INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

PROBLEMATIZAR AS PRÁTICAS DE SERVIÇO SOCIAL NOS DOMÍNIOS DA POBREZA E DA EXCLUSÃO SOCIAL

Candidata: Carla Sofia de Jesus Tralhão

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

Orientadora: Professora Doutora Maria Inês Amaro, Professora Auxiliar, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Dezembro, 2022

SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Sociologia e Políticas Públicas

PROBLEMATIZAR AS PRÁTICAS DE SERVIÇO SOCIAL NOS DOMÍNIOS DA POBREZA E DA EXCLUSÃO SOCIAL

Candidata: Carla Sofia de Jesus Tralhão

Orientadora: Professora Doutora Maria Inês Amaro, Professora Auxiliar, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Dezembro, 2022

Agradecimento

Diante da alegria e do contentamento por me encontrar a escrever estas linhas que simbolizam, em parte, o término de um processo, diante do desafio que se inaugura e que me coloca a responsabilidade de ser sempre um pouco melhor e dedicada ao aprofundamento do conhecimento científico, detenho-me na palavra gratidão.

Tenho muito a agradecer... foram tantas as pessoas, os caminhos, os desencontros que me conduziram até aqui… Todos eles me moldaram e criaram condições para eu poder, agora, usufruir deste momento e considerá-lo precioso.

As minhas primeiras palavras de agradecimento quero dirigi-las à Cidália. À "minha eterna" professora, que conheci há 20 anos e que me levou consigo num sonho, que mesmo sendo o seu, assumi-o ingenuamente como *o meu caminho*. Desse caminho, muitas vezes tortuoso, acolhi, em mim, a importância da perseverança, do conhecimento, da resiliência, e sobretudo da amizade. Obrigada! Fica em mim tanto de si, que nem eu suponho o quanto….

À professora Inês Amaro, orientadora verdadeiramente cúmplice, agradeço todas as conversas, reflexões, partilhas em torno deste trabalho, em torno da vida… Os seus conhecimentos, a sua generosidade, abriram-me a "um outro mundo". Estou certa de que desta parceria resultará um sólido laço de amizade.

Gostaria, ainda, de poder dedicar este momento de glória à minha querida filha, Francisca, que tanto me tem ensinado sobre o significado das palavras amor, e do viver "aqui e agora" …

Agradeço à minha restante família, pais e irmã. Ao Filipe. Por estarem sempre do meu lado e me inspirarem com os seus valores e aconchego.

Ao grupo de assistentes sociais entrevistadas que calorosamente me receberam, concedendo-me parte de um tempo que é sempre escasso, muito obrigada!

O caminho continua…

Resumo

A tese de doutoramento que nos propomos realizar toma a ação interventora do Serviço Social nos domínios específicos da pobreza e da exclusão social como objeto de estudo. Analisar a intervenção do Serviço Social nestes fenómenos envolve a construção teórica de uma matriz capaz de orientar o olhar problematizante para a trama de relações que concorrem para a restrição das oportunidades dos indivíduos e para a sua vulnerabilidade social.

O inventário crítico da produção teórica de diversas ciências sociais, sobretudo numa perspetiva de diálogo e articulação entre níveis de análise com graus de abstração diversos, é, desde logo, fundamental para detetar até que ponto as práticas de Serviço Social são, ou não, sustentadas por hipóteses e programas operacionais coerentes com a análise científica dos problemas.

Estabelecer diálogo e articulação entre diferentes enfoques da mesma realidade, neste caso a pobreza, procurando saber como as suas diferentes dimensões se condicionam e reforçam mutuamente, é uma condição necessária para explorar sinergias entre as intervenções dos distintos profissionais e instituições que operam no terreno junto dos mesmos indivíduos.

A cientificidade das práticas de Serviço Social começa pela construção do objeto de estudo/intervenção que, sublinhe-se, não se confunde com a mera enumeração dos problemas evidenciados pelas pessoas. O fundamental é compreender como são produzidos esses problemas que são muitas vezes tomados como evidentes e proporcionar ferramentas de análise aos que os vivenciam, a fim de que estes possam ser sujeitos de alguma transformação das suas próprias vidas.

Os problemas enfrentados pelo Serviço Social requerem modelos de intervenção adequados com as análises teóricas dos problemas. As práticas do Serviço Social são condicionadas por uma pluralidade de dimensões desde a política social, aos contextos organizacionais em que se enquadram, passando pela formação académica e pelo compromisso que os assistentes sociais estão disponíveis a assumir na relação com os assistidos. Esta trama de fatores coloca o Serviço Social num espaço desafiador, pressionado, por um lado, para exercer o controlo social sobre os mais vulneráveis e, por outro lado, em desenvolver uma advocacia social empenhada na defesa dos direitos sociais da pessoa.

Palavras-Chave: Pobreza; Exclusão Social; Política Social; Advocacia Social; Serviço Social; Conhecimento científico.

Abstract

The doctoral thesis that we propose to carry out takes the intervening action of Social Work in the specific domains of poverty and social exclusion as an object of study. Analyzing the intervention of Social Work in these phenomena involves the theoretical construction of a matrix capable of guiding the problematizing gaze towards the network of relationships that contribute to restricting individuals' opportunities and to their social vulnerability.

The critical inventory of the theoretical production of various social sciences, especially from a perspective of dialogue and articulation between levels of analysis with different degrees of abstraction, is, from the outset, fundamental to detect to what extent Social Work practices are, or are not, sustained by hypotheses and operational programs consistent with the scientific analysis of the problems.

Establishing dialogue and articulation between different approaches of the same reality, in this case poverty, seeking to know how its different dimensions condition and mutually reinforce each other, is a necessary condition to explore synergies between the interventions of different professionals and institutions that operate in the field with the same individuals.

The scientific nature of Social Work practices begins with the construction of the object of study/intervention which, it should be emphasized, is not to be confused with the mere enumeration of the problems highlighted by people. The fundamental thing is to understand how these problems are produced, which are often taken as evident, and to provide analysis tools to those who experience them, so that they can be subjects of some transformation in their own lives.

The problems faced by Social Work require appropriate intervention models with theoretical analysis of the problems. Social Work practices are conditioned by a plurality of dimensions from social policy to the organizational contexts in which they are framed, through academic training and the commitment that social workers are available to assume in their relationship with those assisted.

This web of factors places Social Work in a challenging space, pressured, on the one hand, to exercise social control over the most vulnerable and, on the other hand, to develop social advocacy committed to defending the person's social rights.

Key words: Poverty; Social exclusion; Social Policy; Social Advocacy; Social Work; Scientific knowledge.

Índice

Agradecimento iii

Resumo v

Abstract vii

Introdução……...1

Capítulo I. Pobreza e Exclusão Social: Conceitos e Perspetivas Teóricas em Confronto

1.1. Sobre os conceitos de Pobreza e Exclusão Social……11

1.2. Factores determinantes da Pobreza e Exclusão Social – Abordagens teóricas em análise……19

1.2.1. A Abordagem Culturalista da Pobreza ……...….19

1.2.2. A Abordagem Socio-económica da Pobreza e da Exclusão Social……..…22

1.3. Outros desenvolvimentos na investigação sobre a Pobreza e a Exclusão Social.…24

1.3.1. Desenvolvimento Económico, Desigualdades e Pobreza/ Relação entre Pobreza e Estrutura Social…….24

1.3.2. Formas de pobreza que não derivam das transformações económicas decorrentes da globalização……..27

1.3.3. Processos de designação e de etiquetagem na relação com os serviços de ação social: a carreira moral do assistido……..……...29

1.3.4. A problemática dos Modos de Vida……..……...36

Capítulo II. A Relação entre o Conhecimento Científico e a Prática no Campo do Serviço Social

……...39

2.1. O Debate sobre a Relação entre a Investigação Científica e a Prática no Serviço Social ……39

2.1.1. O Movimento das Práticas Baseadas em Evidências EBP (Evidence Based Practices)……...40

2.1.2. Controvérsias em torno das limitações conceptuais das EBP (Evidence Based Practices)……...42

2.2. O Serviço Social como disciplina científica integradora……53

2.3. O conhecimento e a ação, o pensar e o fazer, são processos correlativos e recíprocos……..57

Capítulo III. As Práticas do Serviço Social nos Domínios da Pobreza e da Exclusão Social……...……61

3.1. Abordar a pobreza numa perspectiva de superação dos mecanismos e processos que estão na sua origem e reprodução ……..61

3.2. Criar oportunidades de apropriação de conhecimentos e competências para aceder a uma vida economicamente activa ……66

3.3. Intervir na família para combater precocemente a pobreza imaterial na infância……..74

3.4. Contrariar a reprodução inter-geracional da pobreza: criar oportunidades de uma real apropriação do conhecimento e da certificação escolar pelos mais jovens……...……79

3.5. A relação entre profissionais de Serviço Social e os assistidos no quadro de políticas de protecção social de cariz burocrático: quais as possibilidades de contrariar as lógicas de etiquetagem, estigmatização e reprodução das categorias socialmente inadaptadas?.....83

3.5.1. Os contextos sociais em que os assistentes sociais operam são dominados por uma cultura burocrática…….……83

Capítulo IV. Abordagem Metodológica……..……..……....89

4.1. As entrevistas em profundidade…….....96

4.2. Delimitação do campo empírico……..102

4.3. A análise das entrevistas ……103

Capítulo V. Apresentação e Análise dos Dados Empíricos …….……...…..... 109

5.1. Políticas de eliminação da Pobreza em Portugal, no contexto da desregulação desencadeada pelo retorno ao Capitalismo Concorrencial……...…….…….....….109

5.2. Contexto Institucional/Organizacional……..……..……148

5.3. A Relação entre a Ciência e a Prática no Serviço Social…….....167

5.4. A Relação do Serviço Social com os Assistidos……..235

Conclusão 251
Referências Bibliográficas 267
Anexo1 – Guião de entrevistas dirigidas às assistentes sociais 281
Anexo 2 – Quadro de análise do guião de entrevista 297
Anexo 3 – Termo de consentimento informado| Documento modelo 362

Introdução

A tese de doutoramento que aqui se apresenta toma a ação interventora do Serviço Social nos domínios específicos da pobreza e da exclusão social como objeto de estudo. Para cumprir o propósito de analisar criticamente a intervenção do Serviço Social nestes fenómenos, impõe-se necessariamente a construção de uma matriz teórica suscetível de induzir um olhar problematizante acerca da trama de fenómenos, dinâmicas e relações que concorrem para a restrição das oportunidades e para a vulnerabilidade social dos indivíduos.

O inventário crítico da produção teórica sobre os acima referidos fenómenos, numa perspetiva de articulação entre análises com graus e níveis de abstração diversos, é, desde logo, imprescindível para sermos capazes de detetar até que ponto as práticas de Serviço Social são, ou não, coerentes com a análise científica dos problemas da pobreza e da exclusão social. Estes fenómenos têm, desde longa data, convocado uma riqueza de abordagens e discussões que, longe de se excluírem mutuamente, podem ser revistas numa perspetiva de diálogo e articulação, procurando esclarecer como as diferentes dimensões destes fenómenos se condicionam e reforçam mutuamente.

Para não tomar a pobreza e a exclusão social como fenómenos evidentes, impõe-se compreender a pluralidade de dinâmicas sociais, menos visíveis, não acessíveis ao olhar comum, que instalam vários processos de produção de desigualdades de oportunidades, bem como os processos que conduzem à sua perpetuação.

Mas a construção do objeto da tese não se esgota no inventário crítico da produção teórica a respeito das causas e da própria pluralidade de configurações que a pobreza e a exclusão social podem assumir. A vasta produção teórica sobre estes fenómenos não é, por si só, geradora da sua eliminação. O conhecimento guardado nas bibliotecas, ou meramente apropriado por um conjunto de estudiosos ou de especialistas, não é, por si só, mobilizador da mudança dos funcionamentos sociais objetivamente conducentes à restrição das oportunidades dos indivíduos. A mudança só será possível se esse conhecimento for apropriado e traduzido em programas operacionais, coerentes com a análise científica dos problemas, quer por parte dos responsáveis políticos (eleitos), quer por parte dos vários tipos de agentes profissionais que operam no quadro das instituições enquadradoras da vida dos indivíduos (família, ensino, trabalho, habitat residencial, instituições do sistema de saúde e de proteção social, etc). Com efeito, a intervenção do Serviço Social junto das famílias que vivenciam uma situação de pobreza ou de exclusão social envolve uma pluralidade de instituições e de atores sociais cujas leituras sobre estes fenómenos nem sempre se conjugam no sentido de se unirem construtivamente na busca conjunta de soluções. Sendo um fenómeno complexo cujo tratamento pressupõe a participação de uma pluralidade de atores, a mudança só pode ocorrer se entre eles houver um consenso que os una numa ação concertada com vista a objetivos coletivamente assumidos.

Aqui reside uma especificidade notável do Serviço Social, a da necessidade de liderar a adesão dos diferentes atores, considerando-a o instrumento decisivo para os unir construtivamente na busca conjunta de deliberações relativas à interpretação dos factos e na própria tomada de decisão sobre as ações.

Mas, esta imprevisibilidade, quanto à criação de consensos e ações concertadas entre os agentes institucionais, não deve levar ao abandono das abordagens científicas. O facto de a intervenção ocorrer em situações sociais que implicam interação de grupos sociais em que se manifestam muitas variáveis imprecisas, dentro de um contexto em permanente movimento, não significa que se abandone o raciocínio hipotético, proposto pelas ciências fundamentais. Nesta conceção, a ação não é limitada aos aspetos práticos, não se trata de simples ação pela ação, a mediação teórico-conceptual opera em todas as fases de desenvolvimento da intervenção. A passagem do conhecer ao agir pressupõe uma estrutura de raciocínio capaz de transformar proposições indicativas ou descritivas em proposições normativas ou imperativas ("é necessário empreender as seguintes iniciativas para alterar a situação"). Dito de outro modo, essa passagem supõe que seja estabelecido algum tipo de relacionamento entre a descrição de factos e as normas de ação sobre esses factos. Ora, o funcionamento das instituições é o mais das vezes conduzido por normas que pouco têm a ver com a investigação científica. Tais funcionamentos tendem a ser sustentados por ideologias, perspetivas políticas ou culturais que, em maior ou menor medida, interditam a passagem coerente da proposição de facto à proposição normativa. Nas instituições que acolhem a atividade profissional do assistente social não é, em geral, a análise científica do facto (a sua descrição) que determina o tipo de ação a desenvolver, mas um sistema normativo recheado de aspetos ideológicos, políticos e jurídicos.

Se na linha do que sustenta John Brekke (2014), considerarmos que o que melhor define o Serviço Social é contribuir para a promoção de mudanças nas condições de vida, a ideia avançada por este autor de que o Serviço Social é suscetível de se desenvolver como tecnologia constitui, a nosso ver, uma importante orientação no que respeita a encontrar uma articulação consistente entre as compreensões reveladas (Bungue, 1985, 1989) pelas ciências fundamentais e os dispositivos de intervenção voltados para o tratamento dos problemas. Assumir o Serviço Social como tecnologia significa que não basta compreender como ocorrem os fenómenos que estão na origem da vulnerabilidade, da pobreza, da exclusão social, da desvantagem social e da opressão, mas que só o compromisso com a mudança poderá conduzir à sua superação. Implica compromisso com o combate ao sofrimento humano, com a satisfação das necessidades humanas, com o aumento do bem-estar e o desenvolvimento do potencial dos indivíduos. Mas este compromisso implica igualmente que sejam ativamente utilizados métodos científicos com potencial para transformar as circunstâncias dos indivíduos, com base nas compreensões reveladas pelas ciências fundamentais e aplicadas. Ou seja, que as hipóteses teóricas produzidas no âmbito das disciplinas convencionais sejam traduzidas em hipóteses operacionais, que o mesmo é dizer,

traduzidas em guias de ação com especificação detalhada das ligações entre as ações práticas e as análises teóricas.

Na investigação em Serviço Social, a construção de problemáticas teóricas envolve uma especificidade que deriva do facto de os problemas que convocam a sua intervenção serem sempre a expressão de constelações de fatores que interagem entre si e que, por isso mesmo, só podem ser compreendidos se forem analisados nas suas interações mútuas. Dito de outro modo, a compreensão dos problemas implica uma abordagem interdisciplinar, sob pena de fragmentar as intervenções. A conceção de práticas estruturadas e suscetíveis de serem avaliadas implica o confronto de teorias sobre o fenómeno/problema em causa, seja no âmbito de uma mesma disciplina, seja no de abordagens teóricas de proveniências disciplinares diversas. Não dispensa, pois, um árduo trabalho de pesquisa bibliográfica e de síntese crítica dos vários contributos teóricos que concorrem para abordar a complexidade inerente aos problemas concretos (Amaro, 2015). A afirmação de que o ser humano é ao mesmo tempo um ser biológico, psicológico e social não passa de um lugar-comum se não houver o cuidado de abordar os seus problemas concretos a partir da confrontação de problemáticas teóricas diferentes. Por exemplo, no caso de estudar/conceber um dispositivo de ação junto de uma população em situação de pobreza é indispensável dominar a discussão teórica acerca da problemática da pobreza, no contexto atual das ciências sociais. Mas também é indispensável equacionar as ações possíveis em função dessas abordagens teóricas.

As exigências científicas da intervenção remetem-nos para o relevante problema do desfasamento entre o conhecimento usado na resolução dos problemas reais e o conhecimento usado apenas de modo retórico ou simbólico, na esfera cultural. A experimentação em situação real, apesar de não ser compatível com os pressupostos da metodologia de experimentação em laboratório, designadamente com a neutralidade e não interferência do observador e o isolamento das variáveis, é um caminho com potencial para promover práticas sistematicamente concebidas para romper com a dependência e a perpetuação das situações de pobreza e exclusão social. Da observação e da avaliação dessas práticas, e também pela evidenciação dos obstáculos encontrados no caminho, há um ganho de informação a ser captado como elemento de conhecimento.

A construção do objeto da tese inclui uma tentativa de análise de alguns dispositivos de intervenção no campo específico do chamado combate à pobreza, com base em abordagens teóricas das várias dimensões envolvidas na produção deste fenómeno. A nossa experiência de terreno como profissional de Serviço Social na gestão de contratos de inserção no âmbito do Rendimento Social de Inserção, durante um período relativamente longo, permitiu-nos tomar consciência de uma variedade de constrangimentos inerentes aos modos de funcionamento institucionais e às culturas profissionais dos agentes envolvidos nos vários tipos de instituições. À luz de abordagens teóricas pertinentes para a compreensão da produção e reprodução das desigualdades nos vários contextos da vida social, procedemos à inventariação crítica de alguns obstáculos de peso à concretização de programas operacionais (nos domínios de educação, de emprego, de formação profissional, de política de proteção da família e da infância) objetivamente direcionados para a superação da existência na pobreza. A reflexão sobre os efeitos perversos inerentes a certas medidas de política social constitui um quadro de referência para a observação das práticas de

Serviço Social, a ter em conta na formalização do guião de entrevistas, quer aos profissionais, quer aos cidadãos que vivenciam a pobreza ou a exclusão social.

A investigação teórica desenvolvida no primeiro capítulo desta tese é crucial para compreender os nexos que ligam a vida individual, inclusive a sua dimensão subjetiva, às condições de existência objetivas e superar criticamente a ideia, infelizmente muito corrente, de que é possível produzir mudanças no indivíduo sem passar pela alteração das suas condições de existência, incluindo as relações sociais em que este participa, e sem alterar as ofertas institucionais ou as políticas. Como é, igualmente, crucial para superar a ideia, igualmente redutora, de que bastará distribuir dinheiro para que, espontânea e imediatamente, ocorram as mudanças internas que tornarão os indivíduos mais capazes de transformar as suas circunstâncias, que o mesmo é dizer, de desenvolver as próprias capacidades de conduzir a vida. A referida investigação teórica permite compreender que os fenómenos da pobreza e da exclusão social estão ligados a vários mecanismos produtores de desigualdades sociais e de restrição das oportunidades, em campos da vida socialmente diversificados. Se é certo que a riqueza produzida no campo económico de cada sociedade é um fator com peso preponderante na distribuição e redistribuição de rendimentos, não é menos certo que as lógicas que presidem ao seu funcionamento estão longe de servir o acesso generalizado dos cidadãos a um lugar na atividade económica, bem como a obtenção dos rendimentos adequados à satisfação das necessidades socialmente definidas como fundamentais.

Mas há outros campos da vida social, decisivos para a socialização dos indivíduos, cujos funcionamentos criam severas limitações do acesso a um lugar na vida económica. A família e a escola configuram dois contextos de socialização de grande relevância no que toca à distribuição do capital cultural, social e simbólico dos indivíduos, capitais, estes, que não deixam de condicionar, e muito, o acesso ao emprego e aos rendimentos. Na escola, pese embora a retórica sobre o seu papel na criação de uma igualdade de oportunidades independentemente do nascimento, prevalecem lógicas de funcionamento que não permitem, de todo, corrigir ou superar as desigualdades de capital cultural à entrada, muito em particular das crianças cujas famílias são destituídas do tipo de cultura que aí é valorizada. Vale a pena destacar a tese avançada por Pierre Bourdieu em La Misère du Monde (2003), segundo a qual nas sociedades atuais dos ditos países desenvolvidos, as escolas estão povoadas de excluídos do interior, ou seja, de jovens cuja longa permanência no estatuto de estudantes está longe de significar que realizam alguma aprendizagem relevante que possa conferir uma posição valorizada no mercado de trabalho. A prolongada permanência no sistema de ensino destes jovens a que a escola não se adapta, nem é capaz de os adaptar, constitui, segundo as palavras do autor, uma forma de eliminação doce, na precisa medida em que não é percetível. Uma forma de eliminação que faz com que estes jovens acabem por recusar o único trabalho a que poderão chegar, ou seja, o trabalho não qualificado, mal pago e incerto. Na ausência de políticas educativas efetivamente concebidas para assegurar condições de verdadeira igualdade, reparadoras das grandes desigualdades das crianças à entrada na escola, estamos em presença de um dos mais pesados mecanismos de reprodução intergeracional da pobreza.

Se é certo que a economia não assegura inclusão económica a todos os que obtiveram qualificação escolar e profissional, não raro obrigados a emigrar para acederem a um emprego compatível com a qualificação, não é menos certo que aqueles que não a adquiriram estão definitivamente afastados dos empregos cujo retorno financeiro permite viver acima da linha da pobreza.

O quadro de vida de muitas famílias cuja severa escassez de rendimentos não permite arrendar uma casa no mercado habitacional pode arrastar, o que frequentemente acontece, para um agravamento significativo das dificuldades no que toca à aprendizagem da vida social dos filhos. Com efeito, as políticas sociais de apoio ao acesso à habitação das famílias insolventes, a chamada habitação social, são objetivamente portadoras de efeitos perversos de grande relevância, com destaque para a restrição do universo de relações sociais aos que partilham as mesmas condições de vida.

Quando a falta de oportunidades na escola se acumula com a imposição de contextos de relacionamento social pobres em termos de diversificação de referências culturais, está criada uma engrenagem social que só pode ser revertida se forem assumidas políticas baseadas na análise minuciosa dos efeitos perversos das políticas de habitação social e das políticas educativas. E, não menos importante, é que estas políticas ponham em marcha programas operacionais objetivamente alternativos.

E não é de ignorar, ainda, os efeitos das visões muito negativas que os cidadãos, em geral, têm a respeito daqueles que não vivem em conformidade com os padrões de consumo dominantes na sociedade atual e, muito em especial, a respeito de algumas medidas de proteção social, como, por exemplo, o Rendimento Social de Inserção.

Em suma, trata-se neste primeiro capítulo de construir uma problemática teórica adequada aos problemas enfrentados pelo Serviço Social no campo da pobreza e da exclusão social, assumindo que as articulações entre fenómenos estruturais e fenómenos psicológicos é um requisito fundamental para escapar à tendência para interpretar os fatores psicológicos como principais determinantes da vulnerabilidade dos indivíduos. Perspetiva, esta, crucial para que o Serviço Social se distancie de práticas que na realidade culpabilizam o indivíduo e se confinam ao exercício do controlo social.

Sem um quadro teórico de referência capaz de apreender o indivíduo no seu contexto familiar, comunitário, cultural, institucional e de trabalho, sem assumir que a prática de Serviço Social se dirige a problemas complexos que requerem uma perspetiva do indivíduo no seu envolvente social, os profissionais de Serviço Social não poderão empreender a rutura epistemológica com leituras individualistas, naturalistas e etnocentristas das condutas dos pobres e excluídos. Não poderão, assim, distanciar-se das práticas que se alheiam da necessidade de melhorar a quantidade e qualidade dos recursos a canalizar para a ação, nomeadamente através da constituição de redes interinstitucionais, comprometidas com a advocacia social (Amaro, 2017).

Tivemos, na qualidade de profissional de Serviço Social na gestão contratos de inserção com beneficiários do Rendimento Social de Inserção, oportunidade de constatar a predominância de práticas burocráticas, muito mais centradas na vigilância do cumprimento das regras de acesso ao subsídio do que na demonstração da desadequação ou insuficiência das respostas institucionais existentes, em função de

análises aprofundadas dos seus efetivos modos de fazer. Não obstante o contraste com certas retóricas institucionais, recheadas de termos (autênticos chavões) que parecem traduzir uma assunção dos conhecimentos que as ciências sociais têm produzido, a verdade é que as práticas tendem a restringir-se a procedimentos burocráticos completamente divorciados da análise das causas dos problemas, o que conduz a uma demissão do propósito de arquitetar dispositivos de intervenção voltados para a sua superação (Amaro & Branco, 2010).

No segundo capítulo, retemos o debate sobre a constituição do Serviço Social como ciência, com base numa pesquisa bibliográfica representativa da discussão sobre a especificidade dos caminhos para a constituição da ciência do Serviço Social. Discutem-se várias tentativas relativamente recentes para providenciar uma ligação estruturada entre o conhecimento científico e a prática no campo do Serviço Social, em torno de eixos de análise já muito debatidos no âmbito da ciência, em geral, e das ciências sociais, em particular. Uma linha de reflexão é a que subscreve que as ciências sociais e humanas se devem aproximar o mais possível dos procedimentos de investigação adotados pelas ciências da natureza. É nessa linha que aponta o movimento que se propõe estruturar as práticas de Serviço Social à semelhança das EBP (Evidence Based Practices) na medicina, sustentando que o caminho para preencher as lacunas entre a teoria e a prática, e, desse modo, fundar a prática científica, terá de ser idêntico ao das ciências da natureza, designadamente através do recurso ao método experimental. Numa versão mais dura das EBP só o método experimental permite criar os sistemas fechados (método laboratorial) em que a correspondência entre a prática e a teoria pode, com algum grau de certeza, resultar em intervenções padronizadas. Numa versão mais flexível, admite-se que os profissionais não se devem limitar a replicar o modelo, mas implicar-se ativamente na busca, assimilação e apreciação crítica das mais recentes e melhores evidências, mas, segundo um processo flexível aberto a acrescentos e ajustamentos. Admite-se, igualmente, que o processo de controlo não se restringe ao tratamento estatístico, apela, também, ao uso de narrativas. É reconhecida a necessidade de formar profissionais de Serviço Social reflexivos, com capacidades de pensamento crítico nas tomadas de decisão e de recorrer a múltiplas fontes de conhecimento. Reconhece-se, ainda, que os princípios centrais da boa prática de Serviço Social passam pela abordagem sistemática de uma dada área problema, designadamente pela utilização de literatura centrada na análise das melhores práticas existentes (K. Adams et al., 2009, p. 165-186)

As propostas inerentes às EBP deram lugar a um número considerável de reflexões críticas centradas na análise dos seus pontos fortes e fracos, das quais não decorre, todavia, a sua desvalorização absoluta, já que se forem adotados certos procedimentos e ponderadas as circunstâncias, esta abordagem pode introduzir algum rigor, sistematicidade e eficácia na superação dos problemas.

O contraponto com outras abordagens (Rubin & Parrish, 2007), mais abertas às especificidades das ciências sociais, leva a questionar a possibilidade de tratar emoções, pensamentos, ações, interações, relações humanas e instituições sociais como se fossem equiparáveis a bactérias (factos brutos) e, daí a admitir a impossibilidade de sustentar uma única prática, assente em tratamentos formalizados. No essencial, as críticas assinalam que o hiato entre teoria e prática no Serviço Social está ligado à natureza

do objeto da prática ou do estudo. Com efeito, os sistemas do mundo social são profundamente distintos dos sistemas do mundo físico, donde a experimentação no mundo social não pode comportar a rigorosa separação entre observador e observado que é típica do laboratório. Além disso, até mesmo no mundo físico, há sempre mais abordagens possíveis, além das que já estão disponíveis no mercado intelectual. Por isso, o preenchimento das lacunas entre a teoria e a prática não nos dispensará de ajuizar criticamente as interpretações que já existem, assim como não nos dispensará de procurar melhores interpretações.

Se é exato que, em certo sentido, o Serviço Social comporta semelhanças com a medicina, dado o facto de o objeto de ambas as disciplinas ser a conceção e experimentação de soluções para problemas reais (criação de artefactos), requerendo o recurso ao cruzamento de múltiplas disciplinas e saberes, a verdade é que a natureza dos problemas abordados pela medicina é em muitos aspetos distinta da dos problemas abordados pelo Serviço Social.

No essencial, a crítica das EBP resume-se à identificação de três fragilidades possíveis: a subalternização da conduta humana; a subalternização da teoria; subalternização da teoria da mudança (Sackett et al., 1996, p.71-72)

Assumindo uma perspetiva complexa do objeto do Serviço Social, John Brekke (2014) propõe uma definição do Serviço Social como disciplina científica integradora porque, à semelhança das engenharias, da ciência médica e da gestão, precisa de ultrapassar as fronteiras das ciências fundamentais e construir teorias integradoras. O enfoque nos problemas da vida no contexto em que estes ocorrem, torna obrigatória a investigação inter e supradisciplinar, bem como o recurso a um leque alargado de técnicas e métodos. É central para o Serviço Social promover investigações com vista a produzir evidências experimentais sobre estratégias de mudança capazes de conduzir ao empowerment, à inclusão, à redução da doença e à melhoria da saúde, ou seja, se constituam como veículos de mudança nos indivíduos, famílias, grupos ou sociedades. No serviço social, as intervenções concretas não são analisadas isoladamente dos sistemas prestadores de serviços em que ocorrem.

Outras análises críticas das fragilidades das EBP, anteriormente sintetizadas, desembocaram na ampliação das perspetivas sobre as possibilidades de chegar a uma articulação entre o conhecimento e a prática no Serviço Social. Cohen (2011) refere que os contextos sociais estão sujeitos a rápidas mudanças que podem tornar a evidência obsoleta, pelo que o conhecimento produzido através das EBP só tem valor para a tomada de decisões futuras se o contexto permanecer o mesmo que aquele em que a evidência foi colhida. Daí que considere mais ajustado construir o que chama modelo de Práticas Baseadas no Desenho (DBP) (Cohen, 2011), uma vez que os contextos sociais em que operam os assistentes sociais estão longe de ser simples, imutáveis e logo suscetíveis de serem analisados em termos de resultados previsíveis (Cohen, 2011). O conhecimento não é um requisito que precede a ação e a tomada de decisão. O conhecimento e a ação, o pensar e o fazer, são processos correlativos e recíprocos. Na DBP, o objetivo da prática é usar um processo reflexivo e interativo com vista a ajudar os indivíduos a descobrir caminhos suscetíveis de induzir futuros desejáveis, em meios que são complexos e se encontram em constante mudança. O profissional de Serviço Social pode ser visto como um designer implicado em ajudar os

indivíduos a fazerem escolhas dirigidas para a transformação da situação presente numa situação futura mais desejada.

Trata-se de uma abordagem com pontos de contacto com a estratégia conhecida por investigação - ação, desde logo, por se tratar de um tipo de investigação em que os investigadores se envolvem numa ampla e explícita interação com as pessoas implicadas na situação investigada.

No terceiro capítulo, tratamos de especificar, com algum detalhe, alguns dos fenómenos que mais pesam na restrição das oportunidades e na reprodução da pobreza geracional e intergeracional, numa perspetiva de confrontação entre o que diz a teoria e as ações práticas implementadas no âmbito do Serviço Social.

A primeira questão que se impõe observar é se os assistentes sociais possuem uma formação teórica sólida no que respeita à compreensão dos vários mecanismos sociais que produzem estes fenómenos, muito em especial se conseguiram fazer uma rutura epistemológica com a ideia de que existem determinismos irreversíveis e absolutos, sejam eles atribuíveis à natureza ou à cultura em que os indivíduos foram socializados. Impõe-se observar se os assistentes sociais assumem a transformação dos indivíduos e das suas condições de existência como domínio específico de interrogação teórica e de intervenção do Serviço Social; se possuem conhecimentos teóricos para perceber que a interiorização profunda e completa de constrangimentos culturais da socialização desemboca numa adaptação às condições de existência, apenas, e tão só, porque os indivíduos não dispõem de meios para lhes escapar; Se conhecem o mecanismo que Bourdieu (1993) designa como "amor do necessário", dando conta de que as estruturas subjetivas adquiridas na socialização familiar são altamente resistentes à mudança, justamente porque não existem as condições necessárias para que os indivíduos possam ver um caminho de saída da situação; se se interrogam sobre as condições em que será possível escapar a essa lógica da "segunda natureza", do "é mais forte do que eu"?

Em suma, a análise reflexiva das práticas de Serviço Social deverá levar-nos a interrogar se os profissionais possuem os conhecimentos teóricos necessários para conhecer os condicionantes que permitem desinstalar o amor àquilo a que não podemos escapar, essa relação encantada com o mundo que impede de considerar que as coisas poderiam ser de outra maneira, ou que outras escolhas pudessem ser feitas. Se possuem conhecimentos acerca dos conflitos intrapsíquicos que se podem constituir em fonte de mudança dos habitus.

Um segundo eixo de reflexão passa por questionar se os profissionais estruturam as suas práticas com base na tradução de hipóteses teóricas em operacionais no campo específico da pobreza e da exclusão social e se essas hipóteses atingem as causas da severa restrição de oportunidades, no acesso aos recursos económicos, culturais, sociais, designadamente na família, na escola, nas instituições de formação profissional, nas políticas de habitação, nas políticas de apoio ao emprego, de proteção social.

Na elaboração deste ponto, especificamente dedicado à construção do objeto da tese, sistematizamos alguns dos problemas/fenómenos que precipitam a pobreza e a exclusão social, fazendo um contraponto entre as análises da teoria e as respostas efetivamente disponíveis no âmbito das instituições que operam

no terreno. Tentamos empreender uma análise crítica dos dispositivos de intervenção num contexto de declínio do Estado Providência e de desregulação do capitalismo, nomeadamente da burocracia inerente à implementação do RSI (Rendimento Social de Inserção). Em suma, tentaremos dar conta da desadequação dos meios disponibilizados por este dispositivo, em termos de eliminação das carências vivenciadas pelas pessoas, e também dar conta do divórcio entre o discurso político, recheado de "boas" declarações, e as práticas, estas, remetidas para o papel de correias de transmissão de procedimentos realmente impeditivos não só da participação dos beneficiários, mas, igualmente, da autonomia profissional dos técnicos de Serviço Social. Com efeito, considera-se pertinente analisar os aspetos que aprisionam a medida de política social que é o RSI numa lógica assistencialista cuja função latente é assegurar um controlo social sobre os socialmente mais vulneráveis.

Por fim, refletimos sobre alguns caminhos para desenvolver a reflexividade sobre as práticas do Serviço Social, designadamente tentando sistematizar as leituras que os profissionais produzem a respeito dos meios de intervenção de que dispõem e como analisam a relação que mantêm com os assistidos, no quadro das políticas de combate à pobreza. É importante saber se os assistentes sociais estão conscientes de que têm um papel no processo de reprodução, etiquetagem e estigmatização das categorias socialmente inadaptadas. Como é importante saber se refletem sobre os meios que podem tornar os assistidos capazes de negociar rótulos e aceder a uma revalorização identitária. Como interessa, ainda, analisar as condições sociais e políticas em que o assistente social exerce a sua atividade, designadamente saber se a ação socializadora das instituições sobre os profissionais desvaloriza e desencoraja o recurso às ferramentas científicas já existentes e à produção científica sobre práticas hipoteticamente suscetíveis de solucionar os problemas. Neste ponto consideramos pertinente observar se os profissionais investem na pesquisa de estudos e intervenções, sempre na perspetiva de tirar partido de teorias consistentes, em termos de serem traduzíveis em guias da ação suscetíveis de gerar mudanças significativas nas condições de existência dos indivíduos.

No quarto capítulo, apresentamos as opções relativas ao objeto empírico, bem como aos métodos e técnicas a utilizar, com vista à recolha e tratamento da informação empírica considerada pertinente. Realizamos um estudo qualitativo, de análise intensiva. Privilegiamos a entrevista semidiretiva dirigida a um grupo de assistentes sociais, construída a partir de um modelo de análise estruturado em função de quatro grandes dimensões: nos constrangimentos externos sobre as práticas do Serviço Social, destacamos as políticas sociais e os contextos organizacionais em que decorre a ação do Serviço Social; nos constrangimentos internos, destacamos a formação científica dos assistentes sociais e o compromisso dos assistentes sociais com os beneficiários na construção de uma relação de advocacia social.

No quinto capítulo é desenvolvido um tratamento dos dados recolhidos, recorrendo ao fechamento das perguntas em coerência com uma problematização sobre dos temas inquiridos. O cerne da inquirição pretende aferir possíveis contradições entre práticas do Serviço Social assistencialistas e de controlo social e práticas do Serviço Social, em alguma medida, abertas à advocacia social e à transformação.

CAPÍTULO I - POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL: CONCEITOS E PERSPETIVAS TEÓRICAS EM CONFRONTO

1.1 Sobre os conceitos de Pobreza e Exclusão Social

Pobreza e exclusão social são fenómenos que frequentemente se confundem, pois, ambos traduzem um conjunto de desvantagens no acesso a determinados recursos, sejam eles tidos como básicos para a sobrevivência humana, ou dominantes de um certo padrão de vida na sociedade. No entanto, convém analisar as fronteiras que demarcam as formulações de cada um, numa lógica de maior rigor científico.

Para apreender as diferenças significativas entre um e outro fenómeno, é importante dar conta do seu carácter histórico, dando conta que os modos de ver/representar as carências económicas estão longe de ser estáticos.

Quanto ao conceito de pobreza, o mais antigo, há que assinalar que nem se manteve inalterado ao longo do tempo, como nem sempre ocupou centralidade nos discursos políticos e científicos.

Nas sociedades ditas tradicionais, a pobreza era percecionada como um "defeito", uma "anormalidade" ou até mesmo uma "fatalidade" que acometia um pequeno grupo de indivíduos, à qual se respondia com ações caritativas, lideradas por instituições de cunho religioso.

Com a transição para a era da industrialização, a pobreza assumiu novas manifestações, bem mais complexas, desde logo por afetar a vida dos indivíduos em várias dimensões da sua vida em sociedade. As sociedades industriais puseram a descoberto situações laborais altamente precárias, com jornadas de trabalho intermináveis, repetitivas e mal pagas, em condições objetivamente miseráveis e desumanizantes. O movimento crescente de indivíduos provenientes do meio rural para as cidades, na esperança de usufruir do progresso e de novas e melhores oportunidades de vida, deu lugar a concentrações urbanas marcadas pela privação severa de condições habitacionais, com consequências graves no plano da saúde. A par disto, a não absorção de toda a mão-de-obra chegada dos campos pelo sistema produtivo, bem como a exiguidade dos salários, incompatíveis com a satisfação das necessidades mais prementes, configurou um conjunto de circunstâncias agravaram severamente a precariedade social e económica. Sem trabalho, sem habitação condigna, sem valor económico e social, um grupo cada vez maior de indivíduos experimentava uma nova situação de pobreza.

Apesar do sistema capitalista haver trazido consigo o crescimento económico e promessas de desenvolvimento social, assentes na expansão exponencial da riqueza, o certo, é que, ele próprio, acabou por criar novas formas de pobreza mais complexas e pluridimensionais.

A crise económica e social desencadeada pelo capitalismo concorrencial do século XIX e primeira metade do século XX, acabou por dar lugar, à saída da Segunda Guerra Mundial, à aceitação

do pensamento keynesiano, nomeadamente no que toca à regulação da economia, através da intervenção do Estado.

O pensamento keynesiano defendia que o Estado deveria proporcionar benefícios sociais aos trabalhadores, como direito ao emprego, regulação das carreiras profissionais, regulação do desemprego, seguro de saúde, seguro em situação de desemprego, salário mínimo, férias remuneradas. Ou seja, ao Estado caberia assegurar um contrato social que, sem pôr em causa o capitalismo, assumisse uma posição equidistante entre as classes trabalhadoras e as classes detentoras de meios de produção. Com o reconhecimento de uma ampla gama de direitos sociais, a mão-de-obra deixou de ser tratada como mera mercadoria. O reconhecimento do direito às condições mínimas de instrução, de saúde, de bem-estar económico e social abre caminho a um alargamento significativo das necessidades consideradas fundamentais que se vêm juntar aos direitos civis e políticos, anteriormente conquistados (Marshall, 1967).

A pobreza começava a ser esboçada noutros termos: inicialmente radicada na ausência de recursos indispensáveis à sobrevivência humana, passou a ser vista numa perspetiva mais ampla, tomando como referência um conjunto mais alargado de necessidades, de acordo com o padrão dominante nas sociedades de consumo (Rodrigues et al, 1999; Amaro, 2003).

Por conseguinte, duas principais perspetivas se alinharam, cada uma delas com um entendimento distinto, mas complementar: uma pobreza absoluta que assenta na privação fisiológica e uma outra, a de pobreza relativa, que aborda a noção de privação social.

A pobreza absoluta remete para a privação das condições biológicas da existência humana, isto é, o mínimo necessário para a manutenção da eficiência física, que o mesmo é dizer, para que o indivíduo se mantenha vivo. Alfredo Bruto da Costa (1984) refere que o conceito de pobreza absoluta é indispensável para evitar o risco de subestimar, ou mesmo ignorar, os aspetos mais graves e que "melhor definem a sua especificidade, quer em países pobres, quer nos mais altamente industrializados". Em síntese, nesta abordagem, a pobreza é equivalente a miséria extrema e as desigualdades sociais subestimadas (Pereira, 2010).

A pobreza relativa remete para a inexistência de recursos para "obter os tipos de dieta, para participar nas atividades e ter as condições de vida e comodidades que são comuns, ou pelo menos largamente encorajadas ou aprovadas, nas sociedades a que pertencem os indivíduos (Pereira, 2010). A noção de pobreza é associada à falta de recursos imprescindíveis para poder participar no padrão de vida numa dada sociedade, recursos, esses, cuja falta, compromete a participação comunitária, social e cultural dos indivíduos. Esta perspetiva da pobreza como privação social dá especial enfoque ao "estatuto social específico, inferior e desvalorizado que marca profundamente a identidade de todos os que vivem essa experiência" Serge Paugam (2003).

Em suma, o conceito de pobreza relativa introduz um critério de avaliação indiscutivelmente importante que o conceito de pobreza absoluta não comporta: a referência ao estilo de vida dominante na sociedade e as condições abaixo das quais as pessoas estão privadas de participar na vida da

sociedade, ou para retomar a ideia de Townsend (1979), de realizar a sua qualidade de membros na sociedade.

Com efeito, podemos dizer que a pobreza só se tornou um problema social quando as sociedades ocidentais mais desenvolvidas implementaram o Estado de Bem-Estar-Social, e, por essa via, fomentaram o acesso a padrões de consumo que anteriormente apenas eram acessíveis aos mais ricos.

Enquanto a escassez dos consumos foi a regra geral, aqueles cujas vidas se confrontavam com os mínimos indispensáveis à sobrevivência não tinham motivos para se sentirem simbolicamente desvalorizados. Se a dimensão económica da vida era atravessada por privações pesadas no domínio do consumo, já no domínio da vida ativa, os pobres, de então, não tinham propriamente motivos para se verem como cidadãos desvalorizados. A integração numa atividade produtiva, muito embora situada nos mais baixos escalões das hierarquias profissionais, conferia a esses indivíduos múltiplas oportunidades de valorização social e simbólica.

Vale a pena fazer uma referência a Amartya Sen (1999), prémio nobel da economia, cuja concetualização elege a privação de capacidades básicas como causa direta da pobreza, sendo que a falta de rendimentos é o fator que determina a privação das capacidades. A pobreza traduz-se na impossibilidade de "desenvolver uma vida longa, saudável e criativa e de usufruir de um nível decente de vida, com liberdade, dignidade, respeito por si próprio e respeito pelos outros" (Human Development Report – HDR – Boletim da ONU de 2001, 2002).

O conceito de exclusão social ganhou pertinência precisamente no contexto de reconhecimento da interdependência entre as características das sociedades, num determinado tempo e/ou num determinado espaço, e a natureza das necessidades (Amaro, 2004). A aplicabilidade do termo exclusão social tem particular sentido para analisar os fenómenos de enfraquecimento da coesão social, nomeadamente a quebra de compromissos que haviam sido assumidos pelo Estado de Bem Estar Social. O retorno ao capitalismo concorrencial deu origem a uma série de processos de desregulação, com efeitos devastadores da coesão social. O processo de globalização financeira e da própria produção, com a desindustrialização de grandes regiões outrora integradas na produção, lança largas camadas da população na situação de excluídos do mundo trabalho (Branco, 2008; Amaro, 2015), formando um "exército de reserva" de inempregáveis.

Com efeito, a combinação da tecnologia moderna, (que permite aumentar a produtividade com uma economia significativa de mão-de-obra) com a deslocalização da produção para sociedades menos desenvolvidas, em termos de direitos reguladores da relação salarial, configuram um quadro estrutural que exclui largas massas da população de acederem a um emprego e aos rendimentos. Esta massa de indivíduos, sem lugar na produção da riqueza do seu país, cujos direitos e condições de vida foram subitamente destruídos, é a evidência do processo de desligamento social que está em curso nas sociedades modernas (Amaro, 2015). Com efeito, com o processo de desestruturação económica não somente foram postos em causa os laços que sustentavam as relações de solidariedade ao nível dos

grupos primários, mas também aqueles que sustentavam a solidariedade entre cada indivíduo e o conjunto da sociedade.

Robert Castel (1995) propõe o conceito de desfiliação social, para dar conta do processo de enfraquecimento dos laços sociais a partir da vulnerabilidade e da exclusão face ao trabalho. A desfiliação social é o culminar de um processo dinâmico que permite perceber que a exclusão não é um estado natural, mas um trajeto que transforma o incluído em excluído.

Luís Capucha (2004) retém que "a nova questão social resulta do facto de existirem sectores da população que o (também novo) sistema económico não explora. Não se trata já daqueles trabalhadores que, no desemprego, constituem um "exército de reserva de mão-de-obra" para usar uma expressão consagrada (Campenhoudt, 2012), úteis ao processo de acumulação capitalista pelo efeito que têm sobre o preço dos salários, nem tão pouco dos familiares dos trabalhadores que, colocando-se fora do mercado - nomeadamente enquanto "domésticas"- contribuem para embaratecer o custo da reprodução da força de trabalho (Capucha, 2004), mas de sectores significativos da população que o capitalismo não explora e para os quais não encontra utilidade, colocando-os à margem dos processos dominantes de organização das economias" (Capucha, 2004).

Ora, se nem sempre a inserção numa atividade económica é garantia de um rendimento compatível com uma vida confortável, certo é que ela constitui uma oportunidade de realizar aprendizagens e de desenvolvimento cognitivo, de estabelecer relações com pessoas de proveniências sociais variadas. Constitui, enfim, uma oportunidade de desenvolver sentimentos de utilidade social, uma vez que os indivíduos percebem que ocupam um lugar na sociedade. Nas nossas sociedades, a utilidade social dos indivíduos passa, em grande parte, pela resposta que é dada às exigências normativas da sociedade, quer ao nível da realização profissional, quer dos padrões de consumo.

Através desses processos classificatórios, que remetem para a dimensão simbólica da exclusão social, os indivíduos são localizados e localizam-se a si próprios num dado lugar social, de tal modo que os que não são capazes de responder às expectativas são objecto de representações colectivas desvalorizantes, quando, não mesmo, estigmatizantes. Se a identidade dos indivíduos é definida pela sua utilidade social, então os "inúteis" aqueles a quem não é permitido desempenhar qualquer função, são simbolicamente excluídos (Bauman, 2008).

Nas modernas sociedades democráticas, onde a riqueza é sinal de sucesso e este é, por sua vez, transformado em valor supremo, ser excluído é o mesmo que ser um fracassado. Apercebido como o oposto do progresso, ou como uma disfunção do sistema económico, o desemprego choca com os valores materialistas que sustentam a ideologia das "sociedades de consumo" (Bauman, 2008)

Eleger a participação nas atividades de produção como critério privilegiado de análise dos processos de exclusão social é, desde logo, particularmente esclarecedor porque permite dar conta de como e quanto a relação com o emprego é central na produção da vulnerabilidade social dos indivíduos.

Desemprego e precariedade do emprego configuram, hoje, duas situações muito correntes que não somente determinam a privação de recursos matérias, mas igualmente instalam situações de

marginalização. Na realidade, a saída da esfera produtiva envolve outras privações socialmente disruptoras, sendo de destacar por particularmente gravosa a privação dos próprios laços sociais (Amaro, 2015).

Além de providenciar o acesso ao consumo, o trabalho é fonte de muitas outras oportunidades, da maior importância para a inclusão social. Exercer uma atividade produtiva equivale: a participar na produção coletiva e, nessa base, aceder ao sentimento de utilidade e de dignidade social; equivale a ter oportunidade de realizar aprendizagens, mesmo quando o trabalho é pouco qualificado; equivale a participar em redes relacionais geradas no seio destas actividades; equivale a organizar o tempo quotidiano; a desenvolver sentimentos de pertença; a possuir uma identidade social (Giddens, 1991)

Em síntese, convém reter que a exclusão social é um processo dinâmico e que, além disso, é possível encontrar, não somente diversas formas de exclusão, mas também, situações em que se acumulam múltiplas formas de exclusão. Importante é, pois, tentar entender os "caminhos" que conduzem à exclusão.

A expressão exclusão social surgiu em meados da década de setenta (Capucha, 2004) com o objetivo de destacar que, não obstante o acentuado crescimento do bem-estar nas sociedades modernas, permanece nelas um forte sector da população que não tem acesso aos benefícios desse progresso.

Sobretudo entre autores francófonos, a noção de exclusão social tem vindo a ser concebida como uma realidade processual, multidimensional (económica, social e política), de carácter cumulativo e estrutural resultante de ruturas sucessivas dos laços sociais que acabam por encerrar as pessoas em territórios e coletivos marginalizados dos recursos e valores dominantes na sociedade.

A propósito dos problemas evocados pela noção de exclusão, muitos destes autores falam da emergência de uma "nova questão social", no seguimento da decadência da "velha questão social" que havia prevalecido nos trinta anos posteriores ao fim da segunda guerra mundial. No contexto da emergência de profundas mudanças após a crise de 1973, a "nova questão social" traduz-se na existência de grandes contingentes de desempregados e na ascensão da instabilidade e precarização das relações laborais e das condições de trabalho. Num quadro geral de destruição do Estado Providência, a "nova questão social" diz respeito àqueles que ficaram fora do processo e das estruturas produtivas, e, por essa via, acabaram excluídos das relações sociais, na condição de desempregados, de idosos, de marginais ou de assistidos (Castel, 1996).

Os fenómenos de exclusão atingem hoje várias categorias sociais, designadamente os trabalhadores que perderam o seu emprego e antes se encontravam integrados, os idosos reformados, as mulheres isoladas sem qualificação, os doentes, etc., em suma todos aqueles cuja entrada no mundo do trabalho e na sociedade parece bloqueada. É também o caso dos jovens à procura de um primeiro emprego estável ou de certas categorias de população relegadas para as periferias das grandes cidades que sofrem o problema de encontrar o lugar na sociedade e sentido para a sua existência.

Gaulejac e Léonetti (1994) objetiva o conceito de exclusão a partir dos três grandes domínios onde se joga a distribuição dos vários tipos de recursos que condicionam a inserção na sociedade: uma dimensão económica que remete para a questão do trabalho e dos recursos, ou seja, para a inserção e a participação social através das atividades de produção e de consumo; uma dimensão social que implica, por um lado, a integração no seio de grupos primários e, por outro lado, a integração na sociedade global através de laços institucionais; uma dimensão simbólica definida não só por normas e valores comuns, mas também por representações coletivas que definem lugares sociais específicos.

A dimensão económica diz respeito ao nível dos recursos e à situação de emprego. Os primeiros indicadores mais utilizados para definir a dimensão económica são os que retêm o nível de vida e que são compatíveis com uma mensuração quantitativa: montante dos recursos e formas de consumo (rendimentos, tipo de alojamento, consumo alimentar, aparelhos domésticos, etc. recenseados pelo Instituto Nacional de Estatística).

A inserção no mundo do trabalho reveste-se de uma importância particular, uma vez que se tornou o critério e a norma da integração social. Fornece não só os rendimentos que permitem a participação económica na vida social, mas, também, uma verdadeira identidade social cuja capacidade de definição se tornou mais forte do que qualquer outro tipo de pertença. Ora, o crescente desemprego que hoje atinge largas camadas das populações dos países desenvolvidos põe em causa esta conceção do trabalho, como única porta de entrada no sistema social e como principal fornecedor de lugares na sociedade.

A integração na dimensão económica é capital, mas a sua ausência não basta para definir e explicar as diversas formas de exclusão. Cada vez mais, os analistas dirigem a atenção para a importância dos laços sociais e da integração num tecido relacional.

A partir da operacionalização das dimensões, económica, social e simbólica da exclusão, Gaulejac e Léonetti (1994) chegam a uma tipologia de formas de exclusão adequada à apreensão da complexidade da vida real. Na dimensão económica é pertinente distinguir a parte que remete para a participação na produção e a parte que respeita ao consumo, sendo possível encontrar situações em que a inclusão no emprego não garante os rendimentos necessários para prover as necessidades básicas, ou seja, para viver acima da linha da pobreza e aceder ao consumo dos bens básicos. No estudo A Pobreza em Portugal. Trajetos Quotidianos (2021), promovido pela Fundação Franscisco Manuel dos Santos, é referido que, em 2003, 2,4 milhões de pessoas se encontravam em situação de pobreza e de exclusão social, equivalentes a 23% da população portuguesa. Desse total da população classificada como pobre ou em situação de exclusão social, 66% encontravam-se nessa situação apesar de estarem integrados numa atividade económica. Em suma, não estão excluídos do emprego, mas estão excluídos do consumo, nomeadamente do acesso a uma habitação com o número de divisões adequado ao perfil demográfico da família.

Na dimensão social são retidos os tipos de laços sociais que inscrevem os indivíduos em redes de sociabilidade. Das teorias da sociologia clássica os autores retiram que os laços horizontais

se exprimem em relações interpessoais de face a face no seio dos grupos primários, tais como família, vizinhos, amigos ou reagrupamentos voluntários (associações, clubes, bandas). Os laços verticais ligam cada indivíduo ao conjunto da coletividade, sob a sua forma abstrata de "nação" ou de "sociedade", através das instituições e de instâncias intermediárias.

A inscrição de um indivíduo nas redes de sociabilidade primária (familiar, de amigos, relacional, associativa) preenche funções essenciais, nomeadamente troca de serviços, informações, comunicação, de imagens identificatórias que permitem que o indivíduo se represente a si próprio e identifique o seu lugar e papel na sociedade global. A diminuição das relações de sociabilidade primária é um fator de vulnerabilidade, não só devido ao enfraquecimento das trocas (menos informações e menos comunicação, menos entreajuda, menos serviços ou apoios em caso de dificuldade), mas também por significar uma rutura dos grupos de pertença e impossibilidade de trocar ou negociar imagens identitárias. O isolamento e o afastamento das redes de relações enfraquecem progressivamente o sentimento de pertença a um grupo restrito (família, bairro, profissão, etc.) em cuja identidade coletiva, o indivíduo pode encontrar referências para situar a sua própria identidade e fontes de segurança e de valorização.

Os laços sociais verticais distinguem-se por ligarem indivíduos que nem se conhecem, nem têm interesses diretamente negociáveis através de relações inter- individuais. Remetem para o conjunto de leis e regulamentações que regem as relações entre os indivíduos no interesse de cada um e da coletividade no seu conjunto e asseguram a gestão dos conflitos e a manutenção da justiça. Através de instâncias específicas de controlo e de proteção social criadas por decisão dos poderes políticos, ou pela iniciativa de grupos privados, são criados laços que preservam a sociedade da fragmentação e da desordem. Nas sociedades industriais estratificadas, a solidariedade coletiva é assegurada pelo sistema de redistribuição constituído por grupos intermediários (segurança social, trabalhadores sociais, associações humanitárias ou religiosas) que procuram corrigir, controlar e bloquear os fenómenos de deriva social resultantes das insuficiências ou das fraquezas individuais (problemas económicos, de saúde, de habitação, mas também psicológicos).

A solidariedade vertical constitui o fundamento do contrato social estabelecido entre o indivíduo e a sociedade, com base na legislação. Do lado da coletividade, a natureza deste laço é determinada essencialmente pelo Estado, as suas regulamentações e a sua constituição. Do lado do indivíduo, a integração no tecido social supõe uma consciência da existência destas instâncias de regulação, a aceitação dos limites que elas impõem, e o sentimento de poder beneficiar das suas vantagens, em pé de igualdade com os outros. Por sua vez, os indivíduos podem fugir voluntariamente ao dever de solidariedade vertical. Evasão de capitais, fraudes fiscais, economias paralelas e ilegais, trabalho clandestino, formação de lobbies políticos são indicadores do enfraquecimento do laço social. O interesse coletivo é perdido de vista.

A dimensão simbólica remete para o sistema de normas e as representações coletivas que atribuem um valor social aos indivíduos e orientam as suas condutas. Por exemplo, a importância, o papel e o sentido atribuído ao trabalho obedecem a normas produzidas socialmente que levam a

avaliar positiva ou negativamente os indivíduos em função da sua conformidade com essas normas. Um modo de vida, determinadas formas de consumo impõem-se como ideais de vida a que todos aspiram. A participação do indivíduo nos modelos ideais que são valorizados e admitidos como os melhores contribui fortemente para a construção da identidade, que o mesmo é dizer que as identidades individuais nunca são independentes de uma certa modulação cultural. A definição da identidade pessoal de cada um e a sua valorização dependem da cultura a que se pertence em termos de ideais, de direitos e de deveres. É nessa perspetiva que faz sentido falar de um ideal de eu social, com base num sistema de normas que, caso não sejam seguidas, levam à rejeição, à estigmatização e à desvalorização pela sociedade. Inversamente, a conformidade com este ideal é premiada com o reconhecimento social e com a valorização (Gaulejac & Léonetti, 1994).

A identidade nunca é um dado adquirido, constrói-se a partir de múltiplas interações entre o sujeito e o mundo, não só na infância - ainda que este período determine, em grande parte, a força, ou a fraqueza, da estruturação identitária e a confiança em si - como ao longo da sua vida. É no seio de redes de interação familiares, profissionais e sociais que se constroem e reconstroem os traços que definem o indivíduo por relação aos outros e através dos quais é reconhecido por eles. Dito de outro modo, os indivíduos são reconhecidos pelos outros, avaliados, e, negativa ou positivamente, valorizados em função das expectativas da sociedade e das suas normas de avaliação.

Diretamente decorrentes do sistema normativo, as representações coletivas do desemprego, da pobreza e do "rendimento social de inserção" são fortemente carregadas de sentido. Os indivíduos que são afetados por essas representações podem tentar recusá-las, contestá-las ou negociá-las, mas não as podem iludir. É assim que se pode compreender que, a partir do momento em que as identidades são definidas quase exclusivamente pelas estruturas de produção, a ausência do mundo do trabalho torna difícil ao desempregado reajustar a sua identidade e a redefinição do seu lugar (Bauman, 1998).

A interiorização dos julgamentos negativos feitos pelo exterior, acerca dos pais, dos amigos, sobre o bairro em que se vive, sobre si próprio molda o sentimento da vergonha. Como é que esse sentimento atinge a percepção das identidades individuais? Em "A história da pobreza", Michel Mollat (1980) formula uma definição da pobreza que, apesar de referida à época medieval, é de grande atualidade. Define-a como uma situação infligida ou voluntária, permanente ou temporária, de fraqueza, de dependência e humildade, que, em função das épocas históricas, se caracteriza pela privação de dinheiro, de poder, qualificação técnica, honorabilidade de nascimento, consideração social, capacidade intelectual, liberdade e dignidade pessoal. A definição inclui todos os privados de dinheiro e de saúde assim como todos os abandonados pela sociedade. Suscita compaixão caridosa e comiseração filantrópica, assim como provoca repulsa, desprezo, receio, condenação. Está ligada à caridade, mas também ao ódio. Escandaliza sempre. Michel Mollat (1980) distingue três características que permitem qualificar a pobreza: relatividade; ambiguidade; ambivalência.

Estar sem profissão, sem dinheiro e sem domicílio fixo é situar-se desde logo nas franjas da legalidade e constituir por isso uma ameaça para a ordem estabelecida. A miséria repugna, faz desviar

o olhar (Bauman, 1998). Se o olhar pousado sobre o pobre é atravessado por um sentimento de repulsa, o pobre, por sua vez, sente-se culpado pelo seu estado "vergonhoso". Noutros termos, a miséria enoja tanto os que a vivem como os que a evitam. Exclusivamente vivida como impotência, a pobreza não permite aceder a qualquer possibilidade de afirmação (Brébant, 1984).

Mas qual é a origem desta aversão coletiva pela miséria? A rudeza das condições de vida traduz-se não apenas por uma aparência não desejada, mas também por uma visibilidade extrema que torna impossível qualquer dissimulação tanto no plano físico (os corpos são mal tratados, o caminhar desajeitado) como no plano moral (a violência explode de maneira mais absoluta, mais crua e é por vezes exacerbada pelos media). É justamente essa impossibilidade de ter uma aparência anónima que molda a vergonha, o pobre dá-se a ver sem querer, expõe-se, sem querer, de maneira constante, não controla o impacto no olhar do outro (Brébant, 1984; Bauman ,1998).

1.2 Fatores determinantes da Pobreza e Exclusão social – Abordagens teóricas em análise

Os processos de pobreza e exclusão social são analisáveis por diferentes perspetivas teóricas cuja interpelação mútua se reveste da maior pertinência para quem se propõe encontrar caminhos de desenvolvimento social e de superação da reprodução dos fenómenos em causa.

1.2.1 A Abordagem Culturalista da Pobreza

A teoria da "cultura da pobreza", ou, mais precisamente, da "subcultura dos pobres", encontrou em Lewis (1970) um teórico de relevo, designadamente por, na sua obra *Os Filhos de Sanchez,* haver assinalado que a cultura da pobreza representa uma adaptação dos pobres à sua posição marginal, numa sociedade de classes estratificada, extremamente individualizada e capitalista. Essa cultura representa um esforço para combater os sentimentos de desespero que surgem quando os pobres compreendem que lhes é muito improvável obter um êxito em conformidade com os valores e objetivos da sociedade em que vivem.

Mas, a cultura da pobreza não é somente uma adaptação a uma série de condições objetivas do conjunto da sociedade, ela tende a perpetuar-se de geração em geração, por força do seu impacto na socialização das crianças. Quando as crianças atingem seis anos, em geral, já assimilaram os valores básicos e os hábitos da sua cultura e não se encontram em condições psicológicas que lhes permitam aproveitar plenamente a evolução ou os progressos que possam ocorrer no decurso da sua vida. A interiorização do estatuto de pobre e a aprendizagem dos papéis sociais que lhe correspondem pode ter começado no início da vida.

Trata-se de uma abordagem que sublinha a incorporação de valores, atitudes e comportamentos a partir das experiências vividas. A vida de pobreza condiciona as experiências vividas e, por essa via, induz a incorporação de formas de pensar e de estruturas de comportamentos específicos. É, pois, uma subcultura que apresenta um lado positivo na medida em que se baseia num sistema de racionalização e de autodefesa, sem o que os pobres não poderiam sobreviver. Na continuidade dos estudos sobre a vida das comunidades urbanas segregadas, Warner, Lunt, (1941), William Foote Whyte (1943) e Óscar Lewis (1970) observaram que a vida de pobreza condiciona as experiências vividas e que, estas, por sua vez, induzem um sistema de racionalização e de autodefesa quando os pobres compreendem que lhes é muito improvável obter um êxito, em conformidade com os valores e objetivos da sociedade em que vivem.

A cultura da pobreza, cujas características são consideradas universais, é vista como um sistema de defesa estoica contra a humilhação, sem a qual a subsistência se tornaria impossível (Lewis, 1970) e como resultado de um universo social e simbólico marcado pela instabilidade das condições de vida e pela vergonha (Campenhoudt, 2012). O sentimento de pertença a uma comunidade e o fechamento desta sobre si própria tendem a segregar modos de vida frequentemente irregulares, marcados pela escassez e marginalização (Campenhoudt, 2012; Brébant, 1984).

O sentimento identitário, bem como as redes sociais de relacionamento que o suportam, tendem a fechar as pessoas, as famílias e as comunidades pobres nos limites da sua própria precariedade, vivida como uma fatalidade a que as pessoas se resignam.

Reflexos típicos desta resignação são observáveis nas orientações da vida centradas no presente e na instabilidade, no atipicismo dos laços familiares, simultaneamente reflexo e causa da instabilidade dos *modos de vida*. O mesmo se poderia dizer de outros aspetos como a fraca qualificação profissional e escolar que empurram as pessoas pobres, quando não para o desemprego, para os mercados de trabalho mal remunerados, paralelos e instáveis, por vezes na base de sistemas de serviços prestados informalmente na própria comunidade, formando economias não monetárias e marginais (Lewis, 1970; Brébant, 1984)

A vulnerabilidade face ao mercado de trabalho é, em muitos casos, agravada por fatores ligados a processos de socialização que impedem os indivíduos de se apropriarem de recursos educacionais e de qualificações profissionais (Pereira, 2010:4).

Como bem analisa a *teoria da associação diferencial*, uma vertente da corrente sociológica interacionista, a produção de subculturas particulares é um fenómeno decorrente da diferenciação das condições de existência dos indivíduos e do seu fechamento em universos relacionais restritivamente homogéneos. A chamada "cultura da pobreza" é precisamente um exemplo de como a criação cultural é o resultado de relações sociais e políticas que restringem severamente as oportunidades de interação social e o acesso à escolarização dos que menos recursos económicos detêm. Os pobres formam comunidades fortemente integradas do ponto de vista interno, mas segregadas no contexto societal (Brinkerhoffh, 2014).

A instabilidade material associa-se à instabilidade emocional, tema também desenvolvido em anos mais recentes em torno da noção de exclusão social, por autores como Paugam (1991; 1996a, 1996b) e Castel, (1995), e ainda Bourdieu (1993). A escassez e a irregularidade dos rendimentos geram vergonha, mas também a adoção de práticas de inversão simbólica – reveladoras de uma ambição de integração social não suportada pelos recursos – traduzidas, por exemplo, no exagero e no excesso em momentos de exceção consumista (Petonnet, 1981, 1988). Práticas que tendem a impedir a construção de uma base sólida de sustentação de projetos de rutura com as condições de existência e a contribuir, assim, para a transmissão geracional da cultura da pobreza e para a sua consolidação estrutural.

Dois traços comuns ao considerável número de estudos que podemos incluir nesta tradição são, por um lado, uma metodologia que privilegia técnicas qualitativas de pesquisa e micro-análises de comunidades, famílias ou biografias individuais e, por outro lado, uma visão multidimensional da pobreza, informada pela definição antropológica de cultura como totalidade complexa (Valentine, 1972) capaz de constituir esquemas de vida transmissíveis de geração em geração (Lewis, 1970; Brébant, 1984). Para melhor percecionar a especificidade desta perspetiva, vale a pena situá-la em relação à *abordagem sócia económica*, uma vez que dessa comparação surge com maior clareza o que está em jogo na análise da pobreza e da exclusão social.

A abordagem sócio-económica privilegia os processos de desarticulação entre as diferentes partes da sociedade e os indivíduos. São essas desarticulações que estão na verdadeira origem da não participação no conjunto mínimo de benefícios que asseguram a subsistência e satisfação de necessidades básicas, fazendo do indivíduo um cidadão de pleno direito numa dada sociedade. As causas da exclusão social são coletivas, é ao crescimento económico que é imputada a incapacidade de proteger as camadas sociais mais vulneráveis.

Com efeito, nos países ocidentais mais desenvolvidos, são múltiplas as evidências de que existem fatores estruturais geradores de pobreza, designadamente a degradação do mercado de trabalho, a multiplicação dos empregos instáveis, o grande aumento do desemprego prolongado. Tais fenómenos atingem pessoas que nunca haviam vivido a privação severa das condições de existência durante a infância. Por via do desemprego de longa duração, centenas de milhares de operários, de empregados do comércio ou da indústria, e até mesmo de executivos, viram-se, de um dia para o outro, e por longo tempo, sem os vínculos que os mantinham no mercado de trabalho. Essa exclusão da vida ativa desencadeou, em muitos casos, um afastamento da vida social, uma crise de identidade, problemas de saúde e, não raro, ruturas familiares. A diminuição de rendimentos e a precariedade das condições de vida obrigaram as pessoas a recorrer a serviços sociais para obterem auxílio financeiro, mesmo que contra a vontade e para vergonha dos próprios. A falta de perspetivas de emprego e o sentimento de serem inúteis podem levar algumas dessas pessoas a romper totalmente com a sociedade (Bauman, 1998).

A cultura da pobreza e os comportamentos que lhe estão associados são a consequência do *status* inferior que a sociedade concede aos mais pobres. Se os mais desfavorecidos são afastados, temporária ou definitivamente, do mercado de trabalho e das instituições oficiais, tal pode ser interpretado não como resultado do seu desinteresse pelos valores da sociedade em geral, mas pelo facto de terem consciência de que as suas oportunidades de promoção social são mínimas ou mesmo nulas. Têm a consciência de que estão condenados a viver num contexto cultural no limite da exclusão social. Bauman (1998) observa a este mesmo propósito que a escolha de uma carreira profissional regular, duradoura e contínua, coerente e bem estruturada, não está hoje aberta a todos, uma vez que a produção massiva deixou de requerer uma mão-de-obra massiva.

Em suma, a teoria da cultura da pobreza é um instrumento relevante para a compreensão de uma dimensão do fenómeno e, por esse mesmo motivo, para pensar a intervenção transformadora. Dá conta de que a impossibilidade de ultrapassar a falta severa de oportunidades desencadeia estados subjetivos que acabam por reforçar esta escassez de oportunidades. Permite tomar consciência de que, sem alterar ou ampliar as oportunidades de transformar a vida das pessoas em alguma(s) das suas dimensões, não será possível desencadear a necessária reformulação das formas de pensar, sentir, gostar, agir no sentido de um maior domínio sobre os acontecimentos.

1.2.2 A Abordagem Sócia-económica da Pobreza e da Exclusão Social

A abordagem sócio-económica privilegia o estudo da estrutura de distribuição dos recursos económicos, nomeadamente, das despesas e rendimentos. Está fundada em torno dos conceitos clássicos de "pobreza relativa", "pobreza absoluta" e “pobreza subjetiva”.

O conceito de pobreza absoluta refere-se, tal como já desenvolvemos anteriormente, às situações em que pessoas e famílias estão privadas dos recursos indispensáveis à subsistência, que o mesmo é dizer, indispensáveis à satisfação das necessidades básicas. Todavia, as noções de "necessidades básicas", ou de “satisfação” comportam alguma arbitrariedade já que assentam em juízos de valor moral e político acerca da ordem social (Sen, 1981). Como definir o que é fundamental e o que é acessório? Será possível fazê-lo sem enveredar por uma atitude normalizadora e moralizante que permitiria diferenciar as verdadeiras necessidades das necessidades supérfluas? Por se tratar de uma questão dificilmente separável do discurso moral, impõe-se objetivar os vários significados atribuíveis ao conceito, desde logo pela influência que estes exercem sobre os processos de integração e de exclusão.

Há, então, que começar por salientar que a avaliação da pobreza é impossível de fazer sem um deslocamento em direção à dimensão normativa. Os que são designados como pobres, e que se sentem eles próprios pobres, são os que não podem satisfazer os padrões de vida normativos dos seus contemporâneos numa dada sociedade. Não há como definir as necessidades consideradas básicas e os

níveis mínimos da sua satisfação sem tomar como referência os padrões normativos ou maioritariamente partilhados em cada sociedade.

Os legisladores e estatísticos procuraram contornar a dificuldade acima assinalada, tomando como critério decisivo já não o da subsistência, mas o da desigualdade. A partir de certos níveis de diferenciação negativa, as pessoas encontram-se excluídas dos padrões de vida e dos mecanismos de participação social tidos como minimamente aceitáveis em cada sociedade concreta. Assim se chega a uma noção mais relativa da pobreza, definida pela incapacidade de satisfazer necessidades consideradas como fundamentais numa dada sociedade (Gaulejac & Léonetti, 1994).

O aprofundamento do conceito de pobreza relativa (Sen, 1981,1982; Townsend,1979) abriu caminho para compreender que aquilo a que chamamos necessidades é, de facto, um fenómeno social complexo, desde logo porque estas são influenciadas pelo modelo de consumo que se impõe numa dada sociedade. Baudrillard (1995) contribuiu para enriquecer significativamente este conceito (Gaulejac & Léonetti, 1994; Capucha, 2000) ao salientar que as necessidades são antes de mais um desejo de sentido social, que o mesmo é dizer que os indivíduos procuram sinais de reconhecimento (identificação) e de diferenciação através do consumo. O afastamento em relação à norma, isto é, um consumo menor ou diferente é percecionado e vivido como uma situação anormal e como resultado de uma incapacidade pessoal (Almeida et al, 1992).

É essa necessidade de reconhecimento e de identificação que explica o facto de os jovens das famílias pobres não terem necessidade de qualquer vestuário quente, de quaisquer sapatos para se calçar ou de qualquer telemóvel, mas de adquirir marcas prestigiadas. Os afastamentos em relação às condições de vida globais e à riqueza da sociedade adquirem tão grande importância, a ponto de poderem precipitar nestes jovens sentimentos de humilhação ou de rejeição (Gaulejac & Léonetti, 1994; Bauman, 1998).

Com base no conceito de pobreza relativa, segundo o qual são pobres os indivíduos, famílias e grupos cujos recursos materiais, culturais e sociais são tão fracos que os excluem dos modos de vida mínimos aceitáveis na sociedade em que residem, os economistas procuraram determinar o limiar de decência em termos de um padrão de consumo que se considere "normal", a partir de sondagens de opinião popular na sociedade considerada" (Room, 2000: 408; Ravaillon, 1997: 1).

Uma via tradicional para definir o limiar da pobreza consiste em definir o valor económico de um cabaz de compras coerente com a quantidade de calorias necessárias à manutenção da eficiência física, tendo em conta tabelas validadas pelas autoridades de saúde (Ravaillon, 1997). Mas, também pode orientar-se por critérios que considerem a questão da igualdade, caso em que a pobreza significa não possuir as coisas que a sociedade admite serem necessidades básicas e não ser capaz de fazer as coisas que a maior parte das pessoas tomam como garantidas (Gordon, 2000: 52; Sen, 1999: 31-34).

A definição deste "limiar de pobreza" tem sido objeto de reflexão teórica e teste empírico, com vista não só a delimitar o seu quantitativo1, como a determinar os indicadores mais capazes de darem conta da curva da *distribuição dos rendimentos*, da *intensidade* (distância entre os pobres e não pobres) e *severidade* da pobreza (privação relativa dos segmentos mais carentes de entre o conjunto dos pobres), da *durabilidade das situações* (Rodrigues et al, 1999).

Cabe destacar que o indicador *limiar da pobreza* está ferido de limitações severas no que toca a medir, com algum rigor, o afastamento em relação a um padrão de vida digno. Em 2014, a linha da pobreza em Portugal situava-se nos 422€ por adulto equivalente, um valor que estava bastante abaixo do necessário para fazer face às despesas de habitação, alimentação, transportes, saúde (Diogo et al, 2021).

O conceito tem uma "utilidade prática" muito importante na medida em que conhecer a proporção de pessoas que não acede a um determinado rendimento considerado minimamente capaz de assegurar dignidade de vida é em si mesmo uma informação decisiva para apreciar a qualidade da sociedade. Permite descrever a situação dos mais vulneráveis ao risco de pobreza, em função das categorias sócio- profissionais, dos escalões etários, do género, das regiões e das fontes de rendimentos. No entanto, nada adianta em termos de conhecimento das suas causas, consequências e características.

1.3 Outros desenvolvimentos na investigação sobre a Pobreza e a Exclusão Social

1.3.1 Desenvolvimento Económico, Desigualdades e Pobreza/ Relação entre Pobreza e Estrutura Social

Os críticos da abordagem culturalista da pobreza contestam a existência de uma cultura específica com uma lógica própria e, sobretudo, contestam a explicação da reprodução da pobreza por causas internas ou, em outros termos, por deficiências individuais transmitidas de geração em geração.

Leeds (1971), por exemplo, propõe que se levem em consideração as pressões estruturais que pesam sobre o ambiente dos pobres, pressões, estas, que escapam totalmente ao seu controlo. Gunnar Myrdal (1963) propõe analisar a pobreza como resultado de uma desindustrialização que gerou o desemprego de grandes sectores da população que, assim, deixaram de ter alguma possibilidade de se voltarem a inserir no mercado de trabalho. Propõe assim uma rutura com a ideia de que são as deficiências morais e a automarginalização voluntária dos indivíduos os fatores precipitantes do

1 60% do rendimento mediano que depende país para país e de ano para ano.

A taxa de risco de pobreza corresponde à percentagem de indivíduos com rendimento inferior ao limiar de pobreza no ano corrente e em dois dos três anos precedentes e acomoda, de certa forma o problema relativo ao período de observação e à existência de flutuações anuais no rendimento obtido pelos indivíduos.

fenómeno. A análise dos processos económicos conducentes à eliminação massiva de postos de trabalho é um procedimento fundamental para desmantelar as construções que atribuem a pobreza à carência da capacidade de apreciar as vantagens de uma vida de trabalho, à passividade dos muito pobres, que deixam passar as oportunidades que se lhes apresentam, em suma, à incapacidade para controlar a própria vida.

Nesta perspetiva, os comportamentos descritos por Lewis (1970) seriam apenas uma consequência, e não a causa, dos obstáculos à participação direta das populações desfavorecidas no sistema de organização económica e social, ou seja, são resultantes do *status* inferior que a sociedade lhes concede.

São muitos os autores que assinalam o retorno ao capitalismo concorrencial como a causa fundamental da destruição de milhões de postos de trabalho (Sennett, 2006; Grupo de Lisboa, 2002; Castells, 1997). Com efeito, as empresas investem na rentabilidade à custa de transformações organizacionais que instalam uma profunda insegurança nas relações de trabalho. A solidez institucional e a estabilidade passaram a ser vistas como sinal de fraqueza, de incapacidade de inovar e de gerir a mudança, logo como características negativas (Sennett, 2006).

A dilatação da esfera financeira, à margem de qualquer relação direta com a produção, tem sido o principal fator impulsionador de ondas massivas de desemprego, ao mesmo tempo que ocorrem grandes fluxos de imigração no seio do "Mundo Triádico" (Sennett, 2006; Grupo de Lisboa, 2002; Castells, 1997; Rosanvallon, 1995). Em consequência, cresce exponencialmente o número de indivíduos tornados supérfluos, que o mesmo é dizer indivíduos transformados em "resíduos humanos". A modernidade capitalista não cessa de produzir excedentes humanos (Bauman, 1998). O fracasso crescente da integração social pelo trabalho é acompanhado pela destruição, em massa, de estruturas protetoras das derrapagens para trajetos de privação quer no plano material, quer nos planos social e simbólico (Castells, 1997).

Durante a década de noventa, a intensificação da produção conduziu à destruição massiva da oferta de emprego, à desqualificação dos trabalhadores e ao enfraquecimento da sua organização coletiva. Em síntese, a organização da produção em redes de empresas espalhadas pelo mundo constitui um meio de obter força de trabalho onde ela é mais barata e de tirar proveito de sistemas políticos não democráticos, onde os direitos dos trabalhadores não são reconhecidos (Sennett, 2006).

Nas grandes empresas, a inovação está associada à redução de pessoal e à sua substituição por software eletrónico (Sennett, 2006; Bauman, 1998; Amaro, 2015). O agravamento da pobreza está, assim, ligado ao crescimento económico, designadamente por via da substituição de postos de trabalho estáveis por contratos a prazo, do recurso ao trabalho temporário, das reduções de pessoal. No contexto atual da economia global a reserva de trabalho deixou de ter qualquer função útil.

O aumento do desemprego nas sociedades economicamente mais desenvolvidas suscita uma reflexão sobre o papel da economia nas sociedades modernas, muito em especial sobre a relação entre o seu funcionamento e a ressurgência da pobreza e das desigualdades sociais.

O facto novo na Europa mais desenvolvida é que a exclusão deixou de implicar apenas algumas categorias de indivíduos, passando a abranger sectores inteiros da sociedade. A exclusão moderna é derivada de tendências estruturais que se expressam no fracasso massivo dos processos de integração social, seja no plano profissional, seja no plano social e relacional.

A emergência de uma categoria de indivíduos impedidos de desempenhar um papel útil na sociedade e definitivamente afastados de qualquer possibilidade de mobilidade social, é incontestavelmente um fenómeno político que se inscreve na alteração da relação de forças entre as classes sociais e na distribuição das oportunidades.

Há, pois, que operar uma mudança de perspetiva, assinalando que se os mais desfavorecidos são afastados, temporária ou definitivamente, do mercado de trabalho e das instituições oficiais tal não ocorre em virtude do seu desinteresse pelos valores da sociedade em geral, mas pelo facto de reconhecerem que as suas oportunidades de promoção social são mínimas ou mesmo nulas. Têm a consciência de que estão condenados a viver num contexto cultural no limite da exclusão social.

