

# SERVIÇO SOCIAL E VULNERABILIDADES LABORAIS:

DESAFIOS FACE À COMPLEXIDADE DO MUNDO ATUAL\*

**Paula Isabel Ferreira**

*Doutorada em Serviço Social (ISCTE-IUL).*

*Professora Auxiliar no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa da*

*Universidade Lusíada de Lisboa (ISSSL-ULL).*

---

\* Este artigo constitui parte integrante da tese de doutoramento em Serviço Social apresentada em junho de 2016 no ISCTE-IUL, tendo, todavia, sofrido algumas alterações (acrescentos e adaptações) para este mesmo efeito.

**Resumo:** Discutir o papel do Serviço Social no quadro das atuais vulnerabilidades laborais e apostar numa intervenção promotora da igualdade de oportunidades entre todos os trabalhadores e de defesa dos seus direitos fundamentais requer por parte do Serviço Social uma leitura profunda da complexidade do mundo em que vivemos e um entendimento dos desafios e das possibilidades que se colocam à sua intervenção neste campo. Neste reconhecimento, procuramos na primeira parte deste artigo refletir sobre os impactos que o quadro da complexidade atual, sobretudo o que decorre do mercado de trabalho, tem no exercício profissional do assistente social e na configuração do seu espaço de atuação dentro das empresas, para numa segunda parte discutir os desafios (externos e internos) que tais alterações colocam aos profissionais que intervêm neste campo específico, não apenas ao nível da revisão das suas competências científicas e técnico-operativas, mas também do seu compromisso ético com os objetivos da profissão.

**Palavras-chave:** Serviço Social, Vulnerabilidades laborais, Trabalhadores mais velhos, Desafios à intervenção profissional.

**Abstract:** To discuss the role of Social Work in the context of current labour vulnerabilities and bet on an intervention that promotes equal opportunities for all workers and the protection of their fundamental rights requires Social Workers a thorough reading of the complexity of the world in which we live in and a clear understanding of the challenges and possibilities in this field of intervention. In this recognition, we seek in the first part of this article to reflect on the impacts that the framework of the current complexity, especially that arising from the labour market, has in

the professional practice of social worker and in the configuration of its space of action within enterprises. In the second part we'll discuss the challenges (external and internal) that these changes pose to the professionals involved in this specific field, not only in terms of the review of their scientific and technical-operational competences, but also of their ethical commitment to the objectives of the profession.

**Keywords:** Social work, Labour vulnerabilities, Older workers, Challenges to professional intervention.

## Introdução

No quadro das múltiplas e complexas vulnerabilidades que vivem atualmente os trabalhadores no mercado de trabalho, refletir sobre o papel no Serviço Social na defesa dos direitos dos grupos mais vulneráveis (como é o caso, entre outros, dos trabalhadores mais velhos) e da sua ação no campo laboral (nomeadamente no contexto de empresa) revela-se fundamental.

Se tradicionalmente é no campo do desemprego que os trabalhadores mais velhos parecem apresentar uma maior vulnerabilidade – materializada sobretudo pela sua permanência em situações prolongadas de desemprego e pelo sentimento da falta de oportunidades oferecidas pelo mercado, e que, como o evidenciam diversos estudos (Wuhl, 1992; Guillemard, 1993; Demazière, 1995; Centeno *et al.*, 2000; Ferreira, 2005) conduz ao desencorajamento deste tipo de trabalhadores e, no limite, ao seu abandono do mercado de trabalho – hoje em dia, no quadro do envelhecimento global da população e das transformações do mercado de trabalho, esta vulnerabilidade parece ter ganho no campo do emprego e das relações laborais maior evidência e a necessidade de uma intervenção promotora da igualdade de oportunidades entre todos os trabalhadores e de defesa dos seus direitos fundamentais. A segurança no trabalho de que estes foram detentores ao longo de décadas foi substituída pela incerteza e por um sentimento crescente de vulnerabilidade face ao emprego cada

vez mais exigente, competitivo e que exige competências para as quais estes não foram preparados.

Neste contexto, algumas questões afiguram-se-nos como prementes: como pode o Serviço Social desempenhar um papel mais pró-ativo neste novo ambiente laboral? Como pode o Serviço Social desenvolver uma intervenção mais comprometida com os problemas dos trabalhadores no local de trabalho e que procura garantir o seu direito a um trabalho com qualidade e dignidade? De que modo o papel do Serviço Social nas organizações laborais será moldado pelo tipo de respostas que os seus profissionais desenvolvem e operacionalizam face a estas novas necessidades?

Embora as questões do emprego e dos trabalhadores mais velhos sejam objeto de atenção do Serviço Social, as mesmas não constituem uma preocupação central da sua prática, da sua produção científica ou das intervenções das respetivas associações profissionais (Dooley, 2002, 2013). Contudo, os problemas e as condições dos trabalhadores mais velhos assumem uma importância crucial nos dias de hoje. Não apenas pelo impacto que as oportunidades de emprego nas fases mais avançadas da vida adulta têm na qualidade de vida da população mais velha, nomeadamente na sua capacidade para assegurar a aquisição de recursos suficientes para criar um ambiente de suporte que lhes permita enfrentar os problemas decorrentes do seu processo de envelhecimento (Dooley, 2013), e ainda pelo impacto que estas têm na própria sustentabilidade das organizações laborais e na forma como os ativos mais velhos são encarados socialmente, dentro e fora dessas organizações.

A necessidade de desenvolver estratégias de intervenção focadas nos pontos fortes dos trabalhadores mais velhos e no reconhecimento do seu valor para as organizações, sugerem um papel potencial para o Serviço Social neste campo, apostado numa tomada de consciência relativamente aos problemas do envelhecimento e da discriminação etária no contexto laboral, na defesa de uma ação coletiva e concertada entre todos os agentes organizacionais e promotora de um ambiente de aprendizagem contínuo para todos os trabalhadores.

