Departamento de Sociologia

O Serviço Social Autárquico numa Perspectiva de *Empowerment*

Marta de Oliveira Barreto Bulhões

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Serviço Social

Orientador:

Doutora Maria do Rosário Serafim, Professora Auxiliar,
ISCTE-IUL

Setembro, 2009

AGRADECIMENTOS

A presente dissertação representa para nós o culminar do nosso próprio processo de *empowerment*, uma escalada composta por saltos largos e seguros no aumento das nossas capacidades, mas também por adversidades e recuos, que por vezes teimavam em imperar e que sem a colaboração preciosa de algumas pessoas seriam sempre intransponíveis, sendo imperativo expressar aqui a nossa profunda e eterna gratidão:

À minha orientadora, Professora Doutora Maria do Rosário Serafim, pela disponibilidade, partilha de conhecimentos e preciosa orientação em toda a minha caminhada…obrigada ainda por todas as palavras de incentivo nos momentos difíceis de ultrapassar e que não me deixaram desistir.

Aos meus grandes mestres, professores de Licenciatura e Mestrado, em especial à Professora Doutora Helena Neves de Almeida que me incutiu este desejo de aprofundar o meu conhecimento pelo *Empowerment* e por estar sempre disponível para partilhar o seu saber.

A todos os assistentes sociais que prontamente colaboraram no estudo, partilhando connosco a sua prática profissional, constituída por potencialidades e fragilidades, o meu muito obrigada.

Às minhas companheiras de caminhada neste Mestrado, Ana Silva e Helena Soares pela inexcedível colaboração e apoio.

Aos meus colegas da Câmara Municipal da Povoação, em especial ao Ângelo Furtado, Edite Miguel e Sandra Mendonça, pelas palavras de incentivo e de carinho com que sempre me presentearam.

Ao António e Eduarda Pimenta…a quem roubei o precioso tempo e que tanto me apoiaram nesta caminhada, ensinando-me a cada dia o verdadeiro significado da amizade.

Aos meus amigos, Sandy Paiva e Ana Catarina pela verdadeira amizade e, ainda, aos amigos que geograficamente longe, estão sempre muito perto do meu coração.

Às minhas primas Leninha e Raquel pelo amor, carinho e apoio ao longo da minha vida.

Às minhas queridas avós, por continuarem presentes na minha vida.

Aos meus sogros, por terem o dom de me fazerem sentir filha.

Às minhas irmãs por serem parte de mim…o meu porto de abrigo em todos os momentos difíceis, fazendo-me sempre sentir que sou muito melhor do que na realidade sou.

Aos meus pais, por representarem para mim muito mais do que isso…não encontrando as palavras certas para agradecer a sabedoria com que souberam ultrapassar os momentos difíceis da minha vida…pelos modelos que tive de Honestidade e Solidariedade responsáveis pela minha realização profissional como assistente social e por tudo o que sou…

Ao meu marido…por compreender tão bem as minhas fraquezas e pelo apoio incondicional

À minha sobrinha e afilhado pelos múltiplos momentos de amor… que me ajudaram a conseguir.

À minha filha pelos longos períodos de ausência, que espero poder agora compensar e acima de tudo por ser a minha fonte de amor e energia quando penso em desistir…

RESUMO

Título: O Serviço Social autárquico numa Perspectiva de *Empowerment*

Autor: Marta Barreto Bulhões

Orientação: Prof.ª Doutora Maria do Rosário Serafim

Lisboa 2009

Palavras-Chave: *Empowerment*; Poder; Consciência Critica; Participação; Serviço Social Autárquico

Atendendo a que o conceito de *empowerment* tem tido repercussões significativas na prática profissional do assistente social, revelou-se importante para nós estudar o conhecimento que esses mesmos assistentes sociais em contexto autárquico têm acerca do *empowerment*, a forma como o operacionalizam e o impacto que este tem na sua prática profissional.

Optámos por um estudo misto, que combina o método quantitativo com o método qualitativo, utilizando, como instrumentos de colheita de dados, um inquérito e uma entrevista semi-estruturada que foram construídos para o efeito. A nossa amostra contou com trinta e três assistentes sociais que exercem as suas funções nas Câmaras Municipais de Portugal Continental e Regiões autónomas dos Açores e da Madeira.

A análise dos dados recolhidos permite-nos inferir que os assistentes sociais têm conhecimentos acerca do significado de *empowerement*, havendo mesmo situações em que o conseguem efectivar através do envolvimento dos munícipes na resolução dos seus problemas.

As autarquias, por seu lado, necessitam de combater a sua rigidificação hierárquica através da partilha de poder, quer com os assistentes sociais, quer através da promoção de espaços de participação para os seus munícipes com vista a uma sociedade *empowering*.

ABSTRACT

Title: Autarchical Social Service on an Empowerment Perspective

Author: Marta Barreto Bulhões

Guidance: Prof.ª Doutora Maria do Rosário Serafim

Lisbon 2009

Key-words: Empowerment; Power, Critical Awareness, Participation, Autarchical Social Service.

Considering the significant effects of the concept of empowerment on the professional practice of social workers, we find it important to study the awareness that these exact social workers have about empowerment in autarchical context, the way that they conduct it and the impact that it has to them in their professional practice.

We chose a mixed study which combines a quantitative method with a qualitative method, using as instruments to collect data, an inquiry and a semi-structured interview that were created for this purpose. Our sample regarded thirty-three social workers who carry out their functions in town councils within continental Portugal and the autonomous regions of Azores and Madeira.

The analysis of the collected data allows us to deduce that social workers know the meaning of empowerment and there are even situations where they are able to accomplish it through the enveloping of citizens in the resolution of their problems.

The autarchies, on the other hand, need to strive against their hierarchical rigidity by sharing authority with social workers and by encouraging the participation of their citizens, leading to an empowering society.

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO 5
CAPÍTULO 1 - SERVIÇO SOCIAL E *EMPOWERMENT*: DELIMITAÇÃO DE CONCEITOS.....7
1.1. Poder Local, Bem - Estar e Desenvolvimento 7
1.2. O Serviço Social em Contexto Autárquico 11
1.3. *Empowerment* e Serviço Social em Contexto Autárquico 14
1.3.1. *Self – empowerment*.....19
1.3.2. Poder 20
1.3.3. Consciência Crítica.....24
1.3.4. Participação 25
CAPÍTULO 2 - METODOLOGIA DE PESQUISA, MATERIAL E MÉTODOS.....28
2.1. Fundamentação e Objectivos da Investigação 28
2.2. Opções Metodológicas 29
2.3. Procedimento Geral de Recolha de Dados 29
2.4. Amostra 31
2.5. Instrumentos Utilizados.....32
3.1. O conhecimento acerca do *empowerment* 33
3.2. Dimensões da operacionalização do *empowerment* 34
3.2.1. Analise estatística Multivariada às diferentes variáveis 35
3.2.1.1. Análise das Componentes Principais 35
3.2.1.2. Matriz de Correlações entre as diferentes variáveis 36
3.2.1.1. Análise Descritiva às diferentes variáveis 39
3.3. Prática Profissional 47
3.3.1. Papel do Assistente Social nas Politicas de Acção Social Municipal 47
3.3.2. Percepção do Assistente Social relativamente ao trabalho em Rede 48
3.4. Promoção de *empowerment* pela Autarquia 50
3.4.1. Políticas Sociais 50
3.4.2. Percepção do Assistente Social acerca da promoção de *empowerment* pela Autarquia 51
3.5. Contributo do Assistente Social para a promoção de *empowerment* 53

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2.1. Caracterização dos participantes……..31
Quadro 3.1 Significado de *Empowerment*…….....…33
Quadro 3.2 Ponderadores das componentes principais……..…..35
Quadro 3.3 Matriz de Correlações das variáveis da Componente 1: *Self-empowerment*…….36
Quadro 3.4 Matriz de Correlações das variáveis da Componente 2: Poder…….37
Quadro 3.5 Matriz de Correlações das variáveis da Componente 3: Consciência crítica……37
Quadro 3.6 Matriz de Correlações das variáveis da Componente 4: Participação……...37
Quadro 3.7 Matriz de Correlação…….……38
Quadro 3.8 Matriz de correlações entre as componentes…….....38
Quadro 3.9 Estatística descritiva das dimensões…….....39
Quadro 3.10 Capacidades do Desenvolvimento Pessoal……40
Quadro 3.11 Capacidades do Desenvolvimento Profissional……..…...40
Quadro 3.12 Teste Qui-Quadrado…..……40
Quadro 3.13 Comparação das médias do *self- empowerment* nos dois grupos com autonomia e sem autonomia……..42
Quadro 3.14 Comparação das médias da relação com o executivo nos dois grupos com e sem autonomia…….43
Quadro 3.15 Potencialidades e dificuldades da prática do Serviço Social……..43
Quadro 3.16 - Valores relacionados com a cultura de participação da autarquia…….45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3. 1 Significado de Poder……...……...……..41
Gráfico 3. 2 Forma de Auscultar as Famílias……...…….……....46
Gráfico 3.3 Obstáculos……..…….……..49
Gráfico 3.4. Estratégias de superação……..……...…….…….49
Gráfico 3. 5. Áreas de Intervenção da Acção Social Municipal……..……50
Gráfico 3. 6. Área da Habitação……...……50
Gráfico 3. 7 – Área da Saúde……...50
Gráfico 3. 8. Área de Animação Sócio – Cultural……..……50
Gráfico 3.9. Área da Acção Social……51
Gráfico 3.10. Área do Emprego……...……51
Gráfico 3.11. Área da Educação…….……..……51
Gráfico 3. 12. Área da Infância……...…...…….……..51
Gráfico 3. 13. Área da Juventude…….51
Gráfico 3. 12. Área da Terceira Idade…...……..51

LISTA DE ABREVIATURAS

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

CLAS – Conselho Local de Acção Social

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento acelerado e, por vezes, descoordenado a que temos vindo a assistir nos últimos anos, tem tido repercussões nas sociedades e no seu *modus vivendi*, fazendo emergir novas formas de exclusão e de riscos sociais, a que as autarquias não podem ficar indiferentes. Reduzir a intervenção do serviço social autárquico a meros apoios pecuniários de carácter pontual, já há muito que deixou de ser garante da qualidade de vida dos seus munícipes. Em nosso entender essa garantia, passa, cada vez mais, por processos de integração, de participação, de promoção de parcerias, entre outros, que se devem consubstanciar no processo de *empowerment* da população local.

A dificuldade de tradução deste conceito, reflecte a panóplia de traduções lhe têm sido atribuídas, desde "*emancipación*", nos textos de língua espanhola a "apoderamento" e "*empoderamento"* nos textos de língua portuguesa. Por não considerarmos existir uma tradução verdadeira deste conceito iremos adoptar o seu termo de origem – *empowerment*.

Norteados por uma perspectiva de *empowerment*, e da cogitação por nós efectuada acerca deste conceito, elegemos a terminologia de munícipes para designar os beneficiários/utentes/cidadãos ou destinatários da intervenção do Serviço Social em contexto Autárquico, uma vez que esta se nos afigura ser menos estigmatizante, dando a todas as pessoas o mesmo tratamento.

Atendendo a que o conceito de *empowerment* tem tido repercussões significativas na prática profissional do assistente social. Adams (2008) defende mesmo tratar-se de uma "mudança de paradigma – revolução (Adams, 2008:66)", mais do que uma evolução continuada do que já existe, revelou-se importante para nós estudar o conhecimento que os assistentes sociais em contexto autárquico têm acerca do *empowerment*, a forma como operacionalizam e o impacto que este tem na sua prática profissional.

A relevância deste conceito para a prática do serviço social tem sido estudada por vários autores, no entanto, a falta de dados relativos ao *empowerment* na realidade autárquica portuguesa, mostrou a pertinência da realização de um estudo empírico que permitisse avaliar o conhecimento e a operacionalização do conceito de *empowerment* nos assistentes sociais autárquicos do nosso país.

Daqui resulta que a nossa pergunta de partida consiste em responder à questão: - Qual o conhecimento que os assistentes sociais em contexto autárquico têm do *empowerment* e como

o operacionalizam na sua prática profissional? Na senda de respostas para esta questão optámos por um estudo misto, que combina o método quantitativo com o método qualitativo.

A presente investigação encontra-se dividida em três capítulos: enquadramento teórico, metodologia de pesquisa material e métodos e ainda a apresentação e discussão de resultados.

No enquadramento teórico foi nossa pretensão fazer uma contextualização do nosso problema de pesquisa, encetando para o efeito uma análise bibliográfica acerca do papel das autarquias na área social, das problemáticas e práticas do serviço social em contexto Autárquico e do conceito de *empowerment*.

O segundo capítulo refere-se à pesquisa empírica, onde apresentamos os objectivos de investigação, a estrutura metodológica, da qual constam elementos relacionados com o tipo de estudo, procedimento geral da recolha de dados, amostra e instrumentos utilizados.

No terceiro capítulo são analisados os instrumentos utilizados que pela natureza dos mesmos tiveram tratamento distinto. Os questionários foram tratados com recurso ao programa SPSS 17.0 (*Statistical Package for the Social Sciences),* e as narrativas foram examinadas com recurso à análise de conteúdo. Assim, procedemos à apresentação dos resultados da informação recolhida bem como à sua discussão.

O último ponto será reservado à conclusão onde serão apresentados os principais resultados, as limitações do estudo realizado, as implicações da investigação e sugestões para a intervenção, bem como, as sugestões para os futuros estudos nesta área.

Gostaríamos de salientar o interesse que o presente estudo possa revestir para os profissionais de Serviço Social, bem como para outras áreas, uma vez que como refere Kondrat (1995) o técnico que trabalha para a implementação do *empowerment* pode beneficiar ele próprio do *self-empowerment*.

Deste modo, pensamos que esta pesquisa será um instrumento para todas as pessoas que possam nutrir o desejo de aprofundar esta temática.

CAPÍTULO 1

SERVIÇO SOCIAL E *EMPOWERMENT*: DELIMITAÇÃO DE CONCEITOS

1.1. PODER LOCAL, BEM - ESTAR E DESENVOLVIMENTO

"É efectivamente ao nível local que a intervenção social pode alcançar o seu expoente máximo."
Marina Orrico Tavares

O poder local é referido por muitos autores como uma das principais realidades do regime democrático após o 25 de Abril de 1974. Desde esta data que os municípios têm levado a cabo vária politicas públicas locais que contribuíram para o bem-estar da população, através da melhoria da sua qualidade de vida, a qual é aferida de acordo com diversos indicadores: habitação, saúde, emprego, protecção social, pobreza, educação, entre outros (Veneza, 1986; Portas, 1988; Mozzicafreddo, *et al*., 1991; Mozzicafreddo, 2003).

O Estado Providência ou *Welfare State*, emergido da década de 50 até ao início dos anos 70 e assente numa lógica de universalismo das políticas sociais, começou durante a década de 70 a dar mostras de insustentabilidade, dando progressivamente lugar à descentralização. Para Menezes (2002), a implementação do Estado Providência em Portugal ocorreu tardiamente (após a Revolução de 25 de Abril de 1974) e, de acordo com Boaventura Sousa Santos (1990), Portugal nunca chegou a conhecer um verdadeiro Estado Providência. Esta descentralização do Estado, nomeadamente ao nível das políticas públicas, aliada às correntes neo-liberais dominantes, tornou possível a reorganização do sistema político, designadamente dos "Governos Locais" (Mozzicafreddo, *et al.*, 1991;16), num quadro em que as autarquias viram as suas competências serem aumentadas, não apenas através da legislação, mas, também, e muito insistentemente, através das "pressões" da população local que reivindicava a satisfação das suas necessidades (Veneza, 1986; Mozzicafreddo *et al.,* 1991; Serafim, 1999; Mozzicafreddo, 2003).

Em matéria de descentralização estatal, podemos afirmar que o primeiro passo foi dado em 1976, estando plasmado na Constituição da Republica Portuguesa, mais concretamente no seu artigo 235º nº 2, a existência de autarquias locais definidas como "pessoas colectivas territoriais dotadas de órgãos representativos, que visam a prossecução de interesses próprios das populações respectivas." Seguiu-se a Lei 79/77, de 25 de Outubro, que preceituava acerca da estrutura e das competências dos órgãos autárquicos, sendo necessário aguardar até 1984 para que, com o Decreto-Lei 77/84, ficassem definidas as transferências de competências para as autarquias. Desde esta data que se têm verificado alterações à legislação, as quais

aumentam as atribuições das autarquias em várias áreas, nomeadamente na área social. Estas transferências de competências têm sido alvo de diversas críticas, uma vez que a delegação de competências não se faz acompanhar de transferências financeiras que permitam a sua implementação, o que exige, por parte dos municípios, um esforço adicional no que concerne à sua participação financeira (Veneza, 1986; Portas, 1988; Mozzicafredo *et al.,* 1988; Ruivo *et al.*, 1999 e Mozzicafreddo, 2003).

O poder local é muitas vezes apontado como o "parente pobre do sistema político" (Martins, 2001:7) uma vez que, e apesar de toda esta inovação por parte do Estado, continua, ainda hoje, a existir um longo caminho a percorrer entre as atribuições das autarquias e a possibilidade da sua efectivação, ou seja, entre o que Mozzicaffredo (1988) designa de "valor simbólico e o funcionamento real" (Mozzicafreddo *et al*., 1991: 11), colocando em causa a consecução do enunciado no artigo 3º da Carta Europeia que prevê a gestão por parte das autarquias dos assuntos públicos. Podemos, assim, inferir que aos municípios é reservado um papel que, mais do que activo, pode ser designado de gestão "napoleónica" (Ruivo *et al.*, 1999), ou seja, demasiado dependente do poder central. Esta dependência reporta-se, não apenas a aspectos financeiros, mas também à dependência de recursos humanos e técnicos.

Na conjuntura actual, marcada por uma crise económica e social globalizada, o "local passa a ser uma redescoberta, num contexto de esgotamento de modelos centralizados" (Serafim, 1999:19). Assim, defendemos que o *empowerment* da sociedade e a descentralização do Estado para as autarquias, respondem com maior eficácia às necessidades da população local, uma vez que a proximidade aliada ao melhor conhecimento, conduzirão, inevitavelmente, a políticas sociais públicas mais ajustadas às necessidades da população local. Por outro lado, não podemos descurar que esta forma de intervenção iria igualmente provocar um aumento da participação da população local, logo, a plena cidadania activa (Souza, 2002; Borges, 2003; Root, 2005).

Ao fazermos esta referência à actuação do poder local não podemos descurar o valor que tem vindo a assumir o conceito de Governança, iniciado na década de 90 e definido em 1992, pelo Banco Central, como "a maneira pela qual o poder é exercido na administração dos recursos económicos e sociais do país, com vista ao desenvolvimento" (World Bank, 1992:1, *cit in* Borges, 2003). De acordo com Adams (2008), o termo governança refere-se à forma como a politica é sustentada na prática, logo, com a evolução dos tempos e as transformações que têm ocorrido na forma de governar democraticamente, ou seja, tendo por base parcerias (instituições e pessoas que adoptem uma postura pró-activa nos desígnios do concelho), almejamos que esta governança seja o caminho a seguir pelos governos, ao nível

internacional, nacional, regional e local. Ao nível local, ou seja, dos municípios, entendemos governança como um processo de governação que assenta numa base de poder horizontal e democrático, com total transparência na gestão de contas e aplicação de investimentos públicos e promovendo a cidadania activa, através da participação dos munícipes nas tomadas de decisão. De acordo com Wilkinson (2004 *cit in* Adams, 2008), a participação activa implica que os munícipes sintam que podem influenciar os destinos do concelho, não apenas na escolha dos seus governantes, mas também nas tomadas de decisão (Adams, 2008). Os profissionais de serviço social protagonizam um papel imperativo de forma, a assegurarem o *empowerment* na população e a prossecução de uma democracia participada, representativa e efectiva, que tenha como corolário a justiça social.

Apesar dos constrangimentos de índole económica, burocrática, hierárquica, entre outros, podemos observar que vários são os municípios que intervêm para além do que está legislado, chegando mesmo a avançar com políticas sociais locais, de carácter inovador, na acção social local. Desta forma, agindo informalmente, correm até, por vezes, o risco de esta actuação se poder tornar ilegal (Cfr. Ruivo, 2001 e Menezes, 2001 que defendem a necessidade de repensar o quadro legislativo vigente no que concerne às atribuições das autarquias). Podemos inferir que é através das políticas sociais que o Estado assegura aos cidadãos o Bem - Estar Social (Sousa, Hespanha, Rodrigues, & Grilo, 2007). Nesta linha de raciocínio entendemos as políticas sociais locais como produto da descentralização das políticas públicas, tendo como principal objectivo dar resposta às necessidades da população local por forma, a aumentar a sua qualidade de vida. Por este motivo, as políticas sociais municipais revestem-se de uma variedade acentuada, divergindo de município para município, ou seja, de território para território, revelando, assim, a proximidade existente entre as autarquias e a população local, uma vez que têm como objectivo responder às suas necessidades.

Gostaríamos de realçar o facto da *acção social municipal* estar a crescer de forma considerável nos municípios, assumindo contornos que até à presente data eram completamente desconhecidos. São disso exemplo, os subsídios à natalidade e à fixação da população, atribuídos por algumas autarquias no país, principalmente nos municípios do interior, por forma, a combater a desertificação do território. Face ao exposto, podemos afirmar que o *Bem-estar Social e o Desenvolvimento Local* aliados ao *Empowerment* da comunidade constituem os objectivos da acção social municipal, sendo estas preocupações transversais a todos os municípios.

Falar de desenvolvimento remete-nos inevitavelmente para a ideia de crescimento económico, no entanto, não podemos descurar que o crescimento económico isoladamente faz

emergir novas formas de pobreza. Neste sentido, podemos inferir que o conceito de desenvolvimento é complexo, e tem sofrido diferentes abordagens ao longo dos tempos, devendo ser analisado na sua multi – dimensionalidade (sistémica, global, ecológica, demográfica, cultural, politica, moral, tecnológica e local), numa relação dinâmica e harmoniosa entre as várias dimensões (Mondolfo, 2005; Gomes, *et al.*, 2007). Acerca do conceito de desenvolvimento local, Serafim (1999) afirma que este "ao estar relacionado com o local da problemática do desenvolvimento, é entendido como um processo de diversificação e de enriquecimento das actividades económicas e sociais sobre um território, a partir da mobilização e da coordenação dos seus recursos e energias. Será o produto de esforços da sua população e pressuporá a existência de um projecto de desenvolvimento integrando as suas componentes económicas, sociais e culturais." (Serafim, 1999:39). A promoção do desenvolvimento local por parte dos municípios coloca em evidência a necessidade de aumentar a participação das pessoas, ou seja, chamar as pessoas a participar não apenas aquando das eleições autárquicas mas também, e efectivamente, na acção eficaz de mecanismos de participação e exercício da cidadania plena sobre os destinos do município (Serafim, 1999; Mondolfo, 2005; Gomes *et al.*, 2007).