A Cimeira Mundial Sobre o Desenvolvimento Social de Copenhaga subscreve uma abordagem da pobreza, relativa e absoluta, como consequência da falta de desenvolvimento económico e da expansão das desigualdades sociais, salientando expressamente que o fenómeno "está inseparavelmente ligado à falta de controlo sobre os recursos, incluindo terra, qualificações, conhecimento, capital e relações sociais" (Capucha 2004; Baudot, 2000). Destaca a relação entre a pobreza, os processos de desenvolvimento e a posição de classe dos indivíduos (ou o controlo dos recursos), mas também a multidimensionalidade da pobreza. Esta é a análise desenvolvida pelo prémio nobel da economia Amartya Sen (1999) quando sustenta que é necessário conhecer a estrutura da propriedade para compreender as razões da carência alimentar. O autor analisa que, no quadro da economia capitalista assente na propriedade privada, os direitos à satisfação das necessidades básicas resultam da quantidade dos bens obtidos, seja através da troca no mercado, seja através da produção com a utilização de recursos próprios, ou através da utilização da força de trabalho própria, bem como dos que se podem receber por herança e transmissão de propriedade (Sen, 1981: 12). Sem reunir determinadas condições, as pessoas não podem satisfazer as suas necessidades. São elas, designadamente, a obtenção de um emprego por tempo suficiente e em troca de um salário também suficiente, a venda de ativos, a auto- produção ou a compra da força de trabalho e a obtenção de recursos a partir dos bens ou serviços assim produzidos. Assim, a posse de "(…) direitos de troca com que uma pessoa se depara dependem da sua posição na estrutura económica de classes, bem como dos modos de produção vigentes na economia" (Sen, 1981:17).

1.3.2 Formas de pobreza que não derivam das transformações económicas decorrentes da globalização

Vimos nos pontos anteriores que o conceito de exclusão social destaca a existência de processos associados a transformações profundas nos sistemas de emprego e de integração social, pondo em risco a coesão social e os próprios fundamentos da sociedade (Lenoir, 1974; Paugam, 2003; Castel, 1995; Dubet, 2003; Amaro, 2015).

A tese da ligação entre as transformações na esfera económica e a emergência da rutura dos laços sociais tem encontrado eco em Portugal, designadamente nos trabalhos de Isabel Guerra (1997), de Teixeira Fernandes (1995b:75, 2000b:206;), de Inês Amaro (2015). Estes autores, reconhecem uma certa descoincidência entre progresso técnico e progresso social. A mundialização e terciarização da economia remeteram largos contingentes de excedentários inempregáveis para a condição definitiva de assistidos (Guerra, 1997: 159). Com a ascensão da conceção liberal da sociedade e da economia, a regulação foi remetida para os mecanismos de mercado e, desse modo, largas camadas sempre crescentes da população passaram a estar "entregues à fome, à miséria, ao desespero" (Fernandes, 1995b: 75).

Mas, para outros autores (Capucha, 2004; Almeida, 1992), esta tese da rejeição pelo capitalismo de certos sectores dos trabalhadores, que deixaram de ser utilizados com fins de exploração económica, ou seja, da associação entre as transformações na esfera económica e a emergência da rutura social, deve ser relativizada, desde logo, dada a diversidade dos modelos de desenvolvimento económico dos países.

Em Portugal, as formas de pobreza mais dramáticas não serão propriamente as derivadas da nova economia e da globalização, dado o facto de o capitalismo português não ter atingido o tipo de desenvolvimento dos países mais ricos. Embora seja verdade que a nova economia e a globalização geraram novos fatores de risco para categorias de trabalhadores que se sentiam previamente seguras, que certos setores dos trabalhadores deixaram de ser utilizados com fins de exploração económica, há evidência de que persistem "velhas" formas de pobreza, sem exclusão das organizações económicas. Por exemplo, entre os beneficiários do *Rendimento Social de Inserção (RSI)* em Portugal, entre os quais inequivocamente se encontram as famílias mais desprovidas, são "pouco mais de 10%, os que não conviveram com problemas económicos nas respetivas famílias de origem" (Capucha, 1992; Guerra, 1993; Diogo et al, 2021). Não é, pois, a ausência de atividade económica que determina as condições dos beneficiários dessas famílias de origem, já que a esmagadora maioria exercia ou exerce uma profissão, embora em condições marcadas pela precariedade e baixos rendimentos.

A persistência em Portugal de um extenso mercado de trabalho secundário, isto é, caracterizado por postos de trabalho pouco qualificados, mal pagos, instáveis, inseguros e não raro na economia informal constitui um fator estrutural de produção e reprodução da pobreza.

O funcionamento deste segmento do mercado de trabalho é alimentado por pessoas com percursos escolares curtos, destituídas dos recursos educacionais requeridos pelos postos de trabalho tecnológica e organizacionalmente evoluídos, e introduz múltiplas adversidades na vida profissional e familiar das pessoas, designadamente deficiente alimentação e sérias dificuldades de acesso a cuidados de saúde ou a serviços sociais.

Noutros termos, há uma pobreza germinada pela persistência de segmentos da economia fracamente evoluídos que realmente interditam o desenvolvimento das capacidades dos indivíduos e os destituem de recursos financeiros compatíveis com a satisfação das necessidades, apercebidas como normais na sociedade atual (Pereira, 2010).

É neste sentido que autores como Capucha, Peter Townsend (2000) ou Ruth Levitas (2000: 358) questionam a tese de que os excluídos das sociedades modernas são "não-explorados", ou seja, há indivíduos que apesar de terem um trabalho (são explorados), nem, por isso, são imunes à pobreza (Capucha, 2000).

Os autores acima citados consideram que a noção mais comum de exploração, assente na ideia de que a venda de força de trabalho permite a apropriação opressiva de mais-valia, já não se adequa ao modelo de acumulação capitalista da terceira revolução industrial, em que a dominação e exploração deixaram de se restringir à fábrica e passaram a incluir a organização global do sistema económico e social (Capucha, 2000).

As pessoas em situação de exclusão encontram-se frequentemente concentradas em territórios onde proliferam setores informais do capitalismo em que se escondem e protegem redes de tráfico que exploram, de forma completamente selvagem e desumana, as pessoas pobres. As suas redes proliferam à custa da opressão que exercem sobre as comunidades de excluídos (Capucha, 1992). Os traficantes-consumidores de droga são disso um exemplo paradigmático.

Estes excluídos estão fora das fábricas e das organizações de trabalho. Não são "não-explorados", são explorados nos territórios da economia ilegal, estão amarrados e submetidos pelos mais fortes laços às piores situações de existência marginal (Capucha,1992). Estes "novos" excluídos e as comunidades que formam em bairros degradados ou nas ruas das grandes cidades estão para as modernas sociedades do conhecimento e da informação como as famílias sul-americanas estudadas por Oscar Lewis (1970) e as comunidades europeias analisadas por Richard Hogart (Campenhoudt, 2012) para as sociedades da época da segunda revolução industrial.

Mas é igualmente pertinente considerar que há desigualdades geradas noutros contextos de socialização dos indivíduos, como a escola, a família ou o meio residencial, cuja confluência e interação leva à criação de um círculo vicioso de fatores que se reforçam mutuamente e a que é muito difícil escapar.

Da reflexão retida neste ponto retiramos a conclusão de que a noção de exclusão social mantém utilidade analítica, não só por reter a dimensão política dos fenómenos de pobreza como, por salientar

a natureza multidimensional, processual, coletiva e relacional do fenómeno (Pereirinha et al. 1999; Almeida, 1993).

O problema é, desta forma, recolocado no plano da assimetria de poderes que leva ao impedimento do acesso "à pluralidade vasta, aberta e mutável de estilos de vida, todos partilhando a cidadania" (Almeida, 1993). Dito de outro modo, a participação dos indivíduos, famílias e grupos na vida em sociedade depende das dinâmicas económicas, sociais e culturais inscritas na ordem institucional.

Retemos as propostas de operacionalização de vários autores, em conformidade com este sentido: José Pereirinha (1994, 1999) identifica indicadores relativos ao emprego, à educação, à saúde, para dar conta dos processos, das estruturas e das políticas de luta contra a exclusão; O Observatório Europeu, criado durante o *II Programa Europeu de Luta Contra a Pobreza (II PELCP)*, propõe cinco domínios fundamentais de direitos. São eles o direito a um rendimento digno, ao trabalho e à atividade económica, à educação e à formação, à saúde e à habitação e, ainda, à igualdade de oportunidades (Estivill, 2015) propôs uma tipologia a partir do cruzamento das variáveis "relação com o trabalho" e "relação com a proteção", assim chegando a quatro situações-tipo, desde a inclusão (para quem trabalha e tem direito à proteção), até à situação extrema dos que nem trabalham, nem têm proteção, passando pelos que trabalham na economia paralela sem direitos de proteção e por aqueles que não trabalham, mas são assistidos; Tânia Burchardt (2000) propõe quatro dimensões, nomeadamente, o consumo para manter um nível de vida digno; a produção que remete para o envolvimento numa atividade socialmente útil; a participação política no processo democrático, fazendo ouvir os pontos de vista; e a interação social com a família e os amigos, dimensão oposta ao isolamento; Amartya Sen (1999) refere as liberdades políticas, os serviços económicos ("economic facilities"), as oportunidades sociais, as garantias de transparência e discussão pública e a proteção e segurança.

1.3.3 Processos de designação e de etiquetagem na relação com os serviços de ação social*: a carreira moral do assistido.*

Inspirado na corrente sociológica interacionista simbólica, Serge Paugam (2003) propõe uma leitura da pobreza à luz dos *processos de designação e etiquetagem*. Considera pertinente afinar a análise da *dimensão simbólica* da pobreza com base nos processos de classificação social inscritos nos sistemas normativos estabelecidos. Através desses referidos processos, os indivíduos que se afastam das expectativas socialmente estabelecidas são objeto de representações coletivas desvalorizantes, quando não, mesmo, estigmatizantes. A realização profissional e o acesso a padrões de consumo são condição de acesso à dignidade social. Apercebida como o oposto do progresso, a pobreza choca com os valores materialistas que sustentam a ideologia consumista, prevalecente nestas sociedades. É avaliada como situação anormal, como resultado de uma incapacidade pessoal que acaba por conduzir à estigmatização e à desvalorização identitária. Como resultado dessa desvalorização emergem atos

agressivos ou autodestrutivos que expressam a vivência de sentimentos de ressentimento e mal-estar (Paugam, 2003, Bauman, 1998). As representações coletivas acerca do *Rendimento Social de Inserção* são um exemplo desse processo de produção de classificações fortemente carregadas de sentido negativo. Com efeito, é o próprio facto de ser ajudado ou assistido que aprisiona os indivíduos numa carreira moral específica, justamente na medida em que altera a sua identidade anterior e se torna um *estigma* que passa a impregnar o conjunto das suas relações com os outros (Coser,1965).

Do ponto de vista de Paugam (2003), quer a abordagem culturalista, quer a socio-económica foram construídas a partir de uma discutível dissociação do universo dos pobres em relação aos demais segmentos da sociedade, como se fosse possível isolar, sem ambiguidade, a cultura da pobreza do conjunto do sistema social e como se os pobres constituíssem um grupo realmente homogéneo, com limites bem definidos.

Ora, o essencial da argumentação deste autor assenta no facto de não ser possível definir um limiar objetivo de pobreza, nem haver uma distância claramente definida em relação à sociedade em geral. Dito por outros termos, o que é tomado como realidade, como verdadeira diferenciação do fenómeno pobreza está longe de ser separável de uma perceção sócio ética das noções de sucesso e de fracassos materiais. Logo, em vez de se concentrarem na análise do processo que conduz à designação e à rotulagem das populações desfavorecidas, as referidas abordagens teóricas legitimam as definições e as interpretações do senso comum.

Para Paugam não se trata propriamente de negar a existência de pobres, mas, tão só, de chamar a atenção para a necessidade de nos libertarmos das falsas evidências e do *jugo tirânico* de categorias empíricas fortemente instaladas na opinião pública (Paugam, 2003).

O reconhecimento do carácter relativo da pobreza, que tem vindo a ser assumido pelos sociólogos desde Simmel (1998) (o primeiro autor a formular o problema da ambiguidade da noção de pobreza como categoria sociológica) traduz-se na chamada de atenção para a necessidade de nos interrogarmos sobre qual o "conteúdo positivo" desse grupo heterogéneo, designado e qualificado como pobre. Na perspetiva de Simmel só faria sentido falar em pobreza como condição social, bem distinta e demarcada de outras, se estivéssemos perante um grupo real. Cabe, então, esclarecer se existem e quais são os processos sociais que transformam certos indivíduos em pobres.

Ora, à semelhança das abordagens de Goffman (2019) e de Howard Becker (2018) acerca da carreira moral do doente mental, do delinquente ou do consumidor de drogas, Paugam (2003) retém o momento em que é reconhecido um estatuto social específico associado à pobreza. Esse momento ocorre precisamente a partir do estabelecimento de uma relação com a assistência social. O que é sociologicamente pertinente não é a pobreza em si, mas as formas institucionais que o fenómeno assume, numa dada sociedade ou num determinado meio. A mudança de perspetiva relativamente às abordagens culturalista e estrutural leva a delimitar um novo campo de observação: a intervenção das instituições especializadas na ação social na designação dos pobres.

Na continuidade dos estudos de Simmel (1998), Paugam (2003) propõe-se, assim, estudar a pluralidade das categorizações institucionais da "pobreza" e analisar, quer a "clientela" que reconhecidamente tem direito de auxílio ou de assistência, quer as populações que recorrem esporadicamente ao dispositivo oficial de assistência social.

É sociologicamente mais pertinente falar em populações "reconhecidas" em situação económica e social precária, já que as razões que levam a recorrer, pontual ou regularmente, aos serviços de ação social são significativamente diversas, em função do tipo de dificuldades que atingem as pessoas. Faz todo o sentido proceder à rutura com a falsa ideia da unidade da categoria dos pobres, observando as diferenças objetivas entre pertencer a uma família recentemente atingida pelo desemprego, a uma família definitivamente afastada do mercado de trabalho, em virtude de uma acumulação de condições desvantajosas, ou a uma família no limite da dessocialização e da sobrevivência.

Em suma, o campo de estudo adotado por Paugam (2003) toma as populações que se reconhece estarem em situação de precariedade económica e social, a "clientela" dos serviços sociais, para analisar as suas características demográficas e sociais, bem como os estatutos que lhes são atribuídos pelas instituições.

O tema da *desqualificação social* remete para a análise da lógica da designação e da etiquetagem e dos seus efeitos no plano identitário. Parte da hipótese teórica de que a frequência regular dos serviços de ação social representa uma dependência que tende a ser apercebida pelos que a eles recorrem como sinal de uma inferioridade social. É esta a perspetiva assinalada por Coser (1965) quando diz que "é o próprio facto de ser ajudado ou assistido que condena os pobres a uma carreira específica", alterando a sua anterior identidade e tornando-se um *estigma* que impregna o conjunto das suas relações com os outros.

Em certos casos, a obtenção de assistência pode ser subjetivamente vivenciada como uma cerimónia de degradação estatutária, na medida em que o indivíduo é designado como pertencente a uma categoria ou a um estatuto pouco honroso. A relação regular com um trabalhador social pode representar uma grande provação para os assistidos sempre que estes sintam a sua vida invadida e a sua individualidade destruída. "Aceitar esta assistência é, então, aceitar ser catalogado como pobre, adotar um estatuto desvalorizado, ter, de algum modo, a sua inferioridade ou o seu fracasso explicitamente reconhecidos; é, ainda, passar por formalidades humilhantes, ter de dar provas da sua pobreza, aceitar o controlo da sua vida privada (a ajuda aos pobres implica sempre o controlo dos pobres), é, enfim, beneficiar de um sistema desacreditado e suportar o descrédito que lhe está associado" (Paugam 2003:31).

Paugam cita a análise que Jeannine Verdès-Leroux (1978) acerca do trabalho social, designadamente a tese de que os trabalhadores sociais promovem, inevitavelmente, a etiquetagem e a estigmatização das categorias que apresentam sinais de inadaptação social. Imbuídos de um etnocentrismo de classe, os trabalhadores sociais habilitados para intervirem junto das populações desfavorecidas tendem a analisar os traços característicos do modo de vida das classes populares em

termos *doentios*. A consequência que daí deriva é, entre outras, o fechamento dos indivíduos no círculo da assistência e, por essa via, a sua segregação para um grupo inferior e não qualificado da classe trabalhadora. Esta forma de violência simbólica (Bourdieu, 1989) sobre a população que constitui o "alvo" da ação social conduz os assistidos à passividade e à perda progressiva de toda a consciência coletiva.

O recurso à assistência é vivido por muitos indivíduos como uma prova humilhante que pode introduzir uma alteração profunda no seu itinerário moral. A frequência regular dos serviços de ação social representa uma efetiva dependência que tende a ser percecionada, pelos que a eles recorrem, como sinal de uma inferioridade social.

Paugam (2003) reconhece a dependência das populações que constituem o público-alvo da ação social, assim como corrobora a consequente estigmatização nascida desta relação. Mas, ao contrário de Jeannine Verdès-Leroux (1978), não postula a hipótese da submissão/ dominação como a única forma possível de relacionamento entre assistidos e agentes da ação social. O seu ponto de vista teórico privilegia a análise das relações entre assistidos e trabalhadores sociais, com base na observação fina dos processos pelos quais os primeiros aderem às normas propostas pelos trabalhadores sociais ou negociam com eles um contrato de apoio.

Em suma, para a compreensão da desqualificação social das populações reconhecidas como "pobres", é sociologicamente mais pertinente abordar o efeito da imposição de um estatuto social degradado pelos trabalhadores sociais, designadamente a aprendizagem dos papéis sociais que estão de acordo com este estatuto, com destaque para a aceitabilidade, ou não, do processo de etiquetagem. Os beneficiários da ação social participam, pelo menos em parte, na definição do seu estatuto social e na constituição da sua identidade pessoal, seja aceitando, seja recusando os constrangimentos da intervenção, pontual ou regular, dos trabalhadores sociais na sua vida privada.

A problemática teórica elaborada por Paugam parte da hipótese de que existe uma relação entre a condição social objetiva das populações reconhecidas em situação de precariedade económica e social e a busca de uma identidade e de um estatuto. As populações ajudadas ou assistidas dispõem de várias possibilidades de negociação da inferioridade do seu estatuto. Podem, por exemplo, reinterpretar os traços negativos que definem esse estatuto e elaborar racionalizações que o tornem aceitável, pelo menos temporariamente. Trata-se, pois, de revelar se existe ou não coerência simbólica entre as práticas de populações que partilham a mesma condição social objetiva e dispõem de oportunidades comparáveis. Por outras palavras, a perspetiva teórica proposta repousa na hipótese da existência de inter-relações entre os determinismos globais e os níveis de consciência individuais e coletivos. A aceitabilidade da identificação como "pobre" depende da condição social objetiva, do grau de dependência face aos serviços de ação social e dos interesses recíprocos do assistente social e dos utilizadores.

É preciso examinar o sentido que os indivíduos dão às suas experiências vividas para poder extrair os elementos positivos ou negativos, dinâmicos ou passivos, da sua identidade. Esta perspectiva

teórica que privilegia a interpretação compreensiva das atitudes e representações, coletivas e individuais, equivale a admitir que os atores sociais possuem uma margem de autonomia que lhes permite interiorizar, recusar ou negociar a definição social do seu estatuto. E equivale a reconhecer que os atores participam, pelo menos em certa medida, na construção da sua identidade social e pessoal. Todavia, cabe assinalar que apesar de serem detentores de uma margem de autonomia não são totalmente senhores do seu jogo.

Inspirado nos trabalhos que Erving Goffman (2019) consagrou às representações sociais das deficiências e à condição social dos doentes mentais em hospital psiquiátrico, Paugam (2003) alarga a tese da resistência ao estigma aos que são socialmente designados como "pobres" ou como casos sociais.

Com vista à construção das categorias analíticas que permitirão abordar a variedade de situações inscritas na pobreza, precisamente porque agregam pessoas que possuem características comuns, o autor elege as dificuldades financeiras e o tipo de relações mantidas com os serviços de Acção Social como critérios centrais para chegar a uma classificação diferenciadora das populações genericamente incluídas na pobreza.

Chega assim a três grandes tipos de beneficiários da ação social, os *frágeis*, os *assistidos* e os *marginais*, cada um deles, objeto de uma intervenção específica por parte dos serviços de ação social.

Dar conta de como a relação entre o profissional de serviço social e o beneficiário pode gerar a perpetuação da sua dependência é, pois, um exercício de grande relevância para avaliar as potencialidades das medidas de proteção e os dilemas com que se confrontam.

Um primeiro aspeto a reter é que grande parte da população em situação de precariedade perde progressivamente toda a motivação para o emprego, ficando perpetuamente a cargo de alguém. Como interpretar este facto? Serão os assistidos os principais responsáveis pela sua situação de dependência da assistência? Ou serão as políticas supostamente criadas para melhorar a qualificação e o acesso ao emprego as principais responsáveis pela perpetuação da dependência e falta de autonomia dos indivíduos? E, claro, se os trabalhadores sociais se limitam a ser os agentes executantes acríticos de políticas sociais assistencialistas, de que a oferta de formação avulsa e sem real vocação para gerar qualificações valorizadas no mercado de trabalho, não há como contestar a tese de que são co-responsáveis pela dependência e falta de autonomia dos beneficiários

A reflexão de Paugam abre um campo de problematização e aprofundamento das condições institucionais e políticas que constrangem as práticas do serviço social. Se tais condições não são apercebidas pelos assistentes sociais, neles se poderá instalar um pessimismo fatalista quer acerca das possibilidades de um *assistido* se poder transformar num cidadão autónomo, quer das possibilidades de o assistente social poder exercer algum poder instituinte.

Apesar de a intervenção dos assistentes sociais não obedecer a um padrão único, é possível, todavia, diz este autor, identificar as armadilhas com que todos se confrontam.

Em primeiro lugar, é fundamental reter que o estatuto de *assistido*, no seu sentido sociológico, implica que o próprio aceite ser reconhecido como pobre, admita o controlo da sua vida privada por especialistas da ação social e faça prova de uma vontade de escutar e aplicar as normas educativas propostas. O problema está em saber como ajudar a pessoa a sair da situação sem a inferiorizar, isto é, sem lhe devolver a imagem de que nunca poderá conduzir a sua própria vida. A complexidade do problema é tanto maior quanto os *assistidos* hajam interiorizado uma "cultura de pobreza". Se não ignorarmos que existe em Portugal uma "velha pobreza" que se reproduz de geração em geração, é de considerar a hipótese, aliás bem estudada no âmbito do *interacionismo simbólico*, de a interiorização do estatuto de pobre e a aprendizagem dos papéis sociais que lhe correspondem ter começado no início da vida. Como bem analisa a *teoria da associação diferencial*, uma vertente da corrente sociológica *interacionista*, a produção de subculturas particulares é um fenómeno decorrente da diferenciação das condições de existência dos indivíduos e do seu fechamento em universos relacionais restritivamente homogéneos. É a tendência para associar os socialmente iguais no mesmo espaço que acaba por induzir a criação de subculturas específicas que expressam condições de existência e modos de vida particulares. A chamada "cultura da pobreza" é precisamente um exemplo de como a criação cultural é o resultado de relações sociais que restringem severamente as oportunidades de interação social dos que menos recursos económicos detêm.

Por isso, parece-nos que a abordagem de Paugam, a respeito da influência dos assistentes sociais na interiorização do estatuto e na aprendizagem dos papéis sociais que lhe estão associados, carece de algum questionamento pois que as desigualdades sociais são resultado de múltiplos funcionamentos institucionais. Por exemplo, a intervenção dos municípios na produção do habitat residencial, em especial do habitat socialmente relegado ou a intervenção da escola na produção da exclusão escolar. Não deixa, apesar disso, de ser fundamental reter que é de capital importância atentar no efeito indireto da intervenção do serviço social sobre a transformação da personalidade dos beneficiários da ação social no decurso do processo assistencial. Em especial, interessa ter consciência de que empreender um trabalho educativo em profundidade é incompatível com qualquer tipo de ação que leve as famílias a abdicaram de uma parte da sua dignidade ou, pelo menos, da sua autonomia.

A análise de Paugam é que os assistentes sociais se deixam prender nessa contradição, não conseguindo escapar aos procedimentos de inferiorização dos assistidos, o que, por sua vez, só pode aprofundar a sua desmotivação para acreditar e investir na mudança. Que fazer, então, face ao indivíduo que se adaptou à situação e que rejeita qualquer intervenção que o procure arrancar da dependência?

O autor avança um argumento relevante ao observar a contradição que representa intervir no sentido de induzir a independência dos utilizadores numa fase do processo em que estes começam a elaborar racionalizações da assistência e a comportar-se como futuros *assistidos*. Dito de outro modo, a intervenção ocorre tardiamente, após todo um processo de transformação interna suscitada pela

necessidade de sobreviver à falta de alternativas, à ausência de esperança e à desvalorização vivenciada.

Enquanto o comportamento do *assistido* está de acordo com as expectativas do trabalhador social, dando provas de sinceridade e de boa vontade, reconhecendo a sua inferioridade, admitindo o princípio de desvendar a sua vida privada e respeitando o contrato que o liga aos serviços de ação social, a manutenção da assistência conserva a sua legitimidade. Todavia, este jogo de sedução recíproca comporta limites, uma vez que os *assistidos* deste tipo tendem a reivindicar o direito de beneficiar de subsídios permanentes, sem contrapartidas. Os especialistas da ação social tendem a recusar estas exigências, vendo nisso uma forma de alimentar o círculo vicioso da assistência. Não se considerando como simples distribuidores de socorros financeiros, os especialistas da ação social evidenciam uma perspetiva acerca do estatuto de *assistido* que entra em desacordo profundo com a dos beneficiários (Paugam, 2003; Bourdieu, 1993).

Mesmo os assistentes sociais que resistem à instalação definitiva das famílias na assistência têm, muitas vezes, dificuldade em dar-se conta, de que o deslizamento insensível para um sistema de assistência prolongada começa no próprio momento em que as famílias aceitam o princípio de uma cooperação e de um intercâmbio muito aberto com eles. Nem sempre se apercebem de que a atitude de distanciação dos beneficiários é sinal de que conservam a esperança de virem a libertar-se dos constrangimentos da dependência dos serviços de ação social. Logo, não consegue travar a interiorização progressiva das normas e dos constrangimentos ligados a este estatuto e a identificação com os papéis sociais que lhe correspondem. Não conseguem evitar que a resistência inicial à entrada num processo de assistência, que a recusa em reconhecer a inferioridade e o fracasso, que a não-aceitação do controlo da vida privada por profissionais da ação social, venha a ser anulada e a dar lugar à identificação com o estatuto de *assistido*. Por outras palavras, a intervenção dos assistentes sociais não consegue bloquear o processo de transformação da personalidade e do sistema de representações dos *assistidos*.

Esclareça-se que para essa incapacidade de bloquear o processo de transformação da personalidade do indivíduo *assistido* muito concorre a escassez de oportunidades de reinserção no mercado de trabalho. Quando à escassez de oferta de emprego se acumula a ausência ou a insuficiência da qualificação profissional, pode dizer-se que as probabilidades de acesso ao estatuto do emprego permanente se dissipam.

Por outro lado, a oferta de formação concebida para estes indivíduos está longe de representar uma real oportunidade de qualificação por dois motivos fundamentais. O primeiro remete para o reduzido valor destas formações no mercado de trabalho e o segundo para a escassez das remunerações atribuídas a quem ingressa em tais formações.

O paradoxo da intervenção social junto dos *assistidos* prende-se com o facto de as famílias que se instalaram na assistência acabarem por renunciar a um projeto profissional (Bourdieu,1999). É isso que induz a possibilidade de deterioração da relação entre o beneficiário e o técnico. O desacordo

quanto à definição do estatuto do *assistido* torna-se evidente sempre que o trabalhador social se recusa a assumir o papel de simples distribuidor de apoios financeiros, sobretudo quando constata que o comportamento do assistido denota fraca ou nenhuma adesão ao programa de inserção. Apesar de reivindicarem o direito a beneficiar de uma assistência permanente, os *assistidos* deste tipo tendem a rejeitar as condições exigidas.

1.3.4 A problemática dos *Modos de vida*

O cruzamento de teorias e perspetivas sobre a pobreza cria possibilidades de construir ferramentas conceptuais mais potentes, no que toca à capacidade de apreender a complexidade dos processos e dinâmicas que determinam as interações entre fenómenos objetivos e subjetivos desencadeados pela pobreza. O desenvolvimento de articulações teóricas das tradições culturalista e sócio – económica tem potencialidades heurísticas significativas, desde logo, por permitir a superação de velhas abordagens dualistas que se expressam, designadamente, na separação indivíduo e sociedade, estrutura e ação, instituição e prática quotidiana (Giddens, 1984b; Bourdieu, 1979; Knorr et al, 1983).

O paradigma sócio - económico tem-se revelado eficaz não só na medição da incidência e da intensidade da pobreza, como na verificação de correlações estatísticas significativas entre este fenómeno e uma série de variáveis objetivas inerentes ao modelo de desenvolvimento económico, ao funcionamento do mercado de trabalho, à evolução tecnológica e organizacional das empresas, ao funcionamento do sistema de ensino. Todavia, apresenta muitas dificuldades para dar conta das outras dimensões das condições de vida, que não as do "rendimento" ou do "consumo", já que restringe o estudo do fenómeno a indicadores estatísticos e descura as situações vividas de forma integral.

No pólo oposto, a tradição culturalista adota uma metodologia que é compatível com a intenção de reconstituir o quadro multidimensional dos contextos de vida das pessoas, famílias e grupos, mas evidencia outro tipo de dificuldades, particularmente no que concerne à apreensão das dinâmicas societais que impõem constrangimentos aos modos de viver a vida. Ao autonomizar a cultura da pobreza dos processos e dinâmicas sociais geradores de desigualdades sociais, algumas delas particularmente gravosas para o desenvolvimento psicossocial dos indivíduos, a tradição culturalista não está propriamente aberta à observação das ruturas inscritas nessas dinâmicas desigualitárias. Todavia, introduziu a dimensão simbólica e espacial nos estudos do fenómeno da pobreza, o que permitiu uma abordagem minuciosa do contexto vivido das pessoas, famílias e grupos e abriu terreno para o desenvolvimento de projetos de combate à pobreza com incidência na transformação dos quadros culturais e na promoção da participação nas instituições sociais (Capucha, 1994).

Ainda assim, é importante sublinhar que a insistência nalguns dos traços negativamente conotados da cultura da pobreza pode alimentar a segregação (Capucha, 2005), sobretudo quando estes são apreendidos como causa e não como efeito do fenómeno. A sua transformação em lugares-comuns, que dispensam a análise empírica, tem levado a um fechamento do campo de observação, isto é, a

centrar a observação apenas nas diferenças por relação ao padrão de vida dominante e a ignorar, por completo, as continuidades em relação aos outros meios sociais (Valentine, 1972).

Por seu turno, a tradição sócio - económica teve um papel muito relevante no plano político, justamente por ter colocado a génese do fenómeno no sistema social e nas suas transformações, dado ampla visibilidade à persistência da severidade das condições de vida das famílias pobres e ter sublinhado a necessidade de as combater.

A referência ao sistema social rompeu com preconceitos de tipo fatalista e questionou as políticas de proteção social, no sentido de as tornar mais capazes de eliminar a pobreza. De facto, fê-lo por ter trazido para o centro do debate problemáticas tão diversas como as dinâmicas de segmentação do mercado de trabalho, o desemprego, o subemprego, a distribuição das qualificações, as políticas urbanas e de habitação, os modelos de organização familiar, as redes de sociabilidade, as transformações das formas de solidariedade e da proteção social, os sistemas de saúde. Contribuiu para olhar as políticas de proteção social numa nova perspetiva, a da necessidade de redistribuição dos rendimentos entre gerações e entre categorias sociais. Contribuiu, ainda, para identificar um conjunto de categorias sociais mais vulneráveis à pobreza, nomeadamente, pessoas e famílias em situação de desemprego de longa duração, indivíduos com baixos salários e baixos níveis de formação profissional, os idosos, as pessoas com deficiência e os doentes crónicos, os membros de famílias monoparentais, os migrantes, os refugiados e as minorias étnicas, as pessoas sem-abrigo, os consumidores de substâncias psicotrópicas, os jovens desprovidos de meio familiar, os detidos e ex-reclusos.

As duas tradições acima descritas podem ser compatibilizadas, uma vez que grande parte dos pontos críticos de uma pode ser superada pelos contributos da outra, já que, em grande medida, uma omite o que a outra revela (Capucha, 1992; Almeida, et al, 1992).

O quadro teórico acima desenvolvido elucida que a pobreza e exclusão social são fenómenos multidimensionais que resultam da ação conjugada de um conjunto de fatores objetivos, com destaque para as mutações tecnológicas e sua articulação com o sistema económico e o sistema de emprego, o mercado de emprego e os sistemas de redistribuição dos recursos materiais. Muitas pessoas não acedem aos empregos de qualidade aceitável ou ficam no desemprego, possuem qualificações obsoletas ou, pura e simplesmente, não possuem nenhumas, desenvolveram menos aptidões para se adaptarem a mutações tecnológicas e organizacionais rápidas. Estas são as pessoas que, em geral, tendem a retirar muito poucas vantagens da escola, em termos de aprendizagens e certificação, dado o papel do sistema de ensino na produção de desigualdades (Bourdieu, 1970; Bourdieu, 1993).

A tipologia dos *modos de vida* da pobreza em Portugal (Costa, 1995; Almeida et al, 1992; Capucha, 1992; 1995) situa as diferentes categorias sociais de vulnerabilidade à pobreza (bairros antigos ou bairros sociais; trabalhadores de qualificações médias ou baixas e com empregos relativamente estáveis; o campesinato e campesinato parcial; os imigrantes; os desempregados de longa duração; as famílias monoparentais; os trabalhadores de baixas qualificações e precários; os

idosos com baixas pensões; pessoas com deficiência; detidos e ex-reclusos; toxicodependentes; jovens em risco e pessoas sem-abrigo) num espaço estruturado segundo dois eixos (Costa, 1995; Almeida et al, 1992; Capucha, 1992; 1995). O primeiro ordena-as em função do maior ou menor volume de competências, oportunidades e recursos materiais objetivamente possuídos, o outro em função de orientações culturais e relacionais mais ou menos alinhadas com a recusa daquelas condições objetivas. A tipologia reteve um conjunto de variáveis, tais como: a localização no espaço, com referência aos graus da sua visibilidade e da sua continuidade com o meio envolvente; os bens e os modos de consumo; certas representações prevalecentes sobre a sociedade e as posições sociais; as relações com a temporalidade, envolvendo trajetos pessoais e de grupo, bem como perspetivas sobre o futuro; as principais estratégias de vida.

CAPÍTULO II - A RELAÇÃO ENTRE O CONHECIMENTO CIENTÍFICO E A PRÁTICA NO CAMPO DO SERVIÇO SOCIAL

2.1. O debate sobre a relação entre a investigação científica e a prática no Serviço Social

Numa incursão pela literatura produzida pelo Serviço Social, é possível constatar que são muitos os autores que lhe reconhecem um fracasso no tratamento das necessidades e problemas dos pobres, fracasso, esse, que atribuem à falta de base científica das suas práticas. Desde logo, por não estar assumido que os problemas dos mais desmunidos só podem ser superados se houver capacidade de, coerentemente, traduzir uma leitura científica dos mesmos em protocolos de intervenção (Fraser, & Taylor,1991; Gambrill,1999; Proctor,2008).

O consenso quanto à necessidade de estruturar e avaliar as práticas de Serviço Social, segundo critérios rigorosos de validação científica, abriu um espaço de debate sobre os modos de produzir conhecimento científico neste campo do saber. Como em todas as disciplinas inscritas nas ciências sociais e humanas, o debate sobre os modos de produzir conhecimento científico no Serviço Social também originou polémicas, algumas delas intransigentes e improdutivas (Gray & McDonald, 2006; Thyer, 2001; Wakefield, 1995), desde logo, por se inscreverem em modos dicotómicos de pensar que tendem a separar artificialmente o social do individual, o social do psicológico, o subjetivo do objectivo, a explicação da compreensão, a estrutura e a acção, quantitativo e qualitativo (Archer, 2007; Clarke & Hoggett, 2009; Sayer, 2011, Smith, 2010).

A relação entre o conhecimento e a prática no campo do Serviço Social é, pois, um tema que tem suscitado numerosas controvérsias que passam pela definição de ciência e pela discussão dos processos específicos da investigação científica nas ciências sociais. O debate sobre a constituição do Serviço Social como ciência obriga a que nos situemos face às grandes correntes teóricas e metodológicas que, no âmbito das ciências sociais, têm questionado a possibilidade de estas adotarem métodos de investigação idênticos aos das ciências naturais, ditas "ciência duras". …

O reconhecimento de que o Serviço Social era e é atravessado por uma crise de eficácia, a par do reconhecimento do imperativo ético de oferecer aos indivíduos os tratamentos reconhecidos por produzirem os melhores resultados, ocasionou um forte movimento no mundo académico no sentido de tornar a profissão mais científica (Kirk & Reid, 2002), designadamente através da importação de modelos dos profissionais científicos, em particular da prática empírico-clínica.

Ampliar a qualidade das intervenções em todos os níveis da prática de Serviço Social, ou seja, preparar os profissionais para uma prática competente e ética, implica a capacidade de desenvolver, selecionar e avaliar a investigação disponível, exigência, esta, crucial para que os profissionais sejam capazes de justificar as suas escolhas, em matéria de intervenções, dentro e fora da profissão de Serviço Social (junto dos utilizadores, dos financiadores e dos colegas). Em suma, é a capacidade de

usar e avaliar criticamente os resultados da investigação científica que fornece os fundamentos necessários para selecionar as melhores intervenções disponíveis.

A partir de 2003, esta discussão levou a que as escolas de Serviço Social americanas reformulassem os planos de estudos dos 1º e 2ºciclos, assumindo que os diplomados deveriam saber "avaliar estudos, aplicar os resultados da investigação na prática e avaliar as suas próprias intervenções" (Gambril, 1999). Os assistentes sociais devem ser conhecedores da investigação quantitativa e qualitativa e ter a compreensão das abordagens científicas e éticas relativas à construção do conhecimento" (Gambril, 1999). Devem tornar-se consumidores informados da investigação sobre os resultados da intervenção, aprender ao longo da vida profissional, adotar uma prática reflexiva apoiada em múltiplas fontes de conhecimento e mobilizadora de capacidades de pensamento crítico e, enfim, envolver os clientes como participantes informados na tomada de decisão (Amaro, 2017; Payne, 1998). A necessidade de formar profissionais que compreendam e valorizem a investigação como base da prática e possuam competências neste domínio é explicitamente assumida no Código de Ética dos profissionais americanos, em clara ruptura com modos de intervir cuja concepção não derive de uma análise rigorosa das realidades em que o assistente social é chamado a intervir (Gambril,1999).

2.1.1 *O movimento das práticas baseadas em evidência (Evidence Based Practices)*

Uma das tentativas mais recentes para providenciar uma ligação estruturada entre o conhecimento científico e a prática no campo do Serviço Social é a que ficou conhecida pela designação de *Evidence Based Practice*s (*EBP*), numa tentativa de constituir a ciência do Serviço Social à semelhança dos procedimentos consagrados nas ciências da saúde.

Na medicina, a abordagem baseada em evidências (*EBP*) consiste em prescrever tratamentos apropriados ao problema do paciente, com base em avaliações rigorosas da eficácia de uma dada intervenção, sobre um dado problema particular. Certamente que a formalização de protocolos de tratamento, previamente à avaliação dos seus resultados, está em estreita ligação com a construção teórica das causas da doença. A teoria está sempre no comando da análise diagnóstica do problema e, por consequência, está também no comando da concepção do tratamento.

Este movimento reflexivo e renovador no seio do Serviço Social preconiza que as disciplinas psicossociais podem e devem, como na medicina, recorrer a estratégias de intervenção com eficácia demonstrada, face a um dado problema particular. Como na medicina, a questão central é encontrar tratamentos apropriados para os problemas do paciente, o que pressupõe a sistematização e quantificação dos resultados de numerosas intervenções.

A transposição do modelo das *EBP* para o Serviço Social começa pela assumpção de duas condições necessárias, embora não suficientes: a formalização de *guide lines* orientadoras da intervenção, com base em pressupostos teóricos esclarecedores das causas do problema que se

pretende solucionar; a replicação em grande escala das referidas *guide lines*, em ordem a mensurar os resultados alcançados e, assim, prever as probabilidades de ocasionarem a superação do problema.

Aderindo a essa perspectiva, numerosas escolas de serviço social americanas abandonaram o modelo generalista da prática de Serviço Social e começaram a integrar o paradigma das EBP nos seus cursos, ensinando apenas práticas especializadas. Formar consumidores informados da investigação sobre os resultados da intervenção passou a ser o objectivo estruturante da formação do assistente social. Apesar de não ter sido adotado indiscriminadamente pela comunidade dos profissionais, este modelo foi responsável pela introdução de inovações na prática de Serviço Social até então dominante, uma vez que passou a ser comum recorrer à intervenção baseada em programas estruturados, sistematicamente avaliados e, logo, sujeitos a validação empírica (Mullen & Steiner, 2004; Kirk & Reid, 2002).

Duas conceptualizações da prática informada pelas evidências empíricas se foram, entretanto, delineando.

Uma delas, mais rígida, sustenta que os programas de intervenção só podem ser considerados eficazes a partir de avaliações sistemáticas dos resultados da intervenção, o que implica critérios claros acerca do que se consideram intervenções eficazes, recorrendo a um processo de controlo, baseado no estudo de uma amostra aleatória ou de uma verdadeira experiência. Nesta perspectiva, as práticas fundadas na evidência são geralmente fundadas em investigações quantitativas, podendo ser menos flexíveis em relação às necessidades de um dado indivíduo, uma vez que o objectivo é replicar protocolos de tratamento existentes ou seguir manuais de tratamento (Mullen & Steiner, 2004, Kirk & Reid, 2002).

No âmbito desta conceção mais rígida do modelo das EBP, o caminho que permitirá preencher as lacunas entre a teoria e a prática, e, desse modo, fundar a prática científica no Serviço Social, terá de ser idêntico ao das ciências da natureza. Assim sendo, só o método experimental permite que essas lacunas se aproximem de zero. Só em sistemas fechados, próprios do método laboratorial, a correspondência entre a prática e a teoria pode, com algum grau de certeza, resultar em intervenções padronizadas.

Na procura de aproximação ao que é feito na prática médica, admite-se que é possível tratar emoções, pensamentos, ações, interações, relações humanas e instituições sociais como se estes fossem bactérias (factos brutos) e, nessa perspetiva, considera-se adequado estabelecer uma única prática, assente em tratamentos formalizados. Tende-se, assim, a descurar que os sistemas fechados do mundo físico (o laboratório, ou a experimentação) são profundamente distintos dos sistemas abertos do mundo social. Mais, esquece-se que, até mesmo no mundo físico, a verdade absoluta não existe, que há sempre mais abordagens possíveis, além das que já estão disponíveis no mercado intelectual. Por isso, o preenchimento das lacunas entre a teoria e a prática não nos dispensará de ajuizar criticamente as interpretações que já existem, assim como não nos dispensará de procurar melhores interpretações. Logo, a mera aplicação das *guidelines* já existentes pode revelar-se redutora e

limitadora do aprofundamento do conhecimento sobre os problemas que envolvem sofrimento e privação (Allen-Meares & Garvin, 2000)

Uma segunda conceptualização, menos rígida do que a precedente, é a que admite que os profissionais não se devem limitar a replicar o modelo, nem deixar de diagnosticar a situação concreta em que se trata de intervir. Reconhece-se que os princípios centrais da boa prática de Serviço Social passam pela abordagem sistemática de uma dada área problema, designadamente pela utilização de literatura centrada na análise das melhores práticas existentes (Gambril, 1999, 2006). Reconhece-se que para tomarem as suas decisões práticas, os profissionais devem implicar-se ativamente na busca, assimilação e apreciação crítica das mais recentes e melhores evidências, mas, segundo um processo flexível aberto a acrescentos e ajustamentos. Neste entendimento, o processo de controlo não se restringe apenas ao tratamento estatístico dos resultados das intervenções, apela, também, ao uso de narrativas e à necessidade de formar profissionais de Serviço Social reflexivos, com capacidades de pensamento crítico nas tomadas de decisão e de recorrerem a múltiplas fontes de (Gambrill,1999; Amaro, 2017; Mullen & Steiner 2004). No entanto, a respeito do Serviço Social, autores como, por exemplo, Gambrill (1999), advogam que nas *EBP*, as decisões devem ser tomadas em cooperação com os clientes. "Os trabalhadores sociais procuram resultados de investigações relacionadas com os problemas dos clientes, avaliam-nos criticamente e partilham-nos com os clientes".

2.1.2 Controvérsias em torno das limitações conceptuais das EBP (Evidence Based Practices)

A natureza dos problemas abordados pelo Serviço Social é distinta da dos problemas abordados pela medicina. A formulação do problema é ela própria um problema

As controvérsias em torno de certas limitações conceptuais das EBP merecem ser examinadas (Rubin & Parrish, 2007; Adams & LeCroy, 2009). A primeira questão que, desde logo, surge é a que remete para a equiparação do Serviço Social à medicina. Se é exato que, em certo sentido, o Serviço Social comporta semelhanças com a medicina, dado o facto de o seu objeto ser a conceção e experimentação de soluções para problemas reais, requerendo o recurso ao cruzamento de múltiplas disciplinas e saberes, a verdade é que a natureza dos problemas abordados pela medicina é substancialmente distinta da dos problemas abordados pelo Serviço Social.

A medicina pode ser tomada como modelo para o Serviço Social, desde que sejam assumidas as especificidades dos fenómenos sociais e humanos por relação aos fenómenos naturais. Especificidades, estas, que não deixam de ter relevantes implicações quer em termos dos procedimentos de observação das condutas e problemas dos indivíduos, quer da verificação das hipóteses operacionais a experimentar em consonância com o diagnóstico da situação.

A medicina tende a ter uma abordagem estritamente centrada no indivíduo. O Serviço Social aborda os indivíduos no seu envolvente social: famílias, comunidades e sistemas sociais mais amplos. Em medicina, a prática baseada nas evidências conquistou um grau relativamente elevado de aceitação devido, em parte, ao carácter crítico dos processos de decisão, dos quais decorre a preservação da vida, e ao carácter quantitativo dos fenómenos estudados pelas ciências médicas. O primeiro foco da medicina é o diagnóstico de sintomas e a determinação dos procedimentos e dos agentes farmacêuticos a prescrever. Os procedimentos médicos são, na maior parte, bem delimitados/separados e podem ser seguidos com precisão. O médico que usa EBP revê estudos, aplica os seus resultados ou segue orientações baseadas em evidências tornadas consensuais, na base dos resultados das pesquisas existentes.

Na prática de Serviço Social, o diagnóstico dos problemas comporta complexidades acrescidas, dado estes não existirem separados de uma extensa rede de fenómenos em interação dinâmica. Os problemas evidenciados pelo indivíduo só podem ser bem delimitados se os perspetivarmos no seu contexto de desenvolvimento, cultural, familiar, comunitário e de trabalho. A prática de Serviço Social dirige-se a problemas da vida, tais como a falta de meios financeiros, por força de sistemas económicos restritivos das oportunidades de aprendizagem profissional e de acesso a rendimentos; o desemprego de longa duração e a própria exclusão definitiva do mercado de trabalho na sequência de reestruturações profundas das organizações económicas; a falta de qualificações profissionais que torna inviável o acesso ao emprego e à autonomia económica; a institucionalização precoce de crianças por falta de progenitores capazes de exercer a função parental; o insucesso e o abandono escolares pelo funcionamento socialmente seletivo do sistema escolar; a violência doméstica, o abuso de crianças ou a falta de recursos culturais e psicológicos para lhes proporcionar um desenvolvimento adequado às exigências da vida social atual, a doença, etc., etc.. Os indivíduos que procuram o Serviço Social fazem-no por causa de uma combinação única de situações e sintomas que nem sempre são capazes de expressar ou entender, lidam com problemas da vida que não podem enfrentar sem apoio, sendo que as intervenções e objetivos podem ir sendo modificados ou adaptados no decorrer da intervenção.

São, em suma, problemas cuja origem está longe de ser confinável à organização interna do indivíduo e que remetem para funcionamentos sociais restritivos das oportunidades. A restrição severa e definitiva das oportunidades nos vários contextos da vida social precipita os indivíduos numa trama de vulnerabilidades sociais que, não raro, acabam por induzir estados psicológicos desfavoráveis à saída da situação. São problemas sociais complexos que requerem uma perspetiva do indivíduo no seu envolvente social, bastante diferentes das dificuldades abordadas pela medicina. No Serviço Social, compreender o comportamento humano implica analisar em simultâneo o indivíduo e o seu meio envolvente. “O meio envolvente determina a pessoa e a pessoa determina o meio envolvente, ambos interagem e essa interação é o campo de causalidades que o trabalho social procura descrever e compreender” (Brekke, 2012: 461; Gehlert, 2015).

A metodologia das *EBP* começa com um problema "que tem uma possibilidade de solução" (Sackett et al., 1996) e prossegue com a seleção, dos meios mais adequados, entre os disponíveis, para os objetivos estabelecidos (Schon, 1983:39-40). Ora, dada a tendência para ver a situação do indivíduo em termos de problemas que podem ser isolados e resolvidos independentemente, esta abordagem acaba por iludir a questão de a identificação do problema ser ela própria problemática (Cohen, 2011).

Berton J. Cohen (2011) assinala que a primeira grande limitação das *EBP* é o facto de estas só serem aplicáveis nos casos em que a situação problema do indivíduo pode ser formulada como uma questão bem estruturada e em relação à qual existe resposta (Well-Structured Answerable Question). Ora, dada a complexidade da vida humana e social, a maior parte das situações problema enfrentadas pelos profissionais de Serviço Social não pode ser formulada desta maneira, pois que a respeito de uma dada situação S (com características C1, C2, … Cn), há sempre uma diversidade de ações (A1, … NA) e resultados possíveis (O1, Op), sendo que o conhecimento da eficácia e eficiência de cada acção em termos do resultado esperado pressupõe que todas tenham sido testadas. Numa *WSAQ*, as intervenções disponíveis são já conhecidas no princípio do processo e não há oportunidade para desenvolver cursos alternativos de ação que nunca foram cientificamente testados. Uma *WSAQ* é equivalente a um problema de avaliação nos termos definidos por "os cursos alternativos da ação são completamente especificados de avanço e a solução consiste em selecionar o melhor" (Cohen, 2011).

Uma WSAQ pode, também, ser equiparada ao que Rittel & Webber (Cohen, 2011) descreveram como problema inofensivo, isto é, um problema que pode ser bem formulado e para o qual há um conjunto de soluções possíveis testadas. Mas, segundo estes autores, a maioria dos problemas sociais são inerentemente "perversos", ou seja, a sua formulação está longe de ser evidente, ela constitui o próprio problema. Nestes casos, não é possível *conhecer* primeiro e *resolver* depois porque a compreensão do problema e a sua resolução ocorrem simultaneamente. Rittel & Webber (Cohen, 2011) sustentam que as profissões do social se enganam ao admitirem que podem resolver os problemas da mesma maneira que os cientistas naturais, justamente porque a maior parte dos problemas sociais são inerentemente perversos.

A análise do quadro teórico subjacente às práticas fundadas na evidência é, pois, indispensável para modificar e adaptar os modelos aos desafios concretos. Sem a compreensão das interações mútuas entre a teoria e a prática baseada em evidências, corre-se o risco de formar técnicos que sabem como encontrar investigações e reproduzir as diretivas de orientação da prática, mais do que formar profissionais que saibam selecionar e aplicar conhecimentos de modo apropriado e adaptá-los ao contexto concreto da sua prática (Cohen, 2011; Mullen & Steiner, 2004).

Se o resultado do movimento das EBP se traduzir no hábito de buscar as práticas na literatura prescritiva, descurando o trabalho mais árduo de as avaliar criticamente, à luz do trabalho de integração do conhecimento teórico e do conhecimento da situação concreta do cliente, então, corre-se o risco de perder as ferramentas do pensamento crítico e de não controlar as limitações do modelo (Mullen & Steiner, 2004).

Berton J. Cohen (2011) acrescenta, ainda, que as EBP são focadas no que foi trabalhado no passado, procuram identificar estratégias ou intervenções que foram demonstradas como eficazes através da melhor evidência disponível, com uma preferência pela experimentação rigorosa e a análise científica. Ora, o conhecimento que é produzido através das *EBP* só tem valor para a tomada de decisões futuras, se o contexto permanecer o mesmo que aquele em que a evidência foi colhida. Todavia, os contextos sociais estão sujeitos a rápidas mudanças que podem tornar a evidência obsoleta.

A subalternização da conduta humana, da teoria e da teoria da mudança

A teoria sociológica, na pluralidade das correntes que a integram, esclarece que o mundo social está longe de ser redutível à soma dos elementos que o compõem, os fenómenos e os problemas são parte de sistemas complexos e por isso resultantes de múltiplas interações entre esses mesmos elementos. Ora, na medida em que procuram dirigir-se a problemas identificados como singulares, muito mais do que à situação total do indivíduo (Cohen, 2011), as *EBP* podem justamente ser postas em causa por incorrerem na atomização/pulverização dos objetos de pesquisa e se revelarem incapazes de assumir que a invenção e a explicação científicas exigem uma rutura com a escala a que os fenómenos são espontaneamente captados pelo senso comum (Pinto, 1984, 1985). Sob a influência do modelo positivista do conhecimento, a repetitiva multiplicação de estudos de pormenor, obsessivamente perfeccionistas do ponto de vista técnico, sobre problemas quase sempre isolados artificialmente do seu contexto estrutural invisível, determina uma incapacidade de ler os fenómenos relacionalmente bem como de captar práticas e dinâmicas sociais que os criam e recriam (A teoria sociológica, na pluralidade das correntes que a integram, esclarece que o mundo social está longe de ser redutível à soma dos elementos que o compõem, os fenómenos e os problemas são parte de sistemas complexos e por isso resultantes de múltiplas interações entre esses mesmos elementos. Ora, na medida em que procuram dirigir-se a problemas identificados como singulares, muito mais do que à situação total do indivíduo (Cohen, 2011), as *EBP* podem justamente ser postas em causa por incorrerem na atomização/pulverização dos objetos de pesquisa e se revelarem incapazes de assumir que a invenção e a explicação científicas exigem uma rutura com a escala a que os fenómenos são espontaneamente captados pelo senso comum (Pinto, 1984,1985). Sob a influência do modelo positivista do conhecimento, a repetitiva multiplicação de estudos de pormenor, obsessivamente perfeccionistas do ponto de vista técnico, sobre problemas quase sempre isolados artificialmente do seu contexto estrutural invisível, determina uma incapacidade de ler os fenómenos relacionalmente bem como de captar práticas e dinâmicas sociais que os criam e recriam (Bourdieu, 1984).

As potencialidades do modelo das *EBP* para a constituição da ciência do Serviço Social só serão concretizáveis se existir uma construção teórica sólida dos problemas que são alvo da intervenção. Não há como saber se uma dada *guideline* é aplicável a um dado problema se não são demonstrados os encadeamentos entre a análise teórica e a intervenção.

A decisão de aplicar uma dada linha de intervenção não pode, pois, dispensar a construção teórica prévia do problema, e esta requer que sejam assumidas as especificidades da realidade social por relação à natureza. Assumir a especificidade do social implica, desde logo, reconhecer que não existem determinismos absolutos imunes à ação humana. Os determinismos sociais existem, mas, na realidade, são produto da criação coletiva dos seres humanos, sempre em função de valores e opções no quadro de relações de poder (Bourdieu, 1984, 1987). No que respeita à vida social, nada deve ser visto como inquestionável, universal, estático. Não existe artefacto, seja no domínio do material, seja nos domínios cultural e simbólico, que não tenha sido resultado da ação concertada de muitos indivíduos, embora a ação de um só indivíduo jamais possa criar qualquer realidade especificamente social (Durkheim, 2008; Elias, 2008; Berger & Luckmann, 2010; Giddens, 1991; Bourdieu, 1987).

Evidentemente que o social surge a muitos indivíduos como realidade impenetrável, tão densa e inexorável como a realidade natural, desde logo, porque a sua criação comporta uma opacidade impenetrável para grande parte daqueles que se adaptam à ordem social. Apesar de ser produto da ação humana, uma vez instituído, o social impõe-se às consciências como realidade própria da natureza humana, realidade, essa, que podemos não apreciar, mas que temos de aceitar, precisamente porque não vislumbramos os processos que estiveram e estão na sua criação.

Constituir o Serviço Social como prática científica requer a construção teórica dos problemas que suscitam a intervenção, mas assumindo que o que lhe pode conferir alguma especificidade no campo das ciências sociais e humanas é a construção de dispositivos de ação capacitados para induzir a superação dos fenómenos que aprisionam a vida dos indivíduos nas mais variadas formas de restrição das oportunidades e de vulnerabilidade social. Mas, evidentemente, começa por requerer uma rutura epistemológica com as construções teóricas que desligam a vida individual, inclusive a sua dimensão subjetiva, das condições de existência objetivas, isto é, que separam os problemas do indivíduo do quadro de vida e do sistema de oportunidades que circunscrevem as suas vivências (Silva & Pinto, 2001; Amaro, 2017). Se não for criticamente superada a ideia de que é possível produzir mudanças no indivíduo sem atuar ao nível exterior, nos vários domínios da vida social onde se jogam as oportunidades, não há como sair do pensamento dicotómico que tem redundado em esquematismos reducionistas e equívocos, quer em termos de conceitos e teorias acerca da vida social humana, quer em termos de estratégias e métodos de investigação (Cohen, 2011; Sayer, 2011).

Para se constituir como prática científica, o Serviço Social terá que propor, testar e aperfeiçoar modelos da "pessoa no seu contexto", tal como está a ser feito noutras disciplinas (Neufeld et al 2006).

Mas, tal propósito pressupõe que, num primeiro momento, saibamos selecionar e articular teorias relevantes, de uma mesma disciplina ou de áreas disciplinares diversas, a fim de discernir as relações entre fenómenos estruturais e fenómenos psicológicos.

Norbert Elias (2008) proporciona-nos um consistente questionamento da visão dicotómica do indivíduo e da sociedade, como se os seres individuais existissem independentemente das suas relações com os outros. Este autor questiona a conceção da sociedade como entidade orgânica supra

individual, como realidade que existe fora e para além dos indivíduos, os quais têm escasso ou nulo poder para a transformar, e subscreve a necessidade de romper, quer com a conceção do indivíduo fora da sociedade, quer com a conceção da sociedade fora dos indivíduos. As estruturas individuais e as estruturas sociais estão longe de constituir dois objetos com existência separada, são duas dimensões inseparáveis dos mesmos homens, ou seja, o comportamento do indivíduo é sempre função e manifestação da sua relação com os outros. É através do relacionamento com os pensamentos dos outros que o indivíduo desenvolve convicções, afetos, necessidades, uma linguagem. Dito de outro modo, que se constrói como individualidade.

Sem romper quer com a interpretação dos fatores psicológicos como principais determinantes da vulnerabilidade dos indivíduos, quer com a visão do indivíduo como mero produto das circunstâncias sociais, não há como construir uma teoria consistente sobre a mudança do indivíduo e das suas circunstâncias.

Mas os críticos das *EBP* (Stoesz, 1997) atribuem-lhes uma outra limitação relevante que é a de não enfrentarem a necessidade de inovação e de criatividade na organização e gestão dos serviços sociais (Stoesz, 1997). Este questionamento crítico aponta, designadamente, para o facto de pouco fazerem para fornecer alternativas aos métodos burocráticos de prestação de serviços e influenciar as políticas sociais, bem como para enfrentar desafios colocados por acontecimentos imprevisíveis e pelas condições sociais no futuro (Branco, 2008; Amaro, 2017).

Com efeito, no Serviço Social, em geral, é frequente observar práticas que procuram promover a mudança individual, sem atuar ao nível exterior, nos vários domínios que condicionam o acesso a recursos fundamentais, sejam eles económicos, culturais, simbólicos. Mas, a compreensão das interações entre a vida individual e as condições objetivas de existência é, igualmente decisiva para superar a ideia oposta de que basta introduzir quaisquer alterações no contexto social do indivíduo, para induzir as mudanças internas adequadas ao desenvolvimento da capacidade de dominar as circunstâncias da vida.

Ora, no campo da produção intelectual sobre o Serviço Social, têm surgido publicações que, assumindo a complexidade dos problemas em que o Serviço Social intervém, sustentam que o que melhor o define como ciência é a construção de modelos explicativos complexos, o que requer a construção de sínteses teóricas integradoras da pluralidade de enfoques que é possível construir acerca de um mesmo fenómeno/objeto de estudo.

Tratar os fenómenos sociais como *fenómenos totais* (Campenhoudt, 2012) é a abordagem que melhor se ajusta à compreensão da privação e do sofrimento humano numa ótica de mudança e de superação (Brekke, 2012; Neufeld et al., 2006). Se não compreendermos o indivíduo como totalidade, fruto de numerosas interações entre fenómenos, biológicos, psicológicos, sociais, culturais e políticos não há como conceber modelos de intervenção que articulem uma pluralidade de ações simultâneas nos vários domínios da vida em que são geradas as circunstâncias externas e internas dos indivíduos.

O Serviço Social precisa de sínteses de várias teorias, da fusão de modelos e de perspetivas, de pluralismo nas abordagens da ciência e do conhecimento (Brekke, 2012).

Só o conhecimento profundo do quadro teórico subjacente às práticas fundadas na evidência abre oportunidades de modificar e adaptar os modelos em função da análise das realidades concretas e de evitar o seu uso estereotipado. Adotar um dado modelo de intervenção não dispensa os profissionais de dominarem a produção teórica relevante sobre a conduta humana. Só assim serão capazes, não somente de avaliar criticamente o próprio modelo, mas, também, de descobrir mais caminhos para desenvolver certas condutas em indivíduos não motivados para mudar o seu comportamento.

Em suma, se não forem explicitadas as ligações entre as *guidelines* e a análise diagnóstica dos problemas, podemos afirmar que a teoria parece largamente omitida, já que o estatuto privilegiado "do que resulta na prática" pode levar a equívocos infelizes na prática (Brekke, 2012, Neufeld, et al., 2006).

O Serviço Social é interativo e processual

Cabe salientar, além do que acima se disse, que um dos indicadores da boa prática do Serviço Social é o reconhecimento da individualidade das pessoas, com as quais os assistentes sociais devem construir uma relação terapêutica que passa pela identificação conjunta de necessidades, objetivos e recursos. Os fenómenos com que opera o Serviço Social não são equiparáveis aos fenómenos com que trabalha a medicina, e não o são, desde logo, porque o funcionamento psicossocial dos indivíduos envolve cognições, tomadas de consciência dos constrangimentos externos e internos, elaboração pessoal das vivências, tomadas de decisão a respeito do presente e do futuro, aceitação do assistente social como parceiro legítimo na procura de caminhos e reciprocidade relacional (Branco, 2008; Amaro & Branco, 2010; Gambril, 2006). Certas capacidades em matéria de condução de uma entrevista e de relacionamento, tais como a escuta ativa, a empatia recíproca, a identificação e o confronto com as incongruências, a reformulação são elementos importantes da prática psicossocial, que apesar de terem impacto no resultado do tratamento não são reconhecidas nas avaliações[2] (Stoesz, 1997). Não fica claro que a perspetiva das *EBP* assuma plenamente a importância destas competências (Branco, 2008). O processo *EBP* salienta o uso das evidências mais do que o uso da boa maneira de interagir com os clientes, dando a impressão de que a evidência é a chave da boa prática.

Da reflexão acima retida fica claro que superar a separação entre investigadores e investigados é uma condição necessária para desenhar e executar práticas coerentes com a análise científica dos

2 Investigações sobre os resultados de tratamento sugerem que muito das melhorias dos clientes se devem a 4 factores: factores do cliente ou extra- terapêuticos (40%); factores relacionais (30%); factores placebo, esperança e expectativas (15%), factores relacionados com o modelo/técnicas de intervenção (somente 15%). Assim, mais de metade do resultado assenta em competências fundamentais que devem ser fomentadas nos trabalhadores sociais, independentemente do tipo de tratamento.

problemas. Fica claro que a experimentação e verificação de modelos de intervenção (*guidelines*) no social não são exequíveis nos moldes utilizados nas ciências naturais, desde logo, porque os seres humanos envolvidos não são equiparáveis a cobaias, bactérias, átomos, ou quaisquer outros elementos do mundo natural (Cohen, 2011).

É preciso, então, reconhecer que encontrar a evidência, pondo-a em prática de acordo com as orientações de ação provenientes da teoria, não é suficiente para ter sucesso, se não houver o reforço de conhecimentos e capacidades que remetem para o facto de o Serviço Social ser, por natureza, interativo e processual; se o trabalhador social não tiver reais competências terapêuticas, se não for capaz de compreender a desordem da vida real e a natureza altamente interativa da prática. O conhecimento da investigação sobre a "evidência" pode não proporcionar suficiente orientação para a prática profissional, desde logo porque a sua replicação no terreno com indivíduos reais pode encontrar numerosos obstáculos. A verificação empírica é complexa e pode conduzir a resultados contraditórios. A verificação empírica da prática através de uma variedade de estratégias de investigação e de relato de casos é certamente um caminho necessário para consolidar a base científica das práticas, lhes conferir rigor, eficácia e, sobretudo, desenvolver uma reflexividade acerca das mesmas. Importa, todavia, voltar a salientar que sem um quadro concetual sólido, as evidências de investigação conduzem a práticas mal informadas (Ferreira, 2014).

Em conclusão, se não forem submetidas a avaliação crítica, as práticas baseadas em evidências podem ser veículo de certas limitações sérias, seja por subalternizarem a conduta humana, seja por subalternizarem o papel da teoria, em geral, e da teoria da mudança, em particular (Cohen, 2011).

Se somos favoráveis a um Serviço Social aberto ao conhecimento e à verificação empírica para dar forma à prática, é preciso assumir a necessidade de controlar as limitações do modelo EBP, desde logo, através do domínio de teorias sociológicas e psicológicas indispensáveis para compreender o desenvolvimento humano, assim como das competências teóricas e práticas referentes à relação interpessoal e terapêutica. Além disso, é preciso, ainda, reconhecer que o que não é representado na literatura sobre EBP está longe de ser equivalente a "má prática", mas, sim, a prática não publicada, desde logo, porque nem todos os problemas sociais e humanos são igualmente valorizados e porque muitos tipos de prática não estão bem representados na literatura de investigação.

Além dos problemas acima assinalados, cabe abordar um outro, o da transferência do conhecimento para a ação, já que frequentemente se pode constatar que saber acerca de um dado assunto e saber como agir para o transformar são duas coisas diferentes. A transferência de conhecimento para a intervenção suscita questões, designadamente a de saber se este é suficientemente claro para guiar a prática, se fornece orientações precisas e adequadas para a atividade do profissional, se fornecerá suficientes pormenores para permitir a replicação no terreno com pessoas reais.

A convicção de que para transformar o social é preciso partir do conhecimento das lógicas que o organizam e estruturam não equivale a ignorar, muito longe disso, que entre a análise das engrenagens sociais, que precipitam os indivíduos em situações de verdadeira vulnerabilidade social, e as reais

possibilidades de as transformar existe uma pluralidade de obstáculos e de constrangimentos, muitas vezes incontornáveis no curto ou médio prazo. Com efeito, o investimento do conhecimento científico na ação é tudo menos pacífico ou neutral, pois é indissociável dos jogos de competição entre vários grupos sociais em torno da distribuição dos recursos materiais, simbólicos, relacionais, culturais.

Não há como tornar a análise um efetivo suporte da ação interventora se não for pensada e assumida a questão da relação entre analistas e atores. Sem implicar os diferentes atores na análise das situações não há como garantir a sua adesão a uma atitude auto-reflexiva e o seu distanciamento crítico relativamente às representações espontâneas e às normas institucionais estabelecidas sem o suporte de uma análise rigorosa dos problemas e das necessidades dos indivíduos.

A implementação de projetos de investigação, orientados para a experimentação de práticas coerentes com a análise teórica dos problemas e dos funcionamentos institucionais, só será exequível desde que os atores estejam convictos da sua pertinência. Se não partilharem a leitura dos fenómenos não aceitarão modificar as suas práticas, donde se torna imprescindível um trabalho pedagógico no sentido de que se impliquem na própria fase da produção da análise e do diagnóstico dos problemas.

O facto de os fenómenos sociais serem protagonizados por pessoas, que, na interação com outras, nos múltiplos campos da vida social, ou contextos de socialização, forjam interesses, convicções, crenças, hábitos, expetativas, aspirações, conhecimentos, preconceitos que, por sua vez, atuam como matrizes geradoras de representações, avaliações e práticas, aconselha a associar os atores à análise da realidade social. Todavia, este é um processo extremamente complexo dado os atores envolvidos serem socialmente muito diversificados, consoante os distintos modos de vida, as referências culturais muito distantes entre si, a diversidade dos tipos e níveis de conhecimento e saberes, interesses, ideologias, etc.

A passagem do conhecer científico, que fornece ferramentas para identificar as lógicas e mecanismos que presidem aos funcionamentos sociais, ao agir é, pois, problemática por variadas razões, cabendo destacar os funcionamentos institucionais estabelecidos e as políticas que estabelecem o quadro de possibilidades e impossibilidades da ação. Na realidade, as instituições e os "especialistas" que as sustentam constroem as suas interpretações e desenham as suas práticas com base em valores e ideologias que nem sempre são coerentes com as análises científicas dos fenómenos subjacentes aos problemas que são chamados a tratar.

A passagem do conhecer ao agir supõe que seja estabelecido algum tipo de relacionamento entre a descrição de factos e as normas de ação sobre esses factos. Ora, o funcionamento das instituições em que decorre a ação dos assistentes sociais é, muitas vezes, conduzido por normas que pouco têm a ver com a análise científica. Nas instituições que acolhem a atividade profissional do assistente social não é, em geral, a análise científica do facto que determina o tipo de ação a desenvolver, mas um sistema normativo recheado de aspetos ideológicos, políticos e jurídicos (Gaulejac, 1995; Penven, 2013).

Vale a pena retomar as análises de Howard Becker (2018) e Goffmann (2019), designadamente as que assinalam a necessidade de estudar as categorias de pensamento instituídas como uma dimensão

dos fenómenos estudados. Particularmente bem fundamentada por estes dois notáveis representantes da corrente sociológica interacionista, esta regra de análise em ciências sociais equivale a assumir que as categorias de pensamento instituídas compreendem um conjunto de procedimentos de recolha e de organização de informações, como é o caso das estatísticas oficiais, que podem conter importantes enviesamentos. As categorias instituídas contribuem para a constituição de modos de pensamento que adquirem um estatuto de verdade evidente imune a qualquer necessidade de questionamento, quer para os profissionais, quer para uma grande parte da população. Modos de pensar, esses, que adquirem por isso um poder de convencimento tal que chega a ser difícil aos próprios cientistas sociais escaparem à imposição das suas verdades inquestionáveis. Uma constante dos modos de pensamento instituídos é considerar que os problemas não residem nas próprias instituições, mas sim nos destinatários das suas atividades. E mesmo que as instituições atravessem crises graves, diz Becker, repugna aos seus dirigentes analisá-las em si mesmas. A tendência é para pensarem que a solução deve ser procurada num melhor conhecimento dos seus destinatários (as suas subculturas, as suas "necessidades" ou as suas "expetativas") ou numa melhor comunicação com eles.

Goffman e Becker consideram, por isso, que as categorias de pensamento de que a sociologia se deve libertar não são, em primeiro lugar, as que seriam mais comummente partilhadas por uma população ignorante, mas sim as que são consagradas pelas instituições legitimamente habilitadas a gerir esses problemas. São sistemas institucionais com os seus profissionais, e designadamente os seus cientistas, que consagram categorias de pensamento e lhes conferem, por isso, um peso particular aos olhos de parcelas importantes da população.

Ao estudar os fazedores de moral, assim como os que eles procuram controlar, as análises interacionistas violam a hierarquia da credibilidade estabelecida na sociedade. Põem em questão o monopólio da verdade e da enunciação dos factos que aqueles que estão em posição de poder e de autoridade pretendem deter**.** Sugerem que, em vez de descansar sobre as declarações oficiais com as quais qualquer bom cidadão se conforma, a ciência social deve adotar uma posição relativista a respeito das definições construídas pelos poderes estabelecidos. Dito de outro modo, deve tratar tais definições, não como a expressão de verdades morais incontestadas, mas como o material bruto das análises das ciências sociais.

À ciência cabe tornar claras as bases sobre as quais assenta o poder institucional e quais os seus efeitos desestruturadores da ordem pública. As análises interacionistas assumem abertamente as implicações morais do trabalho científico, na precisa medida em que destroem a ilusão de uma ciência neutra e em que advogam uma responsabilidade moral pelas consequências das pesquisas científicas. Nas instituições de ensino, nos serviços de saúde, nos serviços de proteção social, na indústria e nos negócios, os estudos realizados influenciam os nossos julgamentos morais sobre essas mesmas atividades. Cabe, pois, à ciência social incluir no seu objeto de análise quer os comportamentos rotulados de desviantes, quer os que são rotulados de conformes, dos fazedores de moral e dos agentes institucionais encarregues de zelar pelo respeito das normas e pela punição da sua transgressão, ou

seja, considerar uns e outros como condutas sociais que precisam de ser explicadas à luz do sistema de interações em que participam.

O investigador em ciências sociais que realiza corretamente o seu trabalho corre o risco de se confrontar com perspetivas "autorizadas" dos fenómenos sociais e com aqueles que as encarnam. Por isso, o seu trabalho se inscreve numa dinâmica de poder e toma, no sentido lato do termo, uma dimensão política. Aqueles que excluem das suas análises a maneira como os decisores colocam e gerem um problema assumem igualmente uma posição moral, pois reforçam, dessa maneira, os pontos de vista e os poderes destes últimos. Dar conta da maneira como as pessoas das classes populares falam da sua cultura, dar a palavra aos internados num asilo psiquiátrico ou aos fumadores de marijuana são escolhas que obedecem, em primeiro lugar, a imperativos científicos difíceis de distinguir dos imperativos morais (Campenhoudt, 2012).

Quem no exercício da atividade profissional de assistente social é obrigado a interagir com as mais variadas instituições, desde a escola às de proteção social, sabe que na relação entre descrição do problema e norma de ação, o ponto de partida não é a descrição objetiva dos fenómenos subjacentes aos problemas e sim as exigências associadas à norma, o que, do ponto de vista da investigação científica, é metodologicamente inaceitável. Dizendo isto de outro modo, grande parte dos funcionamentos institucionais é pautada por procedimentos rigidamente fixados, segundo normas que, por não resultarem de uma efetiva análise dos problemas e necessidades reais das pessoas, revelam o que alguns autores denominam por inversão dos termos da oferta e da procura (Gaulejac et al., 1995).

Essa subalternização da análise científica às normas de ação burocráticas está, de resto, presente na forte tendência para fragmentar as análises e as intervenções sobre os fenómenos, segundo uma lógica de especialização disciplinar. As instituições entre si e, dentro destas, os próprios "especialistas" tendem a envolver-se numa competição que representa mais o interesse e a vontade de afirmar a sua especificidade ou alargar o seu poder do que responder eficazmente aos reais problemas das pessoas.

Acresce que cada categoria de interventores tem tendência a apreender a realidade social em função de modelos profissionais mais centrados na afirmação da sua identidade profissional do que na análise dos problemas tomados como fenómenos complexos que só podem ser cabalmente compreendidos e intervencionados segundo uma abordagem interdisciplinar. O mesmo se pode dizer a respeito das instituições cujo funcionamento é mais pautado pelos interesses dos profissionais do que pelo respeito pelas necessidades dos utilizadores, o que condiciona as suas relações com o meio, desde logo, porque as atividades selecionadas não resolvem os problemas das pessoas.

No que aos assistentes sociais diz respeito, a exigência acima assinalada só pode ser concretizada se estes forem consistentemente preparados quer em termos de conhecimentos teóricos e práticos, quer de desenvolvimento pessoal. De facto, a intervenção transformadora exige muito mais do que o mero consumo de teorias explicativas do real. Exige um intenso trabalho de invenção e experimentação de protocolos de intervenção coerentes com as análises teóricas e suscetíveis de gerar práticas mais

eficazes na abordagem de problemas que são ao mesmo tempo individuais e sociais. Constituir o Serviço Social como disciplina cuja vocação é produzir mudanças no real e que, por isso mesmo, não se limita ao estudo do que existe, impõe que o assistente social se assuma como agente de transformação e, em alguma medida, contribua para a produção de conhecimentos sobre a transformação da realidade social. Mas isso implica a tarefa, ainda mais árdua, de interagir com indivíduos e grupos sociais os mais diversos, muitas vezes resistentes e adversos ao esclarecimento científico das fronteiras entre as intervenções de cunho assistencialista e as que visam o aperfeiçoamento duradouro dos contextos de vida das pessoas.

2.2 O Serviço Social como *disciplina científica integradora*

John Brekke (2014) define o Serviço Social como *disciplina científica integradora* porque, à semelhança das engenharias, da ciência médica, da gestão, precisa do conhecimento disciplinar das ciências fundamentais, mas tem de ultrapassar as fronteiras disciplinares e construir teorias integradoras. As disciplinas fundamentais perguntam como desenvolver, melhorar e testar a teoria para a compreensão dos fenómenos específicos, não se propõem resolver os problemas da vida, mas construir um quadro teórico e de investigação de fenómenos que cada uma define como centrais. Nas disciplinas fundamentais podem existir atividades supradisciplinares, mas não são nem essenciais, nem obrigatórias.

Mas, já a resolução dos "problemas da vida", o enfoque nos problemas humanos no contexto em que estes ocorrem, torna obrigatória a investigação inter e supradisciplinar, bem como o recurso a um leque alargado de técnicas e métodos. Em suma, as disciplinas integradoras distinguem-se das restantes, dado a sua interrogação central remeter para os modos como os possíveis usos das teorias, as existentes ou novas teorias integradoras, podem conduzir à resolução dos problemas.

Sommerfield (Brekke, 2014) propõe que o Serviço Social é uma ciência de ação transdisciplinar, isto é, envolve uma fusão de ciência tecnológica com um conhecimento prático. A mudança humana constitui um dos domínios de interrogação e de elaboração central na ciência do Serviço Social, seja ela mudança da consciência individual, dos grupos, das organizações, das comunidades e das (Adams, 2008; Hepworth et al., 2009; Johnson & Yanca, 2006; Twelvetrees, 2008). É central para o Serviço Social promover investigações com vista a produzir evidências experimentais a respeito das estratégias de mudança que podem conduzir ao empowerment, à inclusão, à redução da doença e à melhoria da saúde, designadamente a terapia, os grupos de autoajuda, a advocacia, a organização comunitária, a análise e a prática políticas.

A interrogação central da ciência do Serviço Social remete para as possibilidades de as intervenções concretas serem veículos de mudanças nas organizações e sistemas de serviços, por forma a que as próprias organizações prestadoras de serviços humanos se constituam como contextos e veículos de produção de mudança nos indivíduos, famílias, grupos ou sociedades. No Serviço Social,

as intervenções concretas não são analisadas isoladamente dos sistemas prestadores de serviços em que ocorrem. O campo do Serviço Social abrange a intervenção no sistema a todos os níveis, incluindo as "networks" formais e informais. (Hasenfeld e Garrow, 2015).

Enquanto ciência integradora, o Serviço Social investe na mudança humana, donde decorre que não basta compreender os fenómenos, a não ser que os mecanismos que compreendemos estejam ligados a processos de mudança positiva. Entre o domínio das teorias explicativas do real e a intervenção teoricamente sustentada vai uma enorme distância que só pode ser transposta através de investigações cuja especificidade reside precisamente na descoberta dos processos conducentes à mudança. As disciplinas integradoras interrogam como se pode fazer uso das teorias existentes ou como se podem criar novas teorias integradoras que orientem a ação no sentido da resolução de graves problemas da vida. Distinguem-se das restantes disciplinas dado privilegiarem o enfoque nos problemas da vida, estarem profundamente envolvidas nos mundos que estudam, exigirem atividade de investigação supradisciplinar, estarem normalmente associadas a profissões (tais como a medicina, a saúde pública, o trabalho social, a gestão, a terapia ocupacional, a engenharia), requererem elevados níveis de rigor científico e recorrerem a um vasto leque de técnicas e métodos para lidar com complexos problemas humanos *in situ* (Brekke, 2014; Adams, 2008).

Só a produção de construções teóricas interdisciplinares pode esclarecer a interinfluência recíproca dos fenómenos e processos segregados em diversos campos da vida social e, por consequência, pode romper com o isolamento analítico de uma dimensão restrita do real. As exigências da intervenção não se compadecem com o isolamento analítico de uma dimensão restrita do real, e por isso impõem o recurso a uma pluralidade de perspetivas teóricas, de métodos de investigação e de domínios de intervenção (Brekke, 2012; Gehlert, 2015; Nurius & Kempe, 2012).

Para definir o Serviço Social como disciplina científica, Brekke (2014) propõe-nos uma incursão pela classificação dos tipos de conhecimento científico elaborada por Bungue (1989): factual, nomotético e tecnológico. A distinção entre ciência fundamental, ciência aplicada e tecnologia que Bungue (1989) propõe lança luz sobre o caminho a percorrer a fim de constituir o Serviço Social como disciplina científica. Esclarece este autor que, no fundamental, o que distingue os três tipos de conhecimento científico anteriormente assinalados não é o rigor dos métodos, uma vez que estes são partilhados por todas as ciências, mas os fins perseguidos. A ciência fundamental apenas se preocupa com as regularidades e leis que governam todos os fenómenos, naturais, económicos, sociológicos ou psicológicos, procura construir teorias e modelos que permitem uma reconstrução parcial da realidade (Bungue, 1989). A tecnologia é uma ciência orientada para a ação, apoia-se no uso do conhecimento factual e nomológico para promover a mudança de situações da vida. É, por isso, carregada de valores. A tecnologia distingue-se da ciência fundamental porque o seu objetivo é controlar e alterar a realidade através de sistemas artificiais, construídos e baseados no conhecimento e no método científicos. O principal objetivo da tecnologia não é compreender o mundo, mas sim, usar ativamente os métodos científicos de maneira a transformá-lo de várias maneiras, baseando-se nas compreensões

reveladas pelas ciências fundamentais e aplicadas. Toda a tecnologia envolve a invenção de um aparelho que deve ser submetido a testes rigorosos, sendo posteriormente implantado e difundido. Uma tecnologia deve cumprir vários critérios. Em primeiro lugar, deve basear-se em teorias verificadas que explicam as causas que originam um dado problema, num determinado campo prático. Em segundo lugar, o tratamento tem de ser descrito e adequado à superação das causas que determinam o problema. Tem, pois, esse é o terceiro critério, de ser desenvolvida uma explicação da forma como o tratamento afeta as causas e, finalmente, o tratamento tem de ser comprovadamente eficaz. Em suma, a tecnologia implica o uso de métodos científicos rigorosos e a combinação de conhecimento factual e nomotético (Brekke, 2012)

Assumir o Serviço Social como tecnologia implica não só compreender como ocorrem os fenómenos que estão na origem da vulnerabilidade, da pobreza, da exclusão social, da desvantagem social e da opressão, mas, igualmente, compreender que só o compromisso com a mudança poderá conduzir à sua superação. Estar comprometido com o combate ao sofrimento humano, obriga a investir na satisfação das necessidades humanas, no aumento do bem-estar e no desenvolvimento do potencial dos indivíduos. Para promover esse bem-estar, esclarece a *International Association of Schools of Social Work and Federation of Social Workers* (2001), é preciso promover a liberdade, o poder pessoal, a mudança social, e a resolução de problemas nas relações pessoais. Os valores do Serviço Social orientam a sua atividade científica para a mudança humana e a justiça social (Amaro, 2015).