Face a estas questões, procuramos neste artigo refletir sobre a

atuação do assistente social no quadro da complexidade em que vivemos (e no qual se inclui o mercado de trabalho), das suas implicações no campo das vulnerabilidades laborais e ainda dos desafios que colocam aos assistentes sociais que trabalham nesta área. A reflexão destes aspetos decorre do entendimento que fazemos de que o Serviço Social constitui uma área central na discussão deste problema e cuja compreensão só ganhará verdadeiro valor se integrada em respostas que contribuam para uma melhoria efetiva da situação dos trabalhadores mais velhos no mercado de trabalho, com condições de trabalho ajustadas às suas necessidades e que dignifiquem a pessoa que eles são.

## **1. A atuação do Assistente social no contexto da complexidade: o campo das vulnerabilidades laborais**

Apesar de se reconhecer que a questão da complexidade não é específica do Serviço Social, é um facto que os assistentes sociais lidam com alguns dos mais complexos problemas da vida das pessoas (Adams, Dominelli e Payne, 2009), não tanto porque a complexidade resida no acumulo quantitativo de problemas existentes, mas sim por causa das dificuldades adicionais resultantes da interação entre esses mesmos problemas. Neste sentido, a complexidade pode ser definida, segundo Adams, “through the accumulations of different kinds of factors that contribute to people’s problems and vulnerability” (2009, p. 19).

A resposta a essa complexidade, alertam os autores, poderá ser dada pela tentativa de redução da mesma, sendo esta a via utilizada, inúmeras vezes, pelos decisores políticos e cientistas sociais, por forma a reduzirem o número de variáveis potencialmente explicativas do problema. Contudo, como salientam, o Serviço Social é uma profissão da complexidade, que procura dar conta e encontrar respostas para a complexidade e as ambiguidades que os indivíduos enfrentam na sua vida diária (idem, p. 6).

Neste sentido, agir na complexidade implica, antes de mais, uma atitude investigativa, de reflexão crítica (Faleiros, 1997), numa

lógica integrada e holística sobre a realidade que nos rodeia e na qual se pretende intervir. Neste campo, o Serviço Social oferece uma visão distinta, e por vezes, única face às outras áreas do saber. A sua capacidade de agir “entre as fronteiras” (Adams, 2009) disciplinares, de entrar nas vidas das pessoas e descobrir com elas o sentido e a complexidade das dificuldades presentes nas suas vidas, procurando no entendimento e na partilha com as diferentes disciplinas –como a ciência política, o direito, a sociologia, a psicologia e outras – a compreensão para esta complexidade constitui um contributo inegável.

É um facto que esta questão das fronteiras disciplinares não é consensual e a capacidade de estabelecer conexões entre as disciplinas nem sempre é de fácil concretização. Estas podem prover suporte, constituir uma barreira ou facilitar a construção de pontes entre as disciplinas, profissões, organizações ou até mesmos ao nível da prática profissional. O significado que lhes é atribuído depende, sobretudo, do modo como estas impactam na vida dos sujeitos, ou como refere Adams (2009, p. 21), “whether we are privileged or excluded by it”. E explicita: “we sometimes view boundaries as a symbol of safety and personal or group security; at other times they may be an irritation, as we seek to cross them or tear them down” (idem).

Trata-se, com efeito, de um conceito ambíguo e multifacetado e que estabelece uma linha de demarcação entre territórios, ocupações ou objetos por forma a ajudar-nos a encontrar algum sentido para a realidade (complexa) em que vivemos (Walsh, 2000).

Um dos campos onde esta questão parece estar mais presente, e no qual a noção de fronteiras ganha particular expressão, é o das organizações laborais. A existência de lugares hierárquicos, com atribuições funcionais específicas, torna esta noção uma presença constante no quotidiano laboral. Contudo, estes lugares/ funções estão interconectados (tanto mais quanto mais complexos são os sistemas de organização e de divisão do trabalho), obrigando a uma ação conjunta, o que não só é complicado como também problemático. A dificuldade principal deriva, ainda segundo Walsh (2000, p.107), do facto de cada um ter uma posição/ lugar a defender.

Nestes termos, as fronteiras profissionais podem ser assumidas como algo que permitirá a manutenção dessa posição/ lugar e a cuja preservação os diferentes indivíduos ou grupos profissionais se dedicam na sua prática diária. Do ponto de vista das respostas sociais que resultam dessa ação conjunta, estas fronteiras (nos termos traçados) acabam por ter um efeito negativo, “as different professions spend [more] time in conflict with each other rather than fighting [problems]” (idem).

No campo das empresas e dos sistemas produtivos, a relação entre a atuação do assistente social e os aspetos legais, as políticas e a gestão tornam esta discussão sobre a noção de fronteiras, particularmente pertinente. Não apenas pelos constrangimentos que aqueles aspetos apresentam sobre as possibilidades de intervenção deste profissional, mas pela dificuldade de circunscrever (de forma clara e concreta) o campo específico dentro do qual esta é desenvolvida.

É um facto que a intervenção não é um espaço exclusivo do Serviço Social. Contudo, como nos relembra Adams (2009), é fundamental que o assistente social consiga estabelecer, de forma inequívoca, as fronteiras em torno da sua intervenção. Como refere Freire (2003), a propósito da intervenção do assistente social nas empresas, se “anteriormente os espaços profissionais eram mais delimitados e do domínio de determinados profissionais”, hoje em dia estes são “ocupados por diferentes profissionais (...) independentemente da [sua] formação básica profissional” (2003, p. 250). Se, por um lado, esta tendência pode conduzir, no entender da autora, a uma descorporativização dos espaços de intervenção e a um enriquecimento da visão de cada profissional e das respostas preconizadas pelo trabalho em equipa (idem), por outro lado, apresenta vários riscos como sejam a desvalorização do aprofundamento do conhecimento específico de que cada área disciplinar é detentora (e, conseqüentemente, uma maior superficialidade das propostas de intervenção apresentadas, com prejuízo para os seus destinatários) e a subalternização de algumas profissões, “mais recentes e frágeis politicamente” (ibidem), como o Serviço Social, que se vêm, por esta via, fragilizados na sua

capacidade em se assumirem como atores estratégicos dentro da organização, em igualdade de circunstâncias face às profissões dominantes.