Tendo presente que o crescimento económico se concebe "como um meio para o bem-estar humano e para a ampliação das liberdades fundamentais" (Gomes *et al.*, 2007:71), e ainda que "O conceito de desenvolvimento privilegiando o sentido de justiça social…utiliza as referências de desconcentração e descentralização de poderes (Serafim, 1999:40)" não podemos descurar o facto de, na realidade, este desenvolvimento em matéria autárquica estar "directamente dependente do executivo camarário das Autarquias" (Menezes 2001:134), tendo assim influência na acção social municipal. Uma vez que esta acção social se encontra numa posição hierarquicamente inferior, cabe ao assistente social preconizar um papel de "actor" (Mondolfo, 2005: XIII) do desenvolvimento e bem-estar que assenta numa base de justiça social e respeito pela dignidade humana, a qual poderá ser alcançada através de uma perspectiva de *empowerment*.

A ideia dos seres humanos serem capazes de assegurar o seu bem-estar está intrínseca à prática do serviço social (Grosser e Mondros, 1985). Na intervenção do assistente social o objectivo final é o de que os indivíduos e grupos, se tornem tão livres quanto possível para decidirem por eles próprios o que é melhor para os seus interesses e qual a melhor forma de os atingir.

Como corolário do papel do poder local, defendemos que este ocupa, na actualidade, uma posição privilegiada na promoção do Bem-Estar Social da população, uma vez que dispõe de

um maior conhecimento das necessidades derivado da sua proximidade à população local, reunindo, assim, alguns dos requisitos necessários para preconizar o Desenvolvimento Local integrado e sustentado numa lógica de cidadania activa.

1.2. O SERVIÇO SOCIAL EM CONTEXTO AUTÁRQUICO

> *"As necessidades humanas, ao se modificarem, conduzem à transformação dos modos de lhe dar resposta, isto é, a organização social "exigiu" o aparecimento do serviço social enquanto serviço camarário"*
> *Manuel Menezes*

As progressivas mutações económicas e societais, aliadas ao facto do serviço social ser uma disciplina das Ciências Sociais e uma profissão que tem como objecto de estudo e intervenção a questão social nas suas mais diversas formas, mutáveis e dinâmicas, não se compadecem com uma definição estática e exaustiva do serviço social, a qual tem sido alvo de reformulações e dinâmicas conceptuais, por forma a acompanhar a evolução da sociedade e a responder, de forma adequada, às necessidades de quem procura o assistente social (Machado, 1999; Sewpaul *et al.*, 2004, Cree *et al.*, 2008; Adams, Robert; Dominelli, Lena; Payne, Malcom, 2009).

O serviço social distingue-se das demais profissões, uma vez que, além de não se encontrar vinculado à especificidade de um método, consegue combinar o papel do profissional com a transformação dos indivíduos, instituições e políticas (Dean, 1977 *cit in* Lee, 2001; Payne, 2006). Autores como Voorhis *et al*., (2006) entre outros, afirmam mesmo que o serviço social supera todas as profissões de serviços humanos, na medida em que este visa, não apenas o desenvolvimento individual, como também a acção social com vista a uma mudança estrutural numa perspectiva holística.

A definição internacional de serviço social, adoptada em Julho de 2001, pela Associação Internacional de Escolas de Serviço Social e ainda pela Federação Internacional de Assistentes Sociais é a seguinte:

> *"O serviço social é uma profissão que promove a mudança social, a resolução de problemas no âmbito das relações humanas e o empowerment e libertação das pessoas para aumentar o seu "bem-estar". Utiliza teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, intervindo nas interacções das pessoas com o seu meio. Os princípios dos direitos humanos e da justiça social são fundamentais para o serviço social (Sewpaul et al., 2004:2). "*

Contudo é de realçar o importante papel do serviço social na produção do conhecimento, um conhecimento baseado em teorias, experiência prática, princípios e valores. Alcina Martins (2003), defende que o assistente social deve ter uma posição investigativa que lhe

permita produzir conhecimentos relativos ao seu campo de actuação e à realidade social. Lee (2001) corrobora esta ideia ao afirmar que o conhecimento é composto pelo "conjunto de princípios e valores pessoais, pela experiência profissional, pelo conhecimento do seu público-alvo e pelos conhecimentos teóricos que foi acumulando ao longo da vida" (Lee, 2001:56). Desta forma, entendemos que, em contexto autárquico, a produção de conhecimento resulta de um trabalho científico interligado à prática profissional, ao contexto político e institucional e interligação com as políticas sociais, por exemplo, através do papel interventivo do assistente social nas políticas sociais da autarquia, desde a sua concepção, execução até à avaliação das mesmas (Menezes, 2002; Serafim, 2004). As condições e perspectivas da produção de conhecimento são, nesta perspetiva, dinâmicas, aliando-se intervenção e investigação.

O serviço social dispõe de uma panóplia de estratégias de intervenção, as quais, tal como a sociedade, também têm sofrido mutações. Tendo sempre presente que "cada caso é um caso", cabe ao profissional fazer a escolha e adaptação dos instrumentos e técnicas ao seu alcance, para posteriormente adoptar uma estratégia de intervenção que tenha como enfoque a justiça social e os Direitos Humanos. Desta forma, conseguirá *empower* as pessoas e contribuirá para que estas possam participar activamente e de forma independente nas políticas sociais e na vida pública, abandonando peremptoriamente a posição de passividade que por vezes manifestam perante a "caridade, julgamentos profissionais e desvantagens estruturais (Cree *et al.*, 2008:88)". No que concerne à *metodologia de intervenção,* Serafim (2004) defende que "o primado da linguagem e da comunicação é um factor fundamental no relacionamento entre o Assistente Social e o cidadão/utente (e também entre Assistentes Sociais). Sendo um relacionamento profissional entre pessoas, deve ser empático, verdadeiro, de interacção dinâmica e temporária, tendo como objectivo capacitar o cliente a resolver, por si, as dificuldades da situação social-problema em que se encontra" (Serafim, 2004:40).

A democracia do pós 25 de Abril de 1974, aliada à descentralização preconizada pelo Estado, conduziram à necessidade crescente, sentida pelos autarcas, de recrutar pessoal especializado, que conseguisse de forma eficaz responder aos problemas colocados pelos munícipes, nomeadamente na área da pobreza e exclusão social. Foi neste contexto que o assistente social começou a desenvolver a sua intervenção profissional em contexto autárquico, o qual começou, numa primeira fase e em alguns municípios, por assumir funções antes exercidas pelo presidente da câmara, nomeadamente o atendimento a solicitações de resposta a situações-problema (Menezes 2002; Mondolfo, 2005). Paulatinamente, o serviço social autárquico abandonou a intervenção imediatista e pontual para passar a centrar-se numa

intervenção planificada e integrada, onde o indivíduo é visto de forma holística e as respostas abdicaram o subsídio pontual para pertencerem a um projecto de vida. Subscrevemos Tavares (2004) ao afirmar que é na *dimensão local que a acção social* ganha sentido.

Os munícipes que usufruem do serviço social autárquico têm que ser encarados como qualquer outro munícipe. A exclusão de que são alvo coloca-os frequentemente numa posição frágil ao nível da cidadania, que fica camuflada pela situação de dependência em que vivem. Friedman (1996) defende um desenvolvimento alternativo, onde a pobreza é vista como um modelo de *disempowerment* centrado na política e onde são identificadas as necessidades e previstos os meios para as satisfazer. Este modelo assenta na ideia de que as famílias pobres não possuem poder social para melhorar as condições de vida dos elementos do seu agregado, esperando-se do serviço social uma intervenção capaz de os superar. Em nosso entender, o *Empowerment dos Cidadãos* faz parte dos objectivos de intervenção deste grupo profissional em contexto Autárquico.

Numa abordagem de *empowerment,* o serviço social autárquico não pode descurar a *Intervenção em Rede* como uma metodologia fundamental pois, como afirma Fernando Ruivo (2000), "só através de uma acção colocada em rede, muito especialmente de uma rede local coordenada e dinâmica, em que imperem ou possam vir a imperar os princípios da participação e do partenariado, se conseguirá lidar com muitos problemas sociais, muito especialmente os relativos ao fenómeno complexo da exclusão social" (Ruivo, 2000:15). Sobre a mesma temática Adams (2008) refere que o *trabalho em rede* pode ser muito vantajoso se as organizações conseguirem desenvolver sistemas de aprendizagem com a capacidade de se transformarem/evoluírem a elas próprias. Thompson (2007), reforça esta ideia, afirmando que a parceria é fundamental no processo de *empowerment* e defendendo, tal como Faleiros (2001), ser de crucial importância o envolvimento dos munícipes nestas redes. Almeida (2001) também defende este tipo de intervenção, que designa de "partenariado", alegando mesmo que há uma responsabilização de todos os envolvidos, a qual os obriga a reconhecerem as potencialidades e capacidades de cada um. Para Guadalupe (2009) existe actualmente uma tendência generalizada para se reconhecer os beneficios e potencialidades do trabalho em rede, no entanto, estamos cônscios de que esta metodologia pode entrar em colisão directa com os objectivos políticos da instituição, uma vez que assenta numa óptica horizontal da resolução de problemas, deixando de lado a questão da visibilidade institucional.

Embora a prática profissional seja por nós explanada no ponto seguinte, em articulação com as dimensões que, em nossa opinião, operacionalizam o conceito de *empowerment*, não

podemos deixar de realçar que o assistente social promotor e facilitador de *empowerment*, nos variados contextos em que este pode ocorrer, deverá adoptar uma postura peculiar, assumindo um papel de facilitador, de flexibilidade e de colaboração, trabalhando ao lado das pessoas, ou seja, com as pessoas e não para as pessoas. Na sua intervenção deve respeitar a cultura, o local e acima de tudo os desejos e interesses da comunidade em que este actua e, sempre que possível, deve nortear a sua actuação por princípios de direitos humanos, cidadania, democracia e justiça social. A imposição deve ser abolida da sua prática por forma, a que a comunidade o veja como um recurso (Frans, 1993; Fetterman, 1996; Lee, 2001; Adams, 2008).

Como corolário da nossa reflexão acerca da prática do serviço social, destacamos alguns dos propósitos da profissão do Serviço Social, identificados por Vishanthie Sewpaul e David, num documento sobre os "Standards Globais para a Educação e Exercício da Profissão de Serviço Social" e debatidos nas assembleias Gerais da Associação Internacional de Escolas de Serviço e Federação Internacional de Assistentes Sociais, realizado na Austrália em 2004:

> *"Formular e implementar políticas e programas que melhorem o bem-estar das pessoas, promovam o desenvolvimento, os direitos humanos e uma harmonia social e colectiva bem como a estabilidade social, na medida em que essa estabilidade não viole os direitos humanos; incentivar as pessoas a exercer advocacia no que diz respeito às preocupações de pertinência local, nacional, regional e/ou internacional; agir com e/ou para as pessoas que defendem a formulação e implementação de políticas orientadas e coerentes com os princípios éticos da profissão; participar na acção política e social com impacto nas políticas sociais e de desenvolvimento económico, bem como a mudança efectiva através da crítica e eliminação das desigualdades e planejar, organizar, administrar e gerir programas e organizações dedicadas a qualquer um destes pontos."*

A relevância por nós atribuída a apenas alguns dos propósitos mencionados no documento supra referido, tem como intuito dar corpo à presente dissertação na forma como entendemos o serviço social autárquico numa perspectiva de *empowerment*.

1.3. *EMPOWERMENT* E SERVIÇO SOCIAL EM CONTEXTO AUTÁRQUICO

> *"O Empowerment no Serviço Social representa um mudança de paradigma – revolução - mais do que uma mudança gradual – evolução (...) o empowerment oferece uma nova abordagem ou padigma mais do que uma modificação do que já existe."*
>
> *Robert Adams*

O *empowerment* surgiu, segundo Ninacs, devido ao "facto de se ter constatado que algumas colectividades e pessoas não conseguiam ter poder sobre os recursos necessários ao seu bem-estar, isto é, não conseguiam por elas próprias atingir as condições mínimas de

sobrevivência individual." (Ninacs 1995:70). Esta falta de poder, inviabiliza também a *participação das pessoas nas decisões públicas*, uma vez que as organizações não lhes reconhecem legitimidade para tal e as próprias pessoas acabam por assumir posturas de passividade extrema, aceitando, sem qualquer tipo de contestação, apenas aquilo que lhes é oferecido. Assim, o paradigma do *empowerment* fundamenta-se na convicção de que as pessoas, tanto individualmente como em grupo, podem adquirir capacidades que lhes permitam efectuar as transformações necessárias para assegurar o acesso aos recursos vitais ao seu desenvolvimento e bem-estar, bem como o controlo desses mesmos recursos.

Definir o conceito de *empowerment* não é por certo uma tarefa fácil, uma vez que podemos encontrar na bibliografia disponível, uma panóplia de definições. Subscrevemos Adams ao afirmar que o *empowerment* tem um significado "multifacetado (…) com diferentes significados para as diferentes pessoas" (Adams, 2008:4), por exemplo, encontram-se significados distintos entre os académicos e os profissionais que o põem em prática, ou ainda entre as várias áreas de intervenção (economia, psicologia, serviço social, entre outras). Por este motivo, podemos afirmar que o conceito não é estático, logo, vai evoluindo e se reformulando de acordo com as experiências das pessoas que o colocam em prática (Thompson, 2007; Adams, 2008). Destarte, *podemos afirmar que esta palavra não tem apenas um significado, nem corresponde a um método específico do serviço social, uma vez que podemos encontrar a concepção de empowerment em várias perspectivas e métodos da prática do serviço social.* De acordo com Lee (2001), podemos identificar várias ligações do *empowerment* a abordagens que vão desde o construtivismo crítico (Carpenter 1996), abordagem interaccionista (Shwartz 1994; Shulman 1996, Parsons 1999); abordagem estrutural (Middleman e Goldbeg 1974,1979) e abordagem integrativa (Parsons, Hernandez e Jorgenses, 1994).

No que concerne à *ligação do conceito com a prática do serviço social*, é notória, novamente, a falta de consenso entre os vários autores que o abordam, uma vez que lhe são atribuídas várias categorias, desde "ferramenta" (Gutiérrez *et al.*, 2003: XIX) a "técnica" (Lee, 2001:31). Para Parsons o *empowerment* é a chave do serviço social, existindo ainda autores que o defendem como um método da prática do serviço social (Turner 1996 *cit in* Lee, 2001) ou como um modelo (Fetterman, 1996). Por outro lado, para Faleiros (2002) este conceito reporta-se a uma importante estratégia do serviço social, enquanto para Voorhis *et al.* (2006) e para Cree *et al.*, (2008) este é um valor essencial do serviço social. Existe mesmo quem defenda que este conceito representa a "pedra angular" do serviço social (Lee, 2001, Adams, 2008).

De entre a dissonância de definições, parece existir consenso no que respeita à relevância que o conceito assume na prática do serviço social, sendo defendida a ideia de que este representa uma mudança de paradigma na prática do serviço social, onde se revela necessário a aquisição de conhecimentos e competências para o desenvolvimento do processo de *empowerment*. (Frans, 1993, Lee, 2001, Gutiérrez *et al*., 2003; Voorhis e Hostetter, 2006; Thompson, 2007; Adams, 2008).

Para Faleiros (2002), no contexto do paradigma da correlação de forças, o *empowerment* é o objecto profissional do serviço social, enquanto para Gutiérrez, Parsons e Cox (2003) ele proporciona uma forma de repensar a prática do serviço social. Adams (2008) afirma mesmo que mais do que uma evolução na prática do serviço social, o *empowerment* revelou-se uma mudança de paradigma, uma vez que se deixou de olhar para o munícipe como sujeito da intervenção num enfoque de tratamento ou modelo médico social (paradigma dominante nos anos 60/70), para este passar a ser visto, a partir de 1990, como parte integrante do processo, onde se valoriza a participação das pessoas e onde se trabalha com as pessoas e não para as pessoas.

Barbara Solomon, uma das pioneiras que aprofundou o conceito de *empowerment*, defini-o como "um processo segundo o qual o assistente social está envolvido num conjunto de actividades com o cliente (…) que visam reduzir a impotência que tem sido criada pelas valorizações baseadas num grupo estigmatizado. Este processo envolve a *identificação dos blocos de poder* que contribuem para o problema, bem como o desenvolvimento e implementação de estratégias específicas que visam, tanto a redução dos efeitos dos blocos de poder indirectos, como a redução das operações dos blocos de poder directo" (Solomon, 1976:19). Para Thompson (2007), *empowerment* significa "ajudar as pessoas a ganhar um maior controlo nas suas vidas" (Thompson, 2007:21). Já para Gutierrez (1990), é "um processo de aumentos pessoais, interpessoais ou de poder político para que as pessoas possam tomar medidas para melhorar as suas situações da vida" (Gutierrez 1990, *cit in* Voorhis *et al.*, 2006). Reiteramos Robert Adams (2008), ao conceptualizar este conceito como "a capacidade dos indivíduos, grupos e/ou as comunidades para ganharem o controlo sobre as suas circunstâncias, exercerem o poder e atingirem os seus próprios objectivos, e o processo pelo qual, individual ou colectivamente, são capazes de se ajudarem a si e aos outros para maximizar a sua qualidade de vida" (Adams, 2008:17).

O empowerment fundamenta-se na convicção de que as pessoas que experienciaram um aumento de poder através de um processo de empowerment, quer individualmente, quer em colectividades, têm a capacidade de influenciar os outros e ainda os próprios sistemas sociais

que os rodeiam, numa lógica de interacção entre os vários sistemas (políticos, sociais, económicos, entre outros) através de efeitos cumulativos e recíprocos (Frans, 1993; Lee, 2001; Adams, 2008). Destarte, a abordagem de *empowerment* subentende uma "compreensão biopsicosocial" (Lee, 2001:39)

De acordo com Lee, (2001) o *empowerment* pode ser desenvolvido em três dimensões: pessoal – que compreende o desenvolvimento de uma boa auto-estima; interpessoal e político. Gutierrez (2003 *cit in* Adams, 2008) corrobora esta ideia, afirmando que o *empowerment* se pode desenvolver ao nível macro-societal, centrando-se no objectivo político e na mudança estrutural; ao nível mezzo-local e ao nível micro, quando se centra no indivíduo ou em mudanças pessoais. Por outro lado, Robert Adams (2008), no seu livro "*empowerment*, participação e serviço social", sustenta que o *empowerment* pode ser aplicado a indivíduos, grupos, organizações, comunidades e sistemas políticos. Corroborando esta ideia, Thompson (2007) também afirma existirem os mesmos quatro domínios: o individual, onde o *empowerment* pode ser uma forma das pessoas se ajudarem a si próprias, ganhando um maior controlo em algumas áreas da sua vida; o grupo/família/equipa, que se reporta ao aspecto colectivo do *empowerment* e onde as pessoas se podem ajudar a si próprias a ganhar um maior controlo na sua vida; o da organização que supõe a passagem do estilo top *down* para *bottom up*, através da delegação de responsabilidades e uma maior autonomia, encorajando desta forma a criatividade dos funcionários e, por último, o domínio da comunidade, que de acordo com o autor, e pese embora com maiores dificuldades, poderá ser uma realidade, ajudar todas as comunidades a ganharem um maior controlo nas suas vidas e circunstâncias (dando como exemplo os processos democráticos).

No que concerne ao *empowerment* ao nível macro, ou seja, da sociedade, aludimos Friedman (1996) que defende um desenvolvimento alternativo com inicio no local, mas onde haja a intervenção do Estado, um Estado diferente do existente, ou seja, um Estado forte e capaz de promover a justiça social que, de acordo com Adams (2008), só é alcançável com base na equidade entre os cidadãos. Entendemos, assim, que a promoção do *empowerment* contribui, não apenas para uma maior justiça social, mas também para a promoção de uma melhor cidadania activa, através do aumento da participação das pessoas nos destinos do seu município. No concernente ao *empowerment* das organizações, Adams (2008) refere que a forma como o governo local e a governação são vistas, assim como o papel que a cidadania assume, podem afectar decisivamente o *empowerment* das pessoas nas organizações. O facto de muitos dos "princípios, papeis, processos e competências de *empowerment* serem comuns

a toda a prática do serviço social" (Lee, 2001), vem refutar a tese por nós defendida de que o serviço social autárquico deverá ser feito numa base de *empowerment*.

O *empowerment*, de acordo com vários autores (Lee, 2001; Adams, 2008), é uma abordagem integrativa, holística e adequada às necessidades da população, que muitas vezes se encontra numa posição estigmatizada e vulnerável, podendo ser aplicado a outros grupos de pessoas. Deste modo, subentende um fortalecimento dos indivíduos com vista à sua autonomização, através da capitalização dos sujeitos (Faleiros 2002). Esta capitalização pode ser feita a vários níveis (social, económico, politico e cultural), de acordo com as necessidades das pessoas. Tomando como exemplo o caso do sujeito que se encontra na condição de desempregado, a capitalização pode dar-se ao nível do capital cultural, com a frequência de formação em técnicas de procura de emprego, por forma, a munir o sujeito dos requisitos necessários para conseguir o seu emprego e, desta forma, conseguir alterar a sua trajectória de vida (*life course*). Este fortalecimento, compreende a necessidade do profissional considerar as questões históricas do sujeito e as suas relações particulares, com vista à ampliação do seu poder, saber e dos seus capitais (Faleiros 2002) que, por sua vez, vão gerar uma mudança de atitude dos sujeitos ao nível da participação.

Os assistentes sociais em contexto autárquico assumem, então, uma posição fulcral na promoção do *empowerment*, uma vez que os podemos considerar como agentes de mediação entre a autarquia e a população local, actuando, assim, na prossecução dos objectivos de cada um. Na perspectiva do processo de *empowerment*, subscrevemos Faleiros quando afirma que, nesta mediação, o assistente social deve defender a posição dos oprimidos, ou seja, dos munícipes que procuram ajuda do profissional de serviço social.

Face ao exposto, no campo do serviço social autárquico, podemos definir *empowerment* como a capacidade que o assistente social tem em habilitar as pessoas para a autonomia, respeitando e apoiando-as no sentido de estas tomarem controlo sobre as suas vidas através da participação na *rés pública*. Subscrevemos Adams (2008) ao referir que o ideal é uma sociedade *empowering*, comprometida com o processo e os resultados do *empowerment* dos cidadãos e dos profissionais. A prática de *empowerment* necessita de um envolvimento com o social e com a política, bem como com as dimensões pessoais das pessoas. Logo, a prática de *empowerment* envolve inserção, participação e justiça social.