Para percorrer o caminho inerente à sua constituição como ciência, à semelhança das ciências físicas ou sociais, o Serviço Social tem de definir quais os domínios específicos de interrogação da realidade que procura conhecer e transformar, quais as elaborações teóricas centrais sobre a realidade e, finalmente, tem que definir o que valoriza em termos de métodos e teorias (Amaro, 2015). Partimos, uma vez mais, de John Brekke já que a sua formulação dos objetos específicos do Serviço Social nos parece consistente. No Serviço Social, sugere-nos este autor, os problemas enfrentados pelos indivíduos podem sintetizar-se em quatro domínios de problematização teórica fundamentais: a marginalização/empowerment; a privação de direitos/inclusão; a interação dos fatores individuais e sociais da doença/redução da doença; a interação entre fatores individuais e sociais da saúde/melhoria da saúde.

Conceber que o objeto da ciência do Serviço Social inclui, em simultâneo, a compreensão dos fenómenos que estão na origem dos problemas e a identificação de estratégias de mudança desses mesmos problemas, significa assumir que as características que melhor definem a ciência do Serviço Social são a complexidade, a síntese e o pluralismo. A resolução dos problemas reais implica estudar as suas causas numa perspetiva de complexidade, com recurso a sínteses de várias teorias, à fusão de modelos e de perspetivas. A constituição da ciência do Serviço Social comporta, pois, uma abordagem interdisciplinar, condição necessária para identificar e compreender a pluralidade de fatores de cujas interações complexas resultam as vulnerabilidades (económicas, relacionais, simbólicas, identitárias) e

a falta de poder de muitos cidadãos para influenciar a tomada de decisões em favor do seu bem-estar (Branco & Amaro, 2010).

Na nossa leitura, e em sintonia com John Brekke (2014), a constituição da ciência do Serviço Social começa pela construção da marginalização e da privação de direitos como objeto de estudo, assumindo, desde logo, que marginalização e privação comportam uma multiplicidade de dimensões cuja origem remete para articulações diversas de uma pluralidade de fatores. Os problemas inerentes ao sofrimento humano, à satisfação das necessidades humanas e ao desenvolvimento do potencial dos indivíduos só podem ser compreendidos se forem abordados como *fenómenos sociais totais (*Mauss), ou seja, como fenómenos que integram uma pluralidade de dimensões, designadamente, económica, política, sociológica, cultural, psicológica, etc... O seu diagnóstico deve ter em conta que os fatores que lhe estão na origem não atuam separadamente uns dos outros, mas que interagem entre si, no seio de constelações complexas que não podem ser superadas a partir de leituras setorizadas que conduzem a ações igualmente fragmentadas e desconexas.

Compreender o indivíduo no seu contexto comporta a identificação e compreensão das interações profundas, nem sempre evidentes, entre condições de existência, material, social e simbólica, e a formação da sua subjetividade. No Serviço Social, compreender o comportamento humano implica analisar o contexto em que este ocorre, ou seja, é preciso analisar, em simultâneo, o indivíduo e o seu meio envolvente. "O meio envolvente determina a pessoa e a pessoa determina o meio envolvente, ambos interagem e essa interação é o campo de causalidades que o Serviço Social procura descrever e compreender" (Brekke, 2012:461).

Compreender os nexos que ligam a vida individual, inclusive a sua dimensão subjetiva, às condições de existência objetivas é, desde logo, fundamental para superar a ideia, infelizmente muito corrente, de que é possível produzir mudanças no indivíduo sem passar pela alteração das suas condições de existência, incluindo as relações sociais em que este participa, sem alterar as ofertas institucionais ou as políticas. Ou seja, que podemos promover a mudança individual sem atuar ao nível exterior, quer assegurando o acesso a recursos materiais fundamentais, pela alteração das condições de existência, quer proporcionando contextos de interação e de socialização que facultem sociabilidades socialmente heterogéneas, estimulem a vida em grupo e proporcionem a apropriação de recursos culturais e cognitivos, adequados às exigências da inclusão nas sociedades dos dias de hoje.

Compreender os nexos que ligam o individual e o social é, ainda, crucial para superar a ideia, igualmente redutora, de que bastará provocar alterações no contexto do indivíduo para que, espontânea e imediatamente, ocorram as mudanças internas necessárias à assunção de atitudes e condutas mais compatíveis com a transformação das suas circunstâncias, com o desenvolvimento das próprias potencialidades e com o aumento da capacidade de conduzir a vida (Gehlert, 2015).

Em suma, compreender as articulações entre estruturas externas e internas (Bourdieu, 2002) é um requisito fundamental para escapar à tendência para interpretar os fatores psicológicos individuais como principais determinantes da vulnerabilidade dos indivíduos. Como é, igualmente, importante

para romper com a tendência para ver o indivíduo como mero produto das circunstâncias sociais. Mais, sem esta rutura que implica articular as dimensões objetivas e subjetivas das condutas individuais não será possível evitar a culpabilização do indivíduo pelos seus próprios problemas, tal como, no pólo oposto, não será igualmente possível evitar a sua desresponsabilização.

Interessa, pois, conhecer as teorias que procuram sair da oposição entre indivíduo e sociedade, da oposição entre liberdade e determinismo, entre estruturas internas (estruturas subjetivas) e estruturas externas (estruturas objetivas), entre estruturas sociais e interações sociais, e que abordam o social como realidade relacional e histórica (Elias, 2008; Bourdieu, 1987).

O modelo do Serviço Social como ciência integradora é o que nos parece mais ajustado por ser coerente com o compromisso do Serviço Social com questões normativas e éticas, com a assunção da especificidade da vida social por relação aos fenómenos da natureza, e, muito em especial, com a crítica das limitações da ontologia e da epistemologia positivistas, no quadro da produção de conhecimento sobre a vida social e humana (Gray & Webb, 2009; Putnam, 2002; Sayer, 2011; Smart, 2007).

Na linha de importantes reflexões sobre os conhecimentos acionáveis em disciplinas como a gestão, as engenharias, a medicina, entre outras, vem sendo desenvolvida uma epistemologia da prática que, muito longe de a remeter para um estatuto menor, de mera consumidora de conhecimentos teóricos produzidos no âmbito da ciência fundamental, a perspetiva como matéria-prima estimulante, não somente da produção de conhecimentos que não são direta e mecanicamente dedutíveis da teoria, como da própria produção de teoria sobre a prática. Recusar a dicotomia positivista da relação teoria-prática, que reduz a prática a um subproduto da teoria, como se para conhecer cientificamente a realidade não fosse preciso agir sobre ela, é um dos requisitos epistemológicos centrais em que se baseia a construção do Serviço Social como disciplina científica integradora (Shaw, 1997).

2.3 O conhecimento e a ação, o pensar e o fazer, são processos correlativos e recíprocos

Outras análises críticas das fragilidades das *EBP*, anteriormente sintetizadas, desembocaram na ampliação das perspetivas sobre as possibilidades de chegar a uma articulação entre o conhecimento e a prática no Serviço Social. Berton J. Cohen (2011) refere que os contextos sociais estão sujeitos a rápidas mudanças que podem tornar a evidência obsoleta, pelo que o conhecimento produzido através das *EBP* só tem valor para a tomada de decisões futuras se o contexto permanecer o mesmo que aquele em que a evidência foi colhida. Daí que considere mais ajustado construir o que chama modelo de *Práticas Baseadas no Desenho* (*DBP*) uma vez que os contextos sociais em que operam os assistentes sociais estão longe de serem simples, imutáveis e, logo, suscetíveis de serem analisados em termos de resultados previsíveis (Gambrill, 1999).

A prática do Serviço Social tem muito a ganhar se aderir à ideia de que o conhecimento é um processo criativo de integração (Cohen, 2011), derivado da interação entre o profissional e o sistema

cliente. O profissional de Serviço Social pode ser visto como um *designer* implicado em ajudar os indivíduos a fazerem escolhas dirigidas para a transformação da situação presente, numa situação futura mais desejada. O conhecimento não é um requisito que precede a ação e a tomada de decisão. O conhecimento e a ação, o pensar e o fazer, são processos correlativos e recíprocos. Nas *DBP*, o objetivo da prática é usar um processo reflexivo e interativo com vista a ajudar os indivíduos a descobrir caminhos suscetíveis de induzir futuros desejáveis, em meios que são complexos e se encontram em constante mudança.

Trata-se de uma abordagem com pontos de contacto com a estratégia conhecida por investigação-ação, desde logo, por se tratar de um tipo de investigação em que os investigadores se envolvem numa ampla e explícita interação com as pessoas implicadas na situação investigada. O método da investigação-ação constitui uma forma de experimentação em situação real que, apesar de não ser compatível com os pressupostos da metodologia de experimentação em laboratório, designadamente com a neutralidade e não interferência do observador e o isolamento das variáveis, comporta características que permitem desenvolver processos de investigação relevantes no que respeita à observação fina das dinâmicas sociais que estruturam as oportunidades (Esteves, 1998; Costa, 1984, 1992). Trata-se de um método em que os observados não são reduzidos à condição de "cobaias", uma forma de experimentação na qual os indivíduos ou grupos mudam alguns aspetos da situação pelas ações que decidiram aplicar de modo consciente. Da observação e da avaliação dessas ações, e também pela evidenciação dos obstáculos encontrados no caminho, há um ganho de informação a ser captado como elemento de conhecimento. Ao criar um comprometimento com a ação coletiva, alargar o saber a indivíduos, grupos e coletividades mais desfavorecidos, aumenta a sua consciência crítica e a capacidade de desvelar a realidade (Freire, 1980, 1981), fortalece a autonomia na condução das suas ações e favorece os procedimentos participativos.

Em contraste com os especialistas que tudo sabem e compreendem, os membros das classes populares tendem a ser vistos como pessoas sem cultura, sem educação e incapazes de dominar raciocínios abstratos. É precisamente por tentar romper com este tipo de postura unilateral, caraterística da investigação convencional, que a investigação-ação constitui uma estratégia alternativa. Tal rutura passa por assumir que o participante comum conhece os problemas e as situações que fazem parte da sua vida, embora esse saber esteja impregnado de crenças, tradições, ideologias que dificultam a reelaboração dos modos de conhecer e de agir. Mas há, igualmente, uma rutura com a ideia de que o especialista não precisa de estabelecer alguma forma de comunicação e de intercompreensão com os agentes do saber popular. Sem essa comunicação, o seu saber será sempre incompleto e não se aplicará a muitas situações. Neste plano, o papel do investigador é providenciar o acesso à enunciação de realidades que sendo conhecidas não podem, todavia, ser ditas por falta de conceitos e de linguagem (Lahire, 2011; Bourdieu, 1993). Associar os parceiros implicados no problema, incluindo os beneficiários potenciais da intervenção e agentes institucionais, na análise, definição de objetivos e elaboração do projeto de intervenção é a condição necessária para evitar

reações negativas, designadamente a indiferença ou a auto exclusão, desencadeando um clima favorável à expressão dos desacordos, exigências, medos e inquietudes, à identificação das zonas de conflito e de incerteza, dos territórios invioláveis e dos suportes de colaboração.

O grande interesse deste tipo de estratégia de investigação para o Serviço Social reside no facto de se reconhecer que não há forma de encurtar a distância entre os resultados da investigação e as decisões possíveis que daí decorreriam se os observados não são considerados atores, isto é, se são vistos como meros informantes e meros executores. Sem abandonar o espírito científico, é possível conceber dispositivos de investigação social com base empírica nos quais, em vez de separação, haja um tipo de co- participação dos investigadores e das pessoas implicadas no problema investigado

Mas o valor da investigação-ação para o desenvolvimento de práticas de Serviço Social cientificamente mais consistentes decorre também do facto de esta se distanciar da investigação social convencional num outro aspeto crucial. Referimo-nos à focalização da investigação na dinâmica de transformação de uma dada situação numa outra desejada, ao contrário da investigação convencional que privilegia aspetos individuais captados fora dos contextos sociais, tais como opiniões, atitudes, motivações, comportamentos, etc., aspetos, estes, geralmente captados por meio de questionários e entrevistas que não permitem que se tenha uma visão dinâmica da situação.

Do ponto de vista científico, a investigação-ação é uma proposta metodológica e técnica adequada à captação de informações geradas pela mobilização coletiva em torno de ações concretas que não seriam apreensíveis nas circunstâncias da observação passiva. Quando as pessoas estão envolvidas numa ação relacionada com a solução de um problema que é seu, há condições para estudar este problema de modo mais profundo e realista do que nas investigações que se limitam a recolher dados que remetem para o plano opinativo e em que apenas se reproduzem imagens individuais estereotipadas. Igualmente importante é não considerar as populações ignorantes e desinteressadas e de, nesse sentido, levar a sério o saber espontâneo, sobretudo tomando-o como matéria-prima de reflexão, por referência às explicações fornecidas pelas investigações científicas. Daí resulta um conhecimento descritivo e crítico com todas as subtilezas e matizes que, em geral, escapam aos procedimentos padronizados (Bourdieu,1996).

As exigências comummente aceites de acordo com o padrão convencional de observação, no qual há total separação entre observador e observados, total substituibilidade dos investigadores e quantificação da informação colhida na observação, não são os únicos princípios de objetividade, nem se aplicam em todas as áreas com o mesmo grau de necessidade. A substituibilidade dos investigadores não é total, pois o que cada um observa e interpreta nunca é independente da sua formação, das suas experiências anteriores e da sua implicação na situação investigada. A substituibilidade do investigador pode ser parcialmente respeitada por meio de um controle metodológico do processo de investigação e com o consenso de vários investigadores acerca do que está a ser observado e interpretado.

Por sua vez, a quantificação é sempre útil quando se trata de estudar fenómenos cujas dimensões e variações são significativas e quando existem instrumentos de medição aplicáveis sem demasiado artificialismo. Todavia, sendo aparentemente mais precisa do que qualquer avaliação subjetiva, a quantificação é frequentemente uma ilusão.

Fundamental é que os investigadores forneçam orientações para estruturar a investigação, o que coloca, desde logo, o problema do lugar da teoria na investigação social. O papel da teoria é indispensável para gerar hipóteses ou diretrizes, desde logo porque da teoria depende a possibilidade de tomar decisões sobre os dados a recolher, assim como a possibilidade de os interpretar e de lhes atribuir significado. Neste plano, o papel dos investigadores reveste-se de alguma complexidade, dada a participação de atores que não dispõem de formação teórica. Cuidar de estimular esses participantes implica recorrer a estratégias pedagógicas que podem passar pela tradução das teorias em linguagem significativa para os atores e a organização de grupos de estudo. A noção de argumentação pode, neste sentido, chegar a substituir a noção tradicional de demonstração, já que em ciência social, e por maioria de razão nas investigações com finalidade prática, raramente é possível atingir o grau de formalização e axiomatização requeridas pela demonstração.

CAPÍTULO III – AS PRÁTICAS DO SERVIÇO SOCIAL NOS DOMÍNIOS DA POBREZA E DA EXCLUSÃO SOCIAL

Tentamos empreender uma análise crítica dos dispositivos de intervenção num contexto de declínio do Estado Providência e de desregulação do capitalismo, nomeadamente da burocracia inerente à implementação do *RSI*. Procuramos dar conta da desadequação dos meios disponibilizados por este dispositivo em termos de eliminação das carências vivenciadas pelas pessoas. E também dar conta do divórcio entre o discurso político, recheado de "boas" declarações, e as práticas, estas, remetidas para o papel de correias de transmissão de procedimentos realmente impeditivos não só da participação dos beneficiários, mas, igualmente, da autonomia profissional dos técnicos de Serviço Social. Em suma, considera-se pertinente analisar os aspetos que aprisionam esta medida de política social que é o *RSI* numa lógica assistencialista cuja função latente é assegurar um controlo social sobre os socialmente mais vulneráveis.

Desenvolver a reflexividade sobre as práticas do Serviço Social passa por sistematizar as leituras que os profissionais produzem a respeito dos meios de intervenção de que dispõem e como analisam a relação que mantêm com os assistidos, no quadro das políticas de combate à pobreza. É importante saber se os assistentes sociais estão conscientes de que têm um papel no processo de reprodução, etiquetagem e estigmatização das categorias socialmente inadaptadas. Como é importante saber se refletem sobre os meios que podem tornar os assistidos capazes de negociar rótulos e aceder a uma revalorização identitária. Como interessa, ainda, analisar as condições sociais e políticas em que exerce a sua atividade, designadamente saber se a ação socializadora das instituições em que trabalham desvaloriza e desencoraja o recurso às ferramentas científicas já existentes e à produção científica sobre práticas hipoteticamente suscetíveis de solucionar os problemas. Neste ponto, consideramos pertinente observar se os profissionais investem na pesquisa de estudos e intervenções, sempre na perspetiva de tirar partido de teorias consistentes, em termos de serem traduzíveis em guias da ação suscetíveis de gerar mudanças significativas nas condições de existência dos indivíduos (Branco, 2008; Ferreira, 2011; Amaro, 2017).

3.1. Abordar a pobreza numa perspetiva de superação dos mecanismos e processos que estão na sua origem e reprodução

Após a revisão do debate acerca dos caminhos para conferir cientificidade às práticas do Serviço Social, é altura de reverter os contributos que consideramos mais relevantes para a construção da pobreza como objeto de investigação/intervenção do Serviço Social.

Muito em sintonia com Brekke (2014) e Burton J. Cohen (2011), assumimos que a cientificidade das práticas de Serviço Social começa pela construção do objeto de estudo/intervenção que, sublinhe-se, não se confunde com a enumeração dos problemas que mais visivelmente afetam as pessoas. No

que respeita ao fenómeno da pobreza, a identificação das possibilidades de ação transformadora passa pelo domínio teórico do encadeamento de fatores que precipitam os indivíduos em situações de vulnerabilidade e pela investigação das estratégias e ferramentas adequadas à superação dessas mesmas situações. Sendo um fenómeno complexo, não só nas suas causas como nas suas manifestações, a sua compreensão convoca, como já o dissemos, uma pluralidade de análises teóricas de proveniências disciplinares diversas, imprescindíveis para compreender as articulações de fenómenos económicos, políticos, sociais, culturais, ideológicos.

A primeira questão que se impõe observar é se os assistentes sociais possuem uma formação teórica sólida no que respeita à compreensão dos vários mecanismos sociais que produzem estes fenómenos, muito em especial se conseguiram fazer uma rutura epistemológica com a ideia de que existem determinismos irreversíveis e absolutos, sejam eles atribuíveis à natureza ou à cultura em que os indivíduos foram socializados. Impõe-se observar se os assistentes sociais assumem a transformação dos indivíduos e das suas condições de existência como domínio específico de interrogação teórica e de intervenção do Serviço Social; se possuem conhecimentos teóricos para perceber que a interiorização profunda e completa de constrangimentos culturais da socialização desemboca numa adaptação às condições de existência, apenas, e tão só, porque os indivíduos não dispõem de meios para lhes escapar; se conhecem o mecanismo que Bourdieu (1993) designa como "amor do necessário", dando conta de que as estruturas subjetivas adquiridas na socialização familiar são altamente resistentes à mudança, justamente porque não existem as condições necessárias para que os indivíduos possam ver um caminho de saída da situação (Ferreira, 2014).

Em suma, a análise reflexiva das práticas de Serviço Social deverá levar-nos a interrogar se os profissionais possuem os conhecimentos teóricos necessários para conhecer os condicionantes que permitem desinstalar "o amor àquilo a que não podemos escapar" (Bourdieu, 1993), essa relação encantada com o mundo que impede de considerar que as coisas poderiam ser de outra maneira ou que outras escolhas pudessem ser feitas; se os assistentes sociais se interrogam sobre as condições em que será possível escapar a essa lógica da "segunda natureza", do "é mais forte do que eu" (Bourdieu, 1993); se conhecem os conflitos intrapsíquicos que se podem constituir em fonte de mudança do *habitus* (Bourdieu, 1993).

A construção do objeto é função dos problemas a tratar, pelo que a análise deve centrar-se na identificação das possibilidades de mudança, com destaque para a identificação das margens possíveis de intervenção instituinte, bem como dos processos estruturais que a prática profissional não consegue atingir. Tratando-se de uma investigação orientada para a superação dos fatores de vulnerabilidade, é indispensável que as hipóteses teóricas que fundam a análise permitam elaborar as hipóteses operacionais que servirão de base às práticas de mudança.

A ciência fornece-nos conhecimentos relevantes para perceber porque é que a pobreza acontece, e também proporciona elementos relevantes para compreender os seus efeitos na vida psicológica e social dos indivíduos. Apesar destes saberes, as políticas e medidas que estão subjacentes às práticas

dos assistentes sociais são manifestamente insuficientes, seja porque não são coerentes com análises cientificamente válidas, seja porque não existe vontade política para combater este problema social, seja, ainda, porque a utilização do conhecimento científico disponível na produção da mudança social é uma prática particularmente difícil e ainda incipiente (Branco, 2008; Ferreira, 2011).

Traduzir o conhecimento científico em programas de ação é uma prática muito exigente, desde logo porque implica a sua apropriação por outros agentes sociais que não exclusivamente os investigadores profissionais, envolve a saída do conhecimento do círculo restrito dos académicos, assim como implica criar interações que suscitem a partilha do conhecimento científico por um conjunto alargado de agentes sociais, com a tenacidade necessária para desalojar modos de ver, analisar e pensar instituídos e muito resistentes à apropriação de leituras científicas da pobreza e exclusão social. É ainda uma prática muito exigente porque envolve o confronto com visões do mundo e interesses solidamente instalados.

Em suma, procuraremos refletir sobre modos de intervir concebidos como instrumentos para reverter, quer a perpetuação da pobreza numa dada geração, quer a sua reprodução na geração seguinte.

O cruzamento dos vários enfoques e construções teóricas sobre o fenómeno da pobreza permite assumir uma rutura epistemológica com as interpretações das condutas dos "pobres" à luz de categorias válidas no mundo social a que pertence o assistente social. Se este não tem consciência de que o controlo do seu "etnocentrismo de classe" é condição essencial para que lhe seja possível observar, em toda a sua profundidade e complexidade, a realidade dos indivíduos que revelam dificuldades de adaptação à sociedade em que vivemos, dificilmente escapará à tendência para estabelecer uma relação de dominação ideológica sobre os seus "clientes".

O fundamental é entender como se geram as desigualdades de oportunidades, bem como apreender os processos através dos quais estas se perpetuam, nomeadamente através da análise dos vários contextos e mecanismos de integração social. Como fundamental é proporcionar ferramentas de análise aos que vivenciam a pobreza, a fim de que estes possam ser sujeitos de alguma transformação das suas próprias vidas.

A compreensão profunda dos comportamentos individuais e dos processos de formação das estruturas subjetivas dos indivíduos envolve a desconstrução de três obstáculos epistemológicos, profunda e inconscientemente, instalados em numerosos "especialistas", supostamente com formação científica: individualismo, que define o social como agregação de vontades e decisões individuais; naturalismo, que restringe as condutas aos dotes geneticamente herdados; etnocentrismo, que aborda a diversidade das culturas a partir de uma cultura padrão supostamente tida como medida universal que permite avaliar todas as outras (Santos Silva & Pinto, 2001).

A rutura epistemológica é necessária para que entre técnicos e "clientes" nasça uma relação suscetível de gerar mudanças, externas e internas, adequadas à superação dos problemas.

Para circunscrever o objeto do Serviço Social, interessa, então, observar se os profissionais assumem, ou não, uma rutura com a ideia que atribui a pobreza a deficiências individuais, à transmissão intergeracional dessas mesmas deficiências individuais, ou à cultura da pobreza.

O desenvolvimento e renovação do debate teórico em torno das teorias da pobreza é, desde logo, importante para objetivar o(s) sentido(s) das noções partilhadas entre cientistas, técnicos, responsáveis políticos, ativistas cívicos e cidadãos comuns e, assim, circunscrever as representações do fenómeno. O "pobre" aparece referido, umas vezes como "o marginalizado, mal socializado, estigmatizado", outras vezes como o "explorado, o alienado", ou como "o dependente, sem autonomia nem recursos" e outras, ainda, como "o desvinculado, o desafiliado, o isolado" (Fernandes, 1991). É visto sempre como alguém a quem falta alguma coisa, o rendimento, o trabalho, outras vezes, ainda, é visto como alguém a quem falta autonomia e competências culturais, ou como um ser dependente e até "perigoso" (Levitas, 2000).

Para avaliar a relação entre ciência e intervenção prática no Serviço Social interessa, então, observar se os trabalhadores sociais dominam as ferramentas teóricas que lhes permitem compreender que os comportamentos descritos por Lewis (1970) como *cultura da pobreza* são apenas uma consequência, e não a causa, dos obstáculos à participação direta das populações desfavorecidas no sistema de organização económica e social. Interessa saber se conseguem identificar quais são os fatores estruturais que afastam, temporária ou definitivamente, os mais desfavorecidos de uma carreira profissional regular, duradoura e contínua, coerente e bem estruturada e, no limite, do próprio mercado de trabalho.

Em termos mais concretos, o que é relevante captar é se os assistentes sociais possuem conhecimentos sólidos acerca dos processos geradores de desigualdades sociais, nomeadamente das implicações sociais das reorganizações económicas, no que concerne ao emprego e à qualificação dos postos de trabalho. Trata-se, nomeadamente, de averiguar se os assistentes sociais compreendem que, quer sob o impulso da globalização, quer das mais recentes evoluções da tecnologia, as entidades empresariais dos setores mais avançados da economia se tornaram capazes de compatibilizar aumento da rentabilidade e volume da produção com redução de mão-de-obra e de custos. Nesse processo, a parte da população cujas qualificações não acompanham a modernização tecnológica e organizacional das empresas ficou remetida para os setores económicos de fraco valor acrescentado e cuja sobrevivência assenta numa política de precariedade e de baixos salários, em muitos casos, na economia informal. Como é, igualmente, relevante observar se os assistentes sociais identificam os funcionamentos específicos de outros campos da vida social onde germinam as desigualdades sociais.

Esta é uma leitura que nos parece concordante com a formulação de John Brekke (2012), nomeadamente quando assinala que a ciência do Serviço Social deve compreender a emergência e a dinâmica dos fatores que conduzem à marginalização e à privação de direitos e que, não é suficiente compreender que os fatores sociais e individuais interagem, que, acima de tudo, é preciso procurar compreender como interagem, "dando origem à doença e à disfunção de indivíduos, grupos, bairros e

sociedades" (Brekke, 2012: 459). Assumir o Serviço Social como profissão intelectual e científica, cujo grande objetivo é criar as condições de acesso à dignidade e valorização dos seres humanos mais atingidos pelos disfuncionamentos e ruturas da organização social, implica investir esforço considerável na construção teórica dos processos de transformação dos indivíduos e das suas circunstâncias (Brekke, 2012). No caso da pobreza e da exclusão social, impõe-se não só que nos interroguemos sobre os processos que conduzem à marginalização e à privação do acesso a direitos, mas é igualmente central promover investigações centradas na produção de evidências experimentais sobre as estratégias de mudança capazes de conduzir ao empowerment, à inclusão social, à redução da doença e à melhoria da saúde (Brekke, 2012).

A necessária incursão pelas várias abordagens da pobreza é, desde logo, crucial para compreender que o funcionamento da economia tem um peso considerável na qualidade e quantidade dos postos de trabalho criados e, logo, na estruturação de grande desigualdade no acesso ao emprego, à qualificação profissional, aos rendimentos, à estabilidade e domínio sobre a condução da vida.

Mas, dessa incursão teórica sobre as determinações económicas da pobreza, o Serviço Social deve reter que esta assume uma diversidade de configurações, não só em função da trajetória social dos indivíduos, mas da própria diferenciação dos setores económicos. Existem diferenças profundas entre a situação dos indivíduos com percursos de vida dentro dos padrões considerados normais, e que, por força da drástica redução da oferta de postos de trabalho, foram lançados no desemprego e a dos indivíduos cujo desemprego resulta de um encadeamento perverso de privações que culminaram na falta de qualificação profissional (Capucha, 1992; Almeida et al., 1992).

Os primeiros possuem os recursos necessários para se requalificarem, voltarem ao mercado de trabalho ou permanecerem socialmente integradas por possuírem um capital social relativamente elevado.

Os segundos não têm qualificação escolar e profissional, não têm acesso a informação relevante para conduzir a vida nos seus vários domínios; não participam em redes sociais que lhes proporcionem proteção ou relações facilitadoras do acesso ao emprego; vivenciaram ruturas graves na vida familiar e vinculações frágeis; têm dificuldades de se projetar no futuro e manifestam alguns sinais de psicoadaptação a modos de vida severamente restritivos em matéria de oportunidades. Nesta associação mais perversa em que se acumulam múltiplas privações, o que pode estar em causa é mesmo uma situação de exclusão, em que o indivíduo tende a ser um "não-membro" da sociedade, um "não-cidadão", a quem foram retirados, objetivamente, direitos de cidadania (Bauman, 1998)

Em síntese, neste ponto da reflexão há que questionar se os profissionais estruturam as suas práticas com base na tradução de hipóteses teóricas em operacionais no campo específico da pobreza e da exclusão social e se essas hipóteses atingem as causas da severa restrição de oportunidades, no acesso aos recursos económicos, culturais, sociais, designadamente na família, na escola, nas instituições de formação profissional, nas políticas de habitação, nas políticas de apoio ao emprego, de proteção social.

A construção do objeto da tese inclui ainda uma tentativa de análise de alguns dispositivos de intervenção no campo específico do chamado combate à pobreza, com base em abordagens teóricas das várias dimensões envolvidas na produção deste fenómeno. A nossa experiência de terreno como profissional de Serviço Social na gestão de contratos de inserção no âmbito do Rendimento Social de Inserção, durante um período relativamente longo, permitiu-nos tomar consciência de uma variedade de constrangimentos inerentes aos modos de funcionamento institucionais e às culturas profissionais dos agentes envolvidos nos vários tipos de instituições. À luz de abordagens teóricas pertinentes para a compreensão da produção e reprodução das desigualdades nos vários contextos da vida social, procedemos à inventariação crítica de alguns obstáculos de peso à concretização de programas operacionais (nos domínios de educação, de emprego, de formação profissional, de política de proteção da família e da infância) objetivamente direcionados para a superação da existência na pobreza. A reflexão sobre os efeitos perversos inerentes a certas medidas de política social constitui um quadro de referência para a observação das práticas de Serviço Social, a ter em conta na formalização do guião de entrevistas, quer aos profissionais, quer aos cidadãos que vivenciam a pobreza ou a exclusão social.

3.2 Criar oportunidades de apropriação de conhecimentos e competências para aceder a uma vida economicamente ativa

A construção do objeto da tese inclui uma tentativa de análise de alguns dispositivos de intervenção no campo específico do chamado combate à pobreza, com base em abordagens teóricas das várias dimensões envolvidas na produção deste fenómeno. A nossa experiência de terreno como profissional de Serviço Social na gestão de contratos de inserção no âmbito do *Rendimento Social de Inserção*, durante um período relativamente longo, permitiu-nos tomar consciência de uma variedade de constrangimentos inerentes aos modos de funcionamento institucionais e às culturas profissionais dos agentes envolvidos nos vários tipos de instituições. À luz de abordagens teóricas pertinentes para a compreensão da produção e reprodução das desigualdades nos vários contextos da vida social, procedemos à inventariação crítica de alguns obstáculos de peso à concretização de programas operacionais (nos domínios de educação, de emprego, de formação profissional, de política de proteção da família e da infância) teoricamente direcionados para a superação da existência na pobreza (Branco, 2008, Ferreira, 2011; Amaro, 2017).

A abordagem das determinações económicas da pobreza permite compreender que a intervenção do Serviço Social exclusiva ou prioritariamente centrada no indivíduo só pode redundar num assistencialismo culpabilizador, desde logo, porque a qualificação escolar e profissional, bem como a própria obtenção de um emprego regular, compatível com o acesso aos consumos básicos, está longe de poder ser o resultado da ação do indivíduo.

Os défices estruturais da oferta de emprego configuram obstáculos objetivos, muitas vezes definitivos, ao bem-estar das pessoas, obstáculos, estes, muito difíceis de transpor no âmbito da intervenção dos assistentes sociais. Há, de facto, fatores macro- estruturais que impõem severas limitações à inclusão económica das pessoas e que as podem impelir para as margens da sociedade e para processos autodestrutivos. Pensar a intervenção possível dos trabalhadores sociais no sentido da inclusão económica dos indivíduos é uma exigência que se impõe a quem está convicto de que as intervenções do Serviço Social devem dirigir-se às causas da vulnerabilidade. De facto, não há como garantir que os indivíduos possam satisfazer as suas necessidades, melhorar as suas circunstâncias e desenvolver as suas potencialidades se permanecerem privados de aceder ao emprego.

O domínio de conhecimentos teóricos sobre o impacto da economia na estruturação das desigualdades de acesso aos rendimentos do trabalho, designadamente sobre as lógicas de funcionamento do mercado de trabalho, é, pois, crucial para interpretar os discursos, atitudes e condutas dos indivíduos com fraca ou nula inclusão na vida económica da sociedade. Tais estudos esclarecem que o mercado de trabalho funciona segundo lógicas que criam um m*ercado de trabalho central* e um *mercado de trabalho secundário* ou *periférico* (Rodrigues, 1988). Este dualismo do mercado de trabalho é um facto estrutural que faz parte de uma estratégia corrente de gestão da mão-de-obra, com vista a fazer baixar os custos salariais, dividir a coletividade do trabalho e enfraquecer os conflitos sociais (Reich & Edwards, 1973; Pialoux, 2006). E também esclarecem que as qualidades valorizadas no *mercado de trabalho secundário* se adequam funcionalmente às características de jovens e adultos menos favorecidos. Acolhe empregos sem perspetivas de mobilidade profissional, geralmente manuais e com condições de trabalho muito penosas que, por induzirem um desgaste acelerado, acabam por conduzir a frequentes mudanças de ocupação e à própria queda na condição de desempregado e de assistido. O processo de pauperização destes indivíduos é tanto mais provável quanto menores forem as possibilidades de ingressarem em processos de reconversão/qualificação. Por fim, é o próprio modo de vida que é afetado pela instabilidade do emprego, já que esta instabilidade gera, designadamente, dificuldade em controlar o tempo, perda dos ritmos quotidianos e da diferenciação entre os espaços de trabalho, descanso e lazer. A instabilidade instala também a tendência para o quotidiano ficar preso no habitat desqualificado ou ghetto, bem como para confundir a dimensão pública da existência (obter dinheiro e adquirir bens de consumo) com a dimensão privada, o que redunda na personalização das relações sociais e em atitudes de retraimento e/ou de violência nas situações em que é vivenciado fracasso (Brébant, 1984).

Estes indivíduos, que Brébant (1984) classifica como sub-proletários, não objetivam a função ocupada nas relações de produção, nem interiorizam as regras da vida pública, por isso, quando se sentem desconsiderados ou contrariados no local de trabalho, reagem, muitas vezes, pela auto-exclusão, demitindo-se ou expressando-se com atos de violência que conduzem ao seu despedimento.

Pelo facto de o setor secundário comportar um conjunto de características que se coadunam com as disposições profundas dos sub-proletários a respeito do trabalho, Brébant (1984) questiona se a

formação de economias marginais poderá ser vista como uma resposta à exclusão do emprego. A preservação destas economias é um fator de marginalização ou, pelo contrário, um modo de resistir à exclusão do sistema produtivo?

Voltamos à construção do objeto do Serviço Social para nos centrarmos nas interrogações que se nos afiguram cruciais para equacionar as possibilidades e os constrangimentos da inclusão económica dos indivíduos mais vulneráveis, num contexto em que se combina o défice estrutural da oferta de empregos qualificados e seguros com a persistência de um mercado de trabalho desqualificado e precário (Standing, 2014; Bauman, 1998)

Os défices estruturais da oferta de emprego configuram obstáculos objetivos, mesmo definitivos, ao bem-estar das pessoas, obstáculos, estes, muito difíceis de transpor no âmbito da intervenção dos assistentes sociais. Pensar a intervenção possível dos trabalhadores sociais no sentido da inclusão económica dos indivíduos é uma exigência que se impõe a quem está convicto de que é seu dever ajudar as pessoas a satisfazer as suas necessidades, a melhorar as suas circunstâncias e a alcançar o seu potencial (Amaro, 2015; Branco & Amaro, 2010)

Nesse contexto de prevalência de fatores macro-estruturais severamente restritivos das oportunidades, cabe ao Serviço Social formular algumas interrogações essenciais acerca não só das possibilidades da inclusão económica, como das possibilidades de promover o acesso à certificação escolar e profissional.

Que tipo de trabalho permitirá aos que se encontram privados de emprego deixarem de ser assistidos? Como garantir o acesso ao emprego a cidadãos destituídos de qualificações relevantes no mercado de trabalho? Como assegurar a aquisição de saberes e competências compatíveis com uma inserção no mercado de trabalho e com a autonomização económica? Será a defesa do retorno à formação escolar e profissional uma intervenção coerente com a análise das causas da frágil e irregular inserção no mercado de trabalho? (Bauman, 1998) Será pertinente investir na reunião dos meios necessários à sua implementação e encorajar as pessoas a investirem na sua formação escolar e profissional?

Estas questões encerram uma complexidade que podemos, em alguma medida, objetivar com base na experiência, relativamente longa, na qualidade de assistente social com funções de gestão de contratos de inserção de beneficiários do *RSI*. Sabemos que a inclusão no mercado de trabalho comporta complexidades e contradições que remetem quer para o funcionamento da economia, quer para o funcionamento da escola/ instituições de formação profissional, quer, ainda, para as próprias instituições que operam no âmbito da solidariedade social.

Estamos, pois, no coração da dimensão da intervenção do Serviço Social que remete para a tradução das leituras teóricas sobre as origens do problema em programas de ação coerente e consistentemente articulados com tais leituras (Amaro, 2017)

Conceber planos de intervenção, com o objetivo expresso de impedir que os indivíduos se instalem na descrença quanto às possibilidades de conduzir a vida e de almejar um futuro mais estável,

passa por criar condições capazes de desencadear a convicção de que é possível aumentar os níveis de escolarização e de que esta se repercutirá quer no acesso a uma profissão, quer na elevação dos rendimentos. Cabe, então, formular uma outra interrogação: não sendo garantia de empregabilidade e de estabilidade, poderá o retorno à formação constituir uma oportunidade de os indivíduos se começarem a libertar do descrédito que recai sobre quem possui uma baixa escolarização? (Schwartz, 1984)

Para criar os dispositivos de formação adequados à história das pessoas é necessária uma reflexão teórica sobre a desafeição que muitas evidenciam a respeito do retorno à escola. Um dos fatores que mais contribuirá para essa desafeição é precisamente a perceção de que não conseguirão atingir um nível de escolarização vantajoso e da sua pouca ou nenhuma repercussão em termos de empregabilidade e de acesso a um rendimento adequado à satisfação das necessidades básicas (Bourdieu, 1993, 2014; Malglaive,1995) É o fenómeno que Bourdieu (1993) denomina como adequação das esperanças subjetivas às probabilidades objetivas e que se expressa na tendência para *fazer da necessidade virtude* ou no *amor do necessário*.

Não menos relevante para esse desencorajamento, a respeito da obtenção de maiores qualificações, é o tipo de matérias e práticas pedagógicas que prevalecem nas escolas, até nas profissionais, que, pela sua descolagem da vida real das pessoas em causa, instalam desinteresse e sentimentos de incapacidade (Schwartz, 1984, 1995; Perrenoud, 2008; Freire,1967, 1979, 1981). Não é de desvalorizar, ainda, para instalar o referido desprezo pela formação, a baixa exigência e falta de qualidade de muita formação de adultos, a ponto de as pessoas a encararem como uma mera formalidade cujo cumprimento é uma fachada para ter direito a manter subsídios. Acresce que, dada a circunstância de grande parte das pessoas deterem níveis ínfimos de escolarização, qualquer plano de formação minimamente qualificante implica um tempo relativamente longo, sendo que o nível de qualificação obtido no imediato pode não ser traduzível em melhorias significativas do emprego a curto e médio prazo.

No que concerne à construção do objeto do Serviço Social neste domínio específico que é a exclusão do acesso à autonomia económica, interessa, então, observar se os assistentes sociais detêm um corpo de conhecimentos consistentes sobre os mecanismos de exclusão escolar, já que disso depende a sua capacidade para forjar linhas de intervenção com poder para atingir os funcionamentos que conduzem à exclusão escolar, nomeadamente propor parcerias interinstitucionais e projetos educativos baseados em abordagens interdisciplinares dos problemas da aprendizagem (Ferreira, 2014).

Apesar de toda a formação de adultos ocorrer num quadro de constrangimentos burocráticos assinaláveis, alguns deles francamente limitadores, se os trabalhadores sociais detiverem conhecimentos teóricos relevantes sobre a aprendizagem e os mecanismos de seleção escolar serão capazes de identificar aspetos em que a formação pode provocar alguma transformação das expetativas das pessoas a respeito do seu futuro académico e profissional. Só através desse

conhecimento poderão ficar sensibilizados para investir na reconciliação destas pessoas com as tarefas do estudo e da aprendizagem. A construção de *guidelines*, com o máximo detalhe possível sobre os caminhos concretos que se presume serem conducentes à superação da exclusão escolar e da qualificação profissional, é uma exigência pertinente se assumirmos que o desenho da intervenção prática é comandado pela análise teórica, embora com as reservas que já foram assinaladas a respeito da especificidade das *guidelines* no caso do Serviço Social (Perrenoud, 2008; Shwartz, 1984).

Vencer a resistência e o desencorajamento destas pessoas face à formação passa por criar contextos de aprendizagem profundamente distintos do que é convencional na educação regular. Todavia, a concretização de um programa de formação capaz de incorporar os princípios da aprendizagem por problemas e competências está longe de ser facilmente concretizável. Exige investigação trabalhosa e sobretudo uma experimentação demorada que implica sucessivas adequações e aperfeiçoamentos, no sentido de as pessoas lhe atribuírem significado relevante e útil para a sua existência, e de, assim, deixarem de a ver como um jogo vazio de sentido, que apenas serve para conseguir alguma pequena e passageira compensação financeira (Perrenoud, 2008; Malglaive, 1995, Montenegro & Queiroz, 2014).

Em primeiro lugar, é fundamental reter que a multiplicação de ofertas de formações modulares de baixa exigência, em matéria de conteúdos, de avaliação de conhecimentos e condutas, só pode instalar o desinteresse e a convicção de que a única vantagem a retirar é a magra bolsa, em troca da demonstração de boa vontade para entrar no jogo social. Depois, o próprio caráter disperso e fragmentado das ofertas de formação modular, completamente desarticuladas de um projeto de acesso a uma profissão, é, sem dúvida, uma prática que muito tem contribuído para instalar um mal disfarçado desprezo pela formação e pelos agentes que a implementam. A simples observação dos nomes dos módulos que integram os *Cursos de Capacitação para a Inclusão* leva-nos a arriscar que os seus autores absorveram algumas ideias-feitas a respeito dos indivíduos mais severamente atingidos pela falta de qualificação profissional e pelo desemprego de longa duração. A incidência forte em temas que habitualmente estão ausentes dos programas de formação mais convencionais, e que colhem aceitação e credibilidade no mercado de trabalho, é apreendida, essa é a nossa hipótese, como um sinal de desconsideração de que procuram defender-se através da rejeição ou desprezo pelos conteúdos.

Impõe-se que o Serviço Social assuma como sua tarefa incluir os formandos num processo de desconstrução das leituras que desvalorizam a formação com base na constatação da improbabilidade de esta dar acesso à autonomização económica.

Tendo em conta as várias dimensões da exclusão, económica, social e simbólica e sabendo que está fora do alcance dos trabalhadores sociais interromper todas as dinâmicas, lógicas e processos responsáveis pela atual inutilidade económica de muitos cidadãos, faz todo o sentido eleger as qualificações académicas e profissionais como objeto nuclear da intervenção, assumindo que se estas não são condição suficiente para o acesso ao emprego e à autonomia, não deixam de constituir uma condição necessária da inclusão económica e social.

É essa certeza que leva a eleger a formação dos adultos como um domínio central da intervenção. Aos dirigentes das escolas e centros de formação é preciso propor a partilha das análises críticas das conceções pedagógicas que ignoram os determinantes sócio culturais da aprendizagem. A revisão das teses que analisam as oportunidades de acesso à educação formal como consequência das relações, muitas vezes conflituais e contraditórias, entre o sistema de ensino e os sistemas familiar e económico, é fundamental para a demonstração de que muito do mal-estar que hoje se vive na escola deriva do seu próprio funcionamento interno, por força de definições excessivamente burocráticas do papel de aluno e de professor, assim como de definições excessivamente redutoras do que é ensinar e aprender (Perrenoud, 2008; Malglaive, 1995; Montenegro & Queiroz, 2014).

Mas, sublinhe-se, as propostas no sentido da necessária reformulação das práticas pedagógicas não se identificam com a apologia da redução da qualidade e da exigência do ensino, o que, por ser uma tendência fortemente instalada nas instituições de ensino portuguesas, constitui uma forma de eliminação das mais perversas (Bourdieu, 1993). Quem se dedicar ao trabalho de reunir as condições para que os menos munidos possam enveredar por um caminho de saída da vulnerabilidade, que os atinge por força da falta de saberes e competências valorizados no mercado de trabalho, não pode deixar de sentir a tenaz resistência dos modos de pensar e de fazer institucionalizados. Um dos aspetos que mais choca com o objetivo da reinserção é a prática amplamente difundida de encaminhar os indivíduos de muito baixas qualificações para formações pouco ou nada qualificantes que meramente se destinam a ocupá-los e que, assim, acabam por induzir a descrença na mudança e instalar um modo de relacionamento instrumental com as instituições de proteção social.

Na realidade, a fração dos pobres que herdaram a pobreza da geração anterior ou que nela foram precipitados devido a ruturas na transição para a vida adulta, oriundas de desfasamentos profundos entre as culturas da família e da escola, dificilmente encontrarão oportunidades de sair da desqualificação.

Uma das maiores dificuldades no que respeita à ampliação das oportunidades destes indivíduos é convencer os dirigentes e profissionais das instituições de ensino a abrirem-se à experimentação de modalidades de ensino – aprendizagem, não somente adequadas à cultura em que os formandos foram inicialmente socializados, mas que, igualmente, assumam conhecimentos teóricos relevantes sobre o fenómeno da aprendizagem, muito em especial sobre a aprendizagem de competências (Perrenoud, 2008; Shwartz, 1984)

Reunir as condições adequadas para que o saber passe a estar ao alcance destes indivíduos, que desde muito cedo viveram a escola como um meio estranho e desinteressante, passa pelo investimento incansável na alteração das representações correntes dos agentes de ensino a respeito do trabalho pedagógico, bem como das dos próprios indivíduos que regressam à formação.

Impõe-se então que a ação do Serviço Social não fique confinada ao encaminhamento das pessoas para as escolas e centros de formação profissional, como é, aliás, extremamente frequente. Se ancorada na análise da realidade, a prática do Serviço Social tem de privilegiar o acompanhamento do

processo formativo dia após dia, escutar as dificuldades, as frustrações, os desânimos e as alegrias dos indivíduos que aceitam a formação como parte do seu projeto de inserção. Terá de assumir um papel de intermediação entre formadores e formandos, de modo a que os primeiros compreendam os problemas, os modos de pensar, de ser e de fazer destes formandos. Pode, por exemplo, ajudar a compreender que por trás da recusa em responder a um teste escrito está, frequentemente, a vergonha de mostrar que não se sabe ler, nem escrever. Que, por trás da expressão da vontade de desistir está a dificuldade em acompanhar as matérias, ao ritmo que os formadores imprimem, assim como a dificuldade e a vergonha de formular as dúvidas e as incompreensões. Que a perda da coragem para prosseguir no processo formativo pode esconder a falta de convicção acerca do valor do que se está a aprender, o pouco interesse e relevância de certas matérias e dos modos de as transmitir. Constatará, com mais frequência do que se desejaria, a prevalência de práticas que destroem o interesse pelo conhecimento, anulam a criatividade e a inteligência dos aprendizes, induzem processos de verdadeiro desfasamento entre as representações da realidade e a própria realidade (Perrenoud, 2008; Shwartz, 1984, Montenegro & Queiroz, 2014)

Num quadro de severa restrição das oportunidades de refazer processos de formação que sejam verdadeiros suportes de alguma ascensão social, o grande desafio dos profissionais de Serviço Social é persistir na angariação de meios institucionais e financeiros para constituir parcerias centradas na experimentação de projetos de formação articulados com vista ao objetivo de obter uma profissão qualificada e, por essa via, aceder à autonomia económica. A sustentação científica das intervenções práticas no domínio da formação de adultos, com vista a contrariar os processos de exclusão económica e social definitiva passa por todo um trabalho de criação de estruturas comprometidas com a conceção e experimentação de programas de formação que internalizem a produção teórica sobre a aprendizagem por problemas e competências (Perrenoud, 2008). Este é um trabalho que se revela tanto mais incerto quanto se evidencia difícil manter e consolidar equipas ao longo de sucessivos anos, para já não falar da dificuldade de encontrar professores e formadores com disponibilidade interior para empreenderem uma incursão profunda nos debates teóricos sobre o fenómeno da aprendizagem e a reprodução social através da escola (Bourdieu,1993).

A intervenção desenvolvida no domínio da formação dos adultos permite-nos uma observação fina dos obstáculos, desde logo, a oferta de formações de baixa qualidade, numa demonstração das baixas expectativas acerca dos formandos e de como as interações em que os primeiros estão dispostos a envolver-se com os segundos configuram uma engrenagem que é um impedimento bem objetivo à sua evolução cultural. Não raro, nos temos deparado com a enorme resistência de certos docentes em participar empenhadamente na reflexão sobre conteúdos, práticas pedagógicas e modalidades de avaliação adequadas ao nível dos conhecimentos e à cultura atual dos formandos.

Quem se empenhe em criar um quadro relacional em que os mais apetrechados se implicam na evolução daqueles que nem puderam obter conhecimentos fundamentais, nem a força anímica para acreditarem em si próprios, terá que se confrontar com fortes resistências de muitos profissionais do

ensino. Resistências, essas, cuja superação requer, da parte dos profissionais que têm a missão de estabelecer um projeto de inclusão com os beneficiários, o domínio de conhecimentos e capacidade de argumentação para rebater estereótipos e representações profundamente interiorizadas no meio escolar e da própria formação profissional.

Infletir os processos de exclusão das pessoas menos favorecidas, numa sociedade em que as mudanças aceleradas no plano económico e técnico apelam ao constante investimento na qualificação, envolve certamente a recusa de valores e comportamentos de resignação e a implicação na procura de soluções para os graves problemas que envolvem a produção, a organização do trabalho, o desemprego e a formação na nossa sociedade. Neste ponto, pretendemos demonstrar que é possível reconciliar estes excluídos do sistema escolar, jovens e menos jovens, com o saber, que é possível impedir que neles se instale definitivamente uma resignação fatalista, que é possível, enfim, arrancá-los à descrença de si próprios.

Como tivemos ocasião de assinalar na parte que dedicamos à construção de uma problemática teórica sobre a pobreza, este fenómeno social comporta outras dimensões além da económica, pelo que faz todo o sentido tentar que os indivíduos compreendam que o valor da formação não se confina à empregabilidade, uma vez que o saber confere à pessoa capacidades e habilidades que vão muito além da possibilidade de desempenhar uma atividade profissional. Com efeito, o acesso a sucessivas ofertas de formação pode induzir uma apropriação de aprendizagens relevantes em matérias cruciais, não só para trabalhar, mas, igualmente, para empreender um processo de desenvolvimento pessoal, designadamente aceder a uma compreensão mais esclarecida do mundo e da vida, tomar parte em relações e ambientes sociais exteriores ao mundo familiar e residencial, adquirir uma compreensão das tarefas educativas relativas aos filhos tendo em conta as exigências da sociedade em que vivemos, enfim, descobrir capacidades, desenvolver potencialidades e elevar o auto- conceito. É preciso levar as pessoas a compreender que a formação pode ser uma oportunidade de criar condições de satisfação de necessidades tão básicas como a consideração social, o sentimento de pertença e realização pessoal e, não menos importante, tornar o quotidiano menos solitário, mais estimulante e menos propenso ao desenvolvimento de estados psicológicos depressivos.

Em síntese, a construção do objeto do Serviço Social no caso específico do fenómeno da pobreza requer o conhecimento dos mecanismos sociais que estão na origem da desigualdade de qualificações escolares e profissionais, cujas consequências são muito mais vastas do que a exclusão económica. É que essa desigualdade de acesso ao conhecimento acresce à carência económica uma série de carências de ordem imaterial cujas repercussões nas gerações mais jovens são assinaláveis, desde logo por inviabilizarem aprendizagens precoces de grande relevância para a adaptação ao meio escolar.

3.3 Intervir na família para combater precocemente a pobreza imaterial na infância

A intervenção do Serviço Social nos fenómenos da pobreza e exclusão social não deve alhear-se da sua reprodução inter-geracional, o que requer domínio teórico dos processos de socialização na família e na escola.

As oportunidades de acesso à educação são muito desiguais, desde logo porque a primeira socialização de certas crianças ocorre em meios familiares francamente adversos no que respeita à apropriação da cultura escolar, nomeadamente da cultura escrita e à obtenção do sucesso escolar (Lahire, 2011; Bourdieu, 1964). Comparativamente às crianças cujos pais mantiveram uma relação relativamente duradoura com o sistema de ensino, as crianças provenientes de meios sociais com escassos recursos culturais experimentam, à entrada da escola, uma sensação de estranheza que é, em grande parte, desencadeada pela sua imersão súbita no desconhecido universo da escrita.

As crianças socializadas em contextos familiares onde a leitura e a escrita são práticas regulares e onde o contacto com o material escrito é estimulado têm oportunidade de adquirir disposições cognitivas particularmente favoráveis a uma relação harmoniosa com a escola e com a cultura escrita, em particular. Cedo, estas crianças começam a interiorizar as funções e os múltiplos contextos de uso da escrita, têm a possibilidade de participar em momentos familiares de leitura, de escutar histórias, de conversar sobre textos lidos e ouvidos. Muitas vezes, são desafiadas pelos pais a recontarem histórias, a encontrarem um final diferente para um conto que acabaram de ouvir ou, até mesmo, a inventarem oralmente uma história.

Ora, todo este "banho socializador" em torno da cultura escrita produz, como sustenta Lahire (2011), efeitos poderosíssimos nas crianças, na medida em que contribui para o desenvolvimento de funções cognitivas importantes, entre as quais, o desenvolvimento da consciência fonológica, da linguagem e do pensamento (Vygotsky, 2007). Estas crianças tendem a adquirir muitas mais palavras, conceitos e, consequentemente, um discurso muito mais rico e elaborado, em comparação com as crianças socializadas em universos familiares, onde a leitura e a escrita são práticas raras ou inexistentes. Quando a família constitui um universo pedagogicamente instigador, no sentido do envolvimento em atividades que requerem leitura ou escrita (Lahire, 2011; Bourdieu, 1964), as crianças usufruem de condições ideais para adquirirem competências, representações ou gostos pela leitura e escrita e, com isso, obterem ganhos na escola (Lahire, 2011:18). Contrariamente, as crianças provenientes de meios sociais fracamente dotados em capital cultural, dependem completamente da escola para adquirirem certas competências linguísticas, certos modos de raciocínio e certas ferramentas intelectuais que requerem milhares de interações (Bourdieu, 1964; Lahire, 2011).

Pode, então, concluir-se que tratar de forma perfeitamente igual crianças desigualmente dotadas do ponto de vista cultural, porque socializadas em condições desiguais, contribui, em definitivo, para a reprodução da ordem desigual das coisas. A escola tem por isso uma responsabilidade pedagógica e política considerável perante os mais desmunidos (Lahire, 2011:17).

Numa pesquisa bibliográfica sobre as desigualdades infantis, identificamos trabalhos dedicados ao estudo dos efeitos da pobreza sobre o trajeto escolar das crianças, bem como à prevenção desses mesmos efeitos. Na década de oitenta, Hart e Risley (1999), dois psicólogos da Universidade de Kansas especializados no estudo da infância, começaram a desenvolver estudos comparativos sobre o modo como os pais das diferentes classes sociais falam com os seus filhos. A partir de dados longitudinais, confirma-se que muitas coisas acontecem às crianças durante os seus três primeiros anos de vida em casa, numa fase do seu desenvolvimento em que são especialmente maleáveis e fortemente dependentes da família.

Observaram uma amostra de famílias de várias classes sociais que lhes permitiu seguir crianças com idades compreendidas entre os sete e nove meses, até completarem três anos, centrando-se na avaliação da linguagem quotidiana usada pelas crianças.

Analisaram mais de 1300 horas de interações espontâneas entre pais e crianças que aprendiam a falar e constataram que os pais mais ricos falavam significativamente mais com os seus filhos. Concluíram que, com raras exceções, quanto mais os pais falam com os filhos, mais rapidamente cresce o vocabulário das crianças e mais altas são as suas pontuações nos testes de *QI*, aos três anos e mais.

A investigação dos dois autores ganhou uma importância relevante, ao trazer um dado novo para a compreensão do problema: a intervenção mais decisiva passava por enfrentar o fosso verbal ou linguístico, diretamente junto dos pais. Verificaram que, não obstante ser possível aumentar facilmente o vocabulário das crianças, por via do ensino de novas palavras, não era, todavia, possível assegurar a continuidade dessa aprendizagem de vocabulário novo, se as crianças deixassem de ser intervencionadas. Apesar de terem sido ensinadas muitas palavras novas às crianças do jardim-de-infância, ficou claro que, passado um ano, quando estas passaram para a primária, os efeitos do aumento de recursos em vocabulário se haviam esbatido e não se havia conseguido mudar a trajetória de desenvolvimento.

As trajetórias de desenvolvimento das crianças, em matéria de crescimento do vocabulário, continuavam a apresentar grandes discrepâncias das dos filhos dos professores. O crescimento rápido do vocabulário dos filhos dos professores contrastava com o lento crescimento do vocabulário das crianças do jardim-de-infância, o que confirmava os resultados de outros estudos, segundo os quais, no ensino secundário, muitos filhos de famílias pobres não possuíam o vocabulário utilizado nos manuais escolares.

Hart e Risley (1999) referem que a experiência linguística das crianças não difere apenas no volume e qualidade das palavras ouvidas. Existem igualmente diferenças significativas nos tipos de fala entre pais e filhos, nomeadamente do número de frases encorajadoras da conversação e de proibições. Confirmaram que as famílias que falam muito, falam também sobre assuntos mais diferenciados. Usam uma maior variedade de construções gramaticais, um vocabulário mais sofisticado e produzem mais enunciados encadeados uns com os outros. Para os pais das famílias mais

instruídas, tudo é assunto de conversa, sendo que uma proporção mais elevada da conversa é constituída por elogios e por respostas que confirmam os comentários da criança.

Estimar a dimensão das diferenças na experiência acumulada das crianças, antes dos três anos, dá uma indicação da importância da qualidade da estimulação precoce. Estimar as horas de intervenção necessárias para igualizar as experiências precoces das crianças permite ver com clareza o esforço que é requerido para mudar as suas vidas. E quanto mais se adia o esforço, menos possível se torna a mudança.

Com base nas evidências acima assinaladas, há na atualidade toda uma linha de investigação sobre a desigualdade de acesso à escolarização na mais tenra infância. Antes mesmo de entrarem para o ensino pré-primário, as crianças já estiveram expostas a condições de existência que, nuns casos, facilitam muito o seu desenvolvimento e, noutros casos, impedem a aprendizagem de conceitos e de uma linguagem que são indispensáveis para progredirem na sua escolarização e se adaptarem à escola.

As experiências na pequena infância instalam hábitos de descoberta, procura, atenção, de incorporação de novas experiências cada vez mais complexas, bem como esquemas para categorizar as experiências e pensar sobre elas. Neurologicamente, a pequena infância é um período crítico porque o desenvolvimento do córtex é influenciado pela quantidade de atividade do sistema nervoso central estimulado pela experiência. Do ponto de vista comportamental, a pequena infância é um período único de impotência já que praticamente toda a experiência das crianças é mediada pelos adultos, no quadro de interações de face a face perpassadas por afeto (Hart & Risley, 1999).

A aquisição da linguagem é uma das conquistas centrais da primeira infância, muito mais central do que qualquer outra conquista importante. A linguagem é um "*meio de comunicação*, um *método para codificar e armazenar conhecimento* e um magnífico *instrumento para planear ações e resolver problemas"* (Warren, 2015:1*)*. Não é exagero afirmar o seu papel determinante no desenvolvimento social e cognitivo do ser humano. Hoje, logo aos trinta meses, a velocidade na aquisição de novas palavras é um preditor das competências em literacia e do próprio processo de aprendizagem ao longo da vida escolar, dela decorrendo a possibilidade de percorrer um trajeto mais longo ou de sofrer uma eliminação precoce ((Rowe et al., 2012).

Nas sociedades pós-industriais muito desenvolvidas, as exigências de qualificação requerem níveis de escolarização mais elevados, logo percursos escolares cada vez mais longos. Neste processo de exigência cada vez maior da qualificação da mão-de-obra, aqueles que fracassam na escola estão, cada vez mais, definitivamente excluídos da inserção numa vida profissional.

Ora, a influência do meio envolvente da criança sobre a sua trajetória de aprendizagem da linguagem começa, como já foi dito, com a interação entre a criança e os pais e constrói-se hora após hora, dia após dia, ao longo da primeira infância (Hart & Risley, 1999).

Os estudos sobre o desenvolvimento cerebral da criança na primeira infância mostram bem que as experiências precoces são o principal motor do desenvolvimento linguístico e (Kuhl, 2004: 831-843). Durante os três primeiros anos de vida da criança, o desenvolvimento ocorre a um ritmo que

ultrapassa, de longe, o de qualquer outro período da vida, segundo um processo incessante com impacto no desenvolvimento da linguagem, da cognição social e emocional, sendo que as crianças expostas a um contexto relacional e comunicacional pouco estimulante ficam em clara desvantagem.

Mesmo que a maior parte dos pais e cuidadores sejam "bons pais", o facto de não dominarem um código linguístico elaborado e de os seus padrões de comunicação se apoiarem em significações mais implícitas do que explícitas faz com que, impercetivelmente, se acumulem discrepâncias na velocidade e no percurso de aquisição da linguagem, de tal modo que em poucos anos resultam diferenças cumulativas dos recursos lexicais (Bernstein, 1975). Os efeitos destas diferenças na extensão do vocabulário e nas competências de linguagem oral repercutem-se na altura do jardim-de-infância e permitem prever, caso nada seja feito em contrário, as competências posteriores em matéria de literacia e do próprio sucesso escolar (Dickinson & Tabors, 2001; Snow & Griffin, 1998).

O processo cognitivo da aprendizagem da leitura é mais fácil entre as crianças que têm um amplo vocabulário, pois não têm de adquirir, em simultâneo, o significado de palavras novas, no momento em que se trata de aprender a articular grafemas com fonemas (Ouellette, 2006).

A linguagem falada é um instrumento privilegiado de acesso à cultura envolvente. Não trocar palavras leva a reduzir a participação e, no limite, a estar separado dessa cultura envolvente. Não comunicar com a sociedade é um caminho que conduz ao fechamento sobre si próprios, ao corte com o meio envolvente, o que, por sua vez, empobrece ainda mais a linguagem, reduzindo-a ao estritamente necessário para comunicar.

Apesar de esta desigualdade ser conhecida desde há muito, embora a ciência haja identificado com razoável precisão as causas da real falta de oportunidade de acesso ao conhecimento e aos diplomas escolares, não foram viabilizadas intervenções coerentes com o que análise científica demonstra (Zigler, & Valentine, 1979).

Assinalam alguns autores (Zigler, & Valentine, 1979; Rowe & Meadow, 2012) que, com demasiada frequência, os esforços são demasiado limitados, as intervenções não são suficientemente intensivas, são tardias (começam aos três anos ou mais tarde) e difusas (tentam responder a um número excessivo de problemas para serem bem implementados). Por isso, para um número excessivo de crianças, o hiato que começa a crescer na infância nunca fica compensado. Uma vez estabelecidas as trajetórias de desenvolvimento, torna-se difícil mudá-las se não forem feitos esforços extraordinários (Rowe & Meadow, 2012). Se não há uma intervenção precoce, os tipos de condutas dos pais que entravam o desenvolvimento da linguagem acabam por adquirir uma estabilidade considerável (Hart, & Risley, 1999), pelo que se impõe trabalhar intensamente com os pais e as crianças nos dois ou três primeiros anos de vida da criança.

Não há como induzir o desenvolvimento linguístico das crianças, se pais e cuidadores não estão no centro da solução do problema. A chave do problema consiste em proporcionar-lhes um programa muito centrado nos procedimentos mais capazes de estimular o gosto pela aprendizagem. A intervenção precoce desde o nascimento implica ajudar as famílias a criarem rotinas altamente

reforçadoras da interação pais-criança, rotinas, estas, que constituem a infraestrutura familiar que suporta o desenvolvimento precoce da linguagem.

Retomando a reflexão sobre o objeto do Serviço Social especificamente no fenómeno da pobreza, e com base na já referida experiência como assistente social gestora de contratos de inserção de beneficiários do RSI, foi-me possível verificar as abordagens teóricas acima apresentadas e constatar a necessidade de revolucionar as condições da socialização inicial das crianças, muito em especial, criando as condições duradouras para que os pais sejam protagonistas ativos no processo de aprendizagem do seus filhos. Constatamos que não é possível atenuar as desigualdades de acesso ao domínio da língua materna, e, nesse sentido, superar a incomunicabilidade entre cultura familiar e cultura escolar, se os pais não forem preparados para serem parceiros ativos do processo educativo dos seus filhos (Dickinson & Porche, 2011).

Ora, interromper a reprodução da pobreza na infância obriga a anular os mecanismos que conduzem as crianças a desacreditarem de si próprias e a não serem capazes de construir uma identidade social. É, pois, necessário adultos atentos e empenhados no seu desenvolvimento e um quotidiano preenchido por atividades cuidadosamente planeadas em função das necessidades de estimulação.

Goodman & Sianesi (2005) explicita que a aprendizagem da língua é fácil quando está integrada no que a criança já aprendeu, faz parte do seu universo de sentido, é interessante, pertence à criança, é sentida como relevante, já que tem um propósito e serve para alguma coisa, em suma, quando é acessível à criança e esta tem poder para a utilizar. Aprender uma língua torna-se muito difícil, quando esta é artificial, fragmentada, desprovida de sentido, aborrecida, irrelevante para a criança, não lhe pertence já que não lhe serve para nada, e, finalmente, quando a criança não tem poder para a utilizar. Importa, em suma, sublinhar que, sendo uma prática social e cultural, a literacia não se adquire de forma espontânea, requer um trabalho de planificação consciente, práticas intencionais e sistemáticas, com processos de monitorização constantes, e de avaliação, com um espírito de abertura à inovação e à criatividade (Braunger & Lewis, 2006:140).

A heterogeneidade das culturas familiares tem impacto significativo na disparidade dos níveis de desenvolvimento, muito fortes à entrada na escola primária, uma disparidade que aconselha a diferenciar a ação educativa sem, contudo, fechar cada um na sua diferença (Perrenoud, 2008). Sabemos que o simples facto de escolarizar numa idade precoce não reduz, de facto, as desigualdades perante a escola. O simples facto de ir à escola aos 3, 4 ou 5 anos não contribui, por si só, para a democratização dos estudos. Uma escola primária eficaz e viva exige professores qualificados que se apresentem como verdadeiros especialistas dos processos de desenvolvimento, de socialização e da criação de uma relação positiva e aberta com o saber (Perrenoud, 2008). Por isso, é preciso fomentar a participação máxima dos pais, incentivá-los a entrar no local pré-escolar sempre que queiram e possam, a participar nos jogos com os seus filhos, a acompanhá-los nos passeios. O objetivo é que os pais não deleguem inteiramente os problemas aos especialistas, nem se instalem em relações de

dependência. Para isso é preciso que as famílias possam expressar os problemas que lhes dizem diretamente respeito e não se sintam inferiorizados. O papel dos profissionais nestas famílias é estabelecer uma efetiva comunicação através do diálogo e da escuta sensível. A preocupação constante dos interventores sociais é compreender as pessoas a que se dirigem, condição para que a palavra se liberte, o passado seja evocado e seja articulado com o presente, com uma nova coerência. Por isso, é preciso evitar criar serviços que tornam as pessoas dependentes, substituindo-se a elas, e, pelo contrário, ter a preocupação de lhes devolver as suas responsabilidades.

3.4. Contrariar a reprodução inter-geracional da pobreza: criar oportunidades de uma real apropriação do conhecimento e da certificação escolar pelos mais jovens

Algumas análises do âmbito da sociologia da educação, da escola e da família dão contributos valiosos para perceber como o sistema educativo reproduz as desigualdades sociais (Bourdieu, 1964, 1993; Perrenoud, 2008; Lahire, 2011; Benavente et al., 1990).

A montante da economia, a obtenção de qualificações e competências profissionais, comportem elas a aquisição de conhecimentos ou de atitudes a respeito da própria disciplina do trabalho, depende, cada vez mais, da relação com a escola, muito em particular da convicção a respeito das vantagens que dela podem ser retiradas. Ora, a sociologia permite-nos saber que as probabilidades de viver a escola como um local com sentido para a vida se diferenciam significativamente em função do capital cultural da família de origem, isto é, da maior ou menor proximidade entre a cultura da casa onde se nasceu e a cultura escolar (Bourdieu, 1964, 1993; Perrenoud, 2008; Benavente et al, 1990). A sociologia, entre outras disciplinas, acumula uma série de factos empíricos e de análises que são cruciais para percebermos que existem lógicas e padrões de relacionamento, na família e na escola, que objetivamente restringem as oportunidades dos filhos de certas frações das classes populares adquirirem diplomas escolares socialmente valorizados. Os trabalhos de Pierre Bourdieu (1993), um autor particularmente arguto no que respeita à desmontagem dos processos de reprodução das desigualdades, das hierarquias e das distâncias sociais, dão conta, com grande lucidez, que as crianças dos meios ditos populares dispõem de escassas probabilidades de acesso aos cursos social e economicamente mais valorizados. O que surge como desinteresse e incapacidade é, na realidade, a expressão de uma dominação cultural, de uma violência simbólica, inscritas nos próprios princípios organizadores da escola. “Para que sejam favorecidos os mais favorecidos e desfavorecidos os mais desfavorecidos, é necessário e suficiente que a escola ignore no âmbito dos conteúdos do ensino que transmite, dos métodos de transmissão e dos critérios de avaliação, as desigualdades culturais entre as crianças das diferentes classes sociais. Tratando todos os educandos, por mais desiguais que sejam de facto, como iguais em direitos e deveres, o sistema escolar é levado a dar a sua sanção às desigualdades iniciais diante da cultura. A igualdade formal que pauta a prática pedagógica serve

como máscara e justificação para a indiferença no que diz respeito às desigualdades reais diante do ensino e da cultura transmitida, ou melhor dizendo, exigida" (Bourdieu,1964, 1993)

O conhecimento aprofundado da produção teórica acerca do funcionamento da Escola nas modernas sociedades mais desenvolvidas permite saber que a massificação da frequência escolar, por via da imposição de uma idade obrigatória, não representou uma real oportunidade de inclusão social das crianças vindas das chamadas classes populares, muito em particular das que são originárias do sub-proletariado.

As evoluções mais recentes da escola na nossa sociedade, em consonância, aliás, com o que se vem verificando em países mais desenvolvidos do que Portugal, evidenciam uma tendência para instalar uma seletividade social, disfarçada sob o discurso da igualdade de oportunidades de acesso ao ensino. Em tempos relativamente recentes, as maiores causas do insucesso e do abandono escolares remetiam essencialmente para o desfasamento entre a cultura consagrada pela escola e as culturas das chamadas classes populares. Os analistas do sistema de ensino não se cansaram de assinalar que a imposição de uma cultura erudita a alunos originários de famílias com modos de vida divorciados do trabalho intelectual – sem cuidar de diversificar práticas pedagógicas – constituía um verdadeiro mecanismo de eliminação escolar dos filhos das frações das classes populares. Os filhos das classes populares rurais e de algumas frações mais baixas das classes populares urbanas eram eliminados da escola não por serem destituídos de inteligência, mas porque a cultura prescrita pela escola era por eles vivida como profundamente artificial, desligada dos problemas concretos da vida quotidiana, e, por isso, francamente desmotivadora.

As práticas que se têm afirmado na Escola estão longe de evidenciar o investimento na elevação cultural das camadas social e culturalmente mais desmunidas. Para criar condições de efetiva igualdade de oportunidades de acesso aos conhecimentos e competências seria necessário promover uma série de mudanças: da abordagem dos assuntos em abstrato, completamente descontextualizados da vida real; da organização curricular desadequada por excessivo número de disciplinas e da carga horária semanal; da desarticulação das disciplinas entre si; da falta de tempo dos alunos para dedicar ao estudo; da falta de tempo para brincar; das práticas pedagógicas expositivas que reduzem os alunos à condição de recetores; das aulas centradas na transmissão em detrimento do treino; da falta de controlo sobre o que os alunos efetivamente apreendem; da falta de interesse pelo ensinar a pensar e ensinar a aprender (Bourdieu, 1964, 1993; Perrenoud, 2008; Lahire, 2011;Benavente et al., 1990).

Finalmente, e muito importante, para que a igualdade de oportunidades se concretize é fundamental que a concessão de certificação escolar corresponda a uma real aquisição de conhecimentos. Nada será mais desmotivador do investimento na aprendizagem e da própria aquisição de valores e padrões de conduta eticamente aceitáveis do que ser enredado num jogo de faz de conta (Bourdieu, 1987; 1989; 1993).

Vai, assim, ficando cada vez mais claro que a vulnerabilidade dos indivíduos à entrada no mercado de trabalho só é passível de alguma transformação se o Serviço Social não restringir o seu

campo de ação ao indivíduo e o alargar às instituições de ensino e à família. Não há como garantir alguma melhoria das condições de entrada no mercado de trabalho se não se concretizarem intervenções consistentes no âmbito da aquisição de conhecimentos, valores, atitudes, padrões de conduta que condicionam a adaptação ao mundo do trabalho. Neste sentido, é fundamental que os assistentes sociais detenham conhecimentos sólidos acerca dos funcionamentos escolares e dos próprios mecanismos da aprendizagem, a fim de se poderem assumir como interlocutores reconhecidos na constituição de parcerias centradas na experimentação de projetos educativos adequados aos adultos e respetivas crianças culturalmente mais vulneráveis.

Uma questão crucial a incluir no objeto do Serviço Social passa por contrariar a tendência que se afirma com mais força no contexto escolar de remeter exclusivamente para os pais/família a responsabilidade de educar. Não faz sentido ignorar que a socialização das gerações mais jovens já não depende exclusivamente da família, que há cada vez mais instâncias de socialização que competem com a família e com a própria escola. Tal como, não faz sentido remeter sistematicamente para os pais toda a responsabilidade pela conduta dos filhos e, sobretudo, ignorar a falta de conhecimentos dos pais para acompanhar os problemas dos mais jovens, a pressão de modos de vida e padrões de consumo veiculados pelos media, as modas educativas que instalam a diluição profunda dos papéis parentais.

A demissão da escola face às tarefas da socialização faz dela um contexto social que está longe de fornecer referências claras, faz dela um espaço confuso onde os próprios adultos se revelam incapazes de exercer uma autoridade legítima e onde o investimento afetivo é escasso.

A escola continuará a ser uma instituição preponderante na socialização do conhecimento; continuará a concentrar no seu seio uma pluralidade de contradições que têm origem noutras instâncias da vida social e a prometer o futuro a todos numa sociedade, em que as desigualdades se agravam. Servirá melhor o desenvolvimento económico e social se deixar de ser um mundo fechado e de viver em torno de lógicas e modos de funcionamento burocráticos, encontrando caminhos de articulação com o mundo exterior, a montante e a jusante. Se é certo que os certificados escolares sofrem uma desvalorização fortíssima, por força dessas desarticulações, não é menos certo que a inclusão no mercado de trabalho é cada vez mais improvável para aqueles que não possuem qualificações académicas (Queiroz & Gros, 2002).

Ora, uma das maiores dificuldades no que respeita à ampliação das oportunidades destas crianças e adolescentes é convencer os dirigentes e profissionais das instituições de ensino a abrirem-se à experimentação de modalidades de ensino e aprendizagem, não somente adequadas à cultura em que os formandos foram inicialmente socializados, mas que, igualmente, assumam conhecimentos teóricos relevantes sobre o fenómeno da aprendizagem, muito em especial sobre a aprendizagem de competências (Perrenoud, 2008).

Reunir as condições adequadas para que o saber passe a estar ao alcance destes indivíduos, que desde muito cedo vivem a escola como um meio estranho e desinteressante, passa pelo investimento

incansável na alteração das representações correntes dos agentes de ensino a respeito do trabalho pedagógico.

No quadro da experiência profissional que já referi, pude observar a tentativa de implementação de um projeto educativo para os filhos dos beneficiários do *RSI* que pretendia ir muito além do controlo rotineiro da frequência da escola. Quem, não se limitar a encaminhar as pessoas para as escolas e centros de formação profissional, nem se alhear do acompanhamento do processo formativo dia após dia, sabe que a democratização do acesso à escolarização encontra obstáculos poderosos. Quem acompanha diariamente as crianças no próprio contexto escolar pode constatar como é difícil envolver os docentes numa reflexão aprofundada sobre o que está por trás dos comportamentos dos alunos que fogem ao padrão do "aluno ideal"

Ao longo de vários anos, a instituição em que exerci atividade profissional como assistente social criou oportunidades de observação quotidiana da escola no âmbito da contratualização de várias parcerias, direcionadas para a conceção e execução de projetos educativos mais adequados às necessidades das crianças. Foi possível constatar que estas crianças não se adaptam a aulas expositivas, alheando-se com demasiada frequência da exposição do professor. Como foi possível dar conta da dificuldade de convencer os professores de que a aula interativa é muito mais eficaz; que para aprender é preciso superar a separação entre o contexto de aprendizagem e o contexto da ação, a fim de entender a relação entre o que aprendemos e o que fazemos. Os investigadores em educação e todos os que não se resignam com o insucesso escolar esperam que a escola dê verdadeiros poderes sobre o mundo, subscrevem que, se não são mobilizáveis na vida, os vastos conhecimentos verificados em exames estão longe de constituir verdadeiros recursos (Perrenoud, 2008). Com efeito, uma parte dos alunos não aprende pela simples razão de não compreender para que serve o que lhes é ensinado. Somente os "herdeiros" (Bourdieu, 1964, 1993) obtêm da sua família uma relação com o saber que valoriza o conhecimento pelo conhecimento, assim como representações que ligam os saberes às práticas sociais, nomeadamente as famílias cujos adultos têm profissões intelectuais (Bourdieu, 1964, 1993; Prendoud 2008). Os filhos de professores, de médicos, de engenheiros ou advogados não têm nenhuma dificuldade em compreender, desde a mais tenra idade, que os saberes abstratos são a chave de um poder sobre o mundo físico e social. As crianças das classes populares, aquelas que fracassam ou encontram dificuldades na escola, não têm os mesmos meios. Trabalhar a transferência ou desenvolver competências aumenta o sentido das aprendizagens pelo simples facto de serem ligadas a práticas, à tomada de decisões ou à resolução de problemas (Perrenoud,2008).

Cabe registar que, no caso dos "beneficiários" acima referidos, a escola não representou uma oportunidade para adquirirem saberes básicos, tais como falar com fluência, ler, interpretar e escrever, resolver operações aritméticas elementares. Por isso, a tendência para seguir programas estabelecidos sem ter em conta requisitos indispensáveis para a sua apropriação constitui um obstáculo real à aquisição dos conhecimentos.

A posição de interventores no espaço escolar permitiu-nos destacar um outro mecanismo conducente à exclusão do acesso à cultura e ao conhecimento: a banalização do trabalho escolar e a concessão de certificados que não correspondem a reais aprendizagens.

É o caso, por exemplo, dos jovens que vivem a experiência inexoravelmente repetida do fracasso, primeiro na escola e depois no mercado de trabalho que impede ou desencoraja toda a antecipação razoável do futuro. Jovens que a falta de capital cultural vota a um fracasso escolar praticamente certo e que, não obstante, permanecem até uma idade relativamente avançada na escola, em condições de existência que, apesar de tudo, alimentam a elevação das suas aspirações (Bourdieu, 1964, 1993). Afastando-os provisoriamente das atividades produtivas e separando-os do mundo do trabalho, a escola interrompe o ciclo «natural» da reprodução operária, baseada na adaptação antecipada às posições dominadas e leva-os a recusar o trabalho manual, sobretudo na fábrica, e a condição operária; ela (escola) leva-os a recusar o único futuro que lhes é acessível sem lhes garantir em nada o futuro que parece prometer e ao qual os ensina a renunciar, definitivamente, pelo *efeito de destino* dos seus veredictos (Bourdieu, 1964, 1993). Estes fatores estruturais que modelam principalmente as disposições em relação ao tempo e, por esta via, a relação com o trabalho, explicam a afinidade entre estes jovens e as disposições instáveis e os empregos temporários. Mas, não é possível dar conta completamente das disposições e práticas destes adolescentes, em especial das mais "desviantes", sem considerar vários outros fatores, sobretudo a inexistência de equipamentos enquadradores de atividades desportivas, culturais e sociais que pudessem contribuir para dar um sentido à existência.