Sendo estes riscos uma possibilidade, também é um facto que em muitas circunstâncias, uma intervenção eficaz (capaz de dar resposta aos problemas organizacionais e dos seus trabalhadores) implica a comunicação/ colaboração com os profissionais de outras áreas disciplinares e/ou funcionais. Este reconhecimento, embora nem sempre presente na relação interprofissional, constitui uma necessidade tão mais premente quanto maior a complexidade do problema em mãos.

Para ultrapassar estes riscos (reais e presentes em muitos contextos profissionais), é imperativo (nos termos da autora citada) a aposta na qualificação permanente dos assistentes sociais, assim como o desenvolvimento das suas competências relacionais e de comunicação com os outros atores organizacionais, quer estes sejam chefias, colegas de trabalho ou beneficiários da sua intervenção.

Se o aprofundamento do seu património teórico-metodológico e técnico-operativo se revela fundamental no processo de consolidação do seu espaço de intervenção, as competências relacionais e de comunicação assumem uma importância significativa na sua capacidade de entender as atividades desenvolvidas pelos outros profissionais (nomeadamente nas áreas consideradas como as integrantes do “core business” da empresa) e desenvolver, a partir daí, ações que legitimem a sua utilidade neste campo.

Os desafios são diversos e carecem de uma reflexão, por forma a estabelecer um quadro de respostas ajustadas não apenas às transformações a que se tem vindo a assistir ao nível do mercado de trabalho, mas também dos problemas laborais daí decorrentes e que afetam o bem-estar dos trabalhadores. Se a capacitação para trabalhar em equipas multidisciplinares se afigura como um desafio importante a ter em conta (e que resulta do reconhecimento que os problemas sociais são transdisciplinares e que requerem, consequentemente, uma abordagem capaz de integrar o contributo das várias disciplinas para a resolução dos mesmos), outros há que merecem ainda destaque.



## **2. Desafios para a intervenção profissional no campo das vulnerabilidades laborais**

Não é nossa pretensão elencar de forma exaustiva os desafios profissionais do Serviço Social, sobretudo os que ocorrem no campo das empresas e das vulnerabilidades laborais. Contudo, alguns merecem-nos uma maior atenção e discussão, sendo uns associados ao contexto em que o assistente social exerce a sua atividade (de natureza exógena) e outros que decorrem do próprio modo como esta atividade é exercida pelos seus profissionais (de natureza endógena). É verdade que estabelecer as fronteiras e limites entre estas duas esferas apenas é possível a um nível analítico, sendo difícil na prática distingui-las face às relações de reciprocidade (contínuas e inevitáveis) que estas estabelecem entre si e que tornam este exercício difuso, porém necessário.

Segundo Dominelli (2004), a complexidade do mundo em que vivemos hoje requer que consigamos olhar para os problemas sociais de uma forma mais ampla e a partir de uma perspetiva global. Adotar tal perspetiva não significa uma desvalorização da intervenção centrada nos problemas concretos dos indivíduos e famílias (nível micro), mas o reconhecimento que o nível micro e o nível global (macro) constituem duas faces de uma mesma moeda que só adquirem sentido quando pensados de forma interligada. Como referem Santos, Albuquerque e Almeida (2013), se uma intervenção social centrada exclusivamente numa perspetiva individual “pode contribuir para ocultar as raízes sociais (logo partilhadas) das desigualdades e das situações problemas”, já uma intervenção centrada exclusivamente numa dimensão global “pode contribuir para o esquecimento das vivências, das necessidades, das expectativas e do sofrimento concreto dos sujeitos, bem como das respectivas possibilidades e potencialidades de auto-superação” (2013, p. 82).

A necessidade de desenvolver a capacidade de decifrar a realidade (Iamamoto, 1998) e compreender o contexto (as estruturas sociais e as relações) no seio do qual a prática tem lugar (Payne, 2009), sem esquecer a compreensão dos sentidos dados pelos

diferentes interlocutores que operam nesse contexto, implica uma abordagem que integra os níveis macro, meso e micro numa ação concertada e que reconhece que é nesta combinação interativa entre os diversos níveis que a busca de respostas deve ser procurada.

Esta orientação do conhecimento assume-se na complexidade do mundo atual (e das situações sociais que este gera) como uma dimensão importante não apenas na formação em Serviço Social, mas também, e por consequência, na prática profissional, na medida em que:

o assistente social tem de ter o domínio macro, ou seja, o conhecimento da sociedade global, compreendendo as mudanças estruturais e conjunturais sofridas na sociedade contemporânea ao nível do aumento das desigualdades sociais, do desemprego, insegurança, redução dos direitos sociais, fragilidade do estado social e a emergência da ressurreição de um velho paradigma e que tem vindo a transformar (de novo) o cidadão em consumidor das prestações sociais, retirando-lhe a dimensão de produtor do seu próprio bem-estar social. Tem de ter o domínio meso, i.e., o conhecimento da organização social atual do Estado e da sociedade civil, a compreensão dos referenciais de política económica resultante de uma corrente neoliberal com impactos significativos na redução do Estado Social e em consequência no enfraquecimento das políticas sociais e da proteção social. E tem de ter ainda um terceiro domínio, micro, que passa pelo conhecimento da realidade social, do contexto sociocultural e familiar e das condições de vida da pessoa (Ferreira, 2014, p. 330).

