

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

*Potencialidades e Constrangimentos na Prática e Intervenção
dos Assistentes Sociais*

Ana Rita Menino de Ouro Pombeiro

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

Orientadora:

Doutora Helena Belchior Rocha, Professora Auxiliar,
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Novembro de 2020



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

*Potencialidades e Constrangimentos na Prática e Intervenção
dos Assistentes Sociais*

Ana Rita Menino de Ouro Pombeiro

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

Orientadora:

Doutora Helena Belchior Rocha, Professora Auxiliar,
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Novembro de 2020

Agradecimentos

Chegando ao final desta grande etapa na vida de qualquer estudante, durante a qual senti muitas vezes vontade de desistir, percebi que a conclusão desta tese de mestrado só foi possível com contributo e força de algumas pessoas, as pessoas de sempre, mas também pessoas que conheci devido à presente tese. Essas pessoas foram desde professores e familiares, a amigos, vizinhos, colegas de percurso académico, colegas de trabalho, instituições e serviços disponíveis a 100% no sentido do meu sucesso, que me apoiaram desde o primeiro contacto, com informações, recursos ou simplesmente um olhar de coragem e ânimo.

A presente tese de mestrado foi o resultado de dois anos intensos na minha vida, dois anos de mudança e experiências novas a nível pessoal e profissional, onde por vezes a disponibilidade e a motivação escassearam, porém, não o suficiente para que desistisse.

Agradeço, do fundo do coração: A Deus, pelo dom da Graça e da Vida, pela oportunidade, pela dádiva e por ser a minha maior força, porque eu acredito de verdade, sem dúvidas ou incertezas! Por ser o Caminho, a Verdade e a Vida.

À Professora Maria João Pena, que quando me encontrava perdida a cerca do tema da minha tese de mestrado, sempre me ajudou a ultrapassar os medos e ansiedades com uma palavra de conforto e foi uma ajuda preciosa no meu encaminhamento.

À minha orientadora Professora Helena Rocha, a minha maior palavra de gratidão e apreço por me ter apoiado desde o primeiro minuto de incerteza, por ter apoiado cada um dos meus dramas e por ter apoiado a minha persistência, agradeço também pela sua sinceridade e dedicação com as suas ideias e críticas construtivas e pela sua sempre disponibilidade para mim em qualquer momento ou hora. Enalteço os ensinamentos, as reflexões, as palavras sábias e pacientes relativamente aos meus medos e dúvidas, mas também à exigência com que me orientou, bem como o companheirismo nos momentos mais difíceis.

Aos Assistentes Sociais de excelência com quem me deparei na realização das minhas entrevistas, que desde o primeiro contacto foram incansáveis e dedicados, a Dra Inês Amaro, a Dra Cláudia Rosa, o Dr. Jorge Ferreira, a Dra. Inês Espírito Santo, a Dra. Patrícia Vegard e a Dra. Helena Garcez.

Ao ISCTE pela oportunidade de me tornar mestre em Serviço Social, de crescer pessoal e profissionalmente e pela excelência de instituição e profissionalismo. À minha colega de mestrado, Elsa Ribeiro que desde o primeiro dia me incentivou a não desistir e seguir o caminho com a cabeça levantada. À minha colega e amiga Ana Margarida Reis,

companheira desta jornada e sempre presente em todos os momentos deste percurso, vivendo a mesma luta juntas desde o primeiro dia de mestrados

Às minhas colegas do trabalho, especificamente do Gabinete de Ação Social do Município de Reguengos de Monsaraz, a Dra Sónia, a Dra Neusa e Lena por todo o apoio e compreensão nos momentos de ausência do local de trabalho para tarefas do mestrado.

Às minhas amigas Helena F., Ana Rita C. e à Inês M. por sempre terem uma palavra de carinho, preocupação, dedicação, pelo apoio e pela amizade verdadeira. À minha melhor amiga, Raquel, pelas constantes palavras de força nas minhas noites e dias de trabalho, pela amizade verdadeira, por cada gesto de coragem e de amizade verdadeira, por estarmos sempre juntas em cada passo da vida de ambas, nos momentos de medo e angústias e nos momentos de felicidade e alegria.

Às minhas afilhadas pequeninas, Maria, Benedita e Gabriela por serem umas das razões das minhas lutas diárias e me darem força para qualquer decisão.

Aos meus avós maternos pelo orgulho que têm no meu caminho e pelas palavras que sempre têm para me encorajar a subir cada degrau.

Aos meus pais que souberem sempre entender a minha ausência, o meu mau feitio, os meus momentos de revolta desde o início até à conclusão deste trabalho, pela ajuda e incentivo, por todo o amor e paciência. A eles que sempre foram a minha maior fonte de força e coragem.

Por fim e o maior agradecimento de coração aberto – Ao meu irmão, João Carlos, por ter vindo mostrar o significado de amor verdadeiro, por dar cor à minha vida a cada dia, por sendo uma criança estar sempre do meu lado, nos momentos mais difíceis, com palavras, gestos e sempre acreditando em mim. Por ser a razão de eu lutar e viver.

Dedicatória

Por um futuro melhor para o meu mano João Carlos.

Pelo sonho dos meus pais de alcançar este mestrado.

Com amor, pelos três.

Resumo

A presente dissertação, em Serviço Social com o título “As potencialidades e constrangimentos na prática e intervenção dos Assistentes Sociais”, focou-se na prática profissional dos Assistentes Sociais em várias áreas de intervenção e consolidou um processo de pesquisa em Serviço Social, com o objetivo geral de compreender de que forma as potencialidades e constrangimentos dos Assistentes Sociais influenciam a prática e intervenção da profissão numa visão genérica das diferentes áreas através de uma parte teórica, outra empírica e por fim a prática. Assim, a pesquisa incorporou vários procedimentos teóricos e metodológicos.

Realizou-se pesquisa e análise documental de diversos autores considerados na área de estudo. Pesquisou-se em livros, teses de Mestrado e Doutorado, legislação e relatórios estatísticos. Incidiu-se na abordagem qualitativa, sendo que a técnica utilizada foi a entrevista semiestruturada, orientada por um guião de entrevista. Aplicou-se análise de conteúdos, a qual foi orientada em categorias, estipulando no cruzamento de elementos teóricos com empíricos, de acordo com os objetivos definidos no início do estudo.

Conclui-se que conceptualizar a prática de Serviço Social na intervenção revela dificuldades e oportunidades, em termos empíricos e axiológicos. Denota-se que as dificuldades se refletem no difícil processo de obtenção de uma posição consensual da própria profissão, quer ao nível conceptual, quer ao nível instrumental e metodológico. De forma a discutir e sistematizar normas de documentos que regulam a profissão/ articulação com a prática, perceber as potencialidades e constrangimentos da prática e intervenção, sistematizar questões dos vínculos profissionais e perceber a opinião dos Assistentes Sociais sobre a criação da ordem.

Palavras-Chave: Assistentes Sociais, Serviço Social, Identidade Profissional, Potencialidades e Constrangimentos, Competências Profissionais, Prática e Intervenção Profissional

Abstract

The present thesis is an investigation in Social Work, about "The potentialities and constraints in the practice and intervention of Social Workers", focusing specifically on the implications in the professional practice of Social Workers in the various areas of intervention. It consolidated a research process in Social Work, with the general objective of understanding how the potential and constraints of Social Workers influence the practice and intervention of the profession in a generic view of different areas through a theoretical part, an empirical part and finally the practice. Thus, the research incorporated several theoretical and methodological procedures.

Research and documentary analysis of several authors considered in the study area were carried out. Researched in books, Master and PhD theses, legislation and statistical reports. The qualitative approach was focused, and the technique used was the semi-structured interview, guided by an interview script. Content analysis was applied, which was oriented in categories, stipulating the crossing of theoretical and empirical elements, according to the objectives defined at the beginning of the study.

It is concluded that conceptualizing the practice of Social Work in the intervention reveals difficulties and opportunities, in empirical and axiological terms. It is noted that the difficulties are reflected in the difficult process of obtaining a consensual position of the profession itself, both at the conceptual level, at the instrumental and methodological level. In order to discuss and systematize document norms that regulate the profession / articulation with practice, perceive the potential and constraints of practice and intervention, systematize issues of professional ties and perceive the opinion of Social Workers on the creation of order.

Keywords: Social Workers, Social Work, Professional Identity, Potentials and Constraints, Professional Competences, Professional Practice and Intervention

Lista de Abreviaturas e Siglas

AS- Assistente Social

AIRTS/IASSW- Associação Internacional de Escolas de Serviço Social

APSS- Associação de Profissionais de Serviço Social

CAE- Classificação das Atividades Económicas

CDAS- Código Deontológicos dos Assistentes Sociais

SS- Serviço Social

ICSW- Conselho Internacional de Bem-Estar Social

IFSW- Federação Internacional de Assistentes Sociais

IPSS- Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISS- Instituto de Segurança Social

LPCJR- Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Risco

ONU- Organização das Nações Unidas

Índice

Agradecimentos	i
Resumo	v
Abstract	vii
Lista de Abreviaturas e Siglas	ix
Índice de Quadros	xiii
Introdução	1
Capítulo I- Enquadramento Teórico	3
1. Definição Internacional de Serviço Social	3
2. Código Deontológico do Serviço Social:	5
3. Serviço Social e Relação com os Direitos Sociais	6
4. A Dimensão Ética da Prática Profissional do AS	9
Capítulo II- Opções Metodológicas	11
1. Campo Empírico	12
2. Escolha do Método	12
3. Universo e Amostra	13
4. Recolha, Tratamento e Análise de dados	13
5. Limitações do Estudo	17
Capítulo III – A prática Profissional –Resultados	19
1. Enquadramento na prática	30
2. Discussão dos Resultados	51
3. A prática pós Covid 19	53
Conclusão	55
Referências Bibliográficas	57
Anexos	65

Índice de Quadros

Quadro 1 - Dimensões e categorias de análise/Questões de estudo.....	15
Quadro 2 - Caracterização dos Entrevistados	20

Introdução

O presente trabalho emerge de uma investigação em Serviço Social, com base no tema “Potencialidades e Constrangimentos na Prática e Intervenção dos Assistentes Sociais”. A incidência neste tema surgiu do interesse da investigadora em perceber quais as implicações na prática profissional dos Assistentes Sociais. Como fundamento do mesmo, está a pertinência em compreender o trabalho desenvolvido pelos profissionais de Serviço Social nas várias áreas de intervenção.

O Serviço Social revela-se como uma profissão de relação, com um papel de destaque no âmbito da intervenção social. Assim, delineou-se um conjunto de perguntas orientadoras, com o intuito de orientar o trabalho desenvolvido e permitir a estruturação da tese, sendo as seguintes: *“Será que os Assistentes Sociais estão a ser aquilo que querem ser enquanto profissionais?”*, *“Quais os constrangimentos que se colocam aos profissionais?”*, *“Quais as formas de agir/ pensar dos Assistentes Sociais para além das leis e das políticas?”*.

O objeto de estudo desta investigação é a prática profissional dos assistentes sociais nas várias áreas de intervenção. O objetivo geral circunscreveu-se em perceber, “De que forma as potencialidades e constrangimentos dos Assistentes Sociais influenciam a prática e intervenção da profissão”. Para atingir tal fim, os objetivos específicos são: “sistematizar normas de documentos que regulam a profissão/ articulação com a prática”, “a perceção dos Assistentes Sociais sobre as Potencialidades e Constrangimentos da Prática e Intervenção”, “sistematizar questões dos vínculos profissionais”, e por fim, “a perceção dos Assistentes Sociais sobre a Criação da Ordem”.

Para a realização da pesquisa optou-se por uma abordagem qualitativa, através da realização de entrevistas semiestruturadas, orientadas por um guião, posteriormente tratadas através de análise de conteúdo categorial. Para além das entrevistas, o estudo suportou-se também na análise de documental.

O presente trabalho está estruturado em duas partes, a primeira remete para o enquadramento teórico e a segunda para as escolhas metodológicas, análise e tratamento dos resultados obtidos. No capítulo do enquadramento teórico, começamos pela análise da definição internacional de Serviço Social, o Código Deontológico e os Princípios e Valores da Profissão, seguindo com os conceitos relacionados, como a dignidade, identidade e competências da profissão, bem como as respetivas tarefas e funções dos Assistentes Sociais, por fim, aborda-se a burocratização do trabalho, as potencialidades e os constrangimentos da prática profissional.

A segunda parte do estudo é composta por dois pontos chaves: o ponto três aborda as estratégias metodológicas, contemplado quer a apresentação dos instrumentos de recolha e tratamento de informação, quer os procedimentos adotados na sua aplicação e respetiva reflexão sobre essa aplicação; o ponto quatro constituiu a parte central do estudo, sendo nele apresentados os principais resultados relativos às diferentes dimensões analisadas.

A dissertação de mestrado, termina com a discussão das principais conclusões do estudo, bem como a identificação das limitações do mesmo e possíveis pistas de ação para o futuro enriquecimento do exercício profissional.

Por fim, apresenta-se a conclusão da investigação, na qual se apresenta o substrato do estudo efetuado, seguindo-se ainda da bibliografia pesquisada para a execução da dissertação e os anexos.

Capítulo I- Enquadramento Teórico

Com o objetivo de clarificar e realizar um elo de ligação entre a teoria que se pretende analisar ao longo do presente trabalho de dissertação em Serviço Social, considera-se importante falar da Definição Internacional de Serviço Social (IFSW, 2014) baseando no Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (APSS, 2018), as suas dimensões éticas, princípios e valores e a relação da CAE com as funções da profissão.

1. Definição Internacional de Serviço Social

A definição internacional de Serviço Social sofreu alterações em 2014, na reunião Geral da IFSW e Assembleia Geral da IASSW, na Conferência Mundial de Serviço Social, Educação e Desenvolvimento Social, que se realizou em julho de 2014 em Melbourne (Austrália). O evento foi promovido conjuntamente pela Associação Internacional de Escolas de Serviço Social (AIRTS/IASSW), pelo Conselho Internacional de Bem-Estar Social (ICSW) e pela Federação Internacional de Assistentes Sociais (FITS/IFSW). Esta definição veio introduzir um novo debate no Serviço Social, ampliando o seu espaço teórico e científico, reconhecendo-o como profissão e ciência, suportada num processo de investigação que produz teorias do Serviço Social fundadas numa abordagem dedutiva e indutiva, onde os conhecimentos indígenas e da diversidade ganharam relevância. Este quadro de suporte teórico reflete a inovação na construção da área de Serviço Social como ciência que produz conhecimento para uma profissão competitiva no quadro da interdisciplinaridade e da sociedade globalizada.

Neste contexto, o Serviço Social define-se como

O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o empowerment e a promoção da pessoa. Os princípios da justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do Serviço Social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social (esta definição pode ser ampliada ao nível nacional e /ou regional) (Reunião Geral da IFSW e Assembleia Geral da IASSW, julho 2014).

Segundo o Código Deontológico dos Assistentes Sociais, o Serviço Social tem

a sua visão e missão anunciados, ganha acrescido significado quando os assistentes sociais, como categoria profissional, se comprometem, ativamente, com a mesma. O Serviço Social é uma disciplina e uma profissão de expressão mundial que se rege por padrões teóricos-metodológicos, éticos e políticos, que se compromete com o aprofundamento e promoção dos valores e princípios inscritos também na definição global do Serviço Social (CDAS, 2018, p.5).

De acordo com documentação da APSS (2015), o Serviço Social fundamenta-se no respeito pelo valor e dignidade do ser humano. Este apoia estratégias que visam aumentar a esperança das pessoas, a sua autoestima e potencial criativo para enfrentar situações opressivas e fontes de injustiças. É uma profissão de intervenção e uma disciplina, onde a mesma promove o desenvolvimento e a mudança social, coesão social, o empowerment e a promoção da pessoa. O Serviço Social procura a capacitação e autonomia das pessoas criando estratégias de ação que enfrentam os obstáculos pessoais e estruturais. O profissional luta contra a pobreza, promovendo dessa forma a inclusão e a coesão social (APSS, 2015).

O Serviço Social é uma área do conhecimento, exercida por assistentes sociais que visam genericamente identificar as situações de carência e exclusão social nos indivíduos, famílias, grupos ou comunidades procurando atenuá-las ou eliminá-las (Neves, 2010). Tradicionalmente ligado a práticas de vertente assistencialista ou socio caritativa, o Serviço Social encontra-se hoje enquadrado em conceitos e objetivos de proteção social. O apoio social concretiza-se em ações personalizadas de diagnóstico e de aconselhamento social, de prestação de serviços especializados e de aconselhamento social (Neves, 2010).

Iamamoto e Carvalho (1995, p.73), defendem que implica considerar o Serviço Social a partir de dois ângulos indissociáveis e interdependentes

como realidade vivida e representada na e pela consciência de seus agentes profissionais e que se expressa pelo discurso teórico e ideológico sobre o exercício profissional; -como atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que imprimem certa direção social ao exercício profissional, que independem de sua vontade e/ou da consciência de seus agentes individuais. Cabe assinalar que estes dois ângulos constituem uma unidade contraditória, podendo ocorrer um desencontro entre as intenções do profissional, o trabalho que realiza e os resultados que produz. É importante também ter presente que o “Serviço Social, como instituição componente da organização da sociedade, não pode fugir a essa realidade (Iamamoto & Carvalho, 1995, p. 75, citado por Yazbek, s/d, p.4).

Assim,

O Serviço Social estrutura-se genericamente a partir do princípio universal de promoção do Bem-Estar, e assenta em diferentes tradições do pensamento ético para fundamentar a atuação deontologicamente informada dos seus profissionais, os assistentes sociais” (CDAS, 2018, p. 3).

Com base e nos autores e documentos mencionados, podemos perceber que o objetivo do Serviço Social incide sempre na capacitação, autonomia e empowerment das pessoas, num patamar de bem-estar e qualidade de vida a alcançar.

2. Código Deontológico do Serviço Social:

O Código Deontológico dos Assistentes Sociais (CDAS), constitui-se como um instrumento essencial à prática profissional no desempenho quotidiano. A simples existência deste instrumento não lhe confere um carácter legal enquanto não for publicado em Diário da República através da Ordem dos Profissionais de Serviço Social.

Este,

é um documento que define, nos seus normativos, um conjunto de valores, princípios e obrigações de conduta ética de referência para todos os assistentes sociais que exercem a profissão em Portugal, tendo carácter vinculativo para os associados da Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS),(CDAS, 2018, p. 3).

O CDAS em Portugal tem como referência matricial a

Declaração de Princípios para o Serviço Social, aprovada em Dublin, em 2018, nas Assembleias Gerais da Federação Internacional dos Assistentes Sociais e da Associação Internacional de Escolas de Serviço Social (FIAS/AIESS), em articulação com a Declaração dos Princípios Éticos para o Serviço Social, aprovada em Adelaide, em 2004, e com A Ética no Serviço Social – Princípios e Valores aprovada em Colombo, em 1994. Constituem também referencial para este código, os valores e princípios consignados nas declarações e convenções internacionais e europeia (CDAS, 2018, p. 4).

Revela-se um instrumento profissional basilar, considerando a natureza da profissão, baseada em valores que se concretizam em relações de confiança estabelecidas de forma direta e/ou indireta entre os profissionais e as pessoas destinatárias da sua intervenção social (CDAS, 2018, p. 3).

De acordo com o CDAS em Portugal,

a profissão de AS, que era sobretudo exercida no setor público estatal, no âmbito do qual participava na conceção de políticas e na sua execução, nomeadamente em áreas setoriais como a segurança social, a saúde, a educação, o trabalho, a habitação e justiça, vê-se hoje prioritariamente solicitada para funções de ação direta e emergenciais, sobretudo no sector privado não lucrativo (CDAS, 2018, p. 3).