Tendo presente que o objectivo desta investigação se centra no serviço social autárquico numa perspectiva de empowerment, iremos em seguida abordar as dimensões de empowerment que, quanto a nós, se revelam mais pertinentes para esta análise, sendo de realçar que, para o efeito, estas dimensões não se apresentam de forma estanque, com limites

claramente definidos, e só atingem o seu real valor e significado na interacção e interconexão de umas com as outras.

1.3.1. *Self – empowerment*

Self – Empowerment é para vários autores (Frans, 1993; Voorhis *et al*., 2006; Adams, 2008) uma dimensão de crucial importância no processo de *empowerment*. Embora seja muitas vezes descurada na literatura existente, a verdade é que se o assistente social for um *disempowered* ele não tem controlo sobre o seu trabalho, cumprindo apenas ordens, logo, não consegue desenvolver um processo de *empowerment* com os seus munícipes sem experienciar na primeira pessoa este processo, o qual se designa de *self – empowerment* (Adams, 2008; Thompson, 2007).

O facto de o EU ser muitas vezes negligenciado na literatura do *empowernent*, e mesmo na referente ao serviço social, conduz invariavelmente a uma desvalorização do desenvolvimento pessoal e profissional do assistente social (Adams, 2008), dando a falsa ideia de que qualquer pessoa/ profissional tem capacidades para pôr em prática um processo de *empowerment* com sucesso. Howe (2008) defende mesmo que usar o *self*, valorizando também a sua inteligência emocional, é essencial para o sucesso do assistente social e da sua prática profissional.

Stanton (1990) corrobora esta ideia, chamando a atenção para o facto do *empowerment* nos assistentes sociais ser um "pré-requisito" para que estes possam *empowered* outras pessoas (Stanton, 1990 *cit in* Adams, 2008). Os assistentes sociais que se sentem *empowered* têm mais capacidades de influenciar e motivar os seus municipes para aderirem a este processo. Este autor defende, ainda, a necessidade dos assistentes sociais modificarem a sua postura nas organizações onde trabalham e desenvolverem uma forma democrática de trabalhar os objectivos do *self-empowerment* e do *empowerment* dos municipes.

De acordo com Lee (2001),o assistente social dispõe de "dois níveis de competências: as competências internas que compreendem a percepção e a cognição e as competências interaccionais, as competências para lidar directamente com os clientes" (Lee, 2001:59), pois como é defendido por Breton (1994) o *empowerment* tem implícito uma parte objectiva e uma parte subjectiva, sendo esta última referente à percepção que temos de nós mesmos, ou seja, à auto-estima. A auto-estima positiva, a auto-confiança, a auto-eficácia e a satisfação individual são elementos fulcrais no processo de *empowerment* e no sentimento de controlo das suas vidas (Frans 1993; Lee, 2001; Voorhis *et al.*, 2006; Adams, 2008). São vários os autores que

defendem a centralidade desta dimensão no processo de *empowerment*, uma vez que esta é a área onde trabalhamos connosco próprios com vista à mudança, uma mudança que significa controlarmos a nossa vida (Lee, 2001; Thompson, 2007; Adams, 2008).

Esta dimensão está também muito ligada ao conceito de auto-ajuda que, de acordo com Adams (2008), pode ser definido como "um meio pelo qual as pessoas se ajudam a si próprias" (Adams, 2008:9). Smiles (1890) refere mesmo que a auto-ajuda é a raiz para um crescimento individual genuíno. Os grupos de auto-ajuda ganham expressão no *empowerment* e factores como ~~a~~ advocacia e auto-advocacia; *self-management*; anti-burocracia; cooperação e experiências comuns, têm um contributo importante para este processo.

Lee e Lerner (1994) referem que as avaliações negativas interiorizadas e incorporadas na experiência de desenvolvimento pessoal constituem os blocos de poder indirecto que devem ser superados. No processo de *empowerment* visa-se, tal como referimos, uma progressão psicológica. Esta pressupõe o auto-reconhecimento da legitimidade, da sua própria identidade e consequentemente da sua competência, o que perfaz o reconhecimento de competência por parte dos outros. Assim, esta progressão leva a uma alteração na correlação de forças, passando o indivíduo de uma posição de *disempowered* (sem poder) para uma posição de *empowered* (com poder), processo este que se configura no *empowerment* psicológico (Carvalho, 2004; Voorhis *et al.,* 2006). Para Croft e Beresford (2000) o *self-empowerment* para a população com quem o assistente social trabalha significa uma mudança da sua situação de *disempowered* para uma situação onde têm maior controlo sobre as suas vidas e onde se sentem capazes de influenciar os outros, fomentando a mudança.

Face ao exposto, podemos constatar que esta dimensão se reporta não apenas aos asssistentes sociais mas também, e com igual relevância, aos municipes com que estes trabalham, uma vez que as pessoas têm que ser analisadas de forma holística, ou seja, numa análise que considere as suas trajectórias - *life course* – (Faleiros, 2002), o meio onde estão inseridos e as suas capacidades (económicas, culturais, sociais e politicas, entre outras) para a mudança (Rees 1991 *cit in* Adams, 2008; Lee, 2001; Faleiros, 2002; Adams, 2008).

1.3.2. Poder

O poder é uma dimensão central do processo de *empowerment*, uma vez que este processo subentende o aumento de *poder* por parte de quem (pessoa, famílias, grupos, comunidades, organizações, entre outros) se encontrava numa posição de *disempowered*. Não podemos, no entanto, descurar, que esta dimensão assume igual relevância na prática do serviço social,

uma vez que o profissional deverá ter um quadro de referência que lhe permita compreender as questões de *poder* para posteriormente trabalhar com as pessoas, tendo sempre presente que a sua intervenção provoca muitas vezes um grande impacto na vida destas. (Oakley *et al.,* 2003; Thompson, 2007; Adams, 2008; Smith, 2008)

Os conceitos de *poder* e de *empowerment* têm sofrido, nos últimos anos, uma "banalização" (Thompson, 2007:1). No entanto, é comumente aceite que, apesar das desigualdades na sociedade, todas as pessoas têm um certo grau de *poder*. De acordo com alguns autores (Pinto, 1998; Oakley *et al*., 2003) existem três fontes básicas de *poder:* económica, social e política. O grau de acesso a estas pode determinar e influenciar o processo de *empowerment* a que os indivíduos podem ser sujeitos, Uma vez que este processo subentende uma melhor redistribuição do *poder* – justiça social. Parsons *(cit in* Smith, 2008) defende que o *poder* pode ser partilhado, alegando mesmo que este conceito de *empowerment* é a chave para o serviço social. Já Robert Adams (2008) advoga que o assistente social, numa primeira fase, não se encontra numa posição favorável para "*dar poder*", devido aos seus constrangimentos normativos, uma vez que ele próprio, na sua intervenção, exerce o *poder* através das leis e das suas organizações. Por outro lado, o facto do conceito ser multifacetado e de existirem várias concepções de *poder,* inviabiliza a existência de "receitas" de como habilitar as pessoas a tornarem-se *empowered*. Uma terceira razão, apontada pelo autor, para que, numa primeira abordagem, o assistente social negligencie a sua intervenção numa filosofia de *empowerment,* reside no facto das concepções existentes se focarem demasiado em aspectos sociais, estruturais e organizacionais, descurando a análise de como é que uma pessoa se pode tornar *empowered* ou *disempowered*.

De acordo com Gomm (1993 *cit in* Payne, 2002), o papel do assistente social é organizar a resposta institucional adequada à transferência de poderes para os utentes. A centralidade do conceito de *poder* no serviço social é demonstrada por Smith (2008) através de 4 elementos: natureza do *poder*, ou seja, como é concebido e quais as suas caracteristicas; as fontes do *poder*, de onde vem e como está representado na prática do serviço social; quem tem acesso ao *poder*, que recursos em termos de influência e autoridade estão disponiveis e, por último, termos conhecimento de como é que o *poder* pode ser concretizado na prática do serviço social, norteados por valores de igualdade, equidade e justiça social. Adams (2008) vai mais longe, afirmando que o fracasso de muitas das iniciativas de *empowerment* ficou a dever-se a uma lacuna da literatura sobre a verdadeira natureza do *poder*.

A reflexão sobre a dinâmica do *poder* no serviço social remete-nos inevitavelmente para uma análise mais aprofundada e multidimensional, ou seja, que tenha em conta, não apenas o

grau de *poder* do profissional, mas também a sua identidade pessoal e profissional, "autoridade permanente e imputada" (Smith, 2008:3), bem como as interacções que estabelece com as pessoas no seu campo de intervenção (que podem inflenciar essa mesma intervenção). Corrobora-se, desta forma, a ideia por nós sustentada de que as dimensões supra e infra referidas só têm validade na interconexão entre todas elas (*self-empowerment*, poder, consciência crítica e participação).

O *poder* aparece muitas vezes ligado ao conhecimento, entendido concomitantemente como uma "fonte de *poder* e uma forma de o adquirir" (Cornwall 1992, *cit in* Oakley *et al*., 2003:11). O lema de que o "conhecimento é *poder*" (Thompson, 2007:17) é reforçado por Foucault (1977) ao afirmar que "o *poder* produz conhecimento…o *poder* e o conhecimento têm implicações directas um sobre o outro" (Foucault, 1977 *cit in* Thompson, 2007:17). Assim, revela-se imperativo saber como é que o conhecimento do assistente social foi desenvolvido e como este o usa na relação com os utentes/instituição. Perceber-se-á, desta forma, as implicações desta relação não apenas nas questões de *poder* mas também no processo de *empowerment*.

A linguagem utilizada pelo assistente social, bem como a forma como este gere os conflitos, também devem ser tidas em conta nesta dimensão do *poder*. Não deve ainda ser descurada a relação que esta dimensão de *poder* tem com as pessoas mais "impotentes" (Thompson, 2007), que possuem características que os tornam mais vulneráveis a situações de dominação ou exclusão (Oakley *et al*., 2003; Thompson, 2007; Smith, 2008).

O *poder* é multidimensional e varia de acordo com os diferentes autores. Para Thompson (2007) existem três niveis de *poder*, que por sua vez podem igualmente ser identificados no processso de *empowerment*: o pessoal/individual, onde são desenvolvidas varias capacidades pessoais como o desenvolvimento da confiança, a promoção da auto-estima e o reforço das suas competências; o cultural, relacionado com os esteriótipos da sociedade e com a mudança destes e, o estrutural, que se encontra intimamente ligado com a posição (classe) que cada um ocupa na sociedade. Este último nível tem implicações na distribuição do *poder* e das oportunidades, a qual é alvo de mudança na intervenção do assistente social numa perspectiva de *empowerment* Por outro lado, Steven Lukes (2005 *cit in* Thompson, 2007) fala-nos na visão sociológica do *poder*, onde defende existirem três dimensões: a tomada de decisão, a não tomada de decisão e, ainda, o significado do contexto social. Paulo Freire (1970) defende ainda uma outra concepção de *poder*, que se traduz num aumento da conscientização - consciência crítica – a qual retomaremos no ponto seguinte. Já Faleiros (2002) descreve o paradigma da correlação de forças, onde se insere a prática do serviço social com os seus

municipes. Entendemos, assim, que é através da intervenção na correlação de forças que se processa o fortalecimento do cidadão de direitos.

Será interessante, em nossa opinião, analisar a posição do assistente social relativamente a esta dimensão: pois se por um lado este pode experimentar uma situação de falta de poder ou de *disempowred* dentro da autarquia e em relação ao executivo camarário, por outro lado, junto dos utentes, assume muitas vezes uma posição de superioridade, onde, sem dúvida, é uma pessoa com muito *poder*, uma vez que pode conceder ou indeferir os apoios pecuniários ou espécie como também determinar os seus modos de vida (Thompson, 2007; Smith, 2008).

Sobre a pertinência deste conceito na prática do serviço social numa abordagem de *empowerment,* Adams (2008) defende que os assistentes sociais têm que possuir uma estrutura de conhecimentos teórico-práticos que os habilitem a entender as questões (de *poder* e de perca absoluta de *poder*) que colocaram as pessoas em situação de fragilidade. Na dialéctica instituição/utente, o assistente social deve analisar o conflito de interesses entre ambas as partes, pois esta pode ser a principal barreira a qualquer processo de *empowerment*. Em consonância com o autor supra referido, Lee refere que o objectivo do *empowerment* no serviço social é "combinar o desenvolvimento de um sentimento pessoal de *poder*, o desenvolvimento de capacidades e trabalhar para a mudança social (Lee, 2001:37)".

Tal como Faleiros (2002) refere, entendemos o serviço social como uma relação de *poder*, e é nessa relação de *poder* que se produz a particularidade do serviço social no contexto de relação de forças. Para Pierre Bourdieu toda a realidade é relacional, muda de acordo com as relações existentes numa determinada sociedade. Destarte, o que se estabelece no campo do serviço social são relações de forças que se materializam num jogo em que os actores assumem posições diferentes, dependendo do *poder* que possuem. A noção de *poder* aqui apresentada deve ser entendida de acordo com o pensamento de Foucault (1981), para quem o *poder* "é a multiplicidade de relações imanentes da esfera em que operam e que constituem as suas próprias organizações" (Foucault, 1981:92), ou seja, como exercício de produção da verdade, logo, o *poder* é algo que existe em relação, mediante uma pluralidade de correlações de forças. É um *poder* que passa pelos indivíduos mas não lhes pertence.

Numa óptica do *empowerment* comunitário o *poder* está igualmente relacionado com os recursos materiais e não materiais, ou seja, a sociedade encontra-se organizada em grupos de interesse distintos, com níveis de *poder* também diferenciados, e o *empowerment* subentende muitas vezes a transferência desses poderes. Assim, o *empowerment* comunitário é definido "como um processo, e um resultado, de acções que afectam a distribuição do *poder* levando a um acúmulo, ou desacumulo de poder ("*disempowerment")* no âmbito das esferas pessoais,

intersubjectivas e políticas. Nesta categoria encontram-se inscritos elementos que caracterizam um patamar elevado de "*empowerment*" psicológico, a participação activa na acção política e a conquista de (ou possibilidade de) recursos materiais ou de *poder* por parte de indivíduos e colectivos" (Carvalho, 2004:1092), onde as pessoas são vistas como pessoas com direitos e, por conseguinte, com o direito de exercer a sua cidadania, através da sua participação na comunidade. É ainda de realçar, que os programas de *empowerment* comunitário previligiam uma abordagem de *"bottom-up"* – de baixo para cima, onde a percepção e participação da comunidade assume um papel preponderante, havendo assim um aumento de *poder* na comunidade (Becker *et al.,* 2004; Voorhis *et al.,* 2006).

1.3.3. Consciência Crítica

A consciência crítica é referenciada por vários autores (Frans, 1993; Lee, 2001; Oakley *et al.*, 2003; Voorhis *et al*., 2006; Thompson, 2007; Adams, 2008) como uma dimensão importante do conceito de *empowerment*. Gutiérrez (1990) afirma mesmo que a consciência critica é o "objectivo, o processo e o resultado no processo de *empowerment*" (*cit in* Lee, 2001: 37).

Este conceito remonta a 1970, com o trabalho de Paulo Freire sobre a "Pedagogia do Oprimido", onde se propugna que "as pessoas desenvolvem o seu poder com a percepção crítica da forma como existem no mundo (*cit in* Frans, 1993:314) ", ou seja, a forma como se vêm dentro das, macro estruturas ou sistemas: político, cultural, económico e social (Torre, 1986 *cit in* Frans, 1993). Lee (2001) refere mesmo que a "consciência crítica aliada ao conhecimento das desigualdades estruturais e opressão são poder" (Lee, 2001:34). Para Staples (1990) esta consciência crítica é demonstrada na prática pelo produto de uma dinâmica dialéctica de acção, de reflexão e de interacção. Esta interacção desenvolve-se a três níveis: consciência colectiva (a comunidade não está isolada, tem um problema comum); consciência social (os problemas individuais e colectivos são influenciados pela forma como a sociedade está organizada, estando estes dois factores correlacionados) e ainda a consciência política (a solução dos problemas de ordem estrutural passa pela mudança social a todo o nível).

Segundo Paulo Freire (1970), a consciência crítica é a chave para a transformação social e deve ser desenvolvida ao longo do processo de *empowerment*, uma vez que na sua ausência qualquer processo deste tipo poderá fracassar. O serviço social orientado para o *empowerment* pressupõe que as pessoas historicamente *disempowered* "lutem pela sua humanidade perdida"

(Freire, 1970:28). Estas só o conseguirão fazer quando tomarem consciência do(s) problema(s) que vivenciam. Assim, e de acordo com o autor, a consciência crítica ou conscientização, "é uma actividade cognitiva solicitada pelo questionamento, com o resultado esperado de uma nova consciência de si em relação ao conjunto da sociedade." (*cit in* Lee, 2001:35) O produto da consciência crítica é a acção. Uma acção reflexiva pessoal e política.

No concernente ao serviço social, Ninacs (1995) define-o como a "praxis crítica", decidir sobre várias prioridades, desde a obtenção dos meios e dos fins ao alcance das expectativas e das reivindicações. Para Lee (2001), "Praxis é o processo pelo qual reflectimos, agimos, e em seguida reflectimos novamente numa forma espiral" (Lee, 2001:35). A fim de alcançar estes objectivos, o assistente social deve ter uma reflexão crítica sobre o que necessita saber para desenvolver o seu trabalho de uma forma consciente. Corroborando esta ideia, Adams (2008) afirma que o *empowerment* é uma "actividade crítica" (Adams, 2008:19), ou seja, pressupõe uma reflexão individual sobre as situações e experiências que nos ajudam a compreender as actividades futuras. Esta crítica reflexiva não se deve confinar numa actividade técnica, o assistente social deve estar completamente envolvido e agir reflectiva e criticamente, estimulando o compromisso e a responsabilidade social dos indivíduos e das comunidades (Schön 1999 *cit in* Adams 2008; Howe, 2009). Sobre esta temática, Garvin (1987) defende a importância dos grupos, alegando que estes grupos se focam na consciência crítica, ajudam desta forma os indivíduos, a acção social e o desenvolvimento das capacidades, para ajudar elementos oprimidos a ganhar igualdade e justiça.

Entendemos, assim, que em contexto Autárquico o assistente social deve trabalhar com as pessoas, ouvi-las atentamente sobre os seus desejos e preocupações. Em conjunto com estas, deve tentar localizar os problemas no contexto social e, depois, alterar as distorções sistemáticas que estas pessoas fazem acerca da compreensão e construção das condições sociais, ajudando-as a ver a realidade de um ângulo diferente. Desta forma, pretende-se que o indivíduo tome consciência das suas condições reais e das acções necessárias para transformar essas condições (Thompson, 2007).

1.3.4. Participação

Esta dimensão, é considerada por muitos autores (Menezes, 2002; Adams, 2008) um elemento crucial da prática do serviço social, em particular para o processo de *empowerment*, pois a falta de participação dos munícipes e da população alvo com quem o assistente social trabalha pode inviabilizar todo e qualquer processo de intervenção.

O conceito de participação (Souza, 2002; Adams, 2008) pode revestir-se de vários significados, podendo ainda ser entendido como uma forma de atingir o *empowerment* e vice-versa. No contexto do serviço social autárquico, entende-se a perspectiva de *empowerment* articulada à participação, na medida em que "significa que pessoas ou grupos anteriormente excluídos do processo decisório tomam consciência da sua exclusão e, como resultado, passam a participar do jogo político como forma de modificar sua condição política e social" (Souza, 2002:439). O desenvolvimento local de tipo comunitário, tal como é defendido por Barbara Simon (1994), insere-se directamente na concepção de *empowerment*, uma vez que defende a participação de diferentes camadas da população na definição e resolução das diferentes problemáticas. O sujeito é visto, neste processo, como um agente activo no processo de resolução dos seus problemas. Podemos ainda afirmar que o *empowerment* é um processo fundamentalmente democrático, que apela à participação de todos e à concretização dos desejos da comunidade (Fetterman *et al.*, 1996; Oakley *et al.*, 2003; Adams, 2008).

Para Menezes "A fomentação da participação aparece como uma estratégia fundamental da prática profissional, implicando, antes de mais, uma alteração substancial na forma como os profissionais de serviço social se correlacionam com os utentes, isto é, o encetar desta relação (elemento fundamental de todo o processo) tem que ter necessariamente por base uma valorização da acção do(s) utente(s) no processo de mudança, porque só a partir do momento em que lhe é atribuída responsabilidade por intermédio da sua participação activa - e não uma participação simbólica - não só nas acções desenvolvidas, mas também na planificação/concepção das mesmas e nos processos decisórios, é que possivelmente estarão criadas as condições mínimas para o minorar das problemáticas com que o assistente social trabalha" (Menezes 2002:115).

Na sua prática profissional, o assistente social, ao adoptar estratégias que incentivem a "participação activa" (Menezes, 2002:113), promove concomitantemente uma mudança no indivíduo, que evolui de uma recepção passiva de ajuda até uma tomada de decisão consciente e activa das suas ideias (Breton, 1994; Souza, 2002; Gomes *et al.*, 2007). Destarte, o assistente social deverá adoptar estratégias que incentivem a participação activa destes indivíduos, por forma, a que estes passem igualmente a fazer parte dos processos de decisão, no sentido de terem voz activa. Para ilustrar esta premissa, entendemos que as autarquias devem promover espaços de participação dos seus munícipes, por exemplo, aquando da elaboração do seu plano e orçamento, o que se designa de orçamento participado.

Esta participação pode ser reforçada pelos municípios através de incentivos à constituição de parcerias entre governos e instituições locais, sem descurar a presença de pessoas que são

alvo dos apoios do serviço social, ou seja, incentivar a constituição de redes de trabalho que tenham como objectivo, não apenas a prossecução dos benefícios económicos e sociais mas, também, dos direitos civis e políticos (Almeida, 2001). Estes direitos não devem ficar diluídos em palavras como ~~a~~ cidadania ou governança, mas devem ser concretizados através de uma maior justiça social. Thompson (2007) afirma que o não envolvimento dos munícipes na concepção de políticas pode significar a implementação de políticas que não correspondem às necessidades das pessoas.

Gomes *et al*. (2007) defende que "a participação na tomada de decisões é uma das novas propostas mais importantes do processo de descentralização e da sociedade da informação (..) O futuro do desenvolvimento sustentável baseia-se entre outras num sistema político que assegure a participação cidadã efectiva na tomada de decisões numa democracia real (o cidadão não participa apenas nas votações, mas também trabalha junto dos seus representantes políticos para solucionar os problemas que afectam a comunidade (Gomes *et al.*, 2007:67-78)", e para que esta se possa designar de "participação genuína" (Adams, 2008:168) deverá ser feita da base para o topo e não ao contrário.