O "combate" às ideias e às práticas que iludem os excluídos, fazendo-os crer que o diploma tem um valor, independentemente das aprendizagens realizadas, e que este está garantido pela simples inscrição, constitui, a nosso ver, uma das intervenções indispensáveis para efetivamente ampliar as suas oportunidades.

3.5. A relação entre profissionais de Serviço Social e os assistidos no quadro de políticas de protecção social de cariz burocrático: quais as possibilidades de contrariar as lógicas de etiquetagem, estigmatização e reprodução das categorias socialmente inadaptadas?

3.5.1. Os contextos sociais em que os assistentes sociais operam são dominados por uma cultura burocrática

Os funcionamentos institucionais, sejam eles do setor público ou do privado (o chamado terceiro setor), exercem uma ação socializadora sobre os profissionais que em muitos casos desvaloriza e desencoraja, não só o recurso às ferramentas científicas já existentes, mas a própria produção científica sobre práticas hipoteticamente suscetíveis de solucionar os problemas.

No caso das respostas públicas ao problema da pobreza, constata-se que são muito estreitos os caminhos que permitem experimentar programas de intervenção assumidamente concebidos para que as pessoas deixem de ser assistidas.

Destacamos, desde logo, a sua evidente insuficiência para induzir as mudanças necessárias à superação da situação de dependência económica do sistema de proteção, não só pela exiguidade da prestação financeira, mas, igualmente, pelo fraco investimento na obtenção de outros tipos de recursos, compatíveis com a inserção social, verdadeiramente digna desse nome.

Este é um caso bem demonstrativo de como os contextos sociais em que os assistentes sociais operam estão integrados em meios turbulentos, dadas as suas interações dinâmicas com outros sistemas sociais (Emery e Trist, 1965; Cohen, 2011). Estão longe de ser simples e imutáveis não sendo, por isso, suscetíveis de serem analisados em termos de resultados previsíveis. A sua complexidade faz com que não possam geralmente ser compreendidos em termos de causas lineares, contêm processos significativamente caóticos, donde a previsão de resultados de intervenções específicas se torna altamente problemática (Emery e Trist, 1965; Cohen, 2011).

No que concerne à relação institucional dos assistentes sociais com os beneficiários de programas de combate à pobreza impõe-se questionar a falta de poder real sobre os fatores do problema que deveriam tratar, a falta de condições para fornecer o que as pessoas necessitam (como, por exemplo, recusar os "estágios" que são simples paliativos do desemprego). O que pode mudar realmente a situação das pessoas não depende deles, ao passo que o que depende deles não pode, em absoluto, mudar em nada a situação. O Serviço Social transporta, em si mesmo, uma contradição: a resignação de indivíduos desmobilizados e desmoralizados por uma longa série de fracassos e de deceções, e a inércia de uma administração atomizada e atomizante, fechada na rigidez das suas rotinas e dos seus pressupostos (Bourdieu,1993; Amaro, 2017).

Bourdieu (1993) na sua obra "Miséria do Mundo" atenta que o trabalhador social deve lutar, sem tréguas, em duas frentes: por um lado, contra aqueles que deseja apoiar/assistir, que estão muitas vezes demasiado desmoralizados para tomar nas mãos os seus próprios interesses e, por uma razão ainda mais forte, os da coletividade; por outro lado, contra as administrações e os funcionários divididos e fechados em universos separados.

Paradoxalmente, a rigidez das instituições burocráticas é tal que, em detrimento da ideia que delas tinha Max Weber, estas não podem funcionar, de alguma maneira, a não ser graças à iniciativa, à inventividade, e mesmo ao carisma dos funcionários menos aprisionados na sua função. Se estivesse entregue à sua própria lógica, a das divisões administrativas, interditando ao mesmo tempo toda a ação eficaz, a burocracia condenar-se-ia ela própria à paralisia (Bourdieu, 1993).

Na obra que dedicou à denúncia da miséria do mundo, Bourdieu (1993) dá voz aos trabalhadores sociais investidos pelo Estado para garantir os mais elementares serviços públicos, especialmente em matéria de educação e de saúde, com meios irrisórios. No atual contexto de substituição das políticas estatais, com incidência nas estruturas de distribuição, por uma política que

visa simplesmente corrigir os efeitos da distribuição desigual dos recursos de capital económico e cultural, quer dizer, por uma caridade de Estado destinada aos "pobres merecedores", os trabalhadores sociais são atravessados por contradições que vivem frequentemente no mais profundo de si mesmos como se estivessem a enfrentar dramas pessoais: contradições entre as missões, quase sempre desmedidas, que lhes são confiadas, principalmente em matéria de emprego, de habitação e educação e os meios, quase sempre irrisórios, que lhes são atribuídos (Bourdieu 1993). Num quadro de ausência de políticas direcionadas para a efetiva criação de igualdade de oportunidades e em contextos institucionais predominantemente burocráticos, as margens de intervenção dos assistentes sociais são sempre constrangidas por enormes tensões, quer na relação com os beneficiários dos serviços de proteção social, quer com os poderes institucionais.

Todavia, o assistente social pode, apesar do *pessimismo da lucidez* (Bourdieu, 1993), decorrente da tomada de consciência da trama de obstáculos que conferem à pobreza uma força equivalente à que é costume associar a um destino, explorar as margens possíveis de transformação dos sentimentos de vergonha e de impotência em projetos de mudança, visando o reconhecimento social.

A apropriação de uma leitura crítica das políticas sociais e dos funcionamentos institucionais que as implementam é uma condição necessária para que os assistentes sociais não se limitem ao papel de agentes de controlo social e se assumam como agentes de transformação, criando uma relação pedagógica com os assistidos, a fim de que estes possam adquirir a compreensão dos processos que podem conduzir a alguma libertação e assumir ações coerentes com essa mesma libertação (Freire, 1981; Goffman, 2019; Becker, 2018; Bourdieu, 1993).

É fundamental compreender que a relação entre o assistente social e o indivíduo assistido pode representar uma grande provação, desde logo, se a pessoa sentir a sua vida invadida e a sua individualidade destruída. O facto de os assistentes sociais exercerem a sua atividade profissional em instituições públicas e privadas, que trabalham mais como canais de transmissão de medidas assumidas pelos eleitos do que, como agentes ao serviço da análise e resolução dos problemas das pessoas, expõe-nos a serem vistos como representantes do poder e como agentes de controlo. O processo de obtenção de dados empíricos sobre os assistidos está inevitavelmente contaminado por relações de dominação entre entrevistadores e entrevistados que acabam por interferir na fiabilidade dos dados obtidos.

A relação que o assistente social estabelece com o assistido é a principal ferramenta de que dispõe para trabalhar, sendo de destacar que esta pode, em muitos casos, limitar-se a um exercício de controlo social, sempre que o assistente social se limita a funcionar como correia de transmissão do poder e a gerar a aceitação e a conformidade dos indivíduos com a parca quantidade e qualidade dos apoios. Este tipo de relação tende a gerar a perpetuação da dependência, a degradar a dignidade do indivíduo e a nele, assim, despertar uma miséria moral ainda maior.

É fundamental que o assistente social possua uma leitura crítica das políticas supostamente criadas para melhorar a qualificação e o acesso ao emprego. E, claro, que não se limitem a ser os

agentes executantes acríticos de políticas sociais assistencialistas, de que a oferta de formação avulsa e sem real vocação para gerar qualificações valorizadas no mercado de trabalho é um exemplo.

Apesar de a intervenção dos assistentes sociais não obedecer a um padrão único, é possível, todavia, identificar as armadilhas com que todos se confrontam (Paugam, 2003).

Em primeiro lugar, é fundamental reter o problema de saber como ajudar a pessoa a sair da situação sem a inferiorizar, sem a levar a interiorizar e a identificar-se com o estatuto de pobre. Como estabelecer uma relação desafiadora com os assistidos, capaz de bloquear a interiorização do estatuto de *pobre* e a aprendizagem dos papéis sociais que lhe estão associados. Como controlar o efeito indireto da intervenção do Serviço Social sobre a transformação da personalidade dos beneficiários da ação social no decurso do processo assistencial. Como empreender um trabalho educativo em profundidade que preserve as famílias de abdicaram de uma parte da sua dignidade ou, pelo menos, da sua autonomia.

O problema torna-se particularmente agudo quando a intervenção ocorre numa fase do processo em que os indivíduos já começaram a elaborar racionalizações da assistência e a comportar-se como futuros *assistidos*. A intervenção ocorre tardiamente, quando já foi desencadeado todo um processo de transformação interna, suscitada pela necessidade de sobreviver à falta de alternativas, à ausência de esperança e à vivência da desvalorização.

Do ponto de vista do Serviço Social, esta reflexão reveste-se de grande importância, dado alertar para o facto de que a relação estabelecida com os indivíduos comporta escolhas decisivas no que respeita às possibilidades de bloquear a interiorização do estatuto de *pobre*. Com efeito, entre o desempenho de um papel burocrático, traduzido no controlo dos requisitos de acesso aos benefícios, e o investimento na tomada de consciência dos constrangimentos sociais e dos caminhos da mudança há uma distância que traduz dois modos bem distintos de fazer Serviço Social.

Com base em fundamentos teóricos desenvolvidos quer por Paulo Freire (1981: 53-63), quer por Pierre Bourdieu (1993:72), tivemos ocasião de verificar as virtualidades da relação que investe num trabalho reflexivo com os indivíduos, que os conduz a repensar as suas práticas anteriores e a preparar-se para novas práticas, designadamente no que concerne à inclusão social na dimensão económica. Uma relação em que o assistente social investe num trabalho reflexivo orientado para que os assistidos descubram o que há por trás de muitas das suas atitudes de desencorajamento, que os leve a irem além da mera opinião, a "desvelarem as suas relações com o mundo histórico – cultural, e que as estimulasse, enfim, a enfrentar a realidade de forma mais problematizadora e criticamente consistente" (Freire: 1981, pp.53-63; Freire: 1986, pp. 64-75).

Tratando-se de gerar o clima capaz de conduzir os beneficiários à recodificação da sua realidade (Freire: 1981, pp. 31-35), os assistentes sociais procuram romper com a dicotomia entre os que elaboram o diagnóstico e os que com ele se devem conformar, ou seja, procuram não descartar a participação, as potencialidades e iniciativa própria dos indivíduos, cujos trajetos sociais são objeto de diagnóstico. No contexto do Serviço Social, os visados pelo processo de diagnóstico são chamados a

participar, o que permite, de algum modo, controlar as profundas distorções inerentes ao processo de conhecimento, sempre que a recolha de dados reduz os indivíduos à condição de meros informantes (Bourdieu, 1993, pp. 918-919). Nesse sentido, é fundamental envolver os assistidos na produção escrita do seu contrato de inserção, num contexto de diálogo facilitador do desenterrar das experiências e das lembranças e de ajuda à própria escrita**.**

É preciso que o assistente social tome consciência de que a relação que estabelece com assistido pode criar uma hierarquia que, não raro, leva o segundo a responder de acordo com o que pensa ser mais valorizado e apreciado pelo primeiro, ou a retrair-se e a expressar a posição mais comum sobre a matéria em causa. Ora, para criar uma comunicação menos marcada pelos efeitos da relação social, o assistente social tem de estar unido ao assistido por uma relação de familiaridade. Só nesta circunstância, as questões que lhe vierem a ser colocadas dificilmente serão entendidas como ameaçadoras ou agressivas. E para instalar essa familiaridade precisa de ser capaz de analisar as condições da comunicação, que o mesmo é dizer, conhecer as descoincidências entre os seus próprios sistemas de representações e os dos seus observados (Bourdieu, 1993). O indivíduo (entrevistado) só se sente autorizado a ser quem "é", a partilhar a visão autêntica que tem sobre si próprio e sobre o mundo, se o assistente social (investigador) for capaz de se "*colocar no seu lugar em pensamento*", sem, apesar disso, fingir anular a distância que o separa dele. É graças à disponibilidade para se "esquecer de si", para acolher o seu mundo interior que a relação pode vir a tornar-se uma ocasião excecional de expressão do indivíduo, de o incitar a testemunhar o que diz respeito à sua esfera privada, livre dos constrangimentos sociais que se impõem nas interações da vida quotidiana (Bourdieu, 1993, pp. 914).

Esta reflexão é de grande pertinência para o Serviço Social, dada a tendência, instalada em muitos profissionais, para a rotulação dos comportamentos dos indivíduos assistidos em termos de falhas de caráter e a falta de preparação para relacionar as condutas individuais com as oportunidades inerentes aos respetivos meios sociais. Segundo as palavras expressivas deste autor, este tipo de entrevista constitui uma espécie de alívio, e até de realização, por lhes ser oferecida a oportunidade de explicitar experiências e reflexões recalcadas. É a implicação do investigador no trabalho, ao mesmo tempo doloroso e gratificante, de enunciação dos acontecimentos e experiências reprimidas pelas pessoas que as vivenciam que distingue a entrevista da conversa banal ou das entrevistas em que o entrevistador se proíbe, em nome da neutralidade, de qualquer espécie de implicação pessoal (Bourdieu, 1993: 914-915).

Retomando a reflexão sobre o Serviço Social, cabe reter que aos entrevistados/assistidos é preciso fornecer os instrumentos intelectuais necessários para que venham a *compreender* as suas tomadas de posição. Mas sem instaurar uma distância que os reduziria a sujeitos desprovidos de qualquer saber sobre si e, mais importante ainda, sem capacidades de virem a produzir um discurso sobre si próprios e sobre a sua condição social.

Em síntese, diríamos que a superação das tensões na relação entre assistentes sociais e assistidos é um processo muito complexo cuja implementação requer algumas condições essenciais: promover o acesso dos indivíduos à compreensão das causas dos seus problemas e à respetiva enunciação pública; promover a participação na decisão sobre as ações adequadas e exequíveis, numa perspetiva de saída da situação; promover a participação na escrita dos chamados contratos de inserção; promover a avaliação regular e sistemática dos resultados das intervenções.

CAPÍTULO IV – ABORDAGEM METODOLÓGICA

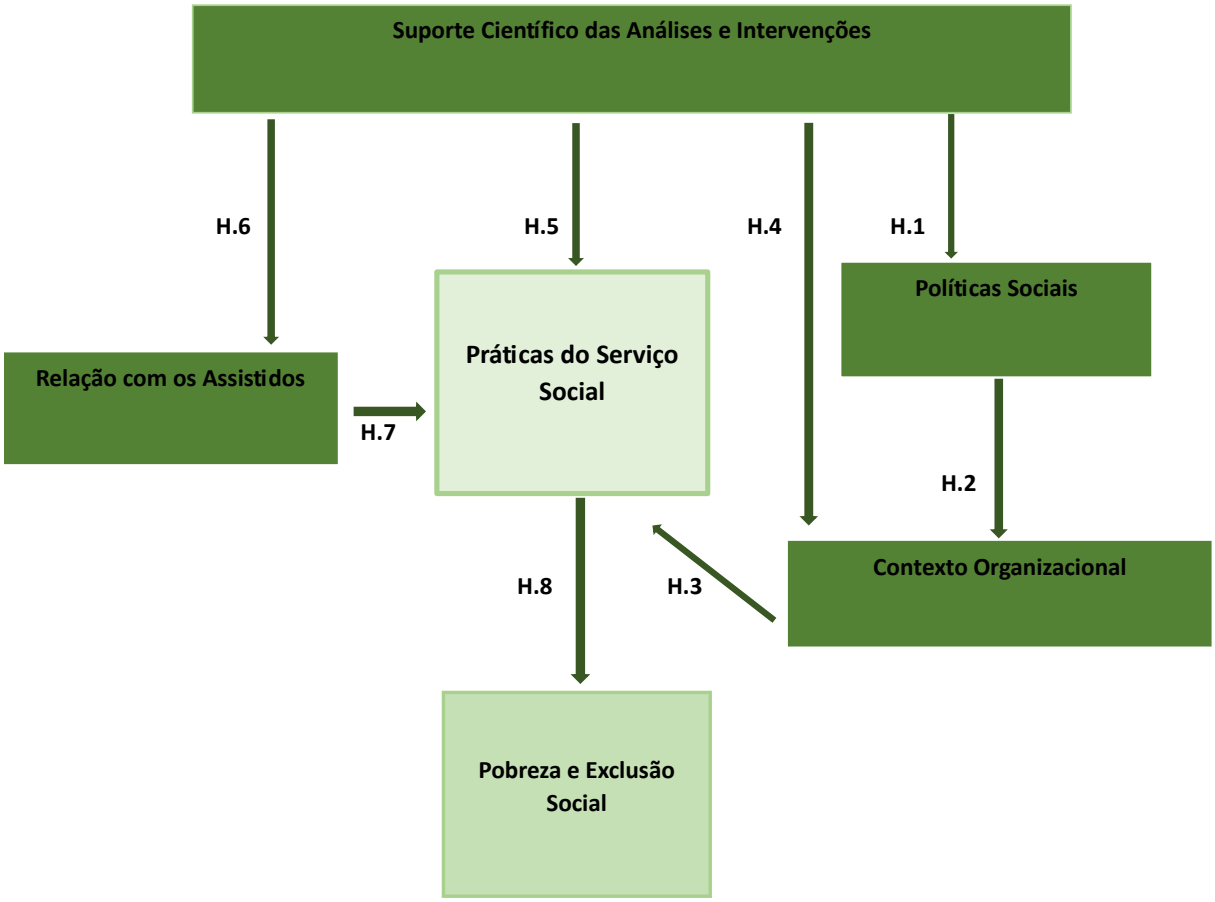
Na sequência da construção teórica do objeto do Serviço Social na área da pobreza e exclusão social, com base numa investigação bibliográfica aprofundada, há que fazer opções relativas ao objeto empírico, bem como aos métodos e técnicas a utilizar, com vista à recolha e tratamento de dados empíricos cuja elaboração e análise permitirá constituir novas sínteses sobre o contributo da intervenção do Serviço Social para o tratamento destes problemas. A vasta informação proporcionada pela consulta meticulosa da literatura especializada sobre estes problemas pode ser enriquecida pelo estudo empírico, não só por dele resultarem dados que podem ser bem mais atualizados, como pelo seu contributo para avaliar a consistência das teorias e gerar novos problemas e desenvolvimentos teóricos.

Em consonância com a construção teórica da pobreza retida nos capítulos anteriores, definimos como objetivo geral desta investigação analisar em que medida as práticas do Serviço Social comportam possibilidades de contrariar os mecanismos de produção e de reprodução da pobreza e exclusão social.

Este grande objetivo comporta várias dimensões traduzíveis em objetivos específicos: observar e compreender se as práticas do Serviço Social se são, ou não, predominantemente assistencialistas; se as práticas do Serviço Social são, ou não, predominantemente instrumentos de controlo social; se as práticas do Serviço Social assumem, ou não, a advocacia social como uma ferramenta central para fomentar o empowerment e a autonomização dos sujeitos de intervenção; se as práticas do Serviço Social usufruem, ou não, de alguma autonomia em relação às regras burocráticas impostas pelo sistema de proteção social; se as práticas do Serviço Social assumem, ou não, uma rutura com as representações do senso comum sobre a pobreza e a exclusão social.

Em coerência com a problemática teórica construída, chegamos à formalização de um modelo de análise que articula conceitos e hipóteses entre si de forma a constituir um quadro de análise coerente.

Figura 1. - Hipóteses e Modelo de Análise



Fonte: Elaboração própria

Formulação das hipóteses:

Hipótese 1 (H.1) – O conhecimento científico condiciona a conceção de políticas sociais no sentido do empowerment ou da reprodução.

Hipótese 2 (H.2) - As políticas sociais influenciam o contexto organizacional em que decorre a ação do Serviço Social.

Hipótese 3 (H.3) - O contexto organizacional define limites e possibilidades das práticas do Serviço Social no sentido do empowerment ou da reprodução.

Hipótese 4 (H.4) – O contexto organizacional condiciona a análise científica dos problemas e das intervenções.

Hipótese 5 (H.5) –O conhecimento científico influencia as práticas do Serviço Social no sentido do empowerment ou reprodução.

Hipótese 6 (H.6) – A formação científica dos assistentes sociais condiciona a relação que estes estabelecem com os assistidos.

Hipótese 7 (H.7) – A relação dos assistentes sociais com os assistidos condiciona as possibilidades de transformar os assistidos em cidadãos de pleno direito.

Hipótese 8 (H.8) – As práticas do Serviço Social condicionam a eficácia da intervenção sobre a pobreza e a exclusão, podendo conduzir à reprodução ou à transformação social.

A partir da abordagem teórica que analisa a produção e reprodução das estruturas sociais com base nas ações e interações dos múltiplos atores sociais na vida quotidiana das instituições, e com base no nosso interesse em captar os processos menos visíveis que fazem da luta contra a pobreza um empreendimento difícil de alcançar, optamos pelo método de análise intensiva por permitir uma ampla e profunda compreensão das práticas do Serviço Social no combate à pobreza.

A opção por este método de investigação funda-se no facto de permitir a captação de fenómenos não apreensíveis no quadro da abordagem positivista da realidade social.

O paradigma positivista que inspira a perspetiva metodológica quantitativa traduz-se num processo de recolha extensiva da informação, de grande relevância para proceder ao estudo das regularidades sociais objetivas, uma operação fundamental nas ciências sociais para empreender a rutura com os obstáculos epistemológicos. A recolha de informação em larga escala, suscetível de tratamento estatístico, é de facto fundamental para a descoberta de fenómenos estruturais relacionáveis entre si.

Todavia, as Ciências Sociais têm vindo a consolidar um paradigma de investigação congruente com o processo de construção da realidade social (Berger & Luckman, 2010). O paradigma construtivista constitui uma alternativa para conhecer processos sociais que a metodologia positivista não pode apreender. Alguns autores consagrados nas Ciências Sociais (Berger & Luckman, 2010; Goffman, 2019; Becker, 2018; Flick, 2006) assumem que a abordagem metodológica qualitativa é bem mais adequada para observar a complexidade da vida social, desde logo, a sua mutabilidade e irredutibilidade. Além disso, reconhecem o papel da subjetividade na interpretação do social, assim como reconhecem a impossibilidade de estabelecer uma separação completa, entre observador e observado, e, muito importante, reconhecem, ainda, a necessidade de assegurar uma intervenção maior do sujeito no processo de conhecimento do real. Só assim será possível superar a artificialidade que, muitas vezes, caracteriza a investigação positivista. Em suma, nesta abordagem metodológica compreensiva, a separação entre observador e observado pode até ser vista como fonte de artificialidade no momento da recolha de dados, característica, esta, que pode introduzir enviesamentos das informações.

A realidade social comporta uma dimensão subjetiva cuja captação não é compatível com um contacto efémero com os sujeitos sociais por várias razões. Uma delas prende-se com o facto de que o que os sujeitos dizem nem sempre ser concordante com o que efetivamente pensam, tal como, nem sempre, o que pensam é coerente com o que fazem. Para captar os significados que os sujeitos atribuem às suas ações e às dos outros, é necessário estabelecer interações que permitam revelar o *invisível*. A realidade só se revela na sua profundidade, se observarmos os sujeitos em interação. Na abordagem metodológica qualitativa, a observação requer que a relação entre observador e observado ocorra num contexto de contacto estreito e prolongado no meio "natural" dos sujeitos.

Os princípios típicos do padrão convencional de observação, designadamente a objetividade, a separação entre observador e observados, a total substituibilidade dos investigadores e a quantificação da informação colhida na observação, não são aplicáveis em todas as áreas, não são os únicos que se ajustam ao espírito científico.

Não obstante parecer mais precisa do que qualquer avaliação subjetiva, a quantificação não deixa de ser uma ilusão, quando as suas medidas se apoiam na construção de escalas redutoras, do tipo "forte – fraco", "grande – médio – pequeno", "baixo-moderado- alto-muito alto" etc.

Admitir que o dispositivo observacional convencional é mais preciso e objetivo do que a abordagem qualitativa equivale a desconhecer que a falta de objetividade também pode ocorrer quando o relacionamento dos pesquisadores convencionais com os observados é de tipo burocrático. Não há como ignorar que a relação entre os entrevistadores que operam no campo empírico e os informantes selecionados, em função de uma amostra constitui, não raro uma situação artificial, dada a falta de significado para estes últimos. A própria imposição de questões, a que os entrevistados podem ser alheios, bem como a divisão do trabalho na cadeia e investigação podem introduzir numerosas fontes de enviesamento e artificialidade dos dados, donde não se pode concluir que a objetividade do raciocínio é necessariamente superior. Não menos relevante é romper com a ideia de que os investigados são ignorantes e desinteressados e assumir que só a comunicação entre o saber espontâneo e as explicações dos investigadores permite gerar um conhecimento descritivo rico em subtilezas, que não são apreensíveis através de procedimentos padronizados, o que não equivale a abandonar o espírito científico.

Por outro lado, o próprio princípio metodológico convencional da substituibilidade dos investigadores nunca é total, dado que, quer a observação, quer a interpretação do investigador nunca deixam de ser marcadas pela sua formação, experiências anteriores e do seu próprio interesse na situação investigada.

Todavia, há que sublinhar, que, não obstante serem instrumentos privilegiados da investigação convencional, os questionários e entrevistas podem ser utilizadas segundo princípios que permitem controlar e superar os aspetos burocráticos e artificiais inerentes à investigação que não é significativa para os informantes. Exemplos particularmente esclarecedores desta possibilidade são o "inquérito conscientizante" e a entrevista que promove a autoanálise acompanhada (Bourdieu, 1993), desde logo,

por permitirem superar relações de dominação entre o entrevistador e o entrevistado. Mais concretamente, a estruturação da entrevista em função da apropriação pelo entrevistado dos determinismos sociais que o precipitam na situação em que se encontra, é condição para que este não se considere o único responsável e nele não se instale uma culpabilização por essa mesma situação. Faz, pois, todo o sentido identificar os enviesamentos inerentes às características de cada método ou de cada técnica. No caso das técnicas de entrevista interessa controlar as possíveis interferências específicas no tipo de interpretação dos dados que produzem, nomeadamente, as circunstâncias em que podem contribuir para psicologizar a realidade social ou cultural observada.

Em síntese, podemos dizer que as metodologias qualitativas se inspiram no pressuposto de que a realidade social existe fora e dentro da consciência do sujeito, tal como sustenta o estrutural-construtivismo de Pirerre Boudieu. (Bourdieu, 1993). Daqui decorre que uma das características mais relevantes da metodologia qualitativa consiste na partilha de experiências e significações entre investigador e sujeito. O investigador deve "mergulhar" no contexto da ação dos sujeitos (Costa, 1988) para ter uma "visão a partir de dentro" (Santos, 1989). Os investigados são considerados fontes de saber e, logo, assumidos como parceiros no processo de construção do conhecimento sobre a realidade, a sua visão da realidade constitui "matéria-prima" relevante para o processo de conhecimento.

Uma outra característica das metodologias qualitativas é a que assenta na riqueza e profundidade dos dados recolhidos, isto é, na valorização da multiplicação dos dados e seu respetivo desenvolvimento ao longo do tempo. Nesta perspetiva, os dados não são considerados estáticos, são constantemente reconstruídos. A realidade é processo (Bryman, 2007; Flick, 2006), donde, o foco da observação deva incidir sobre os processos sociais, que o mesmo é dizer, o modo como se processa a construção dos significados.

Considerando o objeto de investigação desta tese, a problematização das práticas dos assistentes sociais no combate à pobreza e exclusão social, a opção pela metodologia qualitativa parece-nos a mais adequada, desde logo, por pretendermos assegurar o máximo, possível, de envolvimento e autenticidade dos assistentes sociais em face das questões de reflexão propostas. A apreensão dos significados que os assistentes sociais atribuem às suas ações, passa por assumir que tais significados não são dados inertes (Coulon 1995ª, pp. 28-37; Bogdan & Biklen 1994, pp. 56; Chizzotti 1991, pp.79), ou seja, só são apreensíveis se houver uma ampliação do contexto de análise (Zabalza 1994, pp. 21, Nunes 1996, pp. 99) ou seja, se forem criadas condições que desencadeiem uma distanciação dos modos de fazer habituais no quotidiano profissional e, ainda, se forem criadas condições para pensar e falar do que, estando presente nas práticas profissionais, não faz parte da linguagem corrente dos profissionais. Durante as entrevistas, acontecerem inúmeras situações em que as entrevistadas, muitas vezes surpreendidas com questões em que nunca haviam pensado, se revelaram detentoras de um saber profundo e rico que o investigador não poderia apreender se não tivessem sido criadas oportunidades de desencadear uma reflexão.

No caso das entrevistas que realizamos, a acima referida ampliação do contexto de observação e análise foi garantida por via da multiplicação dos momentos de conversação, em coerência com a diversidade e complexidade dos temas inscritos no guião. A valorização da subjetividade (Poirier et al. 1995, pp. 24) das entrevistadas, como fonte de dados relevantes para a problematização das práticas de Serviço Social significa assumir que a procura da objetividade não se faz por mera redução dos factos, como é o caso no inquérito por questionário. O reconhecimento da subjetividade e a objetivação dos efeitos dessa mesma subjetividade é decisivo para o conhecimento dos processos sociais, o que quer dizer que o conhecimento se constrói por confronto entre os "apriorismos" dos investigadores e os "significados" dos atores sociais.

A validade da pesquisa depende da problemática teórica (Poirier et al. 1995: 24) utilizada no tratamento e interpretação dos dados, designadamente da análise das condições da produção dos discursos e da natureza da interação dos atores sociais no contexto profissional. Nas Ciências Sociais, a abordagem interpretativa apela à explicitação, pelos atores observados, das razões das suas práticas, o que não é exequível través de uma observação à distância. Para o investigador torna-se necessário perceber os mecanismos da "naturalização" das ações, ou seja, da integração destas no sistema social de significações. No caso do nosso estudo, e com base na perspetiva do sujeito social como ser cuja construção nunca é independente dos contextos sociais que enquadram as suas ações, sabíamos que as representações e práticas dos assistentes sociais só são compreensíveis à luz do quadro de símbolos culturais adotados pelo conjunto de atores que operam no campo do Serviço Social. Sabíamos que era preciso conhecer os constrangimentos objetivos e específicos dos contextos institucionais que regulam e controlam as práticas dos assistentes sociais: os recursos que disponibilizam, as regras de acesso aos bens e serviços, os modos de conhecer as necessidades dos assistidos, a abertura à incorporação do conhecimento científico no desenho das políticas, em suma, as possibilidades e a limitações impostas pelos poderes instituídos. Sabíamos que os assistentes sociais operam no quadro de políticas sociais que têm grande peso na sua socialização profissional, muito em particular na interiorização de disposições indutoras de separação entre dizer e fazer. Com efeito, a própria enunciação das políticas sociais, ditas ativas, instala e reforça a separação entre o discurso e a ação, dada a grande desarticulação entre os princípios e objetivos teoricamente afirmados e os meios efetivamente disponibilizados para a respetiva concretização. Analisar os quadros culturais dos contextos em que decorre a ação e as prescrições normativas que se impõem aos assistentes sociais que trabalham na área da pobreza ajuda a perceber que as suas práticas não são "naturais". Ajuda a estabelecer dialeticamente a ponte entre o fazer e o dizer, entre a ação e o discurso, considerando que ambos nem sempre são congruentes.

A prática investigativa qualitativa deve possibilitar que os atores sociais explicitem os seus "códigos de leitura" do real para se perceber como constroem o "quadro explicativo" da realidade. Ora, a validade desta abordagem metodológica implica uma interação prolongada entre o investigador e os sujeitos a observar (Lessard-Hébert 1990, pp. 76), dado que só assim se instala uma proximidade

que permite ter um "olhar por dentro" e captar o "sentido oculto" das coisas. Só esta proximidade assume que o diálogo com os atores é uma condição necessária para "capturar" significados inacessíveis a um observador externo. Daqui se infere que a explicação da realidade depende do modo como o investigador recolhe e analisa as evidências e as cruza com os pontos de vista dos sujeitos. (Becker 1994, pp. 91; Silverman 1994, pp.171)

Assumidas as dificuldades da investigação qualitativa nas Ciências Sociais[3], as metodologias qualitativas têm adquirido legitimidade em resultado do aperfeiçoamento contínuo e notório das metodologias qualitativas, do reconhecimento da pluralidade de paradigmas epistemológicos e da valorização da subjetividade na construção social da realidade.

A utilização crescente e o êxito notório das metodologias qualitativas residem precisamente na sua capacidade de conciliar crítica e dialeticamente as abordagens positivistas com as construtivistas, requerendo do investigador um exercício de ida e volta entre as duas abordagens epistemológicos.

De acordo com estas metodologias, o investigador não é um mero relator passivo e distante, que "lê" a realidade de fora e procura, com neutralidade ou isenção, fazer interpretações. Ele é um participante na vida dos sujeitos que investiga, sem o que não será capaz de apreender e reconstruir o sentido que dão ao seu quotidiano. Essa reconstituição do real, criticamente elaborada, permite obter uma compreensão mais plausível da ação humana porque congruente com a visão dos atores sociais.

Em conclusão desta síntese, é pertinente ressalvar que as metodologias qualitativas não devem ser vistas como antagónicas das abordagens quantitativas, não obstante se situarem em perspetivas epistemológicas opostas. As duas metodologias complementam-se (Cook & Reichardt 1995), desde que utilizadas de forma coerentemente combinada, favorecendo uma abordagem mais pluralista e, por isso, mais abrangente do objeto de estudo.

As preocupações com a validade e a fiabilidade das investigações qualitativas obrigam a cuidados redobrados do investigador que inclui o pluralismo metodológico (Santos 1995; Burgess 1997, pp. 167), a reiteração dos processos de recolha e análise, a saturação (Bogdan & Biklen 1994, pp. 96) e exaustividade dos dados (Coulon 1995), a confrontação de pontos de vista, a redefinição de quadros conceptuais de análise e a adoção de "códigos de leitura" para que a imagem do real possa ser aceite

[3] Designadamente, recolher e analisar significados inerentes à dimensão subjetiva da ação; evitar os efeitos intrusivos da presença do investigador ou dos seus pressupostos de partida, o que, não havendo cuidado, pode produzir enviesamentos na recolha e no tratamento das informações, comprometendo a validade dos resultados; eliminar as influências das posições de conveniência [Berger & Luckman 1976: 66-67] e dos interesses dos sujeitos investigados, garantindo a credibilidade dos informantes [Becker 1994: 91]; garantir um distanciamento entre os dados e as perspetivas do investigador, os mecanismos de produção dos significados sociais e os relatos dos atores e, assegurar a construção, em parceria, de uma "visão consensual" [Guba & Lincoln 1994: 105-117] sobre o real; o carácter fugaz e irrepetível, associado à imprevisibilidade e "invisibilidade" de muitos dos factos a estudar; a replicabilidade [Becker 1994: 128-129] dos processos e dos dados é posta em causa quando não são explicitados os critérios metodológicos e as condições da recolha e análise das informações e quando não se consegue reunir um conjunto significativo de factos; desenvolver generalizações [Lüdke & André 1986: 9; Colás Bravo & Buendía Eisman 1992: 50 e 251] ou derivar leis gerais quando está clara a especificidade da situação e a contextualidade da observação. Todavia, isso não invalida as possibilidades de realizar extrapolações [Cook & Reichardt 1995: 185; Erlandson 1993: 31-3

como leitura plausível no âmbito dos esquemas teóricos e metodológicos adotados. (Silverman 1994, pp. 155)

Nesta investigação recorremos à técnica de entrevistas formais a um conjunto de assistentes sociais a trabalharem no âmbito da medida de RSI.

4.1 As entrevistas em profundidade

A recolha de dados baseia-se em entrevistas em profundidade e semi-estruturadas a assistentes sociais com tarefas de gestão de contratos de inserção, no âmbito da execução da medida Rendimento Social de Inserção, segundo um guião construído em estreita articulação com o objeto de estudo.

Não autorizando a elaboração de generalizações a respeito das práticas do Serviço Social no "problema social" pobreza, dada a não representatividade estatística da amostra, a opção pela profundidade e amplitude do guião da entrevista comporta, todavia, vantagens no que toca a superar alguma da exterioridade dos inquiridos na situação de entrevista e a ganhar a sua implicação no processo de recolha de dados.

Sempre sob o princípio da função de comando da teoria no processo observacional, o guião destas entrevistas foi estruturado em função de quatro grandes eixos de análise que são determinantes para atingir os objetivos da investigação a que nos propomos: o impacto das políticas sociais nas possibilidades de ação dos assistentes sociais; o contexto organizacional em que decorre a socialização profissional; as condições da prática científica no caso do combate à pobreza; a natureza da relação dos assistentes sociais com os assistidos.

Cada um destes quatro eixos estruturadores da entrevista comporta um conjunto significativo de perguntas que permitem apreender de modo fino e sensível a complexidade dos condicionamentos que pesam sobre as práticas dos assistentes sociais. (Anexo 1)

O guião de entrevista é constituído por cerca de cento e três questões, cujas respostas implicam longas reflexões e partilhas de experiências, de sentimentos, frustrações, análises que não se compadecem com respostas estandardizadas. A exigência do tempo disponibilizado para cada uma das sessões, aproximadamente uma hora e meia cada sessão, resulta, por um lado, do grau de exaustividade e detalhe com que concebemos o nosso instrumento de recolha de dados e, por outro, pela implicação e interesse que suscitou nas entrevistadas que viveram, segundo elas, este momento como uma oportunidade de reflexão, análise e revisão das suas práticas e representações.

É possível afirmar que, em princípio, quanto maior for a liberdade e a iniciativa deixada aos intervenientes na entrevista, quanto maior for a duração da entrevista, quanto mais vezes ela se repetir, mais profunda e mais rica será a informação recolhida, mas tratar-se-á duma informação centrada na pessoa do entrevistado e dificilmente generalizável em termos de explicação de um problema global teoricamente definido. (Pinto, 1984) O objetivo deste tipo de entrevista não é terapêutico, embora ela seja também centrada no entrevistado: pretende-se analisar as suas atitudes e respetivas causas, a sua

personalidade, etc. Mesmo que se recorra a procedimentos não diretivos, há aqui normalmente uma seriação prévia de questões básicas a pôr que delimitam, embora de forma maleável, os temas a abordar.

A utilização de um guião orientador da conversação, sem o entender como uma estrutura rígida, tem a vantagem de não impor um condicionamento rigoroso das respostas (Ghiglione & Matalon, 2001). O entrevistador tem liberdade para reformular as questões, alterar a sequência prevista das questões, assegurando, contudo, que o conteúdo recolhido serve o propósito da investigação.

Assumindo que o papel da metodologia da investigação consiste em avaliar as condições de uso das técnicas de recolha de informação, cabe salientar que um aspeto fundamental a cuidar nesse processo é a necessidade de refletir sobre as circunstâncias que podem contribuir para a fiabilidade dos dados obtidos.

Como salientam alguns teóricos da metodologia de investigação, há grandes ganhos em matéria de produção de conhecimento quando existe uma explícita interação com as pessoas implicadas na situação investigada. Quando os investigadores não se limitam a recolher dados que se destinam a ser arquivados e procuram desempenhar um papel ativo na própria realidade dos factos observados.

Nesta perspetiva que procura eliminar a artificialidade inerente a uma situação de inquirição em que os inquiridos estão completamente alheados do que está a ser investigado, cabe ao investigador criar as condições para um efetivo envolvimento dos entrevistados na reflexão sobre os temas propostos e na produção de conhecimento acerca dos problemas analisados.

Mas é preciso reter que a comunicação entre investigador e investigados constitui um problema particularmente complicado se não forem vencidas dificuldades de compreensão mútua que, não raro, culminam em juízos unilaterais. É fundamental que não exista um contraste absoluto entre os investigadores que, supostamente, tudo sabem e compreendem, e os entrevistados, eventualmente vistos como menos preparados e poucos disponíveis para questionar a prática pela prática e investigar articulações entre a teoria e a prática. É, pois, necessário romper com a ideia de que o investigador não precisa de estabelecer alguma forma de comunicação e de intercompreensão com os inquiridos.

Também nas entrevistas a assistentes sociais é preciso criar as condições de uma comunicação não artificial, seja por força dos entrevistados terem receio de não encontrar as repostas socialmente mais prestigiantes, seja por não verem a utilidade no estudo e o percecionarem como algo que só interessa ao investigador. É, então, necessário que este procure demonstrar a importância da investigação em Serviço Social para produzir conhecimento cuja publicação contribui para aceder a um estatuto em tudo idêntico ao das outras profissões científicas. Na realidade, superar a escassez de produção intelectual no campo do Serviço Social é um objetivo que se impõe para firmar uma posição no campo académico e científico, o que não pode deixar de requerer a participação dos que no terreno enfrentam problemas que só a prática permite identificar. Parte importante dos problemas inerentes à intervenção nos fenómenos da pobreza e da exclusão social não são apreensíveis através das abordagens teóricas disponíveis, só na prática podem ser revelados, o que, aliás, lhe confere um

estatuto epistemológico relevante, na medida em que pode ser construída como matéria-prima de novas produções teóricas.

Segundo a reflexão de Bourdieu acerca da técnica da entrevista (Bourdieu, 1993), é preciso que o indivíduo descubra que a investigação tem algum significado relevante para a sua existência. Como é igualmente preciso que o entrevistado se sinta autorizado a ser quem "é". Não partilhará a visão autêntica que tem sobre o que lhe é perguntado sem que o investigador se situe em pensamento no lugar que o entrevistado ocupa no espaço social. O que distingue a entrevista, tal como Bourdieu a teoriza, da conversa banal ou das entrevistas em que o entrevistador, em nome da neutralidade, rejeita qualquer espécie de implicação pessoal é o investimento do investigador no trabalho de enunciação dos acontecimentos e experiências dos entrevistados. Em suma, só através de uma relação de familiaridade entre investigador-investigado será possível assegurar uma comunicação menos marcada pelos efeitos da relação social da entrevista, caso em que as questões dificilmente serão entendidas como ameaçadoras ou agressivas.

Por comparação com a técnica de observação participante, a entrevista tem a limitação de não permitir apreender os factos em primeira mão (Burgess, 1997), uma vez que não existe uma presença prolongada do investigador nos contextos sociais em que os assistentes sociais intervêm. Não permite, pois, focar as ações, os processos e padrões de interação do assistente social com os assistidos (Burgess, 1997). Permitindo ver as práticas do Serviço Social a partir do ponto de vista dos atores profissionais, a técnica da entrevista não permite, todavia, a observação em direto das trocas comunicacionais e dos conflitos no relacionamento quotidiano entre profissionais e assistidos, pelo que não oferece as condições para observar possíveis descoincidências entre o que é dito e o que é praticado (Becker, 2018; Burgess, 1997). Não permite a recolha de dados sobre a interação social em situações reais, nomeadamente da linguagem e os conceitos utilizados, nem as diversas versões que podem ocorrer acerca dos mesmos acontecimentos.

Sem assegurar o mesmo tipo de familiaridade com o meio estudado que é típica da observação participante (Burgess, 1997), na entrevista é, não obstante, possível controlar alguns dos possíveis efeitos dos procedimentos interferentes, designadamente por via do conhecimento prévio das descoincidências entre os sistemas de representações dos investigadores e os dos seus observados, bem como dos problemas inerentes a esses desajustamentos na recolha e análise da informação.

No caso das entrevistas que conduzimos junto de assistentes sociais procuramos conciliar a nossa familiaridade com os problemas vividos por estes profissionais com a problematização científica, indispensável para controlar a prevalência das interpretações espontâneas dos atores sociais do contexto em estudo. A nossa própria experiência na gestão de contratos de inserção no âmbito do RSI deu-nos a possibilidade de nos colocarmos no lugar dos assistentes sociais entrevistados, com a demonstração de que já havíamos enfrentado numerosas situações idênticas, nomeadamente obstáculos e dificuldades impostas pelo sistema de proteção social. Mas é igualmente necessária uma problematização do objeto, todavia, o mais possível através de conversas informais suscitadas pelas

rotinas quotidianas, acontecimentos ocasionais ou situações excecionais, por forma a que a interação do investigador com as entrevistadas não dê lugar a uma rigidificação dos seus papéis recíprocos.

A profundidade do guião da entrevista construída no âmbito desta investigação traduz a assunção da necessidade de romper com a "ilusão da transparência", levando a sério a ideia de que a invenção deve distanciar-se das relações mais aparentes e fazer surgir um novo sistema de relações. Consideramos pertinente tentar assumir o que os autores do *Métier de Sociologue* (2010) subscrevem a respeito da necessidade de romper com a ideia de que todo o indivíduo só está sujeito às suas próprias determinações. Como é assinalado na referida obra, a rutura com essa ideia passa por descobrir que "o sentido das ações pessoais, mesmo as mais transparentes, não pertence ao sujeito que as realiza, mas ao sistema completo das relações sociais nas quais e pelas quais elas se realizam" (Passeron et al., 2014). Continuando a seguir os mesmos autores, retemos que o vocabulário das escolhas e das motivações reflete uma abordagem muito superficial das funções psicológicas, na precisa medida em que desvaloriza o sistema de relações em que os indivíduos estão inseridos (Bourdieu et al., 1991. No mesmo sentido aponta a reflexão de José Madureira Pinto (1984a, 1984b, 1985) ao subscrever que a lógica das práticas sociais transcende o cálculo racional dos agentes e que, portanto, "a restituição do sentido nelas incorporado exige, como condição primeira, se bem que não exclusiva, a construção de uma rede de relações definidora da sua verdade objetiva (estrutural)" (Pinto, 1984b, pp. 117).

Ora, foi esta perspetiva metodológica que nos levou a construir um modelo de análise das práticas de Serviço Social assente em quatro grandes eixos de análise, na assunção de que as atitudes, opiniões e aspirações dos profissionais só são apreensíveis a partir da lógica objetiva das organizações que condicionam a sua intervenção. Sabíamos que para explicar atitudes, opiniões e aspirações dos assistentes sociais entrevistados se impunha apreender a lógica objetiva das políticas sociais supostamente dirigidas ao combate à pobreza, bem como a lógica objetiva das organizações enquadradoras do trabalho profissional dos assistentes sociais. Igualmente fundamental é apreender a lógica objetiva das condições da sua formação académica e do próprio ambiente social, em geral, quer em termos de modelo de crescimento económico, quer de questionamento das políticas solidaristas com o fundamento de que inibem o crescimento económico.

Neste ponto relativo à necessidade de criar as condições para uma participação empenhada dos assistentes sociais entrevistados, cabe, pois, começar por sublinhar que estes não devem ser colocados na posição de exclusivos responsáveis pela eficácia das suas intervenções, como se esta dependesse apenas da sua vontade, conhecimentos e capacidades.

Na seleção dos grandes temas orientadores da entrevista procuramos reter a ideia de que, dada a persistência de fatores estruturais que remetem para o sistema social como um todo, abordando as possíveis inter-relações entre o nível dos grupos e indivíduos, as instituições intermediárias e a sociedade global, a possibilidade de provocar transformações no campo social esbarra em obstáculos persistentes e muito difíceis de anular.

Todavia, a escolha dos temas e das questões orientadoras em cada um dos grandes eixos de análise escolhidos obedece a uma opção teórica, política e ética do Serviço Social como profissão cuja missão nuclear é criar as condições de uma aprendizagem coletiva sobre os mecanismos profundos que presidem à génese e reprodução da pobreza e exclusão social, bem como o comprometimento com uma ação coletiva para aumentar o poder de enunciação pública sobre estes problemas. Paulo Freire, a nosso ver, um pensador incontornável para, em alguma medida, circunscrever o que está em causa quando se fala em ação transformadora, assinala que a tomada de consciência crítica e capacidade de desvelar a realidade (Freire, 1980, 1981) fortalecem a autonomia dos atores na condução das suas ações e favorecem os procedimentos participativos.

Romper com o artificialismo, característico da investigação convencional, passa por assumir que os participantes, neste caso, assistentes sociais, conhecem os problemas e as situações que fazem parte da sua vida profissional, embora esse saber possa estar impregnado de crenças e ideologias suscetíveis de dificultar a reelaboração dos seus modos de conhecer e de agir. Noutros termos, passa por levar a sério a tese de que o conhecimento é um processo relacional cuja construção decorre de um diálogo entre sujeitos, o que implica romper com a ideia de que cabe exclusivamente ao investigador o papel de conhecedor e avaliador das situações e das ações a empreender. Na linha de vários pensadores (Giddens, 1994; Berger & Luckmann, 2010; Bourdieu, 1987, 1989, 1993; Lahire, 2003, 2011) só é possível conhecer quando se multiplicam as situações de observação e quando se estabelece uma relação de implicação e confiança. A própria disponibilidade interna do sujeito para falar, para se abrir à reflexão implica que seja reconhecida legitimidade.

Nessa perspetiva de criar algumas condições para induzir a reflexão nos assistentes sociais entrevistados, desde logo, considerando-os, não como meros objetos de estudo, mas como participantes ativos na construção dos mundos em que intervêm profissionalmente, podemos, a título de exemplo, descrever a estratégia que seguimos na formulação das perguntas respeitantes aos consumos aparentemente irracionais, dado o seu contraste com os recursos económicos dos beneficiários.

Sugerimos às entrevistadas que avaliassem a tese de Richard Hoggart (1970), segundo a qual os modos de consumo, aparentemente os mais ilógicos e irracionais, são uma resposta que traduz o desejo de pertencer a uma sociedade de consumo, apesar da precariedade dos meios económicos e da rejeição social. Quanto mais escassos são os meios económicos, mais a dentificação aos objetos signos se inscreve numa lógica de inclusão ilusória na sociedade e de recusa da pertença a um grupo rejeitado. Diz o autor que quando a vida é oprimida por fortes restrições, a compensação momentânea proporcionada por consumos de "luxo" representa uma liberdade com valor simbólico relevante. A estratégia que consiste em viver o mais intensamente possível os raros instantes que é possível roubar à adversidade proporciona algum esquecimento e permite uma projeção numa outra vida a que só se pode chegar através do imaginário.

A estratégia acima referida desencadeou uma participação intensa das entrevistadas, algumas das quais, apesar de evidenciarem alguma ambiguidade, oscilando entre o juízo de valor e a compreensão, aderiram com visível interesse à reflexão sobre o tema dos consumos dos "pobres". E, sobretudo, foram capazes manifestar a consciência de que, por vezes, e inadvertidamente, enveredam por juízos estereotipados e preconceituosos.

A criação de um ambiente confortável facilitador da participação, sendo um requisito básico, não é, contudo, o único requisito a considerar (Krueger & Casey, 2009; Morgan, 1998), cabendo ao investigador as construções espontâneas de que os testemunhos dos entrevistados podem estar imbuídos. Se se limitasse a deixar jogar livremente o jogo da leitura que cada um faz, iludiria a questão de que toda a leitura é orientada por esquemas interpretativos. Compete, pois, ao entrevistador propor um esquema interpretativo que seja capaz de proteger os testemunhos individuais de possíveis leituras enviesadas, seja porque as perguntas suscitam identificação, seja por originarem julgamento e condenação. Na investigação científica, a mediação teórico-conceptual opera em todas as fases da investigação, pelo que a observação não se limita aos aspetos práticos.

Na explanação dos guiões das entrevistas procurámos criar uma relação com as entrevistadas o mais próximo possível da que subscrevemos a respeito da relação entre o assistente associal e o assistido, em que o papel do primeiro consiste em providenciar o acesso à enunciação de realidades que, muito embora sejam vividas, não são completamente conhecidas, no sentido em que as suas determinações sociais não são imediatamente acessíveis à consciência. As perguntas inscritas nos diferentes temas que consideramos pertinentes para romper com abordagens simplistas ou ingénuas das práticas de Serviço Social envolvem um tipo de interrogações, a nosso ver, suscetíveis de criar algum desconforto, eventualmente pela sua profundidade e por não serem as mais familiares no quotidiano profissional. Por esta razão, a estratégia que nos surgiu como apropriada consistiu em preceder a formulação das perguntas de uma apresentação sintética das interpretações teóricas que havíamos sistematizado na fase da construção do objeto de investigação. Tratava-se de evitar constrangimentos decorrentes do eventual desconhecimento de alguma da linguagem utilizada nas perguntas, desde logo, dada a sua forte articulação com a problemática teórica construída a respeito de cada um dos grandes eixos de análise. Quase todas as entrevistadas mostraram interesse pelas questões que lhes foram colocadas e manifestaram vontade de aprofundar o conhecimento sobre as matérias nelas contidas. A entrevista processou-se num clima favorável à partilha de ideias e à escuta das experiências mútuas, valorizando o conhecimento dos problemas que ocorrem no terreno, desde logo, porque desse conhecimento decorre a possibilidade de desconstruir discursos oficiais e o caráter vazio de muitas leis que nunca são acompanhadas da criação dos dispositivos que permitiriam a sua concretização.

Foi posto o maior cuidado na criação de uma relação isenta de domínio por parte da entrevistadora e investida no estabelecimento de um diálogo de discussão e de reflexão profunda. O papel ativo da investigadora na apresentação de novas ideias e conceitos criativos e na formalização de

novas hipóteses de investigação desencadeou nas entrevistadas uma pronta participação no debate sobre os temas propostos.

O contacto com as assistentes sociais foi inicialmente realizado por telefone, em que se apresentou o estudo, o seu âmbito e os seus objetivos às pessoas entrevistadas.

Seguiu-se o pedido de assinatura de uma declaração de consentimento informado. As entrevistas foram realizadas nas instalações das instituições e uma delas na própria habitação da assistente social, em data e horário definidos pelos profissionais da instituição em conjunto com os participantes.

4.2. Delimitação do campo empírico

No presente estudo, optou-se pelo método de amostragem não probabilística, amostra intencional, ou seja, a seleção dos elementos a entrevistar foi deliberada pelo investigador, no pressuposto de que os elementos selecionados apresentavam características "típicas". (Almeida & Pinto, 1982) Neste caso, as características que consideramos pertinentes foram a detenção da licenciatura em Serviço Social; prática profissional no campo da pobreza e da exclusão social; atividade profissional em instituições particulares de solidariedade social; e experiência de trabalho na gestão de contratos de Rendimento Social de Inserção.

Este tipo de amostra, tal como sublinha Minayo (2012, 2017), é usada em estudos exploratórios, não se baseando no critério numérico para garantir a sua validade, mas antes, procurando abranger a totalidade do problema investigado nas suas múltiplas dimensões.

Considerando a natureza do nosso objeto de estudo, que impôs uma análise intensiva e o recurso à técnica de entrevista em profundidade, com o objetivo de apreender as lógicas de processos sociais e não a inferência e a generalização estatística, não nos pareceu justificável o recurso a amostras com elevado número de elementos.

Como advogam Strauss & Corbin (Strauss & Corbin, 1990), neste caso o investigador edifica a amostra à medida do seu projeto, esta não precisa de ser representativa do universo, desde que o processo de observação abarque uma grande diversidade, complexidade e amplitude de situações relevantes, num processo de entrevistas sucessivas, até se alcançar um nível de saturação da informação, que o mesmo é dizer, o momento em que o rendimento informativo marginal acrescentado, por cada novo elemento da amostra, se aproxima da insignificância. Ou seja, o processo de saturação não tem a ver necessariamente com o tamanho da amostra, mas, antes, com o desenho e o objetivo do estudo (Fusch e Ness,2015). No fundo, aquilo que se perde em termos de quantidade de elementos entrevistados, ganha-se na riqueza, profundidade dos dados recolhidos.

Por ser um tema de grande importância, pois a ele está associada a validade metodológica da investigação, vários autores, que se têm debruçado sobre esta reflexão, (Minayo, 2017) procuram responder aos problemas da dimensão e saturação no processo de amostragem, salientando que a objetividade dos dados está longe de ser assegurada pela quantificação a priori das informações que se

pretende obter. O uso da lógica quantitativa no processo de constituição do campo de investigação pouco traz acerca dos significados, das perspetivas dos sujeitos, das relações e das interconexões entre os atores e os fatos. Perde-se, assim, "o sangue e a alma das expressões culturais" (Minayo, 2017), pouca ou nenhuma abertura há para a apreensão da complexidade do campo e para os imponderáveis da vida social (Minayo, 2017).

Todavia, mais do que estar concentrado na construção de instrumentos que considerem a abrangência da situação a estudar, o investigador qualitativo deve assegurar que a sua presença e as suas indagações proporcionam uma intersubjetividade, geradora de um conhecimento

Inicialmente havíamos previsto realizar entrevistas de grupo a assistentes sociais com essas mesmas funções, bem como a dirigentes das instituições onde decorre a atividade profissional dos assistentes sociais entrevistados. Neste segundo caso, com o duplo objetivo de saber se identificam problemas e potencialidades, desafios e bloqueios à ação da instituição e se têm propostas de melhoria da eficácia da medida Rendimento Social de Inserção.

Todavia, dada a não disponibilidade quer das assistentes sociais para participar em reuniões de grupo, quer dos dirigentes institucionais, acabamos por restringir o processo observacional a um conjunto de entrevistas a assistentes sociais, entrevistas, estas, desdobradas em três momentos de cerca de uma hora e trinta cada um.

A problematização da questão central de investigação é dedutiva/indutiva pois partiu do cruzamento de uma abordagem teórica da pobreza, segundo várias perspetivas, com uma reflexão proporcionada por uma experiência prolongada do terreno, na condição de assistente social gestora de contratos de inserção.

Foram entrevistadas 10 assistentes sociais, sendo que durante o processo de realização das entrevistas, uma das entrevistadas desistiu por problemas pessoais.

Todas as assistentes sociais trabalham em Instituições Particulares de Solidariedade Social na cidade do Porto, cujos protocolos estabelecidos com o Instituto de Segurança Social as coloca na função de gestoras de contratos de inserção de RSI.

4.3. A análise das entrevistas

A interpretação dos dados recolhidos através das entrevistas baseou-se numa análise de conteúdo de caráter qualitativo, por constituir uma técnica compatível com o número de informações complexas e pormenorizadas que foram recolhidas.

A análise de conteúdo é um instrumento de pesquisa científica que, assente em algumas regras precisas que a diferenciem de análises meramente intuitivas, permite o acesso a diversos conteúdos, explícitos ou não, presentes num texto, designadamente implicação do contexto político nos discursos; exploração da moralidade de dada época; análise das representações sociais sobre determinado objeto;

inconsciente coletivo em determinado tema; repertório semântico ou sintático de determinado grupo social ou profissional; análise da comunicação quotidiana, entre outros. (Bardin, 1977; 2000)

A técnica de análise de conteúdo estrutura-se segundo uma sucessão de etapas que, para Bardin, (Bardin, 1977; 2000) são: a pré-análise (primeira etapa) que consiste na escolha dos documentos ou na construção do corpus de análise, formulação das hipóteses e dos objetivos da análise; elaboração dos indicadores que fundamentam a interpretação final; a exploração do material ou codificação (segunda etapa); terceira etapa procede-se ao tratamento dos resultados, inferência e interpretação, colocar em relevo as informações fornecidas pela análise.

Berelson, um dos autores pioneiros a tratar do tema, estabelece quatro exigências fundamentais para a aplicação desse método de pesquisa: ser objetivo, ser sistemático, abordar apenas o conteúdo manifesto e quantificar. (Berelson, 1952)

A objetividade implica que a análise deve poder ser verificada e reproduzida por outro pesquisador, donde decorre que as unidades decompostas da mensagem, as categorias que servem para a análise, devem ser definidas com tal clareza e precisão que outros, a partir dos critérios indicados, possam fazer a mesma decomposição, operar a mesma classificação.

A sistematicidade significa que a análise deve tomar em consideração tudo o que, no conteúdo, decorre do problema estudado e analisá-lo em função de todas as categorias retidas para fins de pesquisa. Implica impedir toda e qualquer seleção arbitrária que retenha apenas os elementos em acordo com as teses do pesquisador.

Abordar apenas o conteúdo manifesto implica eliminar as ideias *a priori*, os preconceitos do pesquisador. Para isso, a análise deve abordar apenas o que foi efetivamente expresso e não o conteúdo presumido em função do que o pesquisador crê saber sobre o problema. A mensagem deve ser examinada em si mesma, o que não equivale a dizer que a análise de conteúdo se deve abster de toda e qualquer extrapolação sobre o conteúdo latente das comunicações. Implica, isso sim, assumir que as extrapolações sobre conteúdos latentes se devem apoiar nos conteúdos efetivamente observados.

As Unidades de Registro (UR) remetem para a definição de unidades de segmentação ou de recorte do texto para análise. Podem ser definidas por uma palavra, uma frase, um parágrafo do texto, o minuto de gravação, o centímetro da notícia de jornal, ou outras.

As Unidades de Contexto (UC) são unidades de compreensão da unidade de registo e correspondem ao segmento da mensagem cujas dimensões são maiores do que as da unidade de registo. São segmentos de texto que permitem compreender a significação das unidades de registo, recolocando-as no seu contexto.

Quanto à Construção de Categorias (CC), trata-se de uma operação de classificação dos elementos que fazem parte de um conjunto, implicando a diferenciação e, seguidamente, o reagrupamento. São rubricas que reúnem um conjunto de elementos sob um título genérico, agrupamento, esse, efetuado

segundo os caracteres comuns destes elementos. Implica impor uma nova organização intencional às mensagens, distinta daquela que o discurso origina.

Para Bardin (1977), as categorias devem possuir certas qualidades, tais como, serem mutuamente exclusivas (cada elemento só pode existir numa categoria), serem homogéneas (para definir uma categoria, é preciso haver só uma dimensão na análise), serem pertinentes (devem dizer respeito às intenções do investigador, aos objetivos da pesquisa e às questões norteadoras), serem objetivas e fiáveis (os temas e indicadores que determinam a inscrição de um elemento numa categoria devem ser bem claros para não dar lugar a distorções derivadas da subjetividade dos analistas), serem produtivas (as categorias serão produtivas se os resultados forem férteis em inferências, em hipóteses novas, em dados exatos). Ainda de acordo com Bardin (1977, 2000), as categorias podem ser criadas a priori ou a posteriori, isto é, a partir apenas da teoria ou após a colheita de dados.

Um segundo conjunto de características das boas categorias pode ser destacado, designadamente a importância quantitativa e qualitativa dos temas. A primeira remete para o total das unidades de registo no conjunto da análise e a segunda para a relevância dos temas e das unidades de registo para o objeto de estudo. O tema é fundamental para compreender o objeto de estudo? O tema revela alguma faceta do objeto de estudo que interessa ao pesquisador? Desvenda alguma dimensão do referencial teórico adotado?

As categorias representam a reconstrução do discurso a partir de um olhar teórico específico assumido pelo investigador, expressam uma intencionalidade de reconstruir o objeto de estudo através de análise posterior à aplicação da técnica.

A terceira fase do processo de análise do conteúdo consiste na análise e tratamento dos resultados - a inferência e interpretação. O objetivo é tornar os dados brutos significativos e válidos, ir além do conteúdo manifesto dos discursos, apreender o conteúdo latente, o sentido que se encontra por trás do imediatamente apreendido.

A principal intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e de receção de uma mensagem, inferência, esta, que envolve voltar atentamente aos quadros teóricos, considerados pertinentes para a investigação, pois são eles que proporcionam as perspetivas significativas para o estudo. A relação entre os dados obtidos e a fundamentação teórica é que dará sentido à interpretação.

Os resultados poderão ser apresentados em forma de descrições discursivas, acompanhadas de exemplificação de unidades de registo significativas para cada categoria ou, ainda, em forma de tabelas e gráficos, quadros seguidos de descrições discursivas.

Em síntese, trata-se de uma técnica que se baseia em dois pressupostos: a segmentação dos dados visando sua categorização e a articulação dos dados, tornando-os num todo lógico e coerente (Bardin, 2000) e cujas vantagens residem na possibilidade de garantir alguma distância em relação a interpretações espontâneas, já que a análise se baseia em critérios que incidem sobre a organização

interna do discurso. Além disso, permite exercer um controlo posterior do trabalho de investigação, na medida em que o registo escrito pode ser revisitado sempre que necessário.

Com base no quadro teórico que concebemos, o guião das entrevistas foi estruturado em quatro grandes temas identificados como particularmente pertinentes e significativos para a compreensão das práticas dos assistentes sociais no campo da pobreza e da exclusão social. Esses grandes temas, já explicitados no modelo de análise acima apresentado, correspondem ao que na técnica da análise de conteúdo é designado *unidades de contexto*: são unidades de compreensão da unidade de registo e correspondem ao segmento da mensagem cujas dimensões são maiores do que as da unidade de registo. São segmentos de texto que permitem compreender a significação das unidades de registo, recolocando-as no seu contexto, sendo sempre, por isso, uma unidade enquadradora das *unidades de registo*.

Cada um dos quatro grandes temas retidos no nosso modelo de análise – políticas sociais; suporte científico das análises e das intervenções; contexto organizacional; relação dos assistentes sociais com os assistidos – foi operacionalizado através da construção de perguntas, sempre em função de um quadro teórico previamente construído. As perguntas relativas a cada grande tema (Anexo 1) correspondem ao que na técnica da análise de conteúdo é assumido como *unidades de registo.*

Em consonância com as diretrizes da análise de conteúdo, as entrevistas foram integralmente transcritas a partir da sua respetiva gravação. A arrumação dos textos em unidades de contexto e de registo foi realizada com base no guião da entrevista. Por exemplo, no tema políticas sociais foram escritas todas as partes de texto relativas a cada uma das perguntas constantes deste tema. O mesmo procedimento foi seguido a respeito dos restantes temas (unidades de contexto ou de significado)

A construção do corpus da pesquisa obedeceu à regra da exaustividade, uma vez que tudo o que foi comunicado foi transcrito, nada foi omitido. Igualmente obedeceu à regra da pertinência, pois que os discursos foram obtidos em função do conteúdo e objetivo da pesquisa. Finalmente, a construção do corpus obedeceu à regra da exclusividade, dado o cuidado em não classificar um elemento em mais do que uma categoria.

Todas as perguntas constantes no guião de entrevista (unidades de registo) foram submetidas a um trabalho de desconstrução, sempre em função da problematização teórica construída especificamente para o tratamento de cada tema (unidade de contexto). Com efeito, procedemos ao fechamento *à priori* de cada pergunta, identificando, o mais exaustivamente possível, as respostas que poderiam ocorrer, sendo que ficou em aberto a possibilidade de proceder a algum fechamento *à posteriori* (Anexo 2).

Este processo de construção de categorias, equivalentes às variadas respostas que cada pergunta poderia suscitar, revelou-se muito pertinente para a investigação, designadamente por permitir ao entrevistador desbloquear possíveis inibições na comunicação, e, igualmente, agregar as informações e encontrar padrões de resposta. A partir desta exaustiva incursão conseguimos descortinar as semelhanças e diferenças das respostas de cada uma das entrevistadas. A construção das categorias à luz de quadros teóricos explicitados em cada unidade de contexto ou sentido, permitiu objetivar

algumas das condições de produção dos discursos dos assistentes sociais, bem como apreender tendências dominantes na configuração das práticas de Serviço Social.

CAPÍTULO V- APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS EMPÍRICOS

5.1. Políticas de eliminação da pobreza em Portugal, no contexto da desregulação desencadeada pelo retorno ao capitalismo concorrencial

Rendimento Mínimo Garantido/Rendimento Social de Inserção: uma medida de política social ativa

Teoricamente as novas conceções de políticas sociais assumem que a luta contra a exclusão social exige não só atuar sobre os efeitos, mas, também, e muito especialmente, sobre as causas que impedem a realização da cidadania social. A política social ativa pressupõe uma atuação sobre as causas da pobreza, o que exige um reforço da coesão social por via da coordenação dos objetivos centrais da política económica (no sentido do reforço da competitividade) e da política de emprego (orientada para o pleno emprego). Pedro Hespanha (2001, 2008) assinala que têm sido dados passos importantes no reforço da articulação entre a política económica, a política de emprego e a política social, na intenção de construção de um novo paradigma, de «qualidade social" …. às pessoas deve ser assegurada a segurança socioeconómica, a inclusão, a vida em comunidades com níveis adequados de coesão e o *empowerment*, de modo a ficarem capacitadas para participar plenamente na sociedade.

Das entrevistas a assistentes sociais profissionalmente envolvidas na execução do *Rendimento Social de Inserção* começamos por constatar que relativamente à questão das causas que seriam suscetíveis de serem eliminadas pelo *RSI*, todas as respostas apontam para uma ausência de eficácia quanto à satisfação de necessidades básicas elementares: sobre a qualidade, por exemplo, da alimentação, todas as inquiridas referem que estas pessoas não usufruem de uma dieta saudável, dada a escassez dos recursos financeiros; a atribuição de cabazes alimentares pelas instituições de assistência constitui uma resposta usual, mas não chega para mitigar a fome.

A causa principal da situação de pobreza é o desemprego e muitos têm baixa escolarização … também o abandono escolar precoce e a desvalorização da escola, quer por parte dos próprios, quer por parte da família …. Muitos dos titulares são beneficiários da medida há muito tempo …. É uma pobreza intergeracional … na realidade, ninguém vive do RSI ... era impensável eu viver com o valor do RSI … o que faz falta junto da opinião pública é saber o valor do RSI … o RSI não permite combater as causas da pobreza … é dar umas migalinhas aos desgraçados e ir controlando o povo … ninguém consegue viver disto, sobretudo famílias que vivem nas grandes cidades … o RSI não resolve situações de pobreza, as pessoas mantêm-se na pobreza … " … não vejo o RSI como uma política de eliminação da pobreza e da exclusão social" … "o RSI não possibilita o acesso a uma dieta alimentar saudável … tentamos contornar esta questão através do apoio económico, que nem sempre conseguimos" … as pessoas em vez de terem um cabaz alimentar que a maior parte das vezes nem tem as quantidades de produtos necessárias para alimentar o agregado familiar, deveriam ter acesso a um

cartão de compras e deslocarem-se como qualquer outra família a um supermercado …. o recurso ao cabaz alimentar é muito desprestigiante para a família…. É um apoio assistencialista … (F; JO; C)

No que respeita à habitação, apontam de forma unânime uma ausência de respostas adequadas em quantidade e em qualidade. Assinalam a escassez de respostas às candidaturas à *DOMUS SOCIAL* (Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto) e ao *IHRU* (Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana), bem como a desadequação das respostas no âmbito da política de Habitação Social, desde logo por esta não ser compatível com a socialização inclusiva dos mais novos e da comunidade em geral.

Apesar de termos um representante do pelouro da habitação no NLI, não existe resposta imediata para famílias em situação de verdadeira privação das condições de habitação …. as pessoas são canalizadas para centros de acolhimento temporário ou para quartos de pensão…. não há respostas adequadas para situações urgentes …. As pessoas são colocadas em situações altamente precárias" … "as políticas de habitação social ajudam a relegar as pessoas para a situação de pobreza … os bairros sociais são verdadeiros guetos… as pessoas ficam confinadas às pessoas do bairro … sem acesso a outro tipo de realidade … se tivessem, talvez pudessem ter outra forma de pensar, de estar e de agir … é quase impossível obter uma resposta imediata para alguém que de um momento para o outro fique desalojado ... depois há a burocracia … são feitos relatórios técnicos, são solicitados reforços de pedidos que já foram feitos …. tudo isto é tempo perdido … as pessoas crescem no bairro com o vizinho do lado que também recebe RSI e o ambiente do bairro passa a ser normal … se o meu vizinho não vai trabalhar porque é que eu tenho de ir? …. o bairro acaba por ser um obstáculo à saída da pobreza ... acaba por ser uma resposta perversa … em vez de melhorar a situação das pessoas, acaba por piorá-la … os bairros sociais são uma espécie de gueto … temos famílias cujos jovens omitem a residência num bairro quando se inscrevem no Centro de Emprego … porque quando respondem a uma entrevista de trabalho, têm receio de serem eliminados ... no contrato de inserção, quando há que considerar um problema de habitação, o que acontece é que o caso é apresentado ao representante do pelouro e fica a aguardar por tempo indeterminado, geralmente muito longo, e os próprios é que têm que se mexer. (F; JO; C)

(...) Os beneficiários do RSI deixaram de ser considerados prioritários … o acesso à habitação social ficou dependente da demonstração de ter um emprego … quem vive em habitação social acaba por estar um bocadinho mais protegido, porque, mal ou bem, tem um valor de renda mais acessível e vai conseguindo sobreviver … o contexto social … isso, já é outra situação … as pessoas que vivem nesses contextos são segregadas da sociedade, são rotuladas… mesmo em currículos de trabalho tentam omitir o local de residência… pôr o nome do bairro X ou Y já é uma forma de serem excluídas (MJ)

A habitação sempre foi um problema na cidade do Porto. As pessoas que residiam no centro e que criaram as suas raízes acabaram por serem despejadas para os bairros. A resposta habitação social não ajuda em nada a combater a pobreza … aliás, cada vez menos … claro que depende do bairro, há bairros e bairros …. Neste bairro conseguimos perceber que há pessoas que trabalham, que têm o seu emprego, há maior proximidade a um shopping … faz com que o bairro não seja tão segregado … ao passo que se formos falar do bairro do Cerco do Porto as coisas já não são bem assim ... há outras zonas que são mais violentas, o que tem a ver com o desmantelamento de outros bairros e as pessoas foram despejadas ali … desde que eu estou no protocolo, a habitação social sempre foi uma dificuldade … as pessoas dizem mesmo isso "Eu queria esta casa noutro sítio, noutra rua … porque o ambiente cá fora é muito assustador … as políticas de habitação social acabam por ser reprodutoras da pobreza … O RSI, nesta matéria, tem uma intervenção muito limitada, apenas encaminha as famílias para este tipo de resposta de habitação social, que pode demorar anos … (MS; CL)

(…) O tipo de respostas que o NLI providencia é o reforço do pedido que, entretanto, já foi feito pela família … mas, esse reforço não vai acrescentar nada ao processo … as próprias respostas para a atribuição de habitação social são muito escassas … ao IRHU nem se quer vale a pena as pessoas se candidatarem porque de todas as candidaturas que já fiz, há muitos anos, só obtive, até hoje, uma resposta e foi em 2013 … ao nível da Camara Municipal do Porto há alguns programas, mas que são dirigidos a pessoas que tenham contratos de trabalho … agora para atribuição de habitação social também pedem contrato de trabalho, privilegiam essas situações" (CQ)

Não consigo ver uma ligação direta entre o RSI e a questão da habitação ... por vezes, o representante da habitação no NLI pode interceder nos pedidos de habitação no sentido de desbloquear burocracias, particularizando as situações mais graves … é sempre uma intervenção caso a caso… (JC)

Na cidade do Porto, a situação de habitação é absurda … não há respostas … ou seja, as respostas existentes não combatem as causas da pobreza … são respostas de encaminhamento para bairros sociais, em territórios degradados … O que os bairros sociais fazem é engavetar as pessoas com os mesmos handicaps, no mesmo território, o que acaba por se refletir na socialização dos mais jovens que crescem sem referentes identitários inclusivos … as pessoas ficam muito desprotegidas e é difícil intervir junto de pessoas cujos rendimentos e condições são tão precárias … os utentes pensam que somos nós que estamos a falhar, o que condena a relação que estabelecemos com a pessoa ... a confiança acaba por não existir. (P)

Os depoimentos das assistentes sociais entrevistadas sugerem uma significativa descoincidência entre os discursos teóricos relativos à nova geração de políticas sociais, ditas ativas, desde logo pela

ausência de respostas estruturais para os problemas e necessidades das pessoas. Com efeito, existe um consenso total no que respeita à persistência de graves carências de subsistência dos benificiários do RSI. Nenhuma das assistentes sociais entrevistadas considera que o RSI combate as causas da pobreza, assim como, não promove a cidadania ativa dos assistidos, nem tão pouco elege a capacitação do cidadão como objetivo central.

Ao contrário do discurso teórico, as assistentes sociais percecionam o RSI como uma medida assistencialista que não combate a pobreza, e que, antes, a reproduz.

Relativamente ao emprego, sublinham a falta de formação académica e profissional adequada ao mercado de trabalho socialmente inclusivo; referem o não investimento da entidade que representa o Instituto de Emprego e Formação Profissional na criação de uma oferta de formação em número suficiente e potenciadora do acesso ao emprego económica e socialmente inclusivo; indicam a perversidade da medida *CEI+* (Contrato de Emprego e Inserção), uma vez que não garante uma efetiva inclusão num emprego estável e, muito menos, satisfatoriamente remunerado; apontam que o interesse das empresas e instituições está longe de ser a inclusão das pessoas, uma vez que, findo o contrato, recorrem a novos contratos CEI+, e as pessoas voltam ao desemprego sem subsídio de desemprego; as entrevistadas também referem que a intervenção do representante do IEFP no NLI (Núcleo Local de Inserção) se limita ao controlo burocrático da inscrição das pessoas no Centro de Emprego; as entrevistadas referem que a maioria das formações oferecidas pelo IEFP são avulsas, desenquadradas de um plano coerente a médio e a longo prazo, e, ainda, que as formações com mais potencial de gerar emprego são relativas às pessoas que à partida têm uma escolarização mais elevada; ainda reforçam que há muitas pessoas que acumulam numerosas pequenas, sem gerar nenhuma mudança significativa na aquisição de competências e da empregabilidade; as entrevistadas também mencionam que um grande número de pessoas que enveredam por estas formações, o fazem para obterem mais uma fonte de rendimento, uma vez que o valor da bolsa de formação não é descontado na prestação de RSI; percecionam a formação profissional como conjunto de ações desgarradas de um projeto de obtenção de uma profissão e de um emprego efetivamente inclusivo; referem que o valor da prestação de RSI não permite satisfazer grande parte das necessidades básicas, apenas aligeira a miséria.

Nunca pensei em sugestões para aperfeiçoar as respostas adequadas à inclusão económica dos assistidos, seja no plano do emprego, seja no dos rendimentos … contudo, penso que essas respostas poderiam passar por promoção de formações em consonância com as necessidades do mercado de trabalho… o que se passa é que as pessoas acabam por fazer formação por fazer … porque há necessidade de preencher turmas… as pessoas não sentem a formação como real nem a necessidade de a fazer … mas sabem que a têm que fazer para que não lhes seja cortada a prestação … como é que eu vou pedir a uma pessoa que trabalhou sempre no campo que faça uma formação em informática….é tudo muito massivo… até mesmo na divulgação das formações promovidas pelo IEFP estão presentes analfabetos, licenciados, doutorados … Não faz sentido …. As formações são

desarticuladas ... umas não têm nada a ver com as outras, no sentido de as pessoas se tornarem mais especialistas em determinada matéria… o que se passa é que algumas formações têm bolsa… acabam por ser um extra ao valor do RSI ... há que fazer as formações possíveis, não interessa quais .... Hoje posso fazer jardinagem, amanhã faço geriatria… a única vantagem que reconheço é que retira as pessoas do meio em que estão inseridas, vão contactando com outras pessoas, com outras realidades. (AF)

A intervenção do NLI é muito escassa ... as pessoas que conseguem arranjar emprego a tempo inteiro ... são elas que o conseguem pelos seus próprios meios ... o representante no NLI está mais preocupado em saber se as pessoas estão inscritas, ou não, no Centro de Emprego do que na ampliação de respostas para as situações que apresentadas ... temos pessoas que costumamos chamar "papa cursos" ... fazem todas as formações e mais algumas porque conseguem através delas receber uma bolsa ou de transporte ou de alimentação que acumula com o RSI ... há indivíduos que acumulam uma série de formações que nada têm a ver umas com as outras e que não servem rigorosamente para nada ... é para manter as pessoas ocupadas e elevar as estatísticas do emprego ... mas para mim estão desempregadas na mesma ... terminam a formação e vão ingressar novamente na lista dos desempregados ... o nosso representante do IEFP já nos chegou a solicitar o encaminhamento de beneficiários para ajudantes de ação educativa numa escola no quadro do Programa CEI+ ... ora, isto não é uma oportunidade de emprego ... vão vinte pessoas para uma escola, mas, ao fim de um ano, esses mesmos vinte saem e depois vão outros vinte na mesma condição .... Não há contratos de trabalho .... O RSI não organiza parcerias com entidades empregadoras e centros de formação com o objetivo de articular a formação com as necessidades dos postos de trabalho ... não tenho essa ideia ... muitas vezes, somos nós que criamos essas respostas, ou promovendo nós próprias as formações modulares ou procurando-as junto de instituições de formação…(C)

Os empregos que aparecem são em nichos muito específicos, limpeza, restauração, construção civil ... as pessoas têm muita resistência em ingressar na construção civil pelas representações que esta área colhe na sociedade ... e porque as condições são desencorajadoras ... há uma parte do salário que é paga por fora e porque as pessoas trabalham muitas horas a fio ... a oferta formativa do IEFP não vai ao encontro das necessidades do mercado de trabalho ... o que acontece é que muitas pessoas destes bairros têm resistência em deslocar-se até ao Cerco do Porto ou porque têm lá quezílias ... ou porque é longe ... não é fácil mobilizar as pessoas para as formações porque implicam estarem fechadas numa sala de aula durante quatro horas ou o dia inteiro ... e dada a representação que têm da sala de aula, como lugar desligado da vida real ... reconheço que as formações acabam por não ter um impacto efetivo na inserção das pessoas ... tudo é feito de maneira massiva .... São milhares de pessoas inscritas ... as formações intermédias são muito pouco qualificantes ... enquanto

instituição procuramos envolver-nos na organização de parcerias com entidades empregadoras e de formação com o objetivo de conjugar a formação com os postos de trabalho … (J)

Como se depreende dos discursos acima proferidos, a prática diverge substancialmente dos propósitos manifestos do RSI, uma vez que, nem providencia rendimentos necessários para a satisfação de necessidades básicas, nem assegura ações adequadas no domínio da formação e do emprego, assinalam, ainda, insuficiências severamente limitativas da inclusão profissional e económica dos assistidos.

Todas referem que não existe articulação coerentemente estruturada entre as entidades empregadoras e os centros de formação profissional, logo não há sinergias entre a formação e as necessidades dos postos de trabalho, sendo que, desse modo, não possível proporcionar as condições indispensáveis para gerar uma real motivação das pessoas para investir na sua qualificação profissional.