Após a análise realizada ao CDAS, é possível afirmar-se que este é de domínio público, pretende informar os assistentes sociais, e os profissionais de outras áreas, para os princípios éticos e normas de conduta profissional dos assistentes sociais e contribui para reforçar a identidade profissional com base em valores universais partilhados por todo o conjunto de profissionais e ainda com benefício para a afirmação da profissão viabilizando uma opinião mais clarificada (CDAS, 2018).

Os códigos de ética visam oferecer aos profissionais “as diretrizes ético-filosóficas e legais para atuação em sua área de formação” (Aquino, 2008, p. 82).

Segundo Korte (1999) os códigos de ética têm a função de apresentar princípios e orientações para o comportamento do profissional. Por não esgotarem o conteúdo e as exigências de uma conduta ética de vida ou no decorrer da ação profissional, não necessitam expressar a forma mais adequada de agir (Korte, 1999,p.82).

É possível a partir destas premissas formular a ideia de que tratar de ética “pressupõe, necessariamente, refletir sobre o ser humano, as suas relações, valores, interesses e comportamentos.

3. Serviço Social e Relação com os Direitos Sociais

Historicamente, o princípio da igualdade foi consagrado pelo direito internacional após a segunda Guerra Mundial, em especial a não-discriminação, que passou a integrar os mais diversos instrumentos de direitos humanos, tais como a Carta das Nações Unidas, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional de Direitos Económicos, Sociais e Culturais. Por conseguinte, a igualdade consagrou-se como um princípio universal, internacionalmente reconhecido, de direitos humanos e, ainda, como princípio básico de proteção de minorias.

Prova também dessa consagração no nosso ordenamento jurídico é o artigo 9.º da Constituição da República Portuguesa (C.R.P.) nas suas alíneas b) e d), na medida em que refere que são tarefas do Estado garantir os direitos e liberdades fundamentais e o respeito pelos princípios do Estado de Direito democrático, assim como promover o bem-estar e a qualidade de vida do povo e a igualdade real entre os portugueses, bem como a efetivação dos direitos económicos, sociais, culturais e ambientais, mediante a transformação e modernização das estruturas económicas e sociais. Falamos por isso, de direitos fundamentais que devem ser preservados e garantidos.

Os direitos fundamentais têm um conteúdo ético por serem os valores básicos para que haja uma vida digna em sociedade. Nesse contexto têm uma relação direta com a ideia de dignidade da pessoa humana, sendo a mesma a base axiológica desses direitos. A sua doutrina refere que, pelo simples fato da sua condição humana, o homem é titular de direitos que devem ser reconhecidos pelos demais e pelo Estado. Nesse sentido, têm sido estabelecidas medidas não só nacionais, mas também internacionais.

O Governo português criou, em 2007, um Grupo Institucional, da responsabilidade do Instituto de Segurança Social, IP (ISS, I.P.), com a representação de diferentes áreas da atividade pública e privada e em 2008, o Parlamento Europeu aprovou uma declaração, assinada pelos Estados, de compromisso de erradicação da pobreza até 2015.

A Pordata (Eurostat/Pordata, 2019) divulgou o projeto da Fundação Francisco Manuel dos Santos, destacando que 2017 foi o ano com menor número de pessoas pobres desde 2003, sendo as taxas mais elevadas registadas em 2003, 2013 e 2014 (uma em cada cinco pessoas estavam em situação considerada de pobreza), em 2018 conseguiu-se o valor mais baixo, em 14 anos, do número de pessoas em situação de carência económica, a Taxa de privação material severa em 2018 foi de 6% tendo sido em 2004 de 9,9% (INE/Pordata, 2019).

Apesar dos esforços dos planos de 2016-2018, de em 2019 a situação ter voltado a melhorar, é inevitável chegarmos a este momento e pensar se os resultados pós-Covid 19, no ano 2020 serão igualmente animadores.

A reposição da centralidade dos direitos sociais, os processos democráticos e a mobilização dos movimentos sociais recolocam o Serviço Social perante os processos de luta social dos movimentos sociais e a sua articulação com as políticas sociais como instrumentos de regulação e legitimação na resposta aos problemas sociais. Estimulam igualmente o debate em torno da fundamentação teórica e campos da atividade, um retorno ao que Granja já defendia em 2008, “que se acentua com o crescimento da competição no mercado de trabalho e novos esforços para a construção da profissão” (Granja, 2008, p.116).

Os direitos humanos e sociais devem estar claramente presentes em todo o processo de intervenção, quer a nível de um público mais vulnerável, quer a nível dos profissionais que intervém juntos destes, de modo a que segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais, se concretize o direito a uma habitação condigna, ao trabalho, ao acesso à saúde e a um tratamento igual perante a lei.

O primeiro documento produzido pelas Nações Unidas, foi a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que estabelece, no seu Artigo 25º, que “toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar a si e à sua família, a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, à habitação, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, (...)” (Marques, Almeida & Carvalho, 2009, p.8).

Em Portugal, a Constituição da República Portuguesa, ratifica os documentos atrás referidos e refere no seu Artigo 65º, nº 1, que “todos têm direito, para si e para a sua família, a uma habitação de dimensão adequada, em condições de higiene e conforto e que preserve a intimidade pessoal e a privacidade familiar (...)” (Marques, Almeida & Carvalho, 2009).

Reconhece-se as alterações socioeconómicas ocorridas nos últimos anos e o aumento do desemprego e emprego precário, (acentuado pelo período da Troika onde se assistiu ao empobrecimento da sociedade portuguesa, devido à redução dos salários e à desproteção social) que como referem Silva, Caldas e Almeida, “Empobreceu o país e os portugueses,

precarizou o trabalho, agravou as desigualdades, empurrou os mais jovens para a emigração” (Silva,2015,p.22) assim como a rutura das relações familiares e sociais (desafiliação) (Amaro, 2015, pp.29-84) que foram conduzindo diversas pessoas às situações em que se encontram, com tendência a agravamento e acentuado aumento das desigualdades no momento que vivemos com a Covid 19.

Um das características mais importante dos Direitos Humanos e Sociais é o facto de serem universais a todos, isto significa que todas as pessoas devem ser respeitadas e ver os seus direitos reconhecidos, no entanto, percebe-se que isto não acontece, os indivíduos continuam a ser marginalizados e discriminados, não vendo os seus direitos e bem-estar assegurados. Dessa forma, é importante que a intervenção do Serviço Social não se passe apenas com o individuo em questão, mas também com toda a comunidade e contexto envolvente, procurando uma mudança de consciência coletiva e diminuição dos fatores que contribuem para a vulnerabilidade.

A CAE da nossa profissão diz que temos um papel fundamental na vida das pessoas, desempenhando a função de

Ajudar a resolver 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: (...) Utilizar como método geral o estudo, a interpretação, o diagnóstico em relações profissionais individualizadas, de grupo ou de comunidade; aplica processos de atuação tais como, as entrevistas, mobilização dos recursos da comunidade, prospeção social dinamização de potencialidades a nível individual, interpessoal e intergrupar (CAE, nº O-Z4-10, 2019).

De acordo com Rocha (2009), sabemos que

o quotidiano do ser humano é bastante complexo. Estamos constantemente a ser influenciados por fatores internos e externos, e, muitas vezes, não sabemos o que devemos fazer quando confrontados com esta ou aquela situação.

Devido à sua natureza, o Serviço Social está carregado de conflitos e dificuldades. Utilizando o termo “ético” num sentido geral para falar de assuntos que dizem respeito ao modo como os seres humanos se relacionam entre si e com o seu ambiente.

Neste caso, tendo particular enfoque na ética num contexto profissional, isto é, na ética profissional e sendo o Serviço Social uma profissão articulada com as políticas sociais, impõe-se uma reflexividade constante (Rocha, 2009, p10)

Essa reflexão implica a articulação dos instrumentos teórico-metodológicos, técnico-operativos e ético-políticos que nos são dados na formação e no quadro legal que sustenta a profissão e com os quais podemos criara estratégias de intervenção e apoiar a prática profissional.

4. A Dimensão Ética da Prática Profissional do AS

Segundo Aquino (2008), tratar de ética “pressupõe, necessariamente, refletir sobre o ser humano, as suas relações, valores, interesses e comportamentos. A ética constitui-se num instrumento para a crítica da moral do seu tempo e transforma-se numa possibilidade para a construção de um novo projeto de sociedade” (Aquino, 2008, p. 71).

Para Barroco (2006, p. 54), a reflexão ética é construída, no âmbito da filosofia, tendo por objeto a moral que supõe a suspensão da quotidianidade; tem por objetivo sistematizar a crítica da vida cotidiana, para além das necessidades voltadas exclusivamente ao “eu”, ampliando as possibilidades de os indivíduos se realizarem como individualidades livres e conscientes (Barroco (2006), citado por Aquino (2008), p. 78).

A ética, na sua natureza normativa, apresenta-se como base para a ética profissional, uma vez que, mais do que prescrever regras e leis, procura enunciar as normas que assegurem que a sociedade atinja seus objetivos. Conceitualmente, a ética profissional é definida como “um modo particular de objetivação da vida ética” (Barroco, 2006, p.67), ou seja, consiste na aplicação da ética geral no campo das atividades profissionais, tendo em vista que o profissional deve estar imbuído de determinados princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho. Aquino (2008), afirma que a ética profissional exige a deontologia, o estudo dos deveres específicos que orientam o agir humano, no seu campo profissional. Assim como a ética é intrínseca à natureza humana, a ética profissional explica-se pelo fato de a pessoa fazer parte de um grupo que desenvolve determinado agir na produção de bens ou serviços demandados pela sociedade na qual está inserida (Aquino, 2008, p.80).

A identidade profissional dos Assistentes Sociais não deve ser olhada só historicamente, a ação do profissional deveria de forma constante demonstrar a sua utilidade social, nas dinâmicas formais e informais do campo das práticas. Ao não acontecer incorre no risco de a forma identitária entrar em crise, gerar relações de conflito com outros profissionais. Ao não existir uma identidade assumida, estagnamos e perdemos a autonomia própria da profissão (Granja, 2008).

Estamos, hoje, por consequência em confronto com uma prática profissional que combina contornos das novas e velhas perspectivas da política social. Práticas do passado com propósitos de controlo e determinismo; do presente, práticas que congregam a individuação e respostas segmentadas.

Capítulo II- Opções Metodológicas

A escolha da metodologia a utilizar em investigação social representa um aspecto alicerçador na prática de investigação e da estruturação do conhecimento. Contudo, nem todos os métodos se aplicam da mesma forma à realidade que pretendemos entender e conhecer. Segundo Gerhardt e Silveira (2009) a metodologia é vista,

como o estudo da organização dos caminhos a serem percorridos, para se elaborar um estudo ou pesquisa, ou para se fazer ciência. Etimologicamente, diz respeito ao estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para se elaborar uma pesquisa científica (Gerhardt e Silveira, 2009, p.12).

Nesta etapa, juntamente com a orientadora, delineou-se a temática em estudo, bem como a pergunta de partida, objetivo geral, objetivos específicos e objeto de estudo. Assim, começou-se por recolher toda a informação necessária para passar à fase da pesquisa bibliográfica.

A fase seguinte constitui-se por dois pontos fundamentais: a construção da temática/ problemática (esta foi elaborada através de pesquisa e análise bibliográfica e documental, nomeadamente livros, teses de mestrado e dissertações relacionadas com a problemática; e a caracterização da áreas em estudo (esta foi efetuada através da consulta bibliográfica, dos diálogos estabelecidos com a orientadora, da análise de um documento, fornecido pela orientadora e, que contém toda a informação acerca das áreas pertinentes para estudo e onde é relevante a intervenção do Serviço Social).

Com base nesta pesquisa e em trabalhos elaborados na parte curricular do mestrado procedemos à construção da pergunta de partida, que é a seguinte:

- Quais as potencialidades e constrangimentos dos Assistentes Sociais que influenciam a prática e intervenção da profissão?
- Que deu lugar ao seguinte objetivo geral:
- De que forma as potencialidades e constrangimentos dos Assistentes Sociais influenciam a prática e intervenção da profissão.

E aos objetivos específicos:

- sistematizar normas de documentos que regulam a profissão/ articulação com a prática
- perceção dos Assistentes Sociais sobre as Potencialidades e Constrangimentos da Prática e Intervenção
- sistematizar questões dos vínculos profissionais
- perceção dos Assistentes Sociais sobre a Criação da Ordem.

1. Campo Empírico

Na relação com a teoria a pesquisa empírica serve para ancorar e comprovar no plano da experiência aquilo apresentado conceitualmente, ou, em outros casos, a observação e experimentação empíricas oferecem dados para sistematizar a teoria. A valorização desse tipo de pesquisa é a possibilidade que oferece de maior concretização às argumentações, por mais tênue que possa ser a base fatural.

A pesquisa empírica foi centrada no objeto de estudo em causa, ou seja, a Prática Profissional dos Assistentes Sociais. O intuito deste objeto de estudo foi perceber como os Assistentes Sociais, através dos processos de trabalho, apreendem a questão social e intervêm sobre ela na atualidade, com vista a contribuir para o aprimoramento do seu trabalho e da formação profissional, conscientes de que já muito existe sobre esta matéria, mas cientes que a sua relevância é sempre pertinente e possibilita a mediação entre teoria e prática a partir da realidade em que a profissão é exercida que se pretende em constante atualização.

2. Escolha do Método

Na presente investigação, optou-se por uma metodologia que se insere no paradigma interpretativista, de natureza exploratória e descritiva. Visauta (1989), refere que a investigação exploratória tem como principal característica o seu carácter provisório, ou seja, assume-se como uma primeira aproximação ao fenómeno que se quer abordar e aprofundar na medida em que ao partir da observação da realidade nos dá a possibilidade de poder teorizar sobre o fenómeno, conferindo-lhe um quadro de referência, reflectido, problematizado, e sustentado pela evidência empírica.

Em relação à investigação descritiva, o autor diz que esta compreende a descrição, o registo, a análise e a interpretação da composição e dos processos estudados, o que permitirá responder aos objetivos de estudo em questão.

Assim sendo, o método utilizado foi o qualitativo, do tipo indutivo, que parte da observação da realidade para, a partir daí, podermos teorizar acerca do objeto de estudo.

Segundo Sierra Bravo (1988), os estudos qualitativos preocupam-se em descrever processos e em refletir sobre os fenómenos, enfatizando as especificidades de um fenómeno em termos das suas origens e da sua razão de ser.

3. Universo e Amostra

Em relação a este ponto estabelecemos como Universo os profissionais de Serviço Social. Contudo, a necessidade de compreender os desafios e potencialidade na sua prática conduziu a que tivéssemos que criar outro critério de selecção, i.e. exercer algum cargo de reponsabilidade institucional e/ ou possuir reflexão académica. Partido deste critério foi seleccionada uma amostra não probabilística, por conveniencia, composta por seis Assistentes Sociais inseridos em diversos âmbitos de actuação da profissão, a escolha foi pensada com o intuito de permitir uma visão mais alargada e de compartilha de conhecimento em várias áreas.

Inicialmente pensou-se que seria possível fazer cerca de 12 entrevistas mas os contragimentos causados pela pandemia da Covid 19 impossibilitaram esta concretização. Assim, dos contatos feitos apenas conseguimos uma amostra de seis assistentes sociais, da área da Saúde, Empresas, Autarquia, Segurança Social, Crianças e Famílias.

4. Recolha, Tratamento e Análise de dados

As técnicas de recolha de dados definidas foram: pesquisa bibliográfica, análise documental e entrevistas semi-diretivas (ou semi-estruturadas).

A escolha da técnica da entrevista semi-directiva (semi-estruturada), além de muito utilizada em investigação social, relevou-se no presente estudo a mais adequada. Não sendo inteiramente aberta também não é encaminhada por um grande número de perguntas precisas.

Segundo Quivy e Campenhoudt

a entrevista é um método de recolha de informações, sendo que no sentido mais rico da expressão, o espírito teórico do investigador deve permanecer continuamente atento, de modo que as suas intervenções tragam elementos de análise tão fecundos quanto possível, (caracterizando-se assim) por um contacto direto entre o investigador e os seus interlocutores (1995, p.176).

Normalmente o investigador possui uma série de questões (que servem de suporte) relativamente abertas, para as quais procura obter informação (Quivy e Campenhoudt, 1995). Significa que ao colocar questões pode ter em troca uma série de respostas relativas ao tema, que por sua vez poderão abrir o leque de questões a serem estudadas e permitem uma reflexão mais completa de conhecimentos. A ordem e o modo como estas são colocadas, é algo que pode ser feito de acordo com o decorrer da própria entrevista.

De entre as principais vantagens da entrevista semi-estruturada, destaca-se

a possibilidade de acesso a uma grande riqueza informativa; possibilidade de o investigador esclarecer alguns aspetos no seguimento da entrevista; é geradora na fase inicial de qualquer estudo, de pontos de vista, orientações e hipóteses para o aprofundamento da investigação, a definição de novas estratégias e a seleção de outros instrumentos (Quivy e Campenhoudt, 1995, p.176).

Após a seleção da amostra aplicamos a entrevista semi-directiva, cujo guião consta no anexo 3, com um conjunto de questões, sendo que estas permitiram ao entrevistado ter alguma liberdade para desenvolver as respostas segundo a direção que considera adequada, tendo estas decorrido no período entre 27 de Abril de 2020 e 12 de Julho de 2020, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados. Foram tidos em conta os parâmetros éticos da investigação científica e elaborada uma declaração de consentimento informado (anexo 2) aceite por todos os entrevistados. O guião da entrevista pretendeu responder aos objetivos e questões deste estudo, como explicitamos no quadro seguinte:

Quadro 1 - Dimensões e categorias de análise/Questões de estudo

Dimensões/Categorias	Questões de Estudo
Enquadramento Profissional	
Formação	Onde tirou a licenciatura?
Tempo de profissão	Há quanto tempo exerce a sua profissão?
Funções e responsabilidades	Quais as funções e responsabilidades que tem e/ou teve como AS?
Áreas	Trabalhou sempre na mesma área? Qual?
Interesse noutras áreas	Gostava de experimentar trabalhar noutras áreas do SS? Se sim, porquê? Se já trabalhou, em quais? E quais as diferenças?
Expectativas em relação curso	O que esperava quando tirou o curso? Diferenças das expectativas face à realidade.
Autoimagem da profissão	Como se vê enquanto AS e o que é para si a intervenção?
Enquadramento da Prática	
Constrangimentos e limites, na prática profissional	Que tipo de constrangimentos e limites, encontra na sua prática profissional?
Articulação teoria-Prática	Como enquadra a sua intervenção do ponto de vista teórico (com o que aprendeu e/ou foi atualizado ao nível da formação)
Referenciais técnico operativos	E em relação aos referenciais técnico-operativos (com o que aprendeu e/ou foi atualizado ao nível da formação)
Equipa multidisciplinar - desafios - articulação com a equipa	Trabalha com uma equipa multidisciplinar? Quais os desafios com que se depara relativamente à articulação com a equipa?
Parcerias – articulação	No que se refere ao trabalho do AS, procura articular-se com outras instituições? Qual é o principal objetivo dessa articulação?
Especificidades do AS face às outras áreas	Enquanto AS, o que considera que o distingue dos outros profissionais com os quais trabalha?
Autonomia na tomada de decisão	Tem autonomia na tomada de decisão? A que nível?
Barreiras na intervenção, relacionado a área e o público alvo	Quais são as suas maiores barreiras na intervenção, considerando a área e o público alvo?
Aspectos mais positivos e/ou facilitadores na intervenção, a área e o público alvo	Quais os aspetos mais positivos e/ou facilitadores na intervenção, considerando a área e o público alvo.
Princípios e valores do SS na prática	Face aos princípios e valores que regem a nossa profissão (Direitos Humanos, Justiça Social, Dignidade etc.) e o nosso código deontológico quais tem sido os maiores desafios de acordo com a sua experiência, para manter a sua identidade enquanto profissional?