No caso concreto das vulnerabilidades laborais, tal implica ser capaz de compreender o quadro macrossocial dentro do qual estas ocorrem, a forma como estas são transpostas para o contexto empresarial e, conseqüentemente, como procuram ser respondidas (ou não) pelas empresas, sendo a partir deste conhecimento (multinível) que o assistente social deverá procurar respostas capazes de contribuir para um ambiente laboral positivo e com

condições de trabalho dignas e ajustadas às necessidades dos seus trabalhadores.

Mas a complexidade do mundo em que vivemos hoje requer ainda que reconheçamos que os problemas sociais já não são apenas uma questão de franjas ou de grupos específicos (mais vulneráveis), mas algo que perpassa toda a sociedade e todos os grupos, mesmos os que tradicionalmente não eram por eles atingidos.

Pensando especificamente no mercado de trabalho e nas suas transformações ao longo das últimas décadas, é inegável que o modelo de trabalho típico do processo de industrialização já não existe, tendo dado lugar a novas configurações marcadas pela desterritorialização, mobilidade, flexibilidade funcional, mas também pela instabilidade e pela rutura, por vezes forçada e abrupta, dos laços com o mercado de trabalho.

Se, numa primeira fase, este sentimento de instabilidade parece ter afetado sobretudo os trabalhadores com menores qualificações<sup>1</sup> e mais jovens<sup>2</sup>, numa segunda fase alastrou-se a outros grupos até aí considerados como estáveis, como foram, por exemplo, os trabalhadores mais velhos – numa tendência que Castel designou como de “desestabilização dos estáveis” (1995, p. 661) – criando um sentimento generalizado que Bauman (1999, p. 161) definiu como sendo de insegurança (de estatuto), de incerteza (quanto ao futuro) e de desproteção (de si próprio e do seu património).

Com efeito, nesta nova era as desigualdades já não ocorrem, como nos relembram Fitoussi e Rosanvallon (1997), apenas entre diferentes categorias sociais, invadindo categorias até aí consideradas como homogêneas e estáveis e criando, como acrescenta ainda Cohen (1997, p. 69), “tensões que eram até então apanágio das rivalidades entre grupos”.

---

<sup>1</sup> Que, incapazes de concorrer com os trabalhadores de países que se caracterizam pela abundância de trabalho não qualificado, registam uma menor procura por parte das empresas europeias, uma vez que a internacionalização dos mercados lhes veio possibilitar a realização dos seus investimentos em países nos quais dispõem de uma mão-de-obra a baixos custos, conseguindo assim um mais rápido e elevado retorno do seu investimento.

<sup>2</sup> Que registam as taxas de desemprego mais elevadas entre os vários grupos funcionais e uma maior preponderância de condições laborais precárias, marcadas por contractos temporários ou a prazo, a tempo parcial e sem qualquer segurança ou garantia laboral.

Neste contexto, encontrar respostas capazes de contribuir para um reforço efetivo dos trabalhadores mais velhos no domínio do emprego e do trabalho (condição que resulta da própria de um quadro macrossocial de envelhecimento) implica não apenas perceber o modo com as organizações laborais procuram dar resposta a este envelhecimento, mas também o lugar que atribuem aos seus efetivos mais envelhecidos e o modo como se têm (ou não) procurado ajustar às suas necessidades e às alterações decorrentes do seu próprio processo de envelhecimento, criando desta forma, não apenas, as condições necessárias para um prolongamento da vida ativa e para um envelhecimento com qualidade no trabalho, mas também para uma relação saudável e de colaboração entre as diferentes gerações de trabalhadores.

Se os desafios acima enunciados podem ser associados ao contexto em que opera o Serviço Social (pesem embora as implicações inevitáveis que têm sobre a prática profissional), outros há que resultam da própria forma como este tem procurado consolidar-se enquanto área de intervenção e de saber.

No campo da intervenção, a capacidade de construir propostas de trabalho criativas e capazes de efetivar e preservar direitos sociais, constitui, para Iamamoto (1998), um dos maiores desafios dos assistentes sociais no presente. Se a defesa e a afirmação dos direitos humanos e da justiça social se assumem indiscutivelmente como um dos princípios fundamentais do Serviço Social (princípios estes reiterados na definição da profissão, aprovada pela Assembleia Geral da FIAS e da AIETS em julho de 2014, em Melbourne), a efetivação e preservação de direitos carece hoje em dia de outro posicionamento, mais proativo e, como salienta Iamamoto (1998), mais criativo.

É um facto que a tentativa de racionalização da ação social mediante o estabelecimento de critérios de eficácia (Dominelli, 2004), reduzindo-a a um processo parametrizado que pode (e deve) ser traduzido em números (como se de um problema matemático se tratasse), associado ao número crescente de casos sociais (idem) que exigem a atenção e uma resposta adequada por parte destes profissionais, faz com que a sua capacidade em dar resposta cabal e

atempada aos problemas que lhes são colocados por todos aqueles que solicitam o seu apoio, efetivando por esta via a preservação dos seus direitos, possa estar comprometida.

Ultrapassar esta barreira implica que os profissionais consigam fazer uma rutura com as atividades burocráticas e rotineiras, que reduzem o trabalho do assistente social à mera execução de políticas (Iamamoto, 1998) e de procedimentos técnico-administrativos. Como nos refere esta autora, o assistente social “tem competência para propor, para negociar com a instituição os seus projectos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais” (idem. p. 21), assumindo-se, deste modo, “não apenas como um executor de políticas, mas como [um profissional capaz de] participar da formulação das mesmas” (Buhr, 2002, p. 43)

O desafio é, pois, como realça Araujo (2010), “não cair na armadilha do imobilismo, das actividades rotineiras ou se deixar seduzir pelo discurso [institucional] e assimilar as actividades requeridas ou as demandas colocadas de forma acrítica e passiva” (2010, p.45)

No caso do Serviço Social de empresa, mesmo considerando que as empresas exigem ao assistente social uma absorção da “cultura empresarial” em relação aos objetivos que visam atingir e que gera (ou pode gerar) uma ambivalência nos desafios do seu quotidiano profissional, cabe ao assistente social criar as condições e a possibilidade de desenvolver estratégias que possibilitem o alinhamento entre as reais necessidades dos trabalhadores e os objetivos profissionais consagrados na definição da profissão e no seu código de ética.