Questionadas sobre a organização de parcerias com as entidades empregadoras e os centros de formação, com o objetivo de articular a formação com as características dos postos de trabalho, as entrevistadas adiantam que a iniciativa de criar parcerias depende apenas da decisão individual dos técnicos e não de uma ação assumida coletivamente pela instituição ou pela própria Segurança Social; referem, ainda, que as iniciativas são frágeis, dado serem pontuais e não fazerem parte de um projeto de intervenção ativa da instituição no sentido de garantir a todos uma transformação significativa das suas qualificações; a articulação entre formação e emprego não é assumida generalizadamente como um princípio básico estruturador de toda a intervenção neste domínio; na realidade, não será possível motivar as pessoas para superarem a dependência do sistema de proteção social, se não lhes forem oferecidas condições credíveis para obter uma formação igualmente credível. O que requereria o compromisso ativo dos decisores de topo com a concretização de parcerias sólidas explicitamente envolvidas na criação de programas de formação articulados com a economia.

(…) O centro de emprega não fomenta parcerias para alargar o seu leque de oferta, eu acho que não. Nós chegamos a ligar para o centro de formação do Cerco para perguntar quais eram o tipo de ofertas que tinham para obter o 4ºano, para obter o 6ºano e o 9ºano. Nós próprias, não foi o representante do centro de emprego no NLI que fez ou faz isto. No NLI esse leque de possibilidades nunca nos foi apresentado ou raramente nos é apresentado. Parece que trabalham todos num sítio diferente, o nosso representante do IEFP no NLI nunca nos apresentou nada de concreto, ou seja, quando estamos a apresentar o perfil formativo do beneficiário em NLI nunca foi o representante do IEFP que sugeriu algum tipo de resposta. Quem procura as ofertas somos nós. Volta e meia somos contactados pelo IEFP porque precisam de "x" pessoas para encaixar numa formação, mas são respostas assim, que parecem sair do nada… Não têm consistência nenhuma… (CQ)

Especificamente o nosso protocolo é que estabelece essas parcerias não é o NLI em que está representado o Centro de Emprego que propõe… somos na maioria nós (…) O NLI como eu já disse é fiscalizador, cumpre, não cumpre, está ou não está (…) (AF)

No NLI, o contributo do IEFP é quase nenhum…não deveríamos apresentar caso a caso e ser o representante do IEFP a apresentar as respostas possíveis em função dos grupos que identificamos … a oferta formativa é, de facto, muito escassa … o Centro de Emprego não fomenta a constituição de parcerias para alargar o leque da oferta formativa, somo nós que estabelecemos essas parcerias como, por exemplo, com a EAPN no âmbito do projeto Clique Solidário … volta e meia, somos contactadas pelo IEFP porque precisam de pessoas para encaixar na formação e nós temos de as arranjar, mesmo que as pessoas não queiram ou que a formação não seja adequada, não tenha consistência nenhuma.(CL; JO; MJ)

(…) Se o Centro de Emprego ouvisse os técnicos que estão no terreno, iriam perceber mais as necessidades que os indivíduos têm … se identificamos um grupo de pessoas analfabetas, por exemplo, deveria ser a entidade da educação representada em NLI, que neste caso não temos ninguém, a criar respostas … nós assistentes sociais deveríamos envolver-nos na criação e ampliação de respostas formativas que atendessem às necessidades identificadas no mercado de trabalho e por outro lado, de acordo com os interesses dos beneficiários … deveríamos ter uma voz mais ativa na determinação das áreas de formação mais apelativas no que respeita às exigências do mercado de trabalho … sobre a organização dos conteúdos da formação e a forma como são transmitidos … coisas em que as pessoas reconheçam utilidade… Que estejam mais relacionadas com o dia-a-dia. (C; CL);

Acho que deveríamos refletir bem sobre o que é que tem acontecido nas formações … porque é que as pessoas desistem … sermos nós a propor formações com potencial de empregabilidade elevado … se as empresas estivessem mais envolvidas nisto, poderia ajudar (…) (JC)

Fica claro, através dos seus discursos, que a avaliação que fazem das ações empreendidas para melhorar a formação profissional dos assistidos, destaca que são em número reduzido em face das necessidades, as formações são desgarradas das tendências do mercado de trabalho e das empresas; são meramente ocupacionais e apenas atraem as pessoas por providenciarem algum rendimento extra.

Consideram, portanto, que as ações de formação não atingem a causa da desqualificação profissional, uma vez que esta raramente resulta na integração profissional, com rendimentos acima da linha da pobreza. As repostas indicam concordância no que diz respeito às baixíssimas oportunidades de integração profissional por via do RSI, sobretudo, de acesso a rendimentos acima da linha da pobreza; adiantam que, uma grande parte das pessoas se enquadra em trabalhos em regime de part-time, com contratos a prazo, o que faz com que ciclicamente voltem à medida.

As formações não têm grande impacto na vida das pessoas ... está na própria génese da formação que não está bem planeada ... O problema é que a entidade que organiza a formação, pelo menos uma delas, não dá muito abertura para que as formações deixem de servir apenas para entreter as pessoas ... as pessoas passam a ser os chamados "papa formações ... a formação não tem nenhum impacto sobre a empregabilidade ... está desfasada do que é procurado no mercado de trabalho ... só serve para baixar as estatísticas do desemprego (...) (MS; AF; C);

O percurso formativo não é imediato, leva o seu tempo, vai-se construindo ... mas é preciso que haja uma linha condutora sem a qual não é possível evitar que as pessoas acabem por acumular várias formações, dispares, avulsas ... aí a formação não tem impacto, não houve coerência ... (JC; JO; MJ; P; AF)

Quando se fala em formação profissional, a maioria das pessoas argumenta, "Não, não! Eu quero é trabalho!" ... "Eu já estou farto de formações!" ... sabem que não é a formação que lhes vai trazer mais-valias para as suas vidas…alguns dizem, "outra vez estar sentado como na escola, não, eu não quero isso!"; "Eu não gosto de estudar, nunca gostei de andar na escola" ... eu digo que "o saber não ocupa lugar!" (risos) ... que quanto mais formação tiverem, mais oportunidades têm de se inserirem no mercado de trabalho… Mas mesmo assim, o resultado não é o esperado." (C)

(...) Se tiverem algum retorno, se puderem buscar algum rendimento, as pessoas aceitam ser integradas em formação (...) Os argumentos que uso apontam para a importância de estarem integradas no grupo, não estarem isoladas ... conviverem, partilharem novos hábitos, novos conhecimentos ... se bem que às vezes é difícil perceberem no imediato esta vantagem ... só experimentando". (JO);

A grande parte das integrações profissionais surge por iniciativa dos próprios beneficiários. (...) O número de integrações profissionais é manifestamente reduzido. Na sua maioria a integração profissional é precária ...fazem uns biscates e tentam ganhar algum dinheiro por fora… (AF)

A proporção é muito baixa, quando estamos a falar de trabalho declarado. Aí, nessas situações contamos pelos dedos as pessoas que conseguiram uma integração profissional com essas condições. (CQ)

O que nós notamos muito nas nossas famílias é que têm aqueles trabalhos de duas, três horas por dia que não lhes permitem deixar de beneficiar da prestação, porque são valores muito baixos, trabalhos precários, a termo certo, por norma. O que faz com que, por exemplo, as pessoas trabalhem durante seis meses e findo esse período retornem à prestação. (...) (MJ)

No *Lisbon European Council of March* (2000), foi decidido que os Estados membros deveriam organizar as suas políticas sociais de combate à pobreza em torno da promoção do emprego, então assumido como um dos seus principais objetivos. O emprego é considerado um fator-chave para a inclusão social e a erradicação da pobreza, não só por gerar capital e benefícios económicos aos indivíduos e famílias, mas, igualmente, por promover a participação social e o desenvolvimento pessoal dos cidadãos. E, considerando que os fatores essenciais para promover o emprego passam pelo conhecimento e pela aprendizagem, os Estados membros assumem o discurso da necessidade de criação de medidas para que os cidadãos adquiriram novos conhecimentos e novas oportunidades de educação, sobretudo para aqueles que deixaram a escola cedo.

Todavia, em face da chamada crise das finanças do Estado, vem-se assistindo, ao longo dos últimos anos, a uma mudança gradual das políticas sociais de combate à pobreza, sustentada por um discurso que defende a necessidade de os Estados-Providência se transformarem, de passivos em ativos. Por outras palavras, um discurso que enfatiza a necessidade de abandonar as políticas sociais ditas passivas, por se limitarem a atribuir subsídios, e de adotar medidas adequadas às necessidades dos cidadãos, incentivando-os a exercer um papel ativo na sociedade.

No quadro das instituições europeias, os decisores políticos assumem uma retórica contra as políticas sociais tradicionais que, na sua leitura, deixaram de ser solução, desde logo, porque o Estado Providência se revelou criador de dependência e passividade. À luz desta formulação teórica, aparentemente indiscutível, os beneficiários das medidas de política social terão de ser proativos no seu próprio processo de inclusão social e não devem limitar-se a esperar por um rendimento ou subsídio, sem qualquer contrapartida.

Inspirados numa abordagem muito simplista e superficial do Estado Providência, os decisores políticos dão sinais de que acreditam convictamente que a manutenção de benefícios diminui a intensidade da procura de emprego e aumenta a possibilidade de os indivíduos se manterem desempregados durante mais tempo. (Richiardi et al., 2006) Ou seja, há muitos sinais de que a pobreza e o desemprego voltam a ser vistos mais como questão individual do que como problema do domínio da democracia e do funcionamento coletivo da sociedade. (Rodrigues, 2010).

Em suma, as assistentes sociais entrevistadas não vislumbram no RSI possibilidades de assegurar o acesso à qualificação profissional, ao emprego qualificado e à autonomia económica.

Impõe-se, então, avaliar até que ponto o objetivo proclamado para a nova geração de políticas sociais se traduz na efetiva reunião de meios concretos, suscetíveis de ajudar as pessoas a inserirem-se socialmente, seja nos mercados de trabalho, seja em atividades socialmente reconhecidas.

A perceção das entrevistadas sobre os problemas que mais expressam a dificuldade de acesso aos cuidados de saúde aponta unanimemente para a falta de representante da saúde no NLI e para a inexistência de articulação institucional entre os Centro de Saúde e equipas gestoras de RSI; que as consultas de estomatologia e psiquiatria são muito demoradas (em média 4 cinco a 5 meses de espera).

No NLI, o representante da área da saúde nem sequer aparece … o NLI não organiza respostas para tratamentos dentários, quem o faz somos nós quando conseguimos articular com algumas instituições que fornecem esse serviço ... Então em psiquiatria e psicologia então é que não há mesmo respostas suficientes … não posso dizer que da parte da Segurança Social não haja dinheiro para apoiar tratamentos… estes apoios não são é certos ... temos esquizofrénicos a morar em quartos … se quiserem ir às consultas vão, se não quiserem não vão. (CL; MF; P)

(…) *Não temos representante da área da saúde no NLI, não há respostas … somos nós técnicos que vamos fazendo diligências junto de instituições de saúde de modo individual ... o tempo de espera por uma consulta é drástico principalmente nas consultas de saúde mental …. Em medicina dentária temos a vantagem de ter uma parceria com a faculdade Fernando Pessoa que consegue tratamentos gratuitos a todas as famílias que comprovadamente tenham carências económicas …. No entanto, esses tratamentos não incluem a colocação de próteses dentárias ou implantes … a criança é agitada, então, passa-se medicação, não se recorre à terapia … A nível de aquisição de medicação, temos muita sorte com a nossa Junta de Freguesia que faculta um apoio extra nessas situações… existe um fundo de emergência social que a Junta de Freguesia disponibiliza a todos os moradores desta área geográfica ou para obterem medicação gratuita ou a um preço mais reduzido … também recorremos aos Médicos do Mundo. (MJ*)

É possível denotar a partir dos discursos acima transcritos que, também nesta área, o princípio da constituição de parcerias para superar a escassez de respostas, especialmente em medicina dentária, psiquiatria, aquisição de medicamentos e outras especialidades, depende sempre da iniciativa dos profissionais e das disponibilidades de algumas instituições de saúde. As assistentes sociais referem que, por sua iniciativa, foi possível promover algumas parcerias com instituições de saúde privadas (Faculdade Fernando Pessoa, Médicos do Mundo) para ampliar os recursos em matéria de tratamentos dentários, aquisição de medicamentos. Salientam o caráter instável e casuístico destas parcerias e não como um resultado da concretização de um princípio assumido pelos dirigentes institucionais e políticos.

Não existem apoios económicos para tratamentos dentários, tais como próteses … uma criança com uma dor de dentes, vou encaminhá-la para onde? … vai ao médico de família, segue-se o encaminhamento para o hospital da área de residência para a especialidade de estomatologia e, entretanto, a criança chora, berra porque tem dores e tem de esperar muito tempo por uma consulta … cuidados dentários é para esquecer …. Estão completamente fora das possibilidades e isso é determinante, por exemplo, para quem procura um trabalho … o RSI/NLI não providencia isso, somos nós que vamos conseguindo alguns contactos… é preciso marcar uma consulta num Centro de Saúde e

a resposta é: tente no próximo mês porque a agenda está cheia … no RSI, quem tiver um problema de saúde não está livre de ser obrigado a inscrever-se no Centro de Emprego, o que obriga a pessoa a ter que se deslocar ao Centro de Saúde para obter o certificado de incapacidade temporária, sob pena de ficarem sem a prestação … os médicos nem sempre entendem isto porque o serviço é entupido com burocracias… as verbas para apoiar a compra de medicamentos são inconstantes, dependem da altura do ano … o que nos obriga a recorrer a todas capelinhas para nos ajudarem … estamos sempre a correr de um lado para o outro a atuar ao nível paliativo e assistencialista em vez de nos concentrarmos na conceção de um projeto que permita a pessoa autonomizar-se … em psiquiatria, o tempo de espera de uma consulta é muito mau… no Magalhães Lemos, por exemplo, não conseguimos articulação com os médicos … não há um mail… se perguntar se posso enviar diretamente um mail ao médico, dizem-me que não … que tenho de o encaminhar para o email geral … e com os professores passa-se a mesma coisa … há uma barreira enorme entre profissionais que dificulta muito a intervenção … Temos consultas em que o tempo de espera chega a ser de meio ano e mais, depende da especialidade … as pessoas que precisam de medicação acabam, muitas vezes por não a ter a tempo e horas … muitos nem tomam… tomam quando podem… ou apoiam-se na família ... Nós fazemos o pedido pela ação social, mas também articulamos muito com os Médicos do Mundo ... nem sempre existe verba no decurso do ano para apoiar a compra de medicação, a não ser que seja um pedido extraordinário… de um modo geral, não temos tido problemas, mas depende muito da altura do ano" (AF; C; JO; P)

É suposto que o *RSI* se inscreva nas políticas que preconizam o alargamento dos direitos de cidadania, na medida em que além da componente de prestação pecuniária (sujeita condição de recursos) inclui uma componente de inserção (social e profissional), com base em contratos de inserção que mobilizam, para a sua realização, vários atores sociais.

Na retórica sobre o emergente Estado Providência ativo (Hespanha, 2000; 2001; 2008) é suposto que este se empenhou na produção de modelos de intervenção social baseados em novos pressupostos e novas metodologias que são afirmados como portadores de grandes avanços no que concerne à eficácia e à qualidade das intervenções sobre a pobreza e a exclusão social: a *abordagem por projeto*, a *ação descentralizada e partilhada*, a *personalização* e *contratualização das respostas* (Hespanha, 2000; 2001; 2008).

O facto de haver protocolos com instituições que têm uma maior proximidade geográfica às pessoas assistidas, permite-nos auscultar com maior rapidez as suas necessidades… embora estejamos sempre cingidos às orientações provenientes dos serviços centrais da segurança social… Penso que as pessoas sentem essa proximidade, porque se têm algum problema rapidamente chegam a nós, o que não acontecia nos serviços de segurança social, em que as assistentes sociais gerem imensos processos familiares e é-lhes impossível ouvirem as pessoas em tempo útil… Nesse aspeto acho que a parceria

com IPSS's permitiu que as pessoas tenham um acompanhamento mais personalizado… as pessoas sabem quem é o seu técnico e vêm até nós e abordam-nos com facilidade, agora se conseguimos resolver os problemas que nos apresentam… isso já é outra questão… (AF)

Eles colocam-nos com mais facilidade os seus problemas, e nós fazemos as diligências que são necessárias. Agora, podemos não ter as respostas, mas movimentamo-nos no sentido de as encontrar. Em mais lado nenhum eles têm isso! (CQ)

A externalização dos serviços públicos trouxe maior proximidade aos cidadãos, não só fisicamente, o que é facilitador, eu em cinco minutos ponho-me em casa de um dos utentes, estamos perto e isso ajuda e também estamos perto em termos de proximidade pessoal, a nossa cara aqui é conhecida, há familiaridade com a pessoa, portanto, permite-nos um conhecimento mais próximo da realidade familiar das pessoas.

Na questão da maior possibilidade de satisfazer as suas necessidades, considero que estamos muito dependentes na mesma do que vem de cima. Nós vamos criando algumas respostas, mas estamos muito condicionados pelas orientações e aprovações dos Serviços Centrais.

Relativamente à suposta diminuição da burocratização, acho que as IPSS'S acabam por reproduzir esse modelo na mesma… sem dúvida. (CL)

As pessoas têm mais facilidade em fazer-nos chegar os problemas e elas próprias não nos veem com uma carga tão negativa como têm em relação à Segurança Social. Eles entendem que nós somos uma parte e muitas vezes a falta de recursos, não está relacionada com a nossa falta de motivação para intervir na família, mas estamos limitados pelo que a Segurança Social nos impõe. (MS)

As respostas são poucas e muitas vezes desadequadas e o que se faz é obrigar as pessoas a aceitar o que existe … entramos numa lógica de realização de trabalho administrativo… uma grande parte do nosso trabalho é isso. A avaliação do nosso trabalho é, aliás, realizada a partir do número de registos que se fazem. Nós temos que ter em média cerca de 50 atendimentos registados por mês, dentro deste registo burocrático temos que realizar as diligências que cada caso impõe…. Enfim, acaba por ser um trabalho mecanizado, burocrático e que desrespeita a identidade das pessoas…(CQ)

Perdemos às vezes um dia em frente ao computador a realizar esse trabalho e isso impede-nos de estar com as pessoas… No entanto, o foco, o grande objetivo do nosso trabalho passa a ser esse. Os objetivos mensais de trabalho passam a ser esses. Grelhas e mais grelhas e mais dados. Esse sistema também não consigo perceber qual é a utilidade dele, se são precisos dados e nos pedem porque não os extraem do sistema? Está tudo lá pré-feito… uma espécie de controlo que se baseia entre outras coisas no número de atendimentos, parece-me uma abordagem mais quantitativa. (JC)

Do ponto de vista dos constrangimentos que pesam sobre a intervenção do Serviço Social, Inês Amaro interpreta que a profissionalização do Serviço Social, no contexto de implantação do Estado Providência, conduziu à submissão das suas práticas à burocratização dos sistemas de política social (Amaro, 2015)

Através dos depoimentos das assistentes sociais acima transcritos, é possível deduzir que a reflexão sobre as políticas sociais ganharia consistência e credibilidade se houvesse um esforço de objetivação, desde logo, através da especificação dos meios considerados indispensáveis à tradução dessas ideias em dispositivos de ação. Seria necessário sair da linguagem abstrata e encetar caminhos no sentido da identificação dos obstáculos que se interpõem no campo da ação prática, muito em particular os que remetem para as diferenças dos atores sociais, em termos de conhecimento e análise dos problemas, bem como em termos de implicação e envolvimento na transformação das condições de existência dos que são socialmente mais vulneráveis.

Admitir que a gestão por objetivos é uma condição indispensável para assegurar uma gestão não burocrática obrigaria a objetivar, com rigor, o seu conteúdo substantivo.

Quanto à proclamada maior facilidade de participação dos atores interessados, o mesmo tipo de problematização se impõe, desde logo, porque a participação não surge por geração espontânea, implica vencer resistências e medos que se prendem com a falta de hábitos neste domínio, e, implica, muito em particular, lideranças cujas competências não são rápida e facilmente adquiridas.

Sobre a adequação da abordagem por projeto à natureza multidimensional dos problemas, a nossa análise é que, também neste domínio, o divórcio entre o discurso e a realidade é recorrentemente confirmado.

A multidimensionalidade dos problemas sociais exigiria uma intervenção que integrasse todos os atores coletivos com competências específicas (setoriais), quer públicos, quer privados, todos eles implicados na assunção de objetivos consensualizados e no planeamento de ações coordenadas, de modo que o discurso sobre o melhor aproveitamento das competências, experiências e conhecimento, fosse verdadeiramente um guia da ação prática.

Diz a retórica (Hespanha, 2000; 2001;2008) que, em vez de dispositivos abstratos de aplicação universal, os novos programas das políticas sociais ativas privilegiam medidas de carácter concreto ajustadas ao perfil dos destinatários efetivos, sejam eles famílias ou indivíduos. A individualização das medidas é, então, apresentada como mais uma inovação relevante da nova geração de políticas sociais, donde decorre que os programas de inserção social dos pobres ou dos excluídos (ou de inserção no mercado de trabalho dos desempregados de longa duração) tenham em conta a experiência e as motivações dos beneficiários, a par da capacidade de resposta dos serviços e, por isso, são distintos de pessoa para pessoa.

Das entrevistas que realizamos a assistentes sociais envolvidas na gestão de contratos de inserção no quadro do Rendimento Social de Inserção detetamos que estas mencionam que grande parte das pessoas, sobretudo aquelas que se encontram na medida há vários anos, não manifestam qualquer

interesse na formulação dos seus contratos inserção. Referem que os beneficiários percecionam o contrato de inserção como uma mera formalidade para poderem aceder à prestação de RSI. Destacam que não dispõem de tempo para poderem desenvolver um trabalho tendente a desencadear a participação ativa dos beneficiários na formulação escrita dos contratos de inserção. O excesso de burocracia e trabalho administrativo, impede, segundo as entrevistadas, o desenvolvimento de contratos de inserção personalizados, já que os contratos de inserção têm de ser celebrados um mês após a receção do processo pelo protocolo e as ações a contemplar nos contratos de inserção estão pré-definidas na plataforma *ASIP*.

Todas as inquiridas concordam que a obrigatoriedade de assinar contratos de inserção constituídos por ações que não são mais do que paliativos que nada transformam, equivale a ser tratado com uma falta de respeito e de consideração que, caso não consigam contestar de modo eficaz, degrada a sua identidade" (Paugam, 1996)

As pessoas consideram que o contrato de inserção é uma mera formalidade … até porque passados anos de acompanhamento, não há mudanças significativas … as pessoas acabam por desacreditar de tudo … nunca tivemos uma situação em que o utente nos tenha vindo questionar sobre as ações que não foram concretizadas … não estão interessados em ler o que lá está escrito … era muito importante escrevermos com os beneficiários esse tipo de constrangimentos e expô-los publicamente, mas, na prática, não existe tempo para isso … se não há ofertas adequadas nem oportunidades não consigo desafiar as pessoas … (AF; C);

As pessoas sabem que não vai mudar em nada as suas vidas, que este contrato não lhes traz mudanças … sabem que aquelas ações têm que ser cumpridas porque, caso contrário, têm implicações … mas essas ações não resultam de uma negociação … somos nós a pensarmos nas estratégias e não as pessoas a pensarem … nunca vi, em nenhum momento, desde que cá estou, candidaturas a projetos da Câmara a envolverem o público-alvo na tomada de decisões e nas estratégias que são mais adequadas para eles próprios …o que se passa, muitas vezes, é que procuramos incutir padrões e modos de vida que são nossos… (CQ)

Nós tentamos que as pessoas participem na construção do contrato de inserção, mas percebo que há um grande desfasamento entre o que está escrito na lei e as práticas… se estivermos a falar de alguém com muito baixa escolaridade, é difícil oferecer alguma coisa … muitas pessoas nem sequer têm consciência daquilo que é preciso mudar nas suas vidas … o que se passa é que temos que assinar o contrato, mal a pessoa começa a receber a prestação … temos cerca de sessenta dias para o fazer e muitas vezes quando a pessoa chega à nossa instituição já tem o contrato assinado e nem sequer tem noção disso … as ações que colocamos para emprego ou formação, muitas vezes, não existem, ou seja, o que colocamos é encaminhamento para formação e emprego, o que é mais uma formalidade…

assinar o contrato de inserção não é mais do que formalismo para aceder à prestação … no fundo, não acreditam que a assinatura deste acordo mudará substancialmente as suas vidas … a maior parte das pessoas não lê os contratos… apenas o fazem aquelas mais letradas que estão na prestação há pouco e que dependem por pouco tempo … (CL; JC: JO; MJ; P)

(…) o RSI tem uma base tão burocrática … nós, muitas vezes, compactuamos com o facto de o próprio beneficiário não ser ativo no seu próprio contrato … porque nos dá menos trabalho … porque temos uma carga de trabalho burocrático muito grande … muitas vezes, caímos no erro de considerar aspetos importantes para determinada família sem a implicarmos … nós assumimo-nos, muitas vezes, como condutores da vida das pessoas … conduzir uma conversa que faça as pessoas refletirem sobre a sua situação não é fácil … as pessoas não estão habituadas a realizar este tipo de exercício … os CI não são percecionados como algo que vai ter um impacto transformador da vida.(MS)

O que nos é imposto é precisamente o contrário do que é dito no discurso teórico sobre as políticas sociais ativas, designadamente, a necessidade de nos libertarmos da carga caritativa e policial … é precisamente o contrário … acho que os beneficiários nos percecionam como aqueles que estão sempre a apontar o dedo … acho que isso é provocado pelo próprio sistema que nos obriga a ter esta postura de controlo sobre as pessoas … quem beneficia da prestação tem de ser brilhante … a casa a brilhar, os miúdos impecáveis na escola … têm que agir como bons pobres … senão, a prestação pode ser-lhes cortada … acho que não nos conseguimos libertar da carga assistencialista, da prestação de cuidados paliativos … Respondemos às urgências, não conseguimos trabalhar na prevenção … as respostas têm de ser rápidas e nem sempre são adequadas à resolução dos problemas. (AF)

Limitamo-nos a dizer às pessoas que têm que estar inscritas no Centro de Emprego …quando a pessoa falta a uma convocatória, tem cinco dias para justificar, sob pena de perder o RSI … se está doente tem de apresentar uma baixa médica para não perder o RSI … o que importa, na realidade, é cumprir as formalidades que a lei impõe … se não há comida em casa, dá-se o cabaz alimentar … a maior parte das intervenções que vamos fazendo são de cariz assistencialista … não há uma atuação a montante, ou seja atuar nas causas da pobreza … não temos ferramentas para isso. (C)

A intervenção é desprestigiante para a família e é uma prática assistencialista … considero que o RSI comporta elementos de controlo e de policiamento… o próprio sistema obriga a que tomemos essa posição … antes de eu ir de férias, entregaram-me uma lista de todas as pessoas que faltaram ao Centro de Emprego para lhe ser cortada a prestação …. Uma destas nem sequer tinha rececionado o aviso… (CQ)

É um discurso … dizer que a assistência se libertou da carga assistencialista e policial não condiz com a prática … eu não posso exigir nada aos utentes quando não tenho nada, ou muito pouco, para lhes oferecer… a não ser a minha disponibilidade … como posso exigir que uma mãe apresente os filhos impecáveis todos os dias, porque até têm acompanhamento na CPCJ …. Depois, vamos ver a casa e não tem condições nenhumas, nem armários… (CL)

Nós precisamos, de facto, de uma política de RSI a sério … começando pelo próprio valor da prestação … só isso faria uma grande diferença… não teríamos que andar a fazer informações sociais, relatórios a pedir coisas, comida … se, de facto, a prestação conseguisse assumir o mínimo… esse tempo que perdemos podíamos dedicá-lo a fazer diligências para multiplicar os recursos necessários… (JO; MJ)

O RSI acabou por trazer novidade … pessoas estarem inscritas no Centro de Emprego, procurando trabalho ou formação … é preciso que existam essas oportunidades todas … não podemos atribuir à pessoa a responsabilidade da sua não inserção … manter as pessoas ocupadas, é uma preocupação destas políticas sociais ativas … mas, é um estarem ocupadas por estar … porque o objetivo não é dar-lhes a possibilidade de obterem uma arte e obterem um contrato de trabalho … andamos aqui a empalear … os CEI+ são a prova disso, ocupam as pessoas durante um ano, mas depois não lhes garantem trabalho … e há pessoas que queriam mesmo … todos nós estamos fartos de saber que não existe emprego para toda a gente… não há forma de dar trabalho a toda a gente… isto de dizer que as pessoas têm que trabalhar … mas, na realidade, os beneficiários trabalham na economia informal, porque o RSI nunca chegará para suprir as necessidades essenciais… além disso, o recurso ao trabalho formal é, também ele, extremamente penalizador, desde logo porque o seu valor é manifestamente insuficiente e implica desconto na prestação do RSI … entre aquilo que era o welfare e o workfare, a questão da dependência coloca-se da mesmo maneira, as oportunidades continuam a ser muito reduzidas… (CQ)

Sim, considero que a questão de eleger o controlo e a irresponsabilidade ou a falta de ética dos beneficiários é uma das marcas das políticas sociais ativas… Aquilo que se faz é perceber se as pessoas estão ou não inscritas no Centro de Emprego … se não estiverem, são penalizadas… depois, têm que estar disponíveis para fazer toda e qualquer formação, mesmo que isso não lhes garanta nada, inclusivamente um emprego… isto tudo em nome de as manter ocupadas… parte-se de um princípio de que elas é que são as grandes responsáveis pela sua situação de desinserção… (CL)

Considero que é muito importante as pessoas manterem-se ativas, mas com atividades que as enriqueçam, que lhes permitam alterar as suas condições de vida para melhor… agora, o que se pede é que estejam ativas por estar… Penso que, por vezes, as pessoas chegam a ser "abusadas"… o RSI

tem sido esquecido nos últimos anos, logo pelo valor da prestação que, além de ser baixo, não tem sofrido aumento ao longo dos anos, pelo contrário… (JC; JO)

De certa maneira penso que as políticas sociais ativas foram criadas com o objetivo do controlo e da obrigatoriedade… é certo que o RSI é um direito que comporta deveres… mas em relação ao cumprimento desses deverem há uma tolerância zero… muitas vezes sabemos que, por exemplo, uma pessoa não está capaz de integrar o mercado de trabalho porque tem um problema e que não consegue arranjar uma baixa médica dado ter que aguardar pela consulta, que muitas vezes, demora, pode ver a prestação ser cortada … não há sensibilidade para ver isto… isto é perverso… muitas vezes obrigamos a pessoa a inscrever-se no Centro de Emprego, para ter acesso à prestação, mas sabemos que a pessoa não está em condições para integrar o mercado de trabalho … não há recursos… o que se oferece às famílias é um leque restrito de opções e é-lhes imposto aquilo que há … os utentes sentem que ninguém está realmente preocupado com o que precisam… (MJ)

Parece que nem estamos a falar de intervenção social… parece que somos fiscais… na lei, as coisas estão montadas dentro dessa lógica… e os beneficiários veem-nos assim… na prática, omitimos informações que podem prejudicar as famílias à luz da lei … A lei não se coaduna com a realidade… nós que lidamos com as pessoas não as podemos tratar como se fossem coisas … há uma intolerância em relação às pessoas que recebem este tipo de apoio … as pessoas têm de ser bons pobres para levarem a migalha… (MS)

Para que a cooperação institucional não redunde numa mera retórica, sem tradução em ações concretas, as exigências inscritas na chamada *abordagem por projetos* terão de ser muito mais explícitas, desde logo no que toca à necessidade de estabelecer canais de comunicação com os agentes políticos centrais, a fim de fazer chegar as necessidades não satisfeitas no quadro dos recursos existentes na comunidade. Advogar que a *abordagem por projeto* assegura uma maior participação dos interessados é, de facto, um discurso vazio, se não cuidarmos de trazer para o debate o problema extremamente recorrente da pura e simples ausência de falta de meios.

As entrevistadas realçam que, ao contrário do que é dito, a execução do RSI, no terreno, nada tem a ver com uma política de comunicação da base para o topo, mas, isso sim, do topo para a base, conduzindo as pessoas a conformarem-se com a realidade existente.

Não há canais em que possamos expor as situações daquele género que anteriormente vimos. Nas reuniões do MIAGC podemos fazê-lo, mas não é a segurança social. As pessoas, a vida delas é escrutinada em NLI, mas depois não há respostas para elas. Não devíamos ser nós em NLI a apresentar problema a problema ou caso a caso, mas as entidades representadas deviam elas apresentarem-nos a nós os recursos, as respostas existentes. Mas não, é ao contrário. (C)

Havia de haver momentos de discussão com representantes da segurança social, mas do topo hierárquico. Já tivemos esses momentos por causa da plataforma da ASIP para sabermos manejar, e agora devíamos ter acerca da realidade social com que trabalhamos.

Havia de haver essas reuniões onde pudessem ser discutidas as situações e se medisse o impacto da nossa intervenção…

Eu até gosto de participar nesse tipo de reflexões, mas depois fica tudo na prateleira. Depois, claro há um desgaste da nossa parte, porque face ao aparecimento de novas situações problema que é preciso acompanhar, estamos a perder tempo com o esboço de estratégias que depois caem em "saco roto", não são aplicadas. E é isso que desgasta, agora é mais uma tabela, agora é mais uma reunião e no concreto nada muda! Efetivamente em termos de concretização, de respostas, não tens! (C)

(…) Todas as dificuldades com que cronicamente nos debatemos, falta de respostas nas áreas da habitação, na saúde… colocamos lá nos relatórios de avaliação semestral… (…) Sei lá! Acho que não serve para nada! Porque efetivamente nada é feito com aquilo. Devia ser um instrumento de orientação para reavaliar a lei, e seja o que for… Isto é muito revoltante na nossa prática! Tu sentes uma inércia, …. Quando nós saímos da faculdade com a ilusão de que vamos mudar o mundo, e depois sais e vês que não é nada daquilo…. Entramos numa máquina que já está em funcionamento, e tu tens de andar ao ritmo. (AF)

Existe um desfasamento entre o que está escrito na lei e as práticas. Se estivermos a falar de alguém com baixa escolaridade é muito difícil oferecer alguma coisa e a pessoa ter essa consciência porque é suposto que seja a pessoa a dizer-me o que é que quer. Eu encaro o contrato de inserção, como um projeto de vida alternativo, nós assinamos logo o contrato mal a pessoa começa logo a receber a prestação. Temos 60 dias para fazer um CI, a pessoa quando chega à nossa Instituição já assinou um CI inicial e não tem a noção sequer do que assinou, e depois há aquelas que não assinaram ainda nenhum CI e o melhor é que se faça o mais rápido possível, para que se possa fazer qualquer intervenção com aquela família… (CL)

As pessoas não têm noção do que se trata o RSI, consideram que faz parte da renovação, têm que assinar um papel, às vezes é isso que nos dizem. Pronto, nós fazemos questão de ler o contrato com eles e a forma como ficou, porque isso tudo é trabalhado na entrevista. Para a negociação do CI fazemos questão de ter sempre esse momento. Falamos até ao nível do emprego, ao nível da educação. (JAC)

Não, as pessoas não valorizam o contrato de inserção. Consideram, a maior parte, que é algo que têm que assinar para receberem a prestação. Algumas até resistem em lê-lo, mas eu tento sempre fazer

com que leiam para demonstrar a seriedade da situação. Principalmente em situações que ele acha que futuramente possa haver algum incumprimento.

(…) Acho que não, acho que a desimplicação não está relacionada com o facto de elas terem consciência que aquele contrato não vai alterar a vida delas, acho que não têm essa consciência, o que eu sinto é que eles sabem que têm que assinar para continuarem a receber a parte monetária. (MJ)

Sob a aparente obediência ao impecável princípio do respeito pelas necessidades concretas dos indivíduos, na realidade, este discurso oculta a questão principal: as motivações e os problemas das pessoas atingidas seja pela pobreza e exclusão social, seja pelo desemprego e desqualificação, não são resolúveis no quadro de intervenções individualizadas que variam de pessoa para pessoa. Subjacente a um discurso altamente eufemizado, assistimos, sub-repticiamente, ao retorno da responsabilidade individual que havia sido arduamente combatido pela doutrina do solidarismo conducente ao Estado Providência.

Prosseguindo na análise do conteúdo oculto no discurso fundador das ditas políticas sociais ativas, cabe-nos interpelar um outro princípio declarado, o de que, ao contrário das tradicionais políticas descendentes (*top-down*), os beneficiários são considerados "sujeitos" das políticas, é-lhes reconhecida competência para se pronunciarem sobre as suas necessidades e projetos. No discurso, o envolvimento ativo dos destinatários constitui um dos traços mais marcantes da nova geração das políticas sociais, dado estas se proporem prevenir as atitudes passivas que são inerentes às políticas sociais meramente indemnizatória, designadamente promovendo a melhoria das qualificações e da empregabilidade, da autoestima e da autonomia (Hansen & Hespanha, 1998, pp. 7; Bosco & Chassard, 1999).

O discurso esconde que há falta de oportunidades para que as pessoas se impliquem ativamente e realmente as coisas são impostas aos indivíduos, na realidade elas são obrigadas a cumprir… fazer só por fazer, porque "é bonito!", "fica bem na fotografia!", mas na realidade eles são obrigados a cumprir e eu não concordo com esta lógica! (…) Não há respostas nem acompanhamento… imagina aquela pessoa quer dar um passo, quer abrir o seu próprio negócio, até faz uns biscates enquanto costureira em casa e faz a intenção de abrir uma empresa, sozinha nunca vai conseguir Não há incentivos para isso! Eu não sei se estou a fugir um bocado aqui à questão. (…) As pessoas não têm só de se manter ativas, elas têm de se manter ativas, mas com algo que tenha um impacto positivo de mudança na vida delas, a nível emocional, a nível familiar, a nível económico…(CQ)

Neste tipo de discurso, o que mais se evidencia é o absoluto desligamento de qualquer análise dos contextos reais em que são executadas as ditas políticas sociais ativas, designadamente a descrição detalhada dos meios adequados a canalizar para a sua execução. Com efeito, nada é questionável na afirmação de que é preciso pôr fim ao paternalismo e assumir que a relação com os assistidos deve assentar no diálogo.

Um aspeto que ressalta, em primeiro lugar, é o carácter punitivo destas políticas[4], dados os condicionamentos que cria no que concerne ao acesso aos benefícios sociais, designadamente limitações à liberdade e à autonomia dos próprios trabalhadores (Hvinden, 1999; Geldof, 1999; Kvist, et al., 2000). O que interessa salientar a este respeito é que nem os cidadãos têm possibilidades de escolha, nem as ofertas providenciadas são criteriosamente concebidas em função da sua qualidade em matéria de adequação a uma real obtenção de qualificações efetivamente rentabilizáveis no mercado de trabalho.

(…) A forma como a política do RSI está implementada obriga-nos a tomarmos essa posição. Nós enquanto assistentes sociais temos uma conotação de vigia, de fiscalização e nós não somos. Antes de eu ir de férias recebemos um email com faltas de beneficiários ao Centro de Emprego e para cessar-lhes a prestação, e um dos beneficiários que acompanho, que era para cessar, nem recebeu a carta… A pessoa tinha de assinar a carta e o senhor conseguiu provar que não assinou o aviso, mas já ia ser cessado. (CQ)

A forma como a política social está concebida é para penalizar as pessoas, nós é que tentamos contornar isso. Há uma tendência para não se avaliar as causas que conduziram a pessoa à situação de pobreza, mas antes de tentar assegurar que cumpra todos os requisitos que o acesso à prestação determina. (AF)

Já me apanhei nessa interação… do género saber se já se inscreveram no Centro de Emprego, parece que andamos à procura de arranjar maneira de cortar… Mas isso é a lei, não somos nós… Por exemplo nas reuniões de NLI, como o já referi, é muito isto, tentar vigiar se a pessoa tem tudo em ordem. O que parece desta atitude é que não há uma preocupação em que as pessoas encontrem soluções para as suas vidas, mas antes controlar a vida delas, se têm os requisitos. Mas nós técnicos acabamos por defender essas pessoas, porque nós sabemos se elas têm ou não condições para trabalhar, se querem, se estão a fazer os possíveis … (CL)

Na lei, as coisas estão montadas dentro dessa lógica de agirmos numa perspectiva de controlo, mas na prática, nós assistentes sociais tentamos contornar esse cunho mais controlador e policial. Muitas vezes omitimos informações que sabemos que podem prejudicar as famílias e que são meras formalidades… A lei até pode ser definida para ser cumprida, mas não se coaduna com a realidade… A lei do RSI tem vindo ao longo dos tempos a tornar-se mais controladora… Esta medida foi concebida, penso eu, para pessoas que não têm qualquer fonte de rendimento poderem subsistir… As pessoas têm que ser "boas pobres", para levarem a "migalha"! Muitas vezes, demonstro aos meus

[4] "a cenoura e o cacete" – (Kvist, 2000)

utentes a minha total discordância com as decisões da segurança social, por exemplo, na desaprovação de um apoio económico imprescindível…(MS)

Muitas vezes as pessoas são encaminhadas para formações com as quais não se identificam, mas vão porque são obrigadas porque senão a prestação é-lhes cessada. Basicamente as pessoas que estão no RSI têm de estar dispostas a fazer tudo. A política do RSI está muito concebida para impor! (…) As pessoas são obrigadas a encontrar soluções possíveis! Isto é nítido! Só não vê quem não quer ver! As pessoas que só dependem do RSI são poucas! Nós sabemos quem são! Obviamente que uma pessoa que tem de pagar uma renda, vivendo em habitação social, e que pague 11 euros, é-lhe retirado este valor do RSI … isto é ridículo! (CQ)

Há pessoas que fazem todas as formações e mais algumas, porque lá está, voltamos ao que estávamos a falar há bocadinho, eles acabam por receber uma bolsa, ou de transporte ou de alimentação que acumula com o RSI e que lhes dá a possibilidade de eles amealharem mais um bocadinho para outras coisas. Não é porque a formação lhes interesse, mas porque é um meio para conseguirem mais um pouco de rendimentos. (C)

As formações deveriam ir de encontro aquilo que os beneficiários ambicionam, às experiências que eles já têm a nível profissional, ter em conta se é aquilo que eles gostam, se é aquilo com que se identificam…. Qual a razão pela qual havemos de «enviar uma pessoa para formação de jardinagem? Simplesmente para aumentar a sua escolaridade, ou porque simplesmente é obrigada? …. Salvo exceções é que poderão recusar, se estiverem no período de licença de maternidade, se já tiverem realizado formação na área… Mas o que nós fazemos com as pessoas é tentar manipulá-las, digamos assim, para que vão para a formação para não perderem a prestação. Porque nós achamos que é o melhor! Não é aquilo que eles acham que conta! (MJ)

Na realidade, o caráter avulso, fragmentário e descolado de estudos criteriosos da oferta de emprego, induz uma redução do nível de bem-estar dos indivíduos que, assim, se sentem constrangidos e degradados ao serem chamados a realizar atividades que não lhes trazem nada de relevante (Kvist, 2000) no que respeita ao risco de engrossarem uma nova massa de excluídos (uma verdadeira *underclass* de assistidos).

Demitindo-se de criar condições efetivas de acesso à formação e à qualificação profissional, o que sobressai é o contraste entre a fraca ou nula responsabilidades das entidades políticas na garantia de verdadeiros caminhos de democratização das qualificações e as imposições as que os indivíduos são submetidos sob pena de perda de todos os apoios. Daqui que não seja descabido admitir que as ditas políticas ativas, tendem a responsabilizar os desempregados pela sua situação de exclusão, impondo-lhes pesadas obrigações que não impõem a si próprias, descartando qualquer responsabilidade dos

patrões, das empresas e do capital. entendimento que se tem destas políticas, desde logo um problema de natureza ético-política acerca dos direitos e das obrigações dos cidadãos ajudados pelos programas de ativação. Em princípio, o direito a ser ajudado (entenda-se, subsidiado) implica um correspondente dever de contribuir com uma atividade socialmente útil, ou seja, o Estado deve exigir algo em troca da ajuda que presta. Ora a exigência de cumprimento deste dever pode colocar um grave problema de controlo social e de marginalização sempre que o Estado exija algo desproporcionado em troca da sua ajuda

Entre os vários aspetos negativos já assinalados destas políticas, há que destacar que tendem a gerar um mercado de trabalho secundário, de ocupações meramente temporárias e de empregos que estão muito longe de conduzir à efetiva inserção profissional dos trabalhadores. No relativamente longo contacto direto com beneficiários do *RSI* tivemos foram muitas as oportunidades de constatar que as trajetórias ocupacionais dos trabalhadores ativados revelam, num número elevado de casos, uma sequência interminável de ocupações precárias.

Em suma, os assistentes sociais entrevistados reconhecem que o *RSI* é uma medida assistencialista que apenas se destina a mitigar as dificuldades; que os beneficiários não têm oportunidades de escolha no que respeita à formação profissional; que a formação oferecida não promove a motivação e o compromisso dos assistidos com o seu próprio processo de desenvolvimento profissional

Consideram desejável, mas não exequível, analisar com os beneficiários os processos e causas que conduziram à sua situação de vulnerabilidade, em face do escasso tempo disponível para dedicar a cada beneficiário; alguns assistentes sociais referem a falta de competências para realizar este tipo de intervenção e a necessidade de reforçar a formação nesse domínio. Parece-nos legítimo interpretar que os discursos das assistentes sociais a este respeito contêm uma visão muito limitada das capacidades de evolução dos indivíduos e alguma desvalorização da relação do indivíduo enquanto instrumento de transformação. A questão do tempo disponível para criar uma relação emancipadora com as pessoas parece ser uma causa muito superficial, desde logo, porque reconhecem que possuem uma frágil preparação científica para compreender os fenómenos sociais que abordam.

Seria muito bom podermos analisar com as pessoas o que as conduziu à situação de vulnerabilidade, mas não temos tempo… a parte do trabalho burocrático toma-nos muito tempo… também admito que é preciso termos preparação científica para desconstruirmos com as pessoas esses enredos que as arrastaram para a pobreza e a dependência… (CQ)

Era desejável conseguirmos fazer refletir as pessoas sobre a sua situação de pobreza, mas para além de não termos o tempo que isso exigiria, alguns beneficiários não se mostram capazes de realizar este exercício de reflexão, ou porque não têm capacidade para isso, outros, apenas, acham que isso é uma perda de tempo… (P)

Nós até gostávamos de fazer isso com as pessoas, ter tempo para as fazer pensar, analisar aquilo que são os principais constrangimentos à sua inserção… Mas como é que é possível? Nós começamos o protocolo com cerca de 70 processos familiares para uma equipa, neste momento estamos com mais do dobro de processos… Para além disso, a informatização dos processos na ASIP leva muito tempo, o sistema vai constantemente abaixo, às vezes estamos uma tarde inteira para informatizar um processo. (JO)

(…) Não é fácil desmontar isso com as pessoas, elas dizerem-nos "Ó doutora a mim ninguém me dá trabalho", porque depois elas têm consciência que têm baixa escolaridade, mas depois também não estão motivadas para aumentá-la, porque estão descrentes no que diz respeito à educação, pelo percurso que possam ter tido na escola, mas depois elas veem a formação como algo que são incapazes de o fazer porque não têm paciência para estarem ali fechadas e sentadas a ouvir um professor. Nós tentamos desmontar isso, há famílias com quem é mais fácil ter essas conversas, há outras que resistem mais…. Tentar conversar com elas sobre o que o mercado de trabalho exige atualmente… e fazê-las entender porque é que ainda não conseguiram uma coisa melhor, ou uma evolução ao nível de emprego. (MJ)

Todas as assistentes sociais expressaram que a sua atuação se centra na emergência e nos procedimentos burocráticos impostos pela administração pública; não conseguiram mencionar intervenções libertas da carga assistencialista, caritativa; não percecionam as obrigações inscritas na assinatura do contrato de inserção social como um momento de construção social, mas mais com uma restrição da liberdade.

Todas referiram que o número elevado de processos sob a sua responsabilidade, a lógica rígida e pré formatada dos meios disponibilizados, a escassez dos meios disponibilizados para induzir qualquer mudança significativa, tudo isso, configura um quadro que leva os cidadãos a percecionar que o acesso à ajuda financeira comporta o custo de perda de liberdade e da invasão da vida privada. Na realidade não existem as condições necessárias para libertar a assistência da carga caritativa e controladora.

Num estudo sobre programas ocupacionais para desempregados e cursos de formação especial para mulheres desempregadas com baixa escolaridade e baixos níveis de qualificação, Hespanha & Matos (2000) retêm quatro questões essenciais para desenvolver uma reflexão crítica sobre as chamadas medidas de ativação.

A primeira conduz-nos a questionar até que ponto os programas que se propõem aumentar a empregabilidade desenvolvem ações verdadeiramente coerentes com esse propósito. Com efeito, no caso dos cursos de formação especial, verifica-se, segundo os autores, uma clara contradição entre a lógica de ocupação temporária subjacente a este tipo de programas e a grande expectativa dos seus utilizadores no que concerne à integração efetiva e definitiva no mercado regular de trabalho. Constatam os acima referidos autores que as ditas medidas de ativação apenas pretendem ser um

prévio estágio de preparação, para prover os indivíduos de condições e estímulos à sua empregabilidade e à qualidade de um futuro emprego. Nada têm a ver com a criação de condições, resultado de negociações entre entidades formadoras e empresas, realmente capazes de garantir um emprego regular, em vez de programas de ocupação excecional e de carácter temporário. À semelhança do que se retira deste tipo de experiências um pouco por toda a Europa, também entre nós as medidas não evitam que o nível de desemprego permaneça, apesar de haver procura de trabalho em sectores não explorados, como é o caso do terceiro sector, onde poderiam surgir reais oportunidades de emprego e não empregos artificiais.

Um segundo comentário relacionado com o anterior tem a ver com a relação de trabalho ambígua que se gera em certos programas de ativação, designadamente os programas ocupacionais. Tal ambiguidade resulta da presença contraditória de duas lógicas: por um lado, os esquemas de inserção profissional assentam obrigatoriamente em contratos de trabalho; por outro, essa mesma relação contratual é enviesada pelo facto de os termos do contrato terem sido impostos sob pena de perda do subsídio. O que se verifica é que os trabalhadores ativados não têm os mesmos direitos que os outros empregados, designadamente no que toca ao nível do salário auferido, ao horário laboral e às próprias condições de trabalho, evidenciando uma limitação do acesso a direitos sociais que são garantidos à generalidade dos "outros" trabalhadores (Hansen & Hespanha, 1998, pp.8).

A terceira questão tem a ver com a manipulação da medida no sentido em que estar desempregado implica estar disponível para aceitar que a participação em políticas ativas de emprego implica também reconhecer que elas se confinam a um mercado de trabalho artificial. Por isso, tem razão quem defende que o estatuto de desempregado está, cada vez mais, conotado com situações de marginalização social, mesmo quando se é alvo de políticas orientadas.

Uma quarta questão relevante tem a ver com a desvalorização do trabalho não pago como campo de ativação. De facto e até agora, as políticas ativas têm privilegiado, apenas, a participação no mercado de trabalho pago, em consonância com os objetivos já referidos de combate à cultura de dependência. Ora, o estudo de Hespanha e Matos (1999) mostra que existem pessoas com predisposição para participar em atividades socialmente úteis não remuneradas, como forma alternativa ao mercado de trabalho. Essas formas de participação podem favorecer a inclusão social dos desempregados que, contrariamente ao discurso tendencialmente dominante, nem desejam a inatividade, nem o lazer, e preferem ocupar-se em atividades socialmente reconhecidas.

Dizem, ainda, os acima referidos autores que esta possibilidade de integração social através da participação em atividades socialmente úteis está a ser negligenciada por quem formula as políticas, uma vez que desvalorizam o facto de o trabalho não significar necessariamente emprego, apesar de este constituir a mais importante fonte de integração social.

Os testemunhos dos assistentes sociais destacam a rigidez das normas impostas e a sua desadequação aos problemas, e a sua fraca possibilidade influenciadora do poder político em adequar as políticas sociais aos problemas reais dos assistidos.

A nossa intervenção é quase redutora, porque nós estamos limitados a fazer aquilo que está previsto... Por mais que se queira influenciar, investigar e poder prestar outro tipo de apoio às pessoas, não se consegue… não conseguimos influenciar o poder político … acho que a nossa profissão não tem a visibilidade que deveria ter. (…) A eficácia do serviço social é de facto limitada pelas próprias políticas sociais … não temos possibilidades de alargar o leque de oportunidades das pessoas … nós só somos executoras... (AF)

(…) concordo que nós, assistentes sociais, deveríamos lutar para reunir os meios necessários, os recursos necessários de que as pessoas precisam… mas para isso era preciso que todos nós nos reuníssemos e colocássemos na "mesa" as nossas dificuldades de intervenção e pedir alternativas … para tornar as políticas sociais mais eficazes no combate à pobreza, era preciso apostar na qualificação das pessoas … alfabetizar e promover a escolaridade mínima obrigatória … haver mais ofertas na área da formação e do emprego… garantir o acesso ao emprego às pessoas que terminaram a formação … Esta articulação entre mercado de trabalho e o utente é importante. (C)

Durante a faculdade, tive professores espanhóis que ficavam espantados com o facto de, em Portugal, os assistentes sociais não terem uma participação ativa na conceção das políticas sociais .... Falta uma força coletiva que faça esta ponte ... Nós que estamos aqui no terreno, na Ribeira, no Cerco e na Pasteleira, deveríamos levar até aos agentes políticos a nossa perspetiva sobre as necessidades das pessoas … isso aumentava a nossa motivação… saber que as nossas frustrações estavam a chegar a alguém com capacidade de decisão ... nós não temos autonomia profissional, qualquer pessoa pode interferir nas nossas decisões enquanto técnicas … Depois, o que é avaliado é o que está registado na plataforma da ASIP ... é importantíssima a informatização dos processos …, mas, a informação que lá está, em vez de servir para enunciar situações dramáticas e mobilizar recursos, apenas serve para estatísticas …(CL)

Acho que deveria ser obrigatória a nossa participação na conceção das políticas sociais, mas para o conseguirmos, teríamos de nos filiar num partido político, se não, não se consegue … Deveria de haver uma forma de comunicar com os decisores que não fosse só através da política … Uma associação de profissionais que identificasse os problemas e as sugestões para os contornar … o domínio científico dos problemas é importante para intervir na conceção de políticas sociais". (CQ)

Nós somos o fim de linha das políticas sociais, somos os executantes … com a agravante das políticas, apesar de bem formuladas, não serem postas em prática … A verificação de uma condição de recurso não deveria ser nossa função … os técnicos trabalham debaixo de um stress enorme … Nas reuniões de núcleo, a discussão das picuinhices toma conta do momento e são muito stressantes

para os técnicos que nos sentimos quase "advogados do diabo ... É um momento que podia ser construtivo e de apoio, mas não é ... não é, mesmo, ... só o caminho associativo permitiria que os assistentes sociais aumentassem a sua influência no desenho das políticas sociais ... Não investimos o suficiente em formação, o conhecimento científico por vezes fica de lado ... a profissão é muito mal remunerada... o trabalho que fazemos é muito duro e extremamente desgastante... ganhamos extremamente mal e há imensas formações que eu adoraria fazer... pós-graduações, sei lá, formações específicas em determinadas áreas, mas custam um salário ... toda a nossa energia é sugada no trabalho ... as entidades não têm dinheiro para ajudar neste ponto ... não há financiamento para que os técnicos ao longo do tempo pudessem ir fazendo alguma formação ... todos temos durante muito tempo uma atitude mais combativa, mas, depois, começamos a entrar na engrenagem. (JC; JO)

Quem pensa nestas políticas e está lá em cima, não tem a preocupação de ter a perspetiva das pessoas que trabalham no terreno ... quem está a trabalhar no terreno pode dar uma visão muito importante (...) a parte burocrática limita a proximidade às pessoas e o empenhamento em exercer influência sobre a política social e a angariação de recursos... não dá para tudo! (MJ)

(...) ocupamos mais tempo com burocracia do que a estarmos com as pessoas ... de seis em seis meses, estão-nos a pedir números ... a pedir trabalho quantitativo, não qualitativo ... No registo de atendimentos que fazemos não querem saber sobre o impacto qualitativo da minha intervenção, em que medida é que pude ajudar a pessoa". (C); " muitas vezes, os técnicos que têm mais competências para atuar nas situações ficam arredados deste trabalho e quem o faz são os ajudantes de ação direta...as ajudantes de ação direta não podem informatizar um contrato de inserção, tenho de ser eu ... elas realizam as visitas domiciliárias, enquanto nós ficamos a informatizar os processos ... não deixa de ser paradoxal que durante o nosso percurso académico recebamos formação específica para lidar com as pessoas e os seus problemas e, depois, na prática, sejamos empurrados para o trabalho mais burocrático ... É muito contraditório, muito frustrante, sermos "correias de transmissão do próprio sistema" ... se há tantas políticas para a pobreza porque é que a pobreza continua a persistir ao longo do tempo?... esta abordagem faz muita falta ... mais do que promover uma lógica de vigiar, controlar os utentes, ... é preciso, tentar mobilizar recursos, conhecimento mais científico ... (CL)

As respostas são poucas e, muitas vezes, desadequadas e o que se faz é obrigar as pessoas a aceitar o que existe ... entramos numa lógica de realização de trabalho administrativo ... a avaliação do nosso trabalho é, aliás, realizada a partir do número de registos que se fazem ... ter em média cerca de 50 atendimentos registados por mês, e as respetivas diligências que cada caso impõe ... (CQ)

Estamos a falar no sistema informático altamente burocratizado, temos de realizar um certo número de atendimentos … é uma coisa horrorosa de se fazer, demora muito tempo, o sistema vai constantemente abaixo… o foco, o grande objetivo do nosso trabalho passa a ser esse … Grelhas e mais grelhas e mais dados … não consigo perceber qual é a utilidade deste sistema … (JC)

(…) estamos sempre à volta do sistema informático que muitas vezes não funciona… tem de estar inscrito no IEFP, se não, tem que apresentar baixa … se a baixa acabo … tem que ir buscar outra … e andamos nisto… Por isso, sem dúvida, são anos e anos a reproduzir a situação … não há impacto real na vida … tens de estar a atender e a olhar para um computador, a registar … não disponho de tempo necessário para estar as pessoas … as pessoas acabam por se sentir culpabilizadas pela sua situação, os técnicos não têm nada para oferecer … as pessoas é que têm que encontrar a solução para os seus problemas … somos completamente absorvidos por todo este sistema, por esta máquina … (JO)

(…) tudo se resume a controlar o nosso trabalho … quando nos pedem relatórios de avaliação semestral, eu às vezes digo na brincadeira, "nós escrevemos, escrevemos, mas ninguém lê!" … cheguei mesmo a essa conclusão … que ninguém lê … nós bem referimos lacunas ao longo dos anos, mas vê-se alguma mudança? Não há evolução … nem se percebe a utilidade da informação recolhida. (MJ)

É altura de referir que o RSI atrai um sem número de reações adversas, enunciadas quer em discursos políticos, quer no meio mediático, quer entre o cidadão comum.

A caracterização dos seus beneficiários como laxistas, fraudulentos e malandros alcançou proporções tais que, apesar do forte contraste com o seu encargo monetário, têm contribuído para a estigmatização das pessoas assistidas no âmbito desta medida.

As entrevistadas confirmam que as representações sociais mais comuns acerca dos beneficiários do RSI apontam para a preguiça e o oportunismo: estas pessoas "não querem fazer nenhum", "vivem à custa do Estado", "são preguiçosas". Manifestaram que nunca haviam pensado que este discurso serve a legitimação do desmantelamento do Estado Providência, mas concordam que, na realidade, se observa entre os responsáveis políticos e a sociedade, em geral, uma tendência para a responsabilização individual da situação de pobreza; referem que nas reuniões em que supostamente é procurada a complementaridade entre instituições e profissionais de áreas do saber diversificadas, toda a análise é centrada no indivíduo e nas suas carências; que nessas reuniões, não há questionamento dos ataques ao Estado Providência e do seu desmantelamento, tudo se resume ao questionamento do indivíduo; a responsabilidade individual prevalece sobre a responsabilidade coletiva; nem a pobreza, nem as ações implementadas são abordadas como problemas com origem na estrutura social; tão pouco é debatido o problema da necessidade de ações coletivas centradas na ampliação do sistema de oportunidades.

As pessoas que recebem RSI são vistas como uns parasitas … estão sempre à espera de apoios sem lutarem para isso, sem terem objetivos concretos na vida. Estão sempre à espera de que alguém resolva os problemas por eles … São as pessoas que fazem más escolhas na vida, tomam o pequeno-almoço todos os dias na confeitaria, deslocam-se de táxi, vão ao supermercado e compram tudo aquilo que não lhes faz falta ou produtos pouco económicos… e, por vezes, são vistos como criminosos…"; "há um desconhecimento generalizado de como é que se produz e reproduz a pobreza (AF; C; CQ; CL; JC; JO; MJ)

(…) As representações acerca dos beneficiários são as piores possíveis! Que são malandros que não querem trabalhar, que recebem rios de dinheiro e apoio ... há mesmo um discurso de ódio, é quase como uma perseguição … A comunicação social ajuda na proliferação desta ideia… (MS)

Acho que quem está há muitos anos a receber a prestação não se sentem constrangidos ou envergonhados por serem beneficiários de RSI, ao contrário, de pessoas que por uma razão pontual se encontram recentemente a depender da prestação, essas sim, sentem vergonha, verbalizam que querem sair o mais rápido possível desta situação, recomeçando a trabalhar… (AF; C; CQ)

Há pessoas que se sentem muito mal com o facto de serem beneficiárias de RSI que até escondem … às vezes entre os que também recebem RSI … tentam demarcar-se uns dos outros… reforçam que são diferentes do vizinho que recebe RSI … no fundo é uma forma de se defenderem, portanto, assumem que são diferentes dos outros que beneficiam dessa medida, porque os outros não querem fazer nada e eles sim, querem … As pessoas que estão no RSI por uma situação pontual procuram um maior distanciamento aos técnicos, referem nas primeiras entrevistas que apenas não trabalham há uns meses e que tencionam sair da medida o mais breve possível … (JC; JO; MJ; MS; MS)

A responsabilidade da pessoa ser pobre não é do indivíduo, é da sociedade … é das oportunidades que lhes foram ou são proporcionadas … o facto de o beneficiário ser obrigado a provar junto dos serviços da Segurança Social que realiza procura ativa de emprego, sem lhe serem facultados recursos, é pôr muito a tónica na responsabilização do indivíduo… em nenhuma fase do processo de acompanhamento dos beneficiários é abordado o problema da necessidade de ações dirigidas para ampliar o sistema de oportunidades … nas reuniões em que, supostamente, é procurada a complementaridade entre instituições e profissionais, toda a análise é centrada no indivíduo e nas suas carências … não há uma análise centrada em explicações científicas, todas tendem a atribuir ao individuo a responsabilidade sobre a sua situação. (AF)

(…) as pessoas estão sempre a ser culpabilizadas … estão assim porque querem … no entanto, elas têm de estar sempre a procurar o que não há … estamos sem dúvida a passar da responsabilidade coletiva para a responsabilidade individual … há um desfasamento enorme entre o que se passa na prática e as políticas que estão a ser emanadas cá para fora… (C; CL)

(…) Em nenhum momento da contratualização, a escassez de recursos é referida … portanto há, sem dúvida, uma transferência de responsabilidades, é o indivíduo que é considerado responsável por se encontrar na situação de pobreza … mas há toda uma estrutura que faz com que haja pobreza em Portugal e que as pessoas sejam pobres … temos de assumir isto de uma forma coletiva, como resultado de uma sociedade que cria desigualdade… (JC; MJ; MS)

A medida suscitou sempre alguma desconfiança quanto à sua eficácia, designadamente com o argumento da facilidade de cometer fraude ou da dificuldade de proceder a uma eficiente avaliação da componente subsidiária; ou com o argumento da exiguidade dos recursos humanos canalizados para o acompanhamento rigoroso de todos os processos; ou com o argumento de que a natureza subjetiva das avaliações constitui um problema, na precisa medida em que introduz uma componente de poder pessoal do técnico, com risco de imposição de um conceito de necessidades impregnado de vários obstáculos epistemológicos, designadamente o etnocentrista; por fim, o próprio valor da prestação mensal é demasiado limitado para projetar os beneficiários num cenário de integração social ou satisfação das necessidades básicas.

Com a eleição de uma coligação de centro-direita, nos inícios de 2002, o executivo substituiu o *RMG* pelo *RSI,* o que é assinalado, por certos autores, como um retrocesso ideológico em relação à filosofia originária do *RMG* (Batista e Cabrita, 2009, pp.7; Ferreira, 2015). A nova filosofia fundadora do *RSI* insere-se no contexto das políticas sociais ativas inscritas na passagem do *welfare* ao *workfare* (Ricardo Sá Ferreira, 2015). Políticas, estas, cuja marca essencial consiste em eleger os mecanismos de controlo como a fonte exclusiva do aumento da eficácia da medida. Imunes a qualquer questionamento que vá além do quadro estreito da conduta individual, os adeptos do *RSI* assinalam a necessidade de controlar a irresponsabilidade ou a falta de ética dos candidatos a beneficiários. Para impedir que a medida se torne um modo de vida, os dirigentes políticos da altura não viram outra coisa a fazer que não fosse o reforço da inspeção, a responsabilização individual e a sua "moralização" (Batista e Cabrita, 2009, pp.7). As falhas nos processos de implementação do *RMG*, nomeadamente na capacidade de inspeção, abriram espaço para o debate público sobre a "justiça" da medida (Batista e Cabrita, 2009, pp.7) e sobre a imperiosa necessidade de provocar uma mudança: do paradigma de responsabilidade coletiva para o paradigma de responsabilidade individual, típico da ideologia neoliberal.

Os primeiros contornos de restrição e austeridade aplicada ao *RSI* iniciaram-se com a crise financeira, com o governo a modificar as condições de acesso e os recursos a que os beneficiários

podiam aceder. Com o decreto 70/2010, foi claramente reduzida a eficácia desta medida de política social na redução da intensidade e severidade da pobreza (Fernandes,1998).

Em maio de 2011, o executivo do partido socialista anuncia um acordo de resgate com o FMI, o Banco Central Europeu e a Comissão Europeia (TROICA), cujo programa de assistência financeira impõe políticas fiscais e sociais assentes no corte da despesa e na redução do défice, condição para que Portugal tivesse acesso ao financiamento externo.

A crise da dívida pública é tomada como pretexto para dispensar as políticas sociais e abandonar os valores do solidarismo e da solidariedade. A crise da dívida pública converte-se, ela própria, numa crise da própria legitimidade do contrato social entre a sociedade e o Estado (Habermas, 1976).

Configura-se uma combinação de fatores que tem culminado em ataques fortíssimos à preservação do Estado Providência, com base no argumento de que a manutenção desta forma de Estado envolve perdas de competitividade da economia.

Com a emergência da globalização competitiva dos mercados financeiros, dos mercados de produção, das estratégias de organização empresarial abre-se um quadro de novas possibilidades no que concerne ao poder económico e à relação entre a economia e a sociedade. Em muitos países, a política de pleno emprego foi abandonada; o direito a subsídios de desemprego foi reduzido; os recursos financeiros disponíveis para a luta contra a pobreza foram cortados; o nível de segurança social foi, e continua a ser, reduzido; os recursos afetados ao objetivo de promoção de igualdade de oportunidades desapareceram; a tendência é para favorecer a excelência, os mais capacitados e os mais competentes. (Grupo de Lisboa, 1994)

O sistema de proteção generalizada, posto em prática durante o século XX, está em recuo e franjas numerosas da população são cada vez mais precárias ou ameaçadas pelo devir. Tudo isto ocultado sob a construção de um discurso que imputa a pobreza à falta de inteligência e a carências mentais ou morais e que, consequentemente, considera a necessidade de impor "a lei e a ordem" (Wacquant, 2000)

O bombardeamento simbólico, ideológico e estigmatizante, dos beneficiários do *RSI* cria uma opinião pública favorável a alterações das políticas sociais, introduzindo, de forma silenciosa, uma alteração na conceção do papel do Estado Providência. Converteu o debate da crise financeira num debate que privilegia a crise de valores, de tal modo que o enfraquecimento do Estado Social acaba por não se expressar apena nos cortes do financiamento, mas numa individualização dos riscos sociais, num maior controlo autoritário e num aumento da exclusão social, da pobreza e da desigualdade (Esping-Anderson, 1999, pp.35).

A responsabilidade da pessoa ser pobre é do indivíduo, não é da sociedade, não é das oportunidades que lhes foram ou são proporcionadas… Por vezes na falta de apoios para medicação pergunta-se, "Olhe, mas não tem ninguém que a possa ajudar?", portanto, não é o Estado social a assumir essa falha de recursos. É sempre responsabilizar a pessoa, sem acionar os serviços, as

entidades competentes. O facto de se colocar o beneficiário a provar junto dos serviços da segurança social que realiza procura ativa de emprego, perante a falta de recursos que lhes são facultados e, ainda mais o desemprego crónico que se vive atualmente, é pôr muito a tónica na responsabilização do indivíduo pela situação em que se encontra.

Nessas reuniões já ouvi, acerca de uma pessoa que tinha problemas psiquiátricos, que esta deveria saber que o apoio económico que recebeu era para pagar as dívidas e não para gastar noutras coisas…. Estamos a falar de uma pessoa com dificuldades de gerir a sua vida com problemas psiquiátricos sérios …Não há uma análise centrada em explicações científicas, todas tendem a atribuir ao individuo a responsabilidade sobre a sua situação. (AF)

Nunca tinha refletido muito bem sobre esta questão…, mas concordo. Existe uma tendência para se responsabilizar as pessoas pela situação de pobreza, desemprego que vivenciam…,mas se não há oportunidade, recursos a oferecer a estas pessoas, recursos com qualidade e em número suficiente, não podemos culpabilizar o indivíduo, mas antes o funcionamento de toda uma sociedade que gera isso… (C)

É esse processo de estigmatização e descredibilização que leva à legitimação do sub-financiamento da medida e subsequente desmantelamento, processo, este, cujas nuances discursivas tornam aceitável a transformação de um Estado Social num Estado penitenciário (Wacquant, 2000, 2003).

Do questionamento das entrevistadas acerca da nova filosofia fundadora das políticas sociais ativas que ocorreram na passagem do *welfare* ao *workfare* (Wacquant, 2000, 2003; Ferreira, 2015), designadamente no que se refere à defesa da necessidade de eleger o controlo da irresponsabilidade ou da falta de ética dos candidatos a beneficiários, e de reforçar a inspeção, obtivemos respostas concordantes.

As assistentes sociais identificam uma clara degradação da medida ao longo dos anos; reconhecem que com o RMG, o Estado assumia mais responsabilidades, garantia apoios económicos mais consistentes; reconhecem que com transição do Welfare para o Workfare, as causas dos problemas passaram a ser atribuídas aos indivíduos, são eles os responsáveis únicos pela sua situação de pobreza; reconhecem, ainda, que os serviços deixaram de se preocupar com as causas sociais profundas e que o seu desempenho não é mais do que a execução de procedimentos burocráticos, impostos pela administração central; referem que as suas tentativas de contrariar o predomínio da inspeção e do controlo se circunscrevem a omitir informações que legitimem o corte automático do montante das prestações financeiras, por reconhecerem que o referido corte constitui uma injusta penalização das condições mínimas de vida; não se conhecem avaliações assumidas pelo sistema de proteção que apontem para o reconhecimento das desigualdades de oportunidades geradoras de

vulnerabilidade social; os problemas são essencialmente atribuídos a falhas individuais que devem ser corrigidas.

Relativamente à imposição de o cidadão se comprometer ativamente nas soluções que conduzirão à sua inserção no mundo do trabalho, enquanto condição do direito ao apoio do Estado (Champagne, 1998; Wacquant, 2000), as assistentes sociais entrevistadas referem unanimemente a falta de oportunidades e de recursos indispensáveis a fim de que as pessoas se possam envolver ativa e convictamente em torno das soluções que conduzirão à mudança das suas circunstâncias de vida; relacionam esta questão, nomeadamente com a falta de oferta de formação escolar e profissional adequada à inserção no mercado de trabalho; o que é oferecido aos beneficiários em matéria de educação, formação e emprego não lhes permite a reabilitação das capacidades de ação; na realidade, os indivíduos não escolhem o seu caminho, nem lhe são apresentados caminhos plausíveis, em função da sua trajetória; os serviços dispensam-se de conhecer e atuar sobre as causas sociais, profundas e complexas, dos problemas que os indivíduos apresentam; não são conhecidas avaliações assumidas pelo sistema de proteção que apontem para o reconhecimento das desigualdades de oportunidades geradoras de vulnerabilidade social.

Numa análise da imprensa escrita, Ricardo Sá Ferreira (2015) confirma que se tem verificado uma caminhada mediática para a estigmatização do RSI e dos seus beneficiários que contribui para consolidar a ideia de que os pobres constituem uma ameaça generalizada, e um clima propício à propagação do ódio social.

Numa análise da imprensa escrita, Ricardo Sá Ferreira (2015) confirma que se tem verificado uma caminhada mediática para a estigmatização do *RSI* e dos seus beneficiários. A referência ao *RSI* é associada à fraude e aos encargos financeiros do Estado, as notícias elegem sistematicamente a referência à pobreza como resultado de falhas individuais, oportunismo, laxismo, propensão para o vício e para a subsídio-dependência. Contribuem para consolidar a ideia de que o universo dos pobres constitui uma ameaça generalizada e são parte ativa na criação de um clima propício à propagação de ódio social[5].

As representações relativas ao *RSI* e aos seus beneficiários têm sido construídas com base na seleção de aspetos negativos, completamente desligados dos contextos em que se tecem as oportunidades a que os indivíduos podem aceder, completamente desligados das dinâmicas e lógicas que presidem aos funcionamentos das instituições e dos campos sociais. Os beneficiários são apresentados em cenários de miséria e delinquência, circunscritos a atividades marginais, em que são destacados os abusos e as "fraudes". A construção das representações sobre o RSI pelos fazedores de moral é determinante para fazer da opinião de poucos o senso comum de muitos (Bourdieu, 1996).

[5] A ascensão do RSI na imprensa escrita deve-se à campanha eleitoral para a Assembleia da República de 2009, em que o CDS -PP integra o RSI como tema no centro do debate eleitoral, sendo de destacar as representações da medida como "subsídio de preguiça" e "incentivo público à preguiça".

Em 2009, o RSI é trazido para o espaço mediático pela voz do líder do CDS-PP no contexto de campanha para eleições legislativas. O discurso inquinado por obstáculos epistemológicos incompatíveis com a produção de ciência social está patente na caracterização dos beneficiários como "ladrões violentos", "vagabundos", "parasitas" que "conciliam os enormes rendimentos do crime com uma vida recheada de subsídios à custa do Estado. Endurecendo a sua posição de fazedor de moral, o líder desse partido quer a reforma profunda do RSI, a fim de deixar de ser um subsídio à preguiça. (Ferreira, 2015)

A violência da etiquetagem intensifica-se quando jornais publicam artigos em que se diz que "presos têm *RSI*" e que o "Estado dá Rendimento Mínimo a Reclusos" ou que beneficiários vivem à custa do sistema, chegando alguns a ter bens de luxo incompatíveis com os rendimentos apresentados ou, ainda, quando se publica que a esmagadora maioria dos habitantes de um dado bairro social recebe RSI. (Ferreira, 2015)

Ganha credibilidade a ideia de que um vastíssimo número de pessoas obtém o RSI de forma fraudulenta, representação, esta, que o governo confirma através do reforço do controlo administrativo no pressuposto de separar os "bons pobres" dos "maus pobres". Em consonância com essa cultura pública, são assumidas mudanças legais que implicitamente assentam na noção de que todos os beneficiários do *RSI* são fraudulentos. Na abordagem da ação produzida pelos media na formação de uma opinião pública altamente estigmatizante da pobreza e dos pobres, Stanley Cohen sistematiza um inventário assente em quatro características fundamentais, o *exagero*, a *distorção*, o *prognóstico* e a *simbolização* (Cohen, 2002).

No essencial, assinala este autor que os media participam no jogo de poder simbólico, seja por via de uma seleção de características exclusivamente negativas, seja pelo recurso sistemático aos títulos sensacionalistas e amplificação excessiva dos acontecimentos (Guerra, 1997), seja pelo recurso à generalização e ao uso sistemático de termos desvalorizantes, tais como "malandros", preguiçosos e inúteis", seja pela repetição exaustiva de histórias, (Cohen, 2002, pp.31-33)

No que respeita ao RSI, o fator mais interessante a analisar é o modo como os media desempenham um papel estruturante na construção de representações sociais inquinadas por obstáculos epistemológicos que levam a tomar as manifestações mais evidentes das atitudes dos pobres como causa da sua fragilidade social. Ou seja, a tomar como causa o que é apenas efeito. Por outras palavras, é pertinente dar conta do seu papel na produção de uma "violência simbólica" que consiste, precisamente, em fazer crer, até aos próprios, que não existem determinações sociais dos comportamentos e carências que os indivíduos evidenciam. Numa síntese muito concisa, diríamos que a vulnerabilidade é exclusivamente imputada à individualidade e dotes naturais dos indivíduos. Os beneficiários do RSI são particularmente vulneráveis à fabricação de representações sobre a sua própria vida que os situam numa posição de dominação social, simbólica e política, desde logo pela enorme dificuldade de se unirem em torno de uma ação política questionadora da etiquetagem e da

cristalização de crenças alicerçadas em mitos e estereótipos (Champagne, 1998, pp.222; Brébant, 1984; Cohen, 2002, pp. 40; Guerra, 1997).

O campo jornalístico ajuda a difundir e consolidar esta visão (Champange, 1998), dado o seu contributo para gerar e amplificar pânicos morais a respeito dos pobres e dos excluídos. selecionam os acontecimentos socialmente problemáticos como material noticioso, transmitem imagens, divulgam e expõem casos (Cohen, 2002). Pouco ou nada contribuem para a apropriação coletiva de um conhecimento sobre o complexo encadeado dos fenómenos que, apesar de serem invisíveis aos olhos do senso comum, estão realmente na origem da vulnerabilidade social de muitos milhares de indivíduos.

Ao longo dos cinco anos analisados, Ricardo Sá Ferreira (2015) conclui que há uma construção mediática estigmatizante que tem contribuído, não só para a descredibilização e estigmatização do RSI, como para a naturalização das grandes transformações que culminaram no endurecimento do Estado Social, nomeadamente na substituição de uma medida de inserção social por uma medida de controlo social. Autores como Champagne (1998), Wacquant (2000), Bourdieu (1993), Castel (1995), Bauman (2008), corroboram que a criação de climas de desconfiança e medo constitui um pretexto para a "prossecução dos interesses dos que procuram o desmantelamento do Estado Social", passando do paradigma da responsabilidade coletiva ao paradigma da responsabilidade individual".

"A melhor resposta perante a pobreza não é, nem subsidiar, nem abandonar as pessoas: é dirigir as suas vidas" (Wacquant, 2000, pp.41). As "obrigações de cidadania" de que falava Tony Blair justificam a transformação do *welfare* em *workfare*, que o mesmo é dizer, a instituição do salariato forçado, no caso de pessoas que "dependam" das prestações do Estado. Esta transformação, iniciada em 1996 nos EUA e três anos mais tarde no Reino Unido, elevou o "salariato de miséria" à "categoria de um dever cívico", nomeadamente através da redução da possibilidade de subsistência fora do mercado de emprego desqualificado" (Wacquant, 2000, pp.35).

Em *The New Politics of Poverty: The Nonworking Poor in America*, Lawrence Mead (1993), grande inspirador da política britânica de reforma das prestações sociais, sustentava que "a questão social que domina as sociedades avançadas, tanto na América como na Europa (embora com algum atraso), "já não é a da igualdade económica, noção obsoleta, mas a da "dependência dos pobres", incapazes de trabalhar por incompetência social e imperícia moral: precisamos de uma nova linguagem política que faça da competência o objeto e não o postulado do debate" (citado em Wacquant, 2000). "Precisamos de saber como e porquê os pobres são merecedores, ou não o são, e que tipos de pressão poderão agir sobre o seu comportamento" (Wacquant, 2000, pp.36).

Convidadas a reagir a um depoimento de uma figura política destacada [6] acerca do RSI, as assistentes sociais destacam que este discurso evidencia ignorância dos constrangimentos criados pela

[6] "Eu sou totalmente favorável aos apoios sociais, nós não estamos a viver nem no século XIX, nem na Idade Média, temos de apoiar as pessoas. Agora, os apoios sociais, seja o subsídio de desemprego, seja o Rendimento Mínimo Garantido, não são criados para levar as pessoas a não trabalhar. São criados para apoiar quem

economia, nomeadamente no que respeita a salários, insegurança, instabilidade; nenhuma família consegue satisfazer as suas necessidades básicas com os rendimentos proporcionados pelo RSI*;* consideram que não se resolve o problema da fraude com mais inspeção, e que o recurso à economia informal é uma estratégia de sobrevivência por falta de reais alternativas de inserção no mercado de trabalho formal; só é possível sobreviver com os parcos recursos provenientes da medida, recorrendo a atividades económicas paralelas; referem que não se trata do pobre ser oportunista e não querer trabalhar, mas, isso sim, de uma estratégia de sobrevivência que passa por multiplicar atividades económicas, recorrendo a biscates, a trabalhos ocasionais, a atividades ilegais, tudo no âmbito da economia informal; as entrevistadas reconhecem uma certa "funcionalidade" da economia informal; referem que os serviços não viabilizam a reabilitação das capacidades de ação dos sujeitos que apoiam, a sua autodeterminação em termos de projeto de futuro de vida, e o restabelecimento da sua condição de cidadãos (Gaulejac, 1994; Champagne,1998; Wacquant, 2000; Bourdieu, 1993); O que lhes é oferecido com vista ao emprego, não suprime a pobreza; o que lhes é oferecido com vista à vida familiar não supre a carência que mais pesadamente contribui para a pobreza infantil; na realidade, os cidadãos não podem satisfazer integralmente as suas necessidades no respeita ao trabalho/emprego, à saúde, educação, residência, etc.; uma percentagem significativa da população que exerce uma atividade profissional como trabalhador por conta de outrem vive na pobreza; o trabalho que é acessível aos beneficiários não oferece condições de satisfação das necessidades básicas.