Percepção sobre a criação da ordem	Qual a sua percepção sobre a criação da ordem? (se o entrevistado considera importante, se acha que vai mudar alguma coisa e o que vai mudar)
Impacto do Covid	Em tempos de crise de austeridade (como a que tivemos com o período da TROIKA) o que mudou e como se ajustaram as resposta às necessidades dos sujeitos e atualmente com a situação da COVID 19, que tipo de desafios tem tido e como pensa que o SS se deve posicionar daqui para a frente.

Para além desta técnica de recolha de dados recorreu-se ainda a outras como sejam a pesquisa bibliográfica e a análise documental por forma a contextualizar o enquadramento teórico e dar suporte à parte empírica.

Como técnica de tratamento dos dados optou-se pela análise de conteúdo de tipo categorial. Este tipo de análise de conteúdo funciona por operações de divisão da informação em categorias, segundo determinada lógica.

A análise categorial baseia-se na descodificação de um texto em diversos elementos (unidades de registo) que são classificados e formam agrupamentos. De acordo com Clemente-Díaz(1992), a análise categorial permite analisar os conteúdos e extrair informações, sendo um processo realizado cientificamente, mediante procedimentos confiáveis, válidos e derivados de um conjunto de noções teóricas determinadas à partida.

Nesse sentido, para a análise das entrevistas foi feita uma análise conteúdo no modelo simplificado, no qual a partir da análise temática segmentamos os discursos por categorias. Não foi elaborada uma análise textual, mas sim uma interpretação dos discursos e dos seus significados (Guerra, 2006). Foram construídos quadros de sinopse das entrevistas por temas, nos quais se transcreveu o discurso do entrevistado para cada uma das categorias e posteriormente analisado (Anexo 4).

Esta codificação assentou em (dezanove) 19 grandes categorias de análise, conforme o quadro nº1, tendo sido a partir da sua análise que se procedeu à interpretação e reflexão sobre os resultados obtidos e que constam no próximo capítulo.

5. Limitações do Estudo

Ao longo de todo o processo de execução da dissertação, onde se sentiu mais limitações, foi na obtenção de colaboração no estudo, no que respeita às entrevistas, por parte das assistentes sociais. Reconhecemos que a amostra ficou aquém da expectativa inicial, não retirando a riqueza dos dados obtidos, mas limitando comparação entre profissionais da mesma área ou de outras áreas inicialmente pensadas.

Capítulo III – A prática Profissional –Resultados

Ao longo da realização desta tese de Mestrado em Serviço Social realizaram-se 6 entrevistas a Assistentes Sociais das respetivas áreas, Saúde, Empresas, Autarquia, Segurança Social, Ensino e Famílias. Após a realização destas, segue a respetiva análise de resultados.

Foi efetuada uma grelha de análise de caracterização dos entrevistados e uma grelha de análise de conteúdo com as categorias em estudo, com a realização destas grelhas foi possível compreender de forma mais clara as perspetivas dos entrevistados, bem como os seus contributos para a profissão. Segue abaixo a grelha de caracterização e a grelha de análise de conteúdo, ver anexo D.

Quadro 2 - Caracterização dos Entrevistados

Caracterizado dos Entrevistados	ENT1	ENT2	ENT3	ENT4	ENT5	ENT6
Sexo	Feminino	Feminino	Masculino	Feminino	Feminino	Feminino
Formação	Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa	Universidade Católica	Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa	Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa	ISCTE	Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa
Tempo de Profissão	22 anos	18 anos	30 anos	13 anos	2 anos	19 anos
Categoria profissional	Segurança Social	Empresas	Ensino	Saúde	Crianças e Famílias	Autarquia
Setor/Área de atuação	Serviço Central da Segurança Social	Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos	Professor e Investigador	Contexto Hospitalar	Crianças com processos de promoção e proteção	Autarquia Local

Formação

A maioria dos entrevistados fez a sua formação no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, com a exceção de dois entrevistados que se formaram na Universidade Católica de Lisboa e no ISCTE, respetivamente.

Tempo de Profissão

Quanto a esta categoria existem diferenças no tempo de serviço dos entrevistados, sendo que existem dois a exercer a profissão há mais anos, desde 1990 e 1998, existem também dois entrevistados a desempenhar funções na área desde 2001 e 2002 respetivamente. Por fim, existem também dois entrevistados com funções mais recentes, sendo um deles desde 2007 e o outro desde 2018. Assim é possível avaliar a experiência profissional de profissionais com muitos anos de experiência, mas também com poucos, o que permite avaliar a suas vivências profissionais de uma forma mais precisa.

Funções e Responsabilidades

Os entrevistados assumiram a interpretação desta questão de formas um pouco distintas, acabando por responder diretamente sobre as funções que realizam no seu dia a dia profissional:

As minhas funções são de ação direta (Ent 4)

Trabalhamos com crianças com processos com promoção e proteção (Ent 5).

Outros entrevistados preferiram aprofundar um pouco mais a questão.

A Ent1, afirma ter iniciado a sua carreira profissional como investigadora em dois projetos distintos, incidindo um sobre a exclusão social e o outro sobre a formação profissional de jovens. Refere que ao longo dos anos de trabalho, teve experiências como avaliação de projetos, consultoria e diagnósticos sociais.

Iniciei como investigadora, integrei, o 1º projeto em que eu trabalhei era um projeto que pretendia estudar a exclusão social juvenil na cidade de Lisboa e era um projeto que tinha várias vertentes e eu integrava a equipa do estudo da exclusão social juvenil enquanto investigadora na área social. Entretanto, no meio disto, comecei a trabalhar num outro projeto de investigação sobre a formação profissional dos jovens e a sua integração no mercado de trabalho, este projeto era de âmbito europeu e mais uma vez eu integro uma equipa enquanto investigadora social, enquanto cientista social. Depois logo a seguir também integrei um outro projeto europeu sobre a questão do povo cigano e da sua integração (Ent1).

O Ent 2, trabalha numa grande empresa e afirma que as suas funções dependem diretamente da direção não havendo propriamente uma chefia de Serviço Social, como no hospital ou noutras unidades em que existem muitos técnicos da área.

Eu trabalho nos Serviços Sociais da (...) e nós dependemos diretamente da direção, ou seja, não há propriamente como somos muito poucos, somos seis pessoas, não há propriamente uma chefia de serviço social, como no hospital ou noutras unidades em que existe muitos técnicos da área. Nós temos postos em 3 grandes áreas, que é a Saúde, a Segurança Social e o Lazer e todas essas áreas acabam por estar sobre a nossa alçada e reportamos diretamente à direção. Por isso, temos no fundo a responsabilidade dessas três áreas (Ent 2).

Outro entrevistado vê a questão das funções e responsabilidades, como algo mais genérico do Serviço Social e onde a função de investigador é essencial nos dias de hoje, afirmando:

resumindo dir-lhe-ia que o AS hoje tem funções não apenas de interventor, embora seja um interventor de 1ª linha no terreno da intervenção direta e indireta, portanto tem essas duas linhas de atuação, mas é também alguém que consegue conceber e concessionar programas, projetos, planos de políticas no âmbito da proteção social e do bem estar social, E hoje também, já existe a função de investigador e portanto já começamos a assumir também uma função muito mais dirigida para a produção de conhecimento que é de facto uma função de investigador na utilização de métodos mistos para produzir novo conhecimento (Ent3).

Por fim, na perspetiva do Ent 6, este afirma que além de ter passado por várias áreas as suas funções foram sempre as de AS, não sendo funções políticas, mas sim funções técnicas.

Fica também patente que o AS pode exercer as suas funções em empresas privadas, órgãos públicos e em Organizações Não Governamentais (ONGs) acompanhando as pessoas da comunidade e desenvolvendo projetos voltados para várias áreas crianças, adolescente, jovens, adultos e idosos que se encontram em alguma situação de risco como o abandono, saúde, autarquias, educação e neste trabalho tentámos abranger o maior número de áreas.

Áreas onde exercem

Procurou-se entrevistar AS em áreas como Saúde, Empresas, Autarquia, Segurança Social, Ensino e Famílias para conseguir ter uma abrangência face aos objetivos delineados nesta dissertação. Assim, e com base nas respostas, verifica-se que três dos entrevistados se mantêm na mesma área de intervenção desde que iniciaram a sua carreira profissional e que os restantes tiveram um percurso mais diversificado, uma vez que um deles por exemplo, trabalhou na execução direta de uma medida de política dos Estado, Rendimento Mínimo Garantido e atualmente Rendimento Social de Inserção, também trabalhou na área das pessoas em situação de Sem-Abrigo, na área dos Imigrantes e na área da Rede Social.

Destaca-se um dos entrevistados com uma vasta experiência, que afirma:

Passsei primeiro pela proteção à criança a nível do Instituto de Apoio à Criança, toxicodependentes, depois um trabalho com HIV Sida, uma experiência com as prisões, com

os hospitais prisionais, com as unidades de saúde e depois mais tempo a nível de apoio da proteção à criança, no Instituto de Apoio à Criança e depois associei a Saúde Mental, principalmente o trabalho com psicóticos e neuróticos e sempre numa conjugação de atividade letiva com o Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa primeiro, depois com a Universidade Moderna e depois com a Universidade Lusíada e agora há dez anos com o ISCTE, mas também com outras universidades (Ent3).

Por fim, o último testemunho prende-se com uma carreira profissional complexa, sendo que neste momento se encontra num serviço central da Segurança Social, de onde trabalha desde a área da infância e juventude, tem assento na comissão nacional de adoções, por onde passam todos os processos de adoções em Portugal e onde tem assento ao lado da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Instituto da Segurança Social dos Açores e o Instituto da Segurança Social da Madeira, e portanto todos os processos de adoção passam por este conselho nacional de adoções, acumulando toda a área de acompanhamento das casas de acolhimento de crianças e jovens e da relação com o tribunais.

Eu no departamento que estou a dirigir eu tenho desde a área da infanto juventude, e da área da infância e juventude significa que tenho, no meu departamento está a autoridade nacional para a adoção internacional, todos os processos de adoção internacional estão ali. Depois também é o meu departamento que tem assento na comissão nacional de adoções, por onde passam todos os processos de adoções em Portugal e onde tem assento ao nosso lado a Santa Casa Da Misericórdia de Lisboa, o Instituto da Segurança Social dos Açores e o Instituto da Segurança Social da Madeira- Depois, ali tenho a parte também da Intervenção Social onde está toda a parte da relação com as entidades que implementam o RSI, onde está toda a parte da implementação agora do estatuto do cuidador informal, do maior acompanhado, onde acompanhamos a estratégia dos sem -abrigo, a estratégia para a população cigana, onde acompanhamos toda a intervenção feita com os refugiados e requerentes de asilo, a intervenção feita junto das pessoas com deficiência e o sistema de atribuição de produtos de apoio às pessoas com deficiência. Depois, temos também ali a Rede Social e o Departamento depois tem competências por um lado na área da produção de apoio técnico para os gabinetes da Ministra do Trabalho e da Segurança Social (Ent 1).

Conseguimos ter a perceção da diversidade de funções, tarefas e responsabilidades que podem estar a cargo dos AS e das várias áreas onde podem exercer a profissão. O que implica a aquisição e manutenção de competências e saberes em várias áreas do conhecimento. Não esquecendo que o profissional desenvolve a sua atividade num contexto estruturado pelo empregador (normalmente o estado), com condicionantes nas condições materiais e sociais e com a participação de outros profissionais.

Interesse noutras áreas

Quanto aos interesses noutras áreas do Serviço Social, maioritariamente responderam que sim, tinham interesse por outras áreas e que teriam curiosidade em áreas focadas em outros contextos.

Mas houve quem afirmasse que embora não tenham áreas de particular interesse, ao fim de tantos anos a trabalhar na mesma área, gostariam de mudar:

acho que seria importante e traz sempre crescimento e enriquecimento pessoal e profissional (Ent 4).

Acresce um entrevistado que refere o facto de se estar a atravessar um período da história que nos obriga de facto a fazer uma experimentação diferente e a reconfigurar novamente todas as práticas,

Neste momento, estamos num período da história que nos obriga de facto a fazer uma experimentação diferente e a reconfigurar novamente todas as práticas, e a reconfigurar também todas as matrizes de formação teórica e há alguns meses que tenho estado envolvido na transição digital e portanto essa é a área que neste momento me chama para uma nova experiência que é de facto fazer alguns exercícios de investigação e aplicação sobre a transição digital na ação social, como podemos criar o cliente digital e como podemos criar uma apps que possa permitir aos Serviços Sociais e os interventores sociais ter uma resposta por via online, virtual para algumas questões e aliviar os recursos humanos nesse atendimento e nessa intervenção com a população. Portanto esta será a área, que me vai ocupar nos próximos tempos (Ent 3).

Uma das questões atuais, que surge em torno do Serviço Social, já referida por Ferreira (1996) que se prende com a necessidade de formação mais específica, atualizada embora com flexibilidade no que respeita ao conteúdo e às atividades desenvolvidas. Também preconizada por Iamamoto (1998), como um dos maiores desafios que o AS, ou seja, a capacidade em interpretar a realidade e em produzir “propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos” (p.20), em ser um profissional mais propositivo, mais atualizado, que acompanhe as alterações que as dinâmicas sociais produzem.

Expetativas em relação ao curso

O Serviço Social de hoje pretende garantir as condições técnicas e éticas de trabalho, zelando pela qualidade dos serviços prestados e pela abrangência do seu acesso e pela abrangência no seu acesso. Destaca-se um dos entrevistados, que afirma,

Tem como objetivo responder às necessidades humanas que resultam das interações pessoa/sociedade e ainda ao desenvolvimento do seu potencial humano. Os Assistentes Sociais têm como objetivo o bem-estar e a autorrealização dos seus utentes; o desenvolvimento e o uso disciplinado do conhecimento a respeito do comportamento humano e social; o desenvolvimento de recursos para ir ao encontro das necessidades e aspirações,

tanto dos indivíduos, como dos grupos e da sociedade, em ordem a uma maior Justiça Social. (Ent1).

A percepção do Serviço Social enquanto profissão dos direitos humanos corrobora a compreensão de que a formação teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política da categoria profissional fornece os instrumentos base para intervir na dinâmica social seja como promotores, mediadores ou executores de uma prática em direitos humanos que respondam as necessidades básicas humanas (IFSW, 2004).

Estas são as expectativas de cada recém licenciado quando entra no mercado de trabalho, quando colocada esta questão a cada entrevistado em relação ao curso e à realidade profissional, a resposta foi maioritariamente positiva, quase todos os entrevistados concordam sobre o fato de que além de as expectativas irem ao encontro da realidade, partilham da opinião de que se vão construindo as expectativas à medida que se vai avançando na carreira profissional. É possível ter esta percepção quando o discurso é,

Eu acho que a licenciatura vem ao encontro daquilo que eu estava à espera, agora passado este tempo todo e principalmente depois da crise eu tenho vindo a deparar que há coisas que já não são como nós imaginávamos, nomeadamente por falta de recursos económicos (Ent 2).

as minhas expectativas foram sempre de elevar a área do SS à integração nos domínios das ciências sociais e humanas e felizmente que esse processo está praticamente a ser concluído neste momento e portanto, acho que aí algum contributo tenho deixado desde esse primeiro período de movimento pela licenciatura (Ent 3).

Embora, exista quem parte do princípio de que a diferença entre a expectativa e a realidade é muito notória e considere que as expectativas se vão criando,

eu acho que também as expectativas vão se gerindo e vão-se criando à medida que nós vamos dando passos, essas expectativas vão-se reformulando aumentando, mas às vezes também podem diminuir (Ent 1).

É positivo perceber que todos os entrevistados consideram que após a sua graduação, ainda que com desafios quotidianos, mantêm a motivação para o exercício da profissão que escolheram.

Auto imagem da profissão

A formação do saber e do eu pessoal são fatores que se revelam muito importantes na relação de construção de identidade dos Assistentes Sociais, segundo Passarinho (2008, p.23), “parte-se do conceito de que a produção da vida, através da apropriação dos processos de formação, acompanha as mudanças e a produção da profissão de AS”.

Nesta perspetiva a formação constrói-se “através de um trabalho de reflexividade crítica sobre as práticas e de (re) construção permanente de uma identidade pessoal. Por isso

é tão importante investir a pessoa e dar um estatuto ao saber da experiência” (Novoa, 1991, p. 23).

Portanto, segue-se com a noção de que a produção da vida, através da apropriação dos processos de formação, acompanha as mudanças e a gênese da profissão de AS.

Historicamente, a profissão do AS “não foi reconhecida e identificada por contribuir para a produção de um saber específico, mas pelo modo como intervinha nas situações sociais, como desempenhava as atribuições institucionais e a política do serviço onde se inseria, privilegiadamente associada as políticas sociais” (Martins, 1999, p. 48).

Adindo, a autora que acrescenta,

não se esperava que os assistentes sociais dominassem os fenómenos e processos sociais e participassem na produção de conhecimentos, mas que agissem e fossem interventores com o conhecimento produzido pelas ciências sociais. O profissional de Serviço Social e, assim, concebido para agir e não para produzir conhecimentos, inserindo-se na divisão social do trabalho, que separa produtores do conhecimento e interventores na realidade social (Martins, 1999, p. 48).

Denota-se após a análise dos autores anteriormente citados, que a autoformação, a relação com o saber, a apreensão de trajetórias individuais e coletivas demonstram a elevada importância em investir na pessoa e dar um estatuto ao saber da experiência. No que toca ao Serviço Social, através da apropriação dos processos de formação, acompanha as mudanças e a gênese da profissão.

Os entrevistados adotaram as suas interpretações desta questão da seguintes formas,

acho que tem sido muito presente na minha prática profissional e quanto mais eu vou tendo oportunidade de poder passar a mensagem a outros, o procurar que em tudo o que faço, ser orientada por aquilo que nós costumamos dizer que são os valores centrais do Serviço Social e portanto procuro não construir práticas que sejam opressivas das pessoas com quem trabalho, procuro alimentar espaços de participação e promover e estimular a participação, procuro que o contributo que os outros dão que seja um contributo que se torne válido e que acabe por ficar plasmado nas coisas que faço (Ent1).

Eu acho que o meu trabalho tem um contributo válido mas apesar de que nem sempre as chefias reconhecem. O nosso trabalho como não é mensurável, é difícil às vezes quantificar o que nós fazemos mas por outro lado também temos uma grande satisfação, e é nessas circunstâncias que nós percebemos o quanto somos importantes, porque às vezes achamos que não fizemos nada, que não temos recursos para ajudar, porque as pessoas muitas vezes veem com um pedido e nós não conseguimos satisfazer esse pedido, mas depois conseguimos ajudar noutro sentido, através do apoio também moral e psicológico ou encaminhado a pessoa

para outras áreas, porque nós não temos o recurso, mas conseguimos encaminhar para instituições da comunidade ou outras instituições mesmo privadas que às vezes conseguem solucionar o problema da pessoa (Ent 2).

A prática diária de uma Assistente Social é sempre essencial, e deve ser sempre nem que seja uma prática mais executora , mais operativa, o que muitas vezes é dominante na prática das Assistentes Sociais, portanto e ainda assim, os profissionais devem procurar complementar essa prática diária com um trabalho de sistematização e de qualificação profissional (Ent6).