Dito ainda de outro modo, implica que o assistente social seja capaz de compreender o problema que lhe é apresentado e que assuma, de forma clara, o seu envolvimento na busca de respostas, participando de forma ativa e comprometida neste processo (Payne, 2009).

Para tal é necessário um profissional qualificado, capaz de refletir, analisar e investigar a realidade organizacional, sendo através de uma atitude investigativa (e que deverá estar presente no seu exercício profissional) que este poderá ampliar as suas

possibilidades de atuação e vislumbrar novas respostas (Buhr, 2002), sobretudo neste momento de profundas transformações na vida social, em que “os contextos de crise socioeconómica se aprofundam e a incapacidade de resposta à procura e problemas crescentes se evidencia” (Santos, Albuquerque e Almeida, 2013. p. 69).

Paradoxalmente, isso determina uma revisão das competências profissionais, tanto técnico-operativas como teórico-metodológicas, para fazer frente aos novos desafios que se colocam ao exercício profissional. Mas determina ainda, no entender de Dominelli (2004) uma revisão da própria forma como a investigação em Serviço Social tem procurado contribuir (no atual ambiente exigente e globalizante) com novas abordagens da prática através da sua teorização.

É um facto que a questão da investigação não constitui uma matéria nova ou desconhecida do Serviço Social, encontrando-se, como nos relembra Mouro (2006), presente desde os primórdios da profissão.<sup>3</sup> Contudo, no caso da Europa do Sul em geral, e de Portugal em particular, este processo de construção do conhecimento em Serviço Social no campo das ciências sociais apresenta um carácter tardio e complexo (Rodrigues e Branco, 2009), com uma produção teórica que não tem ainda um peso muito expressivo (Mouro, 2006, p. 287) e que revela a dificuldade tida pelo Serviço Social em afirmar-se como produtora de um saber científico.

No caso do Serviço Social português duas razões parecem concorrer para esta situação: por um lado, o facto do Serviço Social ser uma profissão iminentemente prática/ interventiva,<sup>4</sup> e por

---

<sup>3</sup> Numa alusão clara ao contributo de algumas fundadoras do Serviço Social, como Octavia Hill (1838-1912), que em 1869, numa conferência realizada em Londres, na *Social Science Society*, assumiu a defesa de uma perspectiva de investigação no campo social que não estivesse exclusivamente baseada em meros indicadores económicos, mas que contemplasse também indicadores de ordem social. Ou ainda de Mary Richmond (1861-1928) que, já no início do séc. XX, defendia que a construção da identidade profissional do Serviço Social passava pela criação de uma proposta metodológica para a profissão (proposta esta sintetizada na sua obra *O Diagnóstico Social*, de 1917) assente na investigação, tornando-se, nesta área, a primeira grande defensora da teoria como uma “orientação para a acção” (Mouro, 2006, p. 264-265).

<sup>4</sup> Esta razão não tem a ver com especificidades do Serviço Social Português, mas sim com a natureza da própria profissão, mas que, conjugado com a segunda razão apontada, acaba por revelar contornos particulares naquilo que são as atividades e desafios à produção do conhecimento no nosso país.

outro, o facto da sua inscrição numa cultura académica ser ainda relativamente recente, como o evidencia a história da atribuição do estatuto universitário da formação.

Ligado desde a sua génese ao atendimento das necessidades dos segmentos mais vulneráveis da sociedade, o Serviço Social é reconhecido como uma profissão que, inserida na divisão sociotécnica do trabalho, assume uma natureza predominantemente interventiva, de ação direta sobre os problemas sociais e demarcada pelas experiências de vida dos sujeitos com os quais trabalha.<sup>5</sup>

Ao se defender a necessidade de uma prática investigativa, estamos longe de negar a importância da dimensão interventiva ou do conhecimento produzido a partir dessa prática.<sup>6</sup> Ou ainda de não reconhecer nessa prática uma orientação teórica. A questão que aqui se coloca refere-se à necessidade do assistente social assumir na sua prática uma maior sustentação teórica, tornando-se produtor “de elementos essenciais à qualificação e requalificação dos quadros metodológicos em Serviço Social” (Ferreira, 2014, p. 332-333) e de fazer, como nos diz ainda Sposati (2007), “saltar esse conhecimento para o plano dos conceitos, a fim de obter novo grau de generalização ou explicação que não seja tão só afeto a uma prática isolada ou à de um grupo” (2007, p. 24).

A necessidade de refletir sobre a prática, ou como diz Dominelli (2004), de teorizar sobre a prática, parece, pois, constituir o verdadeiro desafio:

Se o Assistente Social quer atuar de forma competente e útil nas situações práticas, necessita de ter conhecimento daquilo que está a acontecer e porquê, o qual significa que necessita de pensar teoricamente. Se não o fizer, a intervenção social converte-se numa forma de puzzle desorganizado de experiências, que tem como resultado final uma atuação espontânea (Viscarret, 2009, p. 20).

---

<sup>5</sup> Este carácter instrumental da profissão (dimensão prática-operativa) está presente tanto no conjunto das ações do assistente social como na elaboração das suas referências teórico-práticas.

<sup>6</sup> Com efeito, esta dimensão interventiva e a capacidade de produzir conhecimento a partir da prática podem ser apontadas, na nossa perspetiva, como uma das mais-valias do Serviço Social face às outras áreas do saber e que, como acrescenta Ferreira (2014), deve continuar a ser valorizada e defendida no debate académico, de forma a dar a esta formação a sua singularidade no quadro das Ciências Sociais e Humanas (2014, p. 339).