A participação ligada ao processo de *empowerment* em contexto autárquico subentende, não apenas a auscultação das pessoas, "participação como voz" (Souza, 2002:439), mas, sobretudo, uma presença activa destas, num quadro onde as pessoas adquirem competências e habilidades para poderem tomar decisões conscientes e reflectidas criticamente. Defendemos, assim, que a promoção da participação, por parte do assistente social, junto das pessoas com quem trabalha, assegura, por um lado, a consecução de um direito dos munícipes e, por outro, torna a autarquia mais democrática, melhorando os serviços e governando de uma forma partilhada com os munícipes. Defendemos, ainda, que o envolvimento das pessoas nas tomadas de decisão dos destinos do município as torna mais responsáveis e comprometidas com os projectos adoptados.

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA DE PESQUISA, MATERIAL E MÉTODOS

A panóplia de concepções do conceito de *empowerment*, aliada à diversidade de áreas da sua aplicação, evidenciam uma escassez de estudos, nomeadamente sobre a operacionalização deste conceito em contexto autárquico, sendo mesmo por nós desconhecida a sua existência, quer a nível internacional, quer no que respeita à realidade portuguesa.

Assim, o intuito deste estudo é contribuir para o conhecimento da operacionalização do conceito de *empowerment* em contexto Autárquico, pelo que iremos, em seguida, apresentar e fundamentar a metodologia seguida nesta pesquisa.

2.1. FUNDAMENTAÇÃO E OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

A revisão da literatura, efectuada no primeiro capítulo, é significativa do crescendo da importância que o *empowerment* tem assumido no Serviço Social, logo, as repercussões significativas que tem tido na prática profissional do Assistente Social. Adams (2008) defende mesmo tratar-se de uma "mudança de paradigma – revolução (Adams, 2008:66)", mais do que uma evolução continuada do que já existe. Assim, revelou-se para nós importante estudar o conhecimento que os assistentes sociais em contexto autárquico têm acerca do *empowerment*, a forma como o operacionalizam e o impacto que este tem na sua prática profissional.

Neste enquadramento, propusemo-nos fazer uma revisão bibliográfica com a acuidade que lhe é exigida, uma vez que os estudos e bibliografia sobre esta temática não se encontram disponíveis na nossa língua materna. A falta de dados relativos ao *empowerment* na realidade autárquica portuguesa, mostrou a pertinência da realização de um estudo empírico que permitisse avaliar o conhecimento e a operacionalização do conceito de *empowerment* nos assistentes sociais autárquicos do nosso país.

Como vimos no primeiro capítulo, as diferentes teorizações acerca do *empowerment* revelam que o mesmo tem visto o seu poder enfraquecido pela multiplicidade de dimensões em que é abordado. Numa tentativa de superação desta limitação, e por força da cogitação por nós efectuada, optámos por recorrer à análise do *self-empowerment*, do poder, da consciência crítica e da participação, como dimensões da operacionalização do conceito. Daqui resulta que a nossa pergunta de partida se orientou para responder à questão: - Qual o conhecimento

que os assistentes sociais em contexto autárquico têm do *empowerment* e como o operacionalizam na sua prática profissional. Várias foram as hipóteses que se nos levantaram, e vários foram os métodos por nós utilizados na procura de uma resposta acurada para as mesmas.

Relativamente ao conhecimento dos assistentes sociais autárquicos acerca do *empowerment,* procurámos averiguar o nível de conhecimento que os mesmos tinham deste conceito, na medida em que quanto mais o assistente social for *self-empowered*, mais poder e consciência crítica tiver, mais medidas de políticas conducentes à participação/envolvimento activo dos munícipes consegue propor e desenvolver, factor que espelha a operacionalização do *empowerment* na sua prática profissional. Do mesmo modo, considera-se, igualmente, que a prática profissional do assistente social é o reflexo da concepção que faz do *empowerment*.

2.2. Opções Metodológicas

A metodologia por nós privilegiada foi a utilização de uma abordagem Mista (Sampieri, *et al.*, 2006), que compreende a utilização de métodos quantitativos e qualitativos no mesmo estudo. A escolha desta metodologia deve-se ao facto de se pretender operacionalizar o conceito de *empowerment,* o qual, sendo um conceito complexo, exige a triangulação de métodos, uma vez que esta complementaridade aumenta a fiabilidade dos resultados (Fortin, 1999).

Para o estudo quantitativo realizámos um questionário, tendo sido através da entrevista que recolhemos os dados respeitantes ao estudo qualitativo.

A presente investigação é exploratória descritiva, uma vez que pretende estudar e compreender a forma como os assistentes sociais em contexto autárquico operacionalizam o *empowerment*.

2.3. Procedimento Geral de Recolha de Dados

A Recolha de Dados constituintes da presente investigação ocorreu em três fases. Numa 1ª Fase foi efectuado um levantamento dos municípios de Portugal, com recurso ao site da Associação Nacional de Municípios Portugueses (http://www.anmp.pt/), observando-se, no ano de 2009, um total de 308 municípios.

Após este levantamento, efectuou-se um contacto telefónico com 307 Câmaras Municipais, com o objectivo de aferir se dispunham de assistente social nos seus quadros.

Deste contacto foi excluído *a priori* o concelho da Povoação sito na ilha de S. Miguel, Região Autónoma dos Açores, uma vez que se trata do local onde a investigadora responsável por esta investigação exerce as suas funções profissionais e, ainda, pelo facto da mesma ser a única assistente social da autarquia. Apenas duzentas e setenta e uma câmaras referiram ter assistentes sociais.

Nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira verifica-se a inexistência de técnicos superiores de serviço social num maior número de câmaras comparativamente ao continente português. Na Região Autónoma da Madeira, que conta com 11 municípios, apenas 6 Câmaras Municipais têm nos seus quadros assistentes sociais. Em consonância, também na Região Autónoma dos Açores, constituída por 19 municípios, apenas 6 dispõem de assistentes sociais nos seus quadros. É ainda de realçar o facto de que várias são as Câmaras Municipais de Portugal que, apesar de não possuírem assistentes sociais nos seus quadros, dispõem de profissionais da área social, com formação em ciências sociais, investigação social, política social, sociologia, entre outras, salientando-se, ainda, que algumas das câmaras referiram ter a colaboração do assistente social da segurança social do concelho. No entanto, nesta investigação, e tendo presente o nosso objecto de estudo, apenas foram considerados os profissionais com formação em serviço social.

Nas situações em que as câmaras dispunham de assistente social, foi estabelecido um breve diálogo com os técnicos, onde foi explicado o objectivo do estudo e solicitada a sua colaboração voluntária. Esta conversa inicial serviu, ainda, para assegurar a confidencialidade e o anonimato das respostas e realçar a importância da veracidade das mesmas, cumprindo os requisitos éticos necessários à elaboração de pesquisa. Quando os técnicos acederam a participar na presente investigação, foi-lhes solicitado o seu e-mail, tendo-se posteriormente procedido ao envio de questionário e declaração de consentimento (anexo I). No cômputo geral, todos os técnicos se mostraram disponíveis para participar no estudo, existindo, no entanto, seis municípios onde (e apesar de se tratar de um inquérito sobre a prática profissional), se revelou necessário a anuência por parte do Presidente de Câmara para o preenchimento dos mesmos.

Numa 2ª Fase da recolha de dados, foram enviados 258 questionários a todos os assistentes sociais que se mostraram disponíveis para colaborar no estudo, bem como 6 questionários aos Presidentes de Câmara dos municípios onde se revelou necessário a sua autorização, o que perfez um total de 264 questionários enviados (85% das autarquias portuguesas).

Destes 264 questionários foram recepcionados trinta e seis, dos quais três se reportam a profissionais com formação em política social, sociologia e ciências sociais, os quais, aquando do contacto telefónico, referiram ser assistentes sociais.

Na 3ª fase, foram efectuadas entrevistas telefónicas a todos os assistentes sociais cujos questionários foram por nós recepcionados (14%).

2.4. AMOSTRA

O nosso estudo abrangeu todos os distritos de Portugal (anexo II), contando com a participação de trinta e três Câmaras Municipais. O facto de termos obtido pelo menos um questionário de cada distrito do país, pode-nos levar a inferir que estamos perante uma representação nacional da operacionalização do conceito de *empowerment* pelos assistentes sociais em contexto autárquico, sendo ainda de realçar a heterogeneidade dos municípios participantes, a qual, no nosso entender, espelha a diversidade autárquica portuguesa.

Tal como podemos observar no Quadro 2.1 das trinta e duas câmaras em estudo, participaram trinta e três assistentes sociais, uma vez que dois dos questionários recepcionados pertencem à mesma autarquia. As idades dos inquiridos, centram-se no limite mínimo de 22 anos e no máximo de 57 anos. A média de idades ronda os 38,6 anos. Quanto ao género dos participantes 90,9% é feminino.

Quadro 2.1. – Caracterização dos participantes

Atributos		Frequência	Percentagem
Género	Masculino	3	9.1
	Feminino	30	90.9
	Total	**33**	**100.0**
Idade	Mínimo = 22	-	-
	Máximo = 55		
	Média 38,6	-	-
Habilitações	Licenciatura	23	69.7
	Pós - Graduação	8	24.2
	Mestrado	2	6.1
	Total	**33**	**100**
Formação específica de *empowerment* na licenciatura	Sim	12	36.4
	Não	21	63.6
	Total	**33**	**100**
Formação adicional sobre *empowerment*	Sim	9	27.3
	Não	24	72.7
	Total	**33**	**100**

No que concerne às habilitações literárias, podemos observar que a grande maioria dos assistentes sociais inquiridos possui o grau de Licenciatura (69,7%), oito referem ter Pós – Graduação (24.2%) e dois com o grau de Mestre. Dos trinta e três participantes, 36.4% afirmaram ter tido formação acerca do *empowerment* aquando da sua licenciatura. No que se

refere à formação específica nesta área, obtida após a licenciatura, verificamos que esta continua a ser manifestamente insuficiente, uma vez que 27,3% refere a sua inexistência.

2.5. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

a) Questionário (anexo III)

Foi elaborado um questionário contendo 48 perguntas, o qual foi posteriormente enviado via e-mail a todas as câmaras municipais do país. Após a recepção das respostas, obtidas pela mesma via, foi recolhida e analisada toda a informação. Numa etapa seguinte foi realizada a selecção e agregação de todos os dados, recorrendo ao programa SPSS 17.0 (*Statistical Package for the Social Sciences).*

Para a descrição das características gerais da amostra utilizou-se a estatística descritiva (medida de tendência central de dispersão, designadamente, média, desvio padrão, frequências e percentagens). Recorreu-se também ao método da distribuição de frequências e, a partir destas, à estatística inferencial paramétrica: análise de variância, análise bivariada, teste t de *Student* e coeficientes de correlação de *Spearman*. O teste do Qui-quadrado ($\chi 2$) serviu para testar se a frequência com que os elementos da amostra se repartem pelas classes de uma variável nominal categorizada é ou não idêntica, permitindo assim analisar relação de independência entre as diferentes variáveis qualitativas.

Com o objectivo de analisar as possíveis relações entre os diversos itens do inquérito, utilizou-se a análise da correlação bivariada. A correlação é um procedimento estatístico que permite verificar o grau e associação entre variáveis, indicando se a intensidade de um fenómeno é acompanhado, tendencialmente, pela intensidade do outro, no mesmo sentido ou em sentido inverso. Esta associação pode ser negativa, se os aumentos de uma variável estão associados à diminuição da outra, ou positiva, se a variação entre as variáveis for no mesmo sentido.

b) Entrevistas (anexo IV)

Foram efectuadas trinta entrevistas, uma vez que não nos foi possível contactar três dos assistentes sociais que haviam respondido ao questionário por estes se encontrarem no seu período de férias. As entrevistas foram gravadas através de um programa informático para gravação áudio, tendo-se, posteriormente, procedido à transcrição das mesmas (anexo V) e à análise da informação recolhida através da abordagem fenomenológica.

CAPÍTULO 3

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

3.1. O CONHECIMENTO ACERCA DO *EMPOWERMENT*

No que concerne à análise das narrativas, no âmbito da unidade de significação: significado de *Empowerment*, podemos observar que o poder é referido por 17 dos 30 assistentes sociais por nós entrevistados (57%), sendo que este poder se apresenta dividido em *descentralização*, *partilha de poderes* e, ainda, *capacidade para tomar decisões*:

"Descentralização ou desconcentração do poder e capacidade de decisão."
"Significa a descentralização de poderes, pelos vários níveis hierárquicos, atribuição de autonomia aos técnicos, responsáveis pelos vários sectores"

Tal como os nossos entrevistados, também Parsons (1999 *cit in* Smith, 2008) defende que o poder pode ser partilhado, alegando mesmo que este conceito de *empowerment* é a chave para o serviço social.

Nesta unidade de significação observamos, ainda, que 13 (N=30) dos participantes referem o *aumento das capacidades* como significado de *empowerment:*

"Aumento de capacidades…"
"Resumidamente significa capacitar os indivíduos, grupos ou território alvo da intervenção social para que respondam às suas necessidades - problemas e expectativas"

A *participação* e o *envolvimento* também foram referidos por 12 (N=30) dos entrevistados na sua caracterização de *empowerment*:

" Cultura de participação activa nas decisões."
"Envolvimento e participação das populações no seu processo de desenvolvimento individual e colectivo"

Os dados, derivados das entrevistas, são reforçados pelas respostas dadas à questão 14 do questionário, como podemos constatar no Quadro 3.1

Quadro 3.1 – Significado de *Empowerment*

Significado de *Empowerment*	%
Obtenção de conhecimentos e desenvolvimento de novas competências	36
Trabalhar com as pessoas no sentido de as mudar a elas próprias e ao seu meio evolvente	32
Obtenção de poder, controle e autonomia para a gestão da sua vida	27
Influenciar na provisão dos recursos e agir tendo em vista a satisfação dos utentes	2
Nenhuma das opções supra referidas	3
Total	100

Tal como observado no quadro acima, a significação de *empowerment* que obteve uma maior percentagem de escolha foi a *obtenção de conhecimentos* e o *desenvolvimento de novas*

competências, logo seguida do *trabalho com as pessoas, no sentido de as mudar a elas próprias e ao seu meio evolvente*. Estas dimensões, são também referidas como indicadores preferenciais da visão dos assistentes sociais acerca do *empowerment* no estudo de Frans (1993), onde o influenciar na provisão dos recursos e agir tendo em vista a satisfação dos utentes foi, também, a dimensão menos escolhida, analogamente ao observado no presente estudo.

Dos dados obtidos podemos inferir que, apesar da grande maioria (63.6%) dos assistentes sociais referirem não terem obtido formação acerca do *empowerment* aquando da sua licenciatura, e de 72.7%, também não terem formação adicional sobre o conceito, as respostas são coincidentes com as definições dadas na literatura da área (e.g.: Adams, 2008; Lee, 2001), o que nos mostra que os assistentes sociais participantes nesta investigação possuem um bom conhecimento acerca daquilo que é o *empowerment*. Houve mesmo quem tenha afirmado:

"O empowerment consiste na descentralização do poder, conferindo às pessoas liberdade, autonomia e participação activa nas decisões, promovendo rapidez, flexibilidade e capacidade de decisão da organização. Consiste em difundir o poder com todos, permitindo a opinião de cada um. Consiste em dar poder, motivação, desenvolvimento e liderança às pessoas, ou seja, atribuir-lhes autoridade e responsabilidade, através do incentivo bem como prestar recursos de capacitação pessoal e profissional para assumir uma posição organizativa na orientação das pessoas, na definição de objectivos e metas, etc."

Em jeito de conclusão, podemos afirmar que os dados do nosso estudo confirmam a hipótese de partida por nós previamente formulada, ou seja, os assistentes sociais autárquicos têm, efectivamente, conhecimento acerca do *empowerment*.

3.2. DIMENSÕES DA OPERACIONALIZAÇÃO DO *EMPOWERMENT*

Com os resultados obtidos no ponto anterior, estamos em condições de estudar o modo como os assistentes sociais operacionalizam o *empowerment*, uma vez que os mesmos revelaram possuir um bom conhecimento acerca do conceito.

Para o estudo desta operacionalização, e seguindo o defendido na literatura da área, procurámos observar em que medida o *self – empowerment* do assistente social, a percepção que os mesmos têm acerca do seu poder e a sua consciência crítica, se relacionam com a tomada de políticas conducentes à participação activa dos munícipes, a qual, no nosso entender, espelha a operacionalização do *empowerment* na sua prática profissional.

3.2.1. Analise estatística Multivariada às diferentes variáveis

3.2.1.1. Análise das Componentes Principais

De forma a condensar um conjunto de variáveis que caracterizassem as quatro dimensões em estudo: "*Self-empowerment*", "Poder", "Consciência Crítica" e "Participação", recorremos ao método da Analise das Componentes Principais. Este método é utilizado para identificar os padrões de comportamento entre um número elevado de variáveis e determinar se a informação pode ser condensada ou sumariada por um pequeno número de factores ou componentes.

Ao contrário de técnicas, tais como a regressão múltipla ou a análise discriminante, onde uma das variáveis é considerada dependente e as restantes independentes, a técnica das componentes principais é um método de interdependência, através da qual todas as variáveis são consideradas em simultâneo.

Nesta análise, identifica-se primeiro as diferentes dimensões da estrutura a ser analisada e determina-se a medida em que cada uma das variáveis é explicada por estas dimensões (componentes). Uma vez determinadas as dimensões, haverá que proceder à redução e sumarização da informação (Quadro 3.2). As componentes formam-se a partir de uma combinação linear entre todas as variáveis em análise.

Quadro 3.2 – Ponderadores das componentes principais

Variáveis	Componente 1 *Self-empowerment*	Componente 2 Poder	Componente 3 Consciência Critica	Componente 4 Participação
Gostar de si	**0,435**	-	-	-
Segurança	**0,402**	-	-	-
Colegas de profissão	-0,301	-	-	-
Resolver situações	0,001	-	-	-
Controlo de vida	0,340	-	-	-
Pedir parecer	-	0,253	-	-
Frequência	-	**0,536**	-	-
Reacção	-	**0,621**	-	-
Questões pertinentes	-	-	0,135	-
Reformulação conhecimentos	-	-	**0,519**	-
Leituras	-	-	**0,497**	-
Espírito crítico	-	-	0,266	-
Auscultar famílias	-	-	-	**0,512**
Propor ao executivo	-	-	-	0,429
Orçamentos participados	-	-	-	**0,557**
Variância explicada	1.78	1.35	1.65	1.32
(proporção sobre o total)	0.594	0.798	0.741	0.441

Negrito: Ponderadores com poder explicativo

Da análise do quadro anterior podemos observar que a primeira componente explica 59,4% da variância total. A primeira componente resulta basicamente do efeito conjunto das variáveis "Gostar de si" e "Segurança". A segunda componente reflecte o efeito da "Frequência" e "Reacção", tendo em conjunto explicado cerca de 79,8% da variância total. A terceira componente explica 74,1% da variância total, resultando da "Reformulação de conhecimentos" e de "Leituras". Finalmente a quarta componente é explicada pelos "Orçamentos participados", seguido da variável "Auscultar famílias", tendo em conjunto explicado 44,1% da variância total.

3.2.1.2. Matriz de Correlações entre as diferentes variáveis

A tabela seguinte da matriz de correlações mede a associação linear entre as variáveis através do coeficiente de correlação linear *R* de *Pearson*: (Quadro3.3)

Quadro 3.3 - Matriz de Correlações das variáveis da Componente 1: *Self-empowerment*

Variáveis		*Gostar de si*	*Segurança*	*Colegas Profissão*	*Resolver Situações*	*Controlo vida*
Gostar de si	Corr	1	,388	-,223	-,099	,336
	Sig.		**,016**	,114	0,298	**,032**
Segurança	Corr	,388	1	-,250	,210	,196
	Sig.	**,016**		,087	0,128	,145
Colegas de profissão	Corr	-,223	-,250	1	,191	-,127
	Sig.	,114	,087		,152	,248
Resolver situações	Corr	-,099	,210	,191	1	,049
	Sig	,298	,128	,152		,397
Controlo vida	Corr	,336	,196	-,127	,049	1
	Sig	**,032**	,145	,248	,397	

*Correlação com nível de significância a 0,05

Da análise da matriz de correlações atrás exposta e tendo em conta o nível de significância de 5%, observamos que a variável "Gostar de si" é positivamente correlacionada com a "Auto-segurança" e "Controlo de Vida". Isto poderá significar que os inquiridos revelam um bom *Self-empowerment*.

No Quadro 3.4 podemos observar que a variável "Frequência" está positivamente relacionada com a "Reacção" do executivo. Demonstrando assim que quanto melhor for a reacção do executivo, ou seja, quando concordam com as políticas propostas pelos assistentes sociais e as põem em prática, maior é a frequência com que o assistente social propõe novas políticas sociais.

Quadro 3.4 - Matriz de Correlações das variáveis da Componente 2: Poder

Variáveis		*Pedir parecer*	*Frequência*	*Reacção*
Pedir parecer	Corr	1,000	-,045	,184
	Sig.		,410	,174
Frequência	Corr	-,045	1,000	,326
	Sig.	,410		**,045***
Reacção	Corr	,184	,326	1,000
	Sig.	,174	,045	

* Correlação com nível de significância a 0,05

Ao observarmos o Quadro 3.5 verificamos que quanto mais o assistente social sente que necessita de reformular os conhecimentos académicos pela prática diária, maior será o investimento na leitura de artigos científicos/livros e frequência de seminários.

Quadro 3.5 - Matriz de Correlações das variáveis da Componente 3: Consciência crítica

Variáveis		*Questões Pertinentes*	*Reformular Conh.*	*Leituras*	*Espírito crítico*
Questões pertinentes	Corr.	1	,193	,144	,314
	Sig.		,173	,241	,059
Reformulação de conhecimentos	Corr.	0,193	1	,496	,246
	Sig.	,173		,005	,113
Leituras	Corr.	,144	,496	1	,178
	Sig.	,241	,005*		,192
Espírito crítico	Corr.	-,314	,246	,178	1
	Sig	,059	,113	,192	

***** Correlação com nível de significância a 0,01

Relativamente ao Quadro 3.6. podemos observar que não encontramos qualquer correlação significativa entre as variáveis, uma vez que são formas diferentes de promover a participação.

Quadro 3.6 - Matriz de Correlações das variáveis da Componente 4: Participação

Variáveis		*Auscultar Famílias*	*Proporão executivo*	*Orçamentos participados*
Auscultar famílias	Corr.	1	,100	,220
	Sig.		,306	,130
Proporão executivo	Corr.	,100	1	,157
	Sig.	,306		,212
Orçamentos participados	Corr.	,220	,157	1
	Sig.	,130	,212	

Fomos analisar através da matriz de correlações disposta no (Quadro 3.7), que apresenta para cada par de variáveis, o valor do coeficiente de correlação e significância. De forma a testar a relação existente entre o assistente social com o "Executivo" e a "Frequência" com que o mesmo solicita "Pareceres" para a execução de novas medidas de política.