Embora se afirme que não se esperava que os assistentes sociais dominassem os fenômenos e processos sociais e participassem na produção de conhecimentos, estes com o passar dos anos têm vindo a provar que tal como em outras áreas, estão aptos para produzir e participar nos processos de aprendizagem e formação, já não como mero lugar de aplicação de saberes teoricamente adquiridos.

A prática implica a ocorrência de uma experiência e apela a produção de novos saberes, na medida em que é um campo de interações, de conflitos, de juízos de valor, de jogos de poder e de transformações pessoais e coletivas. (Passarinho, 2008, p. 29).

No rasto de Barbier (1996),

defende-se que os saberes práticos não podem ser entendidos como um simples meio de adaptação dos conhecimentos as realidades e aos contextos, mas sim como um meio de reaprender de outra forma e de assimilar os conhecimentos anteriores através da sua mobilização na ação. (Barbier, 1996, pp. 201-222).

Desrumaux-Zagrodnicki, apontam o Serviço Social como uma “profissão que tem por finalidade a produção de mudanças” (Desrumaux-Zagrodnicki, 1998, p. 137), através do desenvolvimento de capacidades sociais. A dificuldade de reconhecimento das profissões do “social” prende-se, segundo este autor, com a sua história (não nasceu de uma ciência, mas sim de ideologias) e com o facto de ser essencialmente uma prática (a formação privilegia a aprendizagem sobre o terreno, e o conjunto da profissão ainda evolui a partir do pragmatismo). (Desrumaux-Zagrodnicki , 1998, p. 137).

Na atualidade ganharam expressão as correntes sistémicas que consideram que a intervenção social implica decisões e atuações complexas e que é preciso articular os saberes teóricos mais genéricos com os saberes construídos na prática. Esta posição evidencia sobretudo a ambiguidade (e por vezes a divergência) entre “compreender” e “controlar”, assumindo que os trabalhadores sociais tem uma grande necessidade de controlar a realidade e alguma dificuldade em lidar com a desordem, o caos e o vazio (Passarinho, 2008, p. 30).

Está delineado que existe um saber no agir profissional que apenas a prática profissional consegue formalizar. Assim, “o compreender” permite interligar a teoria com a prática, mas também alistando o conhecimento comum com o teórico e ainda com a experiência.

As representações identitárias estão em transformação constante, embora tenham que assegurar uma estabilidade, coerência e unidade aparente para permitir a ação. No entanto modificam-se sem cessar, são dinâmicas e são avaliativas: o indivíduo atribui uma avaliação retrospectiva às suas formas identitárias anteriores mas, quando antecipa a ação, mobiliza as formas identitárias que considera favoráveis à sua forma identitária, de acordo com os seus objetivos e projetos futuros” (Barbier, 2006, pp. 15-64).

O Serviço Social reconstrói sua identidade profissional, na contramão da

“identidade atribuída” socialmente, lançando um olhar mais crítico sobre o seu papel na sociedade capitalista, o que culmina com o projeto ético-político-profissional. Entretanto, no estágio atual do capitalismo, de crise e reestruturação do capital, a identidade profissional, pautada em valores e princípios do projeto ético político- profissional do Serviço Social, vem sendo ameaçada no quotidiano profissional, particularmente no espaço sócio ocupacional das ONGs, no qual alguns aspetos do quotidiano profissional dão o tom desta ameaça real (Duarte, 2010, p.7).

Segundo Dubar (1997), as formas identitárias não podem ser vistas linearmente como pura expressão psicológica de personalidades individuais, nem produto linear de estruturas ou de políticas sociais económicas que se impõe como prescrição a partir de cima. São resultado de uma elaboração feita pelo próprio sujeito em estreita interação na relação com outros que estão inseridos nos mecanismos de socialização profissional para construir identidades coletivas (Dubar, 1997).

Para Granja,

A identidade profissional pode representar um suporte identitário fundamental para a identidade individual³⁸ porque as profissões tendem a constituir-se em grupos de pares, com o seu código informal, regras de seleção, interesses e linguagem comum, com associações reconhecidas pelas autoridades legais, que criam distinção entre os profissionais e os não qualificados, exercem o controlo sobre o desempenho ético e técnico dos seus pares e definem as regras de ética e deontologia profissional e podem assim ser uma plataforma de segurança para os sujeitos (Granja, 2008, p.110).

Para fundamentar Soares (2015) demonstra que “a identidade existe independentemente de determinado indivíduo. Ela é intrínseca ao ser humano. Tem a ver com o ato de existir, pensar e sentir” (Soares, 2015, p.36).

O AS, sendo um profissional que trabalha com e para as pessoas, deve ter algumas características pessoais, relacionais importantes no desempenho da profissão, nomeadamente, entre outras, sensibilidade, flexibilidade, intuição, humanismo, compreensão, empatia, capacidades de observar, de analisar e de interagir com os outros.

Os fatores internos a identidades profissionais encontram-se associados à socialização profissional que começa com a formação académica relacionada com o Serviço Social, a entrada no mercado de trabalho e a sua consolidação através da experiência profissional. As máscaras que utilizamos no dia-a-dia profissional poderão fortalecer ou enfraquecer a consciência da identidade profissional. Aquilo que os outros pensam da profissão não interfere propriamente na identidade, a qual diz respeito aos próprios profissionais, mas poderá contribuir para o seu reconhecimento, valorização por parte dos outros (Soares, 2015, p.37).

Quando se coloca a questão de os AS se veem, os entrevistados expõem o que é o dia a dia profissional e aquilo que tentam seguir na sua prática, podemos verificar isso quando afirma que procuram em tudo o que fazem, orientar-se pelos valores centrais do Serviço Social e não construir práticas que sejam opressivas, procuram alimentar espaços de participação, promover e estimular essa participação, procuram que o contributo que os outros dão, seja um contributo que se torne válido e que acabe por ficar plasmado nas coisas que fazem.

Por outro lado, afirmam ser

o veículo de mudança face à vulnerabilidade da pessoa, na garantia de recursos sociais, na sua capacitação, no apoio e acompanhamento psicossocial (Ent 4).

e ainda, que

temos um conhecimento muito próprio sobre a realidade social e uma articulação própria entre os vários níveis que tornam o Serviço Social essencial (Ent 5).

Há quem parta do princípio de que o trabalho dos AS tem um contributo válido para os postos de trabalho, ainda que as chefias nem sempre o reconheçam. Por fim, existem dois entrevistas com as suas opiniões, ainda que não fujam muito às ideias dos anteriormente citados, onde um deles declara que a intervenção dos AS não pode ser uma intervenção casuística ou praticista, ela tem que ser uma intervenção sustentada com recursos a instrumentos de diagnóstico e a instrumentos de apoio à validação desse diagnóstico aos chamados instrumentos de prova, para garantir que quando escrevemos o diagnóstico final de uma situação, ele é em 90% real e portanto não há grandes erros nesse diagnóstico, já que

A prática diária de uma AS é sempre essencial, e deve ser sempre nem que seja uma prática mais executora, mais operativa, o que muitas vezes é dominante na prática das Assistentes Sociais, portanto e ainda assim, os profissionais devem procurar complementar essa prática diária com um trabalho de sistematização e de qualificação profissional (Ent 6).

Como todas as outras profissões estaremos sempre sujeitos às percepções alheias, mas para entender o que é identidade profissional, necessitamos de desmistificar a ideia de que essa nomenclatura está unicamente ligada à carreira de um profissional, vai além desse significado, está tanto ligada aos aspetos profissionais quanto a outros elementos do dia a dia, no caso do AS seja pela proximidade com os sujeitos, seja pelo campo e intervenção representa um conjunto de atributos exclusivos, tornam esta área única em relação às demais, mas simultaneamente mais vulnerável a juízos prefeitos.

1. Enquadramento na prática

O AS e a instituição onde se encontra (campo de atuação) deve ser entendido como um campo de mudança e capacitação das pessoas, saber criar estratégias com as políticas sociais e usá-las em favor dos sujeitos e como o vamos fortalecer, como vamos mudar as suas trajetórias, autonomizar e capacita-los para que sigam os projetos de vida.

Ancorado num projeto orientado por valores de dignidade humano e segundo Amaro (2015), o Serviço Social é,

uma atividade prática, de base científica e de sentido humanista”, mas não nos podemos esquecer que os AS são atores sociais e não estão imunes às dinâmicas societárias que tem vindo a valorizar a competitividade e o individualismo, a tecnocracia, “todas estas tendências desenvolvem uma teia procedimental que o profissional do terreno deve seguir, que se pressupõe testada e eficaz e que transmutam os meios em fins e confundem os fundamentos da profissão (Amaro, 2015, p. 84).

De acordo com a autora:

O Serviço Social não pode abdicar da sua natureza política, quer enquanto campo de intervenção, quer enquanto escopo de olhar sobre o mundo. Este imaginário político coloca-se quando a profissão se reafirma na defesa de um ideal de justiça social, democracia e realização do potencial individual (Amaro, 2015, p. 77).

E neste pressuposto a categoria seguinte pretende dar-nos uma panorâmica do enquadramento político da prática nas instituições onde os entrevistados atuam e qual a sua percepção.

Enquadramento Político da Prática na Instituição

Ao analisar a respostas dos entrevistados no que se refere à questão, apercebemo-nos de respostas um pouco diferenciadas, uma vez que cada entrevistado se baseia na realidade da sua prática profissional. Assim, o testemunho do Ent1 afirma estar a lidar com atores de

decisão política, estando assim enquadrado nas políticas de segurança social, da ação social em particular, mas da Segurança Social em geral:

a minha posição neste momento é muito de ser mais uma policy maker, mais um agente da produção de políticas do que um agente de execução das políticas (Ent 1).

Outro que segue no seu dia a dia profissional as políticas públicas da educação, da ciência e do ensino superior e afirma

Agora neste momento nós vivemos um período de transversalidade das políticas e, portanto, neste momento não há políticas estagnantes, todas elas são transversais e estão interligadas umas nas outras (Ent 3).

O entrevistado da área da saúde, diz que

havendo políticas específicas no âmbito da saúde, como por exemplo a Rede Nacional de Cuidados Continuados, a pensão por invalidez, complemento por dependência, PSI, Bonificação por doença crónica, assistência a filhos por doença e ou família e outras, mas qualquer AS poderá e deverá acionar as mesmas de forma a garantir direitos e benefícios sociais (Ent 4).

Os restantes entrevistados também regem o seu trabalho com base nas políticas sociais e políticas públicas e que vão sendo criadas, das estratégias nacionais, de oportunidades de financiamento.

Para Iamamoto (2009), não podemos esquecer que existe uma interferência direta dos empregadores na definição do trabalho profissional, uma vez que a relação estabelecida entre o profissional e o objeto de intervenção “depende do prévio recorte das políticas definidas pelos empregadores, que estabelecem demandas e prioridades a serem atendidas”. (Iamamoto, 2009, p.352).

Mais uma vez se percebe que a diversidade de campos de agir, reforçam a potencialidade de atuar e promovendo nos diversos níveis da estrutura social (micro, ao macro), os princípios subjacentes à profissão através da defesa dos direitos sociais

Constrangimentos e limites na prática profissional

Esta foi uma questão de elevada importância na realização das entrevistas, uma vez que responde a uma das questões centrais de todo o estudo em causa. Os entrevistados responderam, na maioria, que os constrangimentos na prática profissional, são multidimensionais.

O Ent 1 menciona a complexidade da realidade social,

a realidade é complexa, os problemas são difíceis, as respostas não são fáceis de encontrar, as pessoas estão em situações complicadas,

o AS nunca pode agir sozinho, os problemas não se resolvem apenas com aquilo que o AS pode, então muitas vezes o AS é muito um pivô, um mediador a convocar vários atores, várias áreas, a ter que negociar isto tudo e isto é muito interessante e muito desafiante mas é muito difícil, falar várias linguagens, fazer várias negociações e várias cedências e perceber vários domínios (Ent1).

A falta de autonomia foi outro dos constrangimentos apontados

qualquer coisa que nós façamos, temos que fazer uma proposta à direção” (Ent 2).

Não se podem negar as possibilidades de autonomia profissional, mas é necessário considerar as condições objetivas em que esta se realiza. De acordo com Mota e Amaral (1998),

Não se pode omitir, na trajetória de uma profissão, a existência de uma relativa autonomia teórica, política, ética e técnica que é exercitada pelo profissional – sob determinadas condições objetivas – ao atuar sobre uma dada realidade, problematizando-a com o aporte dos conhecimentos sistematizados e dos princípios que formaram a sua identidade ocupacional (Mota & Amaral, 1998, 9.42).

Dá-se ainda ênfase, ao facto de achar que o modelo que temos torna ainda mais difícil o nosso trabalho, afirmando que

a nossa profissão bebe de um quadro humanista e nasce em sociedades que se foram afirmando mas as próprias sociedade foram evoluindo e aquilo que hoje temos não é tanto uma sociedade humanista mas uma sociedade economicista em que o bem estar humano, aquilo que está no centro já não é a humanidade mas é um sistema económico financeiro e a saúde desse sistema prevalece sobre o bem estar do ser humano é essa a lógica que nós hoje temos sendo que este sistema económico financeiro tomou características de uma grande voracidade, de um movimento imparável para o crescimento e deixou de estar tão dependente (Ent 1).

A falta de recursos materiais também foi apontada como uma limitação, isto significa que não se consegue satisfazer as necessidades de todas as pessoas, acabando por ter de priorizar e fazer opções, com os subsídios por exemplo, não dá para toda a gente e tem que se dar resposta às pessoas que apresentam maiores carências.

A literacia técnica, a linguagem e comunicação

um dos limites que eu considero que neste momento é dos mais prementes tem a ver com a literacia técnica em Serviço Social. Nós temos um défice enorme de literacia científica, técnica em termos da intervenção em Serviço Social e na comunicação com os outros saberes e com os outros profissionais (Ent 3).

Correlacionando a insuficiência de domínio de literacia muitas vezes é complicado porque não produz uma boa comunicação, não havendo uma comunicação eficaz também influencia a compreensão e deixa de ter impacto nas administrações dos serviços. A outra

limitação sentida, tem a ver com organização estrutural da sociedade, portanto a sociedade embora se diga uma sociedade de cidadania social, uma sociedade transversal de interação, de comunicação, continua a ser uma sociedade estruturada em pequenos setores e em núcleos setoriais e portanto ainda continuamos a ter as equipas de Serviço Social, as equipa de Sociologia, enquanto não ultrapassar isso há limitações, à inter setorialidade, à limitações à interprofissionalidade e à limitações à concretização plena de objetivos comuns.

Com base nas respostas dos entrevistados, percebe-se ainda a necessidade da criação de mecanismos de participação nas comunidades que muitas vezes não existem ou estão pouco desenvolvidos. Falta o planeamento de intervenção na área social e em muitos casos falta um planeamento de médio a longo prazo, um planeamento estratégico e um planeamento contingencial. A necessidade de criação de respostas e programas que ultrapassem uma área setorial, é necessário criar intervenções na área social que vão além da área social e que por exemplo tenham um diálogo com a cultura, com o desporto, com a educação, que estão inseridos nos direitos sociais.

Relativamente às competências profissionais a peceção é que é preciso mais conhecimentos e mais competências para fazer avaliação das situações, a avaliação da própria intervenção, por exemplo, elabora-se um projeto ou é feita uma intervenção, mas é necessário que os AS saibam depois avaliar essa intervenção, até para fundamentar a sua continuidade ou a sua reformulação.

Articulação teoria- prática

A intervenção social em Robertis (2005) possui um valor instrumental com vista à mudança e ao desenvolvimento e transformação social. Não é isenta de tensões, tanto individuais como coletivas onde o pressuposto de reforma social é conotado como complexo e contraditório, existindo ganhos e perdas, assumindo um carácter dinâmico no equilíbrio das forças interatuastes de ordem social (externas ao individuo/grupo ou coletivo) e de ordem individual (internas ao individuo/grupo ou coletivo), (Robertis, 2005).

Em Mouro (2009) a intervenção social no Serviço Social possui uma conceptualização de carácter político e ideológico estando mais relacionada com as necessidades e mutações sociais e políticas do que com a finalidade da prática profissional do AS1. Define o exercício da intervenção social como uma “ação sobre as situações sociais que geram ou foram geradas por fatores que direta ou indiretamente contribuem para o desequilíbrio do sistema social ou para uma desafetação das pessoas relativamente às formas de organização social e económica” (Mouro, 2009, p.18).

A perspetiva dinâmica da intervenção social está presente, igualmente, em Mouro (2009) e o processo de intervenção social, também ele orientado para a mudança, encontra-

se relacionado com as questões sociais que podem promover o desajustamento social e individual.

Já Negreiros (1997) apontava como objetivo principal da intervenção social:

Contribuir para a ação coletiva de transformação social que visa a autonomia das classes dominadas (...) conquista da sua própria expressão e desenvolvimento de uma prática crítica, segundo formas de organização por elas criadas e controladas (Negreiros, 1997, p.32).

Moura (2006), no que diz respeito à intervenção do AS, refere:

temos por base a relação da Intervenção Social com o paradigma assistencial, providencial e emancipatório desenvolvido pelo Serviço Social desde a sociedade industrial à sociedade do risco, pode-se definir o seu exercício como uma ação sobre as situações sociais que geram ou foram geradas por fatores que direta ou indiretamente contribuem para o desequilíbrio do sistema social ou para uma desafetação das pessoas relativamente às formas de organização social e económica (Moura, 2006, p.70).

O Serviço Social criou uma relação de simbiose teoria-prática, o exercício da intervenção não surgiu de forma despropositada, na medida em que respondeu mais a uma necessidade política do que a uma necessidade de desenvolver os valores da solidariedade.

Quando se pretende compreender como se enquadra a intervenção de cada área do ponto de visto teórico, há entrevistados que afirmam ter uma perspetiva crítica que é também estruturalista, afirmando que

eu recuso as abordagens que são abordagens que voltaram a ter muita força demasiado centrada no individuo, procurando explicar as questões que se colocam com as fragilidades, os problemas, com fatores individuais e procurando também explicar a resolução apenas com uma abordagem individual, mas também, me situo nas abordagens críticas isto também porque eu considero que o ator tem capacidade de ação, tem capacidade de mudança, tem capacidade de poder tornar-se consciente, mais consciente daquilo que são as suas condições individuais e sociais, perceber onde estão os focos de opressão e tem capacidade de organização e de mudança, acredito muito nisso (Ent 1).

Outros afirmam ser necessário fazer uma adaptação das teorias, nem sempre conseguimos meter as teorias que aprendemos na prática.

Inserido na área do ensino e da investigação, o entrevistado afirma não existir apenas um referencial teórico que depois é comum a todas as práticas ou comum a todas as temáticas de intervenção.

Cada uma tem um referencial que se adequa mais e que é mais aplicável e para isso é importante que o profissional o compreenda na sua formação que é saber quando pode usar um referencial sistémico, ecológico, estrutural ou por ai fora, ou um referencial crítico (Ent4).

Neste sentido, entendem que a prática tem de estar sempre aliada ao conhecimento,

é fulcral irmos fazendo reciclagem de formação, de novas aprendizagens até para ir acompanhando a evolução das necessidades (Ent4).

Também passam a ideia de que a nossa profissão é intrínseca à defesa dos Direitos Humanos, ao trabalho com as comunidades, e como tal,

situa-se numa perspetiva do primado da pessoa e situa-se numa perspetiva em que o seu trabalho nem que seja no gabinete deve sempre contribuir nem que seja para responder às necessidades reais da população. Portanto, situa-se numa perspetiva em que se considera que o desenvolvimento local é importante, contribuir para esse desenvolvimento é importante sempre numa defesa intrínseca dos Direitos Humanos, e na perspetiva dos próprios, das pessoas que vivem num determinado município, portanto nunca numa perspetiva tecnocrática de que é a AS que vai fazer uma intervenção ou que vai pensar um intervenção que é desfasada da realidade (Ent6).