Esta afirmação de Viscarret, embora aparentemente consensual, levanta, todavia, questões de extrema pertinência para o corpo profissional e para os cientistas sociais que se têm dedicado à construção do conhecimento nesta área específica do saber: uma primeira, que tem a ver com os princípios que enformam uma ação competente; uma segunda, que remete para os aspetos que determinam o sentido de utilidade da profissão; e uma terceira, que se prende com a necessidade de teorização sobre a prática e de construção de um *corpus* teórico de referência para a profissão, capaz de dar resposta aos problemas sociais emergentes e decorrentes da complexidade dos nossos dias.

Apesar destas serem aparentemente questões distintas, e que carecem de uma reflexão aprofundada, a relação (necessária e próxima) entre o conhecimento e a ação parece constituir o ponto de interseção entre elas. Também a este nível, nada de novo. Já no início do século XX, autores como Alice Salomon (1872-1948), vinham chamar a atenção para a relação necessária entre conhecimento e ação. Segundo esta pensadora e ativista social, pese embora a ação tenda a um maior conhecimento, saber mais não conduz automaticamente a uma melhor ação, sendo para tal necessário refletir sobre qual o uso que o profissional dá ao conhecimento que este foi consolidando através da sua prática (Kuhlmann, 2001). O argumento subentendido é que, através da análise da sua prática e da reflexão sobre as necessidades e os problemas subjacentes às condições particulares de cada sujeito, os assistentes sociais são capazes de desenvolver teorias que deverão servir de guia para a sua intervenção.

Para além disso, como também defendia, o Serviço Social não se constitui apenas como uma prática, mas também como uma profissão intelectual. O argumento utilizado por Salomon é que os assistentes sociais, na sua prática profissional, são diariamente confrontados com a necessidade de tomar decisões que têm impactos na vida dos seus clientes, pelo que o conhecimento prático do assistente social não pode constituir a sua única fonte de formação, sendo necessário investir na sua formação teórica e no desenvolvimento da investigação. Esta necessidade alicerça-se na sua convicção de



que a sociedade (e os problemas sociais daí decorrentes) só pode ser compreendida através de uma combinação de conhecimentos teóricos, intervenção prática e capacidade de reflexão sobre o que pode e deve ser feito (Salomon em Waaldijk, 2012).

No campo da ação laboral, esfera na qual esta autora se destacou, esta forma de pensar o conhecimento relativo ao social revela-se crucial no processo de intervenção dos assistentes sociais: “when well-educated in conducting research they could combine theoretical insights with (...) intimate knowledge of the development and the situation of industry [and] the living conditions of workers” (idem, p. 92).

É um facto que esta não se trata de uma circunstância exclusiva do Serviço Social, podendo, como salientam Rodrigues e Branco (2009), igualmente observar-se noutras especialidades no campo das designadas profissões sociais esta dupla inscrição científico-disciplinar e profissional. Contudo, no caso específico do Serviço Social, esta condição “conduziu a funções e problemáticas específicas ao nível da investigação, influenciando, de forma significativa, o seu processo de desenvolvimento e natureza” (idem, p. 104) e às quais o processo de reconhecimento do estatuto universitário da formação não é alheio.

Se analisarmos a história da formação do Serviço Social em Portugal constatamos que é apenas com o seu reconhecimento como formação de nível superior (primeiro não universitário, em 1961, e depois, em 1989, com a atribuição do grau de licenciatura)<sup>7</sup> que este parece encontrar as condições de consolidação do seu estatuto profissional e de valorização académica.

---

<sup>7</sup> Pese embora a sua institucionalização como profissão e formação sejam bem anteriores a esta data. Em Portugal este processo ocorre em 1935 com a abertura da primeira escola de Serviço Social, em Lisboa, seguindo-se, em 1937, a de Coimbra e mais tarde no Porto. Segundo Carvalho (2010, p. 148) neste processo de desenvolvimento do Serviço social podem ser apontadas cinco fases: uma primeira que se refere à institucionalização da formação e da profissão e que se desenvolveu entre a década de trinta e quarenta do século vinte; uma segunda que se centra no período da década de cinquenta, sessenta e meados da década de setenta e que aparece marcada por profundas mudanças sociais e descontinuidades profissionais; uma terceira, de reafirmação da profissão, e que vai desde a Revolução de Abril de 1974 (início do regime democrático), até à década de noventa; uma quarta fase que se situa entre a década de noventa até 2004 e onde assistimos à consolidação da profissão; e uma quinta fase, de 2005 até ao presente, marcada pela introdução da reforma do ensino superior (processo de Bolonha) e um contexto de crise financeira global.

Mas é com o desenvolvimento da formação pós-graduada<sup>8</sup> que o Serviço Social veio ganhar reconhecimento nas diferentes áreas das ciências sociais e humanas e inscrever o seu objeto de estudo nos domínios da investigação e da formação (Ferreira, 2014, p. 333), com a produção de teses de mestrado e doutoramento.

Apesar do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido nesta matéria, estamos, todavia, ainda, como salienta Amaro (2009), no embrião do que pode ser considerado uma comunidade científica portuguesa do Serviço Social, com características ainda de grande fechamento e endogenia. A escassez de produção teórica que ainda impera,<sup>9</sup> associada à sua pouca visibilidade e disseminação tornam, ainda no entendimento desta autora, crucial o desenvolvimento e afirmação de uma comunidade científica ativa, influente (idem, p. 41), aberta<sup>10</sup> e capaz de “dialogar com todo o universo dos intervenientes e em todas as escalas compreendidas do conhecimento” (da sua criação, transmissão e disseminação) (Rodrigues e Branco, 2009, p. 113).