Quadro 3.7 - Matriz de Correlação

Variáveis		*Relação com o executivo*	*Pedir parecer*	*Frequência*
Relação com o executivo	Correlação	1	0,442**	0,103
	Sig.		0,010	0,594
Pedir parecer	Correlação	0,442**	1	0,000
	Sig.	0,10		1,000
Frequência	Correlação	0,103	0,000	1
	Sig.	0,594	1,000	

** Correlação com nível de significância a 0,01

Os dados obtidos mostram-nos que quanto maior for a relação do assistente social com o executivo mais este envolve o técnico na área social da autarquia (R=0,442; p <0,01). Podemos então concluir a importância do papel do assistente social na fomentação de uma boa relação com o executivo em prol do grupo alvo da sua intervenção, praticando assim a advocacia.

Finalmente iremos analisar a correlação entre as quatro componentes de modo a verificarmos as possíveis correlações existentes entre as mesmas (Quadro.8)

Quadro 3.8 - Matriz de correlações entre as componentes

Variáveis		*Self-Empowerment*	*Poder*	*Cons. Critica*	*Participação*
Self-empowerment	Correlação	1	-,159	,075	,199
	Sig.		,427	,723	,330
Poder	Correlação	-,159	1	,183	,144
	Sig.	,427		,402	,520
Consciência crítica	Correlação	,075	,183	1	,416*
	Sig.	,723	,402		,043
Participação	Correlação	,199	,144	**,416***	1
	Sig	,330	,502	**,043**	

* Correlação com nível de significância a 0,05

Pela análise constatamos que a *correlação entre a "consciência crítica" e o "poder", não é estatisticamente significativa*, ou seja, o poder não depende da quantidade de "consciência crítica" do assistente social mas sim *da relação com o executivo*, como vimos no ponto anterior. O que nos pode fazer pensar que a boa relação com o executivo pode adquirir um valor simbólico e não um valor real, ou seja, muitos dos assistentes sociais tendem a ter uma boa relação com o executivo por saberem que isso lhes trará ganhos de poder. Ao analisarmos de forma acurada os resultados somos confrontados com o facto de apesar de a maioria dos inquiridos referirem uma "boa relação" com o executivo, apenas 51.5% dos assistentes sociais tem autonomia para tomar decisões.

No que concerne à relação entre "consciência crítica" e "*self-empowerment",* constatamos que, também neste caso, o coeficiente de correlação não é significativo, o que nos mostra que

a "consciência crítica" não depende do "*self-empowerment"*. Este resultado não nos parece surpreender, pelo contrário, em nosso entender, o facto de o indivíduo possuir plena consciência das potencialidades e dificuldades da sua actividade profissional (principalmente das dificuldades), poderá contribuir para que se sinta menos *empowered*.

A variável "Consciência crítica" encontra-se positivamente correlacionada a um nível de significância de 5%, com a "Participação" (R=416, $p<0{,}05$. O que significa que quanto maior consciência crítica tiver o assistente social, mais este consegue promover a participação de todos os munícipes.

3.2.1.1. Análise Descritiva às diferentes variáveis

Recorremos também à análise descritiva das quatro dimensões criadas: *Self-empowerment,* Poder, Consciência critica e Participação, como se demonstra no Quadro 3.9. As conclusões decorrentes da análise de cada uma das dimensões *per se* será seguidamente abordada.

Quadro 3.9 – Estatística descritiva das dimensões

Variáveis	Média	Desvio Padrão	N
Self-Empowerment (1)	29.6	2.92	31
Poder (2)	8.4	1.42	28
Consciência Critica (3)	14.4	1.62	26
Participação (4)	8.46	1.91	28

Self-empowerment

Ao iniciarmos a análise da dimensão de "*self-empowerment"* procurámos perceber qual o valor dado pelos indivíduos da nossa amostra às capacidades, que, no nosso entender, a literatura (e.g.: Frans, 1993; Voorhis, *et al.,* 2006) defende como conducentes ao *self-empowerment*. Relativamente às capacidades de desenvolvimento pessoal (questão 24) incluiu-se a variável "autoridade" que, pese embora não seja adequada no processo de *empowerment* nem no de *self-empowerment,* nos permitiu avaliar as distorções conceituais acerca do conceito de *empowerment*.

No que se refere ao desenvolvimento pessoal (Quadro 3.10), os nossos inquiridos elegeram a "Boa auto-estima" e o "Saber escutar", como as capacidades mais importantes na construção do seu desenvolvimento, logo seguidas da "Auto-confiança" e "Conhecimento".

Quadro 3.10 Capacidades do Desenvolvimento Pessoal	N	%
Boa auto-estima	7	23
Auto-confiança	6	19
Realização pessoal	2	6
Assertividade	3	10
Saber escutar	7	23
Conhecimento	5	16
Autoridade	1	3
Total	31	100

Como seria de esperar a "Autoridade" apenas foi seleccionada como a característica mais importante do desenvolvimento pessoal por 3% (N=1).

No que concerne às capacidades necessárias ao desenvolvimento profissional (Quadro 3.11), os nossos resultados evidenciam claramente que a "Postura pró-activa" e a capacidade de ser "Bom ouvinte" foram, na maioria dos casos (33%) cotadas como as mais importantes para esse desenvolvimento. O facto da capacidade de ser "Bom ouvinte" ser eleita como uma das capacidades mais importantes nos dois tipos de desenvolvimento pode mostrar, que, e tal como defende Adams (2008), esta é uma das características necessárias ao bom desempenho do profissional de Serviço Social.

Quadro 3.11 – Capacidades do Desenvolvimento Profissional	N	%
Assertividade	5	17
Postura Pro-activa	10	33
Realização profissional	2	7
Frequência de formação	0	0
Bom ouvinte	10	33
Negociação	1	3
Capacidade de decisão	2	7
Gestão de Conflitos	0	0
Total	30	100

Também procurámos averiguar se o "*self-empowerment"* dos assistentes sociais condiciona a sua "reacção" face às situações profissionais difíceis de ultrapassar.

Para o efeito, utilizamos o teste de independência do Qui-Quadrado, de forma a verificar se as duas variáveis estão relacionadas (Quadro 3.12)

Sendo H_0: *A reacção não depende do self-empowerment*
H_1: *A reacção depende do self-empowerment*

Quadro 3.12 - Teste Qui-Quadrado

	Valor	Graus de liberdade	*Sig*
Pearson Qui-Quadrado	18,367[a]	19	,498
Rácio da verosimilhança	22,266	19	271

A análise dos resultados entre as duas variáveis mostra-nos que o valor do teste do Qui-Quadrado de *Pearson* é de 18,36, com um nível de significância superior a 0,05. Isto significa que rejeitamos a hipótese, nula que afirma que o tipo de reacção às situações difíceis não depende do "*self-empowerment*" do técnico, ou seja, o "*self-empowerment*" do assistente social está relacionado com o tipo de reacção que o mesmo tem perante situações difíceis.

Na pergunta 31, que se refere à forma como as pessoas reagem a situações difíceis, a maioria da nossa amostra refere possuir reacções adequadas (tenta encontrar uma solução, equaciona uma solução com os munícipes, equaciona uma solução com os colegas), sendo que apenas uma pessoa mostra ter uma atitude desadequada face a tais situações, respondendo que põe em causa as suas capacidades.

Os resultados da estatística descritiva da escala assim criada, (Quadro 3.9), mostram-nos que os assistentes sociais apresentam uma média de "*sefl-empowerment"* de 29.6 e um (D.P.= 2.9). Como o resultado máximo possível nesta dimensão é de 35, podemos concluir que a maioria dos participantes do nosso estudo possui um *self-empowerment* elevado.

Poder

Outra das dimensões referidas, na literatura da especialidade, como estando relacionadas com o *empowerment* é o poder. Neste sentido fomos analisar a conceptualização do poder nos indivíduos da amostra por nós estudada (questão 39).

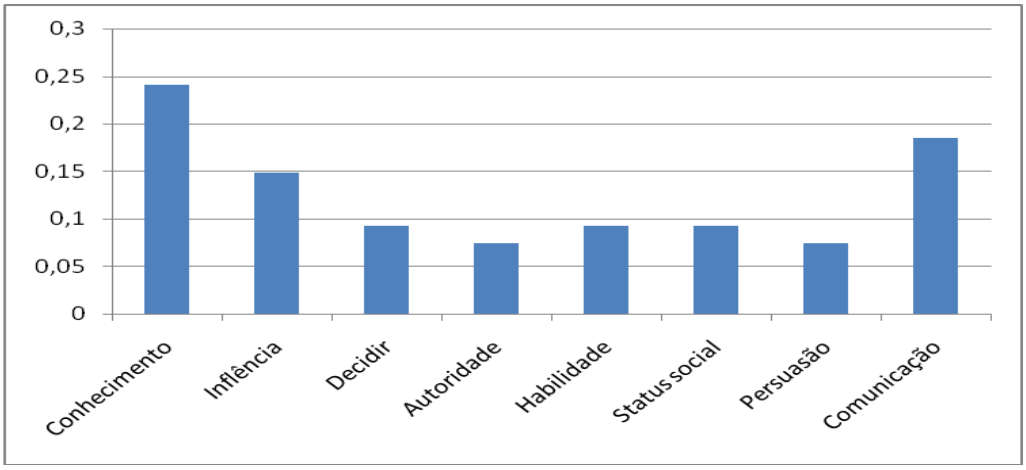


Gráfico 3. 3 – Significado de Poder

Tal como preconizado por Thompson (2007), que defende que o "conhecimento é poder" (Thompson, 2007: 17), também a maioria da nossa amostra refere que o poder significa conhecimento (24%), seguido da comunicação (19%) e da influência com 15%.

A questão 40 do nosso questionário permite dividir a nossa amostra relativamente à "autonomia" na tomada de decisão, ou seja, permite-nos averiguar dos que percepcionam ter

ou não poder na sua actividade profissional. As respostas dadas a esta questão permitem-nos observar que sensivelmente 51,1% da nossa amostra se percepcionam como autónomos, enquanto 48.5% não sentem ter autonomia para tomar decisões. Dividimos a nossa amostra nestes dois grupos (com autonomia e sem autonomia) e, através do teste t de *student* (Quadro 3.13), fomos comparar as médias por eles obtidas no seu *self-empowerment*.

Quadro 3.13 – Comparação das médias do *self- empowerment* nos dois grupos com autonomia e sem autonomia

Autonomia	N	Média	Desvio Padrão	*t*	*sig*
Não	15	,125	,910	,446	.510
Sim	16	-,117	1,09		

Os resultados desta análise mostram que o *self-empowerment* não depende da percepção de autonomia entre os dois grupos, uma vez que as médias por eles obtidas não apresentam diferenças estatisticamente significativas. No nosso entender, estes resultados podem ser explicados pela rigidez hierárquica observada na maioria dos executivos camarários portugueses. A própria estrutura hierárquica do poder, pode fazer com que a autonomia do assistente social possa depender mais da relação que este tem com o executivo do que do seu próprio *self-empowerment*, como, aliás, tivemos oportunidade de observar anteriormente.

No reforço desta ideia é emblemática a resposta dada por um dos nossos entrevistados, que caracteriza o *empowerment* como partilha de poder e refere a este respeito:

> *"Descentralização ou desconcentração do poder e capacidade de decisão. Conceito oposto ao instituído no poder local onde a hierarquização está bem definida e tem que ser escrupulosamente respeitada."*
> *"Numa autarquia existem bastantes níveis hierárquicos, aos quais são atribuídos diferentes poderes. Seguindo o conceito de empowerment, e com uma estratégia comum, a do executivo, cada grau na hierarquia podia ter poderes de decisão e de autonomia. Porém, acontece que cada decisão carece de consideração superior e o director carece de decisão do Vereador e deste do Presidente. A responsabilidade é sempre atribuída ao superior hierárquico. Relativamente aos técnicos a liberdade de iniciativa para desenvolver o nosso trabalho é dada, mas é sempre barrada quando há necessidade de decisão superior"*

Também quisemos testar a relação existente entre a autonomia dos assistentes sociais do nosso estudo e a percepção que têm da sua relação com o executivo (questão 41). Para tal fomos realizar o testes *t Student* (Quadro 3.14) para amostras independentes nos dois grupos previamente referidos (com e sem autonomia).

Quadro 3.14- Comparação das médias da relação com o executivo nos dois grupos com e sem autonomia.

Autonomia	N	Média	Desvio Padrão	*t*	*p*
Não	16	2.50	.516	-.787	.084
Sim	17	3.00	1.00		

Embora a diferença entre as médias dos dois grupos não seja estatisticamente significativa a 5%, existe uma tendência para os indivíduos sem autonomia pontuarem mais baixo na sua relação com o executivo do que aqueles que se percepcionam como tendo autonomia. A falta de significância observada pode ficar a dever-se ao N reduzido da nossa amostra e ao elevado desvio padrão observado entre os indivíduos que se vêm como autónomos.

Os resultados da estatística descritiva da escala criada, que podemos observar no (Quadro 3.9), mostram-nos que os assistentes sociais por nós inquiridos apresentam, na variável "Poder", uma média de 8.60 (D.P.= 1.42). Como o resultado máximo possível nesta dimensão é de 11, podemos concluir que a maioria dos participantes do nosso estudo tem sobre o seu poder uma boa percepção.

Consciência crítica

Fomos também estudar a consciência crítica dos assistentes sociais em contexto autárquico. Com este intuito questionámos os nossos inquiridos acerca das potencialidades e dificuldades sentidas na sua prática profissional.

Quadro 3.15 – Potencialidades e dificuldades da prática do Serviço Social

Potencialidades	N	%	Dificuldades	N	%
Crescente transferência de competências para as Câmaras	1	4	*Insuficiência de recursos financeiros*	9	30
Contribuição activa para a justiça social e equidade	2	7	*Trabalho Técnico vs Politica*	5	17
Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos munícipes	9	33	*Visão "assistencialista" da profissão*	3	10
Trabalhar com e para as pessoas	4	15	*Falta de tempo*	3	10
Gosto pela área	7	26	*A Câmara não dar prioridade à área social*	4	13
Promoção do desenvolvimento local	1	4	*Perspectiva centralizadora de poder*	6	20
Boa articulação entre os técnicos das parcerias	3	11			
Total	27	100	**Total**	30	100

Tal como podemos observar no (Quadro 3.15) a maioria dos nossos inquiridos aponta como maior potencialidade o contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos munícipes (33%), logo seguida do gosto pela área (26%). Se considerarmos que por consciência crítica se entende uma noção acurada da situação que é vivenciada, as respostas acima referidas

parecem reflectir a existência, na nossa amostra, de uma boa consciência crítica, na medida em que o objectivo primário da prática do serviço social é efectivamente a melhoria da qualidade de vida dos munícipes.

O gosto que os profissionais de serviço social sentem pela sua profissão, será uma condição facilitadora da prossecução do objectivo acima referido, logo, a referência a esta potencialidade como uma das mais importantes na prática profissional parece-nos evidenciadora da consciência crítica dos sujeitos inquiridos.

Das dificuldades apontadas pelos participantes do nosso estudo, a insuficiência de recursos financeiros (30%), a perspectiva centralizadora de poder (20%) e o trabalho técnico *vs* política (17%) destacam-se das restantes dificuldades referidas.

Relativamente à insuficiência de recursos financeiros, em nosso entender, esta pode ficar a dever-se ao crescendo das transferências de competências do Governo Central para as autarquias que, no entanto, não foram acompanhadas de recursos económicos suficientes, tal como referido por autores como Mozzicafreddo, *et al*., (1991). Estes resultados são reforçados pelo estudo levado a cabo por Menezes (2002) onde as verbas insuficientes para prossecução de competências, foi o maior factor limitador da intervenção dos municípios na esfera social.

Ainda no que concerne às limitações, são de realçar os resultados obtidos quanto à perspectiva centralizadora de poder e ao trabalho técnico *vs* política. Estes resultados, em nosso entender são reveladores da boa consciência crítica que o assistente social possui, uma vez que são reforçados por alguns entrevistados que afirmam:

> *"É difícil usarmos técnicas tão eficazes e valiosas como o empowerment, se temos uma cultura organizacional baseada em tomadas de decisões centralizadas."*

Os resultados da estatística descritiva da escala assim criada, e que podemos observar no (Quadro 3.9, mostram-nos que os assistentes sociais por nós inquiridos apresentam uma média de consciência crítica de 14.3 (D.P.= 1.62). Como o resultado máximo possível nesta dimensão é de 20, podemos concluir que a maioria dos participantes do nosso estudo tem uma boa consciência crítica.

Participação

Com o intuito de responder às hipóteses levantadas no ponto anterior, e norteados pelos valores da participação da autarquia, procurámos saber quais os valores que os assistentes sociais consideravam estar relacionados com a cultura de participação da autarquia onde exercem a sua prática profissional (Quadro3.16)

Quadro 3.16 - Valores relacionados com a cultura de participação da autarquia

Valores	N	%
Respeito pelos Direitos Humanos	11	37
Justiça Social	10	33
Cidadania	3	19
Democracia	1	3
Liberdade	0	0
Autonomia	1	3
Dignidade	0	9
Igualdade	4	14
Total	30	100

Como podemos observar, que o "Respeito pelos Direitos Humanos" (37%), e da "Justiça Social" (33%), foram os valores mais mencionados pelos assistentes sociais. Estes resultados encontram-se de acordo com os defendidos pela literatura da área (e.g.: Cree, *et al.,* 2008; Parsons, *et al*., 2003)

Os dados previamente referidos mostram que os assistentes sociais têm uma boa noção acerca da cultura de participação. O passo seguinte será, pois, o de verificar se estes profissionais conseguem, efectivamente, promover a participação e o envolvimento dos seus munícipes.

Quando directamente questionados acerca da sua capacidade de promoverem a participação dos munícipes, 27 dos inquiridos (81.1%) responde afirmativamente, contra 4 (12.1%) que responde negativamente. Acerca da forma que assume essa participação, 42.4% dos assistentes sociais afirma fazê-lo através do envolvimento dos munícipes na resolução do problema, seguido de dar voz aos munícipes com 18.2% e ainda através de campanhas de sensibilização (6.1%).

No que concerne ao trabalho com as famílias, pretendemos saber se os assistentes sociais tinham por hábito fazer a sua auscultação. Verificou-se que a grande maioria (57.6%) ausculta as famílias frequentemente, havendo mesmo 7% que afirma fazê - lo sempre. Ao analisarmos a forma de auscultação verificamos que as visitas domiciliárias surgem como a estratégia mais privilegiada, tal como podemos constatar no Gráfico 3.2.

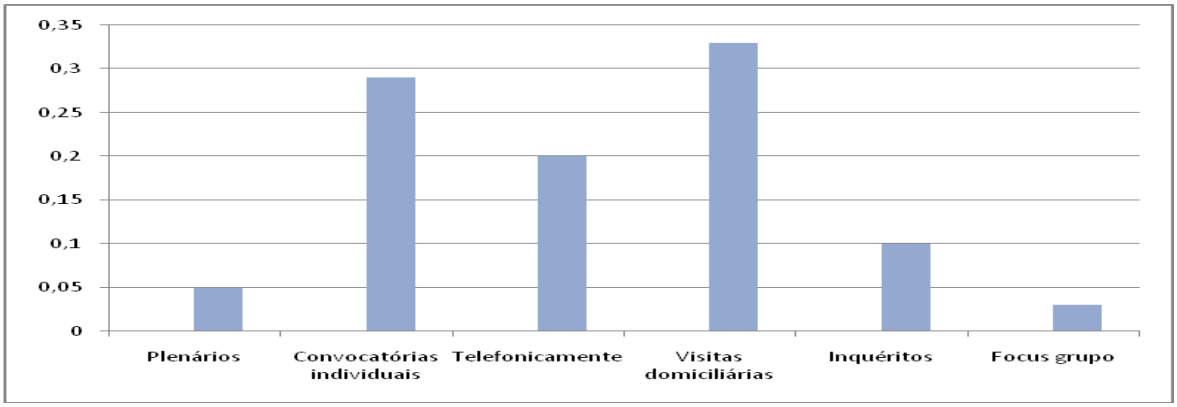


Gráfico 3. 4 – Forma de Auscultar as Famílias

Acerca da participação promovida pelos assistentes sociais, os resultados demonstram que existe um bom grau de participação dos munícipes, no entanto, ainda existem assistentes sociais que assumem não conseguir promover essa participação, o que revela que ainda existe uma lacuna a este nível, que o chavão de *trabalhar para* ainda tem que ser combatido em prol do *trabalhar com.*

Os resultados por nós obtidos, e que se encontram no Quadro 3.9, mostram que a média de participação dos munícipes na resolução dos problemas é de 8.46 (D.P.=1.91). Atendendo que a pontuação máxima deste agrupamento é de 11 valores, podemos considerar que a participação dos munícipes, referida pelos assistentes sociais, é bastante elevada.

Norteados pelos pressupostos de *empowerment*, os quais defendem que, para além da participação dos munícipes, também o seu nível de independência é demonstrativo da quantidade de *empowerment* que possuem, quisemos avaliar como é que os assistentes sociais evitam a dependência que, muitas vezes, ocorre dos munícipes em relação aos técnicos. Pelo tratamento dos dados podemos inferir que todos os assistentes sociais (N=33) consideraram importante evitar a dependência dos munícipes, justificando que após a aquisição de competências têm que ser capazes de gerir a sua vida (30.3%). Neste aspecto é de realçar que 18.2% dos assistentes sociais mencionaram que a dependência se evita promovendo, nos munícipes, a sua autonomia, auto-estima e poder de decisão com responsabilidade, existindo mesmo 15,2% que afirmam ser este o único meio de autonomizar as pessoas. Estes dados são reforçados por um dos assistentes sociais por nós entrevistado, ao afirmar que o seu contributo pessoal para a promoção do *empowerment* poderia ser concretizado através:

> *(…) dos conhecimentos adquiridos, podemos capacitar quem nos procura, ou pelo menos apresentar as respostas existentes. São as pessoas que fazem as opções. Embora por vezes não seja fácil, é nosso objectivo autonomizar quem nos procura e não criar dependentes de serviços e técnicos.*

3.3. PRÁTICA PROFISSIONAL

Quando questionados sobre a definição dos objectivos do seu departamento, 66,7% dos inquiridos responde que estes são definidos de acordo com os requisitos da autarquia.

Tendo por base a literatura da área, nomeadamente autores como Adams (2008), tentámos saber se o tipo de intervenção dos assistentes sociais assentava em pressupostos de *empowerment*. Dos dados obtidos no nosso estudo, aferimos que quanto ao relacionamento do assistente social com os munícipes este é maioritariamente democrático (90.9%), no entanto, o grau de formalidade encontra-se partilhado entre o formal e o informal. A actividade do profissional de serviço social é maioritariamente centrada no munícipe (72.7%) e apenas 21,2% focada nos objectivos da câmara. No que concerne ao estilo de comunicação, este caracteriza-se por ser aberto (78.8%).