Os diversos contornos da questão social enquanto objeto de atuação do AS, levam à necessidade de inovar formas, criar estratégias a atualizar os referenciais teóricos que informem a prática, não que deixem de ser importantes os ensinamentos clássicos e os contributos históricos, mas reconhecendo a contradição constante entre a satisfação de necessidades e a oscilação, agravada das desigualdades, e que remete para uma constante reflexão teórico-prática.

Referenciais Técnico-Operativos

Os Assistentes Sociais, como outros profissionais são dotados ao longo da sua formação, de competências profissionais que lhes permitem desenvolver a sua prática profissional de forma a dar resposta às necessidades que esta exija.

Mc Donough (1998) pontua a importância do caráter político da prática profissional como imperativo de uma intervenção orientada para a justiça social, mas que não se limite apenas a sua consecução. O AS compreender a sua especificidade enquanto profissional capaz de compreender as dinâmicas sociais e de propor alternativas e afirma que esse movimento é fruto de uma postura política socialmente construída pela profissão. Significa que o direcionamento comum da profissão, a que se propõe o Serviço Social de uma forma ampla, procura apreender dentro da sua diversidade de contextos sociais, pluralismo teórico, percursos de formação académica etc., o objetivo central que une todos os profissionais onde quer que possam estar (Mc Donough, 1998).

Ife (2008), argumenta

que o AS possui capacidade de teorizar sobre como estabelecer o acesso à satisfação das necessidades em seus contextos de trabalho e que além dessa postura pragmática o dever

profissional deve seguir uma orientação de trabalho conjunto, em que o assistente social, dotado de capacidades técnico-operativas auxilie os sujeitos para que possa primeiramente perceber suas necessidades, relacioná-las enquanto direito para assim proceder os trabalhos de organização desses direitos de acordo com cada contexto (Ife, 2008, pp. 101-103).

A competência, "não é um estado nem um saber que se possui, nem um adquirido de formação. Só é compressível (e suscetível de ser produzida) "em ato" e daí o seu carácter finalizado, contextual e contingente" (Boterf, 1994, p. 42).

Neste sentido, as competências são emergentes dos contextos de ação profissional (e não são prévias), o que significa que a produção de competências supõe uma situação comunicacional:

a competência do especialista é o fruto de uma combinação nova, obtida por confrontação com outros saberes-fazer individuais postos em comum. Não é possível haver competência na ausência de transação (Boterf, 1994, p. 42).

A produção de competências corresponde a um processo multidimensional, simultaneamente individual e coletivo, sempre contingente, ou seja, dependente de um determinado contexto de ação e de um determinado projeto de ação (Pires, 2000, p.3).

Com enfoque nas ideias dos autores, percebe-se a relação entre a formação inicial e a produção de competências em situação de prática profissional, dependem da estrutura organizacional dos contextos da situação, no exercício profissional, bem como dos processos de socialização e do percurso biográfico de cada profissional.

Sobre os referenciais técnico-operativos, os entrevistados partilham maioritariamente a opinião de que quando estamos a fazer uma prova ou a recolher um elemento de prova, o chamado *evidence based practice*, são os instrumentos que podemos usar ou que devemos usar que permitem que fique validado do ponto de vista técnico e científico.

E na intervenção profissional o conjunto de instrumentos começa a ser cada vez maior até pela produção da investigação que tem vindo a ser desenvolvida principalmente no âmbito dos métodos de análise de dados estatísticos para a recolha de informação.

Fui sempre atualizando, mas os tradicionais referenciais ainda permanecem presentes na nossa prática, mas temos de ir acompanhando outros, que face aos desafios sociais e da construção de conhecimento foram surgindo outros (Ent 4).

A ideia de que cada profissional tem que ter um referencial que seja orientador de toda a sua prática, quer seja uma prática de funções mais na área da execução de políticas públicas, quer seja uma prática mais na área do planeamento, i.e., seja técnico operativa, teórica ou teórico prática ou uma prática até no contexto académico é importante ter referenciais.

Equipa multidisciplinar, desafios e articulação com a equipa

Nas questões referentes às equipas multidisciplinares e à articulação com a equipa, verificou-se que em 6 entrevistas realizadas, apenas duas pessoas não trabalharam inseridas em equipas multidisciplinares, mas ainda assim, uma delas afirma que sempre que necessário no exercício profissional recorrer a uma equipa multidisciplinar, é possível fazê-lo uma vez que existe uma equipa no serviço. A outra, afirma

o meu trabalho tem tido sempre um conjunto de matrizes grandes em que trabalho com vários profissionais de diversas áreas, mas não exclusivamente com aqueles profissionais para uma intervenção exclusiva numa área (Ent 6).

De um modo geral, os restantes entrevistados, partilham experiências muito positivas nas equipas, onde já trabalharam ou trabalham, partindo da opinião de que sempre tiveram experiências felizes nas equipas multidisciplinares, de que quando as equipas estão todas para o mesmo e se respeitam, é uma experiência riquíssima e muito produtiva. Por outro lado, onde sublinham haver algum tipo de dificuldade não é tanto nas equipas, mas é no ambiente que muitas vezes sendo ambientes multidisciplinares a olhares preconceituosos de umas áreas disciplinares para as outras e olhares de áreas que acham que são as donas do saber e que acham que outras áreas não têm qualidade suficiente e não dão o contributo efetivo. Há quem mencione os desafios numa compreensão das especificidades de cada uma das áreas do saber,

porque essa é uma outra questão que não é fácil, quando nós queremos trabalhar a interprofissionalidade nós temos que ter uma dimensão muito clara para cada um de nós, quais são as nossas especificidades em termos da formação e da intervenção e não termos a apetência de querer saber tudo e mais alguma coisa, ou seja, o princípio da humildade é um desafio enorme neste domínio da interprofissionalidade e da interdisciplinaridade (Ent 3).

A questão da interdisciplinaridade tem sido sempre um desafio para o AS, Rocha, 2015 entende que,

A intervenção social, fruto de uma conceção e prática interdisciplinar, rompe o reducionismo ativista da ciência, já que vê a produção do conhecimento como um espaço de complementação entre áreas, saberes empíricos e científicos. Qualquer área será sempre incompleta, pois o conhecimento e o saber multiplicam-se na medida em que se questionam, conflituam, contradizem ou apenas: complementam-se (Rocha, 2015, p.322).

Isto significa que potencia o diálogo e os saberes e deve ser considerado, não com um olhar competitivo, mas de partilha, não como ameaça, mas como potencialidade.

Parcerias - articulação

Relativamente à articulação do AS com outras instituições, a maioria dos entrevistados afirmam trabalhar em articulação e assumem a importância e necessidade dessa articulação como sendo imprescindível. No caso do sistema de saúde, o Ent4, afirma,

Por exemplo trabalhando na saúde é importante ter conhecimento que elaborar um plano de cuidados com um utente com insuficiência cardíaca é diferente para outro que tem uma patologia de Diabetes. É importante ter este conhecimento da doença, e do seu impacto (é um exemplo, mas há muitos mais). Tal como, metodologias e técnicas da nossa área que vão evoluindo (Ent4).

A importância na mediação, também foi mencionada, colocando o Serviço Social como um agente de mediação a vários níveis e que resulta em dois contributos fundamentais, o atributo da relação, (da relação humana e da relação social) e o atributo da comunicação. Considerando que sem esses dois atributos não pode ser um bom AS.

O AS se quer ter um bom resultado na prática da sua ação, da sua resposta, tem que ter a sua rede de intervenção muito bem delimitada, muito bem estabelecida, porque só no conjunto dessa rede é que ele vai conseguir obter respostas e dar uma resposta qualificada a quem dela precisa. Aqui o AS tem que ter presente esta matriz de interação, de inter institucionalidade, de inter-relação, de inter-comunicação com os outros e com o exterior e com a comunidade.

A necessidade de criar respostas inexistentes para suprir as necessidades dos indivíduos e famílias, em parceria

mas por outro lado, nós fazemos a execução dos atos materiais das medidas de promoção e proteção o que implica, articular com as várias entidades de primeiro nível, de forma que exista uma sinergia na intervenção com aquela criança mas também de forma a recolher informações que nos permitam ir atualizando o diagnóstico e perceber a situação real de perigo ou a não a que a criança está sujeita no momento (Ent 5).

Por fim, a necessidade de articulação permanente,

o meu trabalho assentou sempre numa articulação constante com outras instituições, portanto o trabalho em parceria durante um conjunto significativo de anos e do meu tempo de profissional foi trabalhar com outras instituições, sempre respeitando os princípios da parcerias de que o trabalho em parceria não pode ter ou não deve ter, não deveria ter protagonistas destacados mas deve ser o resultado desse trabalho conjunto que é o protagonista, o consenso e o conflito, fazem parte do trabalho em parceria (Ent 6)

A adaptação ao trabalho desenvolvido não é percebida como problemática, uma vez que há consciência da importância da sua articulação, verificando-se uma compreensão. Contribui para esta situação de melhor relacionamento entre os técnicos e o facto de existir um esforço, por parte dos entrevistados em resolver os problemas, mediando e encontrando

estratégias para colmatar o défice do Estado revela maturidade, não obstante trabalhar em parceria tem também algumas condicionantes e fica presente que as competências relacionais adquiridas são um fator a ter em conta nesta articulação.

Especificidades do AS face às outras áreas

Com a evolução dos tempos, a preocupação com o impacto do trabalho e a influência na saúde dos profissionais, levou a que surgissem novas questões e novas perspetivas, com o intuito de diminuir o mesmo. Assim procuram-se novas respostas e soluções para dar as respostas necessárias a estas necessidades, neste caso mais específico, ao risco e à insegurança na prática profissional dos Assistentes Sociais.

O Risco e a Insegurança Profissional da Prática dos Assistentes Sociais, é um ponto de elevada importância no que toca ao trabalho e intervenção diária dos profissionais, sendo algo que estes enfrentam na sua prática diária, tanto a nível dos sujeitos como das instituições onde estão inseridos.

Os entrevistados consideram que o que os distingue dos outros profissionais com os quais trabalham, é principalmente porque estão muito próximos das pessoas, conseguem pela proximidade e pela relação que estabelecem com os utentes, ter recursos que os outros não têm, assim nota-se logo uma grande diferença na relação que estabelecem com o AS, também por saberem que existe a confidencialidade.

Distinguem-se também, porque trabalham com a pessoa como um todo, os AS são os profissionais privilegiados no conhecimento da pessoa, em termos práticos: conheço o motivo, o seu diagnóstico, incapacidades funcionais e ou cognitivas, os seus medos, receios e ou de outras preocupações, a sua rede familiar, ou informal, e todas as suas necessidades e a rede de recursos e políticas a acionar. Um dos entrevistados considera

que aí há um fator que pode ser identificado, mas para mim é comum portanto, ou seja, eu tenho uma linha própria e tenho que ter muita confiança naquilo que penso e naquilo que faço e uma outra característica é dar voz principalmente à geração mais nova e deixá-los ir em frente com as suas ideias, com as suas apostas acompanhando os orientados mas não obrigando-os a fazer uma linha (Ent 3).

Percebemos que de modo geral não se pode falar de um perfil único do profissional ou da AS, portanto isso depende também de diversos fatores nomeadamente da capacidade e da vontade que o próprio teve ao longo dos anos para ir atualizando conhecimentos e competências, mas está confiante de que partir da formação de base que as AS têm que ser profissionais bem capacitados para trabalhar com as pessoas para trabalhar numa relação direta com as pessoas quer seja individualmente ou trabalho de comunidade, de grupo, ou seja, é um profissional da relação, por outro lado é um profissional que tem que estar

habilitado a fazer um bom diagnóstico social, quer seja um diagnóstico individual de uma família ou de uma comunidade.

Eu considero que as Assistentes Sociais, ou acho que de um modo geral não se pode falar de um perfil único do profissional ou da AS, portanto isso depende também de diversos fatores nomeadamente da capacidade e da vontade que o próprio teve ao longo dos anos para ir atualizando conhecimentos e competências mas eu diria que a partir da formação de base que as AS têm que ser profissionais bem capacitados para trabalhar com as pessoas para trabalhar numa relação direta com as pessoas quer seja individualmente ou trabalho de comunidade, de grupo ,ou seja, é um profissional da relação, por outro lado é um profissional que tem que estar habilitado a fazer um bom diagnóstico social , quer seja um diagnóstico individual de uma família ou de uma comunidade, e um diagnostico social não é uma mera descrição de meia dúzia de fatores, não é uma caracterização, é mais do que isso , é uma interpretação dos tais desafios , constrangimentos, oportunidades, do próprio indivíduo, da família e do território, e a AS tem que ser um profissional que está bem habilitado para fazer esse diagnóstico das reais necessidades e eu penso que dos vários profissionais que trabalham na área social, é quem está mais bem habilitado para fazer esse diagnóstico social (Ent6).

Autonomia na tomada de decisão

A autonomia na tomada de decisão da prática profissional dos Assistentes Sociais é algo importante no dia a dia dos profissionais, sendo esta uma certeza partilhada por todos os entrevistados.

Embora haja entrevistados que dizem existir vários níveis de tomada de decisão, uns consideram ter pouca autonomia e a outros consideram ter toda a autonomia possível, pode assim concluir-se que os fatores mencionados anteriormente, nos dão a entender que a realidade se altera consoante cada área profissional onde cada um se insere.

Sim, mas que dizer é uma autonomia sempre relativa. Porque nós nunca somos completamente autónomos e também nunca somos completamente subjugados, digamos assim. Eu acho que estou numa posição de grande capacidade de ação e decisão mas as vezes há aqui uma dinâmica que nem sempre é muito visível, que é o facto de se estar tão perto do centro de decisão, também nos coloca muitas vezes sobre uma escortina muito maior. Portanto eu acho que o meu principal terreno de manobra é a minha capacidade de influenciar a decisão. Porque é assim, quando eu estou no meu centro de atendimento, no meu centro social e Paroquial, vamos dar assim este exemplo, eu ao mesmo tempo posso sentir que não necessito nada de fundo mas ao mesmo tempo sou mais livre, porque ali naquele, naquele mundo, naquele território, eu muitas vezes posso organizar e gerir as coisas da forma que me parece mais correta, quando nós estamos a dois níveis hierárquicos da ministra, o olhar está mais a cima, é muito mais (Exigente até - EU) Sim, estou muito mais sobre escrutínio do que um qualquer profissional que esteja num posto de trabalho, digamos mais ali do concreto, se eu escrever

alguma coisa que não devo ou disser alguma coisa para a qual não fui mandatada, isso tem uma proporção maior, portanto isto é ambivalente (Ent1).

Já o entrevistado 3, afirma,

A tomada de decisão muitas vezes está enfatizada com resistências do próprio profissional porque eu sempre conheci ao AS uma competência nata que é a competência estratégica e de estratégia e, portanto, se nós usarmos um conjunto de estratégias nós conseguimos levar à avante a nossa tomada de decisão e conseguimos pôr em cima da mesa aquilo que queremos (Ent 3).

Por fim, um dos entrevistados partilha uma opinião um pouco distante dos restantes, considera que existem vários níveis de decisão, existe a decisão ao nível técnico, existe a decisão ao nível dos dirigentes, existe a decisão ao nível político, considera que ao seu nível, tem tido sempre autonomia para fazer propostas, há propostas que têm sido consideradas, outras não têm sido consideradas, mas tem tido essa autonomia e isso é muito importante por isso é que um AS tem que estar bem habilitado para fazer propostas, porque pensa que dessa capacidade, também advém um nível de confiança e um nível de autonomia do profissional que também o pode fazer crescer.

Existem vários níveis de decisão, existe a decisão ao nível técnico, existe a decisão ao nível dos dirigentes, existe a decisão ao nível político, eu considero que ao meu nível, tenho tido sempre autonomia para fazer propostas, há propostas que têm sido consideradas, outras não têm sido consideradas, mas eu tenho tido essa autonomia e isso é muito importante por isso é que uma AS tem que estar bem habilitada para fazer propostas, porque eu penso que dessa capacidade, também advém um nível de confiança e um nível de autonomia do profissional que também pode crescer, portanto isto não particularizando situações mas um profissional bem preparado e bem informado para exercer as suas funções, penso que terá sempre maiores probabilidades de ter autonomia exceto, portanto salvo exceções de situações muito particulares mas falaria da minha visão da generalidade das situações de que quanto mais bem preparado estiver o profissional, tendencialmente mais autonomia poderá conseguir na sua prática profissional e para tomar algumas decisões, se esta bem capacitado para tomar decisões, tem que ser reconhecido desse seu mérito e muitas vezes esse seu mérito é reconhecido e traz alguma autonomia para tomar decisões (Ent6).

Conscientes da importância da autonomia no desempenho da profissão, a percepção que nos fica é de que os entrevistados percebem os constrangimentos que enfrentam, mas que isso nem sempre os condiciona na tomada de decisão, seja porque encontram estratégias para contornar a situação seja por se sentirem motivados na solução dos desafios da seu quotidiano profissional.

Barreiras na Intervenção – relacionado com a área e o público alvo

Um dos principais limites que os assistentes sociais enfrentam de acordo com Varelai (2012), consiste na divergência de algumas ações como sendo atribuição do AS. Para tal análise, a autora fez uso do Manual de Procedimentos da AS, documento elaborado pelo Departamento de Execução Penal do Paraná- DEPEN, em 2005 com intuito de padronizar as ações. Entretanto, destaca-se que na LEP isso não está definido.

A autora afirma,

outros desafios postos para os assistentes sociais é a falta de capacitação profissional aliada a escassez de bibliografias sobre a dimensão técnica-operativa, teórica metodológica e ético-político do Serviço Social na falta de debates dos próprios assistentes sociais que atuam nas várias áreas. Um dos motivos para isso é a falta de aprofundamento de conteúdos específicos que envolvam os sistemas em vigor (Gregório, 2014, pp. 54-55).

Para compreender quais as barreiras na intervenção, considerando a área e o público alvo, os entrevistados afirmam que estas prendem-se com o que não depende dos próprios AS, prendem-se com as barreiras de intervenção a nível económico, depois, temos também a barreira das pessoas da terceira idade que resistem muito, principalmente quando já não têm condições para estar em casa ou fazer a sua própria higiene e não querem o apoio, por exemplo.

Eu diria que, do meu ponto de perspectiva, do sítio onde eu estou, as maiores barreiras prendem-se com muito que não depende de nós, e vamos precisar de outros atores que se associem e a dificuldade que as situações apresentam, no momento atual nos estamos a trabalhar com incerteza, ninguém sabe o que vai acontecer (Ent1).

as barreiras de intervenção falo da económica , depende também da problemática , porque isso não acontece em todas as problemáticas da mesma forma , estou a pensar por exemplo nas doenças da adição , secalhar a barreira vai ser muito grande porque a pessoa não vai querer assumir no seu local de trabalho que tem aquele problema , falo nas doenças da adição mas também se verifica no álcool, no jogo , os compulsivos, os bipolares, que todos tendem a esconder o problema e estão sempre em negação , então com esses públicos é muito complicado por isso eu estava a fazer distinção entre os problemáticos , o que muitas vezes basta aceitar e ir a uma consulta de psiquiatria mas porque estão em negação e não querem avançar , está tudo bem, o problema não é deles mas sim o chefe que embirra com ele, é sempre mais fácil meter a culpa no outro do que assumir. Depois, temos também a barreira das pessoas da terceira idade que resistem muito, principalmente quando já não têm condições para estar em casa ou fazer a sua própria higiene e não quer o apoio, por exemplo de uma terceira pessoa, um SAD, um centro de dia , então para o lar nem se fala, só mesmo em ultimo recurso. Posto isto, são estas as nossas maiores barreiras , é o aceitar e principalmente porque a nossa população é uma população que nunca pediu nada , estamos a falar de pessoas de classe média alta, que são empregados bancários e que quando eu digo nunca pediram nada,

digo que nunca estive dependente de recursos ou pessoas , iam fazendo a sua vida e o ficarem dependentes de uma instituição , isso para eles nem sempre é bem aceite.