Se estas condições podem ser lidas como um estímulo à reflexão coletiva e à disseminação do conhecimento produzido pelo Serviço Social (quer no âmbito da ação prática, quer do que resulta dos processos de investigação académica), elas devem ser ainda encaradas como uma estratégia de consumação do projeto de academização do Serviço Social e que procura no processo de

<sup>8</sup> Que em Portugal teve início no final dos anos 80 do séc. XX (1987), com o estabelecimento do convénio científico com a Pontífice Universidade Católica-São Paulo, que promoveu a realização do primeiro curso de mestrado em Serviço Social (1989) e o primeiro programa de doutoramento em Serviço Social (1997). Porém, apenas em 1995 são criados os primeiros programas de Mestrado em Serviço Social, da responsabilidade de instituições de ensino portuguesas (Institutos Superiores de Serviço Social de Lisboa e do Porto), e em 2003/ 2004, os primeiros doutoramentos (primeiro na Universidade Católica de Lisboa, seguido pelo ISCTE-IUL, em parceria com o Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa).

<sup>9</sup> No caso concreto da ação do Serviço Social em contexto empresarial ou na esfera das relações laborais refira-se a título meramente ilustrativo que até à data, em Portugal, apenas são conhecidos alguns (poucos) trabalhos de investigação: o primeiro da autoria de Joaquim de Andrade, datado de 1971, e outros, já mais recentes, de Granja (2006), Teles (2009; 2017), Freitas (2016), Ferreira, P. (2016).

<sup>10</sup> Esta abertura pressupõe, no nosso entendimento, não apenas o reconhecimento do contributo de todos os intervenientes que dela fazem ou venham a fazer parte, mas ainda a capacidade de aprofundar o debate sobre as novas temáticas que emergem não apenas das dinâmicas da realidade atual, mas também, como salienta Buhr (2002), “da identificação do conjunto das necessidades políticas, sociais, materiais e culturais, da relação trabalho e capital, e das expressões da questão social enfocadas pela sociedade organizada” (2002, p. 44).

investigação “argumentos teóricos e científicos que ganhem força política no debate interdisciplinar das ciências sociais, retirando-o de uma posição subalterna e fortalecendo-o como área de conhecimento e como profissão” (Ferreira, 2014, p. 337).

Os desafios são pois múltiplos e carecem de um compromisso efetivo por parte de toda a comunidade do Serviço Social. Compromisso com os seus princípios, valores e fundamentos, com o seu processo de afirmação e consolidação identitária (não apenas profissional, mas também académica) e ainda com os vários contextos nos quais intervém e sobre os quais detém o seu olhar particular, procurando nesta forma específica de olhar encontrar respostas adequadas às solicitações que estes, a cada momento, lhe vão colocando como desafio.

## **Conclusão**

Ao longo deste artigo procurámos refletir sobre o papel do Serviço Social no campo das vulnerabilidades laborais, nomeadamente da sua atuação no contexto empresarial, lugar privilegiado de produção de oportunidades, mas também de desigualdades e de discriminação.

Iniciámos esta discussão assente na premissa que a atuação do Serviço Social no campo laboral é hoje, mais do que nunca, imperiosa. Com efeito, as transformações profundas a que temos assistido no mercado de trabalho ao longo das últimas décadas têm conduzido a uma maior vulnerabilização e insegurança dos trabalhadores no campo laboral, com reflexos evidentes no acentuar das desigualdades sociais, do desemprego e da degradação das condições laborais em que estes exercem a sua atividade.

Neste quadro, defender uma maior igualdade de oportunidades no acesso e na permanência ao/no mercado de trabalho e uma maior justiça social no local de trabalho revela-se uma necessidade à qual urge dar resposta e à qual o Serviço Social de empresa não pode ficar alheio.

Assumir este papel implica, por parte do assistente social, uma maior capacidade crítica e uma construção teórica e prática (Faleiros, 1997) capaz de o ajudar a compreender e agir na complexidade das relações que marcam o mercado de trabalho atual.

Se estes requisitos resultam, por um lado, de uma condição imposta pelo próprio mercado ao exercício profissional dos assistentes sociais (que exige profissionais mais qualificados, capazes de refletir, de trabalhar em equipa e de dar respostas imediatas aos problemas que lhes são apresentados), por outro lado, estes podem assumir-se como uma forma de responder profissionalmente aos problemas gerados pelo próprio mercado. A capacidade do assistente social fazer uma leitura crítica do contexto em que exerce a sua atividade e dos aspetos (políticos, económicos e sociais) que condicionam o seu espaço de intervenção dentro da organização, constituem competências fundamentais que lhes permitem não apenas mediar os conflitos de interesse dentro da empresa e das equipas de trabalho, mas também, e sobretudo, aferir quais as suas possibilidades em termos de intervenção e quais as estratégias a prosseguir com vista a garantir a continuidade dos seus serviços ou a criação de outros, considerados mais prementes.

Mas implica também um maior compromisso com a busca de respostas que permitam, não apenas atender às necessidades dos trabalhadores inseridos no sistema de produção, mas que contribuam, igualmente, para criar as condições que elevem a realização do trabalho a um nível muito mais humano e para promover uma nova cultura no mundo de trabalho, mais consensual e comprometida com os valores da justiça social, que olha para os trabalhadores não apenas como recursos, mas como parceiros, como seres proactivos, munidos de inteligência, competências e habilidades (Borrvalho, Sousa e Oliveira, 2011), capazes de tomar decisões racionais e imprimir significado e rumo ao trabalho que realizam.