Face a estes resultados podemos afirmar que o nosso estudo vai de encontro ao defendido por Adams (2008), mostrando que a maioria dos assistentes sociais intervém de acordo com os pressupostos de *empowerment*.

Tendo por base autores como Lee (2001) e Menezes (2002), entre outros, que enfatizam a importância das pessoas alvo de intervenção estarem bem informadas, constatámos que os resultados obtidos neste estudo estão de acordo com a literatura sobre este conceito, uma vez que na questão 19 do nosso questionário, que se refere à importância da disponibilização de informação aos munícipes, 30 (90.9%) assistentes sociais consideram importante essa disponibilização e apenas uma pessoa responde negativamente. A divulgação oral foi a forma de informar privilegiada pelos inquiridos, com 36.4%, seguindo-se a afixação de informação com 33.3% e com apenas 6.1% as campanhas de sensibilização.

Estes dados são reforçados quando analisamos as respostas dadas aquando das entrevistas. Ao questionarmos os nossos inquiridos acerca do contributo pessoal do assistente social para o *empowerment* um dos entrevistados afirma:

> *Da minha experiência vejo que as pessoas acabam sempre por fazer o que desejam. Muitas vezes esses desejos são condicionados pela informação reduzida ou distorcida que possuem e depois não são capazes de assumir as consequências dessas escolhas, ou são escolhas que não são socialmente aceites.*

3.3.1. Papel do Assistente Social nas Politicas de Acção Social Municipal

Procurámos, também, saber qual o papel assumido pelo assistente social nas politicas sociais municipais levadas a cabo pela Autarquia onde exerce as suas funções. Ao olharmos para os resultados, podemos observar que 27 dos 33 assistentes sociais tem por hábito propor

medidas ao executivo, sendo que 75.8% o fazem através de propostas aos seus dirigentes. A operacionalização de políticas sociais municipais é referida por 21, dos 33 assistentes sociais inquiridos, referindo estes que, na maioria das vezes, colocam em prática o definido pelos serviços (45.5%). Em contrapartida, apenas 12 dos 33 assistentes sociais participa na discussão das políticas sociais municipais, sendo que 18.2% o faz em todas as políticas implementadas pela Câmara e 15.2% apenas participa na discussão de algumas políticas. È ainda de realçar o facto de somente 7 assistentes sociais efectuarem uma avaliação de políticas.

Estes resultados vão de encontro ao observado quando estudámos o poder. Já nesta altura constatámos que a rigidificação hierárquica da política camarária era caracterizada pela centralização do poder de decisão. Mais uma vez, os nossos dados são conducentes à ideia de que ao assistente social ainda não é atribuído um papel fundamental na concepção, operacionalização e avaliação de políticas sociais municipais. É ainda de referir que, nos casos onde os assistentes sociais referem participar na operacionalização de políticas, a avaliação das mesmas é por eles descurada. Esta desatenção impossibilita o refinamento das políticas instituídas e a sua adequação às necessidades específicas da população visada.

No que concerne ao envolvimento das IPSS´S na concepção das políticas é de salientar o facto de 81.8% dos inquiridos responder afirmativamente. Este envolvimento das IPSS efectiva-se através de fóruns da Rede Social (30.3%), protocolos de cooperação (27.3%) e fomentando a participação de diversos parceiros locais (18.2%).

Em contraponto ao observado relativamente à frequência do envolvimento das IPSS (27 N=33), observa-se que o envolvimento dos munícipes na concepção das políticas é muito menos frequente (15%) e que, quando é efectuado, acontece através: da auscultação de interesses e necessidades (36.4%); do orçamento participado (6.1%); do CLAS (3%) e da sessão camarária mensal (3%). Apesar de autores como Thompson (2007) e Barry & Sidaway (1999) referirem a importância do trabalho em parceria para o *empowerment*, os nossos dados mostram que as parcerias não estão directamente relacionadas com o envolvimento dos munícipes. Neste sentido pareceu-nos importante analisar a percepção do assistente social relativamente ao trabalho em Parceria.

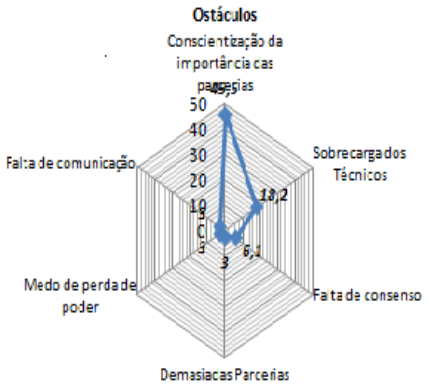
3.3.2. Percepção do Assistente Social relativamente ao trabalho em Rede

Em consonância com alguns autores (e.g.: Almeida, 2001; Guadalupe, 2009) também os nossos inquiridos mostraram valorizar o trabalho em rede, uma vez que 63,6% dos indivíduos da nossa amostra refere privilegiar o trabalho em equipa, sendo igualmente

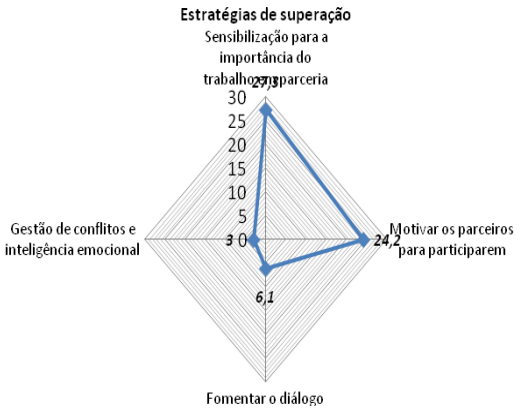
significativo o facto de partilharem frequentemente opiniões com colegas para resolverem os problemas da prática profissional (69,7%). Estes valores são reforçados quando observamos que 31 dos 33 assistentes sociais inquiridos afirmam gostar de estar com os colegas de profissão e discutir ideias sobre a mesma.

Quanto às áreas do trabalho em rede que podiam ser desenvolvidas pelos assistentes sociais, a maioria dos sujeitos do nosso estudo responde que todas as áreas da divisão de acção social são passíveis de serem desenvolvidas (52.4%), seguindo-se o desenvolvimento social local com 22.1%, a organização e gestão de projectos com 15.1%, a negociação com 6.1%, e por último a gestão de conflitos (4.3%).

Relativamente aos obstáculos do trabalho em rede, destaca-se, com 45.5%, a pouca consciência da importância das parcerias, seguindo-se a sobrecarga dos técnicos (18.2%) e a falta de consenso entre as parcerias com 6.2%. Relativamente às estratégias de superação que podem ser adoptadas pelo assistente social, os inquiridos apontam a necessidade de sensibilização para importância do trabalho em rede com 27.5%, seguindo-se a motivação dos parceiros para aumentar a sua participação como podemos constatar nos Gráficos 3.3 e Gráfico 3.4.



Quadro 3.3 - Obstáculos



Quadro 3.4 – Estratégias de Superação

Ainda no que concerne às capacidades necessárias ao assistente social para o trabalho em rede, a comunicação obteve 38,9% das respostas, seguindo-se o Relacionamento a par da Gestão de Conflitos com cerca de 24%.

Estes resultados permitem-nos constatar que, apesar dos assistentes se demonstrarem sensíveis para a importância do envolvimento dos parceiros na sua prática profissional, este envolvimento ainda não abrange os munícipes, tal como observado no ponto anterior.

3.4. PROMOÇÃO DE *EMPOWERMENT* PELA AUTARQUIA

Considerando que em concomitância com o assistente social também a Autarquia assume um papel fundamental na promoção do *empowerment* dos seus munícipes e da comunidade, fomos analisar a forma como esta promoção se efectiva.

3.4.1. Políticas Sociais

Tendo como referência o nosso enquadramento teórico e uma vez que é através das políticas sociais que o Estado assegura o bem-estar às pessoas, quisemos analisar as politicas sociais municipais levadas a cabo pelas autarquias que entraram no nosso estudo.

Pela análise do Gráfico 3.5 constatamos que a intervenção social das autarquias se encontra dividida em nove áreas de intervenção, a saber: habitação, saúde, animação sociocultural, emprego, educação, juventude, infância e terceira idade.

À semelhança do estudo efectuado por Menezes (2002), os dados demonstram que a habitação é a área em que os municipios fazem um maior investimento, seguida do apoio à terceira idade e à educação.

É ainda de referir, e tal como por nós plasmado no enquadramento teórico, a grande diversidade de medidas de política existentes nas várias câmaras, o que pode espelhar o investimento das autarquias na procura de adequação das suas respostas às necessidades da população.

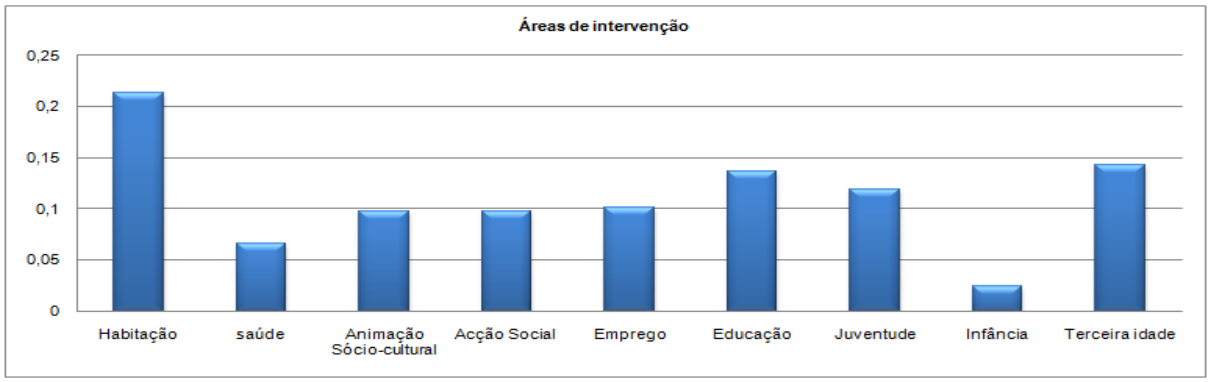


Gráfico 3. 5 – Áreas de Intervenção da Acção Social Municipal

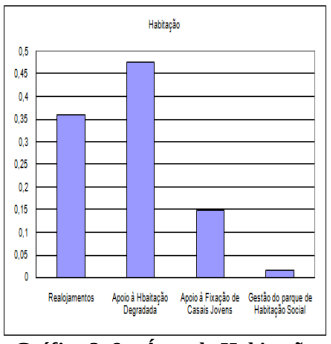


Gráfico 3. 6 – Área da Habitação

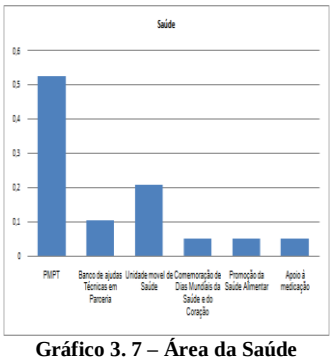


Gráfico 3. 7 – Área da Saúde

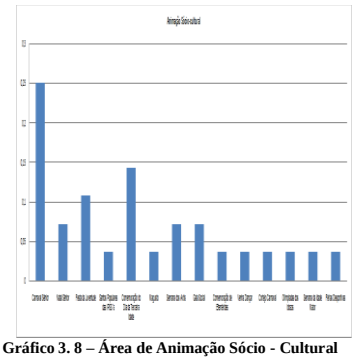


Gráfico 3. 8 – Área de Animação Sócio - Cultural

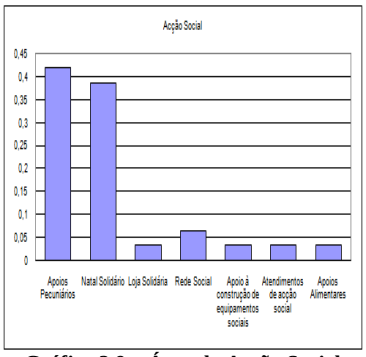


Gráfico 3.9 – Área da Acção Social

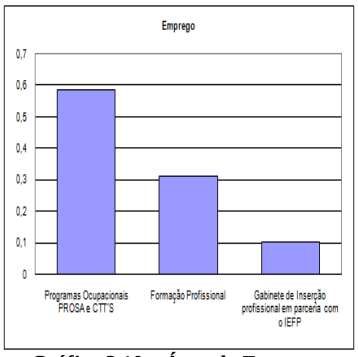


Gráfico 3.10 – Área do Emprego

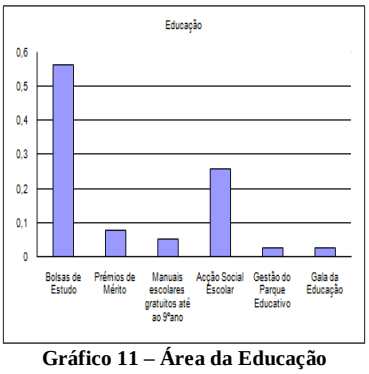


Gráfico 11 – Área da Educação

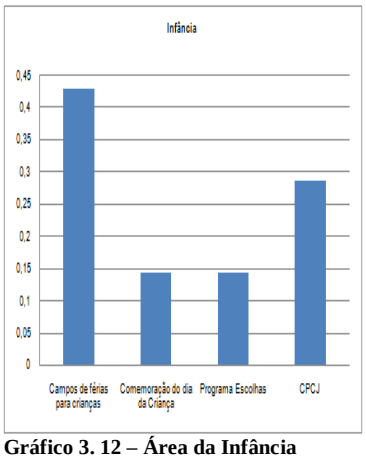


Gráfico 3. 12 – Área da Infância

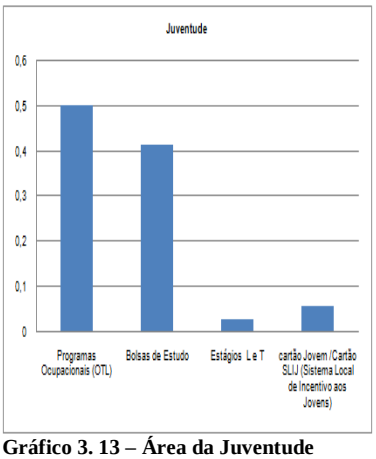


Gráfico 3. 13 – Área da Juventude

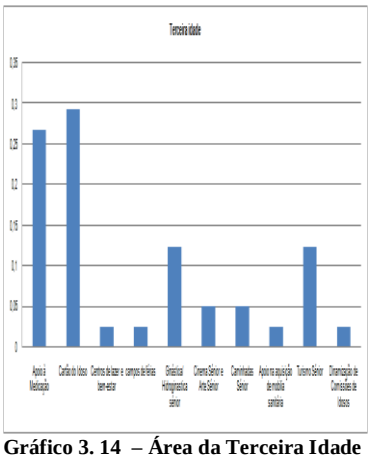


Gráfico 3. 14 – Área da Terceira Idade

Podemos, assim, concluir que as autarquias se encontram sensíveis para responder às necessidades da população local. Em nosso entender, e tal como já referimos anteriormente, o aumento de recursos financeiros viria maximizar a actividade das autarquias, nomeadamente na área social. Cônscios, no entanto, que o executivo também tem algum peso nestas decisões, podemos estar em condições de concluir que os munícipes começam a ter voz nos desígnios do seu concelho, ou seja, paulatinamente, as autarquias começam a ser espaços mais abertos à participação activa dos seus munícipes, sendo disso exemplo o testemunho de um dos entrevistados questionado sobre a promoção do *empowerment* pela sua autarquia:

> *"As autarquias podem ser por excelência um bom meio de promoção do empowerment, contudo por vezes não existe sensibilidade para dar voz à população, no entanto começam a haver algumas práticas a esse nível."*

3.4.2. Percepção do Assistente Social acerca da promoção de *empowerment* pela Autarquia

Foi igualmente nossa pretensão compreender de que forma é que os participantes do nosso estudo percepcionam a promoção de *empowerment* pela autarquia na qual se inserem.

Com este intuito, procedemos à análise das entrevistas por nós efectuadas, analisando a unidade de significação - Percepção do assistente social sobre a forma como a autarquia

promove o *empowerment*. Neste particular, constatámos que a *não promoção* do *empowerment* pela autarquia onde os indivíduos da nossa amostra exercem a sua actividade profissional foi narrada por 10 dos 30 indivíduos, que referiram:

> *Considero que o poder local ainda não integrou nas suas políticas e na forma como considera o poder e o desenvolvimento local o conceito de empowerment, pelo que este ainda não é uma aposta dos dirigentes locais.*
> *A autarquia promove empowerment a partir do momento que os líderes compartilham o poder e deixam de centralizar esse poder.*
> *A Autarquia promove o empowerment valorizando os seus colaboradores - funcionários - dando-lhes mais responsabilidades e autonomia. Contudo, nas Autarquias, e precisamente porque a pressão política e os interesses é muito forte, será muito difícil a implementação do empowerment. Seria o ideal para o trabalho dirigido aos munícipes, haveria outros resultados, maior isenção e mais justiça social.*

Estas narrativas reforçam os dados obtidos neste estudo aquando da avaliação da autonomia, onde constatámos que apenas metade dos inquiridos revelava ter autonomia para tomar decisões. A promoção do *empowerment* pela autarquia, nos casos onde é referida como existente, surge, nas respostas dadas, através da *auscultação* e *participação* dos munícipes.

> *Através da capacidade de escuta que dá aos munícipes, da apresentação de medidas, acções e projectos que permitam aumentar as oportunidades dos munícipes mais desprovidos de competências, meios e recursos.*
> *A Autarquia promove o empowerment quando envolve a comunidade no planeamento e definição de medidas de política (nomeadamente social) para o seu Município, bem como, quando ausculta a sua opinião sobre as medidas/respostas implementadas; quando promove respostas e serviços respondendo a necessidades diagnosticadas, relevando os grupos mais vulneráveis (crianças e jovens; portadores de deficiência, idosos, imigrantes...); quando promove medidas e projectos específicos de capacitação e promoção de competências; quando promove condições de desenvolvimento, participação, igualdade de oportunidades, diálogo intercultural, coesão social.*

Ainda no que concerne à promoção do *empowerment* pela autarquia, e tendo por base que a Participação é uma das dimensões que nos permitem aferir a operacionalização de *empowerment*, procurámos avaliar a periodicidade com que as autarquias tinham efectuado orçamentos participados nos últimos quatro anos (questão 38). A grande maioria das autarquias participantes (63.6%) nunca efectuou orçamentos participados e apenas 15.2% delas o fazem anualmente. Estes dados revelam que existe ainda um longo caminho a percorrer em direcção à promoção de *empowerment* e da plena cidadania activa.

Reiteramos assim o referido por um dos entrevistados ao afirmar que:

> *A autarquia desenvolve o empowerment ao envolver os munícipes no processo de decisão, nomeadamente através da realização do orçamento participativo*.

3.5. CONTRIBUTO DO ASSISTENTE SOCIAL PARA A PROMOÇÃO DE *EMPOWERMENT*

Para terminarmos o nosso estudo, considerámos pertinente compreender como é que o assistente social contribui para a promoção do *empowerment*, procedendo-se, para tal, à análise das narrativas na unidade de significação: Contributo pessoal para a promoção do *empowerment.*

O aumento da *participação* como forma de promover o *empowerment* é referido pelos entrevistados, sendo que esta participação se divide entre a *participação e envolvimento dos munícipe*s (N=10) e a *participação dos assistentes sociais*, através de apresentação de propostas e pareceres conducentes ao envolvimento dos munícipes (N=5), neste particular afirmam:

> *Tendo uma postura activa, apresentando propostas concretas, sabendo ouvir os munícipes, sabendo imputar-lhes um espírito motivador, crítico e responsável.*
> *Envolvendo os utentes, através de uma participação activa, na resolução dos seus problemas.*
> *Sendo profissionais atentos ás necessidades das populações e estimulando-as a participar, eliminar barreiras de comunicação para demonstrar que estamos todos envolvidos na procura de objectivos comuns.*
> *Dando sempre o meu parecer técnico, baseado nos critérios e na Ética do Serviço Social*
> *Nas propostas metodológicas que apresento para a implementação/desenvolvimento de acções concretas, em que relevo as questões da participação e envolvimento dos seus destinatários, e outros, tanto para a sua concepção como para a sua implementação; no tipo de acções que considero ser de eleger /priorizar, não descurando que as acções de formação/ capacitação são essenciais num processo de emporwerment, no modelo de liderança adoptado, assente na participação, e responsabilidade.*

A análise destas narrativas reforça os dados obtidos no ponto 3.2.1.1., onde constatámos que 81.1% dos inquiridos afirma conseguir promover a participação dos munícipes. Estes resultados encontram-se de acordo com a literatura da área que referem a crucial importância da promoção da participação (e.g.: Solomon, (1976); Parsons *et al.,* (2003)

Tal como para Faleiros (2002), também para os assistentes sociais do nosso estudo a capacidade de escuta é uma estratégia para a promoção do *empowerment*.

> *Através da capacidade de escuta que dá aos munícipes, da apresentação de medidas, acções e projectos que permitam aumentar as oportunidades dos munícipes mais desprovidos de competências, meios e recursos.*

Estes resultados são reforçados pelos resultados do ponto 3.2.1.1., onde se pode constatar no Quadro 3.2 que o saber escutar foi a capacidade mais mencionada pelos inquiridos (23%) no que concerne às capacidades necessárias para o seu desenvolvimento pessoal, chegando mesmo a atingir os 33% nas capacidades do desenvolvimento profissional (Quadros 3.2 e 3.3).

A importância da *disponibilização de informação aos munícipes* assume, igualmente, alguma relevância no que concerne ao contributo pessoal dos assistentes sociais para a promoção de *empowerment*.

> *Informar e orientar no sentido do crescimento individual e colectivo…*
> *Posso contribuir com a ideia de dar ás pessoas o poder, a liberdade e a informação que lhes permitem tomar decisões e participar activamente da organização de um município*.

O valor desta categoria é reforçado pelos resultados obtidos no ponto 3.3 da análise por nós efectuada à intervenção profissional e *empowerment*, e onde constatámos que a grande maioria dos nossos inquiridos (90.9%), considera importante a disponibilização de informação aos munícipes.

A *partilha de poder* é, de acordo com os nossos entrevistados, um contributo para a promoção de *empowerment*:

> *Tentando, sempre, partilhar decisões, ouvir utentes e colaboradores, e avaliar impacte de decisões.*
> *Aumentando o poder dos munícipes, através da promoção da sua participação …. Compartilhar o poder com todas as pessoas, abrindo mão do controle centralizado e isso pode levar á flexibilidade e a uma maior responsabilização*.