Às vezes tentamos ajudar, dizendo as pessoas para irem para fora da cidade, para ver se conseguem recursos, porque muitos deles têm segunda habitação e é mais um encargo que têm (Ent2).

Outro entrevistado identifica com uma barreira, o trabalho centrado nas prestações sem condições para promover o trabalho com os sujeitos, sentem que são apenas executores de tarefas impostas,

é que neste momento os Assistentes Sociais estão a trabalhar principalmente e quase exclusivamente só com as prestações de apoio da Segurança Social ou com as prestações sociais do Estado, com apoios Estatais. Os AS têm a capacidade de trabalhar com as sinergias da própria pessoa, da própria família e da comunidade onde intervêm e muitas vezes na comunidade onde intervêm têm muitas capacidades de ajuda e de resposta para as solicitações e que podem ser respostas muito mais rápidas , muito mais sustentáveis do que apenas as prestações Estatais. E tenho falado há muito tempo sobre a necessidade de o AS colocar (Ent3).

Portanto, eu penso que os Assistentes Sociais, têm que se começar a lembrar que a sua capacidade é com a pessoa e não apenas na execução de políticas públicas ou políticas sociais (Ent 3).

Por fim, existe um entrevistado considera que a imposição da intervenção, assistencialista ligada às estatísticas e aos números subverte o princípio da verdadeira intervenção.

A principal barreira é que nós trabalhamos com clientes não voluntários, ou seja, as pessoas não recorrem aos nossos serviços, são serviços que lhe são impostos. E isso é uma forte barreira, por vários motivos. O primeiro, porque existe uma falsa permeabilidade à intervenção, existe no geral a necessidade de agradar, de mostrar que se cumprem as coisas que depois a longo prazo não é real, por outro lado existe uma resistência à nossa intervenção que está muito conotada com uma intervenção assistencialista (Ent 5).

Entende-se que as barreiras se ligam ao que reprime os profissionais no que toca às suas funções e que por vezes pode causar desmotivação face à própria prática profissional, acresce a escassez de recurso financeiros que também é um fator que os condiciona.

Aspetos mais positivos e/ ou facilitadores na intervenção, considerando a área e o público alvo

Apesar de todos os limites que estão postos na prática do AS, este ainda possui potencialidades que devem ser aproveitadas na sua ação.

Há potencialidades na ação profissional que podem colaborar para que ocorra uma ressocialização baseada nos direitos humanos, oferecendo-lhe instrumentos para analisar a sociedade na qual ele está inserido, a partir de uma visão crítica e de totalidade

É possível afirmar que as potencialidades da reaproximação do Serviço Social à política social podem ser diversas. Padilla e Fong (2016) destacam a ideia de dar voz a problemas sociais prementes, contribuir para a definição de objetivos prioritários, a integração dos problemas na agenda política, a procura de soluções inovadoras, a definição de estratégias sustentáveis, a influência em problemas sociais chave (Padilla e Fong, 2016, pp. 133-144).

Para Carrilho (2018), o reforço desta prática tem vantagens para a profissão e para a sociedade. Os valores profissionais do Serviço Social colocam-no numa posição diferenciada face a outras profissões que, embora atuando também na esfera do social, não têm o mesmo mandato. O grande ganho para o Serviço Social poderá ser o de uma “re-identitização”, ao recuperar a capacidade de orientar a sua atividade pelos valores pelos quais emergiu e conquistou espaço de atuação na sociedade (Carilho, 2018, p.23).

Relativamente aos aspetos mais positivos e facilitadores na intervenção, também considerando a área e o público alvo, os entrevistados maioritariamente consideram que um dos aspetos é envolver o sujeito na ação e na intervenção.

O mais facilitador é nós envolvermos o beneficiário na nossa ação e na nossa intervenção. Nós podemos integrar na equipa, ou como nosso membro de equipa a própria pessoa, a própria família ou os próprios agentes da comunidade, esse é um meio facilitador e de força maior para que a intervenção ocorra muito mais fácil e com muito maior força (Ent3).

Relação próxima e de confiança com a equipa multidisciplinar e a rede informal existente com colegas da comunidade, que muitas das vezes a resolução mais célere deve-se a contactos que temos com colegas e que aproveitamos para resolverem as situações das pessoas (Ent4).

Um aspeto positivo é a capacidade dos Assistentes Sociais de darem resposta imediata, não estando dependentes de outras instituições para assegurar as necessidades básicas da família. O facto de serem vistos como técnicos especializados na área, faz com que sejam legitimados na intervenção porque são considerados como especialistas.

O mais facilitador é nós envolvermos o beneficiário na nossa ação e na nossa intervenção. Nós podemos integrar na equipa, ou como nosso membro de equipa a própria pessoa, a própria família ou os próprios agentes da comunidade, esse é um meio facilitador e de força maior para que a intervenção ocorra muito mais fácil e com muito maior força (Ent3).

Nós temos capacidade de dar resposta imediata, não estamos dependentes de outras instituições para assegurar as necessidades básicas da família. E é verdade que não nos podemos centrar naquilo que são as necessidades imediatas mas ninguém está disponível para a parentalidade se não tiver essas necessidades imediatas asseguradas e isso é uma forte vantagem que nós temos, porque nós conseguimos assegurar isso. Mas também temos

uma forte componente de o facto de sermos vistos como técnicos especializados na área, faz com que aquilo que nós dizemos que achamos que é o melhor para aquela criança, seja tomado em conta porque somos considerados como especialistas (Ent5).

Os aspetos mais positivos...No meu caso eu considero que a oportunidade que tenho tido de trabalhar com uma diversidade de áreas, portanto esse aspeto por si só é o mais positivo porque tenho uma visão transversal das instituições, da parceria, do território, não sou especialista numa determinada área mas a qualquer momento das minhas obrigações profissionais consigo ir pesquisar e focalizar a minha atenção numa só área, precisamente por ter essa visão transversal e se tiver a necessidade e às vezes tenho de me dedicar mais a uma determinada área, tenho a capacidade de procurar essa informação de perceber também o que é que se passa a nível da comunidade, procurar indicadores locais, procurar informação do diagnóstico local, de fazer propostas, portanto se tiver a necessidade e às vezes tenho de trabalhar numa área específica, nunca parto do desconhecido, parto sempre de um conhecimento transversal que já tenho e isso para mim tem sido muito gratificante, muito interessante, muito desafiador, tem uma exigência permanente que é a de ter que estar sempre atenta à informação, estar bem informada e estar bem preparada para fazer esse tipo de trabalho (Ent 6).

Princípios e Valores do Serviço Social na Prática

Esta questão foi muito elogiada pelos entrevistados, classificando-a como muito importante ao longo do presente estudo. Como tal, os entrevistados consideram que os AS se deparam com muitos dilemas éticos, sendo estes os maiores desafios, embora ao final de vários anos tentem dar a volta por cima e muitas vezes, consideram, não é mentir mas omitir para proteger a pessoa e proporcionar à pessoa os seus direitos,

“nós temos que ser defensores dos mais desprotegidos”(Ent2).

Eu acho que a pedra de toque da identidade e a coesão interna e isso é um desafio grande e é uma área na qual nos somos fracos, nós assistentes sociais, eu acho que se ganhou agora aqui um impulso com o conhecimento da ordem mas é preciso mais, portanto estarmos mais seguros de nós, estarmos mais alinhados naquilo que é a nossa categoria profissional e participarmos mais naquilo que é a vida interna da nossa categoria profissional, isso é fundamental, eu acho que é mesmo a pedra de toque de tudo, porque quando nós estamos assim, depois também nos empenhamos naquilo que possam ser as dinâmicas da nossa profissão, os nossos encontros profissionais, os debates da nossa profissão, de uma vez por todas deixarmos de ter complexos, de sentirmos que os outros é que fazem e acontecem e nós não, portanto criarmos esta assertividade e esta certeza de que podemos fazer pelo tão bem com qualquer outro profissional (Ent1).

na nossa instituição é um grande problema, porque na minha empresa trabalhamos muito com situações excepcionais e nós para pedirmos algum tratamento de exceção a algum utente temos que quebrar muitas vezes a confidencialidade, senão a pessoa não vai ter direito ao apoio.

Ninguém vai dar autorização a título excepcional do subsídio se não souber quem é e do que se trata. E muitas vezes, o maior dilema é eu ter de expor a pessoa às minhas chefias sendo a pessoa um trabalhador do banco , porque estamos a falar de pessoas que se conhecem , não é propriamente uma pessoa da comunidade que nunca mais se vai ver e principalmente quando são pessoas no ativo é muito complicado porque a pessoa não quer que a chefia ou mesmo alguém da minha direção que acaba por ser chefia fique a saber que sei lá, estou a pensar num toxicodependente e que vai precisar de ajuda para ir para um centro fazer uma desintoxicação..

Temos muitos dilemas éticos , acho que são os maiores constrangimentos , embora ao final dos anos tentamos dar a volta por cima e muitas vezes não é mentir mas omitir para proteger a pessoa e proporcionar que a pessoa tenha os seus direitos, porque também sabemos que há determinadas pessoas que nem sempre querem ver os direitos dos outros satisfeitos, acham lá porque é doente mental ou porque num período da vida dele teve comportamentos menos corretos que se pode dar ao luxo agora de o castigar entre aspas e dizer que não tens direito a isto ou aquilo, é uma pessoa , tem a sua dignidade, tem que ser protegido e é por isso que nós cá estamos. Nós temos que ser defensores dos mais desprotegidos (Ent2).

Haver uma compreensão do que são os Direitos Humanos, perceber que os Direitos Humanos não são apenas uma declaração, que têm conteúdo, mas que esse conteúdo tem que ser operacionalizado na prática, que tem que ter visibilidade nos nossos planos de trabalho, nos nossos planos de intervenção, é um dos fatores éticos de mais relevo na prática.

Os maiores desafios desde logo, para mim e para qualquer profissional é manter uma sólida consciência dos Direitos Humanos , porque os DH como nós vimos nos últimos meses da nossa vida , não são direitos adquiridos , num instante é cerciada a nossa liberdade como temos visto, num instante são cerciados um conjunto de direitos. Há poucos dias vi, por exemplo, que umas eleições aqui num país vizinho que as pessoas infetadas ou a cumprir isolamento por causa do Covid, não podiam ir votar . Não sei se for criado algum mecanismo eletrónico de participação na eleições, mas pelo menos isso não foi noticiado e não sei se não foi meramente noticiado ou se esse mecanismo não existiu mesmo e foi com essa impressão que eu fiquei, de que não existiu mesmo. Portanto, num instante e de um momento para o outro vimos que um conjunto de direitos podem ser cerciados e muito facilmente pode por exemplo ter predominância um estado policial e serem carciados um conjunto de direitos que tomávamos por adquiridos. Os DH não são direitos tão adquiridos como nós pensamos , portanto a questão da defesa dos DH é complexa, temos que estar sempre vigilantes sobre ela, os DH são direitos que devem ser intrínsecos ao ser humano e os profissionais têm sempre que estar conscientes , tem que haver uma consciência sólida em cada AS sobre os seus valores, sobre os DH , o seu código deontológico , porque a garantia destes direitos é a justificação do Serviço Social (Ent5).

A base dos Direitos Humanos, está muito centrada na dignidade e na autodeterminação da pessoa, e temos que perceber que cada pessoa é uma pessoa e ela

tem que ter a sua dignidade enquanto ser humano como também a sua autodeterminação para ganhar o seu estatuto de cidadão na sociedade e ser reconhecido.

Perceção sobre a Criação da Ordem

A formação de Assistentes Sociais tem lugar há 85 anos em Portugal. Hoje somos mais de 20 mil Assistentes Sociais(CDAS, 2018, p.5). Pode afirmar-se

que é uma das profissões que se encontra a trabalhar numa maior diversidade de áreas, sendo as principais a Segurança Social, a Ação Social, a Saúde, a Educação, o Emprego e Formação, a Habitação, a Justiça e Reinserção Social, e a Promoção e Proteção de crianças e jovens. A profissão é exercida em organismos públicos da administração central, regional e local, assim como em organizações lucrativas e não lucrativas (tais como IPSS, fundações, associações, empresas, entre outras). Os assistentes sociais trabalham com cidadãos de todas as idades em múltiplas situações de vida, apoiando e promovendo o acesso a recursos e aos seus direitos (Martins, D. , 2019).¹

O Grupo Parlamentar do PS apoiou os AS na sua luta pela necessidade da criação da ordem, afirmando que,

São essas mesmas razões que conduzem à necessidade de o campo profissional dos assistentes sociais regular matérias como sejam: (1) garantir o exercício profissional das funções que lhes são cometidas; (2) elaborar e aplicar normas técnicas e deontológicas; (3) garantir as exigências de formação adequada; (4) assegurar o exercício profissional com qualidade; e (5) supervisionar o exercício da profissão e exercer a disciplina profissional (Grupo Parlamentar do PS, Projeto de Lei nº 666/XIII).²

As ordens profissionais são associações públicas de base privada, cujos objetivos principais respeitam à regulação do acesso e exercício das profissões, à elaboração de normas técnicas e deontológicas específicas e a um regime disciplinar autónomo. Garantem, igualmente, as exigências de formação adequada, de capacidades profissionais e de conhecimento das regras do código deontológico da profissão(Grupo Parlamentar do PS, Projeto de Lei nº 666/XIII).

De entre os desafios que se colocam à regulação do campo profissional do Serviço Social, por via da constituição da sua Ordem, estão: em primeiro lugar, o da sua capacidade de intervenção face aos problemas e riscos sociais; em segundo lugar, a delimitação e consolidação do campo profissional, criando condições de visibilidade pública das funções e atos profissionais; em terceiro, o assegurar de critérios exigentes, em termos de qualidade, no acesso à profissão, em conformidade com as regras técnicas e deontológicas definidas; e em quarto lugar, embora o fim principal para a constituição de uma Ordem, a garantia do interesse público, pelo

¹ Acedido em: <https://www.publico.pt/2019/03/25/sociedade/opiniao/ordem-assistentes-sociais-terceira-1866451>

² Acedido em: PROJETO DE LEI N.º 666/XIII

assegurar que o delicado trabalho de intervenção social, nas suas múltiplas facetas, é efetuado com competência e responsabilidade(Grupo Parlamentar do PS, Projeto de Lei nº 666/XIII).

Por conseguinte, considera-se de grande interesse público a criação de uma ordem profissional dos assistentes sociais. O atual contexto impõe, assim, que se avance para a constituição da Ordem dos Assistentes Sociais como o melhor instrumento para a organização, fiscalização e controlo do campo de atuação dos profissionais de Serviço Social, desde a formação até à avaliação da intervenção profissional, por forma a permitir que esta corresponda à ação competente e eficaz que a sociedade espera. “ (Grupo Parlamentar do PS, Projeto de Lei nº 666/XIII).³

Sendo de opinião geral a necessidade e forte influência que a criação da ordem dos Assistentes Sociais faria à prática profissional, é possível afirmar-se com base na análise quer de autores, quer de grupos parlamentares ou forças políticas, que se pode considerar a criação da ordem de natureza pública, de benefício para todos os membros da sociedade que pressupõe um passo de elevada importância para a reorganização da profissão, para a sua estabilidade em função de novos desafios profissionais, de evolução da prática e dos possíveis progressos na respostas imediatas com necessidade também imediata.

A ideia que realçou, ao longo das bibliografias estudadas, é de que a criação da Ordem dos AS não pretende isolar-nos da interdisciplinaridade que diz respeito à sua intervenção e menos ainda, atribuir funções aos profissionais que não constem das delineadas no seu perfil e prática profissional.

Os entrevistados quando questionados sobre a criação da Ordem dos Assistentes Sociais, apresentam opiniões heterogéneas, ainda que de modo geral, todos se mostrem satisfeitos, empenhados e motivados com a sua concretização.

acho que vai ser muito bom! Acho que vai ser ótimo porque nós perante as chefias ficamos também com mais poder e eu acho que a criação da ordem dá outra segurança à profissão e faz encará-la de outra forma (Ent 2).

Ao longo das entrevistas, verifica-se que há quem tenha uma opinião diferente dos restantes, uma vez um dos entrevistados afirma não ser um apoiante da Ordem. Diz ainda que faria todo o sentido se a Ordem tivesse sido criada há 30 anos e não agora,

seria muito mais apologista de uma regularização da profissão pelo Estado, em termos de profissão pública e não por uma ordem , portanto acho que a Ordem neste momento conjugada com a legislação do trabalho e com a lei do trabalho traz algumas complicações que eu penso que se irão refletir no mercado de trabalho, no emprego , na inserção na equipas profissionais (Ent 3).

³ Acedido em: PROJETO DE LEI N.º 666/XIII

Outro entrevistado, tem uma opinião um pouco ambivalente,

por um lado eu acho que é o Estado que deve regular a profissão e as Ordens vêm substituir esse papel do Estado , por outro lado há um bocadinho a política em Portugal de que são as Ordens que fazem essa regulação , portanto é positivo haver uma Ordem dos Assistentes Sociais embora na génese da Criação das Ordens não seja bem aquilo em que eu acredite. Acho que pode trazer de facto fatores muito positivos mas acho que existe um problema na Classe, que a Ordem por si só não vai resolver que é, existe falta desta dimensão política que nós gostamos de dizer que temos mas que não executamos e que nos limitamos muitas vezes a ser executores e eu acho que isso não vai ser resolvido com uma Ordem (Ent 6).

No entanto, com base na análise das respostas dos entrevistados, percebe-se que face às expectativas, a Ordem profissional tem que ter a capacidade de representar as/os Assistentes Sociais, tem que ter a capacidade de representar as suas preocupações, as suas necessidades, questões preocupantes e frágeis que às vezes têm pouca visibilidade, há um conjunto de preocupações dos profissionais que tem que ter maior visibilidade através da criação da Ordem. E a defesa da profissão tem também que distinguir os AS de outros profissionais que às vezes não estão bem qualificados para determinadas intervenções e que acabam por agudizar, vitimizar as pessoas, senão for uma intervenção bem realizada, uma intervenção que não respeite os princípios deontológicos/ético vai vitimizar ainda mais essa pessoa, portanto a Ordem tem que ser também o garante do cumprimento do Código Deontológico por parte dos profissionais que estão inscritos na Ordem.

Impacto do Covid-19

Em tempos de crise de austeridade (como a que tivemos com o período da TROIKA) o que mudou e como se ajustaram as resposta às necessidades dos sujeitos e atualmente com a situação da COVID 19, que tipo de desafios tem tido e como pensa que o SS se deve posicionar daqui para a frente, é esta a questão que encerrou as entrevistas, sendo também a questão com mais impactos na realidade dos últimos tempos.

A ideia geral, partilhada por todos, é de que se enfrentam tempos de desafios enormes. Uma das entrevistadas está certa de que não se vai preconizar uma receita igual àquela que aconteceu a 10 anos atrás, quando para se responder à crise financeira se criou um plano de emergência social que tinha um carácter fundamentalmente existencialista e que se apostou em respostas como as cantinas sociais para responder à crise social, e portanto um dos grande desafios neste momento, é, como é que vamos pensar um plano de recuperação que se descole daquilo que foi o plano de emergência social e que tenha uma lógica de promoção e não uma logica assistencial caritativa.