"Considero que o discurso de RR no sentido do reforço da fiscalização revela ignorância sobre o que é a pobreza, nomeadamente como ela se produz e reproduz ... acredito que esse político não sabe do que está a falar e da verdadeira realidade em que estas pessoas vivem" (AF)

Acho que esta afirmação evidencia desconhecimento da realidade que as pessoas vivem… se não há oferta para as pessoas se emanciparem da medida tudo o que ele diz não faz sentido. O valor da prestação nem sequer dá para viver com o mínimo… é legítimo que face aos baixos rendimentos providenciados quer pelos baixos salários na economia formal, quer pelo baixo valor do RSI, é legítimo que as pessoas estabeleçam estratégias de sobrevivência e que conjuguem os biscates e trabalhos informais com o valor da prestação" (C)

(…) infelizmente, esta representação representa o que se ouve hoje em dia … eu acho que se está constantemente a cair em cima das pessoas sem colocar em causa o papel das instituições… o que é

verdadeiramente precisa. Não é aceitável que o governo relaxe com a fiscalização desta situação, porque aquilo que eu estou a ouvir, de certeza que os governantes, a começar pelo primeiro-ministro, já ouviram muitas vezes, que não há a devida fiscalização para se perceber que os apoios são dados a quem verdadeiramente precisa e não utilizados pelas pessoas para estarem um período de tempo sem trabalhar, comodamente instalados. Não aceitam um emprego e depois quando perdem o apoio vão trabalhar para ganharem o apoio outra vez: Isto não é vida" (Rui Rio, 18 setembro, 2021).

que a escola fez? Que estratégias utilizou para reverter i insucesso escola das crianças? Nós, Segurança Social temos para dar? Cortar a prestação? mais nada? O problema da pobreza não se resolve com a fiscalização… há mais fraude nas baixas médicas do que no RSI, para não falar dos crimes de colarinho branco… esse senhor também desconhece que uma grande parte das pessoas que se encontram a receber o RSI também são trabalhadores, reformados e crianças… e vamos nós ensinar gestão financeira a estas pessoas? (CQ)

Esse discurso centra-se muito na fiscalização e no corte, mas não diz nada sobre como atuar na origem do problema … não parece que seja o centro da questão… é impossível viver-se à custa do RSI… se calhar, o que evitamos é ver mais pessoas a viver na rua… as pessoas não vivem, as pessoas sobrevivem… e é aí que aparece a economia informal que substitui aquilo que o Estado não lhes consegue assegurar… (CL)

Este discurso tem implícita a ideia de distinguir o bom pobre do mau pobre … em nenhum momento desse discurso é abordada a questão das oportunidades … não perceber que temos uma percentagem muito significativa da população que trabalha, mas que é pobre e que recebe RSI, é muito grave por parte de um político. (JC)

Não tem a ver com a fiscalização …. Tem é a ver com as oportunidades …, mas, já que se fala de fiscalização, eu proporia mais fiscalização das empresas que contratam as pessoas por baixo da mesa, sem garantir as suas condições mínimas … quantos lares, neste momento, estão a meter pessoas a trabalhar que escondem na despensa quando há fiscalização …. Há um tipo de economia que explora esta mão-de-obra… (JO; MJ)

(…) Aquilo que esse discurso me sugere é que parece que estamos a falar de criminosos … As pessoas são pobres e, logo, são criminosas … Esse discurso tem sido muito vulgar quer por parte de políticos, quer por parte da sociedade civil … é assustador! … parece que é uma opção deles! … se lhes cortarmos o apoio, eles deixam de ser pobres porque vão trabalhar logo? Acho que há uma ignorância total sobre esta matéria … (MS)

O debate sobre a pobreza passa a ser claramente dominado pela "explicação individualista dos factos sociais, a abordagem da divisão da sociedade em classes sociais é substituída pela oposição entre os "competentes" e os "incompetentes", "responsáveis" e "irresponsáveis". E as desigualdades sociais interpretadas como reflexo de diferenças de personalidade ou de "capacidade cognitiva", sobre as quais não há política pública capaz de intervir" (Wacquant, 2000, pp. 40). "A política social abandonou progressivamente o objetivo de reformar a sociedade e preocupa-se, em vez disso, com supervisionar a vida dos pobres" (Wacquant, 2000, pp.41), no sentido da imposição do trabalho.

Na implementação do RSI, tem-se vindo a testemunhar a substituição de uma política de inserção por uma política de regulação, de controlo e de moralização de beneficiários. Evidência disso é o

agravamento das penalizações, caso o beneficiário recuse, injustificadamente, uma oferta de emprego ou a frequência de uma formação profissional.

Agravamento, este, cuja legitimação assenta na crença de que "não existem direitos sociais sem deveres", que o mesmo é dizer, sem um conjunto de obrigações exigidas pelo Estado (Ferreira, 2015). Mas, como observa Standing (1999), o problema é que as obrigações não estão igualmente distribuídas, já que apenas aos beneficiários são impostas e que, caso não sejam aceites, interditam a prestação financeira do RSI. A medida é, assim, transformada num não direito.

Não faltam exemplos demonstrativos de que o discurso sobre a relação entre direitos e deveres omite o mais relevante, é vazio de conteúdo, desde logo, porque as entidades estatais são desobrigadas de garantir a todos os beneficiários a formação necessária à obtenção de um lugar no mercado de trabalho. Com efeito, bastará constatar que à imposição do ingresso em ações de formação, supostamente qualificantes, não corresponde a obrigação das instituições garantirem, de forma sistemática a todos os cidadãos, efetivas oportunidades de adquirir uma profissão qualificada.

Os indivíduos são obrigados a assinar o chamado contrato de inserção, que os obriga a aceitar qualquer formação que lhe seja oferecida, mas, esta pode, ou não, ocorrer em função de decisões cujos fundamentos não são explicitados. Mais grave, ainda, é que, no caso dos beneficiários do *RSI*, a referida oferta de formação é objetivamente escassa em termos quantitativos, é avulsa, fragmentária e desligada de qualquer projeto de mudança significativa da vida profissional. Na realidade, a escassa oferta de formação aos beneficiários do *RSI* está ferida de uma falta de qualidade que avilta as pessoas, desde logo, pela perceção de que dela não advirá qualquer mudança relevante em termos de elevação profissional, de acesso ao emprego e de aumento de rendimentos. Aqueles cujo conhecimento da pobreza inclui a relação direta com o terreno podem certamente constatar que não escasseiam os beneficiários que acumulam formações, alguns acumulam muitas, cujo impacto na obtenção de uma profissão qualificada foi nulo.

Em suma, além destas elementares constatações, não será arriscado afirmar que da falta de investimento das instituições públicas decorre a unilateralidade da relação entre direitos e deveres, já que o Estado e as suas instituições têm o direito de suspender a prestação, mas não cumprem a sua obrigação de criar oportunidades de inserção.

No que concerne à imposição de trabalho, constata-se o mesmo tipo de relação unilateral, pela elementar razão de as respostas neste âmbito não serem minimamente adequadas ou compatíveis com uma verdadeira inserção laboral. Na realidade, não são mais do que simulacros que não criam uma garantia de emprego estável e qualificado, nem, tão pouco, uma saída da pobreza, não obstante fazerem baixar os números do desemprego (Standing, 1999, pp.318).

Não obstante o caráter "doce" da terminologia usada para designar e fundamentar as chamadas políticas sociais ativas, o facto é que a estratégia para efetuar uma profunda transformação e realinhamento do Estado Providência procura credibilidade na descredibilização do *RSI*, por via da

institucionalização de categorias de pensamento que apreendem os beneficiários do *RSI* como não merecedores do apoio do Estado e os gastos com a medida como excessivos e inviáveis.

Não é, pois, de estranhar a existência de tensões, mais ou menos recalcadas, na relação com os assistentes sociais gestores dos contratos de inserção, tensões, essas, originárias do facto de as pessoas se sentirem vítimas de "chantagem". Em seu entender, a imposição de fazer formação sob pena de perder o direito ao RSI é uma forma de "chantagem" ilegítima que viola o direito de comandarem as suas vidas.

Os utentes por norma têm uma percepção muito negativa dos assistentes sociais… algumas pessoas que estão na medida há alguns anos foram mantendo com serviços sociais uma relação implicada e sempre percecionada como controladora… nós somos aqueles que cortamos a prestação por tudo e por nada; somos nós que negamos os pedidos de apoio económico; que retiramos os filhos para as instituições… enfim, é difícil à partida as pessoas nos verem como aliadas, defensoras das suas causas… (AF)

Por exemplo as visitas domiciliárias não são bem vistas por algumas pessoas… eu até entendo, elas já estão calejadas…eu tinha uma colega, assistente social, que quando ia a casa dos utentes abria os armários, frigoríficos… tudo, sem pedir licença… era horrível… as pessoas sentem-se desrespeitadas… esta também é uma função do ajudante de ação direta, mas para os beneficiários não existe esta distinção profissional, somos todos trabalhadores da segurança social. (MS)

Não raro os beneficiários da medida dão sinais de um estado subjetivo de desconfiança, dado percecionarem os assistentes sociais como agentes de controlo que vasculham a sua vida privada, a fim de garantir que não contornam as condições impostas pela lei. Obter o benefício do *RSI* à custa de uma insustentável intromissão nas suas vidas e da submissão às decisões dos técnicos são condições geradoras de azedume e ressentimento. Uma delas é precisamente a de serem obrigadas a enveredar por formações de que não gostam e em que não veem interesse algum, e que apenas servem para obterem mais algum dinheiro em complemento do RSI.

Questionadas sobre a tese de Faleiros (1991), segundo a qual é responsabilidade do Serviço Social atuar nas políticas, não só a fim de participar nas decisões que definem os direitos, mas, também, de ampliar as alternativas de ação para a defesa da cidadania, as entrevistadas referem que referem que advogar a ampliação de recursos pode expor as instituições ao risco de não verem renovados os seus protocolos de cooperação com o Estado e de, elas próprias, perderem o emprego; que a capacidade do Serviço Social influenciar a política exigiria uma "força" coletiva assente em organizações dos assistentes sociais.

Também não conseguimos influenciar o poder político e a importância da nossa intervenção…. Acho que a nossa profissão não tem a visibilidade que devíamos ter. (…) A eficácia do serviço social é de facto limitada pelas próprias políticas sociais…

E consideras que caberia ao serviço social alargar o leque de oportunidades à pessoa?

Sim, se tivéssemos possibilidade para isso. Acho que não nos dão essa possibilidade, nós só somos executoras. (AF)

Quem pensa nestas políticas e está lá em cima, não tem muitas vezes a preocupação ou não tem a perspetiva das pessoas que trabalham no terreno. O facto de não nos ouvirem e de não quererem saber quais são as nossas preocupações acaba por nos limitar. Por isso essa necessidade na implementação de algumas políticas sem sombra de dúvida que era uma mais-valia para o futuro, porque acho que quem está a trabalhar no terreno pode dar uma visão muito importante.

(…) A parte burocrática que nos exigem limita essa proximidade às pessoas e estarmos mais empenhados em influenciarmos a política e em angariarmos recursos.

No âmbito dos textos fundadores das políticas sociais ativas, é dito que a inserção é um processo flexível aberto à experimentação, o que significa que as soluções podem revestir as formas mais diversas, desde o emprego assalariado até à atividade de utilidade social, incluindo novas formas de oferta pública de trabalho, bem como a combinação de indemnização com remuneração. Na realidade, as possibilidades de levar à prática modalidades de intervenção coerentes com a assunção da pobreza como fenómeno complexo, gerado por constelações de fatores e processos que interagem entre si e se reforçam mutuamente, não pode deixar de convocar a criação de condições favoráveis à experimentação de intervenções não circunscritas à prestação de ajudas financeiras. Será imperativo assumir um compromisso com o estudo das situações concretas das famílias e com a formalização de modelos de intervenção consistentes com o estudo, sem ignorar a questão dos recursos adequados, sejam eles materiais, humanos, institucionais.

Para aumentar a eficácia do RSI em termos de transformação das situações de pobreza será útil e pertinente conceber e experimentar algumas *guidelines* em áreas específicas, tais como: reprodução da pobreza na infância; reprodução da pobreza na transição para a vida adulta; escolarização económica e socialmente inclusiva, formação profissional de adultos, integração no mercado de trabalho e autonomização económica; habitat residencial, exclusão social, desvalorização simbólica e intervenção comunitária, entre outras.

Na área da pobreza e da exclusão social, é fundamental romper com a ideia de que as pessoas só não se instalam na dependência do subsídio desde que essa situação seja mais desconfortável do que o regresso ao trabalho, isto é, que o subsídio não seja mais vantajoso do que o trabalho. Trata-se de uma ideia alheada do funcionamento da economia no nosso país, designadamente da forte prevalência dos salários muito baixos, da informalidade e do incumprimento da legislação laboral, de tal modo que

muitos empregos não chegam a representar vantagem relevante. As pessoas podem regressar ao emprego e a sua situação económica continuar a ser insuficiente em termos de satisfação de necessidades básicas, donde, o corte do *RSI* acabar por incentivar a permanência na situação de dependência.

5.2. Contexto institucional/organizacional

Nas sociedades dos dias de hoje, os funcionamentos institucionais adquiriram centralidade significativa quer na estruturação das relações sociais, quer dos modos de vida e das aspirações. Mais do que nunca, as instituições desempenham um papel intermediário entre a sociedade civil e o Estado, donde decorre a necessidade de refletir criticamente sobre as relações entre decisores políticos - dirigentes institucionais e profissionais - atores sociais utilizadores dos serviços prestados.

O Serviço Social desenvolve a sua ação no quadro de instituições que assumem um papel relevante no domínio das relações sociais, uma vez que é sua missão, em alguma medida, preservar os indivíduos do abandono social e da desafiliação social. As instituições que enquadram o Serviço Social partilham, apesar da diversidade das áreas da sua intervenção, o facto de tratarem problemas que precipitam os indivíduos em risco de morte social (Gaulejac, 1994).

Refletir sobre as práticas de Serviço Social implica, pois, analisar os contextos em que decorre a sua ação, designadamente o quadro de possibilidades e limites que decorrem das escolhas, valores, interesses, relações de força que conferem uma dada estruturação às referidas práticas.

A abordagem da organização como sistema aberto define um ângulo de análise muito pertinente, desde logo, por assinalar que a sua ação só é compreensível se apreendermos as influências do meio externo. Designadamente, a proveniência e a quantidade dos recursos económicos, os próprios constrangimentos legais que enquadram as suas intervenções, os recursos humanos, especialmente em termos de formação e competências, assim como o próprio ambiente cultural da sociedade, em geral.

Refletir sobre as práticas do Serviço Social implica dar conta dos limites e possibilidades que enquadram essas mesmas práticas, seja pela abordagem da natureza dos *inputs* da organização, isto é, os meios canalizados pela tutela política e pela sociedade civil para as instituições, seja pela análise dos funcionamentos organizacionais internos.

A grande maioria das instituições/organizações cuja ação incide na área da proteção social, dependem do Estado, não obstante serem entidades jurídicas autónomas. Muitas das instituições que operam no chamado *Terceiro Sector* estão desprovidas de recursos económicos necessários para, autonomamente, conceberem e executarem programas de intervenção na área da pobreza e da exclusão social. Apesar de serem privadas, a verdade é que parte substancial da sua ação depende de financiamento público, com base na formalização de protocolos de cooperação com a Administração Pública.

A nossa instituição limita-se a cumprir as diretrizes que nos chegam superiormente. Já houve tempos em que se pediram reuniões com a segurança social…numa altura em que nós não tínhamos praticamente apoios económicos aprovados … E então recorríamos ao fundo de emergência e fez-se uma reunião com a coordenadora da ação social, na altura porque a segurança social também se tinha que envolver numa resposta. Isto foi uma iniciativa dos dirigentes institucionais que eram elementos da Junta. A Junta tinha um fundo e tinha um limite e nós estávamos a gastar por mês imenso dinheiro. Os apoios da segurança social não vinham aprovados, era tudo recusado. Acho que essa reunião não adiantou grande coisa, a verdade é essa, mas era importante. Foi importante fazê-la e chamar a segurança social e dizer "atenção isto está a acontecer e vocês têm de aprovar os apoios…(JC)

Há aqui um politicamente correto, digamos assim, a instituição procura enunciar as principais dificuldades em termos de intervenção, nomeadamente a escassez de verbas para apoios de alimentação, habitação, etc…, mas fazemo-lo remetendo-nos muito às restrições formalizadas e não formalizadas impostas pela segurança social que é, no fundo, a nossa entidade empregadora… Nós fazemos os relatórios de avaliação semestral e expomos as nossas dificuldades, mas nunca há resultados, parece que as informações não chegam! (MJ)

Procuramos transmitir aos dirigentes institucionais as nossas as nossas dificuldades, mas muitas vezes a resolução dos problemas não depende deles. Por isso é que muitas vezes as colocamos superiormente, ou seja, à própria segurança social, e eles incentivam a que o façamos…. Mas tentamos resolver as coisas internamente sem mexer muito com as bases do protocolo, para que não fique em risco a sua continuidade …. (MS)

Nós bem fazemos relatórios semestrais para demonstrarmos as dificuldades que sentimos, por exemplo, a falta de apoios económicos para coisas elementares, para pagar uma renda, não só durante um mês, mas até que a pessoa consiga ter uma solução mais definitiva… Mas, sinceramente, acho que cai tudo em saco roto! Parece que ninguém lê os relatórios, servem para números…. Perdemos tempo a fazê-los, porque dá a sensação que não servem para nada! Às vezes somos "convidados" a não colocar algumas questões nos relatórios, deve ser para não criar ruído… (JO)

Agora se calhar à novos políticos que começam a falar dessa situação e achar que… (…) Acho que a passagem do trabalho social para as IPSS's é se calhar uma forma do Estado ir se desresponsabilizando da sua função, por os privados a tratarem das situações de pobreza que deveria ser o estado a cuidar e desresponsabiliza-se e passa a pasta para as Instituições que acabam muitas vezes por reproduzir "as vontades" do Estado. No fundo o que nós fazemos é "dar a cara", o Estado desresponsabiliza-se, mas não nos dá autonomia para fazer aquilo que achamos que devemos fazer e

que é o indicado para as famílias que acompanhamos… Eles é que decidem… se vão apoiar ou não, se vão abrir cursos de alfabetização ou não… Nós somos os executores. (C)

Esta circunstância abre um campo de análise crucial para fazer avançar a reflexividade no Serviço Social, a saber, em que medida esta relação de dependência económica das organizações do *terceiro sector* face ao Estado compromete a possibilidade de estas se assumirem como parceiros reais da Administração Central. Será esta dependência um fator limitador das possibilidades de as instituições se assumirem como atores, com liberdade para interpelar o poder central; com liberdade para fazer chegar leituras decorrentes de análise rigorosa das realidades das pessoas a quem tem o poder de decisão; com liberdade para interpelar, em vez de simplesmente executar medidas e diretrizes verticalmente impostas (Bourdieu, 1993). Dito, ainda de outra maneira, resta saber se essa relação de dependência é compatível com a comunicação no sentido contrário, das instituições para os decisores políticos, em suma uma comunicação da base para o topo e com poder de influenciar as decisões no sentido de melhor adequação à realidade.

Afirma-se que as organizações do *terceiro setor* são boas alternativas de fornecimento de bens e serviços públicos, não só por serem capazes de identificar com mais rigor e fidedignidade as necessidades dos cidadãos, mas, igualmente, por estarem expostas a uma avaliação permanente dos serviços que prestam, ou, ainda, por conseguirem operar com menores custos. Não são um substituto da intervenção do Estado, mas uma resposta qualitativamente superior e mais exigente. Dizem os seus mentores que tem maior capacidade para combinar eficiência e equidade, envolvimento das pessoas, atitude empreendedora e compromisso com o bem comum e, por isso, representa um aperfeiçoamento do Estado Providência. A externalização dos serviços públicos para instituições privadas é enunciada pelos poderes políticos como uma estratégia para viabilizar a transição de uma administração pública burocratizada, lenta e ineficiente, típica do Estado Providência, para uma outra mais capaz de produzir um serviço público de melhor qualidade. Advoga-se que com a institucionalização das chamadas políticas sociais ativas, se induziu uma maior proximidade aos problemas dos cidadãos, se aumentaram as possibilidades de satisfazer as suas necessidades, se dinamizou a implicação dos cidadãos na vida dos próprios serviços e se intensificou a cooperação inter-serviços.

Nós enquanto IPSS's acabamos por ser as tais correias de transmissão das demandas do poder político, do Estado. Nós temos que obedecer aos critérios que eles nos impõem. Por um lado, o estado descarta a responsabilidade, mas controla e há uma série de critérios que nos temos que obedecer porque se não, não temos acesso aos financiamentos, podemos perder o protocolo… A externalização dos serviços sociais para o setor privado acaba por trazer uma vantagem que é a maior proximidade às pessoas, no sentido de mais facilmente as ouvirmos, mas isso não significa que tenhamos possibilidades de influenciar as decisões da segurança social… nem sempre conseguimos, muito embora, tenhamos bons argumentos… Dizem-nos, muitas vezes, que não há verba, que temos que

adequar o valor do pedido económico aquilo que é "possível" a segurança social apoiar que fica aquém do que as pessoas necessitam…Nós é que damos a cara, somos nós quem diz às pessoas que não há apoio, ou que vai demorar dois meses a chegar, ou que simplesmente não se sabe quando será aprovado… as pessoas remetem-se para a espera e nós, técnicos, também,,, (JO)

A existência de protocolos permitiu um acompanhamento das situações, dos problemas das famílias mais de perto… ou seja, as pessoas recorrem a nós com mais facilidade, trazem-nos aquela carta que não sabem descodificar a mensagem, para que nós as ajudemos, vêm falar, partilhar dúvidas, angústias dos seus quotidianos… sentem-nos como um apoio, mais emocional… é no fundo aquilo em que ninguém nos limita… o resto… apoios económicos, acesso a habitação condigna…já não depende inteiramente das nossas vontades… há muitos obstáculos… burocracia, orientações contrárias à defesa da dignidade das pessoas… enfim… (C)

Nós estamos muito limitados em situações de resposta urgente a pedidos de apoio económico, por parte da segurança social, o que nos safa é termos uma Junta de freguesia que nos dá imenso suporte… disponibiliza-nos um fundo económico de emergência para a sua população… (JC)

Com efeito, há leituras bem distanciadas destas teses subjacentes às políticas sociais ativas, como é o caso de Boaventura de Sousa Santos (1999) para quem a expansão do *terceiro setor* não emerge para substituir o Estado por formas de cooperação, de solidariedade e participação qualitativamente superiores, mas, para "atuar como amortecedor das tensões produzidas pelos conflitos políticos decorrentes do ataque neoliberal às conquistas políticas dos setores progressistas obtidas no período anterior".

A respeito desta questão da externalização dos serviços públicos para as instituições privadas como processo gerador de superação de uma administração pública burocratizada, lenta e ineficiente, dando lugar a uma administração com maior capacidade de produzir um serviço público de maior qualidade, as entrevistadas são unânimes em referir que o terceiro setor está efetivamente mais perto dos cidadãos; que esta passagem constitui uma vantagem tanto para os beneficiários, que mais facilmente expõem os seus problemas, como para os técnicos gestores dos processos; reconhecem que têm maiores possibilidades de satisfazer as necessidades das pessoas, muito em particular ouvir as pessoas, acolher a sua vontade de conversar e de falar sobre os dramas da vida, acompanhá-las ou orientá-las a serviços médicos, preencher documentos, agir com rapidez em caso de problemas muito urgentes; algumas assistentes sociais mencionam que por outras vias, não recorrendo unicamente à Segurança Social, conseguem mais rapidamente obter um apoio económico urgente; sublinham que existe uma maior proximidade, um relacionamento mais informal, maior facilidade em obter um atendimento urgente na hora, não permanecer muito tempo à espera de um atendimento; reconhecem, contudo, que as intervenções que desenvolvem, apesar de trazerem maior qualidade à vida dos

beneficiários, em determinados aspetos, não incidem sobre os problemas de fundo, não permitem superar a dependência da medida.

No que respeita à questão de a referida expansão do *terceiro setor* haver gerado maior cooperação inter-serviços, as entrevistadas são mais reticentes, salientando que não existe uma rede de serviços consistente, não só pela ausência de entidades que representam áreas da saúde, habitação, educação, nas reuniões de NLI, mas, também, pela real falta de poder dos representantes dessas áreas, quando estas estão presentes; na realidade, a ação desses representantes das várias áreas não se traduz em alguma mobilização para ampliar e agilizar os recursos indispensáveis para gerar uma efetiva superação das carências, a sua presença não representa mais do que uma formalidade burocrática.

Era suposto que os protocolos envolvessem na constituição de parecerias consistentes, mas o que acontece, na realidade, é que não há um trabalho partilhado, sistemático, nomeadamente entre os representantes dos diferentes pelouros no NLI… alguns nem estão representados… e, por outro lado, as parecerias, se assim se podem chamar, somos nós que vamos realizando, nós instituição…Por exemplo, na área da saúde, temos um contacto privilegiado com uma enfermeira, ou com alguém que nos facilita a intervenção…mas não é nenhuma parceria formalizada, depende da boa-vontade dos profissionais com quem nos vamos confrontando (C)

Relativamente à tese de Boaventura de Sousa Santos (1999) que atribui a expansão do terceiro ao objetivo de amortecer as tensões resultantes do ataque neoliberal às políticas do Estado Providência, o grupo de entrevistadas, de um modo geral, manifesta que nunca havia pensado sobre esta questão; contudo, foram referindo que apesar dessa transferência para as instituições privadas haver resultado em algumas melhorias, nem assim, as suas práticas adquiriram maior eficácia no que respeita ao desencadeamento de processos de mudança profundos na vida dos assistidos; referem que funcionam como uma espécie de canal de transmissão das posições do poder político, como "aqueles que dão a cara" e que "aguentam as tensões" resultantes da falta de respostas; reconhecem que existem forças políticas que defendem a necessidade de reduzir os encargos do Estado com as despesas sociais.

Considero que é uma cedência do Estado às pressões dos discursos neoliberais, no fundo, demite-se, tudo para "ficar bem na fotografia", passo a expressão. Até a ação social está sujeita a passar para as autarquias. É uma forma de ceder a pressões de pessoas que apontam o dedo ao Estado de estar a suportar as despesas sociais. Mas as instituições do terceiro setor acabam por fazer aquilo que a Segurança Social determina na mesma… a única mudança é que nós damos a cara e no resto continuamos dependentes das orientações, das verbas (…) (CL)

No fundo são as IPSS's que "dão a cara", mas assumem as orientações da Segurança Social. Concordo que somos uma espécie de "amortecedores" de tensões. O peso da despesa social com o

RSI no OE é muito reduzido. Achamos que é muito dinheiro e quando falamos no RSI parece que Portugal está todo a viver às custas disso e gastamos dinheiro de quem trabalha e de quem contribui. O retrocesso do no Estado Social também advém dessa externalização dos serviços e a passagem da tutela para as Câmaras, embora digam que objetivo é a descentralização, eu considero que se prende mais com uma questão económica. (…) Penso que o Dr. Rui Moreira pediu um estudo independente e penso que há aqui um desfasamento entre o que a Segurança Social financia e aquilo que a Câmara é capaz de assegurar. Estamos aqui a falar de milhões por ano… Para mim é um retrocesso do Estado Providencia. Isto pode ser potenciador de muitas clivagens e muitas injustiças, cada um faz como entende. E vai estar muito mais suscetível, do meu ponto de vista, à política dominante em cada município. (JC)

Os dados estatísticos publicados sobre a pobreza no nosso país evidenciam que se trata de um fenómeno persistente, denotando pouca eficácia das medidas adotadas no que concerne à transformação das situações de vulnerabilidade que precipitam muitos indivíduos no estatuto de excluídos.

A pertinência da análise dos funcionamentos organizacionais internos é desde logo crucial para averiguar até que ponto os dirigentes organizacionais da esfera da proteção social assumem a transformação dos indivíduos, o desenvolvimento das suas potencialidades, a satisfação das suas necessidades e o seu *empowerment* como valores fundamentais**.** Se compreendem a necessidade de se envolverem numa ação coletiva capaz de produzir uma enunciação política das dinâmicas sociais severamente limitadoras das oportunidades; se estão disponíveis para se implicarem no alargamento dos recursos adequados à severidade das carências que atingem os mais pobres.

Na área do Serviço Social, alguns estudos têm vindo a pôr em evidência os efeitos do contexto organizacional sobre a qualidade dos serviços e os resultados alcançados (Glisson & Green, 2006; Glisson & Hemmelgarn, 1998). Das normas, valores, expectativas, perceções e atitudes que definem o contexto social de uma organização, decorre o encorajamento ou a inibição das relações entre fornecedores e consumidores de serviços.

Um exemplo muito esclarecedor de como o contexto social valoriza ou desvaloriza a relação com as pessoas é a ênfase que as organizações dão à documentação. Muitas organizações, inclusive as que operam no âmbito do *RSI*, dão, por força da imposição da Segurança Social, prioridade aos registos de informação burocrática que implicam numerosos procedimentos para documentar o processo de fornecimento de serviços. Os estudos acima referidos questionam o tempo gasto no preenchimento de formulários, com base no facto de grande parte da informação assim recolhida se destinar, apenas, a ser arquivada, sem jamais ser analisada[7]. Grande parte do tempo de trabalho dos profissionais é gasta

[7] Glisson refere o caso de um diretor que confirmava a existência de terapeutas com avaliações excelentes, apenas por haverem tido o cuidado de preencher correta e atempadamente toda a documentação exigida, apesar da baixa qualidade do seu desempenho.

como o registo de informações que não são utilizadas para avaliar as limitações das respostas e tecer alternativas maus adequadas à superação dos problemas.

Considero que temos autonomia na elaboração do diagnóstico (…) A realização do diagnóstico é introduzida no ASIP, mas, também, temos outros instrumentos de recolha de informação, mais adequados às famílias cuja intervenção consideramos prioritária. (…) Há perguntas que não estando contempladas na ASIP, nós consideramos que são pertinentes. (…) delineamos um plano de ação que é passado ao educador social que articula com as ajudantes de ação direta e depois vamos tendo um feedback da situação. (AF)

Na construção do diagnóstico limitamo-nos ao que o ASIP nos pede … focamo-nos mais nisso para conseguirmos corresponder aos objetivos impostos pela Segurança Social. (…) quando apareceu a plataforma ASIP, metade das informações que recolhíamos deixaram de ser necessárias... a nossa autonomia é muito condicionada por este sistema mais burocrático … não nos deixa espaço para pensar, criar… (C)

Considero que temos autonomia na realização do diagnóstico …. Há uma parte das informações que são requeridas pelo ASIP, mas depois existe a possibilidade de escrevermos num determinado campo na plataforma o que nós bem entendermos. (…) Nós podemos fazer perguntas que não constem no ASIP, mas que consideramos importantes para a realização do diagnóstico… (CL)

Aquilo que se pergunta aos utentes vai muito em linha com aquilo que a própria Segurança Social determina … temos também alguns instrumentos construídos por nós que vão mais além daquilo que na ASIP nos é pedido. (…) na ASIP, essa informação não é tratada, mas fica para nós e ajuda-nos a orientar melhor a nossa intervenção (…) (JC)

(...) Os serviços exigem a realização de um diagnóstico de três em três meses, muito limitado em termos de riqueza das informações, é um blá, blá, blá, que não diz nada …, mas como o tempo não é muito, acabamos por ter de o fazer e a verdadeira possibilidade de reflexão fica de lado…" (JO)

"Tentamos sempre ir de encontro aquilo que o sistema (ASIP) nos solicita, fazendo um diagnóstico muito através dessa base … Depois não temos nenhum modelo específico para a avaliação do diagnóstico … vamos sempre de encontro aquilo que a ASIP nos pede e à avaliação que é necessária fazer" … (MJ)

(…) As questões que colocamos para realizarmos o nosso diagnóstico são as que são propostas pela ASIP (…) quando recebemos um processo temos quase de traçar no imediato um diagnóstico,

mas um diagnóstico não é isso … acho que é mais importante perceber o percurso de vida da pessoa … se nos limitarmos às questões colocadas pela ASIP, ficamos muito pela rama…" (MS)

Para desenvolver um Serviço Social apoiado na ciência, e não em definições abstratas, descoladas da análise dos fenómenos, seria, desde logo, necessário que a relação entre as instituições do chamado *Terceiro Setor* e o Estado financiador não se circunscrevesse a uma lógica de subordinação ao poder político e estas se assumissem como agentes de advocacia social. Seria necessário que as referidas instituições do *Terceiro Setor* assumissem um verdadeiro compromisso com a preservação ou o reforço da coesão social e se posicionassem a favor de medidas consistentemente coerentes com os objetivos proclamados. Sem isso, as instituições não têm como deixar de participar num jogo de aparências que, na realidade, as torna cúmplices de um autêntico processo de reprodução da dependência. Pelo exposto, não nos surpreende a pouca ou nenhuma correspondência entre as expectativas que os utilizadores têm acerca do que deveria ser o seu *projeto de inserção* e o projeto que é planificado pelos serviços. É disso que falam Vincent de Gaulejac e Isabel Taboada Léonetti, na obra *La Lutte des places* (1994, pp.272): "o projeto que pedimos ao utilizador é em definitivo reduzido ao «programa» que a instituição é capaz de lhe oferecer. Empurramos o utilizador para que faça prova de realismo, depois de modéstia, depois de submissão. É preciso que ele aceite reduzir o possível ao provável e o provável às respostas institucionais. Estes deslizamentos consecutivos levam-no a ter que adaptar o seu pedido à oferta institucional, embora fosse o inverso que deveria acontecer".

No que concerne à posição dos dirigentes organizacionais a respeito do valor atribuído à transformação das pessoas, ao desenvolvimento das suas capacidades e ao seu *empowerment*, o que nos parece relevante destacar é a sua disposição para questionar e batalhar por condições de trabalho consentâneas com a efetiva valorização e participação das pessoas. Como é também relevante questionar até que ponto os dirigentes institucionais incentivam, ou contrariam, o investimento na relação com as pessoas, constituindo-as como atores centrais do seu processo de integração social.

Em suma, o que mais interessa problematizar a respeito da influência dos dirigentes institucionais sobre o Serviço Social, neste aspeto da importância atribuída à relação com as pessoas, é se os assistentes sociais são incentivados a valorizar a relação com os assistidos, enquanto "ferramenta" privilegiada da sua intervenção profissional, ou, se pelo contrário, são levados a desvalorizá-la.

Acerca do posicionamento dos dirigentes organizacionais a respeito das possibilidades de transformação dos indivíduos, designadamente do desenvolvimento das suas potencialidades, da satisfação das suas necessidades, da autonomia e do empowerment, as inquiridas expressam que os dirigentes institucionais não possuem formação académica na área social, logo, não têm uma opinião sobre a eficácia do RSI no que concerne às possibilidades de potenciar uma saída da situação de pobreza; referem que, na sua maioria, os dirigentes não estão presentes na vida diária da instituição; apenas se limitam à gestão financeira da instituição; duas assistentes sociais referem que os dirigentes institucionais são licenciados em Serviço Social e que por esse motivo estão mais sensíveis às

limitações do RSI, nomeadamente, às imposições burocráticas que são emanadas pelos serviços centrais na gestão dos processos familiares, e na constante escassez de recursos que beneficiários e instituições se deparam. No entanto, os seus discursos evidenciam que esta consciência não se reflete numa posição mais proativa no questionamento da execução da medida e na defesa dos direitos sociais dos beneficiários.

Acho que essa questão os ultrapassa, nem têm noção, lá está, não são formados na área… Mas penso que não valorizam, se houver o cumprimento das diretrizes que a segurança social nos emana, está tudo bem. (CL)

Sim, sim, sem dúvida essa questão sim. Partilhamos com eles a frustração de muitas vezes estarmos ao computador longos períodos do dia sem conseguir fazer um trabalho no terreno como gostaríamos, porque de facto isto toma-nos muito tempo. E eles têm esta noção, mas não nos conseguem libertar disto… temos de cumprir. (JC)

A experiência que tive, enquanto trabalhei com o RSI, na instituição em causa, essa não era uma questão trazida para o plano de discussão, de análise…. Embora houvesse elementos da direção que até são licenciados na área social, essa questão não era colocada… ou seja, o que era central era obedecer ao que ia sendo estabelecido pela segurança social, em termos de objetivos, o resto, se conseguíssemos conjugar, melhor… (P)

À questão relativa às expectativas dos dirigentes organizacionais sobre a eficácia do *RSI* enquanto medida para induzir a saída da pobreza, as assistentes sociais dão unanimemente a resposta genérica e vaga que aponta para a falta de formação dos dirigentes na área social, mas não identificam elementos em que tal falta de formação se repercute negativamente nas representações dos dirigentes sobre o problema social "pobreza". Nada observam a respeito das interpretações dos dirigentes sobre o fenómeno, como nada adiantam acerca das suas motivações para se envolverem na gestão das organizações do setor social. Na realidade, os assistentes sociais não parecem atribuir importância significativa às representações dos dirigentes institucionais, quer acerca da pobreza, quer acerca dos beneficiários do *RSI*. A interpretação que nos ocorre como mais provável é que os assistentes sociais entrevistados nunca haviam pensado sobre o fenómeno organizacional enquanto fator de peso nas tomadas de decisão sobre a as intervenções.

(…) O objetivo é de que os beneficiários usufruam de tudo o que nós temos e exerçam a cidadania no verdadeiro sentido. Nós temos que empoderá-los, que os capacitar para que eles consigam autonomamente aos seus problemas... Se alguma coisa corre mal na intervenção a culpa é sempre do técnico. Não há uma leitura crítica em relação à política do RSI, nem uma leitura

relacional dos fenómenos. Nós temos que fazer um trabalho diferenciador do da segurança social, mas as condições que temos são nenhumas, aquelas que todos os técnicos têm. Mas para a nossa instituição nós é que temos que ser capazes de intervir, de influenciar a mudança nas famílias e se isso não acontece, a responsabilidade é nossa… Não há uma análise relacional, sobre os factores que conduzem as pessoas a uma situação de pobreza. O técnico é que é o responsável se a intervenção não for eficaz.

No que concerne à pergunta que pretende averiguar se os dirigentes institucionais procuram mover alguma influência política no sentido de criar um pensamento alternativo aos modos de fazer estabelecidos, as entrevistadas são unânimes na perceção de que os seus dirigentes institucionais não mostram ser sensíveis a esta questão; a influência política não colhe interesse por parte dos dirigentes, nem possuem uma cultura científica que lhes permita compreender que as soluções nunca serão exequíveis no quadro de intervenções individualizadas, sem articulações interministeriais e interinstitucionais, indispensáveis para gerar mudanças significativas das suas circunstâncias dos indivíduos.

(…) Eu quero acreditar que sim, mas não te consigo responder. Esse tipo de informações nós não temos acesso. Nós passamos os dados à nossa coordenação, depois a nossa coordenação transmite à direção e depois não sei. A nossa comunicação faz-se com a nossa coordenação, com a direção da instituição, não. Só em última instância, e só em situações negativas, chamadas de atenção, alertas…(CQ)

Não. Temos de ser nós a procurar essas alternativas. (C)

Não, não… de todo. Neste momento esta direção não! Os dirigentes são formados em áreas distintas do serviço social e penso que também isso não lhes dá a sensibilidade a essas questões. Veem a Instituição como uma empresa que é preciso gerir, ou seja, as questões sociais são para nós. (CL)

Nunca recolhemos dados com o objetivo de influenciar o poder político, já se publicaram algumas informações no âmbito de alguns projetos isso foi possível produzir-se aqui conhecimento. (JC)

Não porque não estão na área. Se nós precisarmos deles, eles dentro das possibilidades vão nos tentar dar resposta que nós necessitamos, agora eles não são da área. Só tivemos uma pessoa na área que se mostrou mais proativa nesse sentido. (JO); Não, zero… (MJ)

De grande relevância neste ponto, é analisar a existência de possíveis tensões entre dirigentes e profissionais de Serviço Social, se os assistentes sociais têm tendência a adaptar-se à lógica imposta pela Segurança Social e, nesse sentido, a afastar-se dos assistidos, reduzindo os contactos ao mínimo estritamente necessário para dar cumprimento às regras burocráticas.

A relação que se estabelece entre os profissionais que trabalham nas organizações sociais e os indivíduos é sobre determinada por lógicas de ação que estruturam e estabelecem o funcionamento da organização, as quais, ao instituírem modalidades de acolhimento e de tratamento dos problemas, impõem um quadro de limites e de possibilidades aos profissionais de Serviço Social. Assume, pois, grande relevância saber a posição ocupada pelos profissionais de Serviço Social na hierarquia institucional, desde logo, o seu grau de autonomia técnica na definição das intervenções, supostamente coerentes com a natureza dos problemas.

Toda a organização exerce uma forma de gestão, sendo que, no campo do desenvolvimento social, cabe salientar o tipo de cultura organizacional que se concebe como mais consentâneo com as práticas de Serviço Social.

À questão que pretendia aferir a relação dos dirigentes institucionais com os assistentes sociais em termos de apoio à sua autonomia profissional, as respostas apontam todas para o não envolvimento do topo hierárquico na dinamização de uma cultura assumidamente comprometida com o estudo dos problemas como totalidades complexas, e dos indivíduos como entidades relacionais, em dados contextos de vida; a direção funciona como uma espécie de elemento isolado de toda a dinâmica diária na condução dos processos familiares de RSI, limitando-se a assumir a gestão financeira e a formalização de candidaturas a programas de intervenção social financiados no quadro europeu.

Na análise dos contextos organizacionais em que ocorre a ação profissional de assistentes sociais, cabe, desde logo, destacar, pela sua enorme relevância para a qualidade das intervenções, se há abertura e implicação no estudo científico das necessidades e das causas dos problemas dos indivíduos. Como cabe, igualmente, destacar se essas intervenções estão abertas e implicadas na produção de metodologias de intervenção eficazes, no que respeita ao tratamento da pobreza e da exclusão social.

(…) Não, não existe essa preocupação que em certa medida a nossa prática esteja ligada ao conhecimento científico. Também não há tempo, nem disponibilidade! Nem há essa abertura! Há uma conferência de três dias, posso participar? Nunca se quer propus, sinto que há ali uma barreira… Nós podemos até nos matricularmos num mestrado, etc., vamos, porque a lei permite, mas não somos encorajadas a isso…. Vamos, na lógica deles, roubar tempo ao trabalho que aqui fazemos. (…) Até podes picar o ponto antes das 9 e estares aqui até depois da hora a não fazer nada…, mas, tens que cá estar. (CQ)

Na equipa, não temos tempo para fazer uma reflexão conjunta, para problematizar o nosso papel na construção identitária do assistido… era ótimo que isso acontecesse … Nas reuniões de equipa, partilhamos casos que nos estão a ocupar no momento, mas não é uma reflexão aprofundada … Nem com a coordenação… as reuniões são esporádicas e numa delas até nos foi dito que não se estava ali para discutir processos … teoricamente, falam-nos da importância da reflexão na condução do nosso trabalho e que nós temos de ter tempo para isso… Mas, uma coisa é o ideal e outra coisa é o real … não conseguimos … aliás, nós acumulamos funções que não deveríamos ter, se não as tivéssemos talvez conseguimos libertar mais tempo para dedicar à reflexão … não são discutidas estratégias a adotar, de como atuar perante uma situação de conflito com o beneficiário, por exemplo… (AF)

(…) eu e a minha colega vamos partilhando o que fazemos … Temos uma reunião semanal de equipa e o que abordamos é: "fui a esta reunião, disseram isto assim, assim … está a ser criada esta resposta, entretanto está a ser lançado este projeto". Basicamente serve para partilhar respostas que possam existir, mas não é para discutir estratégias de atuação comuns… (JO)

(…) não existe, da parte da direção da instituição, o compromisso de fornecer condições aos profissionais para o treinamento de competências relacionais com os beneficiários, nem existe um sistema de supervisão das práticas ... mão há esse treinamento de competências ... não temos apoio da direção da instituição para desenvolver a nossa formação … É muito intuitivo … não há diálogo com os técnicos para partilhar conhecimento ... a ordem de trabalhos das reuniões não contempla discussão nem reflexão de casos… não há uma lógica organizacional que invista numa cultura valorizadora da reflexão conjunta e da supervisão das práticas … (AF; C; JC; JO; CL; P)

(…) na nossa instituição, cada um tem autonomia para fazer as coisas de acordo com a sua perspetiva … não há discussão coletiva … acabamos por seguir o que a Segurança Social nos impõe". (JC; JO; MJ)

Os dirigentes institucionais não questionam a nossa forma de intervenção … funciona cada um por si … claro que nós temos de enviar mensalmente alguns números para os dirigentes da associação, mas eles não questionam a nossa intervenção. (MS)

Um dos aspetos mais críticos do funcionamento das instituições remete para a questão da passagem do conhecer ao agir, que o mesmo é dizer, a questão da transformação de proposições explicativas dos fenómenos em proposições normativas ("é necessário empreender as seguintes iniciativas para alterar a situação"). Uma passagem que supõe algum tipo de relacionamento entre a descrição científica de factos e as diretrizes de ação sobre esses mesmos factos. Ora, o funcionamento das instituições é o mais das vezes conduzido por normas alheias às análises proporcionadas pela

investigação científica. Os funcionamentos institucionais tendem a ser sustentados por ideologias, perspetivas políticas ou culturais que, em maior ou menor medida, interditam a articulação coerente entre as teorias produzidas pela ciência e as proposições do domínio da prática. Nas instituições que acolhem a atividade profissional do assistente social, a ação a desenvolver não é, em geral, determinada pela análise científica do facto (a sua descrição), mas por um sistema normativo recheado de aspetos ideológicos, políticos e jurídicos.

Todas as assistentes sociais referem que pontualmente são autorizadas a participar em congressos e conferências; sublinham, ainda, que caso quisessem prosseguir estudos, no âmbito do mestrado ou do doutoramento, os dirigentes institucionais não se oporiam a isso, *desde que não comprometa o serviço requerido pela instituição. ….*

Eu acho que a instituição desvaloriza, refere que é importante haver esta reflexão, mas não recria condições para isso… o que é que nos dizem, "Se tens tempo para ir a formações e para ir ouvir palestras, também não podes dizer que não tens tempo para o teu trabalho. Não podes dizer que não tens tempo para informatizar, para intervir, para fazer visitas … (AF)

Nós podemos fazer as formações que quisermos, desde que isso não colida com o trabalho que temos de desenvolver no âmbito do RSI, por eles, por parte da direção, tudo bem! Não há problema nenhum… sinceramente acho que não há uma preocupação por parte dos dirigentes institucionais em melhorarmos as nossas qualificações… (JO)

Não, a instituição em que trabalhei no âmbito RSI, não tinha essa preocupação em investir na formação contínua dos seus técnicos… acho que isso fica ao critério pessoal de cada um…. Existe uma lei que permite ao trabalhador conjugar o trabalho com a formação e nesse prisma temos abertura para o fazer… (P)

(…) A nível de formação interna vai aparecendo esporadicamente, eu não sei se eles cumprem com as exigências de formação anual, mas muitas vezes, essas formações são em áreas não são do nosso interesse…. Nem estão ligadas ao domínio da nossa intervenção propriamente dita… Nós fazemos algumas propostas de formações que gostávamos de ter, mas nem sempre são ouvidas… (MS)

A posição dos assistentes como mediadores das relações entre os cidadãos socialmente vulneráveis e o Estado confronta-os, de modo particularmente agudo, com a falta de poder para criar as condições adequadas à superação dos problemas das pessoas.

Se enquadrados em organizações cuja liderança é pautada por leituras da pobreza resistentes a explicações que remetem para os mecanismos e processos sociais geradores de desigualdades, existe a

probabilidade de os próprios assistentes sociais virem a consolidar uma leitura da pobreza como resultado da natural desigualdade de dons e capacidades dos indivíduos assistidos.

Não existindo nenhuma prática coletiva agregadora das instituições em torno da identificação e enunciação pública das necessidades que ficam por satisfazer, os assistentes sociais não poderão escapar a uma prática de controlo social. Resta-lhes assegurar o controlo da conformidade com as condições legalmente estabelecidas para aceder à referida medida e providenciar no sentido de aceder aos recursos disponíveis nas várias instituições enquadradoras da vida das pessoas assistidas.

A intervenção do Serviço Social direcionada para a mudança social baseia-se na premissa de que é necessário desafiar e transformar as condições estruturais que contribuem para a marginalização, a exclusão e a opressão social e deve empreender ações voltadas para a cidadania social e emancipação social e coletiva. Mas é escassa a probabilidade de o Serviço Social se afirmar como prática direcionada para atuar sobre os fatores estruturais da pobreza se as organizações que operam nesta área não assumirem uma clara posição a este respeito. Sem uma tomada de posição coletiva clara dos dirigentes institucionais a respeito da necessidade de recursos que permitam agir sobre os fatores estruturais da pobreza e da exclusão social, a concretização da missão do Serviço Social depara-se com fortíssimos obstáculos.

Os assistentes sociais que assumam ser missão do Serviço Social promover o empowerment, o desenvolvimento das potencialidades dos indivíduos, a satisfação das suas necessidades, a superação do sofrimento, são inexoravelmente confrontados com uma contradição aguda entre os meios disponíveis e a verdadeira natureza dos problemas dos indivíduos (Bourdieu, 1993). Numa série de artigos inseridos numa obra dedicada à análise da "miséria do mundo", Pierre Bourdieu refere-se ao trabalho dos assistentes sociais como "missão impossível", falando em concreto dos que são oficialmente encarregues de reanimar a vida de um bairro, incentivar a participação dos habitantes na sua gestão e que não dispõem de meios para desencadear uma efetiva transformação da situação das pessoas. Este autor descreve situações em que os assistentes sociais são constrangidos a oferecer o que as pessoas não querem, caso dos estágios que são verdadeiros paliativos do desemprego, com a agravante de as intervenções que poderiam transformar positivamente a situação das pessoas não caberem no âmbito da sua intervenção (Bourdieu, 1993).

No processo de entrevista, convidamos as assistentes sociais a pronunciarem-se sobre a afirmação do autor Pierre Bourdieu, *o trabalho dos assistentes sociais é uma missão impossível dada a contradição aguda entre os meios disponíveis e as verdadeiras necessidades dos indivíduos; as funções atribuídas ao Serviço Social, na realidade, não podem transformar a situação das pessoas.*

Todas concordaram com o argumento veiculado pelo autor, *(…) Concordo com a afirmação do autor… Os recursos que nos são disponibilizados não são aquilo que as pessoas necessitam. Existem aqui uma série de obrigações que eles têm de cumprir para terem direito à prestação. E depois, para se conseguir autonomizar estas famílias, que é esse o objetivo desta medida, efetivamente não temos respostas. Não conseguimos integrar profissionalmente a maior parte das pessoas; não conseguimos*

melhorar algumas competências que são necessárias; nas outras dimensões nem sempre é possível intervencionar, nomeadamente na área da saúde, há falta de respostas.

(…) Ser uma missão impossível não diria, mas quase impossível. Porque a dada altura da tua intervenção tu consegues ali pequenos passos de mudança que não são visíveis para o senso comum ou para as pessoas que não estão ligadas a esta área. O simples facto de eu ter uma beneficiária que chega lá, no primeiro atendimento de chinelos e de pijama, que já aconteceu, e passado um ano esta senhora já se apresenta de outra forma. Isto são pequenas mudanças que se vão fazendo. Claro está que para a maior parte das pessoas, para a visão globalizada, isto não é nada. Mas isto já significa muito. E realmente quem está por dentro deste trabalho é que consegue perceber. (AF)

O autor tem toda a razão! (risos), é muito difícil "fazer-se omeletas sem ovos", e às vezes até conseguimos fazê-las.

Mas acho, também, que há margens de transformação por mínimas que sejam. Já referi aqui aquele exemplo daquela senhora que tem pensamentos suicidas, mas que só o facto de vir aqui e falarmos com ela, isso dá-lhe bem-estar… Não lhes damos dinheiro, não lhe damos mais nada, o facto só de a ouvir, de a escutar… Mas a transformação no sentido mais abrangente, de autonomização, criar empowerment, criar ferramentas para que as pessoas se autonomizem, isso não. (…) Trabalhamos sempre na emergência, no momento. Mas há caminhos para se explorar e se conseguir um trabalho mais voltado para a transformação, seja através de formações adequadas, a dinamização de recursos na comunidade…

Na área em que nós trabalhamos, especificamente no RSI, não consigo ver nada no horizonte que não seja reproduzir a pobreza… (C)

Na realidade, as funções que são atribuídas ao assistente social não podem verdadeiramente transformar a situação das pessoas. Sem meios adequados para superar as reais necessidades e dificuldades das pessoas, os assistentes sociais acabam por se confrontar com dois grandes obstáculos: "a resignação dos indivíduos desmobilizados e desmoralizados por uma longa série de fracassos e deceções; a inércia de uma administração atomizada e atomizante, encerrada na rigidez das suas rotinas". Diz este autor que o assistente social deve lutar em duas frentes. Por um lado, "contra aqueles que deseja assistir e que se encontram demasiado desmoralizados para poderem tomar em mãos os próprios interesses e ainda mais os da coletividade, por outro lado, contra administrações e funcionários divididos e fechados em universos separados" (Bourdieu, 1993, pp.230-231). Diz, ainda, este autor que os assistentes sociais precisam de saber conjugar o "pessimismo da lucidez" - fundamental para não escamotear os funcionamentos sociais que objetivamente condicionam o acesso a recursos fundamentais, sejam eles materiais, culturais, simbólicos - com o "otimismo da vontade", sem o qual, esses mesmos determinismos não cessarão de se reproduzir (Bourdieu, 1993).

Relativamente à questão sobre a circunstância dos assistentes sociais terem que lutar em duas frentes, contra a desmoralização daqueles que deseja assistir e contra administrações e funcionários divididos e fechados em universos separados, todas as entrevistadas Todas as assistentes sociais referem que é muito difícil desinstalar os sentimentos de fracasso e desistência nos indivíduos há muito expostos à privação e à vulnerabilidade social; que é muito difícil contrariar as lógicas burocráticas completamente descoladas das reais condições de existência das pessoas; o funcionamento da administração pública revela falta de disponibilidade para escutar a realidade e uma rigidez impenetrável à crítica.

Concordo com a afirmação do autor (Bourdieu). É muito difícil contrariar as lógicas burocráticas. Tanto na área da saúde, na educação, como no emprego, há uma certa rigidez no tipo de respostas que estes organismos dão. Há uma situação ou outra que conseguimos resolver junto deles, mas de uma forma geral, confrontamo-nos com problemas na relação com as instituições. Por exemplo, se precisar de uma casa para uma família que ficou desalojada, numa emergência, esta resposta até pode existir, mas é sempre muito precária, desprestigiante…. Temos de seguir os critérios burocráticos rígidos que não são sensíveis à premência da situação…pessoas que vivam em quartos e que tenham de fazer as suas refeições em instituições que por vezes aos fins de semana estão fechadas ou cuja capacidade de integração foi esgotada, as pessoas recorrem muitas vezes, ali no Marquês, de segunda a domingo, a uma carrinha que a partir das 20:00 horas fornece refeições quentes. Uma das famílias que acompanhei e que esteve nesta situação, era composta por sete pessoas e o casal não podia ir pedir e dizer que tinha mais cinco pessoas em casa, portanto, tinham de ir todos, os menores, porque eles davam uma marmita a cada um. Era uma família que veio de Vila do Conde para aqui, problemas com o senhorio, veio viver para casa de uma irmã, conseguiram o RSI mas tinham que recorrer a esta resposta, ela dizia ainda assim, "Eu fome nunca passei fome". (…) As instituições são muito rígidas, as respostas são tardias e às vezes não adequadas, e outras vezes, nem respostas há. (C)

Encontramos em Bourdieu (1993, pp.11) uma referência relevante para captar como os fenómenos de poder no interior das organizações constrangem ou favorecem a autonomia de decisão no que toca às possibilidades de ajustar as intervenções à natureza dos problemas. O autor aborda a questão dos inquéritos a que os assistidos são submetidos, a fim de acederem aos o tipo de perguntas, nas suas próprias palavras, um verdadeiro "interrogatório" (Bourdieu,1993, pp. 927), a que os beneficiários da proteção social são submetidos e cuja finalidade não é propriamente identificar possibilidades de modificar a sua situação, mas a de verificar a pertinência e legitimidade de lhe ser conferido o estatuto de beneficiário do serviço e, consequentemente, as soluções padronizadas oferecidas pela organização. Coloca-se então o problema da autonomia do Serviço Social no que

respeita à construção de dados relevantes para a caracterização dos contextos de vulnerabilidade das pessoas.

É claro que neste interrogatório de que fala Bourdieu, o cunho desqualificante não está propriamente no facto dos profissionais fazerem perguntas, mas no tipo de perguntas que são feitas, no modo como são feitas e nos objetivos que servem essas mesmas perguntas. Não está, portanto, em causa a colocação de perguntas desde que estas visem analisar os problemas que os indivíduos e as suas famílias enfrentam, em particular, identificar e compreender a rede de fatores, de relações e de acontecimentos sociais que estão na origem das suas privações. E mais importante, ainda, é preciso que os próprios entendam os objetivos das perguntas e que lhes seja reconhecido o direito de expressarem o que consideram relevante, participem no processo da escrita. Claro que faz todo o sentido fazer perguntas, desde que sirvam o propósito da construção de um autêntico diagnóstico. Esclareça-se que o diagnóstico deve, pois, elucidar as condições que é preciso modificar, sempre com base na análise das causas que determinam a situação problemática.

Contudo, na prática dos profissionais de Serviço Social, esta fase destinada à recolha e tratamento de dados tende a ser dominada pela imposição de procedimentos estereotipados, segundo uma lógica de funcionamento que procura associar um caso pré classificado a um programa pré-definido. O próprio número de pedidos/problemas a que os assistentes sociais devem dar resposta é, por si só, uma circunstância que leva a reduzir o diagnóstico das situações a pouco mais do que um exercício administrativo. Os assistentes sociais limitam-se a averiguar se as circunstâncias dos indivíduos e famílias se encaixam, ou não, nas categorias normativas e nas respostas-padrão previstas pela instituição.

A falta de autonomia do Serviço Social está patente na adesão fácil dos técnicos a um tipo de inquirição que sujeita os indivíduos a perguntas que apenas interessam à própria organização, que o mesmo é dizer, só tem interesse para o organismo que comanda o inquérito (Bourdieu, 1993) passando a ideia de que as pessoas são dissimuladas, devendo, por isso, ser apanhadas em flagrante.

Na sua maioria, as assistentes sociais consideram que existe um cunho desqualificante nas perguntas que são feitas aos beneficiários, dado os seus objetivos não serem propriamente a realização de transformações na vida das pessoas, mas a verificação das condições de acesso ao subsídio; referem que o cunho desqualificante dos inquéritos começa na obrigatoriedade de os indivíduos comprovarem que se encontram em situação de privação, quando o que deveria era averiguar se essa privação tem resposta no leque da oferta estandardizada de prestações ou serviços; as assistentes sociais reforçam, contudo, a ideia de que, apesar do sistema estar "montado" de maneira a desconsiderar as necessidades reais das pessoas, se esforçam por encontrar momentos de investimento na relação com as pessoas e na proximidade às famílias; observam que esse investimento resulta num menor sentimento de invasão da privacidade, sempre que se impõem fazer uma pergunta ou estabelecer um procedimento mais invasor da vida pessoal dos beneficiários.

(…) Pode haver um cunho desqualificante nas perguntas que muitas vezes fazemos ao beneficiário, acho que sim… nós não fazemos perguntas diretas, fazemos sempre perguntas mais alargadas, abordamos as pessoas através de uma conversa que pareça mais natural possível, de forma que a pessoa não se sinta inquirida … há perguntas que, de facto, podem fragilizar a pessoa, apesar de, à partida, até acharmos que não … quando fazemos perguntas acerca das condições objetivas de vida das pessoas e que sabemos que essa informação não vai constituir um dado importante no processo de alteração da situação … (AF)

Eu já tive algumas pessoas que me diziam, "Mas o que é que isso interessa para me ajudar? Para que é que quer saber isso, se isso não vai contribuir para nada na minha vida?" … Essas pessoas que me questionam dessa forma são pessoas que estão há muito pouco tempo na medida … perguntar a respeito da dinâmica familiar, se já estiveram sinalizados na CPCJ … algumas pessoas dizem: "Mas, está a perguntar-me isso porquê?" … outro tipo de perguntas que podem ser desqualificantes são, "Se já passou fome? A quem é que pediu ajuda? tem passado privações? … Elas sentem-se envergonhadas…. Em relação às visitas domiciliárias acho que se fossemos nós a ter de abrir as portas das nossas casas a estranhos, nos sentiríamos mal … muitas vezes, quando realizamos visitas domiciliárias, elas questionam-nos sobre o objetivo das mesmas, "mas quê? Vai-me ajudar em alguma coisa?" …, mas, isto também depende do técnico que realiza a visita domiciliária… a maior parte das vezes, são as ajudantes de ação direta … Este tipo de abordagem coloca as pessoas numa posição de inferioridade. (C)

(..) Não vou negar que existe esse cunho desqualificante nas perguntas e intervenções que realizamos junto dos beneficiários… muitas vezes, as perguntas que lhes fazemos, até sobre a habitação, não são propriamente para mudar nada, e eles sabem disso … principalmente utentes recém-chegados à medida, que são mais qualificados, mais informados, e resistem muito em partilhar as informações, com certeza consideram uma intromissão nas suas vidas. (…) Acho que, de alguma forma, reagem assim para defenderem a sua dignidade. (…) Em alguns casos, as pessoas já contaram as suas histórias a mim, às técnicas da CPCJ, já contaram nas escolas… e de facto nada mudou, entretanto … é só mesmo uma exposição da vida … não existe uma preocupação em explicar às pessoas o porquê de serem feitas algumas perguntas … não criamos relação de empatia com as pessoas .... Pedimos, por exemplo, recibos de renda e luz para perceber se a família está a passar mal, se precisa de ajuda…de cabaz alimentar … Eu, pelo menos, tento encadear estas questões no discurso natural … muitas vezes há utentes que perguntam: "para que é que ligou para a creche do meu filho? … é preciso explicar toda a importância da creche na vida da criança, referindo que as aprendizagens que aí ocorrem lhe farão falta no futuro, que já vai mais bem preparado quando for para a primária … é preciso explicar que faz parte das nossas tarefas articularmos com os outros serviços … temos de assumir perante eles que é o próprio sistema que nos impele a isto…(CL)

Eu não pergunto as coisas no imediato aos beneficiários, à medida que vou acompanhando o processo é que vou abordando os temas da vida da pessoa … o meu primeiro objetivo é que sejam as pessoas a quererem partilhar, eu não forço, nem artificializo o momento …tento explicar porque é que tenho de fazer determinadas perguntas, que normalmente é o serviço que as pede a mim … sou capaz de perguntar: "Tem a sua inscrição ativa no Centro de Emprego? … se não tem, tem de renovar o CIT se não deixa de poder receber o RSI" … quero que elas entendam que se não cumprirem esta orientação, está é causa a continuidade da sua subsistência por meio da prestação" (JO)

(…) muitas das perguntas que fazemos é porque nos é exigido, principalmente quando temos de fazer o primeiro contacto … os CI iniciais, eu diria, que é uma abordagem agressiva… desconfortável tanto para eles como para nós … temos de esmiuçar a vida das pessoas para perceber se realmente reúnem critérios …, mas isso já vai de encontro aquilo que nós somos obrigadas a fazer … no início esta abordagem é complicada. (…) Às vezes interrogo-me, "E se fosse comigo? Chegarem a minha casa e abrirem tudo…" Bem, e nós tentamos explicar às pessoas que as visitas domiciliárias fazem parte do nosso trabalho e que o seu objetivo não é o de fiscalização, é fazer uma avaliação das condições habitacionais ... se as casas apresentam muitos problemas, as pessoas têm esperança de que consigamos junto das instâncias competentes resolver o problema e, nesse caso aceitam a nossa entrada ... mas há aquelas situações de famílias que vivem em habitações de arrendamento privado … aí já é muito difícil impor a nossa presença … tento não aparecer de surpresa … explicar atempadamente é essencial … numa fase inicial fico ali na entrada das casas, a não ser que as pessoas me convidem para entrar … as coisas têm de se ir construindo de uma forma gradual … criar uma relação… Mas é sempre uma situação intromissiva… as pessoas dizem, "Ó doutora, não se assuste, lá por eu ter uma televisão grande, não significa que sou rico! (MJ)

(…) o que os técnicos pretendem é perceber a vida das pessoas, mas as pessoas não entendem a utilidade ... (MS)

Este é, de facto, um ponto crucial para avaliar até que ponto o Serviço Social dispõe de autonomia técnica no exercício das suas funções; até que ponto pode agir em consonância com os princípios orientadores assumidos pela *International Federation of Social Work*, 2014, designadamente, "a promoção da mudança social, do desenvolvimento social, da coesão social, do *empowerment*, da liberdade, do reforço da capacitação e da emancipação das pessoas".

Segundo esta mesma associação, cabe ao Serviço Social desenvolver uma prática emancipatória que requer um compromisso com os mais desfavorecidos; compromisso, esse, que não só requer uma reflexão crítica sobre as causas estruturais de opressão e/ou privilégios, mas também, a

implementação de estratégias de ação que enfrentem os obstáculos pessoais e estruturais. Assume esta associação que um elemento fundamental da prática emancipatória é ajudar as pessoas a desenvolver uma maior compreensão do poder nas relações que têm impacto nas suas vidas (Freire, 1967, 1981). A consciência crítica é a chave para que as pessoas possam desenvolver o seu próprio poder. É, nessa mesma linha de pensamento, que Ferreira (2011) defende que a intervenção do assistente social tem como objetivo final criar oportunidades de desenvolvimento das capacidades individuais e coletivas, a fim de que cada cidadão possa exercer os seus poderes e responsabilidades sociais.

5.3. A relação entre a ciência e a prática no Serviço Social

Como já assinalamos em ponto anterior, o projeto de constituir o Serviço Social como profissão científica funda-se, desde logo, no reconhecimento de que a superação dos mecanismos e processos responsáveis pela emergência dos problemas sociais, que lançam muitos milhares de indivíduos nas margens da sociedade, não será viável se não forem acionadas ferramentas científicas, quer relativas à leitura dos problemas, quer relativas à intervenção, sobre esses mesmos problemas.

Uma primeira conquista que a ciência social coloca ao nosso dispor é a rutura com as leituras deterministas que analisam os fenómenos humanos como resultado de leis idênticas às que governam os fenómenos da natureza e que, por isso, facilmente redundam em fatalismo.

Uma outra conquista, fundamental para compreender cientificamente a pobreza e os pobres, é a rutura com o obstáculo epistemológico individualista, segundo o qual a ordem social é o resultado das escolhas e ações dos seres sociais tomados individualmente. Esta rutura é crucial para não enveredar pela culpabilização dos indivíduos, ou porque lhes são atribuídas falhas de dons e capacidades, ou desequilíbrios psíquicos e falhas de valores ou de caráter.

Em suma, o projeto de constituição do Serviço Social como profissão científica implica uma rutura com as explicações que remetem exclusivamente para os excluídos a responsabilidade da sua exclusão e que, muito sinteticamente, se podem expressar através das seguintes teses: as estruturas sociais e individuais são aspetos diferentes e inseparáveis dos mesmos indivíduos; a pobreza é resultado de forças a que os indivíduos isoladamente não têm poder para resistir, controlar e escapar; a pobreza decorre da ação de fatores macro-estruturais e das interações entre os indivíduos e os agentes institucionais; o comportamento do indivíduo é função e manifestação da sua relação com os outros, é num entrelaçamento constante de relações que se constrói como individualidade; para compreender a identidade individual é necessário ter em conta a natureza processual do ser humano, isto é, que a construção da identidade é um processo contínuo, evolutivo, em função dos contextos sociais a que o indivíduo acede; não existe um caminho único para estruturar a personalidade; é necessário romper com a noção de indivíduo como um ser que existe e decide em absoluta independência dos outros, como ser inteiramente livre, com personalidade fechada e inteiramente autónoma (Bourdieu, 1993; Elias, 1998; Luckmann & Berger, 2010; Campenhoudt, 2012; Giddens, 1991, 1994).

Sem apreender os fenómenos que estão na génese da pobreza e exclusão social não há como conceber intervenções libertas de contaminações assistencialistas e criar distância crítica em relação a políticas que apenas simulam uma implicação no combate aos problemas dos pobres e excluídos.

Mas o projeto de constituição do Serviço Social como profissão científica também implica uma formação sólida em algumas disciplinas da área das Ciências Sociais dado haverem construído um vasto património teórico capaz de dar conta dos muitos e complexos processos que estão na origem dos fenómenos e problemas sociais em que o assistente social é chamado a intervir.

Não se trata, como alguns assinalam, de aceitar uma colonização do Serviço Social pelas outras ciências sociais, mas de assumir que a interdisciplinaridade traduz um posicionamento epistemológico muito potente no que respeita à apreensão do real (Augusto Santos Silva et al; 2001).

Questionadas acerca da reconhecida falta de eficácia do Serviço Social no tratamento das necessidades e problemas dos pobres, as respostas das assistentes sociais evidenciam uma certa ambiguidade. Ora resistem à ideia de que existe falta de conhecimento científico na condução das ações, ora deixam transparecer que na intervenção prática não seguem procedimentos científicos; apontam a falta de tempo para se envolverem na reflexão científica e também o "cansaço" inerente às imposições burocráticas e ao número excessivo de casos que têm que acompanhar; ora afirmam que a ineficácia das práticas do Serviço Social não se deve à falta de conhecimento científico, ora afirmam que são obrigadas a seguir procedimentos estritamente burocráticos, sem coerência com a análise científica dos problemas.

As assistentes sociais entrevistadas evidenciam não reconhecer que lhes falta conhecimento científico suficientemente robusto para analisar o comportamento humano e para tratar os problemas e necessidades dos pobres, referindo que a sua formação académica lhes proporcionou as aprendizagens essenciais no campo das ciências sociais, embora não as utilizem por falta de tempo; algumas referem que se inspiram no método científico para diagnosticar os problemas dos indivíduos; outras atribuem a referida falta de eficácia à inexistência de oferta de emprego qualificado, à persistência de salários baixos e, ainda, à incerteza e insegurança quanto às possibilidades de ter um emprego; outras apontam a existência de uma cultura de subsidiodependência entre os beneficiários, o que dificulta o seu empenho e iniciativas portadoras de transformação; a maioria desconhece as tendências da pobreza ao longo dos anos e a sua incidência na população portuguesa.

Não dão especial relevância às baixas expectativas das instituições e dos técnicos a respeito das possibilidades de saída da pobreza contribuíram para a persistência do problema. Não se veem como parte do problema, nem elas nem às instituições onde trabalham.

Algumas entrevistadas referem que a intervenção social cientificamente sustentada requer conhecimentos teóricos adequados à compreensão do encadeamento de fatores que originam a pobreza e a exclusão social. Contudo, evidenciam equívocos a respeito do que define uma teoria, desde logo, ao referirem repetidamente, "a teoria é muito bonita, mas na prática não funciona…". Parece não existir uma compreensão de que as teorias não são especulações sobre a realidade, mas construções a

partir da observação da realidade e que o problema é precisamente o de não pesquisar as teorias que se debruçaram sobre problemas específicos; outros depoimentos assinalam a aprendizagem teórica foi pouco valorizada durante a formação inicial, por não lhes terem sido proporcionadas oportunidades e analisar os problemas do terreno, recorrendo a teorias.

Acerca das condições necessárias para constituir o Serviço Social como profissão intelectual e científica (Branco, 2008; Amaro, 2015; Ferreira, 2011), as entrevistadas referem que é necessário ter em conta as dinâmicas sociais responsáveis pelas desigualdades de acesso aos bens que condicionam a posição dos indivíduos na estrutura social (na família, na escola, na comunidade de residência, no trabalho…); não obstante esta perceção geral, quando são interpeladas sobre os seus contributos e os das instituições para a reprodução da pobreza, as suas repostas recaem mais sobre o indivíduo e a sua cultura de pobreza, como causa e não como uma consequência do fenómeno da pobreza e da exclusão social; algumas entrevistadas referem que a intervenção cientificamente fundamentada implica perceber o impacto das condições sócio-económicas sobre os ritmos de vida e provocar mudanças de fundo no funcionamento do campo económico, o que, obviamente não está ao alcance dos assistentes sociais; todas as assistentes sociais referem a existência de um hiato entre as análises produzidas pela ciência e as ações práticas a implementar; relevam que a intervenção dos assistentes sociais é dominada pelo praticismo (conjunto de ações sem sustentação teórica e que se limitam a conter no imediato as manifestações mais agudas dos problemas) porque atuam muito na emergência; afirmam ser necessário diminuir a carga burocrática para que os profissionais possam investir no desenho de programas de intervenção articulados nas várias frentes que concorrem para a pobreza; as práticas dos assistentes sociais restringem-se ao cumprimento de tarefas pré-estabelecidas que dispensam a investigação sobre as causas dos problemas.

Concordo que há falta de eficácia do Serviço Social no tratamento das necessidades dos pobres e que ela está relacionada com a falta de base científica da intervenção … no meu caso, eu tenho muito pouco tempo para refletir sobre o meu trabalho, sobre as minhas práticas … não queria dizer que é intuitivo, mas acaba por ser … não temos nenhuma linha de orientação, estudada previamente (…) Na área da saúde, até podem existir protocolos de intervenção, mas na nossa área, todos os seres são individuais, são diferentes … mesmo tendo uma base teórica, pode não se aplicar a toda a gente … no entanto, ajudava ter uma base de leitura comum e que fosse sempre passível de ser readaptada e ajustada a cada situação problema … creio que se houvessem estudos mais aprofundados de cada uma das problemáticas que nos vão aparecendo no dia-a-dia, e linhas condutoras, a nossa intervenção seria um bocadinho mais eficaz do que aquilo que acaba por ser… a falta de eficácia está muito associada ao facto da nossa prática ser baseada num certo assistencialismo e muito rotineira … (AF)

(...) Era importante que as nossas práticas fossem fundadas em conhecimento científico ... quando há um desgaste, quando não há respostas nenhumas, quando não há um lugar onde debater e refletir sobre as nossas práticas, aí sim, é fácil cair-se no senso-comum ... sobretudo quando a estrutura para a qual tu trabalhas não está sensibilizada para isso e porque, cada vez mais, trabalhamos para números ... a crescente burocratização do nosso trabalho acaba por retirar a possibilidade de desenvolvermos intervenções mais científicas, em que há um investimento na relação com as pessoas (...) há falta de tempo e há uma lacunas na nossa formação científica (...) o que se produz nas academias não chega ao terreno ... Há aqueles que estudam e os que fazem e parece que não há ligação ... Temos um sistema de tal ordem montado que há obstáculos intransponíveis ... os resultados dos estudos não chegam às pessoas. (CQ),

(...) Depois de estarmos na prática, acabamos por cair no automatismo e obedecer às exigências que o sistema nos faz ... a própria exigência do sistema nos pede para que sejamos automáticos ... é tanto tempo ocupado em informatização, em burocracias que perdemos o estímulo, a motivação para ir procurar, beber à ciência ... depois, ao nível do próprio funcionamento das instituições, também não são criados contextos propícios a isso ... se houvesse uma ligação entre a academia e as equipas que trabalham no terreno, este fosso seria mais estreito ... até a própria instituição promoveria formações adequadas à nossa área de formação ... assumiria a necessidade de programar um certo número de horas de formação em cada ano ... ainda estamos numa fase de alinhar a burocracia ... julgo que, depois, iremos passar para uma fase mais científica ... sabemos que o Serviço Social não é como a medicina, é mais complexo ... há muitas mais variáveis a considerar ... mas eu penso que sim, que deveria um guião, pelo menos uns pontos chave, a partir dos quais estruturar a intervenção ... uma ferramenta estruturada seria útil ... não fazer disso uma receita, mas ir adaptando a cada família e ser suscetível de alteração consoante a família ... a falta de eficácia do Serviço Social deve-se ao facto de o conhecimento científico não ser utilizado ... estamos muito mecanizadas pelas exigências do sistema ... (CL)

Não é por falta de conhecimento sobre a pobreza que ela não se resolve ... no início, temos o conhecimento científico muito presente, mas, depois, a própria prática do dia-a-dia leva-nos a uma intensidade do trabalho muito grande e descuramos muito o conhecimento científico ... centramo-nos muito no acompanhamento individualizado às famílias ... perdemos, muitas vezes, a noção do todo ... rotinizamos muito as práticas ... por outro lado, aquilo que aprendemos na academia não foi suficiente para atuarmos neste trabalho ... houve questões que ficaram muito aquém ... faltavam-me muitas ferramentas para trabalhar ... embora na minha altura houvesse períodos de estágio prolongados, nem todas as experiências foram boas ... até o aprender a relacionar a prática com as teorias, com o conhecimento científico, ficou aquém ... Como estreitar esse fosso? .... há alguns documentos orientadores, por exemplo, a segurança social tem os cadernos de atendimento e

acompanhamento social que vão produzindo algumas referências … mas, são tão gerais que, a cada momento, não se aplicam …basta termos um orçamento mais reduzido e aqueles critérios já não se aplicam … a falta de eficácia das intervenções do Serviço Social nos domínios do combate à pobreza pode estar relacionada com este fosso entre o conhecimento científico e a prática. (JC)

(…) Há conhecimento produzido mas, depois, a execução compromete … acabamos por não ter esse tempo para refletir, aprofundar os processos … o volume do trabalho e a burocracia é que retiram eficácia ao nosso trabalho … dizem-nos que temos de ser inovadoras, mas o contrato de inserção é uma "chapa cinco" … a verdade é que nos dizem que temos de ser inovadores, mas o que é certo é que não nos dão espaço para criar essa diferença ... as práticas do Serviço Social são condicionadas por este funcionamento do sistema, que se resume a números, à burocracia e dispensa a análise científica dos problemas. (JO)

(...) Eu costumo dizer que quando andamos na faculdade, é muita teoria, mas, depois, quando chegamos ao terreno as coisas são completamente diferentes … aquilo que a gente ouve nas teorias nem sempre se adequa à realidade … claro que há conceitos que são importantes para podermos trabalhar ... existe muita teoria publicada, mas nem sempre encaixa bem na realidade … existe, de facto, um fosso entre o conhecimento que se produz nas academias e a realidade que enfrentamos no terreno … se houvesse uma base para todos os técnicos, procedimentos estabelecidos mediante as várias problemáticas, faria muito mais sentido (…) Nós acabamos por nos guiarmos muito pelo senso comum, que acaba por ser o grande pilar da nossa intervenção. (MJ)

(…) quando eu acabei o curso e integrei a área profissional, a teoria era tanta, excessiva e … naquela altura eu achava que não me iria fazer falta nenhuma … Mas após todos estes anos de experiência, eu concluo que se não fosse aquela teoria, a minha intervenção com as famílias não era a mesma (…) (MS)

Acho que para haver uma maior integração entre o conhecimento científico produzido e a prática profissional era fundamental que existisse uma Associação de assistentes sociais que promovesse essa cultura ... isso seria muito importante para haver uma leitura dos problemas como realidades sociais complexas que necessitam de ser interpretadas sob vários pontos de vista … o nosso trabalho acaba por ser muito isolado ... nós, assistentes sociais não nos unimos, é tudo muito individualizado … era importante haver uma partilha de conhecimento, uma cultura de reflexão … o problema é quando se fala em trabalho concertado … isto não existe! Não acontece! ... (AF)

Eu não estou muito por dentro dos estudos que existem …, mas, muitas vezes, o que nós aprendemos na faculdade já está um bocado obsoleto, passados estes anos todos! … não conseguimos

aplicar na prática a teoria porque a sociedade não assegura meios para isso … na prática existe uma falta de oportunidades gerada pelo próprio sistema (…) seria uma mais-valia assegurar práticas mais fundamentadas em conhecimento científico …, mas se não existirem as oportunidades … podemos fazer um bom diagnóstico, mas se depois não tivermos as respostas para ajudar as famílias … o conhecimento científico ajuda a ter uma visão … a compreender que se as pessoas não têm oportunidades de estudar … se não houver oportunidades, a pobreza acaba por ser uma fatalidade … a ausência de oportunidades é que acaba por ser fatal para muitas famílias … nós percebemos que quanto mais desenvolvido é um país, mais oportunidades dá à sua população de usufruir de uma maior qualidade de vida. (C)

Entre o trabalho prático de terreno e a produção científica não há uma concertação … cada um trabalha para si. A produção de conhecimento científico não chega às equipas de terreno … os técnicos como eu que estão no terreno não têm tempo para fazer esse investimento … acho que a nossa profissão deveria ser uma espécie de engenharia social … cai aqui um processo e deveríamos, logo, identificar as problemáticas, fatores, causas que lhes estão subjacentes; equacionar as consequências que pudessem advir desses problemas e depois havia de se explorar com a família todos os recursos disponíveis … as guide-lines poderiam conferir uma base de intervenção mais ou menos sistemática e uníssona…. Eu acho que deveria haver depois avaliações em função dos critérios de intervenção estipulados (…) (CQ)

(…) Claro que é importante compreender o impacto das condições sócio-económicas sobre os ritmos de vida das pessoas … assim como compreender que os estados subjetivos são desencadeados pela falta de oportunidades … a compreensão científica da pobreza é importante para tomar consciência das práticas assistencialistas que acabam reproduzir a pobreza … quanto mais conhecimento tivermos, mais conseguiremos dominar as situações porque temos mais ferramentas… (CL)

"A intervenção social cientificamente sustentada exige conhecimentos teóricos que permitam compreender os vários fatores que originam a pobreza … por exemplo, compreender que as desigualdades sociais são produzidas na família, na escola, na comunidade de residência, no trabalho … que se essas desigualdades não forem eliminadas, não é possível libertar as pessoas da pobreza …. o que eu acho que pode distinguir o Serviço Social é exatamente a construção de pontes entre a teoria e a intervenção … a produção de conhecimento e o estabelecimento de pontes entre o conhecimento teórico e o conhecimento prático e empírico, pode fazer a diferença … sinto que as outras profissões nas áreas sociais têm mais dificuldade de fazer essas pontes … O Serviço Social já tem feito algumas conquistas, agora é preciso muito mais … nós sentimo-nos muito afastados, muito afastados mesmo, do conhecimento científico … As próprias universidades não fazem grandes investimentos … parece

que existem dois mundos, o dos investigadores, que estudam os fenómenos e depois aqueles que fazem. E a diferença que o Serviço Social pode fazer é exatamente a construção dessa ponte. (JC)

(…) A intervenção cientificamente fundamentada implica perceber o impacto das condições sócio- económicas sobre as oportunidades de vida e também os estados subjetivos que são desencadeados pela falta de oportunidades … para que o Serviço Social fosse cientificamente sustentado seria preciso o domínio disso tudo … eu acho que vamos tendo essa noção … a questão é que, depois, no mundo real, o que nos domina é o praticismo … (MJ)

Para tornar o Serviço Social uma profissão científica era preciso haver concertação entre os assistentes sociais … acho que os técnicos ainda não veem o serviço social como uma área científica … a nossa fraqueza advém de não termos um objetivo comum … Não há uma base teórica comum … existem assistentes sociais de várias gerações, de várias linhas teóricas, se calhar de uma linha teórica de há trinta anos … se os técnicos não se atualizarem vão ficar, como eu diria, "quase na idade da pedra" … no nosso caso, é preciso perceber que a situação de pobreza é intergeracional, passa de pais para filhos … compreender que o pensamento do indivíduo é moldado em função do contexto em que viveu. (MS)

À questão relativa às várias estratégias de investigação abordadas no contexto do debate sobre a necessidade de estruturar cientificamente as práticas de Serviço Social, todas as entrevistadas disseram que nunca haviam lido nada sobre o assunto, manifestaram desconhecer essa discussão. Todavia, mostraram-se interessadas em estar a par dos trabalhos que têm sido produzidos neste âmbito, fazendo-nos numerosas perguntas e expressando claramente que gostariam de ter acesso a uma ação de formação sobre este assunto.