Esta partilha de poder é referida também pelos autores da área (e.g.: Fetterman, 1996; Oakley *et al*., 2003; Lee, 2001) como condição *sine quanon* para a promoção de *empowerment*.

Desta análise podemos ainda observar que os assistentes sociais revelam ter consciência da relevância do trabalho em parceria ao afirmarem:

> *Se actuar tendo presente a fortificação das IPSS em termos de autonomia de gestão, decisão, etc (…) uma estratégia pode ser fazendo-as adquirir e apropriar-se de conhecimento, alterando práticas.*

Os resultados obtidos nesta análise das narrativas são coincidentes com as nossas expectativas uma vez que podemos concluir que os assistentes sociais do nosso estudo têm consciência crítica que lhes permite compreender o valor do *empowerment*. Mesmo nos casos em que a prática profissional do assistente social não é conducente ao *empowerment* dos munícipes, os resultados alcançados demonstram que estes técnicos têm consciência do caminho que ainda falta percorrer, permitindo-lhes ter a percepção dos obstáculos (quanto a nós passíveis de serem transponíveis) que têm que ultrapassar e do árduo trabalho que têm pela frente para contribuírem para a modificação da estrutura hierárquica das autarquias, em prol dos munícipes alvo da sua intervenção.

Defendemos, assim, que tem que existir um grande "jogo de cintura" do assistente social para não se acomodar e saber conjugar da melhor forma os interesses dos munícipes com os

interesses do executivo camarário. Interesses esses que os sujeitam, muitas vezes, a pressões políticas, tal como tivemos oportunidade de observar.

De toda a cogitação por nós efectuada acerca dos resultados obtidos, e estando cônscios das modificações que urgem acontecer na instituição camarária, ficamos, contudo, muito satisfeitos por percebermos que já existem práticas de *empowerment* por parte das autarquias portuguesas, por exemplo, através do orçamento participado. Apesar desta prática ser ainda reduzida, pois apenas 15.2% das autarquias participantes no estudo realizam este orçamento ~~o~~ anualmente, temos esperança que este seja o começo da mudança de paradigma no serviço social autárquico.

Como afirma um dos nossos entrevistados:

> *O empowerment é promovido quando uma comunidade, grupo ou indivíduo sentem que as suas aspirações, necessidades, projectos, ideias são ouvidos e considerados pelos decisores políticos locais. Assim considero que o serviço social será a "ponte" e /ou o elemento de ligação entre estes dois actores sociais. Tal como disse anteriormente não é um trabalho fácil, mas penso que todo o trabalho em parceria, com diversas entidades da comunidade, é uma das formas e estratégias para reforçar e fortalecer propostas promotoras do empowerment.*

Conclusão

A presente dissertação deixou clara a necessidade das autarquias começarem a actuar numa perspectiva de *empowerment*, perspectiva onde o serviço social autárquico assume uma posição fulcral no abandono do assistencialismo a favor do *empowerment*.

Pensamos que se encontram reunidas as condições para alcançar este objectivo, uma vez que a grande maioria dos participantes do nosso estudo mostraram ter conhecimento do significado de *empowerment*, existindo mesmo quem o consiga concretizar na prática através, por exemplo, do envolvimento dos munícipes na resolução dos seus problemas.

É ainda de realçar o facto dos assistentes sociais mostrarem ter plena consciência da importância do trabalho em rede. Pese embora a referência a algumas fragilidades, nomeadamente, a dificuldade de participação de todos os parceiros e (quanto a nós, com maior enfoque) o não envolvimento dos munícipes neste tipo de intervenção, estamos certos que este será um próximo passo a ser dado pelas autarquias, uma vez que, embora em clara minoria, já existem algumas autarquias que elaboram o orçamento participado.

Constatámos, ainda, a diversidade de políticas sociais municipais, as quais divergem de autarquia para autarquia. De acordo com os autores por nós abordados no primeiro capítulo, esta diversidade revela a preocupação e adequação das políticas sociais às necessidades das pessoas, revelando ainda a particularidade da acção social municipal, face a outros organismos públicos que, como tivemos oportunidade de comprovar, é feita, entre outros factores analisados, através da capacidade de criatividade dos assistentes sociais em reinventarem, a cada dia, estratégias de intervenção capazes de promover o *empowerment* dos seus munícipes.

Ainda no que concerne aos avanços em direcção à prática de *empowerment*, registamos a necessidade premente de combater a rigidificação hierárquica das autarquias, de forma a torná-las mais flexíveis, o que pode ser conseguido através da *partilha de poder*, delegando poderes nos seus funcionários e promovendo mais espaços de participação para os munícipes.

Como tivemos oportunidade de constatar, a relação que o assistente social tem com o executivo condiciona a sua prática profissional na medida em que quanto melhor é a relação entre ambos mais propositivo o assistente social se torna nas propostas de novas medidas de política e mais o executivo o envolve na acção social municipal. Mesmo com esta condicionante, estamos certos que os assistentes sociais têm consciência da mediação que efectuam dentro das autarquias, a que designámos de "jogo de cintura", ou seja, da

importância da sua criatividade e uso da sua inteligência emocional por forma a alcançar eficazmente os resultados desejáveis para a população com quem intervém.

Registamos também com agrado o facto dos assistentes sociais continuarem a investir na sua formação através de leituras de artigos da área e da sua participação em seminários, o que, como tivemos oportunidade de testar, aumenta a consciência crítica. Este resultado é muito importante para a implementação do *empowerment*, uma vez que uma maior consciência crítica, faz com que os assistentes sociais consigam promover uma também maior participação dos munícipes, proporcionando o aumento das capacidades destes e, consequentemente, a sua independência dos serviços e um maior controlo nas suas vidas. Por outras palavras promove o *empowerment*.

A criação de uma sociedade mais igualitária, onde imperem valores como o respeito pelos direitos Humanos e a justiça social, bem como a valorização da participação dos munícipes nos poderes de decisão, através do *empowerment* da sociedade e das organizações, é sem duvida um dos grandes desafios que se colocam actualmente ao serviço social autárquico.

O presente estudo pretende ser um contributo para a porção desse caminho que ainda está por trilhar, uma vez que, do nosso conhecimento, esta é a primeira investigação sobre a operacionalização do *empowerment* em contexto autárquico realizada em Portugal e no Estrangeiro. Os dados obtidos, permitem-nos observar, que a verdadeira aplicação prática deste conceito ainda carece de sensibilização dos executivos camarários e mesmo de alguns assistentes sociais. Esta parca exploração científica revelou-se para nós uma ambiguidade, pois se por um lado se revelou uma das maiores dificuldades aquando da pesquisa bibliográfica e concepção da pesquisa, também teve o mérito de ser o nosso maior desafio.

Da cogitação por nós efectuada, acerca da complexidade deste conceito e do papel desempenhado pelos assistentes sociais em contexto autárquico, várias foram as questões que ficaram por debater. Desde logo, a ausência de um estudo centrado nos munícipes, que comprove os resultados por nós obtidos e que deverá ser levada a cabo em estudos posteriores. Pensamos, ainda, que seria pertinente realizar um estudo longitudinal, que nos permitisse constatar as mudanças ocorridas ao longo do tempo, quer nos profissionais, quer na forma de actuação das autarquias.

BIBLIOGRAFIA

Adams, Robert (2008), *Empowerment, Participation and Social Work*, 3ª edição, Nova York, Palgrave Macmillan.

Adams, Robert, Lena Dominelli e Malcom Payne (2009), *Social Work*, New York, Palgrave Macmillan.

Almeida, Helena Neves (2001), *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale*. Coimbra, Fundação Bissaya Barreto.

Barry, Monica e Roger Sidaway (1999), "Empowering trought Partnership - The Relevance of Theories of Participation to Social Work Practice", [autor do livro] Wes Shera e Lilian Wells. *Empowerment Practice in Social Work*. Toronto, Canadian Scholar´s Press Inc., 1999.

Breton, M (1994), "Relating Competence – Promotion and Empowerment"´, *Journal of Progressive Human Services*, XXX (1) pp. 2-20 http://www.apross.pt/etica.php - acedido a 27 de Junho de 2009.

Becker, Daniel, et al. (2004), "Empowerment e avaliação participativa em um programa de desenvolvimento local e promoção da saúde", *Ciência & Saúde Coletiva* [online]. 2004, IX, (3), pp. 655-667, acedido a 4 Junho de 2009 http://www.scielo.br/scielo.

Borges, André (2003), "Governança e política educacional: a agenda recente do banco mundial" *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, XVIII, (52), pp. 125-138.

Canaval, Gladys Eugenia, et al. (1999), Propiedades psicométricas de una escala para medir percepción del empoderamiento,. Colombia *Médica XX*, (2).

Carvalho, Sérgio Resende (2004), "Os múltiplos sentidos da categoria *empowerment* no projeto de Promoção à Saúde", *Cad. Saúde Pública* [online], XX, (4), pp.1088-1095. acedido em 5 de Junho de 2009 http://www.scielo.br/pdf/csp/v20n4/24.pdf.

Cree, Viviene e Steve Myers (2008), *Social Work Making diference*. Bristol, The Policy Press.

Demetriades, Justina (2009), "GÊNERO e GOVERNANÇA", Brighton, *BRIDGE/IDS*,

Espanha, Pedro (1999), "Novas desigualdades, novas solidariedades e reforma do Estado: enquadramento do tema e sintese das comunicações", *Revista Crítica de Ciências Sociais* nº 54, pp. 69-78.

Faleiros, Vicente de Paula (2002), *Estratégias em Serviço Social*, São Paulo, Cortez,

Faleiros, Vicente Paula (2001), "Desafios do Serviço Social na Era da Globalização", [autor do livro] Helena Mouro e Dulce Simões, *100 anos de Serviço Social*, Coimbra, Quarteto.

Ferreira, Aristides, et al. (2006), "Construção e validação de uma Escala Multi-Factorial de Motivação no Trabalho (Multi-Moti)", *Comportamento Organizacional E Gestão*, XXII, (2), pp. 187-198.

Fetterman, David M. (1996), "Empowerment Evaluation - An Introduction to Theory and Practice", [autor do livro] David M. Fetterman, Shakeh J. Kaftarian e Abraham Wandersman. *Empowerment Evaluation*, California, Sage, (1), pp. 3-46.

Fortin, Marie-Fabienne, (1999), *O processo de Investigação: Da concepção à realização*, Loures, LUSOCIÊNCIA.

Foucault, M. (1981), *The Will to Knowledge*, Harmondsworth, Penguin.

Frans, Douglas J. (1993), "A Scale for Mesuring Social Worker *Empowerment*", *Research on Social Work Practice*, III, (3), pp. 312-328.

Freire, Paulo (1970), *Pedagogy of the Opressed*, New York, The Continuum Publhing Company.

Friedmann, John (1996), *Empowerment Uma politica de desenvolvidmento alternativo*, Oeiras, Celta Editora.

Gomes, José, Orlando Freitas e Germán Callejas (2007), *Educação e Desenvolvimento Comunitário Local* - Prespectivas Pedagógicas e Sociais da Sustentabilidade, Porto, PROFEDIÇÕES, Lda.

Grosser, C, Mondros (1995), Pluralism *and Participation: The Political Action Approach to Social Practice*, New York, Columbia University Press.

Guadalupe, Sónia (2009), *Intervenção em Rede*, Coimbra, Imprensa da Universidade de Coimbra.

Henriques, Paula Manuela Almeida Marques (2006), O Serviço Social nos Municipios, Dos anos 80 à Actualidade - O Distrito de Viseu", Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Coimbra, Instituto Superior Miguel Torga.

Howe, David (2009), *A Brief Introdution to Social Work Theory*, Nova York, Palgrave Macmillan.

Howe, David (2008), *The Emotionally Intelligent Social Worker*, New York, Palgrave Macmillan.

Lee, Judith A. B. (2001) *The Empowerment Approach to Social Work Practice*, New York, Columbia University Press.

Machado, Ednéia Maria (1999), "Questão Social: Objecto do Serviço Social", *Serviço Social em Revista*. Semestral, JUL./DEZ. II, pp. 39-47.

Martins, Alcina (2002), "Investigação em Serviço Social: perspectivas actuais", em B. Alfredo Henríquez e Maria André Farinha (org), *Serviço Social: Unidade na Diversidade*. Encontro com a identidade profissional, Aveiro, APSS.

Menezes, Manuel (2002), *Serviço Social Autárquico e Cidadania: A Experiência da Região Centro*, Coimbra, Quarteto.

Mondolfo, Philip. 2005. *Conduire le dévelloppement social*. 2ª edição. Paris : Dunod, 2005. p. 271 .

Mozzicafreddo, Juan (2003), "La Décentralisation Administrative et Les Innovations En Matière de Politiques Régionales au Portugal". *Sociologia, Problemas e Práticas*, (41), pp. 151-179.

Mozzicafreddo, Juan, et al. (1991*), Gestão e Legitimidade no Sistema Político Local*. Lisboa, Escher, Publicações.

Ninacs, W. (1995) "Empowerment et Service Social: aproches et enjeux". *Service Social*, XXIV (1), pp. 70-78.

Oakley, Peter e Clayton, Andrew (2003), *Monitoramento e avaliação do empoderamento ("empowerment")*. [trad.] Tradução de Zuleika Arashiro e Ricardo Dias Sameshima. 1a edição – traduzida para o português, São Paulo, Instituto Pólis, pp. 96.

Parsons, Ruth J., Gutiérrez, Lorraine M. e Cox, Enid Opal (2003), "A Model for Empowerment Practice", [autor do livro] Lorraine M. Gutiérrez, Ruth J. Parsons e Enid Opal Cox, *Empowerment in Social Work Practice a Sourcebook*, Ohio, Cengage Learning.

Payne, Malcom (2002), *Teoria do Trabalho Social Moderno*, Coimbra, Quarteto.

Pinto, Carla (1998), "Empowerment: uma prática de serviço social". *Política social*. ISCSP, pp. 245-277.

Root, Tim (2005), *Love, empowerment and social justice*, London, Open Gate Press, ISBN 187187162X.

Ruivo, Fernando e Francisco, Daniel, (1999), "O Poder Local entre centro e periferias", *Revista Crítica das Ciências Sociais*, (53/54).

Ruivo, Fernando (2000), *Poder Local e Exclusão Social*, Coimbra, Quarteto.

Sampieri, Roberto Hernandéz, Collado, Carlos Fernández e Lucio, Baptista Pilar. (2006) Metodologia de Pesquisa. São Paulo : McGrawHill, 2006.

Santos, Boaventura de Sousa (1990), *O Estado e a Sociedade em Portugal* (1974 - 1988), Porto, Edições Afrontamento.

Serafim, Maria do Rosário (2004), "O reconhecimento da condição ética dos cidadãos - um imperativo para o serviço social", *Intervenção Social*. Ética na Contemporaneidade. semestral, XIX.

Serafim, Maria do Rosário (1999) *Outras Mediações Estado/Sociedade as parcerias no Programa LEADER*. Lisboa : Direcção Geral do Desenvolvimento Rural (1999), ISBN: 0873 - 9145.

Sewpaul, Vishanthie e David Jones (2004), *Global Standards For The Education And Training Of The Social Work Profession*. Adopted at the General Assemblies of IASSW and IFSW. Adelaide, Australia.

Smith, Roger (2008), *Social Work and Power*, Nova York, Palgrave Macmillan.

Solomon, Barbara (1976), *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Comunities*, New York, Columbia University Press.

Souza, Celina (2002) "Governos e sociedades locais em contextos de desigualdades e de descentralização", *Ciência saúde coletiva*, ·VII, (3), pp. 431-442.

Speer, Paul W. e N. Andrew Peterson (2000), "Psychometric properties of an empowerment scale: Testing cognitive, emotional, and behavioral domains", *Social Work Research*.

Staples, L. (1990), "Powerfull Ideas about empowerment", *Administration in Social Work*, XIV, (2), pp. 29-42.

Thompson, Neil. (2007), *Power and empowerment*, Dorset, Russell House Publishing Ltd,

Voorhis, Rebecca Morrison Van e Carol Hostetter (2006), "The impact of MSW education on social worker empowerment and commitment to client empowerment through social justice advocacy", *Journal of Social Work Education*, XXII, http://findarticles.com

Veneza, Ana (1986), "O Poder Local, 1976-1984: da Indefenição À (Des)Centralização Estatal", *Revista Critica de Ciências Sociais*, (18/19/20), Poder Local.

Legislação

Constituição da República Portuguesa

Lei 79/77, de 25 de Outubro – Estabelece as atribuições das autarquias e competências dos respectivos órgãos.

Decreto-Lei 77/84 de 8 de Março - Estabelece o regime de delimitação e de coordenação das actuações da Administração Central e Local em matéria de investimentos públicos.

ANEXOS

ANEXO I - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Investigação: **" O Serviço Social Autárquico numa perspectiva de E*mpowerment*"**

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

De acordo com Gutiérrez, Parsons e Cox (2003) o *empowerment* proporciona uma forma de repensar a prática do serviço social e Adams (2008) afirma mesmo que mais do que uma evolução na prática do Serviço Social, o *empowerment* revelou-se uma **mudança de paradigma.**. São várias as concepções de *empowerment*, onde os diferentes autores apresentam uma visão diferenciada do conceito. Uma vez que os estudos existentes não se referem à aplicação do conceito de *Empowerment* no Serviço Social em contexto Autárquico, convidamo-lo a participar num Estudo, destinado a assistentes sociais que exercem as suas funções nas Autarquias. Se aceitar, ir-lhe-á ser pedido que preencha um questionário que tem como objectivo aferir a forma como os assistentes sociais operacionalizam, na sua prática profissional, o conceito de *empowerment*.

Esta investigação pretende contribuir para o conhecimento da operacionalização deste conceito pelos Assistentes Sociais em contexto autárquico.

As vantagens deste estudo residem no facto de se aprofundar o conhecimento da prática profissional dos assistentes sociais em contexto autárquico, nomeadamente, no que concerne à operacionalização do conceito de *empowerment*.

A sua participação é voluntária e confidencial. Para além disso, tem toda a liberdade de recusar ou de abandonar o preenchimento do questionário a qualquer momento, sem apresentar qualquer justificação.

.

Autorização

Eu, …….(nome da pessoa), li e decidi participar no Estudo acima descrito. Foi-me explicado o objectivo geral, tudo quanto me seria pedido, assim como os possíveis incómodos que possam ocorrer. A minha assinatura também indica que recebi uma cópia desta autorização.

……..

.

ANEXO II- Câmaras Municipais participantes no Estudo de acordo com as Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS II)

A amostra do nosso estudo possui desde um município com 4157 habitantes, como é o caso de Pedrógão Grande, distrito de Leiria até um município com 307 444 habitantes como o de Vila Nova de Gaia, distrito do Porto. Observa-se igualmente a existência de municípios pertencentes ao interior do continente português, sendo disso exemplo Vila Nova de Foz Côa, distrito da Guarda, e municípios do litoral como o do Barreiro, distrito de Setúbal.

Quadro 2.1. - Câmaras Municipais participantes no Estudo de acordo com as Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS II)

Zonas	Produto interno bruto a preços do ano anterior (B.1*g) (Base 2000 - €) - 2007 € (milhões)	Distritos	Concelhos	Habitantes
Norte	45 780	Aveiro	Vale de Cambra	24 591
		Braga	Vila Verde	48 822
		Bragança	Alfândega da Fé	5 524
		Guarda	Vila Nova de Foz Côa	8 106
		Porto	Vila Nova de Gaia	307 444
			Paredes	86 539
		Viana do Castelo	Valença	14 324
		Vila Real	Montalegre	11 793
Centro	31 229	Castelo Branco	Castelo Branco	54 574
			Idanha-a-Nova	10 561
		Coimbra	Góis	4 499
			Pampilhosa da Serra	4 540
			Penela	6 336
		Leiria	Alcobaça	55 597
			Alvaiázere	7 941
			Pedrógão Grande	4 157
		Viseu	Mortágua	10 277
			Tondela	30 921
Lisboa	59 722	Lisboa	Cascais	185 279
		Setúbal	Barreiro	78 610
Alentejo	11 192	Beja	Cuba	4 728
			Odemira	25 626
		Lisboa	Azambuja	21 748
		Portalegre	Portalegre	24 348
		Santarém	Cartaxo	24 840
			Santarém	64 054
		Évora	Vila Viçosa	8 708
Algarve	6 842	Faro	São Bras de Alportel	11 876
			Silves	35 625
Região Autónoma dos Açores	3 343	Ponta Delgada	Lagoa	15 139
			Ribeira Grande	30 012
Região Autónoma da Madeira	4 824	Funchal	Ponta do Sol	8 296

ANEXO III – Questionário aos Assistentes Sociais

1. Género
- □ Masculino
- □ Feminino

2. Idade
_____, anos

3. Habilitações
- □ Bacharelato
- □ Licenciatura (indique qual)
- □ Pós-Graduação (indique qual)
- □ Mestrado (indique qual)
- □ Doutoramento (indique qual)

4. Em que ano terminou a sua formação na área do Serviço Social?
_____
_____
_____
_____

5. Na licenciatura, teve formação específica sobre *empowerment ?*
- □ Sim
- □ Não

6. Tem tido formação adicional sobre *empowerment*?
- □ Sim
- □ Não

PARTE II - DIMENSÃO POLITICO- INSTITUCIONAL

7. Quais as políticas sociais desenvolvidas pela Câmara Municipal a que pertence?
Habitação
- □ Realojamentos
- □ Apoio à Habitação Degradada
- □ Apoio à Fixação de Casais Jovens
- □ Outras – Quais?

Saúde
- □ Plano Municipal de Prevenção à Toxicodependência
- □ Outras – Quais?

Acção Social

- Apoios Pecuniários
- Natal Solidário
- Outras – Quais?

Emprego

- Programas Ocupacionais PROSA e CTT`s
- Formação Profissional
- Outras – Quais?

Educação

- Bolsas de estudo
- Outras – Quais?

Animação Socio- Cultural

- Carnaval Senior
- Outras – Quais?

Infância

- Quais?

Juventude

- Programas ocupacionais (OTL)
- Bolsas de Estudo
- Outras – Quais?

Terceira Idade

- Apoio para Medicação
- Cartão do Idoso
- Outras – Quais?

8. Qual é o seu papel nas Politicas de Acção Social Municipal?

- Propõe medidas de política? De que forma?
- Operacionaliza políticas - De que forma?
- Participa na discussão das Políticas – em quais?

_____

9. Envolve as IPSS´S e outras Entidades na Concepção e Programação das Politicas?

- Não
- Sim. De que forma?

10. Envolve os Munícipes na Concepção e Programação das Politicas?

- Não
- Sim. De que forma?