Os desafios são enormes, como lhe estava bocadinho a confidenciar, ainda hoje no departamento estávamos a falar sobre isso e uma das coisas que digamos que está na mente

de todos e que acho que para mim enquanto AS é uma ideia que eu tenho que alimentar e que ser capaz de por a equipa a pensar também nessa linha é a de não vamos preconizar uma receita igual aquela que aconteceu a 10 anos atrás, quando para se responder a crise financeira se criou um chamado plano de emergência social que tinha um carácter fundamentalmente existencialista e que se apostou em respostas como as cantinas sociais para responder a crise social, e portanto um dos grande desafios neste momento que nós temos, é como é que vamos pensar um plano de recuperação que se descole daquilo que foi o plano de emergência social e que tenha uma lógica de promoção e não uma logica assistencial (Ent 1).

O Serviço Social como todas as outras pessoas na sociedade tem que fazer muitas adaptações e nós estamos constantemente a termos que nos adaptar e alterou muita coisa sobretudo porque eu acho que quando há uma crise, já nada volta a ser como dantes. Nós tivemos algumas quebras de apoios e já não voltaram a ser como dantes , portanto as coisas são adaptáveis. Mas acho que daqui em diante vão continuar a aparecer muitas modificações porque também não há recursos. Tem mesmo que passar por uma adaptação, porque os outros secalhar já estavam habituados a estar naquela situação e nós vamos ter que fazer as maiores adaptações a todos os níveis e temos mesmo que nos reinventar , eu nunca pensei que fosse possível muitas das formações que nós fazíamos para os colaboradores estamos a fazê-las por Zoom e estamos a criar por exemplo uma formação de como crescer em quarentena para ajudarmos as pessoas e isto foi tudo criado em semanas, duas, três semanas e tínhamos tudo a funcionar , há pessoas a trabalhar de dia e de noite para que tudo corra da melhor forma possível e acho que nós AS temos que ser muito elásticos , alias nós e os outros profissionais, até porque nós não trabalhamos sós e não conseguimos meter quase nada em prática sem a ajuda das outras profissões , mas essencialmente temos que ter muito espirito aberto para avançarmos, senão dá de uma maneira , tem que dar de outra, agora as pessoas é que não podem ficar prejudicadas.

A exigência é também muito maior e as coisas demoram muito mais tempo a fazer porque estavam programadas para serem feitas de uma determinada maneira e de um momento para o outro e sem planeamento, porque ninguém estava preparado para isto, tivemos que nos adaptar (Ent2).

Partilham também da opinião, de que o Serviço Social como todas outras áreas na sociedade tem que fazer muitas adaptações e que estamos constantemente a ter que nos adaptar. É imperativo passar por uma adaptação, há pessoas a trabalhar de dia e de noite para que tudo corra da melhor forma possível e os AS têm que ser comprometidos e não baixar a guarda, até porque não trabalham sós e não conseguem meter quase nada em prática sem a ajuda das outras profissões.

Eu penso que o Serviço Social está num momento exato para fazer uma introspeção forte sobre o seu papel na sociedade e essa introspeção terá que passar por uma análise muito sistemática do que foram as dificuldades, do que foram os problemas mas também do que foram os

sucessos, de algumas práticas de Assistentes Sociais em determinadas áreas e em determinados ramos de intervenção. Acho que o maior desafio é de facto a resiliência do profissional, a capacidade de ser resiliente e portanto, nós tivemos grupos de profissionais que cruzaram os braços e ficaram em casa, tivemos profissionais que meteram baixa, tivemos profissionais que disseram “vamos encontrar formas alternativas de trabalho” e essa foi a mais elevada, através do teletrabalho, e outros que disseram “não, eu vou continuar na linha da frente, aconteça o que acontecer” e também temos um grupo bastante forte nesse âmbito. O resultado em comparação com a crise 2008-2012, é bem melhor neste momento do que foi anteriormente, portanto e aqui a diferença é que entre 2008 e 2012 a intervenção dos AS foi muito virada para um assistencialismo filantrópico de um caritativo de sexta básica para matar a fome ou de cantinas sociais e neste momento isso não aconteceu, o que aconteceu foi uma intervenção repensada em alternância à presencial por teletrabalho mas numa continuidade das atividades e programas que estavam a ser feitos e desenvolvidos e portanto isso também reflete e as equipas e os profissionais estavam mais preparados para esta mudança tecnológica do que poderíamos pensar e isso é extremamente bom. Agora, é evidente que é preciso repensar muita coisa no âmbito do Serviço Social, que é de facto, qual é a autonomia do AS nas instituições de ação social e nas equipas de serviço social para pensar planos de contingência, qual é a sua autonomia e que autonomia lhe será reconhecida para que o possa fazer (Ent3).

2. Discussão dos Resultados

Após a análise dos resultados, iniciamos a sua discussão destacando que o AS na sua intervenção, além de estar condicionado pelas políticas sociais, influencia essas mesmas políticas, nesta dicotomia pode estar a sua potencialidade mais marcante.

Para com a sociedade, seja uma micro-estrutura ou macro-estrutura, o profissional deve explicar, interpretar e procurar compreender o sujeito (público-alvo), de forma a criar condições para o integrar socialmente e mediando os conflitos entre o mesmo e a sociedade (Knoch, 2003, p.20).

As questões éticas fazem parte da prática do AS, baseando-se nos princípios do estado de bem-estar, nomeadamente, a justiça social, bem-estar público, a necessidade do AS em tomar decisões morais difíceis (Banks, 1997, p.26)

ou quando há conflitos de interesses entre o mesmo e as partes envolvidas, o Estado, as instituições e as pessoas, como por exemplo: questões de liberdade, informação confidencial que é transmitida sem o consentimento da pessoa a outro profissional, escolha de valores com o intuito de evitar a confusão nas ações e nas suas consequências e mentir sobre os dados recolhidos ou da intenção dos objetivos de intervenção (Carvalho, 2016, p.111).

Os códigos de ética não apresentam soluções para tudo, no entanto, são o fio condutor na identificação de questões éticas essenciais para a profissão, na reflexão dos AS relativamente às obrigações éticas e dúvidas, na definição de valores morais, princípios éticos e na elaboração de um guia prático de conduta profissional.

Assim,

na aplicação da ética à prática profissional do AS é necessário seguir uma metodologia que vá de encontro à identificação do caso ou da situação a analisar, do dilema ético do caso, às interrogações das evidências axiológicas (obrigações éticas internas e externas), à análise da situação e do dilema sob vários aspetos (atores e valores individuais, profissionais e sociais), à realização de uma escolha segundo princípios éticos (é fundamental a justificação deontológica e consequencialista da escolha, tendo sempre em conta os seus resultados e consequências) e, por fim, à validação da pertinência da escolha (a escolha deve ser imparcial e transparente). É de salientar que a metodologia apresentada deve ser direcionada pelas associações nacionais dos Assistentes Sociais sob a forma de fóruns coletivos dentro das organizações, que permitam debater e analisar as situações e dilemas éticos (Carvalho, 2016, pp. 116-117).

Influenciado pelas suas referências teóricas, o AS foi intervindo na relação com os sujeitos e com metodologias elaboradas a partir do conhecimento adquirido em cada época e ao longo do tempo, teve que investigar, recolher dados sistemáticos do trabalho feito para fazer avaliações sobre como atuar, criando matrizes e modelos. Entende-se que são profissionais que construíram o seu acervo de saberes e informações capazes de, em conjunto com outras áreas, contribuir para atuar nas múltiplas dinâmicas da questão social e que se manifestam no quotidiano dos sujeitos que as experienciam.

Atualmente, no mundo do trabalho e nas instituições, seja qual a área em que estão inseridos, estão permeáveis à existência de uma política social tanto nacional como global, o profissional desenvolve a sua atividade num contexto estruturado pela instituição e com condições materiais muitas vezes limitadas. No entanto, mantém a motivação pela área que escolheram, aceitam desafios para atuar noutras áreas e tem consciência dos obstáculos que esta profissão encerra, ainda assim não se sentem desiludidos face à sua escolha e às expectativas que tinham quando escolheram a profissão.

Vale destacar a existência da sua autoimagem e da identidade profissional numa perspetiva conservadora, visto como profissional de cuidado assistencialista e filantrópico, mas que tem sido um processo com modificações pois os profissionais têm demonstrado a importância da sua nos diversos setores.

Como fatores facilitadores do processo de trabalho, de acordo com os relatos dos profissionais são: alguma liberdade na execução das tarefas; a importância atribuída ao clima

organizacional, abertura para propor ideias/soluções; a credibilidade do processo de trabalho. Já as barreiras são: a falta de conhecimento acerca da profissão; o grande número de processos e trabalho administrativo para muita das vezes, um assistente social; ter que utilizar argumentações fortes para alcançar os objetivos propostos; a burocracia nos processos ligados a prestações e encaminhamentos e, a distância entre os setores em que ficam alocados os funcionários.

Com os desafios impostos atualmente, os assistentes sociais devem apostar na sua qualificação e investigação para que sejam capazes de assumir posições mais evidentes de órgãos organizacionais e políticos, na procura de melhoria das condições e qualidade de vida do seu público alvo e da transformação da realidade social.

A formação atualizada e ao longo da vida permite compreender melhor as condições objetivas e subjetivas a que os indivíduos estão sujeitos, centrando-se não apenas nas estruturas sociais, mas na interação com os outros profissionais na construção e reconstrução da sociedade.

Por fim, percebe-se a importância da Ordem Profissional, para a legitimação e regulamentação da profissão, mas também como garante do Código ético-deontológico, a organização coletiva da categoria e o reconhecimento das contradições presentes no trabalho dos AS são fundamentais, mas requer participação dos profissionais, se queremos levar a cabo a concretização deste projeto a curto, médio e longo prazo.

3. A prática pós Covid 19

Não poderíamos chegar ao final deste trabalho sem mencionar a nossa preocupação em relação ao presente/futuro sobre a intervenção social com um desafio tão grande como o que vivemos atualmente.

Se por um lado nos deixa uma sensação de “não conhecimento” e de constrangimento, por outro vislumbra-se como uma potencialidade e é quase como uma forma de os AS mostrarem à sociedade a importância dos mecanismos que permitem respostas eficazes àquilo que tem sido desde a sua génese o seu objeto de intervenção – a questão social, as suas mutações e a multidimensionalidade das suas expressões. exercício da sua prática quotidiana, ou seja, ainda que tenham que enfrentar problemas neste clima de incerteza, os entrevistados foram unânimes em considerar que estes desafios também constituem potencialidades, que apelam à inovação para novas formas de intervir, mesmo que por conta própria e mostram-se empenhados na prática profissional, nomeadamente na dimensão que procura promover um trabalho – a longo prazo – com o intuito de acompanhar as dinâmicas

e desafios da estrutura social e a dimensão que coloca a ênfase na necessidade de respostas às procuras imediatas dos indivíduos.

Sabemos que cada novo padrão é único e distinto, não existe uma fórmula, existem muitas fórmulas, é muito cedo para entender esta nova realidade, mas percebemos que nesta transições se faz necessário, reunir, recuperar e renovar todo o saber construído em serviço social, apoiar e melhorar as interações entre pessoas e sistemas de recursos e entre as pessoas dentro dos sistemas de recursos, desenvolver estratégias, atualizar metodologias, aprender a usar novos instrumentos.

Os AS, como sempre, estão na linha da frente da ação junto aos indivíduos mais afetados pelos problemas decorrentes destas turbulentas mudanças, que os afetam também. A contingência é inevitável, neste presente que é atravessado pela dúvida, mas, acreditamos que com estruturas de reflexão capazes de formular alternativas, suportados nos princípios e valores da profissão presentes desde a sua gênese, podemos fazer a diferença.

Conclusão

Iniciamos esta dissertação com o propósito de compreender de que forma as potencialidades e constrangimentos dos Assistentes Sociais influenciam a prática e intervenção da profissão, para o efeito construímos um caminho metodológico que nos permitisse cumprir esse objetivo e simultaneamente a algumas considerações que possam contribuir para um debate crítico e construtivo.

Para consolidar o nosso trabalho traçamos objetivos específicos que nos permitissem dar resposta ao objetivo geral e fomos fechando etapas.

Através da pesquisa e consulta bibliográfica, pudemos sistematizar normas de documentos que regulam a profissão e fazem a articulação com a prática, com as entrevistas realizadas e a análise de conteúdo feita fomos trabalhando no sentido de dar resposta aos restantes objetivos específicos: “a perceção dos Assistentes Sociais sobre as Potencialidades e Constrangimentos da Prática e Intervenção”, “sistematizar questões dos vínculos profissionais”, e por fim, “a perceção dos Assistentes Sociais sobre a Criação da Ordem”.

Temos consciência das limitações deste trabalho e não é nossa intenção considerá-lo como um fim último, mas sim como um contributo, compreendendo que a relação do serviço social com a questão social, não deve ser vista como um posicionamento único e acabado, deve acompanhar o movimento da própria realidade, aonde novas exigências e novas atribuições vão surgindo e continuar a surgir à profissão. Reforçamos a ideia de que os AS, devem atualizar a sua formação, seja através de ciclos de graduação ou cursos de especialização, promover a articulação academia-prática, promover espaços de partilha e debate, para que se mantenha capacitados, informados e críticos, assumindo uma posição de propositores de alternativas de superação dos problemas sociais, entendendo a prática e a teoria como condições que requerem a apropriação uma da outra.

O quotidiano deve ser compreendido como um espaço a ser explorado como “campo de conhecimento e de investigação”, onde o Assistente Social possa desenvolver suas ações, sob uma prática pensada, com possibilidades de construção de estratégias e da apropriação de novos saberes, que possibilitem sair daquilo que está aparente, visível e limitado.

O carácter ético do Serviço Social expressa-se pela sua atitude profissional, sendo que esta atitude consiste em conhecer, observar e pensar para agir refletidamente e ser responsável pela aplicação desse conhecimento.

O AS, para além de ser um profissional é também uma pessoa, dessa forma, deve estar integrado na realidade e ter experiências de vida e, não ser neutro. Para além disto, o profissional deve compreender o sujeito na totalidade do fenómeno, mostrar solidariedade e

assumir um papel de profissional, nunca sendo moralizador, isto é, não impondo diretrizes morais iguais às suas (Kisnerman, 1978, p.72).

Não são de hoje estas orientações, o AS é considerado há muito um profissional cuja ação consiste em provocar mudanças sociais na sociedade em geral e nas suas formas individuais de desenvolvimento. É neste sentido que a sua ação se deseja o mais abrangente possível e isso inclui, não apenas áreas como a saúde ou ação social, mas em todas as áreas em que existam indivíduos, situações problema, potencialidades a desenvolver e mudanças para acontecer. Investigar e recolher dados sistemáticos do seu trabalho também contribuem para melhores avaliações e tomada de decisão.

Apoiado por uma teoria crítica refletida, pode ser uma fonte permanente de conhecimento capaz de gerar práticas sociais inovadoras e consolidar a identidade profissional num projeto ético-político (Rocha, 2009, p.

O quotidiano do ser humano é bastante complexo. Estamos constantemente a ser influenciados por fatores e circunstâncias em que não sabemos o que devemos fazer quando confrontados com esta ou aquela situação.

apreender a questão social é também captar as múltiplas formas de pressão social, de inversão e de re-inversão da vida, construídas no cotidiano, pois é no presente que estão sendo recriadas as novas formas de viver, que apontam um futuro que está sendo germinado. (IAMAMOTO, 2000, p28)

Isto significa que não podemos ficar presos a um olhar generalista da questão social, motivo pelo qual falamos em expressões (muitas vezes invisíveis), que muitas vezes no universo multifacetado das instituições organizadas de acordo com políticas sociais setorializadas acabam por fragmentar ainda mais os problemas e dificultar uma visão integrada. Assim, o AS, pela diversidade de áreas onde atua, encontra na prática um cenário carregado de conflitos e dificuldades, mas acima de tudo nunca pode esquecer o seu compromisso deontológico, que o levou a escolher ser assistente social. Podemos afirmar que os profissionais entrevistados têm uma visão crítica em relação ao modelo social atual, reconhecem estão aquém do que deviam e reconhecem que podem ter um papel na melhoria das políticas e isso constitui, por si, uma enorme potencialidade.

Referências Bibliográficas

- Amaro, I. (2015). *Urgências e emergências do serviço social contemporâneo: contributos para a discussão dos fundamentos da profissão* (pp. 29-84). Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Aquino, G.H.M.B. (2008). *De Volta ao Começo: A Dimensão Ético-Política na Formação Profissional das Assistentes Sociais* - Faculdade de História, Direito e Serviço Social da Universidade Estadual Paulista.
- APSS (1994) *A Ética no Serviço Social-princípios e valores*- Associação de Profissionais de Serviço Social. <https://www.apss.pt/>.
- Ander-Egg, E. (1995). *Introdução ao trabalho social*. Brasil: Vozes Ltda.
- Brandão, T.B. (s/d), *O Serviço Social no contexto das organizações burocráticas*. Resultados de investigaciones, La dimensión ético-política de la práctica profesional y la organización política del Trabajo Social.
- Bernardo, A.P. (2017). *Absentismo na Secretária-geral da Educação e Ciência*. ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.
- Bittencourt, M.B. (2016). *Caminhos do desconhecido: busca da compreensão do conceito de dignidade humana pelas assistentes sociais em Lisboa*. ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa.
- Barroco, M. (2001). *Os Fundamentos Sócio- históricos da Ética*. In Henríquez, A.; Netto, J., Barroco, M.; Jacques, C.; Cabral, J. ,& Brites, C. (2001). *Serviço Social- Ética, Deontologia e Projetos Profissionais*. Centro Português de Investigação em História e Trabalho Social, Lisboa.
- Barroco, M. (s/d). *Fundamentos éticos do Serviço Social*. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Barroco, M.L.S. (2001). *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.
- Barroco, Maria Lucia Silva (2006), *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*, São Paulo, Cortez, 4ed.
- Barbier (org.), *Savoirs theoriques et savoirs d'action*. Paris: PUF, pp. 201-222.
- Belchior, A.F.C. (2014). *Núcleo de Apoio Local: Uma Resposta Inovadora para a Pessoa em Situação de Sem-Abrigo*. Universidade Católica Portuguesa.

- Brewer, L. (1996), Bureaucratic organisation of professional labour. *Journal of Sociology*, nº32(3), pp.21-38.
- Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal, 2018
- Carvalho, M. (s/d). *Serviço Social como Trabalho: Afirmação que ainda provoca debate no interior da profissão*. Faculdade de Ciências Gerenciais (FACIG) de Manhuaçu-MG.
- Carvalho, M. (2016). *Ética Aplicada ao Serviço Social: dilemas e práticas profissionais*. 1º Edição, Edição PACTOR- Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação: Lisboa.
- Carapeto, C. & Fonseca, F. (2012) – *Ética e Deontologia. Ordem dos Engenheiros Técnicos*. Lisboa.
- Carrilho, R.A.P.(2018). *O Serviço Social no Processo das Políticas de Bem-Estar- A Prática Profissional de Influência da Política Social*. Universidade Católica Portuguesa.
- Caria, Telmo H. (2013). O Trabalho Profissional Burocrático: Modelo de Análise da Profissionalização do Trabalho em Serviço Social no Setor Não Lucrativo em Portugal. *Revista de Ciências Sociais, nº 4, (volume 56)*,pp. 803-839 .
- Código de ética do/a AS (2012). Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão, Brasil: Conselho Federal de Serviço Social. in http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf.
- Costa, A., Baptista, I, Perista, P. & Carrilho, P. (2008). *Um olhar sobre a pobreza: Vulnerabilidade e exclusão social no Portugal contemporâneo*. Lisboa: Edições Gradiva.
- Costa, L.S. & Santos, M. (2015). *Fatores psicossociais de risco no trabalho: uma problemática, diferentes abordagens. In International Congress on safety and labour market: book at abstracts*, Covilhã.
- Comparato, F.K. (s/d). *Fundamento dos Direitos Humanos*. Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo.
- Couceiro, Ma L. P. P. (1994). *A prática das Histórias de Vida em Formação: um processo de investigação e de formação. In Teresa Ambrósio (org.), O Estado Atual da Investigação em Formação*. Porto: Edições Afrontamento, pp. 355-36.
- Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). *Código de ética profissional. In: COLETÂNEA de Leis*. 4. ed. Natal: CRESS 14. Região, 2003, p. 9-28.
- Canotilho, J. J. Gomes & Moreira, V.(2007). *Constituição da república portuguesa anotada*. 4. ed. Coimbra: Coimbra Editora.