Confrontadas com a questão sobre a necessidade de no âmbito do Serviço Social serem realizadas investigações que apoiem a formulação de políticas e práticas profissionais inovadoras (Amaro, 2015), as entrevistadas identificam um conjunto de problemas que limitam a eficácia das práticas profissionais e que constituem áreas em que se impõe inovar; consideram que os assistentes sociais deveriam participar na conceção das políticas sociais; que deveria existir um canal de comunicação formal entre os que concebem as medidas e os que as aplicam, de modo a dar conta das limitações e problemas subjacentes às referidas políticas; identificam o carácter altamente burocrático do trabalho que lhes é imposto pelos serviços centrais da Segurança Social, que lhes retira tempo e energia, nomeadamente, para se envolverem num questionamento sobre aquilo que limita a sua intervenção no combate à pobreza e exclusão social e sobre novas formas e procedimentos a desenvolver para superar as insuficiências da medida; referem, igualmente, que a organização/instituição onde desenvolvem a sua atividade profissional pode condicionar a eficácia das suas práticas e áreas de inovação no domínio do combate à pobreza, exemplificando com o facto dos seus dirigentes não terem formação

académica na área social; na perspetiva dos assistentes sociais, a falta de formação dos dirigentes institucionais acaba por condicionar a sua sensibilidade e entendimento sobre os problemas com que os assistentes sociais se debatem no exercício da sua profissão; referem a fraca ou inexistente relação com o conhecimento científico que se reflete nas suas práticas profissionais, muito mais assentes em tarefas mecanizadas, rotineiras e de senso comum, do que propriamente no cuidado em se analisar cada situação/problema articulando e mobilizando as várias abordagens teóricas; a falta de respostas por parte dos vários ministérios envolvidos no processo de inserção dos beneficiários é vista, igualmente, como uma lacuna grave no desenvolvimento eficaz das suas intervenções. Assim, dão conta da falta e a fraca qualidade nas respostas nas áreas da saúde, habitação, trabalho e formação e educação; referem a necessidade de existirem programas de intervenção vocacionados para a formação e integração profissional com características muito específicas, sobretudo no que concerne a formações muito bem articuladas com as necessidades do mercado de trabalho formal e qualificado. Consideram que seria muito útil investir na definição de linhas orientadoras de intervenção devidamente fundamentadas que garantissem intervenções mais eficientes e informadas cientificamente.

No que se refere à necessidade de realizar investigações que apoiem a formulação de políticas e práticas profissionais inovadoras, tal como refere Inês Amaro, o mais importante era que as entidades fossem mais interventivas … que apresentassem mais alternativas… Essa questão do trabalho concertado é uma palavra muito bonita, mas não se aplica em nada! Então na área da saúde é um desespero! As próprias instituições acabam por ser reprodutoras da pobreza … não partilham, não informam as pessoas … cada um trabalha de forma individualista. (…) o trabalho em rede não existe! São "cápsulas"! É tudo fechado! … às vezes bloqueiam mesmo, acham que tu estás a querer imiscuir-te num campo que não é teu (…) as nossas instituições deveriam ter um papel agregador … expor as situações, os problemas superiormente… Mas, o que nós somos, é parte da engrenagem que já está montada e temos de manter a máquina a trabalhar! A máquina que o Estado montou, não aquela que é a melhor para as pessoas. (…) De um modo geral, mesmo as instituições gestoras dos contratos de inserção, também são reprodutoras das situações de pobreza. Acabam por ser coniventes, de alguma forma… acho que aquilo que pode limitar a nossa intervenção é o próprio contexto institucional em que o assistente social desenvolve o seu trabalho … depende muito de quem gere as instituições… (AF; CQ; P)

(…) As próprias políticas são desenhadas sem que os assistentes sociais participem neste processo e aí já há uma desadequação e uma limitação, porque foi estruturado por alguém que desconhece as necessidades que se sentem no terreno … Essa é que, para mim, é a principal limitação … somos meros cumpridores de leis … o contexto organizacional também pode ser um fator que potencia a falta de eficácia das nossas práticas … acho que nem há uma consciência social das

necessidades dos utentes ... se o dirigente é de outra área... logo aí é uma barreira enorme ... a instituição não tem sensibilidade nenhuma para o que nós fazemos ... nunca pensei muito sobre o que realmente condiciona a eficácia da nossa intervenção na pobreza ... entramos em piloto automático ... portanto, esta conversa também serve de reflexão, sem dúvida... esta conversa está a ser uma abertura mental para refletir sobre isto ... porque, de facto, estamos só a pensar em atender à necessidade básica ... Estes momentos de reflexão são essenciais porque nos ajudam a ter uma visão global da coisa ... que nós não temos porque estamos muito focados no caso a caso ... temos de cumprir aqueles requisitos que a segurança social nos impõe e que são baseados em análises quantitativas que não revelam as verdadeiras necessidades das pessoas ... Deveria haver algo mais complexo ... perceber o que é que está mal nesta lei, quais foram as dificuldades que encontramos, ... contribuir para que haja maior flexibilidade da lei ou adaptação ... e esses momentos não existem ... desde que cheguei que a estrutura do relatório é a mesma ... mas, primeiro, a instituição também não está aberta a isso... (CL)

Os modos de fazer estão muito rotinizados ... seria preciso conceber planos de como integrar as pessoas no mercado de trabalho, atendendo às características das pessoas e do mercado de trabalho ..." (JC); "concordo que a falta de eficácia da intervenção do Serviço Social sobre a pobreza pode estar relacionada com a inexistência de protocolos de intervenção que, apoiados em evidências científicas, sirvam de linhas orientadoras da nossa intervenção ... quando saímos da faculdade trazemos base teóricas e conseguimos refletir... o que acontece é que na prática essas coisas não se conjugam ... o Serviço Social precisa de dar um passo mais à frente ... mas, para que isso aconteça, é preciso construir dispositivos de intervenção estreitados com o conhecimento científico ... ter guiões de intervenção ... se não se correr o risco de voltar à chapa cinco ... e se as guide-lines forem assumidas como uma base de suporte, sempre suscetível de ser adaptada, refletida e ajustada a cada situação ... (JO)

Sim, a desarticulação entre o conhecimento científico e a prática pode ser um obstáculo, sem dúvida ... se houvesse uma base comum, seria mais rentável e benéfico para a nossa intervenção ... aumentaria a coerência quando se trabalha com a mesma problemática (...) "a burocracia também é um obstáculo, sem sombra de dúvida! ... limita-nos de obter mais conhecimento para podermos intervir com mais eficácia ... a burocracia é um entrave... (MJ)

(...) A forma como o RSI é implementado acaba por limitar a eficácia da nossa intervenção ... o RSI são "migalhas" porque as pessoas vão continuar a viver abaixo do limiar da pobreza ... No fundo, trata-se de ir controlando os pobres, dá-se-lhes estas "migalhas" e eles vão vivendo ... O Serviço Social tem de se modernizar e adequar aos problemas dos indivíduos (...) talvez exista um fosso entre a teoria e a prática ... muitas vezes a teoria é inacessível, é muito difícil traduzi-la em

procedimentos práticos … posso dizer que a minha prática se sobrepõe ao uso da teoria … o sistema acaba por nos impedir… gostava de poder ter tempo para fazer um diagnóstico aprofundado das famílias que acompanho, mas muitas vezes a própria burocracia não me permite…(MS)

Condições materiais da existência

Limiar da pobreza; Intensidade da pobreza; pobreza persistente

Em termos de análise científica, impõe-se, desde logo, o estudo da diversidade de formas sob as quais a pobreza se pode apresentar, averiguando se existem diversos perfis específicos, para os quais há que encontrar medidas e intervenções igualmente específicas (Diogo, 2021).

Considerando a definição de pobreza oficialmente adotada na União Europeia, são incluídos nesta categoria os indivíduos ou famílias cujos rendimentos e recursos não permitem aceder ao padrão de vida considerado aceite na sociedade em que vivem. Estas pessoas são atingidas por múltiplas desvantagens, designadamente, desemprego, rendimento baixo, habitação pobre, cuidados de saúde inadequados e barreiras à aprendizagem ao longo da vida, cultura, desporto e lazer. Além de serem muito frequentemente excluídas e marginalizadas da participação em atividades económicas, sociais e culturais, e de o seu acesso a direitos fundamentais poder ser limitado. (Eurostat, 2010, pp.6)

A partir do valor do limiar da pobreza, correspondente a 60% do rendimento mediano por adulto equivalente[8], é possível determinar o nível de rendimento anual/mensal abaixo do qual se considera que uma família se encontra em risco de pobreza. Este valor de referência, adotado pelo Eurostat em 2000, permite medir o volume de pessoas que se encontram em situação de "risco de pobreza" (Townsend, 1979). Se os recursos obtidos pelo indivíduo estiverem abaixo dos que são detidos pelo indivíduo ou família médios, as pessoas estão excluídas dos padrões de vida, costumes e atividades dominantes na sociedade (Townsend, 1979, pp.31).

Segundo cálculos do INE, com base no inquérito ao Rendimento e Condições de Vida da população portuguesa, o limiar de risco de pobreza monetária em 2010 situava-se nos 421€ mensais, sendo que, nesta data, 18% da população viviam em risco de pobreza monetária. Em 2018, o rendimento equivalente mediano das famílias portuguesas atingiu 900€/mês, valor, este, que correspondia a cerca de 58% do valor médio da EU (1 692€) e a 53% do valor médio dos países da zona euro (1 861€). A incidência da pobreza monetária atingiu, neste ano de 2018, 17,2% da população portuguesa, havendo evoluído para os 16,2% em 2019, o valor mais baixo desde que o INE

[8] A escala de equivalência atualmente utilizada pelo Eurostat atribui uma ponderação de um valor ao primeiro adulto no agregado, de 0,5 aos restantes indivíduos com 14 ou mais anos e uma ponderação de 0,3 aos indivíduos com menos de 14 anos. De registar que a escolha desta escala é justificada por razões de harmonização e comparabilidade, não significando, como sustenta Rodrigues, que se trata de uma "escala ideal que melhor traduz a realidade portuguesa» (2007, p. 43). Não é uma consensual na literatura, havendo estudos em Portugal cujos resultados admitem que para níveis de rendimento abaixo da mediana, ela sobrestima as economias de escala no consumo e, sobretudo, subestima as necessidades relativas das crianças (Pereirinha et al., 2017).

começou a publicar anualmente este indicador em 1995 (Diogo, 2021). A comprovação de que a pobreza é um fenómeno estrutural é dada pela persistência de taxas de pobreza, da ordem dos 20% da população, ao longo de um número muito significativo de anos.

Conhecido o volume global da população cujos rendimentos estão abaixo do limiar da pobreza monetária (540€ em 2018), há uma outra medida particularmente pertinente para aprofundar o conhecimento do fenómeno, a saber a medida da intensidade da pobreza que se destina a avaliar quão pobres são os pobres. A taxa de intensidade da pobreza[9], que mede a distância entre o rendimento das pessoas mais pobres e o valor fixado para o limiar de risco de pobreza, foi de 23,2% em 2010, e 24,4% em 2019. Segundo dados avançados por Fernando Diogo (2021), a evolução das taxas de pobreza e de intensidade da pobreza, entre 2003 e 2016, mostra que a tendência para a diminuição da primeira é concomitante com o aumento da distância ao valor do limiar da pobreza.

Esta medida de caráter descritivo, que mede a distância à linha da pobreza, é fundamental para apreender as diferentes graduações que o fenómeno pode assumir, sendo, a nosso ver, pertinente operacionalizar este indicador na população dependente do *RSI*, desde logo porque a medida da distância à linha da pobreza não dá uma visão objetiva da real situação económica dos indivíduos e famílias.

O critério estabelecido para determinar o acima referido limiar de pobreza tem sido alvo de críticas no seio da comunidade científica (Pereirinha, 1999; Costa et al., 2008; Pereira, 2010), dado os resultados obtidos com a sua utilização, numa perspetiva comparada no tempo e no espaço, mostrarem que o rendimento implícito neste limiar pode estar aquém do rendimento necessário/adequado para obter um padrão de vida mínimo aceitável.

Por não entrar em linha de conta com as despesas inerentes à subsistência quotidiana, muito especialmente as referentes à habitação ou a problemas de saúde, o cálculo da taxa de intensidade da pobreza, apenas com base na relação entre os rendimentos disponíveis e o valor atribuído à linha de fronteira com a pobreza, é, muitas vezes, enganador. A nossa própria experiência como assistente social gestora dos chamados contratos de inserção nos permitiu confirmar que quando entramos em linha de conta com as despesas reais das famílias, evidencia-se uma situação de carência económica muito mais acentuada do que aquela que é apreensível através da operacionalização do conceito de intensidade da pobreza. O que é, aliás, confirmado por Diogo (2021) em estudo onde se refere que o limiar de pobreza assim identificado está bastante abaixo do rendimento necessário para alcançar um padrão de vida digno em Portugal.

Na realidade, o indicador rendimento disponível é, por si só, insuficiente para avaliar a real situação de privação material, sendo necessário entrar em linha de conta com diferenças de custo decorrentes de diferentes localizações geográficas, de situações de saúde/doença, de despesas com a habitação.

[9] Taxa de intensidade da pobreza = valor do limiar de risco de pobreza – valor do rendimento monetário efetivamente detido /valor limiar de risco da pobreza x 100

Um outro indicador muito relevante para compreender a diversidade de formas de pobreza é a taxa de pobreza persistente, a qual remete para o número de indivíduos que se encontram em situação de pobreza, em pelo menos dois dos três anos anteriores. Segundo o estudo coordenado por Diogo (2021), as taxas de pobreza persistente têm-se revelado relativamente elevadas ao longo do tempo. Em 2006 e em 2016, a proporção de indivíduos em situação de pobreza persistente, no total de indivíduos em situação de pobreza, correspondia a 78%; em 2008 essa proporção era de 55% (Diogo, coord., 2021).

No Serviço Social, o processo de inquirição inerente à reunião dos dados necessários à elaboração de diagnósticos pode e deve ser um instrumento de conhecimento rigoroso, não obstante os problemas e complexidades que comporta. Para avaliar a severidade da pobreza, muitos estudiosos procuraram encontrar maneiras de a medir, criando o indicador taxa de intensidade.

As respostas das assistentes sociais ao conjunto de questões relativas à medição da pobreza indicam que existe um desconhecimento total dos conceitos de *limiar da pobreza*, *intensidade da pobreza*; *pobreza persistente*.

Todas as assistentes sociais declaram que consideram útil conhecer as estatísticas da pobreza nas últimas décadas, desde logo porque permitem perceber regularidades e correlações entre a incidência da pobreza e certas características sociais dos indivíduos; referem ainda, que a persistência das taxas de pobreza mostra que as políticas adotadas não têm eficácia; e reconhecem que a partir da leitura destas estatísticas é possível descobrir os fatores sociais que estão na origem da pobreza; não obstante reconhecerem a importância das estatísticas sobre a pobreza, as entrevistadas não sabiam em que percentagem se situava a taxa da pobreza nos últimos dez anos, por exemplo.

Sobre as razões da não utilização dos conceitos de *limiar da pobreza*, *intensidade da pobreza* e *pobreza persistente*, as entrevistadas referem a falta de tempo e a circunstância de a Segurança Social não solicitar este tipo de informação; contudo, admitem, ao longo da entrevista, que o uso destes conceitos seria relevante para conferir objetividade aos diagnósticos e à intervenção.

Acerca do uso do conceito de *pobreza persistente*, todas as entrevistadas consideram que a recolha desta informação é importante, quer para a elaboração de diagnósticos, quer para a intervenção, embora não recolham este tipo de informação porque não é solicitada pela Segurança Social; não têm uma ideia precisa sobre o número de anos de permanência das pessoas na pobreza, sabem, apenas, que os beneficiários que acompanham estão nessa situação há mais de três anos; confirmam que existe uma pobreza persistente e realçam a prevalência de uma pobreza intergeracional numa grande fatia da população que acompanham; referem ainda que a *pobreza persistente* não é um tema de debate nem na instituição, nem com a Segurança Social; o fenómeno pode ser indiretamente mensurado através dos relatórios de avaliação semestral por via do registo de permanência na medida.

Sobre os valores da taxa de intensidade da pobreza nos indivíduos e famílias cuja gestão dos contratos de inserção que acompanham, as entrevistadas expressaram que não tinham ideia nenhuma acerca deste conceito e que não trabalham este tipo de informação; referem que não é necessária para

o preenchimento dos formulários da Segurança Social; contudo, todas consideram que seria muito pertinente recorrer à medida deste conceito para conferir maior objetividade aos diagnósticos; a maioria das assistentes sociais refere que nunca havia tido oportunidade de refletir sobre os modos de medir a real situação material das pessoas; adiantam que o cálculo do rendimento per capita das famílias, que entra em linha de conta com as despesas e rendimentos do agregado, permite uma aproximação mais real às condições materiais de que as pessoas dispõem.

Parece-me importante conhecer as estatísticas da pobreza nas últimas décadas para dar conta de que a pobreza transporta causas estruturais que escapam à "escolha" dos indivíduos … parece-me que tudo isso faz sentido (…) Não tinha conhecimento da taxa da pobreza … Não fazia ideia! … mas acho que é importante termos noção de que é possível descobrir os fatores sociais que estão na base da pobreza…(AF)

A taxa de pobreza elucida-nos que os valores se mantêm persistentemente constantes, o que significa que, embora haja avanços muito significativos no entendimento das questões da pobreza, estes não se espelham nesta taxa. … é a falta de oportunidades … falta de trabalho, e às vezes nem é bem a falta de trabalho, é a motivação das pessoas … que há muitas pessoas que não têm motivação para trabalhar … nunca trabalharam, os pais também … o individuo aqui é um bocado responsável pelo seu destino … temos situações de oferta de trabalho e as pessoas recusam … há aqueles que não recusam, mas depois nunca chegam a horas porque não estão habituadas a levantar-se cedo e acabam por ser despedidos … há uma desafeição pelo trabalho muito grande e aí é muito difícil nós trabalharmos … também depende do indivíduo querer ou não mudar a sua situação. (C)

É importante estarmos por dentro dos dados estatísticos do INE para percebermos que existe uma pobreza que acaba por ser estrutural … perceber algumas regularidades, perfis de pobreza suscetíveis de intervenções diferenciadas … faz-nos pensar que as políticas sociais têm sido ineficazes … a maior parte das políticas sociais não responde às causas da pobreza … o próprio valor do RSI só está a perpetuar as situações de pobreza e, ainda mais grave, do meu ponto de vista, abre precedentes para caminhos mais ilícitos… quando eu digo ilícitos refiro-me a trabalho informal… ao agiotismo, até a venda de óleo do Banco Alimentar… (CQ)

(…) Através das estatísticas, é possível descobrir os fatores sociais que originam a pobreza … e também nos mostram a ineficácia das políticas sociais nesta matéria … permitem descobrir correlações entre a incidência da pobreza e certas características sociais dos indivíduos … podemos a partir destas correlações encontrar padrões de pobreza, penso que sim… (CL)

As causas são efetivamente estruturais e as pessoas são afetadas por elas … o facto de percebermos que há causas estruturais ajudar-nos-ia a encontrar formas de intervenção específicas … é isso que nos falta … porque nós continuamos a trabalhar muito como o indivíduo e a família … se atuarmos apenas sobre os fatores micro, mais relacionados com o indivíduo, sem mudar o resto, aquilo que o indivíduo consegue mudar na sua vida é muito limitado…(JC)

(…) se falarmos de estudos que indicam que o valor da taxa de pobreza se tem mantido constante ao longo de uma década, essa leitura pode-nos indicar a existência de fatores estruturais associados à pobreza ... quais os fatores que podem explicar esta constância? … Se calhar a habitação social tem muito a ver … (JO)

Sim, acho que há fatores estruturais que provocam situações de pobreza, como, por exemplo, a falta de respostas ao nível do emprego, ao nível da formação … respostas que se adequem a este tipo de população (…) a crise económica é uma dimensão estrutural que não tem a ver com o individuo … há fatores que não podemos imputar à pessoa. … a constância da taxa da pobreza também põe em evidência a ineficácia das políticas sociais. (MJ)

(…) Os pobres sempre vão existir, porque a sociedade faz com que haja cada vez mais um hiato entre os muito ricos e os muito pobres … o funcionamento do sistema económico faz com que cada vez se produzam mais estes extremos … as classes médias estão a desaparecer … há toda uma estrutura social que faz com que as pessoas permaneçam na situação de pobreza … a inserção no mercado de trabalho não faz com que saiam da condição de pobres … temos muitos beneficiários de RSI que trabalham, mas cujos rendimentos estão muito abaixo da linha da pobreza … ocupam setores da economia mal pagos, com contratos precários… São condições que não permitem projetar a vida a médio ou longo prazo … as qualificações das pessoas também são muito baixas o que não lhes permite aceder a empregos mais bem pagos … o mercado de trabalho é muito competitivo (…) a pobreza acaba por se enraizar na pessoa e a pessoa tem muita dificuldade em romper com este ciclo, face às insuficientes respostas que existem … as respostas que existem perpetuam a situação … (MS)

Seria pertinente utilizar os conceitos de limiar da pobreza e intensidade da pobreza para caracterizarmos os pobres que acompanhamos … seria importante, mas nós não recolhemos esses dados. (…) era importante para afirmação científica do Serviço Social, para objetivar melhor as condições em que as pessoas vivem… eu não tinha esta noção, nunca tinha visto desta forma … era importante evidenciar isso, tanto para nós, como para a sociedade em geral para se desmantelar a ideia de que os beneficiários do RSI ganham imenso dinheiro (…) a linha da pobreza é limitativa porque não entra em linha de conta com as despesas. Acaba por ser um valor que não transparece a realidade em que as famílias vivem… (AF)

Esses conceitos são importantes, mas eu estou agora pela primeira vez a contactar com eles! (risos) … não tinha conhecimento …, mas compreender que existe uma percentagem de pessoas cujos rendimentos se encontram muito abaixo do limiar da pobreza ajuda a fazer o diagnóstico … ajuda-me a definir prioridades quando pretendo realizar um pedido de apoio económico … é uma medida que pode ajudar nesse sentido. (C; CQ, P)

(…) esses conceitos identificam a realidade em que as pessoas vivem, mas nós não usamos este conceito … porque, à partida, todas as famílias que acompanhamos estão na pobreza por isso não faz muito sentido… o conceito de intensidade da pobreza é que poderíamos usar e não, não usamos ... estes conceitos não são muito familiares na nossa prática, principalmente o da taxa de intensidade da pobreza … nós estamos em piloto automático… não são essenciais para a prática quotidiana… (CL)

(…) não utilizamos esses conceitos … mas seria importante que os utilizássemos para fazer melhores relatórios … esses conceitos objetivam melhor as condições materiais da vida das pessoas e mesmo quando fazemos uma informação para o exterior tem outro impacto … se olharmos para os beneficiários do RSI estão todos abaixo dessa linha … a verdade é essa … a publicação dos números é importante para desfazer a ideia de que as pessoas recebem imenso dinheiro e que não querem é fazer nenhum … é muito importante para o desmantelamento dos estigmas … na verdade, o conceito de linha da pobreza não esclarece completamente a realidade das pessoas porque não entra em linha de conta com as despesas … por exemplo a habitação que é uma questão premente … temos casas T2 a custar entre 500 a 600 euros … e estamos a falar em zonas mais limítrofes, com menos acessos de transporte … com exigências contratuais muito complicadas … os senhorios exigem três meses de renda, às vezes, seis meses … fiadores … que as pessoas tenham contratos de trabalho e que os fiadores também tenham rendimentos autónomos … chegamos a ter famílias que pediram empréstimos pessoais para poderem pagar seis meses de renda adiantados … é a forma de terem a casa… depois ficam completamente endividados o que desregula completamente as suas vidas … (JC)

Não uso esses conceitos … acho que isso era essencial… ajuda a objetivar as condições de existência das pessoas … eu queria era que o RSI se equilibrasse como valor do limiar da pobreza … não tenho é poder para isto … quando, em março, já não tenho apoios de ação social, quando deixei de ter apoios complementares, não tenho como ajudar as pessoas … as pessoas estão sempre na pobreza … o RSI, já deixou de ser utilizado para aí há cinco anos, é que tem que ser atualizado … criar uma linha de comparação por referência à linha da pobreza, aí sim … (JO)

(…) não, não usamos esse conceito. (…) Sim ajudaria a objetivar melhor as condições de vida das pessoas. Sem dúvida que a linha da pobreza nos ajudaria a ter outra visão, outra consciência,

outra noção do que é que realmente a família precisa, em que patamar está a nível da pobreza … acho que se todos adotássemos as mesmas medidas seria muito mais eficaz (…) é importante fazer-se esse exercício para sabermos que tipo de pobres é que estamos a falar, se estamos perante uma pobreza extrema … se é mais relativa e acho que isso é sem dúvida uma ajuda para ter essa perceção. (MJ)

Eu não sei para que é que serve a linha da pobreza! Ela não tem impacto na vida das pessoas … não percebo porque é que existe este conceito se depois criam o RSI com um valor tão baixo! … É importante medir a intensidade da pobreza junto dos agregados que acompanho … Muitas vezes tentamos evidenciar que é insustentável as pessoas viverem com o valor do RSI para justificarmos os pedidos de apoio económico à Ação Social …, mas, o que acontece é que a verba de ação social é claramente insuficiente … Nós acompanhamos cerca de 240 famílias e poderíamos dizer que todas elas necessitariam de apoios da ação social, porque vivem todos muito abaixo da linha da pobreza … nós fazemos o cálculo do rendimento per capita …, mas, mesmo assim, as despesas não são todas contabilizadas … o que acontece é que as pessoas vivem em habitações sem salubridade nenhuma e a alimentação é muito parca, não é saudável. (MS)

Conseguimos identificar tipos distintos de pobreza entre as famílias que acompanhamos … se forem moradores de habitação social continuam a ser pobres … é diferente daqueles que moram numa ilha na Sé em condições habitacionais miseráveis e que pagam 200 euros de renda …. Há uma grande diferença, dentro dos pobres, uns numa situação de pobreza mais intensa, outros menos intensa …. Considero que o resultado disto seria conceber intervenções diferentes... (CL; JO; MJ)

Apesar de as pessoas fazerem tentativas para saírem e até algumas estarem a trabalhar, continuam a viver em situação de pobreza … muitas destas famílias são nucleares com menores a cargo … nem o RSI, nem a ação social, nem o cabaz alimentar, nem o abono de família são suficientes para as retirar da pobreza". (MS)

"não fazemos o cálculo da taxa de intensidade da pobreza …, mas tenho uma ideia de que a maior parte das pessoas encontram-se abaixo desse valor. (AF)

Não reúno os valores relativos à taxa de intensidade da pobreza, mas diria que uma grande parte das pessoas se encontram muito abaixo da linha da pobreza … consigo perceber que para aí 90% das famílias que acompanho vivem com rendimentos muito abaixo do que é determinado pela linha da pobreza …. Aqui na instituição não se recolhe essa informação. (C; CQ; CL; JC; P)

Não recolhemos esses dados para pedir apoio económico para todas as famílias … acho que isso era importante para passar superiormente … Nós temos uma capitação, mas aquela que está no ASIP

não contempla todas as despesas … Mas, muitas vezes, eu faço esses cálculos à mão e contra-argumento com a coordenadora … andamos sempre a remediar. Nunca resolvemos efetivamente a situação de pobreza … as pessoas vão recorrendo a atividades marginais e vão completando o orçamento... (JO)

Não tenho noção exata da taxa de intensidade da pobreza …, mas tenho a ideia de que é um valor significativo … Nós não usamos este indicador. (…) acho que seria útil, faz todo o sentido … se começássemos a aplicar esse conceito teríamos uma noção completamente diferente … se houvesse uma uniformização de procedimentos neste sentido, seria melhor para todos. (MJ)

(…) nós temos a clara noção de que muitas vezes as pessoas vivem em situação de fome … não se conseguem incluir no mercado informal de emprego … não têm outra fonte de rendimento que não seja o RSI … estamos a falar mesmo de pessoas que vivem em habitação social, que não têm de suportar rendas elevadas … eu percebo a sua situação de pobreza quase inconscientemente … duas famílias com a mesma morfologia e rendimentos iguais em termos de RSI podem estar a viver situações de intensidade da pobreza distintas (…) muitas vezes, nós temos de selecionar os mais pobres dos pobres. E aí recorremos ao cálculo da intensidade da pobreza, mas temos muita dificuldade porque consideramos que é uma grande injustiça estarmos a priorizar uns em prol dos outros … o RSI não pretende autonomizar economicamente as pessoas … faz com que as pessoas se mantenham na sua dependência… (MS)

Eu acho que o indicador taxa de intensidade da pobreza não chega a espelhar a situação económica das pessoas porque não entra em linha de conta com as despesas, só nos informa o quão o agregado está afastado da linha da pobreza, mas, na realidade, as pessoas vivem muito pior do que aquilo que a linha está a representar... (AF; C; CQ; MS)

Rendimento Adequado em Portugal; Capitação Familiar

Neste ponto em que se procurou lançar a discussão sobre a produção de um conhecimento rigoroso sobre a pobreza, abordam-se vários enfoques sobre o modo de medir os rendimentos efetivamente detidos pelas pessoas. Através da comparação entre os rendimentos provenientes do *RSI*, os rendimentos calculados com base no conceito de *limiar da pobreza* e, ainda, com base no conceito de *Rendimento Adequado em Portugal* (Pereirinha et al., 2017), concluímos que os rendimentos provenientes do *RSI* não chegam para viver uma vida com dignidade em Portugal. A investigação conduzida pelos autores anteriormente referidos avança contributos de grande relevância, não só para aumentar a precisão e rigor dos instrumentos de medição, mas, igualmente, para fundamentar uma análise crítica da total inadequação do RSI para responder às efetivas necessidades das pessoas. Na

realidade, ao empreender o cálculo das despesas relativas aos vários tipos de necessidades, designadamente de habitação, alimentação, saúde, educação e outras, é possível pôr em evidência, com toda a clareza e objetividade, as condições de existências dos que vivem abaixo do limiar na pobreza e, muito em particular, dos beneficiários do RSI.

De acordo com o acima citado estudo sobre o *Rendimento Adequado em Portugal*, há uma impossibilidade severa de aceder aos custos de necessidades básicas com os rendimentos provenientes do RSI. Por via dos cálculos apresentados, conclui-se que as despesas inerentes à habitação e à alimentação ultrapassam os rendimentos provenientes do RSI, sendo que, em muitos casos, as famílias estão impossibilitadas de satisfazer estas duas necessidades em simultâneo.

Confrontadas com a questão acima referida, as entrevistadas consideram o cálculo do *rendimento familiar per capita* uma medida mais rigorosa da situação material das pessoas do que o da taxa de intensidade da pobreza, justamente por entrar em linha de conta com os custos das necessidades básicas dos beneficiários.

(…) Nunca tinha ouvido falar no conceito rendimento adequado, nós usamos a capitação e temos sempre em atenção as despesas, porque ajuda a perceber melhor as necessidades do agregado, mesmo para fundamentarmos o pedido de apoio económico … mas não tenho presente estes termos … nunca fiz essa comparação entre os valores do RSI, da linha da pobreza e do rendimento adequado … estas realidades fogem-nos um bocadinho … no caso de uma família nuclear com dois menores a cargo, o valor do RSI é de 512, 08, o da linha da pobreza 1134 e o valor do rendimento adequado 2271 … isto diz tudo … não podemos alterar a realidade … fazer o quê? … (riso) … acho que isso tem de ser passado a quem toma as decisões, agora estar a dizer isso às pessoas … passar isto superiormente e dizer que com este rendimento as pessoas não conseguem sobreviver… (JO)

Lembro-me que me revoltava por não podermos fazer pedidos de apoio económico para famílias com uma capitação superior a 50 euros … já não se podia fazer proposta de apoio económico … isto não estava escrito em lado nenhum, mas era-nos dito … E eu questionava-me, "Como é que alguém consegue viver com esta capitação? É impossível!" (…) Sim, através do rendimento per capita consegues ter melhor a noção das condições objetivas de vida das famílias … é uma ferramenta importante para percebermos que tipos de pobreza se nos apresentam... (MJ; MS)

Consideram que a os conceitos de limiar da pobreza e de intensidade da pobreza são úteis para medir a distância em relação a um padrão, mas, em muitos casos, não tem em conta todos os dados da realidade económica dos indivíduos; adiantam que na elaboração da caracterização sócio-económica do indivíduo/família costumam explicitar as impossibilidades de obter os rendimentos indispensáveis à satisfação das necessidades de sobrevivência e de a família aumentar autonomamente os seus rendimentos; segundo as entrevistadas há um "campo" de preenchimento na plataforma ASIP que lhes

permite realizar esse tipo de observações, embora esses dados não sejam objeto de reflexão conjunta de técnicos, dirigentes institucionais e representantes do poder político. Os dados registados não servem o afinamento de estratégias mais eficazes no que respeita à solução das carências económicas inerentes à satisfação das necessidades básicas.

Quando o conjunto das despesas inerentes à habitação e à alimentação ultrapassa o valor do *RSI* e não há perspetivas de as pessoas ampliarem autonomamente os seus rendimentos, nada mais há fazer que não seja tentar obter meios por outras vias, sempre incertas e por tempo limitado, (cabazes alimentares que estão longe de facultar uma alimentação equilibrada em termos de nutricionais; pedidos de apoios económicos eventuais à Segurança Social que nem sempre são autorizados "por falta de verba"; recurso aos Médicos do Mundo para aquisição de medicação, etc. …); as entrevistadas referem que as famílias por si acompanhadas acabam por viver cronicamente com dívidas que vão gerindo mês a mês; num mês pagam a renda de casa e ficam a dever a eletricidade; no outro pagam a eletricidade e ficam a dever a renda. Os beneficiários vivem em permanente incerteza e sobressalto.

Confrontadas com a tese de que as políticas sociais ativas são mais eficazes e qualitativamente superiores por privilegiarem a participação dos indivíduos na condução do seu plano de inserção, designadamente na realização dos cálculos inerentes à determinação do *Rendimento Adequado*, as assistentes sociais referem que raramente ou nunca o fazem. Justificam-se, mencionando a falta de tempo e, em alguns casos, apontam a fraco interesse dos beneficiários; uma das entrevistadas, considera que ao fazer este tipo de trabalho incitará o descontentamento dos beneficiários pela sua tomada de consciência da falta de acesso a direitos que lhes assistem; algumas questionam a utilidade deste tipo participação dos beneficiários, já que isso não resultará no acesso a apoios económicos que possam colmatar a precariedade económica.

Considero possível e desejável assegurar a participação dos indivíduos na condução do seu plano de inserção … fazer os cálculos da situação económica com as pessoas … é importante demonstrar que existe um desfasamento entre as suas necessidades reais e aquilo que o RSI oferece … demonstrar que o RSI não vai ao encontro das suas necessidades ... eu faço, muitas vezes, os cálculos com as famílias … é um momento de proximidade, de compreensão das suas circunstâncias de vida, de empatia. (MS)

(…) É importante fazer estes cálculos com as pessoas para as alertar para a importância dos gastos, para perceberem que é importante não canalizarem gastos com bens que não são de primeira necessidade (…) Para mim, esses cálculos têm como função principal as pessoas saberem priorizar os seus gastos … também serve para fundamentar o pedido de apoio económico. (AF)

Costumo fazer os cálculos com as pessoas quando, por exemplo, vêm cá reivindicar um apoio económico. Ainda agora um senhor me pediu para apoiá-lo na colocação de um implante dentário no

valor de 16.000 mil euros, e eu começo-me a rir, porque também gostava de ter dinheiro para isso …, mas ele vem tentar a sorte dele! (risos) … quando faço pedido de apoio para prótese dentária coloco sempre para subsistência porque sei que, se não o fizer, o apoio não é aprovado … Eu contorno assim! E tem de ser assim! É nosso prato do dia! (…) às vezes pergunto-lhes, "Como é que você é capaz?" e é aí que eles sentem que se podem abrir e dizem-me que acabam por ter de recorrer a trabalho na economia paralela … acaba por ser um trabalho de educação das pessoas … para saberem colocar a reivindicação dos seus direitos. (CQ)

(…) Era importante fazer os cálculos com as pessoas … era possível fazer, mas nós nunca fizemos … Não, a nível de rendimentos, não … não temos muito tempo para fazermos isso … era essencial, mas não temos … isso seria uma mais-valia para a nossa prática…(C)

Era desejável que fizéssemos isso com as pessoas, possível é que eu não acho, … as pessoas chegam aqui com tanta urgência, a situação é tão urgente que sinceramente estar aqui sentada com eles a fazer este tipo de cálculos não iria ser proveitoso … fazer os cálculos com as pessoas, para quê? … o que é que elas vão fazer com isso? … não parece que façam grande coisa … não me parece que as pessoas tomem a verdadeira consciência da importância destes cálculos … para nós esses cálculos são pertinentes, para eles depende muito do estádio de consciência em que estão. (CL)

(…) Quando há pedidos de apoio económico, quando há situações mais difíceis que as pessoas têm mais dificuldade em gerir o orçamento, vamos fazendo estes cálculos com algumas famílias, não com todas … isto serve para elas entendam que nós advogamos a sua situação e que estamos capazes de enunciar as suas necessidades junto da segurança social. (JC)

(…) Quando faço propostas de apoio económico reúno todas as despesas e até lhes pergunto se não têm mais para apresentar … é uma forma de ter empatia por eles … até lhes digo, muitas vezes, " vamos tentar", vou fazer o meu melhor ... quero que tenham noção de que eu tentei, que fiz tudo o que era possível, mas que os serviços nem sempre correspondem às necessidades e expectativas … como, muitas vezes, já sei que não vai ser aprovado, já não crio expectativas, digo assim, "vamos tentar, não sei qual vai ser a resposta da coordenadora, tem havido alguma escassez de verba", ou seja, tento de alguma forma atenuar o impacto (…) os pedidos de apoio regular não são aceites. (JO; MJ; P)

É importante que as pessoas percebam que há um desfasamento entre as suas necessidades reais e aquilo que o RSI lhes oferece … que é impossível encontrar uma alternativa habitacional quando os rendimentos são muito baixos ... a Segurança Social também não dá esta garantia (…) Eu faço muitas vezes os cálculos com as famílias … é um momento de proximidade, de compreensão das suas

circunstâncias de vida, de empatia, de lhes demonstrarmos que estamos ali para defender os seus interesses. (MS)

Sim, o cálculo do rendimento familiar per capita é uma medida mais rigorosa da situação material das pessoas do que o da taxa de intensidade da pobreza (…) não reunimos esses dados num único documento, não fazemos isso… só fazemos isso caso a caso para pedidos de apoio económico ou para inscrição para cabaz alimentar … o registo das despesas na ASIP é enganoso porque atribui uma percentagem a cada despesa na contabilização total. … é uma forma de iludir a realidade … ninguém consegue, ao olhar para esses dados, aferir em que situação é que as pessoas se encontram mesmo... (AF; C)

Nós fazemos esse cálculo para as famílias poderem aceder ao Banco Alimentar e em relação aqueles processos que recebem apoio económico … temos de o fazer mensalmente. Mas em relação a todos os agregados não faço (…) temos de preencher tantas grelhas, há grelhas para tudo que acaba por não haver tempo para fazer isso... (CQ; CL; JC)

É muito evidente nos discursos das assistentes sociais que as suas atuações profissionais incidem predominantemente na mitigação das necessidades mais graves que vão surgindo no dia-a-dia dos beneficiários. Tudo indica que a relação entre os técnicos e a Segurança Social não é suportada por uma cultura de reflexividade e avaliação dos *outputs* da intervenção.

Exclusão social: risco de pobreza relativa, situação de privação material severa e intensidade laboral per capita muito reduzida

No quadro do sistema estatístico da União Europeia – Estratégia Europa 2020, o reconhecimento das insuficiências inerentes aos indicadores estritamente monetários levou a tentativas de aperfeiçoamento que culminaram na construção de um indicador de população em risco de pobreza ou exclusão social, com base na conjugação de três conceitos: *risco de pobreza relativa*[10], *situação de privação material severa*[11] e *intensidade laboral per capita muito reduzida*[12] (Diogo, 2021).

[10] indivíduos com rendimentos anuais por adulto equivalente inferiores ao limiar de pobreza

[11] Privação material - Condição do agregado doméstico privado no qual se verifica a carência forçada de pelo menos três dos seguintes nove itens, devido a dificuldades económicas: a) capacidade para assegurar o pagamento imediato de uma despesa inesperada e próxima do valor mensal da linha de pobreza (sem recorrer a empréstimo); b) capacidade para pagar uma semana de férias, por ano, fora de casa, suportando a despesa de alojamento e viagem para todos os membros do agregado; c) capacidade para pagar atempadamente rendas, prestações de crédito ou despesas correntes da residência principal, ou outras despesas não relacionadas com a residência principal; d) capacidade para ter uma refeição de carne ou de peixe (ou equivalente vegetariano), pelo menos de 2 em 2 dias; e) capacidade para manter a casa adequadamente aquecida; f) capacidade para ter máquina de lavar roupa; g) capacidade para ter televisão a cores; h) capacidade para ter telefone fixo ou telemóvel; i) capacidade para ter automóvel (ligeiro de passageiros ou misto).

O cruzamento destas três dimensões da exclusão social permite chegar às seguintes mensurações: em 2019, 2,2 milhões de pessoas encontravam-se em situação de pobreza e exclusão social: 1,77 milhões das pessoas eram afetadas por uma dimensão da exclusão social em situação de pobreza, 420 mil por duas dimensões e 85 mil pelas três dimensões em simultâneo (Diogo, 2021)

Em 2017, 1,9 milhões de indivíduos (18,0% da população) encontrava-se em situação de *privação material*, não conseguindo satisfazer as suas necessidades em pelo menos três dos nove itens considerados no índice.

Quanto ao indicador de *privação material severa* (não satisfação de quatro ou mais itens), existiam 708 mil residentes em Portugal (6,9%) nessa situação. A análise dos nove itens de privação material em Portugal, em 2017, permite concluir que 36,9% da população não tem capacidade de assegurar o pagamento de "uma despesa inesperada de cerca de 420 euros sem recorrer a empréstimo", 20,4% não dispõe dos recursos necessários para "manter a casa adequadamente aquecida" e 7,6% tem "atrasos no pagamento de despesas básicas regulares, como a renda de casa", devido a dificuldades económicas. O item que apresenta um maior nível de privação material (44,3% da população) é, porém, a incapacidade de "pagar uma semana de férias por ano fora de casa" (Diogo, 2021)

Com base nas três dimensões da pobreza e exclusão social, rendimentos inferiores ao limiar da pobreza; pobreza material severa e fraca intensidade laboral, podemos verificar que a vida na pobreza comporta alguma diversidade, seja em função da acumulação de privações, seja em função da rudeza que estas privações assumem na vida das pessoas.

Interpeladas acerca do interesse em discriminar as principais privações materiais das famílias acompanhadas, designadamente distinguir situações de privação material e de privação material severa, as entrevistadas manifestam que seria importante recolher esta informação para conferir maior precisão e objetividade aos diagnósticos; todavia, não o fazem porque esta informação não é requerida pela Segurança Social; algumas verbalizaram que nunca haviam pensado nesta questão, apontando para práticas profissionais quotidianas pouco baseadas no conhecimento científico; outras, ainda, admitem não conhecer estes conceitos.

A mesma constatação ocorre no que concerne ao uso do indicador baixa intensidade laboral para caraterizar a situação sócio-económica das famílias e elaborar um diagnóstico. Com efeito, a maior parte das assistentes sociais entrevistadas afirma não recolher esta informação; apesar de possuírem a

---

Privação material severa - Condição do agregado doméstico privado no qual se verifica a carência forçada de pelo menos quatro dos itens anteriormente mencionados.

Saliente-se que, em 2020, 30,7% das pessoas viviam em agregados familiares sem capacidade para assegurar o pagamento imediato, sem recorrer a empréstimo, de uma despesa inesperada próxima do valor mensal da linha de pobreza. Nesse mesmo ano, 5,4 % dos indivíduos viviam em agregados sem capacidade para pagar atempadamente rendas, encargos ou despesas correntes. Por último, 17,4% dos residentes em Portugal declararam não tem capacidade económica para manter a casa adequadamente aquecida.

[12] Todas as pessoas, com menos de 60 anos que, no período de referência do rendimento, viviam em agregados familiares em que os adultos entre os 18 e os 59 anos - excluindo estudantes- trabalharam em média menos de 20% - baixa intensidade laboral - do tempo de trabalho possível

noção clara de que há uma distinção a ser feita entre os beneficiários que tiveram percursos regulares de trabalho e aqueles que nunca experimentaram uma inserção no mercado de trabalho formal, ou, ainda, aqueles cuja inserção foi muito pontual ao longo das suas vidas; sublinham que a partir da análise da relação que o beneficiário estabeleceu com o mercado trabalho se consegue perceber quais aqueles que reúnem "hábitos de trabalho" e competências compatíveis com uma reinserção mais rápida por comparação aqueles que nunca tiveram experiência nenhuma; reconhecem que analisar a intensidade laboral dos beneficiários ajudá-las-ia a alinhar intervenções diferenciadas para cada indivíduo.

As entrevistadas consideram importante determinar as diferentes configurações da pobreza entre as famílias que acompanham, embora este tipo de trabalho não faça parte das suas tarefas; não recorrem à tipologia que diferencia - famílias apenas afetadas pela escassez de rendimentos, abaixo do limiar da pobreza; famílias que acumulam privação material severa e baixa intensidade laboral; famílias que acumulam falta de rendimentos com privação material severa e baixa intensidade laboral; todas as assistentes sociais assinalam que nas famílias por si acompanhadas há um número significativo de situações de pobreza intergeracional cujas caraterísticas específicas são muito mais complexas e perniciosas do que a pobreza resultante causada por algum acidente ou doença; todas as assistentes sociais reconhecem que, de um modo geral, esses beneficiários reúnem, à partida, outras competências culturais, pessoais e sociais que facilitam a sua reintegração no mercado de trabalho e a autonomização da medida. As entrevistadas, adiantam ainda que, esses beneficiários, normalmente evitam a relação com os serviços sociais.

(…) *nunca antes tinha tido contacto nesses conceitos de privação material e privação material severa … mas consigo perceber que as nossas famílias estão em situação de privação … estes dados deveriam ser um suporte para nos tonarmos mais credíveis … ajudariam a objetivar mais as situações … para que aquilo que nós dizemos fosse tido em conta … que não é (…) O uso desses conceitos também tem muito a ver com a instituição em que trabalhas, os instrumentos deste tipo de recolha de dados deveria ser transversal a todas as instituições e assim esses conceitos eram conhecidos por todos... (AF)*

(…) Considero importante discriminar quais são as principais privações materiais das famílias que acompanho …, mas não nos guiamos por esses indicadores … não… estou a vê-los pela primeira vez (risos) … Mas acho a recolha desse tipo de informação importantíssima para se perceber como é que as famílias vivem. (C)

(…) Olhando para esses indicadores que partilhaste, posso dizer que a maior parte das famílias que acompanho, se não todas, se encontram em situação de privação material e material severa. (…)

É importante recolher-se esse tipo de dados, mas o que é certo é que depois não se faz nada com eles … (CQ)

Considero importante discriminar quais são as principais privações materiais das famílias que acompanho, mas nunca recolhi essa informação … considero importante na medida em que nos ajuda a diferenciar …, mas nunca tinha pensado nisto … limitamo-nos a preencher o que a ASIP pede … Não conheço esses indicadores … permitiriam uma leitura mais objetiva". (CL; JC; P)

(…) É importante discriminar quais são as principais privações materiais das famílias … ter uma maior noção do nível de pobreza … eu faço uma visita domiciliária e consigo perceber se é uma privação severa ou uma privação mais ligeira … não tem cama", tem menores a dormir no chão … (JO)

(…) conseguimos categorizar melhor as necessidades das famílias e ter uma perspetiva dos agregados que apresentam maior carência … (MJ; MS).

(…) Não uso o indicador baixa intensidade laboral per capita[13] *para caraterizar a situação socio-económica das famílias e elaborar o diagnóstico … para conseguirmos diferenciar estratégias diferentes para cada pessoa consoante essa ligação ao mercado de trabalho ... (AF)*

Sim, esse indicador é importante ... consegue-se perceber que as pessoas estão dois, três meses a trabalhar e depois acabam por sair outra vez … Por vários motivos, ou porque foram em substituição de alguém, ou porque, entretanto, a pessoa teve mais faltas do que aquelas que deveria e acabou por ser despedida … ou depois eles próprios se despedem … não conhecia esse indicador ... no ASIP não é especificado o número de meses que uma pessoa trabalhou durante um ano… (C)

É importante diferenciar quem tem ou teve ligação ao mercado de trabalho de quem nunca teve ou teve muito pouco. (…) Sim, essa distinção permite alinhar intervenções voltadas para grupos de indivíduos com vivências diferenciadas, em termos de políticas de emprego, de proteção social … há indivíduos que muito remotamente integrarão o mercado de trabalho … é preciso ter em conta esse percurso. (CQ)

[13] Consideram-se em intensidade laboral per capita muito reduzida todos os indivíduos com menos de 60 anos que no período de referência do rendimento, vivem em agregados familiares em que os adultos entre os 18 e os 59 anos (excluindo estudantes) trabalharam em média menos de 20% do tempo de trabalho possível. Por exemplo: consideremos um agregado familiar composto por 3 adultos, um deles estudante, e 2 crianças; em 2011 somente um adulto trabalhou; esse adulto trabalhou apenas os 3 últimos meses. A intensidade laboral per capita do agregado foi, em 2011 de 12.5% (3 meses/2 adultos/12 meses*100).

Acho importante porque permite identificar a instabilidade da vida laboral ... Nós não usamos esse indicador, mas usamos um muito parecido que é a falta de hábitos de trabalho … (CL)

Sim. Isso serviria para nós percebermos o número de pessoas que estão afastadas do mercado de trabalho há muitos anos ... Porque não é a mesma coisa trabalhar com um indivíduo que nunca trabalhou, com a quarta classe, trinta e poucos anos, à procura do primeiro emprego … que foi fazendo algumas experiências de formação que não completou … indivíduos que ficam muito entediadas, que vão conjugando o RSI com rendimentos de economias informais e não têm as aspirações de vida mais condigna … remedeiam-se com isto … uns dias há para comer, outros não há, sempre foi assim … Esta questão de analisar a intensidade laboral ajudar-nos-ia a alinhar intervenções diferenciadas … abandonar a "chapa cinco" … os técnicos não olham para isto desta forma, não conseguem perceber estes impeditivos e esta forma das pessoas estarem… (JC)

Isso é importante, para elaborar o diagnóstico, isso sim! … por causa da falta de hábitos, isso acaba por ser importante … logo à partida percebe-se se a pessoa tem fortes hábitos de trabalho, se não vai ficar parada, se se sujeita às normas … porque tem este hábito de trabalho e quer ganhar ... (JO)

A maior parte destas famílias tem baixa intensidade laboral. (…) A nível de intervenção faz sentido distinguir entre pessoas com baixa intensidade laboral e outras com maior intensidade laboral … esse dado é pertinente para a intervenção … se tens pessoas que sempre tiveram rotinas, hábitos … e que, neste momento, estão numa situação de desemprego … são pessoas que têm outras competências que uma outra que está afastada do mercado há muitos anos … Com essas temos de trabalhar de outra maneira …. Estão mais conformadas, mais instaladas na medida, é mais difícil mobilizá-las … alegam constantes desculpas para não aceitar emprego … tudo é um problema. (MJ)

Faz bastante diferença se a intensidade laboral é muito baixa ou mais elevada … os recursos de que as pessoas vão dispor são diferentes … (MS)

Faz sentido se bem que acaba por não espelhar a realidade … Vamos falar da economia informal que é a forma a que mais de 50% das famílias recorrem a fim de sobreviver … Só com acesso ao RSI, provavelmente iam passar fome … as ofertas de emprego são completamente desajustadas … para conseguirem sobreviver têm de manipular o sistema e nós acabamos por ter de compactuar com isto … se formos analisar … as pessoas mais ativas da nossa sociedade são as pessoas pobres … há um investimento em estratégias de sobrevivência porque não lhes damos os recursos suficientes para subsistirem, nem autonomia para fazerem face às suas despesas… (P)

Considero útil determinar as diferentes configurações da pobreza entre as famílias … as que apenas afetadas pela escassez de rendimentos, abaixo do limiar da pobreza … as que acumulam privação material severa e baixa intensidade laboral … as que acumulam falta de rendimentos com privação material severa e baixa intensidade laboral (…) Essa distinção ajudaria a desenhar intervenções focadas em função dos problemas que cada agregado acumula … nós não fazemos essa distinção… (…) conscientemente nós não vamos à procura desta informação detalhada … caso a caso vamos vendo cada família e vamos percebendo a realidade de cada uma … mas não alinhamos estratégias diferenciadoras em função disso... (AF)

Sim, considero que seria muito interessante podermos fazer essa avaliação… Nunca usamos essa classificação … Não costumamos recolher essa informação porque não é solicitada pela Segurança Social. (…) A nossa instituição também não disponibiliza nenhuma base de dados em que nós possamos fazer essa recolha. A base de dados da instituição fomos nós, equipa técnica, que a criamos e não contempla esse tipo de informação. (C)

Temos de criar intervenções diferentes para tipos de pobreza diferentes … as pessoas que são apenas afetadas pela escassez de rendimentos têm, em princípio, mais recursos e competências para reingressar no mercado de trabalho … (CQ)

Considero pertinente diferenciar as situações de pobreza, mas não costumo recolher esta informação porque não me é solicitada pela Segurança Social… (CL)

Não temos essa informação sistematizada… nós vamos tendo níveis de intervenção diferentes, mas, muito mais, família a família. Não tinha tido acesso a essa classificação. Aquilo que nós registamos tem muito a ver com os instrumentos de registo que a própria plataforma ASIP disponibiliza... (JC)

A diferenciação dos tipos de pobreza é importante … porque há muito maior resistência a inserir no mercado de emprego ou numa formação uma pessoa que não tem hábitos de trabalho… (JO; MJ)

Há famílias que, para além da privação económica, acumulam outros fatores, o que as impossibilita de sair da situação de pobreza … Há pessoas que reúnem todas as capacidades para se inserirem no mercado de trabalho … há outras que acumulam fatores que dificultam a saída da pobreza, ou porque não têm competências, saberes, escolaridade baixa… (MS)

Era ótimo ajustar a nossa intervenção aos diferentes tipos de pobreza …. Existem efetivamente tipos de pobreza muito distintos e os técnicos neste momento não tem grandes orientações sobre o que fazer com determinada família, com determinadas características … (P)

(…) Entre as famílias que acompanho, existe uma pobreza herdada da geração anterior … pobreza intergeracional … esta definição é importante porque com as pessoas que estão na medida há pouco tempo … por uma situação inesperada … temos de trabalhar de maneira diferente …. Estas têm mais competências, mais hábitos de trabalho, e querem sair a todo o custo. (…) Aceitam a nossa intervenção, mas não se sentem confortáveis… (AF)

(…) Acompanhamos famílias que vão na terceira e quarta geração de pobreza … não considero importante identificar as situações de reprodução intergeracional da pobreza porque as respostas no âmbito do RSI não dependem do tipo de pobreza … nós sabemos que há pessoas que não querem sair da medida … não querem arranjar trabalho, não querem estudar… não posso dizer que são uma minoria, pelo contrário, são uma maioria … mas há outras que querem sair da medida, mas não têm oportunidades … não precisamos de distinguir a situação das famílias que conhecem a pobreza há mais do que uma geração e aquelas outras cuja situação de pobreza é mais recente … não … não alinhamos intervenções específicas para as famílias que vivem uma pobreza mais duradoura… (C)

(…) Sim, acho que as pessoas que vivem em situação de pobreza persistente, ao longo de gerações, criam modos de vida, de pensar de agir muito específicos, distintos daquelas pessoas que vivenciam uma situação de pobreza pontual, por perda de emprego, ou outro qualquer acontecimento … é importante diferenciar essas situações, de outras em que a pessoa, de repente, fica desempregada. (…) Eu procuro fazer esta pesquisa, esta distinção, caso a caso … não é uma abordagem global... (CQ)

(…) É muito mais difícil sair desta situação de pobreza se já for algo que já vem de trás, a própria motivação, a educação, as escolas frequentadas, a motivação para aumentar a formação profissional … tudo isso, é mais complexo se a pobreza vier de outras gerações … exige outro tipo de intervenção … começar de uma estaca muito mais recuada … Há hábitos muito específicos neste tipo de famílias, modos de vida que são difíceis de quebrar… que exigem um tipo de conhecimento e atuação específicos. (CL; JC)

É importante distinguir as diferentes formas de pobreza … porque há diferenças na forma de estar e de ser … numa família que nunca valorizou a educação, o miúdo também não vai valorizar…. basta isto … os pais estão em casa, não trabalham … quando crescer, o miúdo que nunca viu os pais a trabalhar não conhece esta realidade…(JO)

Acho importante fazer essa distinção …. Há situações de famílias cujos pais já recebiam a prestação … há aquela desmotivação, a descrença no sistema e os filhos acabam por ter o mesmo

registo … é muito difícil fazer-lhes ver as coisas de outra forma … Como há aquelas situações de pessoas que sempre trabalharam, que têm esses hábitos, essas rotinas, mas que acabam por ficar desempregadas … Essas pessoas, geralmente, estão mais predispostas à mudança. … as intervenções devem ser diferentes … a nossa abordagem não pode ser a mesma perante uma família que vive uma pobreza intergeracional …… em que as pessoas vivem muito segregados naquela cultura da pobreza há vários anos ... é quase uma condição à nascença, nasce pobre e vai necessariamente morrer pobre e isto gera um certo conformismo … (MJ; MS; C)

(…) Eu procuro sempre perceber o percurso …, mas nem sempre se faz isso … há uma resistência à frustração muito menor por parte das pessoas que vivem uma pobreza geracional e há também uma acumulação que precisa de ser desconstruída … (P)

Privação das condições de habitação

Um dos aspetos mais marcantes das condições de vida das famílias e respetivos indivíduos é a qualidade das condições de habitação, podendo destacar-se, desde logo, os dados do ICOR relativos a 2017. De acordo com esses dados, 17,7% dos indivíduos com rendimento equivalente inferior ao limiar de pobreza viviam em alojamentos cujo número de divisões habitáveis era insuficiente, tendo em conta o número e o perfil demográfico dos indivíduos do Agregado Doméstico Privado (Diogo, 2021). A taxa de privação severa das condições da habitação[14], que corresponde à proporção da população a viver em alojamentos sobrelotados e com, pelo menos, um problema adicional nas condições da habitação era de 9,3% para os indivíduos em situação de pobreza. As despesas relativas à habitação e, muito em particular, a parte do rendimento disponível que lhes é alocado[15], constitui um indicador importante das condições de vida dos indivíduos, nomeadamente, porque o peso destas despesas pode comprometer severamente a satisfação de outras necessidades básicas.

Os dados recolhidos no âmbito do estudo que estamos a referir revelam que, em 2017, 26% dos indivíduos em situação de pobreza vivia em agregados cujo peso das despesas anuais com a habitação no rendimento disponível era superior a 40%.

[14] Considera-se privação severa das condições de habitação quando o agregado reside num alojamento sobrelotado, e com, pelo menos, um dos seguintes problemas: inexistência de instalação de banho ou duche num no interior do alojamento; inexistência de sanita com autoclismo no interior do alojamento; teto que deixa passar água, humidade nas paredes ou apodrecimento das janelas ou soalho; luz natural insuficiente num dia de sol.

Existe sobrelotação da habitação se o número de divisões habitáveis (maior ou igual a 4m2) é insuficiente para o número e perfil demográfico dos membros do agregado.

Perfil demográfico: existe uma divisão por cada casal; existe uma divisão por cada indivíduo com 18 anos ou mais; uma divisão para dois indivíduos entre os 12 e os 17 anos do mesmo sexo; uma divisão por cada indivíduo de sexo diferente entre os 12 e os 17 anos; uma divisão para dois indivíduos com idade inferior a 12 anos independentemente do género

[15] Considera-se taxa de sobrecarga com despesas de habitação quando o peso das despesas anuais com a habitação no rendimento disponível é superior habitação a 40%.

Por outro lado, a separação de certas categorias da população, sem recursos para aceder ao mercado habitacional, em habitats residenciais promovidos no âmbito da política de habitação social, é uma resposta que, em muitos casos agrava a vulnerabilidade social das famílias por força da restrição severa das sociabilidades que este tipo habitação provoca. O que ocorre é a imposição de viver num contexto relacional socialmente homogéneo, que, na realidade significa restringir as oportunidades de participar em sociabilidades interclassistas, e, por força desse constrangimento, restringir o universo de referências indispensáveis para construir uma identidade socialmente inclusiva.

De facto, nesses lugares de exílio, a imposição de uma convivência restrita a um universo de iguais, todos portadores das mesmas vulnerabilidades, é um obstáculo objetivo à partilha de referências interclassistas, suscetíveis de proporcionar uma socialização socialmente ascendente, por via da antecipação de modos de vida distintos dos que conheceram na sua própria família. Não raro, nessas comunidades fechadas, os mais novos são constrangidos a fazer parte de grupos que segregam uma inversão da escala de valores e desenvolvem formas de integração nas margens da sociedade. Nestes casos, o acesso à identidade passa pela provocação radical da sociedade dominante e pela demonstração da diferença por relação a outros grupos. Este laço corresponde então à constituição de um grupo que tem uma função defensiva e que pode ser de natureza ofensiva. Enfim, no laço de ordem comunitária, é possível ver a expressão de uma participação eletiva, mesmo que não seja fácil distinguir claramente até que ponto a decisão do indivíduo pertencer a um grupo fechado sobre si próprio releva da sua liberdade ou, pelo contrário, depende de ser constrangido a fazer parte de uma comunidade fechada ou, essa também é uma possibilidade, de ser forçado a uma dependência extrema face ao grupo.

Em síntese, a concentração da "miséria" em bairros desencadeia ressentimento e frustrações em face do descrédito que atinge os seus residentes (Dubet, 2003)

Acerca da obtenção de dados sobre as condições de habitação, as entrevistadas responderam que o tipo de informações que recolhem são, na sua maioria, relacionadas com a privação severa das condições de habitação; com a identificação das situações de desadequação das habitações ao perfil demográfico; e com a identificação de situações de sobrecarga com as despesas de habitação.

Referem as condições de habitação têm grande impacto na qualidade da vida familiar e na socialização dos mais jovens; salientam que as condições de habitação têm um peso enorme na formação da identidade dos mais jovens, no acesso a determinados conhecimentos e competências importantes para se inserirem socialmente.

A respeito da relação com as instituições competentes em matéria de acesso à habitação, as entrevistadas referem que existe uma escassez de respostas na área da habitação; referenciam a *Domus Social*, o *IRUH* e o programa *Porta 65* como sendo os organismos responsáveis pela resolução de uma parte muito pequena das necessidades habitacionais na cidade do Porto; assumem que as solicitações de habitação são feitas segundo uma lógica de caso a caso; adiantam que a sua

intervenção se limita à formalização de um pedido às entidades competentes e à espera de uma resposta que, além de poder ser muito demorada, exclui muitas famílias do acesso a uma habitação condigna; a resposta aos pedidos de habitação social é lenta e extremamente burocrática; referem, ainda, que tem sido reforçada a exclusão de famílias e indivíduos do acesso à habitação social, por força da introdução da obrigatoriedade de possuir um contrato de trabalho como critério de seleção.

Face ao longo período de espera, que pode rondar os dois a cinco anos, dependendo da tipologia da habitação requerida, as entrevistadas dizem que recorrem a apoios económicos da Ação Social a fim de que as pessoas possam aceder a uma habitação no mercado de arrendamento privado; todavia, tais apoios são incertos e devem ser sempre transitórios e esporádicos; as pessoas são "condenadas" a viverem em habitações degradadas, quartos de pensão… sem que mais nada possa haver a fazer, senão esperar por aquela que também não parece ser a melhor solução – a habitação social.

(…) Costumo reunir dados sobre as condições de habitação … se são condignas ou não; o tipo de casa … o número de quartos … existência de barreiras arquitetónicas; aquisição de equipamentos de primeira necessidade (frigorifico, fogão…); sobrelotação … faço o cálculo da sobrecarga com as despesas de habitação (…) efetivamente as rendas das habitações sociais são baixas, mas, em contrapartida, as despesas com água e luz são muito avultadas (…) (AF)

No ASIP temos muita informação sobre a habitação … sobre as condições no interior, no exterior, a tipologia … se a tipologia não é adequada … no diagnóstico colocamos se é ou não adequada ao número de elementos do agregado familiar … se vivem em habitação social, ou se é arrendamento privado … observamos se as famílias se encontram em situação de sobrecarga com as despesas de habitação … recolhemos esses dados para realizar os relatórios para as candidaturas à habitação social, para ajudar na transferência de habitação, ou para a habitação ser alvo de intervenção de obra … De uma maneira geral, as condições de habitação das nossas famílias não são boas... (C CQ; CL JC; JB; MJ; P)

(...) Grande parte das nossas famílias vive em habitação social … verificamos a questão da insalubridade, sobrelotação, gestão inadequada, se as habitações estão muito degradadas, sem manutenção… a sobrelotação é sem dúvida a grande questão porque a DOMUS SOCIAL não consegue dar resposta célere … e mesmo para questões de insalubridade … nós temos muitas habitações com humidade, baratas … a qualidade da construção das habitações sociais é muito fraca … depois, os miúdos manifestam muitos problemas respiratórios … não há resposta por parte da empresa que gere o parque habitacional... (MS)

(…) As condições de habitação têm muito impacto na vida familiar e socialização das crianças … É mau … temos famílias que dizem que não convidam nenhuma amiga para virem a suas casas

porque têm vergonha, algumas crianças dizem, "a minha mãe é limpa, mas a casa cheira a mofo, cheira mal por causa da humidade" ... para os mais jovens crescer num bairro de habitação social continua a ser muito estigmatizante ... para eles é mau ... há muitas crianças que estão habituadas a este meio, nunca conheceram outro ... a referência das crianças é o que se passa aqui, é o tio, é o vizinho que nunca trabalharam... e isso condiciona as aprendizagens na escola... (C)

Ter um espaço é ter uma identidade, a nossa casa é o nosso eu (...) o contexto é determinante (...) A questão da formação da identidade de um jovem num bairro de habitação social depende muito da vizinhança (...) limita as perspetivas de vida dos mais jovens ... os bairros estão associados a subculturas que acabam por exercer uma influência muito grande sobre os indivíduos ... (CQ)

A habitação influencia em tudo ... a socialização dos mais jovens é comprometida a partir do local de residência, desde logo pelo estigma que está associado aos bairros de habitação social ... "Não andes com ninguém da Sé..." ... o próprio local é marcado negativamente ... e em termos de acesso a aprendizagens essenciais, as crianças não têm acesso a referências importantes para o futuro ... sim, é determinante! ... as próprias escolas têm espectativas mais baixas a respeito das crianças daqui ... o próprio professor já vai exigir menos, vai-se adequar às características daquela turma ... enquanto um professor do Ribadouro sabe que os pais estão à espera de que os meninos sejam todos médicos ... (CL)

(...) Tu vives aqui no bairro do Cerco ... eu costumo dizer que preferia ir para debaixo da ponte ... basta a questão da insegurança ... há tempos passei ali no bairro ... estavam três "marmanjos" com duas metralhadoras, eu fiquei em choque! Fiquei logo paralisada! ... quem vive aqui, vive com esta realidade ... uma criança que cresça neste ambiente ... sei lá, vai ficar sempre com medo ... vai apender a reagir de forma agressiva ... o acesso fácil às armas ... a violência acaba por ser muito normalizada ... chamas a polícia e a polícia não vem ... a normalização do tráfico, o facto do pai não sair para trabalhar ... isto interfere com o crescimento das crianças... os adultos são modelos de referência! ... desde muito cedo há uma aprendizagem de modos de vida adaptados à restrição de oportunidades ... e depois é aquela realidade de tudo é fácil, tudo é barato, mas, depois, como têm de ganhar dinheiro fácil ... acabam por aderir a atividades marginais ... e, depois, são apanhados uma vez, duas vezes ...constrói-se uma escala de valores invertida. (JO)

(...) principalmente os bairros de habitação social são bastante problemáticos ... algumas pessoas até preferem nem sair de casa para não terem de se confrontar com algum tipo de situações mais problemáticas ... os próprios pais acabam por "prender" os filhos dentro de casa para que eles não estejam sujeitos ao contacto com outras realidades menos positivas ... estamos a falar de tráfico de droga que, infelizmente, está à vista de toda a gente ... e agora também do tráfico de armas ... os adolescentes acabam por estar expostos a um clima de insegurança, mas também de tentação de

enveredarem por certos caminhos … depois também há bairros e bairros. Há bairros que nem se quer existem essas questões, mas há outros que vão restringir muito a evolução e o futuro dos jovens (…) às vezes as pessoas nem sabem onde é a Boavista, nunca saíram do bairro, o mundo deles é o bairro. Quando lhes pedimos para tratar de um assunto que seja fora da área geográfica do bairro, há logo muita resistência … também há bairros mais abertos, em que há maior mistura social … neste aqui, existem casas que foram atribuídas dentro da lógica da habitação social e existem habitações que foram adquiridas através no mercado privado (…) esta heterogeneidade ajuda a criar outras referências identitárias… (MJ; MS; P)

(…) As solicitações de habitação são feitas segundo uma lógica de caso a caso … orientamos as famílias a reunirem a documentação necessária para apresentação de candidatura … ao IRHU e à DOMUS … no que respeita ao tempo de resposta ao pedido, é muito variável … não se percebes quais são os critérios da celeridade e aceitação de um pedido (…) Mas estamos a falar sempre de anos de espera … quando a resposta é indefinidamente adiada, o que podemos fazer é apresentar pedidos de apoio económico … não tenho ideia do total de pedidos que não obtiveram resposta … não faço esse tipo de registo. (AF; C)

Caso a caso, ajudamos as pessoas a formalizarem o pedido ao IRUH ou à DOMUS … depois vamos acompanhando o processo … o tempo para atribuição pode chegar a cinco anos, depende da tipologia da habitação, em média dois anos… são muitos os pedidos que não obtêm resposta … agora há um item que obriga a ter um rendimento fixo que provenha de um trabalho … nem que seja um part-time ou uma pensão, porque uma pensão é algo continuado no tempo, uma pensão de velhice, de invalidez… (CL; JC)

É um stress! … os pedidos de apoio económico são constantes porque as pessoas não têm dinheiro para pagar a renda … há uma especulação muito grande aqui na zona de Campanhã … Os contratos de arrendamento estão a terminar, nós recorremos a advogados para ver se as pessoas conseguem permanecer naquela habitação … quando não conseguimos manter as pessoas, procuramos outra alternativa, mas é "um trinta e um" sair do Porto, as pessoas não consideram uma alternativa … porque aqui está tudo perto, é onde vão arranjando uns biscates … porque aqui é que têm a família … é aqui que têm os amigos, ou seja, estão completamente enraizados no Porto … Tudo lhes mete confusão, porque depois dizem que vão pagar menos de renda, mas vão pagar mais nos transportes. … tenho muita gente que foi fazer contratos de trabalho para poder beneficiar de habitação social... (JO)

(…) Somos nós que ajudamos as famílias a reunir a documentação necessária … os indeferidos dão resposta ao fim de um mês … os deferidos, depois de muitos indeferidos, às vezes, dão resposta

ao fim de um ano …, mas pode chegar aos quatro e mais … nestes casos, vai-se colmatando com algum apoio económico para arrendamento de habitação privada … há meses em que há apoio …. há meses em que não … acabam por não conseguir fazer face aos pagamentos de renda e forçados a deixar as habitações … em último recurso, quando não há mais respostas, têm de ser integrados em centros de acolhimento temporários … (MJ; P)

Trabalho, formação, qualificação profissional

O cruzamento da taxa de pobreza com a condição perante o trabalho permite aprofundar o conhecimento dos fatores que induzem o risco de ser pobre. Segundo dados do INE relativos a 2010, a taxa de incidência do risco de pobreza na população desempregada foi de 36% em 2010, evoluindo para os 40.7% em 2019.

Segundo dados de 2016 (Diogo, 2021), referentes aos indicadores de pobreza, em função da condição perante o trabalho dos indivíduos em idade ativa (18-64 anos), evidenciam-se dois traços marcantes da pobreza económica em Portugal. Em primeiro lugar, as elevadas taxas de pobreza (44,8%) da população desempregada demonstram a forte associação entre o desemprego e as condições mais severas de fragilidade social. Em segundo lugar, a constatação de que a inserção no mercado de trabalho não é, só por si, suficiente para evitar as situações de pobreza: 10,8% dos indivíduos empregados são pobres, correspondendo a 31,0% dos indivíduos em situação de pobreza. (Diogo, 2021)

Os desempregados constituem um dos grupos com maior incidência da pobreza, donde se pode concluir que o desemprego é um dos principais fatores de vulnerabilidade às situações de pobreza.

Mas também se confirma uma relação entre pobreza e nível de escolaridade, sendo observável uma tendência para a redução da pobreza à medida que se elevam as qualificações académicas, muito embora a fragilidade a situações de pobreza possa ocorrer em indivíduos com formação superior.

Sem dúvida que estas regularidades objetivas permitem pensar que existe uma relação significativa entre desemprego, escolarização e pobreza monetária/exclusão social. As hipóteses, recorrentemente explanadas (Diogo, 2021) apontam para fatores quer do lado das empresas empregadoras, quer dos indivíduos que oferecem a sua força de trabalho no mercado. Existe um desemprego associável, em parte, a uma economia que não consegue gerar postos de trabalho que absorvam as qualificações disponíveis no mercado, designadamente devido ao desenvolvimento tecnológico e à deslocalização das empresas. Mas, é também pertinente admitir que, em certas áreas de atividade económica, há dificuldades de encontrar mão-de-obra com saberes e competências adequadas às necessidades das empresas, como é, igualmente, pertinente considerar a existência de um tecido empresarial de baixo valor acrescentado e dominantemente assente em políticas de baixos salários e baixa qualificação.

Os trabalhos são precários, o salário mínimo nacional é muito baixo e quando as famílias o recebem deixam de ter direito ao RSI. E com o salário mínimo nacional é difícil sobreviver. (...) Os contratos de trabalho são muito precários. São poucas as pessoas que começam a trabalhar e que conseguem ficar efetivas nos locais de trabalho... São sempre trabalhos temporários ... temos muita gente a trabalhar em restauração e cafetaria, limpezas, nas cantinas das escolas, mas aí só fazem duas horas por dia, para servirem as refeições e acompanharem as crianças nesse horário ... os homens trabalham como trolhas, serventes... São áreas em que as pessoas recebem mal... (C; AF)

(...) Uma pessoa, mesmo que trabalhe, não consegue fazer face às despesas (...) as empresas procuram mão-de-obra barata ... tem a ver com o funcionamento da economia, mas a nível global! Não tem só a ver aqui com Portugal... (CL)

(...) O salário mínimo é muito baixo ... acho que a determinada altura é quase prejudicial ir trabalhar ... (JC)

O tipo de trabalho que estas pessoas integram é quase todo ele nas áreas das limpezas e restauração, mas sobretudo limpezas ... em empresas de trabalho temporário ... trabalham duas horas por dia, de manhã cedo, ou ao final da tarde ... nunca num regime de full-time e os contratos são sempre a termo certo... (MJ)

(...) São trabalhos que não requerem uma qualificação escolar e profissional elevada e são mal remunerados ... são trabalhos com valor social, mas economicamente não ... (MS)

(...) Esta máquina horrorosa que continua a reproduzir as situações de pobreza ... não são só as situações de pobreza dos beneficiários de RSI ... são também as situações de pobreza de quem trabalha ... há precariedade dos vínculos contratuais ... até que ponto te compensa trabalhar para continuares em situação de pobreza ... e até que ponto consegues manter um autoconceito positivo se o teu salário nem sequer chega para sobreviveres ... estamos a trabalhar num labirinto ... somos ratinhos trabalhadores que recebem migalhas ... sujeitamo-nos a tanta coisa ... acabamos por nos contentar com salários baixos porque neste momento é o que há ... já é sorte ter um trabalho ... o nosso governo apesar de ter uma componente muito pesada de esquerda continua a puxar muito para o liberal, a beneficiar imenso as empresas, a não criar regras ... eu acho que deveria haver limites ao que os ricos podem enriquecer ... deveria haver uma política de emprego... (P)

Do lado da oferta de trabalho, interessa estudar a formação académica e profissional dos desempregados, explorando a hipótese de serem protagonistas de trajetos escolares marcados por ruturas e fracassos, em termos de aprendizagens escolares e profissionais, de conhecimento da

realidade empresarial e de expectativas de trabalho, de construção identitária, entre outras aprendizagens relevantes para a adaptação à vida social (Diogo, 2021)

Para compreender o desemprego faz todo o sentido averiguar em que medida a qualificação escolar constitui uma importante dimensão no acesso ao mercado de trabalho, e quais as articulações que se estabelecem entre o sistema de educação e de emprego.

Medir as relações entre qualificação escolar e desemprego e, por outro lado, entre setores económicos e desemprego é um caminho para chegar às explicações do problema. Estas mensurações de caráter explicativo são de grande importância para fazer diagnósticos bem fundamentados sobre as origens do desemprego da população em risco de pobreza monetária e para ponderar as probabilidades de superação das vulnerabilidades nesta matéria.

A relação entre escola e trabalho é um dos campos de análise privilegiados para identificar as causas deste problema, fortemente determinante da emergência da vulnerabilidade social.

Qual a relação entre o desemprego e os níveis de escolaridade? Será de esperar que a escolaridade, como forma de acumulação de capital humano, conduza à diminuição da vulnerabilidade ao desemprego?

A análise da relação entre escolaridade e desemprego, segundo dados publicados pelo PORDATA, dá uma visão muito clara sobre o papel da economia e do mercado de trabalho no que concerne às oportunidades de acesso aos rendimentos. A série estatística de 1992 a 2020, em que são apresentados rácios do desemprego das pessoas menos qualificadas[16] sobre o desemprego das pessoas qualificadas[17] nos países da UE (27), é muito esclarecedora sobre o papel da escolarização na proteção do desemprego, bem como sobre o papel do tipo de desenvolvimento económico e da modernização organizacional das empresas.

Na Zona Euro (19), o desemprego das pessoas menos qualificadas era (em 2002) 2,1 vezes superior ao desemprego das pessoas mais qualificadas, em 2012, esse mesmo rácio era 2,8 e em 2020 atingia os 2,6.

Na UE (27), o desemprego das pessoas menos qualificadas era (em 2002) 2,3 vezes superior ao desemprego das pessoas qualificadas; em 2012, esse rácio subia para 2,9; em 2018 atingia 3,7 e em 2020 era de 2,9.

Na Alemanha, em 1992, o desemprego das pessoas menos qualificadas era 2,1 vezes superior ao das pessoas mais qualificadas; em 2012, esse rácio subia aos 5,3; em 2018, atingia os 4,6 e, em 2020, os 3,4 (Pordata).

Em Portugal, os rácios são notoriamente inferiores, indiciando uma economia que comporta segmentos de trabalho intensivos, de fraco valor acrescentado e fraca ou nula evolução tenológica e organizacional: 1,2 em 2002; 1,4 em 2012; 1,4 em 2018; 1,1 em 2020.

[16] Níveis de escolarização até ao 9º ano
[17] Níveis de escolarização do secundário ao superior

Claro que, embora tenha menor incidência na população superiormente escolarizada, o desemprego é transversal a todos os níveis de escolarização, indicando que há outros fatores a considerar para encontrar uma explicação consistente da falta de oportunidades de muitos milhares de cidadãos no mercado de trabalho.

O modo de funcionamento das empresas e do sistema económico tem um papel preponderante na criação das oportunidades e condições de vida da sociedade, em geral. Um aspeto que é preciso considerar é que a lógica de funcionamento das empresas no sistema capitalista persegue o lucro acima de tudo, mesmo que isso possa acarretar a destruição das oportunidades de milhares e milhares de pessoas. A lógica do capital não é compatível com a criação ilimitada de postos de trabalho qualificados, seguros, bem pagos. A lógica que preside ao funcionamento do capital está patente em variadíssimos fenómenos que têm forte impacto na desvalorização de largos contingentes da mão-de-obra: deslocalização das empresas para países de mão-de-obra barata e ausência de direitos de trabalho, lançando no desemprego milhares e milhares de pessoas; introdução das tecnologias da informação e comunicação, também com impacto na criação de desemprego, apesar da criação de postos de trabalho altamente qualificados; desregulação dos vínculos laborais, com a produção de legislação favorável à chamada flexibilização das relações laborais e consequente precariedade nas relações de trabalho; reorganização das empresas com introdução de estratégias de *downsizing social* e restrição do emprego manutenção de segmentos do mercado de trabalho pouco qualificado, mal pago e inseguro (Standing, 1999).

Nas economias avançadas, as evidências mostram que o risco de desfasamento entre as competências e qualificações da mão-de-obra, por um lado, e as necessidades das empresas, por outro, é substancialmente mais agudo nos indivíduos que se encontram na base da pirâmide educacional.