_____

11. Identifique as capacidades que, em sua opinião, são necessárias para o trabalho em parceria?

- Comunicação
- Relacionamento
- Negociação
- Gerir conflitos
- Empatia
- Auto – gestão
- Gestão do risco
- Outras – quais?

_____

12. No que concerne ao trabalho em parceria, diga-nos quais as áreas passíveis de serem desenvolvidas por si?

_____
_____
_____

13. Quais os obstáculos que identifica no trabalho em Parceria?

_____
_____
_____

13.1. O que considera poder fazer para os superar (individualmente e colectivamente)?

_____
_____
_____

14. De entre as afirmações que se seguem escolha as que em seu entender melhor definem o conceito de *empowerment*, priorizando-as de 1 a 5 (1 - Muito importante e 5 - Nada importante)

- Trabalhar com as pessoas no sentido de as mudar a elas próprias e ao seu meio evolvente
- Obtenção de poder, controle e autonomia para a gestão da sua vida
- Obtenção de conhecimentos e desenvolvimento de novas competências
- Influenciar na provisão dos recursos e agir tendo em vista a satisfação dos utentes
- Nenhuma das opções supra referidas

PARTE II
DIMENSÃO ÉTICO - POLITICA DO SERVIÇO SOCIAL EM CONTEXTO AUTÁRQUICO

15. Escolha, de entre os valores mencionados, aqueles que considera estarem relacionados com a sua intervenção profissional.

- Respeito pelos Direitos Humanos
- Justiça Social
- Cidadania
- Democracia
- Liberdade
- Autonomia
- Dignidade

16. Como define os objectivos do seu departamento?

- De acordo com os requisitos da autarquia
- De acordo com as necessidades das pessoas
- Nenhum dos anteriores. - São definidos de acordo com _____

17. Caracterize a sua intervenção com os munícipes, quanto ao:

Relacionamento

- Democrático
- Distância social significativa

Grau de Formalidade

- Informal
- Formal

Actividade

- Centrada no munícipe
- Centrada nos objectivos da Câmara

Estilo de Comunicação

- Aberta
- Reservada

18. Na sua prática profissional, tem em consideração as questões de envolvimento dos munícipes?

- Não
- Sim

De que forma? _____

19. Considera importante disponibilizar informação aos munícipes?

- Não
- Sim

De que forma? _____

20. Considera importante evitar a dependência dos munícipes em relação ao Técnico?

- Não
- Sim

De que forma? _____

21. Trabalhar nesta área coloca-nos frequentemente perante situações difíceis de ultrapassar. Quando é confrontado com este tipo de situações, qual é a sua primeira reacção?

- Desanima
- Põe em causa as suas capacidades
- Desiste de "lutar contra a maré"
- Tenta encontrar uma solução
- Equaciona uma solução com os munícipes
- Equaciona uma solução com os colegas

22. Com que frequência partilha opiniões com outros assistentes sociais para resolver os problemas da sua prática profissional?

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Sempre

23. Previlígio o trabalho em equipa?

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Sempre

PARTE III - *SELF – EMPOWERMENT*

24. Numa escala de 1 a 7 escolha e classifique as capacidades que considera importantes na construção do seu desenvolvimento pessoal, sendo que 1 - Mais Importante e 7 - Menos Importante

- Boa auto-estima
- Auto-confiança
- Realização pessoal
- Assertividade

25. Numa escala de 1 a 8 escolha e classifique as capacidades que considera importantes na construção do seu desenvolvimento profissional, sendo que 1 - Mais Importante e 8 - Menos Importante

- Assertividade
- Postura pró activa
- Realização profissional
- Frequência de Formação

26. Sinto-me muito realizado(a) com a minha profissão

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

27. Sinto-me reconhecido profissionalmente pelos meus superiores.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

28. Gosto muito da pessoa que sou

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

29. Considero-me uma pessoa muito segura, mesmo nas situações em que as outras pessoas discordam das minhas opiniões.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

30. Gosto de estar com colegas da minha profissão e discutir ideias sobre a mesma

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

31. Em geral, consigo sempre resolver as situações com que me deparo no dia-a-dia
- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

32. Sinto que tenho controlo sobre a minha vida
- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

PARTE IV - PARTICIPAÇÃO

33. Na sua prática profissional consegue promover a participação dos munícipes?
- Não
- Sim
- De que forma? _____

34. Escolha, de entre os valores mencionados, aqueles que considera estarem relacionados com a cultura de participação na sua autarquia. Numa escala de 1 a 8 priorize-os (1 - Muito importante e 8 - Nada importante)
- Respeito pelos Direito Humanos
- Justiça Social
- Cidadania
- Democracia

35. Tem por hábito auscultar as famílias?
- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Frequentemente
- Sempre

36. De que forma efectua essa auscultação?
- Plenários
- Convocatórias individuais
- Telefonicamente

37. Tem por hábito propor ao Executivo a auscultação da população na elaboração e concretização de políticas sociais activas?

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Frequentemente

38. Qual a periodicidade com que a Câmara tem efectuado Orçamentos participados nos últimos 4 anos?

- Nunca
- Apenas uma vez
- De dois em dois anos
- Todos os anos

PARTE V - PODER

39. Na sua opinião o que significa poder?

- Conhecimento
- Influencia
- Decidir
- Autoridade
- Nenhuma das opções disponíveis. Para mim poder significa _____

40. Tem autonomia para tomar decisões?

- Não
- Sim

Que tipo de decisões toma? _____

41. Como classifica a relação que tem com e Executivo Camarário?

- Conflituosa
- Razoável
- Boa
- Excelente

42. O Executivo tem por hábito pedir o seu parecer para a execução de novas medidas de políticas?

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Frequentemente

43. Já alguma vez tomou a iniciativa de propor novas políticas na área social?

- Não
- Sim – quais? _____

44. Com que frequência?

- Só uma vez
- Mais do que uma vez
- Algumas vezes
- Frequentemente

45. Qual a reacção dos seus superiores?

- Não concordaram
- Concordaram mas não colocaram em prática
- Concordaram e colocaram em prática

PARTE VI - CONSCIÊNCIA CRITICA

46. Quais as potencialidades e as dificuldades que sente na sua prática profissional?

_____

_____

47. Identifico todas as questões pertinentes relacionadas com o meu campo de intervenção

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

48. Já alguma vez sentiu que o conhecimento académico que adquiriu necessitava de ser reformulados pela prática diária?

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Frequentemente

49. Com que frequência lê artigos científicos, livros e/ou frequenta seminários com o intuito de melhorar o seu desempenho profissional

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Frequentemente

50. Quando lê um livro ou assiste a uma formação relacionada com a sua área de trabalho consegue ter espírito crítico baseado na experiência pessoal e nos conhecimentos que adquiriu ao longo dos anos?

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Frequentemente

ANEXO IV - Guião de Entrevista aos Assistentes Sociais

Designação dos Blocos	Objectivos Específicos	Formulário das Questões
A Legitimação da entrevista e motivação do entrevistado.	▪ Legitimar a entrevista; ▪ Motivar o entrevistado para a sua colaboração.	▪ Agradecer a colaboração do entrevistado no preenchimento do questionário ▪ Solicitar novamente a sua a colaboração; ▪ Garantir a confidencialidade e o anonimato dos participantes; ▪ Solicitar autorização para gravar a entrevista.
B Nível de significação do *empowerment* para o assistente social	▪ Obter elementos sobre o significado de *empowerment* para o assistente social.	▪ Para si o que significa *empowerment*?
C Percepção do assistente social sobre a forma como a autarquia promove o *empowerment*	▪ Recolher elementos acerca da percepção do assistente social sobre a forma como a autarquia promove o *empowerment*	▪ Descreva por palavras suas como entende que a Autarquia promove o *Empowerment*.
D Compreensão de como é que o assistente social pode contribuir para a promoção do *empowerment*	▪ Obter elementos sobre a contribuição do assistente social para a promoção de *empowerment*	▪ Descreva por palavras suas como pode contribuir para promover o *empowerment*.

ANEXO V – Entrevistas aos Assistentes Sociais

Unidades de Significação	Transcrição das Entrevistas aos Assistentes Sociais
Significado de *Empowerment*	E1 - Significa que ao haver uma descentralização de poderes permite uma maior liberdade de iniciativa, logo cria maior motivação. E2 - Dar a possibilidade às pessoas de participarem no processo de mudança, no desenvolvimento. E3 - Envolvimento e participação das populações no seu processo de desenvolvimento individual e colectivo. E4 - Envolvimento e capacidade das pessoas na resolução dos seus problemas. E5 - Cultura de participação activa nas decisões. E6 - Aumento de capacidades, competências, recursos, autonomia, poder. E7 - Capacitação é vista como o poder que é dado às pessoas para que tomem as suas próprias decisões, no fundo é capacitar as pessoas para o desenvolvimento de uma determinada iniciativa ou interesse. E8 - Reforço das potencialidades dos indivíduos, grupos ou comunidades e capacidade de os mesmos exercerem activamente a sua cidadania. E9 - Trabalho que se baseia na delegação de poderes de decisão, autonomia e participação dos funcionários na administração de uma instituição. E10 - O *empowerment* consiste na descentralização do poder, conferindo às pessoas liberdade, autonomia e participação activa nas decisões, promovendo rapidez, flexibilidade e capacidade de decisão da organização. Consiste em difundir o poder com todos, permitindo a opinião de cada um. Consiste em dar poder, motivação, desenvolvimento e liderança às pessoas, ou seja, atribuir-lhes autoridade e responsabilidade, através do incentivo bem como prestar recursos de capacitação pessoal e profissional para assumir uma posição organizativa na orientação das pessoas, na definição de objectivos e metas, etc. É difícil usarmos técnicas tão eficazes e valiosas como o *empowerment* se temos uma cultura organizacional baseada em tomadas de decisões centralizada. E11 - Promoção do Poder, Motivação, Capacidade de Decisão, Espírito Positivo das pessoas, Autonomia reforçando a Alma de cada uma das pessoas no sentido de se sentirem capazes de avaliarem as suas competências, potencialidades e vulnerabilidades por elas próprias, implicando que consigam tomar decisões e decidir

	sobre a sua vida da melhor forma. E12 - Participação activa, inovação. E13 – No sentido lato, o *empowerment*, consiste em dar oportunidade de participação das pessoas excluídas, nas decisões que as afectam a todos os níveis. O *empowerment* é por excelência uma estratégia de inclusão. E14 – A possibilidade que existe em cada pessoa de desenvolver um projecto de vida, tendo em vista a sua melhoria a nível económico, pessoal e social. E15 – *Empowerment* significa a descentralização de poderes pelos vários níveis hierárquicos . E16 – Uma atitude de Envolvimento e Capacitação para que o outro sinta que participa nas estratégias que envolvem o seu projecto de vida, e o "poder" e motivação que essa capacitação lhe proporciona. E17 - É uma descentralização de poderes, conferindo aos funcionários/técnicos de uma determinada organização/instituição autonomia na tomada de decisões, sendo no entanto apoiado e acompanhado pelos seus superiores hierárquicos. Com este conceito pretende-se promover a eficiência e motivação dos trabalhadores. E18 - Significa a descentralização das tomadas de decisão, conferindo ao individuo um papel de relevo na resolução dos seus problemas e da comunidade de que é parte. E19 - Entende-se como a capacitação/delegação de poder e autonomia por forma a, por iniciativa própria, apropriar-se do seu projecto de vida e traçar e atingir objectivos E20 - Resumidamente significa capacitar os indivíduos, grupos ou territórios alvo da intervenção social para que respondam às suas necessidades-problemas e expectativas E21 – Promover a participação e o desenvolvimento E22 - Autonomização das pessoas. E23 - Descentralização de poderes nos níveis nos hierárquicos. O funcionário passa a controlar o seu próprio trabalho, com objectivos de eficácia e motivação, com supervisão hierárquica. E24 - Delegação de poderes /delegação de responsabilidade E25 - Significa a descentralização de poderes, pelos vários níveis hierárquicos, (atribuição de autonomia aos técnicos, responsáveis pelos vários sectores) E26 - Dar poder, autonomia às populações. E27- Descentralização ou desconcentração do poder e capacidade de decisão. Conceito oposto ao instituído no poder local onde a hierarquização está bem definida e tem que

	ser escrupulosamente respeitada. E28 - Capacidade e poder de influenciar para a mudança E29 - Significa o envolvimento e a delegação de competências E30 - Capacitar
Promoção do *empowerment* pela autarquia	E1 - Auscultando os munícipes, não estando fechados nos seus gabinetes, apresentando políticas pertinentes e iminentes como resposta às necessidades dos munícipes, desenvolvendo e organizando actividades diversas, tenda em conta os vários públicos-alvo do concelho. E2 – Não promove. E3 - A autarquia desenvolve o *empowerment* ao envolver os munícipes no processo de decisão, nomeadamente através da realização do orçamento participativo. E5 - Na medida em que permite a participação activa e pró-activa quer dos funcionários e munícipes. E6 - Através da capacidade de escuta que dá aos munícipes, da apresentação de medidas, acções e projectos que permitam aumentar as oportunidades dos munícipes mais desprovidos de competências, meios e recursos. E7 - A autarquia é muitas vezes o ponto de partida de um pedido de intervenção e o que normalmente é feito, é um diagnóstico/ análise da situação e mediante os recursos disponíveis é colocado ao munícipe os caminhos que pode seguir, posto isto o nosso papel é orientá-los na concretização das acções. E8 -Considero que o poder local ainda não integrou nas suas politicas e na forma como considera o poder e o desenvolvimento local o conceito de *empowerment*, pelo que este ainda não é uma aposta dos dirigentes locais. E9 - De um modo muito débil. 10 - Na minha opinião a autarquia ainda não promove como devia o *empowerment.* E11 - Através do contacto directo com os munícipes, descentralizando o poder que é atribuído a quem trabalha numa autarquia, para as pessoas. Ouvi-las e colocando-nos ao seu nível, no que diz respeito às dificuldades que qualquer ser humano sente quando tem que tomar decisões. E12 - As autarquias desenvolvem actividades direccionadas à sua população, com acções que nas várias vertentes promovem integração e fixação social. Acções essas que devem ser sobretudo de retaguarda mas que permitam à população terem sustentabilidade para evoluir e reinventar. E13 - Autarquia devia manter a população informada e envolvê-la no desenvolvimento

	social local de forma activa e responsável. E14 – A Autarquia deve ser sempre um meio para atingir um fim, logo, um auxilio para cada munícipe atingir a sua independência económica e social, assim uma melhoria significativa das condições de vida da comunidade E15 - Não promove. E16 - As autarquias podem ser por excelência um bom meio de promoção do empowerment, contudo por vezes não existe sensibilidade para dar voz à população, no entanto começam a haver algumas práticas a esse nível. E17 – Tenta que os munícipes sejam civicamente activos, tanto nas propostas de melhoria dos serviços municipais como no desejo de que sejam cidadãos cumpridores dos seus deveres. E18 - Não considero que a autarquia promova o *empowerment* E19 - A autarquia tem a função de promover a sua comunidade desenvolvendo os aspectos positivos e minorando os menos positivos, mobilizando os munícipes para o exercício de uma cidadania consciente e plena. E20 - Posso responder pela minha área de intervenção: quando concebemos ou restruturamos projectos, protocolos em rede; quando lançamos desafios às IPSS para assumirem responsabilidades e desenvolverem competências; etc… E21 – quando promove a participação e o desenvolvimento local E22 - A minha autarquia promove o empowerment através da promoção da autonomia dos técnicos superiores para a apresentação de soluções para as situações sociais que aparecem. E23 - Numa autarquia existem bastantes níveis hierárquicos, aos quais são atribuídos diferentes poderes. Seguindo o conceito de *empowerment*, e com uma estratégia comum, a do executivo, cada grau na hierarquia podia ter poderes de decisão e de autonomia. Porém, acontece que cada decisão carece de consideração superior e o director carece de decisão do Vereador e deste do Presidente. A responsabilidade é sempre atribuída ao superior hierárquico. Relativamente aos técnicos a liberdade de iniciativa para desenvolver o nosso trabalho é dada, mas é sempre barrada quando há necessidade de decisão superior E24 - A autarquia promove *Empowerment* a partir do momento que os líderes compartilham o poder e deixam de centralizar esse poder. E25 - Promove o *Empowerment*, porque solicita sempre o parecer técnico antes de qualquer atitude tomada nas diversas áreas.

	E26 - Dar empoderamento às populações. E27 - A Autarquia promove o *Empowerment* valorizando os seus colaboradores - funcionários - dando-lhes mais responsabilidades e autonomia. Contudo, nas Autarquias, e precisamente porque a pressão política e os interesses é muito forte, será muito difícil a implementação do *Empowerment*. Seria o ideal para o trabalho dirigido aos munícipes, haveria outros resultados, maior isenção e mais justiça social. E 28 – A Autarquia promove o *empowerment* quando envolve a comunidade no planeamento e definição de medidas de política (nomeadamente social) para o seu Município, bem como, quando ausculta a sua opinião sobre as medidas/respostas implementadas; quando promove respostas e serviços respondendo a necessidades diagnosticadas, relevando os grupos mais vulneráveis (crianças e jovens; portadores de deficiência, idosos, imigrantes...); quando promove medidas e projectos específicos de capacitação e promoção de competências; quando promove condições de desenvolvimento, participação, igualdade de oportunidades, diálogo intercultural, coesão social. E29 – A autarquia não promove E30 – Não promove
Contributo pessoal para a promoção do *empowerment*	E1 - Tendo uma postura activa, apresentando propostas concretas, sabendo ouvir os munícipes, sabendo imputar-lhes um espírito motivador, crítico e responsável. E2 - Pelo envolvimento dos munícipes nas tomadas de decisões E3 – Envolvendo os utentes, através de uma participação activa, na resolução dos seus problemas. E4 – chamando mais os cidadãos a sugerirem politicas que os incluam na vida social do concelho E5 - Tentando, sempre, partilhar decisões, ouvir utentes e colaboradores, e avaliar impacte de decisões. E6 - Através da capacidade de escuta que dá aos munícipes, da apresentação de medidas, acções e projectos que permitam aumentar as oportunidades dos munícipes mais desprovidos de competências, meios e recursos. E7 - Através dos conhecimentos adquiridos podemos capacitar quem nos procura, ou pelo menos apresentar as respostas existentes. São as pessoas que fazem as opções. Embora por vezes não seja fácil, é nosso objectivo autonomizar quem nos procura e não criar dependentes de serviços/técnicos. E8 - O *empowerment* é promovido quando uma comunidade, grupo ou individuo sentem que as suas aspirações, necessidades, projectos, ideias são ouvidos e considerados pelos decisores políticos locais. Assim considero que o serviço social será

	a "ponte" e /ou o elemento de ligação entre estes dois actores sociais. Tal como disse anteriormente não é um trabalho fácil, mas penso que todo o trabalho em parceria , com diversas entidades da comunidade , é uma das formas e estratégias para reforçar e fortalecer propostas que promotoras do *empowerment*. E9 – Dificilmente E10 – não respondeu E11 - Promovendo o Poder, a Motivação, a Capacidade de Decisão, o Espírito Positivo das pessoas. Juntar Autonomia reforçando a Alma de cada uma das pessoas no sentido de se sentirem capazes de avaliarem as suas competências, potencialidades e vulnerabilidades por elas próprias. E12 – Implementação de acções que criem sentimentos de solidez, a nível habitacional, cultural, segurança pública e de saúde, que estimulem a motivação do indivíduo para a emergência de projectos de vida. E13 – Envolvendo, capacitando, informando, responsabilizando. E14 – Estabelecendo um projecto de vida com cada pessoa e acompanhar o desenvolvimento deste até atingir resultados. E15 – Aumentando a participação dos munícipes. E16 - Sendo profissionais atentos ás necessidades das populações e estimulando-os a participar, eliminar barreiras de comunicação para demonstrar que estamos todos envolvidos na procura de objectivos comuns. E17 - No desempenho das minhas tarefas, sobretudo ao nível do atendimento social, posso contribuir ajudando as pessoas a decidir de entre as opções disponíveis. Da minha experiência vejo que as pessoas acabam sempre por fazer o que desejam. Muitas vezes esses desejos são condicionados pela informação reduzida ou distorcida que possuem e depois não são capazes de assumir as consequências dessas escolhas, ou são escolhas que não são socialmente aceites. E18 - As organizações mantêm uma estrutura de gestão muito "piramidal", sendo as regras definidas de cima para baixo. Grande parte das vezes os "operacionais" desconhecem os objectivos da gestão o que se reflecte numa grande desmotivação por parte destes. Escutar as expectativas de cada um em relação ao seu desempenho e capacidade de desenvolver as suas competências pessoais para a prossecução dos objectivos da organização seria, certamente, uma mais valia. E19 - Capacitando e valorizando o individuo, grupos e a própria comunidade. Informar e orientar no sentido do crescimento individual e colectivo. Dando o exemplo de boa cidadã E20 - Se actuar tendo presente a fortificação das IPSS em termos de autonomia de

	gestão, decisão, etc (…) uma estratégia pode ser fazendo-as adquirir e apropriar-se de conhecimento, alterando práticas. E21 - promovendo o debate, a participação e a definição de estratégias e respostas conjuntas E22 - Trabalhar de forma assertiva com os parceiros e munícipes que se dirigem à nossa secção. E23 - Penso que cada vez mais, as Autarquias vêem a sua gestão de uma forma empresarial, menos burocrática. A eliminação de tantos níveis hierárquicos dependentes uns dos outros, sem autonomia, poderia ser um passo para promover o *empowerment*. Se fossem realmente definidos objectivos em cascata, e não ao contrário como se verifica na pratica. Ou seja, cada sector define os seus objectivos submetendo-os à consideração do chefe, sem ter as directrizes superiores de intervenção E24 - Posso contribuir com a ideia de dar ás pessoas o poder, a liberdade e a informação que lhes permitem tomar decisões e participar activamente da organização de um município. Compartilhar o poder com todas as pessoas, abrindo mão do controle centralizado e isso pode levar á flexibilidade e a uma maior responsabilização E25 - Dando sempre o meu parecer técnico, baseado nos critérios e na Ética do Serviço Social E26 - Existindo uma participação cada vez mais activa da população E27 - Tentando executar as funções que me estão adstritas de forma aberta e em articulação com outros serviços, organismos e aceitando opiniões e procedimentos para melhor se atingir o objectivo em vista. E 28 – Nas propostas metodológicas que apresento para a implementação/desenvolvimento de acções concretas, em que relevo as questões da participação e envolvimento dos seus destinatários, e outros, tanto para a sua concepção como para a sua implementação; no tipo de acções que considero ser de eleger /priorizar, não descurando que as acções de formação/ capacitação são essenciais num processo de *emporwerment*; no modelo de liderança adoptado, assente na participação, e responsabilidade. E29 - Através do envolvimento de todos os parceiros. E30 –Aumentando o poder dos munícipes, através da promoção da sua participação.