- Desrumaux--Zagrodnicki, Pascal (1998). *Manuel Pratique en Travail Social*. Paris: Gaetan Morin Editeur.
- Dubar , C. A (2005). *Socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. São Paulo: Martins Fontes.
- Dubar, C. (1997). *A socialização: a construção das identidades sociais e profissionais*. Porto: Porto Editora.
- Dubar, C. (2000). *La dynamique des formes identitaires professionnelles. Les Politiques Sociales*. nº 1-2, pp. 25-34.
- Duarte, J.L.N. (2010). *Cotidiano profissional do AS: Exigências profissionais, identidade e autonomia relativa nas ONGs*. Pontifícia Universidade Católica do Rio, Grande do Sul, Brasil.
- Dias, Maria. O. (2004). *Reflexões sobre a Ética no quotidiano da profissão* in *Gestão e Desenvolvimento*, nº 12, pp. 81-103.
- Faleiros, Vicente Paula (1996). *O Paradigma da Correlação de Forças e Estratégias de Acção em Serviço Social*. Metodologias e Técnicas do Serviço Social, caderno Técnico nº 23, Brasília, SESI.
- Fernandes, A.I.L. (2012). *Visões da Pobreza na Primeira Pessoa- Contributo para o Entendimento do Fenómeno Social da Pobreza na Cidade de Beja* - Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas, Lisboa.
- Freitas, L.C. (2009). *Manual de Segurança e Saúde do Trabalho*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Freitas, L.C. (2005). *Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho*. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.
- Granja, B.P. (2008). *AS- Identidade e Saber*. Universidade do Porto.
- Galtung, Johan (1994), *Direitos humanos: uma nova perspectiva*, Lisboa, Instituto Piaget.
- Guerreiro R. A. *Administração e estratégia do desenvolvimento*. 1. ed. Rio de Janeiro, Fundação Getulio Vargas, 1966. p. 255.
- Gregório, A.K.G. (2014). *A Potencialidade da Acção Profissional do AS no Processo de Ressocialização da População Carcerária: Relato de uma Revisão Bibliográfica*. Universidade de Brasília, Instituto de Humanas, Departamento de Serviço Social, Brasília.
- Gonçalves, J. (2009). *Um Departamento de Saúde Ocupacional na Universidade do Porto*. Faculdade de Medicina da Universidade do Porto. Porto: Portugal.

- Henriquez, A.; Netto, José; Barroco, M.; Cabral, J.; Jacques, C e Brites, C. (2001). *Serviço Social – Ética, Deontologia & Projetos Profissionais*. CPIHTS4: Lisboa.
- Heller, A. (1982). *O homem do renascimento*. Lisboa, editorial Presença.
- Ife, Jim (2008), *Human Rights and social work. Towards rights-based practice*, Australia, Cambridge University Press.
- Iamamoto, M.V.(2002). *Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do AS na atualidade*. In: *Conselho Federal de Serviço Social. Atribuições privativas do(a) AS*. Brasília, CFESS. pp. 13-50.
- Iamamoto, Marilda V. (2000). *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*,; 3ª edição; São Paulo, Cortez.
- IASI, M. (2012) *As Metamorfoses da Consciência de Classe. O PT entre a Negociação e o Consentimento*. São Paulo: Expressão Popular.2ªed.
- IFSW (2004), *Global Definition of Social Work*, Disponível em: www.ifsw.or
- Yazbek, M.C. (s/d). *O significado sócio histórico da profissão*- Faculdade de Serviço Social da UNLP/Argentina e da PUC/SP.
- Kaufmann, J. C. (2004). *L'invention de soi : une théorie de l' identité*. Paris Colin
- Kisnerman, N. (1978). *Ética para o Serviço Social*. 2ª Edição, Editora Vozes: Petrópolis.
- Knoch, M. (2003). *A deontologia dos Assistentes Sociais como ética profissional*. *Intervenção Social*, 27: 5-30.
- Martins, A.M.F. (2007). *As Sem Abrigo de Lisboa*. Departamento de Ciências Sociais e Políticas (DCSP) Universidade Aberta (UA), Lisboa.
- Matos, M.C.(2015). *Considerações sobre atribuições e competências profissionais de assistentes sociais na atualidade*. Conselheiro presidente do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), gestão (2014-17), AS da Secretaria Municipal de Saúde de Duque de Caxias/RJ; professor adjunto da FSS/UERJ/RJ, Brasil.
- Marques, F; Almeida, L. & Carvalho, R. (2009). *Estratégias para Auxiliar os Sem-Abrigo na Cidade de Lisboa*. – Relatório Final, Lisboa.
- Malainho, A.F.P. (2009). *Ética e Práticas Profissionais de AS- Algumas reflexões*. Escola Superior de Educação- Curso de Serviço Social.
- Menezes, Manuel (2002). *Serviço Social Autárquico e Cidadania: A Experiência da Região Centro*. Coimbra, Ed. Quarteto.

- Mouro, H. (2009). *Modernização do Serviço Social – Da Sociedade Industrial à Sociedade do Risco*. Edições Almedina, SA, Coimbra.
- Mouro, H. & Simões, D. (2001). *100 anos de Serviço Social*. Coimbra, Quarteto Editora, Instituto Superior Miguel Torga.
- Mota, A.E. (2014). *Espaços ocupacionais e dimensões políticas da prática do AS*. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 120, p. 694-705.
- Moura, M.H.F. (2006). *Serviço Social e Modelos de Intervenção: da sociedade industrial à sociedade de risco*. Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Anabela Soriano Carvalho (Instituto Superior de Economia e Gestão de Lisboa).
- Mouro, Helena (2001). *Serviço Social: Um Século de Existência*. 23-60 In Mouro, H. et Simões, D. coords. (2001) 100 Anos de Serviço Social Coimbra: Quarteto Editora.
- Netto, J.P. (2015). *O projeto ético-político profissional do Serviço Social brasileiro*. Universidades Lusíada - Intervenção Social, Lisboa, n.º 42/45.
- Neto, H. (2015). *Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicossociais do trabalho*. *International Journal on Working Conditions - RICOR*, 9, 1-21.
- Negreiros, M. (1997). *As representações Sociais da Profissão de Serviço Social*. Lisboa: Investigar o Agir.
- Netto, José Paulo (2000). *A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea*. Brasil, São Paulo.
- Novoa, A. (org.) (1991). *Profissão Professor*. Porto: Porto Editora.
- ONU (1999). *Direitos Humanos e Serviço Social*. Lisboa.
- Oliveira, M.M.R. (2015). *Avaliação dos Fatores Psicossociais de Risco nos Trabalhadores da recolha de resíduos sólidos*. Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra – Instituto Politécnico de Coimbra. Coimbra: Portugal.
- Passarinho, I. (2008). *AS- Percursos e Construção Identitária*. Camara Municipal de Cascais — Divisão de Intervenção Educativa e Ação Social Escolar.
- Pereira, A. M.L. (2016). *Prática Profissional do AS no Contexto da Incapacidade Intelectual*. Dissertação de Mestrado, Leiria.

- Pereira, A., Barreto, P. & Fernandes, G (2000). *Análise Longitudinal dos Sem-Abrigo em Lisboa: a situação em 2000*. Laboratório Nacional de Engenharia Civil. Lisboa: Departamento de Ação Social da Câmara Municipal de Lisboa.
- Payne, M.(2002). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra, Ed. Quarteto.
- Padilla, Y. C., & Fong, R. (2016). *Identifying Grand Challenges Facing Social Work in the Next Decade: Maximizing Social Policy Engagement*. *Journal of Policy Practice*, 133-144.
- Pinto, Carla (1988). *Empowerment: Uma Prática do Serviço Social*. ISCSP, *Política Social*, Universidade Técnica de Lisboa.
- Princípios das Nações Unidas, aprovada na Assembleia Geral das Nações Unidas a 16/12/1991.
- Pereira, P. A. (2008). *Necessidades Humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais*. São Paulo: Cortez, 2008.
- Pires, L. (2000). *A Formação dos Assistentes Sociais da Saúde*. Comunicação apresentada no Encontro Multissetorial de Serviço Social, em Lisboa em 30/Set/99, organizado pela APSS.
- Pires, Luísa (1999). *Entre as Estruturas e as Interações: Os princípios de racionalização da ação profissional de Assistentes Sociais hospitalares*. ISSSP.
- Pires, F.C.M. (2013). *Prevenção dos riscos profissionais nas paragens e manutenções industriais*. Instituto Superior de Línguas e Administração. Vila Nova de Gaia: Portugal.
- Quintas, S.M.M. (2010). *A Perceção de Técnicos e Indivíduos “Sem-Abrigo” - Histórias Ocultas de uma Realidade no Porto*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto.
- Ramos, M^a Conceição (2003). *Ação Social na Área do Emprego e da Formação Profissional*. Lisboa, Universidade Aberta.
- Rocha, Helena, (2009). *A ética na prática e a prática da ética*. ISSSL/Universidade Lusíada, Lisboa.
- Rocha, J. A. Oliveira (2005). *Quadro Geral da Evolução da Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública*. Conferência do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, consultado em disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/2902>.
- Robertis, Cristina (2005). *Metodologia de La Intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.

- Rosa, L.D. (2017). *As Potencialidades do Acompanhamento Social*. AS da Prefeitura de Belo Horizonte, mestre em Educação e presidente do CRESS-MG (2011-17).
- Sarlet, Ingo Wolfgang (2007). As dimensões da dignidade da pessoa humana: construindo uma compreensão jurídico-constitucional necessária e possível. *Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC 09*, (Online).
- Sarlet, I.W. (2011). *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na CF/1988*. Rio Grande do Sul, Livraria do advogado, 9ed.
- Silva, G. (2012). *O Agir Profissional do AS: um estudo de caso sobre a Prática Profissional do AS no Centro de Atividades Ocupacionais da APPACDM de Braga*. Faculdade de Ciências Sociais, Braga.
- Silva, L.I.C. (2014). *A prevenção de riscos psicossociais*. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra. Coimbra: Portugal.
- Sousa, L., Hespanha, P., Rodrigues, S. & Grilo, P. (2007). *Famílias Pobres: Desafios à Intervenção Social*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Santos, N. (2017). *A Burocracia como entrave à luta social*. Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ Brasil.
- Silva, A.M. (s/d). *Percurso de Formação e Identidade: Um Estudo Junto dos Assistentes Sociais*. Universidade do Minho.
- Santiago, G. A. S. (2011). *A política de ressocialização no Brasil: Instrumento de reintegração ou de exclusão social*. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2011.
- Siqueira, J. R. (2001). O trabalho e a assistência social na reintegração do preso à sociedade. *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, v.67, Ano XXII, p.53-75, especial 2001.
- Soares, P. C. B. P. (2015). *Identidade profissional dos assistentes sociais em contexto autárquico*. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, Universidade Lusíada de Lisboa.
- Silva, G., H. (2009). *Educador social: uma identidade a caminho da profissionalização?*. Universidade de São Paulo. São Paulo, Brasil.
- Teixeira, F.I.M.C. (2014). *Fatores de Risco Psicossocial em Cuidados Integrados*. Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias. Lisboa, Portugal.
- Torres, M.M. (2006). *As múltiplas dimensões presentes no exercício profissional do AS: intervenção e o trabalho socioeducativo*. Programa de Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

Varela, I.F.B. (2012). *O papel do Serviço Social no Sistema Penitenciário do Paraná: análise crítica da fundamentação legal da profissão*. Faculdade Educacional Medianeira-UDC-Medianeira, 2012.

Weber, Max.(1978). *Os fundamentos da organização burocrática: uma construção do tipo ideal*. In: Campos, Edmundo. *Sociologia da burocracia*. 4. ed. Rio de Janeiro. Zahar, p. 27.

Outros Recursos:

- AEIPS (Associação para o Estudo e Integração Psicossocial): www.aeips.pt
- FEANTSA (European Federation of National Organisations Working with the homeless): www.feantsa.org
- FNGIS (Fórum Não Governamental para a Inclusão Social): www.fngis.org
- ISS (Instituto da Segurança Social): www.seg-social.pt
- OMS (Organização Mundial de Saúde): www.who.int
- REAPN (Rede Europeia Anti-Pobreza / Portugal): www.reapn.org

Legislação de Direito Internacional

- Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948
- Declaração dos Direitos da Criança de 1959 - Declaração de Vancouver sobre Estabelecimentos Humanos de 1976

Legislação de Direito Nacional

- Constituição da República Portuguesa de 1976 - Decretos – Lei n.os 162/93 a 167/93.
- Decreto-Lei nº 281/76 de 17 de Abril.
- Diário da República, 1ª série, nº 47, de 6 de Março de 2008.
- Diário da República, 1ª série, nº 57/78, de 9 de Março.
- Lei nº 48/78 de 11 de Julho.
- Lei nº 7/82 de 29 de Abril.
- Lei nº 23/80 de 26 de Julho.
- Resolução da Assembleia da República nº 20/90 de 12 de Setembro.
- Lei n.º 121/2019 de 25 de setembro- Cria a Ordem dos Assistentes Sociais e aprova o respetivo estatuto.

Anexos

Anexo A - Email de Pedido de Entrevistas

Exmo/a Senhor/a Professor/a, (escreve aqui o nome)

O meu nome é Ana Rita Menino de Ouro Pombeiro, sou estudante de mestrado em Serviço Social no ISCTE, encontro-me a desenvolver a minha tese de Mestrado com o Tema “Potencialidades e Constrangimentos na Prática e Intervenção dos Assistentes Sociais” orientada pela Professora Doutora Helena Rocha.

No âmbito do estudo que pretendo realizar, venho pedir a sua colaboração de forma a conseguir analisar as várias áreas de intervenção.

Devido à Pandemia do COVID-19 e às contingências que vivemos sei que será impossível solicitar-lhe uma entrevista presencial, no entanto e para conseguir entregar a minha dissertação dentro do prazo estabelecido peço-lhe que me conceda uma entrevista via ZOOM ou Skype ou até mesmo por telefone, na data e hora que lhe for mais conveniente, entre (27 de abril a 27 de maio).

Envio também o documento de "Consentimento Informado" para que possa assinar.

Agradeço desde a sua melhor atenção e fico a aguardar a sua resposta.

Cumprimentos,

Ana Rita Pombeiro

Anexo B - Protocolo de Consentimento Informado

Protocolo de Consentimento Informado - Entrevista Semiestruturada

Investigação no âmbito do Mestrado em Serviço Social

Eu, _____ aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Ana Rita Menino de Ouro Pombeiro (Aluna do ISCTE, Instituto Universitário de Lisboa), orientado pela Professora Doutora Helena Rocha (Professora do ISCTE, Instituto Universitário de Lisboa), no âmbito da Dissertação de Mestrado em Serviço Social.

Foram-me explicados e compreendo os objetivos principais deste estudo que constam do protocolo de consentimento informado anteriormente assinado por mim. Entendi e aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as “Potencialidades e Constrangimentos na Prática e Intervenção dos Assistentes Sociais”.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área do Serviço Social, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração.

Entendo, ainda, que toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e que a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, ou a qualquer pessoa não relacionada diretamente com este estudo, a menos que eu o autorize por escrito.

Nome _____

Assinatura _____

Data ___/___/___

Anexo C - Guião das Entrevistas

I- Enquadramento do Profissional

1. Onde tirou a licenciatura?
2. Há quanto tempo exerce a sua profissão?
3. Quais as funções e responsabilidades que tem e/ou teve como AS?
4. Trabalhou sempre na mesma área? Qual? (qual a área não pergunta porque sabe é só para colocar na tese)
5. Gostava de experimentar trabalhar noutras áreas do SS? Se sim, porquê? Se já trabalhou, em quais? E quais as diferenças
6. O que esperava quando tirou o curso? Diferenças das expectativas face à realidade.
7. Como se vê enquanto AS e o que é para si a intervenção?

II- Enquadramento com a Prática

1. - Quais são as políticas sociais que regem o seu trabalho aqui, nesta instituição?
2. - Que tipo de constrangimentos e limites, encontra na sua prática profissional?
3. - Como enquadra a sua intervenção do ponto de vista teórico (com o que aprendeu e/ou foi atualizado ao nível da formação)
4. - E em relação aos referenciais técnico operativos (com o que aprendeu e/ou foi atualizado ao nível da formação)
5. - Trabalha com uma equipa multidisciplinar? Quais os desafios com que se depara relativamente à articulação com a equipa?
6. - No que se refere ao trabalho do AS, procura articular-se com outras instituições? Qual é o principal objetivo dessa articulação?
7. - Enquanto AS, o que considera que o distingue dos outros profissionais com os quais trabalha?
8. - Tem autonomia na tomada de decisão? A que nível?

9. - Quais são as suas maiores barreiras na intervenção, considerando a área e o público alvo?
10. Quais os aspetos mais positivos e/ou facilitadores na intervenção, considerando a área e o público alvo.
11. - Face aos princípios e valores que regem a nossa profissão (Direitos Humanos, Justiça Social, Dignidade etc) e o nosso código deontológico quais tem sido os maiores desafios de acordo com a sua experiência, para manter a sua identidade enquanto profissional?
12. Qual a sua perceção sobre a criação da ordem? (se o entrevistado considera importante, se acha que vai mudar alguma coisa e o que vai mudar)
13. Em tempos de crise de austeridade (como a que tivemos com o período da TROIKA) o que mudou e como se ajustaram as resposta às necessidades dos sujeitos e atualmente com a situação da COVID 19, que tipo de desafios tem tido e como pensa que o SS se deve posicionar daqui para a frente.

Anexo D - Quadro de Análise de Conteúdos

Enquadramento do Profissional	ENT1	ENT2	ENT3	ENT4	ENT5	ENT6
Formação						
Tempo de profissão						
Funções e responsabilidades						
Áreas						
Interesse noutras áreas						
Expetativas em relação curso						
Autoimagem da profissão						

Enquadramento da Prática	ENT1	ENT2	ENT3	ENT4	ENT5	ENT6
Constrangimentos e limites, na prática profissional						
Articulação teoria-Prática						
Referenciais técnico operativos						
Equipa multidisciplinar - desafios - articulação com a equipa						
Parcerias - articulação						
Especificidades do AS face às outras áreas						
Autonomia na tomada de decisão						
Barreiras na intervenção, relacionado a área e o público alvo						
Aspetos mais positivos e/ou facilitadores na intervenção, a área e o público alvo						
Princípios e valores do SS na prática						
Perceção sobre a criação da ordem						

Impacto do Covid						
------------------	--	--	--	--	--	--