## Bibliografia

- Adams, Robert (2009). Encountering complexity and uncertainty. In: Adams, R., L. Dominelli e M. Payne. *Practising social work in a complex world*. New York: Palgrave Macmillan.
- Amaro, M. Inês (2009). Identidades, incertezas e tarefas do Serviço Social contemporâneo. *Locus SOCI@L*, n.º2, pp. 29-46.
- Araujo, F. C. (2010). *O Serviço Social em Empresas: formulações acerca de um espaço de atuação profissional*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- Bauman, Zygmunt (1999). *Globalization: the human consequences*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Borrvalho, A. T; Sousa, I. P. e Oliveira, F. A. (2011). O Assistente Social atuando na área de recursos humanos para a melhoria do clima organizacional. *Revista Científica do IITPAC*, v.4, n.º 4, Pub.3.
- Buhr, Angela (2002). *A necessidade de um novo agir profissional*. Tese de Barcharelato em Serviço Social, Florianópolis, Universidade Federal Santa Catarina. Disponível em: <http://tcc.bu.ufsc.br/Ssocial288907.pdf>
- Carvalho, M. Irene (2010). Serviço Social em Portugal: percurso cruzado entre a assistência e os direitos. *Revista Serviço Social & Saúde*. UNICAMP Campinas, v. IX, n. 10, pp.147-164.
- Castel, Robert (1995). *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. Paris: Librairie Arthème Fayard.
- Centeno, Luis (Coord.) (2000). *Os trabalhadores de meia-idade face às reestruturações e políticas de Gestão dos Recursos Humanos*. Observatório do Emprego e Formação Profissional, Coleção Estudos e Análises, n.º 30.
- Cohen, Daniel (1997). *Riqueza do mundo, pobreza das nações*. Lisboa : Publicações D. Quixote.
- Demazière, Didier (1995). *Le chômage de longue durée*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Dominelli, Lena (2004). *Social work: theory and practice for a changing profession*. Cambridge: Polity Press.
- Dooley, Alberta (2002). Older Workers' Issues and Social Work Practice. *Journal of Gerontological Social Work*, v.36, n.º3-4.

- Dooley, Alberta (2013). *Older Workers' Issues and Social Work Practice*. In: E.O. Cox, E.S. Kelchner e R. Chapin, *Gerontological Social Work Practice Issues, Challenges and Potential*. NY Routledge: Kelchner & Chapin.
- Faleiros, Vicente P. (1997). *Estratégias em Serviço Social*. São Paulo: Cortez Editora.
- Ferreira, J.M.L. (2014). Serviço Social: profissão e ciência. Contributos para o debate científico nas ciências sociais. *Cuadernos de Trabajo Social*, v.27, nº2, pp. 329-341.
- Ferreira, Paula (2005). *Os trabalhadores mais idosos face ao mercado de trabalho: os desafios do desemprego*. Tese de Mestrado em Políticas de Desenvolvimento em Recursos Humanos, Lisboa, ISCTE, 2005.
- Ferreira, Paula (2016). *A gestão do envelhecimento no trabalho: Políticas, Actores e Estratégias para um prolongamento efectivo da vida activa*. Tese de doutoramento em Serviço Social, ISCTE-IUL, Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/11542>
- Fitoussi, J-P; Rosanvallon, P. (1997). *A nova era das desigualdades*, Oeiras: Celta Editora.
- Freire, Lúcia M. B. (2003). *O serviço social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez.
- Freitas, Carolina (2016). *Serviço social na empresa: fundamentos, propósitos e contributos de uma prática em expansão no século XXI*. Dissertação de mestrado em Serviço Social, ISCTE-IUL, Lisboa. Disponível em <http://hdl.handle.net/10071/12548>
- Granja, Berta (2006). *Intervir para a igualdade entre mulheres e homens no trabalho e na vida : Acções positivas e boas práticas para a construção da igualdade de oportunidades no trabalho e no emprego*. Lisboa : Programa Agir para Igualdade/ EQUAL.
- Guillemard, Anne-Marie (1993). *Emploi, protection sociale et cycle de vie*. *Sociologie du Travail*, nº3, pp.257-284.
- Iamamoto, Marilda V. (1998). *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez.
- Kuhlmann, Carola (2001). Historical portraits of important European leaders in social work: Alice Salomon (1872-1948) – Germany. *European Journal of Social Work*, v.4, nº1, pp.65-75.
- Mouro, M. Helena F. (2006). *Serviço Social e Modelos de Intervenção*:

- da sociedade industrial à sociedade do risco*. Dissertação de Doutoramento em Ciências do Serviço Social, Porto, Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar.
- Payne, Malcolm (2009). Management and managerialism. In: R. Adams, L. Dominelli e M. Payne, *Practising social work in a complex world*. New York: Palgrave Macmillan.
- Rodrigues, F. e F. Branco (2009). A Investigação em Serviço Social em Portugal: uma aproximação a partir da formação pós-graduada. *Locus SOCI@L*, nº2, pp.103-114.
- Santos, Clara, Cristina Albuquerque e Helena Neves de Almeida (2013). *Serviço Social: mutações e desafios*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Sposati, Aldaíza (2007). Pesquisa e produção de conhecimento no campo do Serviço Social. *Revista Katálysis*, nº 10, pp. 15-25.
- Teles, Helena (2009). *A responsabilidade social empresarial e o Serviço Social*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Universidade Lusíada de Lisboa, Lisboa.
- Teles, Helena (2017). *Serviço Social e Responsabilidade Social Empresarial Interna: os desafios contemporâneos dos assistentes sociais*. Tese de doutoramento em Ciências Sociais na especialidade de Serviço Social ISCSP, Lisboa. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.5/13689>
- Viscarret, Juan Jesús (2009). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Editora Alianza Editorial.
- Waldijk, Berteke (2012). Social Worker Alice Salomon as pioneer of critical Social Sciences. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, v.21, nº4, pp. 89-94.
- Walsh, M. (2000). *Nursing Frontiers: Accountability and the Boundaries of Care*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Wulh, Simon (1992). *Les exclus face à l'emploi*. Paris : Syros Alternatives.