Está comprovado que as taxas de desemprego são relativamente mais elevadas entre os menos qualificados, como, também, está comprovado que nas economias avançadas, os jovens (15-29 anos) estão, de longe, mais expostos à sobre qualificação académica do que os trabalhadores com idade igual ou superior a 30 anos. Os jovens altamente qualificados estão, cada vez mais, a aceitar funções para as quais são sobre qualificados, enquanto os menos qualificados são remetidos para o fim da fila, mesmo quando se trata de assumir funções para as quais têm as qualificações mais adequadas.

As entrevistadas confirmam que a maior parte das pessoas que acompanham se encontram desempregadas e as razões que identificam como causa desta situação prendem-se com as baixas qualificações escolares e profissionais, a falta de competências pessoais e a doença; embora não tenham construído dados precisos sobre esta matéria, confirmam que o desemprego de longa duração é prevalecente, sendo que uma parte significativa dos beneficiários nunca chegou, mesmo, a exercer atividade profissional, sobretudo as mulheres; estas são, também, o grupo mais afetado pelo desemprego de longa duração. Atribuem o desemprego feminino ao facto de haver muitas mulheres em situação de monoparentalidade e sem retaguarda familiar, o que acaba por comprometer a sua disponibilidade para a inserção no mercado de trabalho; identificam, ainda um grupo de mulheres que

tradicionalmente está mais encarregue das atividades domésticas e da prestação de cuidados familiares.

(…) A falta de qualificação escolar, só isso determina logo a exclusão das pessoas e, depois, a própria contratualização que eles conseguem. São contratos muito precários, temporários, sazonais. As baixas qualificações profissionais, a maioria destas pessoas não tem uma arte. (AF)

Penso que as principais razões do desemprego, de um modo geral e, em particular, o de longa duração estão muito relacionadas com as baixas qualificações escolares e profissionais destas pessoas …. Estamos a falar de pessoas que muitas delas nem sequer alguma vez trabalharam… os seus percursos escolares também foram muito disruptivos… (CQ)

(…) Há desemprego de longa duração, entre as famílias que acompanho a maior parte estão desempregados e há vários anos… As razões do desemprego de longa duração além das baixas qualificações, são também o desfasamento entre aquilo que querem e as condições/competências que possuem para aceder a determinadas condições de trabalho, por exemplo. As pessoas querem, um trabalho bom…de entrar às 10 e sair às 16:00 horas(…) E, depois, à a questão da monoparentalidade, muito presente nestes agregados! Normalmente são mulheres, sem retaguarda familiar que as auxilie em questões relacionadas com os filhos… de haver, por exemplo, alguém que tome conta dos filhos até "x" horas, para que possam ir trabalhar em determinada área… por exemplo, não podem aceitar um horário noturno como empregadas de restaurante (…) Depois há também que falar na questão da subsidiodependência, ou seja, quando o salário mínimo nacional ronda os 700 euros mensais e a prestação do RSI é no montante de 500 euros mensais e que sempre se pode conjugar com rendimentos que decorrem da economia informal, cria-se a ideia de que ir trabalhar não compensa…Trabalhar por 700 euros e ainda ter que comportar gastos relacionados com as deslocações, alimentação e os descontos… isto acaba por desencorajar as pessoas a aceitar um trabalho no quadro da economia formal (…) porque, no fundo, não há uma visão de futuro… a concepção deles é muito limitadora, não pensam no futuro, não pensam numa prestação por doença, numa reforma, não ponderam estas questões… eles não concebem isso, porque a visão é muito ligada à satisfação das necessidades do dia-a-dia. É pagar as despesas, suprir as necessidades básicas e não há uma projeção de futuro. (CL)

No âmbito do Serviço Social, quem tem como missão profissional trabalhar para criar as condições de acesso à autonomia económica dos que, por falta de oportunidades, são mais frágeis e vulneráveis em face da competição desenfreada que hoje é claramente assumida em todos os setores da sociedade (Grupo de Lisboa, 1994), precisa de evitar duas atitudes igualmente equivocadas: aceitar a inevitabilidade destes processos de exclusão, considerados imunes a qualquer intervenção; apoiar a

entrada em qualquer tipo de formação oferecida pelas instituições, mesmo que ela só sirva para obter um parco rendimento, durante um curto intervalo de tempo e, ao fim e ao cabo, para instalar a *morte* definitiva da esperança e da vontade de investir na mudança.

Para aumentar a competitividade dos indivíduos no mercado de trabalho, uma primeira tarefa se impõe como decisiva: conhecer as necessidades das empresas em termos de qualificações da mão-de-obra, não só no que respeita às evoluções tecnológicas e organizações responsáveis pela criação de postos de trabalho altamente qualificados, mas, igualmente dos setores económicos cujas necessidades de qualificação se situarão num nível intermédio. No caso das pessoas acompanhadas no âmbito do *Rendimento Social de Inserção*, a concertação entre empresas, instituições de formação e instituições de proteção social é um caminho a percorrer, a fim de criar condições de efetiva superação dos muitos desencontros entre as qualificações disponíveis e as que são solicitadas pelas empresas (Malglaive, 1995).

Sabemos que parte significativa do combate à pobreza passa pela capacidade de produção de riqueza na esfera económica, o que está inexoravelmente ligado ao progresso científico, ao conhecimento, à tecnologização, ao aumento da produtividade do trabalho. Por consequência, neste tipo de economia, os baixos níveis de literacia constituem um dos principais fatores de exclusão social (Benavente et al., 1996). Principalmente em determinados nichos do mercado, caso, por exemplo, da indústria informática, consultoria ou finanças, os jovens altamente qualificados conseguem obter empregos relativamente bem remunerados (Guerreiro, 2001). Enquanto noutros ramos de atividade se observa um subaproveitamento das competências dos jovens, nomeadamente no domínio de ferramentas informáticas.

A avaliação de políticas de formação de adultos indica que as formações mais intensivas no uso de tecnologia e conhecimento (e modulares) são as que maior impacto têm na capacidade de encontrar um emprego e rendimento do trabalho (Guerreiro, 2001; Pereira, 2010), donde se pode concluir que a oferta de formação que não suscita aprendizagens sólidas e evoluídas só pode reproduzir a exclusão do mercado de trabalho (Moniz e Kovacs, 1997; Santos, 1999; Guerreiro et al., 2001).

A nosso ver, é preciso que o Serviço Social assuma um ponto de vista crítico acerca da imposição de formações que não provocarão qualquer mudança relevante no que concerne a competências e qualificações, seja pela falta de qualidade e de consistência dos programas de formação, seja pelo seu alheamento a respeito da realidade dos postos de trabalho. Cabe-lhe adotar uma atitude pró-ativa em matéria de organização de ofertas de formação profissional assumidas em parcerias abertas à reflexão conjunta sobre os perfis profissionais, os conteúdos da formação, as condições concretas da vida das pessoas. Enfim, caberia ao Serviço Social incentivar, e talvez liderar, uma reflexão e ação conjuntas, ancoradas numa observação sensível dos múltiplos problemas que podem ocorrer num processo de formação com níveis de exigência adequados aos requisitos da economia.

Questionadas sobre a avaliação que fazem do impacto das ações de formação na empregabilidade e dos rendimentos das famílias, as assistentes sociais referem que a formação profissional não tem

impacto significativo na empregabilidade; apontam casos em que há acumulação de muitas formações, avulsas, fragmentadas e sem qualidade para induzir o acesso a uma profissão; reconhecem que as formações apenas permitem aumentar temporariamente os recursos económicos, uma vez que as bolsas não são descontadas na prestação do RSI; algumas referem que, apesar das limitações, a formação oferecida pode permitir quebrar o isolamento social, induzir a aquisição de cumprimento de horários, e enriquecer os relacionamentos sociais; identificam um número muito reduzido de pessoas que melhoraram a sua situação profissional por via da formação.

Não tem quase nenhuma… pouco. Nem na empregabilidade, nem a nível de rendimentos. Nem o valor das bolsas, só o dinheiro que eles gastam em transportes… Isso é uma cortina que está aí, e diz-se, "Ah! Isso é um extra à formação…! (JO)

(…) Na empregabilidade a maioria das formações que frequentam acabam por não dar em nada, por exemplo, uma formação que está a decorrer agora, uma formação modular, "Orçamento Familiar e Gestão Financeira". É importante eles terem estas noções, mas não é isto que lhes vai dar trabalho… é tipo de formação que está desfasada daquilo que o mercado de trabalho procura… O que é importante é haver trabalho para os formadores! Isso é que é importante! Se isso vai de encontro às necessidades das pessoas que as recebem, essas formações, isso já pouco importa…. Olha serve para baixar as estatísticas das pessoas que se encontram em situação de desemprego e inscritas no IEFP como tal.

(…) Mas esta sensibilidade vê-se logo naquelas sessões coletivas promovidas pelo IEFP dirigidas a pessoas desempregadas. Ali, dentro do mesmo espaço tens pessoas com mestrados, licenciados, doutorados e tens pessoas iletradas, e o discurso é o mesmo…. Há pessoas que nem perguntas fazem nessas sessões, que nem percebem o que se está a dizer por vergonha…(AF)

(…) Em relação às formações com equivalência ao 4ºano, não há grande expectativa de empregabilidade, acho que essas funcionam como forma de quebrar algum isolamento das pessoas, olharem mais para si, ou começarem a fazer o seu percurso… O percurso formativo não é imediato, leva o seu tempo, vai-se construindo (…) as pessoas começarem a sair de casa, ou o conviver com outras pessoas e muitas vezes a formação, por exemplo, esta última que fizemos aqui de empregada de andares com equivalência ao 6º ano as pessoas que estiveram são pessoas mais velhas, efetivamente, que só tinham o 4 ano, tinamos uma rapariga mais nova. Se tu me perguntares, mas estas pessoas vão todas a seguir arranjar trabalho na área de empregada de andares? Não, não vão! Mas, entretanto, conseguiram adquirir mais algumas competências, mais algum dinheiro, a quebra do isolamento social, principalmente para as mulheres quês estão muito em casa. E esta geração é o grupo de mulheres que está em casa, nos trabalhos domésticos, no apoio aos filhos e que eles vão crescendo e eles, entretanto vão às suas vidas e aí é que elas ficam meias perdidas e sem grande orientação. E aí o objetivo é esse! Destas que estiveram a fazer formação, houve algumas que conseguiram integrar o

mercado de trabalho, entretanto… e saíram da formação. Esta é outra dificuldade que nós temos, às vezes mesmo sendo uma formação de seis meses, como foi o caso, as pessoas planearem a sua vida a seis meses, é tão difícil! Qualquer questão as desorienta as faz sair do caminho. (JC)

Nós temos muitas pessoas que enveredaram por formações na área da estética, e de cabeleireiro; que eu sinto que tiveram mais impacto, mas a nível do trabalho informal. As empregadas de andares também conseguem colocação no mercado de trabalho, assim como o curso de geriatria, em que se consegue obter mais respostas ao nível de integração num emprego.

Mas, depois também temos muitas pessoas que realizam várias formações e que depois acabam por não dar em nada, por exemplo cursos de administrativos… (MJ)

(…) As formações não têm grande impacto na vida das pessoas, porque se calhar está na própria génese da formação que não está bem planeada. Porque se fosse de encontro aquilo que os indivíduos esperam dela… O problema é que a entidade que organiza a formação, pelo menos uma delas, não dá muito abertura a que os cursos tenham um plano curricular diferente ou que tenham uma carga horária diferentes… e isto faz com que muitas vezes as formações sirvam mais para entreter as pessoas e as pessoas passam a ser os chamados "papa formações. (MS)

Das que nós temos conhecimento, nenhum impacto ao nível da empregabilidade…. Ao nível do rendimento das famílias, acumula mais um bocadinho de rendimentos porque a bolsa de formação não é descontada na prestação de RSI. E o subsídio de transporte e alimentação, que ajudam a aumentar os rendimentos, alguns utentes até dizem, "Ó doutora, com o dinheiro desta formação vou comprar um frigorífico…"; aumenta ligeiramente os rendimentos, mas ao nível da empregabilidade, nada altera, pelo menos essa é a experiência que eu tenho… (C)

Acerca do interesse dos beneficiários pela formação profissional, as assistentes sociais entrevistadas são unânimes quando referem que os beneficiários manifestam fraco interesse pela formação profissional, seja porque não reconhecem utilidade na componente teórica da formação, não "aguentam" estar fechadas muito tempo dentro da sala de aula, seja porque não tiveram uma relação gratificante com a escola no passado; outras assistentes sociais referem que a oferta da formação é mal concebida porque não vai de encontro dos conhecimentos que são requeridos pelos postos de trabalho; uma outra linha de interpretação é a que aponta para a oferta de formação não ter em conta o tipo de formação que as pessoas desejariam obter; referem que os beneficiários apontam "tudo e mais alguma coisa" para evitarem a formação e que a taxa de desistência é elevada; em nenhum momento destacam os mecanismos seletivos da escola indutores de exclusão.

(…) As pessoas manifestam pouco ou nenhum interesse pela formação, talvez por aquelas que já alguma vez fizeram não lhes tenha trazido nenhuma mudança significativa nas suas vidas…, mas também acho que há uma certa pobreza de espírito, o acharem que a formação não vai trazer nada, se é um emprego ainda traz dinheiro agora uma formação… não vai trazer nada. (CL)

As pessoas manifestam fraco interesse pela formação profissional. Quando se fala em formação profissional a maioria das pessoas argumenta, "Não, não! Eu quero é trabalho!", o que é um bocado contrassenso, muitos dizem isso porque sabem que não há trabalho, é que eu acabo por constatar. Alguns dizem, "Eu já estou farto de formações! (C)

Depende, se tiverem algum retorno, é como eu disse, neste momento está muita gente interessada porque sabe que vai buscar algum rendimento. E esse rendimento tem uma importância enorme no seu quotidiano. As pessoas que neste momento estão integradas em formação, eu tenho perfeita noção disto, é para pagar a renda. (JO)

A maioria das pessoas manifesta muito pouco interesse em fazer formação…. Antigamente achava que tinha a ver com o baixo valor das bolsas de formação, de serem contabilizadas no RSI e depois a questão das áreas de formação, não irem ao encontro do interesse deles e a questão de serem muito teóricas e a componente prática ser muito reduzida, acho, como já falamos há pouco, que para este tipo de população deveriam ser formações mais práticas para os motivar mais. (MJ)

Quanto aos argumentos mais utilizados para convencer os beneficiários a aderirem à formação, quase todas as assistentes sociais elegem como principal argumento a ideia de que quanto mais elevado for o nível de formação, maior será a probabilidade de acederem a um emprego mais qualificado; algumas salientam que a formação lhes permitirá conviver com novas pessoas e tornar o *quotidiano menos monótono e vazio.*

Normalmente, os argumentos que utilizo é que vai ser uma oportunidade de conhecer outras pessoas; que vão estar ocupadas…. É mais por aí… (AF)

Eu para convencer as pessoas a aderirem à formação costumo utilizar argumentos que estão associados ao aumento da capacitação pessoal…de ganhar competências, de se sentir com mais auto-estima, de conhecer outras pessoas…. dar-lhes a mostrar que ao conhecer novas pessoas e estarem integrados num grupo acaba por funcionar como uma rede de suporte…e que pode ser um caminho para a integração, para autonomização da medida…

Eles dizem muito que não querem estar "presos dentro de uma sala de aula", ou então "fico cansado" … é muito difícil desmontar isto… muito difícil… Quando vem esse argumento do "estar

preso", eu digo, "mas já foi?", "mas já tentou?", "Também não está preso em casa?", costumo usar muito, dependendo da pessoa que está à minha frente, "mas também passa o dia em casa, não passa?", "É só uma hora!", "São só duas horas!". Agora a parte económica da formação acaba por ser uma motivação para eles, mas muitos mesmo com o dinheiro dizem que não conseguem "estar presos". E aqui a nossa argumentação fica um bocado "por terra". (JO)

Em síntese, a oferta de formação aos vários tipos de desempregados, de longa duração, jovens, mulheres, etc., implicaria o estudo rigoroso das necessidades das empresas, em vários ramos de atividade económica, designadamente as suas exigências em matéria de conhecimentos e qualificações (Malglaive, 1995). A constituição de verdadeiras parcerias em termos de compromisso e ação conjunta obrigará a encontrar caminhos para ultrapassar hiatos entre o sistema de ensino e o mercado de trabalho, nem deve deixar as empresas de fora, nem deve ser complacente com um sistema de ensino dominado por uma lógica rígida e academicista. Nem interessa um sistema de ensino exclusivamente centrado no acesso ao ensino superior, como não interessa um ensino profissional e tecnológico desprovido de qualidade, como não interessa um ensino tecnológico colado a lógicas tradicionais, reduzindo a sua vertente prática e profissionalizante. A superação do desfasamento entre o sistema de ensino e o sistema profissional exige a constituição de parcerias sólidas cuja ação tem de resultar de um compromisso e planeamento conjuntos em todas as fases do processo. Em suma, é fundamental sublinhar que a constituição de parcerias não se deve resumir a uma rotina burocrática que se aceita apenas para cumprir requisitos para obtenção de financiamentos. (Perrenoud, 2008; Malglaive, 1995; Shwartz, 1984, 1995).

De um modo geral, as entrevistadas consideram que cabe ao Serviço Social organizar parcerias comprometidas com a reflexão conjunta sobre os requisitos de uma formação verdadeiramente capaz de induzir o acesso a um lugar na economia; todavia, assinalem que no atual quadro institucional não há condições para desenvolver esse trabalho, seja por falta de tempo, seja por escassez de recursos humanos, seja por falta de vontade política; reforçam que deveria haver uma reflexão que envolvesse as várias entidades (empresas, centros de formação, segurança social, IEFP, técnicos do RSI e beneficiários) em torno do necessário aperfeiçoamento da oferta de formação profissional: razões da desistência, da fraca empregabilidade, e razões da artificialidade da formação.

Neste contexto de desenvolvimento histórico da economia, não há como iludir que a elevação da formação e das qualificações deveria ser uma componente obrigatória dos *contratos de inserção*. Em consequência, no âmbito da ação do Serviço Social nos problemas da pobreza e da exclusão social, não há como evitar perplexidade em face da ausência de programas de intervenção sistemáticos e articulados dirigidos à qualificação e empregabilidade dos assistidos. Não há como deixar de interpretar o caráter fragmentado, casuístico e incerto das intervenções incluídas no chamado *contrato de inserção* como a evidência de práticas completamente descoladas da análise científica dos problemas inerentes à baixa qualificação e ao desemprego. A burocracia, o assistencialismo e controlo

social ganham a dianteira sobre outras práticas mais consentâneas com o discurso das políticas sociais ativas. Os cidadãos que beneficiam do *RSI* têm a obrigação de estar disponíveis para aceitar formações que podem, ou não, acontecer, mas que, caso ocorram, não podem ser recusadas, sob pena da cessação da medida (Ferreira, 2012).

Caberia, ainda, ao Serviço Social, assumir um papel de influenciador junto de quem tem o poder de decisão, designadamente, através da enunciação de todas as perversidades inerentes à imposição de formações que não provocarão qualquer mudança relevante no acesso ao emprego e autonomia económica e, pior que isso, instalarão a convicção de que tudo não passa de uma imposição ilegítima que mais não representa do que uma simulação de combate à pobreza. (Malglaive 1995, Schwartz, 1984, 1995). Influenciar o poder político no sentido de verdadeiramente democratizar o acesso às qualificações seria, além do mais, um caminho para a consolidação do Serviço Social como profissão científica e intelectual.

Assumir uma atitude pró-ativa a respeito da formação/qualificação das pessoas requererá dos profissionais de Serviço Social uma sistematização dos trajetos escolares e profissionais dos indivíduos cujos contratos de inserção têm a seu cargo, seguida de negociação com centros de formação profissional e empresas, com vista à articulação da formação com o emprego. Superar atuações individualizadas, segundo uma lógica casuística, é o que se impõe para atingir algumas das causas estruturais da escassez, ou mesmo ausência, de oportunidades de chegar a um lugar no mercado de trabalho que preserve o cidadão da pobreza. Fazer um levantamento exaustivo das ofertas de formação, muito em especial das que têm qualidade e reconhecimento no mercado de trabalho, parece-nos uma linha de atuação crucial para escolher e propor as parcerias com mais potencial para gerar experiências verdadeiramente alternativas à burocracia.

À questão relativa à produção de estudos/relatórios especificamente centrados na análise dos trajetos profissionais e situação profissional dos beneficiários, todas as respostas assinalam que apenas é recolhida a informação que é imposta pela plataforma ASIP. Logo, não procedem à recolha de informações suscetíveis de serem trabalhadas com vista à construção de tipologias das trajetórias profissionais dos beneficiários do RSI. Tipologias, essas, que seriam fundamentais para diferenciar os vários tipos de intervenção ajustados aos percursos escolares e profissionais. Os assistentes sociais entrevistados não assumem este tipo de trabalho como necessário para influenciar a tomada de decisões efetivamente comprometidas com a qualificação de todos os beneficiários.

(…) Não costumo produzir estudos/relatórios especificamente centrados na análise dos trajetos profissionais e situação profissional dos beneficiários … só preenchemos aquilo que a ASIP no pede". (AF)

(…) Só preenchemos aquilo que o ASIP nos solicita … o número de anos que a pessoa trabalhou não aparece … isto não é aprofundado … estes dados não os utilizamos para nada (C)

(…) Não! Não costumamos produzir relatórios centrados especificamente na análise dos trajetos profissionais dos beneficiários que acompanhamos. (CL; JC; JO; MJ)

(…) Para podermos ajudar a pessoa a inserir-se novamente no mercado de trabalho, precisamos de conhecer o seu trajeto profissional … muitas vezes, as pessoas têm qualidades que nem sabem que têm, nem nós muitas vezes as vemos! … (MS; P)

Do ponto de vista da análise da dimensão económica do fenómeno da pobreza, a tipologia construída por Serge Paugam (2003) com base na qualidade dos laços que ligam o indivíduo ao emprego é de grande pertinência e utilidade para o Serviço Social: os assalariados próximos da *integração incerta* cuja impossibilidade de estabilizar a sua situação profissional equivale à privação de um futuro; os assalariados próximos da *integração laboriosa* cujo sofrimento no trabalho é muitas vezes a expressão de uma fraca consideração por aquilo que eles são e que trazem à empresa; os assalariados próximos *da integração desqualificante* cuja acumulação de um trabalho sem alma e de um futuro incerto é fonte de desespero e de humilhação. A desqualificação social dos assalariados começa, pois, a partir do momento em que são mantidos, contra a sua vontade, numa situação que os priva, no todo ou em parte, da dignidade que se atribui geralmente aos que contribuem pelos seus esforços para a atividade produtiva necessária ao bem da coletividade: um meio de expressão de si, um rendimento decente, uma atividade reconhecida, uma segurança. Neste sentido, a rutura do laço de participação orgânica não começa com o empurrar para fora do mercado de emprego; ela existe no próprio seio da população de assalariados em atividade.

Com o retorno da insegurança social constata-se hoje que, cada vez mais, a noção de responsabilidade individual se sobrepõe à noção de responsabilidade social. Nos programas de luta contra o desemprego, faz-se cada vez mais apelo à responsabilidade individual e ao mérito, podendo, igualmente, constatar-se um forte aumento da explicação da pobreza pela preguiça, enquanto a explicação pela injustiça social declinou fortemente.

O compromisso do pós-guerra que tinha permitido fazer recuar a assistência e conciliar eficácia económica e solidariedade social foi abalado pela nova questão social. O desemprego e a instabilidade dos empregos puseram em questão os equilíbrios anteriores e a sociedade polarizou-se em duas partes: de um lado a que ganha, ao abrigo de qualquer ameaça de precariedade; do outro, a que perde rapidamente o seu lugar em razão da sua fragilidade económica ou relacional.

Atualmente, o desemprego não é a única característica desta degradação do emprego, dado assistirmos a uma multiplicação dos empregos de estatuto precário e a um aumento do tempo parcial a que se chama subemprego. O risco de perder o emprego é consideravelmente ampliado em particular nas empresas em estruturação, a tal ponto que se pode falar de desestabilização dos empregos considerados como estatutariamente estáveis. As investigações sobre as vivências do desemprego, da

pobreza e do recurso à assistência permitiram verificar que existe o risco de as pessoas se sentirem socialmente desqualificadas.

Mas, como já acima dissemos, também podemos encontrar no mundo do trabalho situações de precariedade comparáveis ao desemprego, em termos de crise identitária e de enfraquecimento dos laços sociais.

A expressão "ter um emprego" nem sempre significa que os assalariados têm a possibilidade de realização numa atividade produtiva e, ao mesmo tempo, garantias de segurança face ao futuro. Se tomarmos como tipo ideal da integração profissional uma situação em que o indivíduo tem ao mesmo tempo assegurado o reconhecimento material e simbólico do trabalho e a proteção social que decorre do emprego, constataremos que numerosos assalariados experimentam o sentimento de serem mantidos numa condição aviltante, dado não terem qualquer oportunidade de melhoria ao longo da sua vida profissional. A consideração que obtêm no seu trabalho pode ser tão fraca, a ponto de desencadear o sentimento de serem socialmente rebaixados, até mesmo de não poderem contar para os outros. Considerado como uma das causas maiores de degradação do laço social, o desemprego foi muitas vezes estudado como um processo de acumulação progressiva de fracassos e de ruturas, pois que não apenas acarreta a degradação do nível de vida, mas também o enfraquecimento da vida social e a marginalização face a outros trabalhadores[18].

Na sua forma extrema, de expulsão durável do mercado de trabalho, o desemprego comporta um caráter multidimensional, contribui para o enfraquecimento da vida social, dessocialização, humilhação, risco elevado de rutura de outros laços, designadamente familiares, sentimentos de inutilidade social. Um processo que condena os "pobres" a uma carreira específica, altera a sua identidade prévia e torna-se um estigma que marca o conjunto das suas relações com os outros … (Sennett, 1979, 2006; Standing, 2011; Paugam, 2003)

Ora, do ponto de vista da intervenção do Serviço Social no fenómeno pobreza, faz todo o sentido observar até que ponto é assumida a centralidade dos problemas da qualificação profissional e do emprego enquanto fatores decisivos do desenvolvimento psicossocial dos indivíduos e da sua inserção

[18] Os primeiros grandes inquéritos sociológicos sobre este assunto datam de 1930 (Paul Lazarsfeld, Marie Jahoda et Hans Zeisel em Marienthal na Áustria) no decurso de um período bem conhecido de crise económica em que o desemprego tinha atingido valores muito altos…. demonstrou que o desemprego contribui para enfraquecer a intensidade das trocas sociais. ….. o trabalho na fábrica era o centro da vida social, ele trazia aos trabalhadores não somente uma atividade e uma remuneração, mas também uma razão de existir, um sentimento de utilidade e um reconhecimento social. De uma maneira geral, é a comunidade no seu conjunto que se tornou cansada. O retraimento do campo de atividade transformou o funcionamento de certas instituições (a biblioteca municipal, os clubes de lazeres, o teatro, etc.) e atingiu progressivamente a vida privada dos desempregados.

Cinquenta anos mais tarde, Dominique Schnapper insistiu igualmente sobre o enfraquecimento da vida social dos desempregados. Na realidade, se o desemprego se caracteriza pelo aborrecimento, dessocialização, humilhação e pelo risco elevado de ruturas de outros laços, é no quadro do desemprego total que se verifica este processo

social. Nada pode confirmar mais a tese de que a ação do Serviço Social é assistencialista do que a inexistência de intervenções nestes domínios, ou, o seu caráter pontual, disperso e ocasional.

É fundamental compreender a inutilidade da oposição entre responsabilidade individual e responsabilidade social, já que a responsabilidade individual só é atingível na condição de a cada um ser oferecida a possibilidade real de a exercer plenamente, ou seja, se for assumida a necessidade de proporcionar vantagens aos que à partida são objetivamente impedidos de adquirir, apreender, interiorizar o conjunto de conhecimentos e requisitos determinantes da aprendizagem escolar.

No que respeita à escolarização e à qualificação profissional é muito importante compreender que a igualdade de oportunidade não se confunde com a obrigatoriedade e gratuidade do ensino, questão, esta, que, apesar de amplamente teorizada e esclarecida, não deu lugar a uma efetiva criação de igualdade de oportunidades das crianças de todos os meios sociais. É muito importante compreender que, como assinala Paugam (2003), a *aprendizagem fracassada* constitui um tipo de rutura do laço social cuja origem reside na incapacidade de a escola promover um tipo de ensino ajustado às condições em que decorre a socialização primária das crianças das famílias pobres.

Seria necessário que nos interrogássemos se é normal que as crianças dos meios desfavorecidos sejam condenadas a fracassar no sistema escolar, sem ter a possibilidade de adquirir as bases necessárias à sua integração social. Seria necessário que nos interrogássemos sobre como resolver a contradição entre a igualdade formal dos indivíduos e a força das desigualdades da vida social.

Faltam políticas públicas que visam tornar as crianças mais desfavorecidas capazes de adquirir os conhecimentos e as disposições consonantes com as exigências da participação nas sociedades modernas em rápida evolução.

Voltando ao papel do Serviço Social no combate à pobreza, interessa observar qual a importância que é atribuída ao investimento na criação das condições capazes de assegurar uma real e substancial melhoria das aprendizagens. Interessa, igualmente, observar se se interrogam sobre o caráter altamente problemático da solidariedade nos dias de hoje, desde logo, como será possível conceber a solidariedade num mundo económico que atira os mais vulneráveis para a inatividade ou a precariedade institucionalizada. Como criar a solidariedade quando esta é essencialmente compreendida em termos de custo para a coletividade e limitada a uma ação minimalista essencialmente reservada aos mais desfavorecidos. Como desencadear ações economicamente inclusivas quando o compromisso que visava fazer dos indivíduos uma outra coisa que não uma mercadoria trocável foi, pouco a pouco, posto em causa? Como fortalecer a ligação dos indivíduos à sociedade, quando as noções clássicas de universalidade dos direitos, de prevenção, de redistribuição institucionalizada são pouco a pouco substituídas por noções de responsabilidade individual, de tomada em conta individual das necessidades. Sennett, 1979, 2006; Standing, 2011, Paugam, 1996, 1997, 2003).

Questionadas sobre os rendimentos do trabalho de uma percentagem significativa das pessoas empregadas estarem abaixo da linha da pobreza, a resposta imediata das entrevistadas aponta os baixos salários, as contratações em regime de part-time e contratos a termo certo como causas.

Quando interpeladas sobre o peso determinante das tendências atuais do funcionamento da economia sobre os baixos salários, a insegurança do emprego ou o desemprego, as assistentes sociais entrevistadas referem a baixa intensidade tenológica e organizacional das empresas com efeitos na produção de baixo valor acrescentado.

Embora sem poderem avançar dados precisos, adiantam que no universo de pessoas que acompanham e que se encontram em idade ativa, a proporção das que estão empregadas é muito baixa; os ramos de atividade que ocupam estas pessoas são a restauração, as limpezas, as entregas de produtos porta-a-porta (Uber); os salários que auferem são baixos e a maioria encontra-se a trabalhar em regime de part-time e com contratos a termo certo; as entrevistadas destacam a existência de beneficiários que trabalham no mercado paralelo e que, na sua leitura, é o *único onde elas ainda têm lugar;* com efeito, esse trabalho incerto e mal pago representa uma "solução" para compensar os baixos rendimentos.

Os salários estão muito abaixo das necessidades da população em geral. As pessoas não têm acesso aos bens essenciais; contratos frágeis; efeitos da globalização; das políticas que nos temos; produção a baixos custos…(AF)

Tem a ver com a precarização dos contratos de trabalho, os "contratos de trabalho de fachada", a prestação de serviços… O próprio custo de vida está tão elevado que uma pessoa mesmo que trabalhe não consegue fazer face às despesas, falávamos há pouco nas rendas de 600 euros, o salário mínimo são 705 euros. (…) O efeito da globalização que faz com que os salários sejam todos baixos. As empresas procuram mão-de-obra barata…. Tem a ver com o funcionamento da economia, mas a nível global! Não tem só a ver aqui com Portugal… (CL)

O salário mínimo é muito baixo, este ano temos aqui a subida dos preços de tudo, mas nos últimos três, quatro, talvez cinco anos as questões da habitação, por exemplo, não só, dos bens essenciais e com a pandemia também aumentaram imenso, mesmo que o salário mínimo tenha sofrido aumentos e é o único salário que tem vindo a aumentar, efetivamente é muito abaixo daquilo que as pessoas precisam para pagar uma renda, comer, pagar televisão, uma luz, água (…) São pessoas que muitas vezes ocupam trabalhos em regime de part-time, estão a lembrar-me dos trabalhos nas limpezas e nós temos muitas utentes que fazem isso que é curioso, mas não deixam porque estão efetivas, acho que a determinada altura é quase prejudicial ir trabalhar, mas imagina têm num determinado sítio duas horas e estão efetivas naquelas duas horas, já ninguém lhas tira, mas naquelas duas horas ganham 2 euros, 3 euros à hora e estamos a falar de horários tipo seis da

manhã oito, porque é antes dos serviços abrirem e as pessoas vão fazer aquelas duas horas porque aquele dinheiro e certinho e o emprego já é seguro. Depois às vezes no verão conseguem trabalhar até o mês inteiro porque ficam a substituir férias, às vezes até mais de que um mês, conseguem ter ali no verão ali mais que um salário inteiro, mas tudo muito precário, muito mal pagos. (JC)

Precariedade dos trabalhos, os valores do salário não são atualizados em função da inflação que o país tem; a baixa escolaridade dos utentes também acaba por influenciar. O tipo de trabalho que estas pessoas integram é quase todo ele nas áreas das limpezas e restauração, mas sobretudo limpezas e depois são naquelas empresas de trabalho temporário, trabalham duas horas por dia, de manhã cedo, ou ao final da tarde, nunca num regime de full-time e os contratos são sempre a termo certo. (MJ)

Eu diria que 90% das pessoas em idade ativa se encontram desempregadas. Eu tenho os dados das pessoas que estão empregadas, mas lá está, as que estão a tempo inteiro, entretanto também já deixaram a medida. Estamos a falar daquelas que mantêm a medida porque o salário que obtêm não lhes permite autonomizar-se, portanto, cerca de 90% das famílias encontram-se sem trabalho…(C)

Das famílias que acompanho, que poderão ser 80 famílias, talvez 20% um dos elementos trabalha. Sendo que esse elemento pode não trabalhar a tempo inteiro. Muitas vezes o que acontece e isso muitas vezes é fomentado pelas entidades patronais com a conivência da pessoa ou não, poderão trabalhar a tempo inteiro, mas os descontos para a segurança social, são tendo por base um contrato a tempo parcial. (MS)

Sobre a opinião das assistentes sociais acerca da pertinência de analisar com os beneficiários a perceção que estes têm acerca das razões que conduziram à sua marginalização do mercado de trabalho, as entrevistadas reconhecem unanimemente que esse exercício de reflexão é muito importante para aliviar a carga culpabilizadora associada ao estatuto de pobre/assistido, contudo manifestaram alguma dificuldade em referir como é que o colocam em prática, o que, de certo modo, evidencia alguma fragilidade na compreensão do que significa analisar com as pessoas as causas das suas circunstâncias.

Nem sempre é possível conversar com as pessoas sobre a sua própria perceção acerca das razões que as conduziram à perda do emprego … nem sempre é possível com todas … porque algumas não se colocam em nenhum momento em questão … a culpa é sempre do outro e vitimizam-se … é um traço muito transversal à maior parte dos beneficiários que acompanhamos, mas há pessoas com quem isso é possível … com quem é possível desconstruir as justificações que apresentam para não querer trabalhar … cumprir horários, ser pontual, "porque hoje não me apetece, porque amanhã dói-

me a barriga e não posso ir … é sempre isto! … há sempre desculpas! … desconstruir isto não é fácil … (AF)

(…) considero que é importante abordar com as pessoas a questão das razões da falta de emprego … elas acabam por enumerar os motivos … nas mulheres é mais a maternidade que fez com que ficassem afastadas do mundo do trabalho … não costumo aprofundar este assunto com os próprios …. Pergunto-lhes sobre as suas qualificações… falo-lhes de aspetos devem trabalhar para integrarem o mundo do trabalho. (C)

"Sim, acho fundamental conversar com as pessoas sobre as razões do desemprego … a primeira passa muito pela apresentação da pessoa … há muito descuido com a imagem … o fato de treino … o avental… nós começamos a trabalhar a imagem… e, depois, tentamos apelar a uma visão de futuro… se a pessoa já pensou sobre as causas da sua situação da pobreza, que competências possui, aquelas que lhe faltam… às vezes até conseguimos que elas detetem uma área que gostariam de trabalhar … é raro, mas às vezes conseguimos … (CL)

(…) Isso é uma coisa que eu às vezes reflito muito com eles, principalmente quando há ofertas de formação que as pessoas não querem fazer, não querem ir para a sala … "formação não! … Eu quero é emprego!" … quando experimentam, algumas transformam-se … tenho mesmo esta noção e tenho imensa experiência com algumas pessoas … (JC)

(…) Muitas vezes falo com elas … as pessoas sentem que de alguma forma não têm as oportunidades que merecem … digo muitas vezes … "eu não vos conheço, eu sou uma entidade empregadora e está aqui o Manuel e está aqui a Joaquina, o Manuel tem o quarto ano e a Joaquina tem o 12ºano, o ordenado vai ser o mesmo para os dois. Quem é que acha que eu vou meter? Eu vou meter a pessoa que tem o 12ºano que vai ganhar a mesma coisa, porque tem mais competências à partida e mais escolaridade". Não quer dizer que isto seja verdade! … não quer dizer que isto seja verdade, mas em princípio a escolaridade interfere … reflito com elas sobre a sua experiência profissional, porque muitas vezes é tudo por baixo do tapete … falamos de tudo, desde a idade, a falta de escolaridade, a falta de perfil profissional, a forma de estar e ser, competências… tudo isso é falado (…) Não é fácil desmontar isso com as pessoa … têm consciência de que têm baixa escolaridade… não estão motivadas para aumentá-la … porque estão descrentes no que diz respeito à educação … não têm paciência para estarem ali fechadas e sentadas a ouvir um professor… (JO; MJ)

(…) Costumo abordar as questões da falta de qualificações … costumo abordar sobretudo a importância da escola para os filhos, para o futuro … porque eles veem situações em que fulano tirou

o curso de enfermeiro e está desempregado … é tentar desmontar isto … o que eu lhes tento passar é que, independentemente disso, é mais vantajoso ter formação escolar ou profissional do que não ter … no futuro pode conseguir, a sua remuneração vai ser sempre superior aquele que não tem formação alguma … Eu tento que eles compreendam isso, se bem que trabalhar este tipo de coisas em adultos é muito difícil, porque é, mas complicado alterar atitudes nos adultos. (MS)

Começo sempre pela questão do trabalho … porque é que ficou em situação de desemprego e ao longo do acompanhamento vamos aprofundando um bocadinho … tento perceber qual foi a experiência profissional …porque é que nunca teve acesso a um contrato de trabalho … É muito a dimensão individual … a falta de competências … a falta de disponibilidade, incompatibilidade de horários no caso de terem de prestar cuidados a familiares … algumas pessoas conseguem fazer essa reflexão, mas são muito poucos mesmo quando damos linhas de orientação … não faz sentido nenhum depositar a responsabilidade do percurso em causas individuais … tem mais a ver com a forma como o mercado de trabalho funciona, como as empresas funcionam … os postos de trabalho quase descartáveis … Temos de falar na dificuldade em conseguirmos realmente integrar profissionalmente numa lógica liberal, lógica em que o capitalismo avança sobre os direitos sociais das pessoas. (P)

A respeito do valor que os beneficiários atribuem ao trabalho na construção da sua identidade, as entrevistadas sugerem duas grandes tendências: a existência de pessoas que não valorizam, de todo, o trabalho para a construção da sua identidade social e realização pessoal, seja porque nunca tiveram uma experiência profissional, seja porque as experiências profissionais que tiveram foram penosas, desqualificantes e incapazes de gerarem uma autonomia económica; e a existência de pessoas mais qualificadas, com percursos profissionais regulares que procuram a todo custo obterem um emprego pra não ficarem dependentes da medida.

As entrevistadas também referem que a não atribuição de valor ao trabalho enquanto fator de construção identitária se deve ao facto de os beneficiários permanecerem há longo tempo no desemprego e na medida; não atribuem à sua intervenção ou da instituição qualquer papel no processo de interiorização dessa atitude de desvalorização; as entrevistadas também referem casos em que as pessoas reproduzem a *cultura de pobreza* em que foram socializadas na sua infância, dado não haver no seu meio familiar uma única figura de referência que tenha vivenciado o trabalho como uma oportunidade de afirmação social.

São poucos os que dão valor ao trabalho para a construção da sua identidade. (…) O trabalho é desvalorizado porque no meio em que vivem todos o desvalorizam… Se eles estivessem inseridos em comunidades que valorizam o trabalho … se os retirássemos daqueles contextos, tinham outras perspetivas. O grupo de pares é muito importante no acesso a outras referências … alguns têm a noção que só a trabalharem conseguem ter alguma dignidade … outros nem param para pensar sobre

isso … não consideram que isso afete a sua dignidade … O valor que dão ao trabalho é muito diminuto, muito diminuto… não tem impacto na representação pessoal que têm, não tem impacto na projeção de futuro, eu acho que nem sequer conseguem ter essa noção… (AF; C; CL)

Varia muito …alguns têm alguma vergonha de estarem no RSI e querem muito trabalhar … têm muito a noção que só a trabalharem é que conseguem ter alguma dignidade …. Outros nem param para pensar sobre isso … as pessoas veem o trabalho como uma forma de ganhar dinheiro, é muito instrumental ... temos algumas pessoas que conseguem fazer o que gostam … geralmente, as pessoas não têm um sentimento de realização pessoal através do trabalho … muito pelas experiências pouco gratificantes que foram tendo ou porque nunca terem alguma …(JC)

Há pessoas que têm a noção que o trabalho lhes pode trazer algum sentimento de dignidade e utilidade social … aquelas pessoas que estão há muito tempo na medida até entendem que é importante o trabalho, mas passa-lhes ao lado … não estão habituadas a este ritmo, o estilo de vida delas já está de tal forma formatado que dizem que não têm tempo, nem para ir limpar umas escadas … e, às vezes, eu pergunto, "mas como é que não tem tempo?", "porque vou levar os meus filhos à escola, depois vou-lhes dar o lanche do meio da manhã. (JO)

Temos de tudo, temos aquelas famílias que querem trabalhar porque acham que é uma mais-valia, seja a nível económico, mas também ao nível da realização da pessoa, … estar dentro da sociedade … depois, aquelas pessoas que verbalizam que o trabalho é muito importante, mas que, na prática, não se mobilizam para nada (…) geralmente, estas pessoas são as que estão há mais tempo na medida … São as mais difíceis de trabalhar e muitas delas já têm rotinas de trabalho informal, depois o trabalho informal acaba por ser mais rentável do que o trabalho formal … "tenho que ir buscar o meu filho às 15:30 horas" … mesmo quando há a possibilidade de ele poder ficar até às 17:30 horas … não, nem pensar! … tenho de os ir buscar à escola à hora de almoço, porque eles não gostam da comida da cantina… ou seja, tudo serve de justificação para não irem trabalhar. (MJ)

Acho que o trabalho ocupa um lugar importante na valorização dos indivíduos … estas pessoas em situação de pobreza e desempregadas acham-se "indivíduos de segunda" … acho que eles se sentem inconscientemente inferiorizados (…) estas pessoas quando recusam trabalho invocam determinados motivos, mas na realidade o que elas sentem é que não são capazes. … não é porque não valorizem o trabalho … é certo que a vida destas pessoas é dura … que ter três, quatro filhos e não ter recursos para os acompanhar … são questões reais … (MS)

Há pessoas que nunca sequer conseguiram uma inserção no mercado de trabalho … é preciso um trabalho de sensibilização e motivação, apesar de as nossas políticas não darem resposta. Mas nós

continuamos a fazer esse trabalho de sensibilização … trabalhar ou não trabalhar não influência sobre o valor que atribuem a si próprias … (P)

As entrevistadas são unânimes em reconhecer que é importante conhecer os modos de vida das pessoas cronicamente desempregadas, todavia a sua descrição dos modos de vida dos beneficiários não ultrapassa o senso comum mais óbvio: "as pessoas não querem mudar", "habituaram-se a uma rotina mais em torno da vida doméstica, resistindo a qualquer rotina que implique o cumprimento de horários, deslocações a lugares afastados das suas residências, alheiam-se das regras da vida social"; em nenhum momento referem os efeitos concretos do desemprego crónico no dia a dia das pessoas e na sua construção identitária; abordam as atitudes dos desempregados como causa e não como efeito da severa restrição das oportunidades; não se veem como protagonistas dos processos de reprodução da *cultura da pobreza*; o papel das instituições e as suas intervenções não são objeto de reflexão, muito em particular na sua influência específica na reprodução das referidas atitudes.

(…) Considero pertinente observar os modos de vida das pessoas cronicamente desempregadas … é importante perceber porque é que pensam e agem de determinada maneira … a falta de recursos económicos acaba por ditar ou impedir o acesso a outros recursos, culturais, etc… ajuda a perceber que determinados comportamentos derivam do acesso desigualitário ao sistema de oportunidades. (AF)

Sim, isso era importante perceber até que ponto não estarem inseridas profissionalmente induz um certo padrão de vida … a falta de rotinas de trabalho tem efeitos perversos … a começar pelos pais não acordarem a tempo de levar os filhos para a escola … almoçar às 14:00 ou 15:00 da tarde … não criam aquelas rotinas ditas normais e que seriam úteis … é tipo "deixa andar", "as coisas vão-se fazendo" … é viver o imediato, "o amanhã logo se vê" … Há uma perda da noção do tempo… ontem, vi uma beneficiária minha a levar o filho à escola com o robe e chinelos de quarto… ela vai deixar o menino à escola e depois vai para casa e deita-se outra vez … o marido nem se levanto … não há uma diferenciação entre o espaço público e o privado … para ela foi indiferente, veio para a rua sem se arranjar… a falta de rotinas de trabalho acaba por desorganizar o resto da vida… (C;CL)

(…) As pessoas ficam muito fechadas, muito isoladas … as pessoas ficam perdidas em termos das suas rotinas … são convidadas a ir para uma formação ou trabalho há uma resistência porque já estão conformadas … colocam entraves em tudo … não querem ir porque é longe … ou porque têm que dar o almoço ao filho porque ele não gosta da comida na escola… conformam-se com esta gestão do dia-a-dia … desenrascam-se aqui e acolá … conformam-se com aquilo que acham que merecem … que não merecem mais, é o destino… (JC; JO; MJ; P)

O emprego tem uma importância a todos os níveis … só que as pessoas olham muito a parte material …, mas o que é certo é que o emprego cria ritmos fundamentais na nossa vida … no desemprego, a nossa vida parece que vira de "cabeça para o ar" … porque deixamos de ter rotinas, de haver uma diferenciação de espaços, nós passamos a estar confinados a um único contexto, mesmo a nossa mente começa a desabituar-se daquela forma de viver … e isso é penalizador para a construção de vínculos sociais, até para o enriquecimento das redes sociais … O trabalho ajuda a estimular as várias funções cognitivas. (MS; AF; CL)

A respeito do interesse de substituir o tratamento caso a caso dos problemas profissionais dos indivíduos por uma abordagem centrada na elaboração de projetos de formação de grupos de indivíduos com trajetórias similares, as entrevistadas consideram que é preciso conceber formas de intervenção globais e estruturadas. Todavia, não aplicam esta tese geral na caracterização das diferentes trajetórias escolares e profissionais dos indivíduos que acompanham, tão pouco concebem a possibilidade de construir *guidelines* adequadas aos diferentes tipos de situações concretas.

Sim, considero. Mas nunca tinha pensado nessa questão. (AF)

É preciso abandonar esta abordagem de caso a caso e conceber formas mais estruturadas e globais de intervenção…(CL)

Considero muito importante abandonar o tratamento caso a caso dos problemas profissionais dos indivíduos por uma abordagem centrada na elaboração de projetos de formação de grupos de indivíduos com trajetórias similares… Esse é um trabalho, como já vimos, que não se faz… de todo! (JC)

Sim, era uma mais-valia. Porque nós temos muitas pessoas com problemáticas semelhantes e se nós conseguíssemos fazer essa intervenção teria mais impacto. (C)

Sem dúvida! Isso é que faria o trabalho social diferenciador… mais próximo daquilo que são as reais necessidades das pessoas…, Mas, infelizmente ainda não estamos aí… (P)

Famílias mais vulneráveis à pobreza

Condições imateriais da pobreza: Socialização familiar e transição para a vida adulta

A análise da incidência da pobreza por tipo de família permite identificar os núcleos familiares mais vulneráveis à pobreza monetária. Em 2019, as famílias monoparentais e as famílias com três ou mais crianças dependentes eram as que apresentavam taxas de pobreza mais elevadas (25,5% e 39,8%, respetivamente). O aumento da incidência da pobreza nas famílias com três ou mais crianças dependentes é evidência das precárias condições em que decorre a socialização de um número

significativo de crianças, cuja transição para a vida adulta pode ser gravemente prejudicada. Em termos de identificação dos fatores causais da pobreza monetária e da exclusão social, as condições de vida da família sobressaem com particular evidência, sendo de salientar a sua influência determinante na reprodução intergeracional destes fenómenos. Mas, cabe, igualmente, salientar a inexistência de uma política de família efetiva, não só pela notória insuficiência das prestações monetárias no âmbito do abono de família, mas, também, por não serem devidamente equacionadas, com objetividade e rigor, as condições eliminadoras da reprodução da pobreza na infância e adolescência.

As entrevistadas concordam que a superação das desigualdades sociais germinadas na família exigiria uma política de família assente no conhecimento dos processos sociais e psicológicos determinantes para o desenvolvimento das crianças; referem que existem *muitas lacunas* no que concerne às políticas de família existentes, designadamente *a falta de respostas em creche*; *a falta de programas direcionados para trabalhar com os pais sobre, por exemplo, como brincar com as crianças, ler-lhes uma história; sensibilizá-las para a carreira escolar dos filhos*; sublinham a falta de programas de grande abrangência e de qualidade que trabalhem as questões do desenvolvimento cognitivo e emocional das crianças em idade precoce, com estimulação da participação ativa e informada dos pais no processo educativo dos seus filhos.

Há muita dificuldade em encontrar creches e equipamentos pré-escolares ... as grandes dificuldades são ao nível da creche … as creches estão lotadas e temos dificuldades em enquadrar as crianças ... também não há a possibilidade de as inserir em infantários privados porque a própria Segurança Social não assume o apoio económico … todos os anos ficam em média 40 crianças sem equipamento … a este nível, nesta freguesia estamos muito descalços … (AF; C; CL; JCL; JO; MJ; MS; AF; JC; P).

As limitações mais graves das políticas de família são as suas insuficiências na criação de uma igualdade de oportunidades de desenvolvimento das crianças … a falta de respostas em creche, por exemplo, é uma enorme falha das políticas de família … o modo como as coisas correm em casa pode ser ainda mais grave do que a não integração da criança em creche … como é que a mãe ou o pai exerce a sua parentalidade ... é preciso compreender qual é a lacuna que está a acontecer para equacionar algumas respostas ... haver programas de intervenção, desde cedo, trabalhassem com os pais competências relativas à leitura de uma história, como brincar com a criança, como estimular o seu desenvolvimento cognitivo…. Sim, achava isso muito importante … (AF)

Desconheço quais são as principais limitações a nível das políticas de família … não sei mesmo … (C)

Das políticas de família? Ainda há nessa matéria uma grande lacuna …. Há um número significativo de crianças que não têm acesso a creche … é não considerar que essa fase da vida humana é crucial para aquisição de cognições fundamentais para o desenvolvimento harmonioso da criança … (CL)

Existem muitas lacunas … a própria creche consegue identificar uma série de dificuldades que no contexto familiar poderiam passar despercebidas … temos feito alguns trabalhos interessantes em parceria com as creches… seria importante haver, ao nível da política de família, programas direcionados aos pais … mas, não há políticas que respondam a estas questões de forma massiva … trabalhamos caso a caso… mas é importante trabalhar com a família, dotá-la de competências, trabalhar com ela diretamente e juntamente com as crianças … as ajudantes de ação direta vão a casa das famílias, ensinar os pais a lerem histórias e a brincar com as crianças … mas não se concebe esta intervenção assente numa política de família… (JC)

(…) é tudo muito respostas imediatas. O problema é que nós estamos sempre aqui a apagar fogo! … o trabalho de educar as famílias ou sensibilizá-las para a carreira escolar dos filhos, somos nós que fazemos … não há programas de intervenção nesse domínio… (JO)

Eu acho que muitos pais têm grandes limitações ao nível das competências parentais … têm também muita dificuldade em admitir que não sabem lidar com alguns comportamentos das crianças (…) Nós tentámos … tínhamos um grupo de enfermeiros que nos vinham ajudar nas sessões especificamente centradas nas necessidades das crianças dos 0 aos 3 anos … faziam sessões práticas sobre alimentação … como saber lidar com as birras, a questão das sestas… não trabalhamos as competências linguísticas das crianças … às vezes pensamos em realizar esse tipo de intervenção, mas … depois … a concretização não é efetivada … também há muita resistência por parte das famílias … acabam por não reconhecer nenhuma vantagem … as pessoas são muito resistentes e nós acabamos por deixar cair … não há programas de intervenção que trabalhem verdadeiramente a relação entre pais e filhos … mesmo durante o 1º, 2º ano já há muitos pais a referirem que não conseguem acompanhar o programa … sentem-se analfabetos funcionais, sentem-se excluídos e depois não conseguem dar apoio aos filhos … entre a família e a escola há um apontar o dedo, a escola aponta o dedo à família e a família aponta à escola, e não como traçar um caminho único, são dois mundos que não se tocam … (MJ; MS; P)

Identificam-se os dois tipos de famílias mais vulneráveis: as famílias monoparentais, com uma taxa de pobreza de 33,3% e as famílias alargadas (com três e mais crianças dependentes), com uma incidência de taxas da pobreza da ordem dos 41,4%. A população pobre residente em famílias com

crianças representava, em 2016, 55% do conjunto da população em situação de pobreza monetária (INE)

A forma de pobreza prevalecente em Portugal, herdada de geração em geração e ligada a uma economia tecnológica e organizacionalmente pouco evoluída e ancorada em baixos salários, comporta uma dimensão imaterial, cujos efeitos na educação das crianças atingem severamente as oportunidades de se tornarem adultos económica e socialmente incluídos.

Para compreender as formas contemporâneas de exclusão e de integração não basta observar as condições de vida material e cultural, é necessário analisar os laços sociais que ligam as pessoas entre si e estas à sociedade, em geral, já que desses laços decorre a apropriação de outro tipo de recursos, também eles, determinantes das oportunidades a que os indivíduos podem aceder: laços sociais que se tecem no seio de grupos primários e de relações interpessoais; laços que ligam os indivíduos ao conjunto da sociedade, através de instituições.

A inserção dos indivíduos em redes de sociabilidade primária (amigos, família, associativa) tem grande relevância, não somente do ponto de vista das ajudas económicas e de serviços, mas, também, do ponto de vista da criação de imagens identificatórias e de sentimentos de pertença, de que decorrem as possibilidades de os indivíduos se representarem a si próprios no seio do seu grupo e de identificarem o seu lugar e papel na sociedade.

Os sociólogos dão muita importância às condições económicas, sociais e culturais da socialização na infância, enquanto os psicólogos são sensíveis às questões relativas à vinculação entre a criança e os seus pais, nomeadamente à sua mãe. Não obstante as diferenças destas duas abordagens, elas estão de acordo sobre o papel primordial das relações familiares na constituição da personalidade da criança e na aprendizagem das normas e das exigências da vida social. Todavia, há que reconhecer que subsistem fortes desigualdades segundo os meios sociais, desigualdades, essas, evidenciadas por fortes correlações entre o desenvolvimento da criança e o seu meio, desde a idade dos seis meses.

O comportamento social das crianças dos meios desfavorecidos foi objeto de observações e estudos precisos nas creches e infantários, antes da idade escolar que confirmaram a influência determinante do meio familiar. Os psicólogos notaram sinais de violência incontrolada, que acaba por dar lugar à falta de confiança da criança em si própria, a atrasos da linguagem, a dificuldades de concentração, a insegurança e fechamento relacional.

Os sociólogos observam que as primeiras e mais significativas aprendizagens ocorrem na família, desde logo, pelo peso determinante da carga afetiva e emocional na aprendizagem. Como desenvolveram Thomas Luckmann e Peter Berger (2010), não há escolha do que se aprende no início da vida, "são os adultos que estabelecem as regras do jogo, não há outro jogo à vista", a criança absorve o mundo social em que vive, não como um universo possível entre outros, mas como o mundo, o único mundo existente e concebível". Os sociólogos da educação deram importantes contributos para verificar que os primeiros traços das desigualdades ocorrem muito precocemente, por volta dos 4 a 5 anos, desigualdades que não cessam de aumentar ao longo da escolaridade. O simples

facto de ter um pai quadro superior, por comparação com um pai operário, aumenta as possibilidades de fazer uma escolaridade primária consistente.

Sobre a importância de conhecer se o ambiente familiar é, ou não, favorável à estimulação da linguagem das crianças, designadamente se são encorajadas a aprender a falar de forma articulada, a aprender as relações com o espaço, a aprender os números, a aprender a ler algumas palavras, poemas, lenga-lengas e se lhe são lidas histórias com regularidade (pelo menos, 3 vezes por semana), as assistentes sociais são unânimes ao considerarem todas essas práticas importantes para a boa adaptação à escola; contudo, não fazem o levantamento destas condições junto das famílias, esta informação é, muitas vezes, recolhida casualmente, por exemplo, quando realizam visitas domiciliárias; este tipo de dados não fazem parte dos elementos a recolher para o diagnóstico e para a proposta do *Programa de Inserção*.

Todas as entrevistadas consideram importante o envolvimento dos pais em atividades que os tornem mais intervenientes na formação dos interesses das crianças, desde logo, porque consideram que a família "é um lugar" onde se realizam aprendizagens muito significativas, é um contexto que, pela sua carga afetiva, determina a formação dos modos de sentir, de agir, na atribuição dos significados às experiências e à realidade social, o que, por sua vez, tem um impacto muito grande na vida futura das crianças; apesar destas considerações, facto é que as assistentes sociais não assumem a reunião de meios com vista à criação de uma oferta cultural com impacto no enriquecimento cultural do ambiente familiar das crianças; este é um domínio em que atuam esporadicamente, seja *organizando férias escolares ou indicando* museus para visitar; algumas entrevistadas dizem que seria importante proporcionar às crianças a aprendizagem de um instrumento musical, proporcionar-lhes viagens; outras mencionam que ao Serviço Social caberia esta tarefa, mas o problema é *que acumulam tudo: nós estamos sempre a assumir tudo…*

No meu trabalho profissional, não consigo ver se o ambiente familiar é ou não favorável à estimulação da linguagem das crianças … não conseguimos ver isso … teria de haver mais tempo e haver um outro tipo de trabalho … acho importante existir esse trabalho, mas na prática, nos protocolos, isso é impossível … acho que faz todo o sentido que sejam as ajudantes de ação direta a fazer esse trabalho … só que com o elevado número de famílias que acompanhamos seria impossível. (AF)

Eu nunca apurei essa situação… poderei ter dados de uma ou outra família … mas, na maioria, não tenho dados … famílias com recursos culturais baixos … claro que se nada for feito, acaba por ter impacto nas aprendizagens futuras das crianças. Embora não recolhamos essa informação, considero que é importante …(C)

As crianças são uma esponja e vão aprender conforme os pais falam … Sim, tentamos auscultar essa situação … conseguimos perceber que alguns jardins de infância tentam incutir isso, seja emprestando livros, seja dando trabalhos de casa para estimular os pais nesse sentido, porque os próprios pais, muitos deles, também não têm estes hábitos. Acho pertinente este envolvimento das famílias para o desenvolvimento intelectual da criança e não só, até para o desenvolvimento social, afetivo, para a criação de vínculo… acho fundamental … (C; JC; JO)

Nós não temos essa perceção efetiva … temos noção de que muitas crianças passam muito tempo em frente ao ecrã da televisão, do telemóvel ou do tablet …, mas, não conseguimos aferir essa informação (…) Nunca tinha pensado na importância de se recolher esse tipo de informação …. Não é o tipo de informação que recolhemos em atendimento, mas que faz todo o sentido ... (MJ; MS)

No domínio da ação profissional com as famílias, as assistentes sociais consideram necessário conhecer se estas possuem materiais de aprendizagem informal, tais como brinquedos adequados às idades, jogos, livros apropriados, vídeos; *IPAD*, instrumento musical, local apropriado para estudar, jornais diários, contacto com pinturas ou outras formas de trabalho artístico; são unânimes em considerar que estas questões são muito importantes, sobretudo, para se conseguir aferir se existe, ou não, um ambiente familiar que propicie a aquisição de competências e aprendizagens aos menores, em harmonia com o seu desenvolvimento emocional e cognitivo; todavia, este tipo de estudo não é feito, nem, tão pouco, tomado em consideração para elaborar diagnósticos sobre as condições em que decorre a socialização familiar das crianças.

Na nossa ação profissional com as famílias, considero importante conhecer se possuem materiais de aprendizagem informal, tais como brinquedos adequados às idades, jogos, livros apropriados, vídeos; IPAD, instrumento musical, local apropriado para estudar, jornais diários, contacto com pinturas ou outras formas de trabalho artístico … por norma temos esse cuidado … mas é facto que há famílias em que procuramos estar mais atentas a essas questões … famílias que já estão sinalizadas ou aquelas em que nós achamos que é preciso ter esse cuidado. (…) Não vemos em todas as famílias, vemos caso-a caso (…) (AF)

Quanto mais estimulação as crianças tiverem … melhor para o desenvolvimento integral … Não recolhemos essas informações … uma vez desenvolvemos uma atividade com a Casa Da Música, e aí apercebemo-nos da importância destas atividades … foram quatro ou cinco sessões em que os miúdos tinham a possibilidade de experimentarem instrumentos. Foi espetacular! … os miúdos ficaram encantados! ... Nunca tinham tido esta experiência! Este seria um tipo de trabalho a desenvolver. (C)

Era importante trabalhar com as famílias este tipo de estimulação … as pessoas acham que é só dar leite e mudar a fralda … a criança já está bem se estiver alimentada e tiver o rabinho limpo … o básico … nós temos de lhes mostrar que há mais coisas para fazer com as crianças … não há

programas em que o técnico se desloca a casa das famílias para ler conjuntamente livros, fazer um trabalho de estimulação da linguagem … isso não … a esse nível, a política familiar está incompleta … em termos da saúde está a funcionar bem … eu vivenciei e por isso posso falar, achei os programas com conteúdos adequados … claro que se as crianças nunca viram um livro até aos 3 anos, chegam à pré veem um livro e não sabem muito bem o que aquilo é … neste aspeto não existe uma política familiar, não existe resposta … nós assistentes sociais devíamos fazer programas específicos para as grávidas, possibilitar às crianças a participação em atividades de enriquecimento cultural, desde pequeninas … falta ocupar um lugar de mediação entre a escola e a família … é preciso iniciativas que liguem estes dois mundos … este trabalho era fundamental, mas é muito difícil de pôr em prática … não temos orientação para verificar se as crianças possuem esses materiais didáticos … nem na ASIP temos nada para preencher essa informação … por nós é que fazemos essa auscultação e tentamos fazer parcerias, tivemos uma com o IKEA, penso que foi um pouco antes do Natal, o IKEA forneceu-nos jogos didáticos … É muito importante saber se as famílias acedem a esse tipo de materiais … ter um espaço para estudar é fundamental … é essencial esse trabalho, mas nós não temos tempo … (CL; JC; JO; MJ; P)

Idealmente seria muito importante proporcionar às crianças o máximo de ferramentas que estimulam o seu desenvolvimento psicossocial e cognitivo … praticar desportos … abrir horizontes e começar a perspetivar um mundo para além da sua redoma … estes miúdos infelizmente não têm acesso a esse tipo de coisas … por norma, os pais não brincam com eles, não valorizam a limpeza, nem a arrumação, nem há um espaço só para estudar… passam muito tempo ligados ao mundo digital… ligam a televisão e os filhos ficam horas e horas a ver televisão. (MS)

Os trabalhadores sociais precisam de conhecer que existe uma pobreza que se reproduz intergeracionalmente, por força de fenómenos de ordem cultural que se prendem com a distribuição social do conhecimento. Problematizar a intervenção do Serviço Social nesta dimensão da pobreza é crucial para conceber linhas de ação centradas no combate à pobreza infantil e na prevenção das ruturas no processo de transição para a vida adulta.

Provocar alguma evolução cultural no seio das famílias menos munidas em capitais escolares, profissionais, económicos, sociais exige profissionais com conhecimentos e competências que lhes permitam enfrentar o complexo problema da interação entre comunicantes provenientes de contextos sociais muito diferentes, seja em termos de condições materiais de existência e de relações sociais e simbólicas, seja em termos de vivências subjetivas e de referências identitárias.

Impõe-se compreender os contextos familiares das crianças, a fim de identificar as carências de aprendizagem que é necessário tomar em consideração, a fim de as dotar dos requisitos indispensáveis para progredir na escola. Interessa, então, saber se os assistentes sociais se apropriam de ferramentas de observação da socialização familiar das crianças com alguma consistência científica. Dizendo isto

de outro modo, cabe sublinhar que é fundamental romper com formas de observação espontâneas, recorrendo a instrumentos com potencial para conhecer e agir sobre a dimensão imaterial da pobreza.

O *Home Inventary* de R. Bradley (1984) dá contributos valiosos para procedermos a uma análise fina e razoavelmente objetiva das experiências e vivências de que as crianças podem usufruir no seu contexto familiar. Assumida a ideia de que existe uma pobreza fruto de uma articulação complexa de fatores, uma pobreza que não se confina à privação de rendimentos e de condições de existência material, cabe refletir sobre algumas condições da vida imaterial que as ciências encaram como inexoravelmente condicionadoras do processo de aprendizagem.

Bradley (1984) propõe um conjunto de escalas que permitem captar alguns aspetos da realidade das crianças no seio familiar, desde logo, captar a enorme desigualdade de oportunidades de aprendizagem no início da vida. O seu contributo para pensar a intervenção adequada ao combate à pobreza infantil é, quanto a nós, de muita relevância, na precisa medida em que identifica uma série de indicadores que permitem conhecer, com algum detalhe, as condições em que ocorre o desenvolvimento das crianças, tendo em conta necessidades identificadas pela psicologia do desenvolvimento.

O combate à pobreza infantil implica o reconhecimento de que as crianças das categorias sociais menos ricas em capital cultural são realmente privadas de oportunidades de fazer aprendizagens cruciais para uma boa adaptação à escola. E esse combate implica, igualmente, reconhecer que a desigualdade do acesso ao conhecimento não é resolúvel através da mera oferta de equipamentos pré-escolares a todas as crianças, desde o seu nascimento. Sendo uma condição necessária para que as crianças usufruam de um clima facilitador de aprendizagens relevantes, como é o caso da linguagem, não é, contudo, suficiente para que esse clima de aprendizagem adquira consistência. A criação de um clima consistentemente favorável ao desenvolvimento de linguagem passa por provocar alguma transformação no seio da própria família, muito em particular na comunicação entre os familiares e a criança. É, igualmente, conveniente que entre a família e os profissionais de ensino não exista um divórcio profundo a respeito do valor que é dado à comunicação como veículo de linguagem.

Bradley dá contributos relevantes para identificar as ações a empreender a fim de melhorar as condições de aprendizagem no seio da família, por via de várias escalas que tanto podem ser tomadas como instrumentos de investigação, como de intervenção. Nas escalas que designa "materiais de aprendizagem" e "estímulo de linguagem" seleciona um conjunto de indicadores úteis para verificar as condições das aprendizagens iniciais das crianças. Na escala "materiais de aprendizagem" podemos proceder à elementar, embora importante, identificação de coisas tão simples, mas tão fundamentais, como os brinquedos para desenvolver a aperfeiçoar competências. Na mesma linha orientadora da caracterização e da ação necessária para assegurar condições de estimulação das crianças, a escala "estímulo da linguagem" é especificamente construída para aferir se os pais tomam consciente e recorrentemente a iniciativa de encorajar o desenvolvimento da linguagem, através da conversa sobre histórias, das saídas ao supermercado, de um desenho animado, de jogos, etc.

A abertura de um campo de observação e intervenção neste domínio tem dado lugar a uma produção significativa de investigações e de programas de ação com base na hipótese de que só com a intervenção continuada na família é possível gerar melhorias efetivas ao longo das sucessivas fases da aprendizagem. Intervenções temporalmente circunscritas ou esparsas produzem melhorias que rapidamente se dissipam, é necessário que a intervenção na família permaneça ao longo do tempo.

A reflexão sobre o ambiente familiar enquanto meio privilegiado da aprendizagem precoce desenvolve-se com recurso a outras escalas, designadamente relativas ao "estímulo académico" "enriquecimento" e "variedade" construídas com vista a detalhar até que ponto os pais encorajam aprendizagens nas idades mais precoces, até que ponto utilizam conscientemente os recursos familiares e comunitários para enriquecerem o seu desenvolvimento, nomeadamente proporcionando-lhe uma variedade de experiências suscetíveis de alargar o universo de referências, situações, acontecimentos, interesses, etc. Na escala "variedade", Bradley (1984) sugere-nos um conjunto de itens que pretendem dar conta do estilo de vida familiar mais favorável à aquisição de aprendizagens. Do ambiente cultural no seio da família decorrem oportunidades de precocemente multiplicar e diversificar os contactos da criança com realidades e atividades as mais diversas. O autor sublinha que todo esse trabalho de enriquecimento não deve trazer desorganização à vida das crianças.

O recurso a uma bateria de indicadores para captar o padrão de relacionamento entre pais e filhos, tomado como referência que permite identificar o afastamento em relação a um padrão de condições mais favoráveis ao desenvolvimento das aprendizagens, indispensáveis para percorrer uma carreira escolar económica e socialmente inclusiva, não pode redundar numa rotulação e inferiorização das famílias que mais se distanciam do referido padrão.

Se não conseguimos uma verdadeira compreensão das condutas que se afastam da norma convencionada pelos especialistas, o que obriga a captar os determinantes objetivos das vivências subjetivas e das condutas, então, grande é a probabilidade de enveredar pela atribuição desse afastamento às características naturais (inatas ?) ou às escolhas e decisões dos indivíduos, o que não deixará de instalar uma culpabilização que compromete severamente a relação entre os profissionais e os progenitores das crianças.

Nessa perspetiva de conhecimento fino e sensível, essencialmente direcionado para indicar o que é preciso fazer, e nunca para rotular e desinvestir, prosseguimos a reflexão com base no trabalho de Bradley (1984). Sempre com o objetivo de, no seio da família, identificar objetivamente os fenómenos que podem e devem ser trabalhados, a fim de diminuir as enormes desigualdades de acesso ao conhecimento que afetam as crianças dos mais pobres.

Assim, na escala "ambiente físico" estão incluídos itens cruciais para a organização mental e equilíbrio emocional das crianças, quer no que concerne à satisfação de necessidades de segurança, dentro e no exterior da casa, quer no que respeita à necessidade de desenvolver a sua individualidade, designadamente através da disponibilidade de um espaço próprio, cuidado, agradável e acolhedor. Este é um ponto crucial na análise da pobreza infantil e, sem qualquer margem para dúvidas, crucial

para a intervenção. Com efeito, a concentração das pessoas (Guerra, 1993, Bourdieu, 1993) em espaços constrangidos e simbolicamente desqualificados, em espaços segregados cujas redes de sociabilidade tendem a ser fechadas nas fronteiras do bairro, é particularmente devastadora no que toca à socialização das crianças e jovens.

Se toda a vida, em todos os espaços e momentos, é vivida num universo de iguais, todos eles pouco ou nada motivados para viver a escola como uma realidade com sentido, tudo se conjuga para criar uma engrenagem que atirará os mais novos para as margens da sociedade. O ambiente físico é, em muitos casos, um verdadeiro atentado aos direitos humanos e, muito em particular, aos direitos da criança.

Nas escalas "integração familiar", "acompanhamento familiar" ou "companheirismo familiar" são reunidos itens que remetem para a presença ativa dos progenitores em múltiplas situações da vida quotidiana, e, sobretudo, para a continuidade e regularidade dessa presença. O que fica claro, com base no trabalho de Bradley, é que a partilha de momentos entre pais e filhos, tais como passeios, atividades ao ar livre, refeições em conjunto, visitas a museus, idas a concertos, a espetáculos desportivos, visitas a amigos, conversas calmas, tudo isso confere ao ambiente das crianças, não só oportunidades de alargar o conhecimento do mundo, mas, igualmente, aprender a criar relações com base na confiança e no respeito.

O combate à pobreza infantil está longe de ser redutível à canalização de dinheiro, por muito decisivo que ele seja, quer para satisfazer necessidades básicas de ordem material, quer para custear atividades de ordem cultural. Desde logo, é imprescindível garantir grande qualidade dos equipamentos sócio educativos, nomeadamente no que concerne ao rácio entre número de profissionais e número de crianças, à intensidade e qualidade das interações com as crianças, à riqueza das experiências, aos materiais disponíveis, ao empenhamento dos profissionais e, sobretudo, à sua capacidade de envolver as famílias, tratadas como verdadeiras parceiras no processo de aprendizagem dos seus filhos As famílias deixam de ser tratadas como sujeitos exteriores, que apenas são chamadas para ouvir as observações acerca dos seus filhos, e passam a ser intervenientes. São-lhes feitas propostas de participação em trabalho realizado em casa e posteriormente apresentado na escola. Existem já, neste domínio, programas de intervenção já assinalados em ponto anterior.

Por outro lado, para desencadear uma transformação no seio da família, em ordem ao seu envolvimento em atividades de leitura, conto de histórias, visitas a museus, exposições de pintura, concertos, exercício físico ao ar livre, conversas, etc., há que vencer receios, sentimentos de inferioridade, o que só pode acontecer se os assistentes sociais e profissionais de ensino possuírem uma compreensão profunda da cultura da família, liberta de interpretações impregnadas do obstáculo epistemológico etnocentrista.

Um dos aspetos em que a relação entre técnicos e famílias comporta maior complexidade e, logo, implica competências profissionais mais exigentes, prende-se com a necessidade de evitar uma relação de poder alicerçada em mecanismos de dominação simbólica, nascidos da incapacidade de se colocar

no lugar do outro, de ser um ouvinte atento e sensível às dificuldades e sofrimentos, de ser visto como um aliado, e não como um agente de controlo.

É preciso que os técnicos sejam competentes a desafiar a reflexão dos membros da família, fornecendo os conhecimentos e informações indispensáveis para que possam compreender as condições de que hoje decorrem as possibilidades de aceder a uma vida pessoal, familiar, profissional e social minimamente consonante com o que se considera serem as necessidades básicas do ser humano. Cabe ao assistente social estimular a sua capacidade de reflexão, providenciando-lhes conceitos, informações e uma linguagem, tudo isso indispensável para que a família chegue autonomamente à construção de uma leitura sobre a vida familiar, o presente e o futuro dos seus filhos. E, muito importante, cabe-lhe comprometer-se na obtenção de melhorias das condições de vida da família, mediando a sua relação com todas as instituições que intervêm no domínio da redistribuição e da proteção social, nomeadamente a escola.

Interpeladas a respeito de possuírem os meios para intervir nos problemas de comportamento das crianças para os quais são recorrentemente convocadas pelas instituições educativas, as assistentes sociais consideram que têm meios para intervir nesse tipo de problemas; todavia o seu entendimento do que significa intervir em questões de comportamento das crianças, circunscreve-se ao mero "encaminhamento" das crianças para instituições e profissionais especializados (centros de explicações/ de estudo, consultas de psicologia ou psiquiatria, ou sessões de terapia da fala); afirmam que a articulação com a escola é assegurada pelos já referidos *Gabinetes de Intervenção Social*, cujos técnicos lhes facultam as avaliações das crianças e os mapas de assiduidade, assim como todo e qualquer problema que coloque em risco o bem-estar da criança; não referem intervenções estruturadas e em estreita articulação de professores/família/assistente social, no sentido, de se alinharem estratégias, procedimentos que melhorem o desempenho escolar das crianças; o papel de proporcionar às famílias meios efetivos de envolvimento na vida escolar dos educandos, também fica por referir nos seus discursos; apontam, ainda, o trabalho que desenvolvem com as famílias, sensibilizando-as para os problemas a tratar e auxiliando-as na ampliação e no acesso aos recursos necessários para resolução dos ditos problemas.

Costumo manter relações regulares com as instituições … os problemas mais frequentemente apontados por estas instituições são o absentismo, o comportamento desviante … a ausência de competências parentais … (AF)

(*…) São crianças agressivas … tinha de desconstruir isto com a escola … podemos fazer realmente uma mediação porque a linguagem destas famílias não é a linguagem da escola … aí … sim, sentimos utilidade em estar lá …, mas não tínhamos o tempo que precisávamos … eramos chamadas para intervir em situações de violência, absentismo, não para interferir na dinâmica da aula … nunca tivemos meios e recursos para dar resposta a estas questões … aquilo que fazíamos era*

paliativo, policiamento … tentar fazer com que os pais colaborassem com a escola, mas depois, dentro da escola continuava a decorrer nos mesmos moldes … não havia trabalho junto dos professores … Eles são apenas chamados para o que não está bem, nunca para projetos com o filho. A escola reforça o lado negativo … (P; C; CL; JC; JO; MS; MJ)

(…) Mas não conseguimos ser o elemento mediador … o professor delega em ti a resolução do problema, põe-se fora do problema e não se envolve na resolução ... a escola não me quer como mediadora! … não se implicam na procura de estratégias comuns entre nós, eles e as famílias … A articulação não existe, o que existe é uma delegação da resolução do problema em nós ... não temos as ferramentas que são necessárias para nos envolvermos a esse nível … vamos tentando falar com as famílias … às vezes aumentamos o número de vistas domiciliárias, o número de idas à escola para ver como é que as crianças estão, mas muito mais do que isso não fazemos ... os recursos falham e o trabalho em rede não existe… (AF; C)

(…) Não temos meios pra trabalhar com as escolas …com a família julgo que sim ... a escola ainda está muito rígida … são eles que estabelecem o plano curricular, as atividades extracurriculares … nós não temos muita margem de manobra, conseguimos é trabalhar com a família … a nossa articulação com a escola resume-se à intervenção nas dinâmicas da família, … chamamos a mãe e juntamente com ela tentamos perceber porque é que a criança não está a ir à escola e depois, delineávamos alguma estratégia … se for uma situação de insucesso escolar, já é mais complexo … aí podemos orientar para o apoio ao estudo, temos aqui centros de apoio ao estudo gratuitos… a nossa articulação junto das escolas passa muito por falar com o assistente social, agora com o professor é um bocado mais difícil…(CL)

(…) Aquilo que nós fazemos depende da situação-problema que nos é colocada … se forem problemas específicos de aprendizagem, nós não temos competência para atuar e, nesse caso, pode ser preciso explicações, ou um espaço para o miúdo fazer atividades extracurriculares … se forem questões comportamentais, também vamos articulando … a escola ainda é um lugar inacessível em termos de negociação dos conteúdos pedagógicos e de afinamento de estratégias … os professores têm muito a ideia de que essa parte é um nicho deles e que não deve haver interferências …as questões que eles colocam têm muito mais que ver com questões de comportamento, se tiverem uma criança difícil na escola … era preciso trabalhar esta questão com os pais". (JC; JO)

(…) O que nós fazemos é encaminhar para instituições/serviços que consideramos que darão uma resposta mais eficaz à problemática … por exemplo, relativamente à questão do atraso no desenvolvimento, falar com a médica de família, encaminhar para a especialidade para ser feita uma avaliação mais precisa da situação … depois, a partir daí, encaminhar para as diversas áreas de

intervenção … seja a terapia da fala … sejam atividades ocupacionais … Nós não temos contacto direto com os professores … não articulamos no sentido de interferir nas estratégias pedagógicas … é mais indicarem-nos o que é que a criança tem de estudar e nós fazemo-lo. (MJ)

(…) A escola não está aberta à nossa intervenção a ponto de nos deixar participar na dinâmica pedagógica, propondo estratégias … vamos nós interferir naquilo que eles consideram ser o espaço deles? … A escola continua muito fechada à intervenção de outras disciplinas … (MS)

A respeito da questão "costuma manter relações regulares com os infantários/ou escolas a fim de conhecer possíveis dificuldades que estas instituições apontam a respeito do desenvolvimento das crianças", as entrevistadas dizem que as relações com as instituições de ensino são estabelecidas através dos Gabinetes de Intervenção Social existentes nos estabelecimentos que lhes reportam situações de absentismo, insucesso escolar e problemas de comportamento e de higiene, cujas respostas das equipas técnicas do RSI se resumem ao "encaminhamento" para centros, instituições "mais especializadas" na resposta a estes problemas; afirmam, sem especificar conteúdos, que procuram trabalhar com as famílias os problemas apontados pelas escolas; as condições da socialização familiar não são estudadas com sistematicidade e rigor; não são assumidas quaisquer tomadas de iniciativa no que concerne ao enriquecimento do mundo cultural das famílias e ao aumento das suas competências educacionais. Este é um trabalho que, segundo as entrevistadas, não cabe nas funções do Serviço Social.

Sim, no nosso caso aqui sim. Até é mais com as colegas do GIS do Agrupamento de Escolas do Cerco. As dificuldades mais apresentadas pelas escolas é o absentismo escolar, que é muito grave aqui em Campanhã. Também temos problemas de assiduidade e pontualidade, depois também temos outras crianças que até vão para a escola, mas que depois não vão para a sala de aula. As escolas aquilo que nos dizem é que também não têm funcionários suficientes para controlar esta situação.

Nos infantários temos o problema de os pais não levarem as crianças, o que acaba por ser absentismo também. (C)

Criar condições para o envolvimento da família num processo de mudança mais favorável ao desenvolvimento dos menores configura-se um desafio particularmente complexo quando se trata de criar uma relação com indivíduos cujo trajeto biográfico foi marcado por privações e ruturas desde que nasceram e que não puderam construir uma identidade bem definida e socialmente inclusiva. O indivíduo precisa de ser ajudado a compreender a parte da sua construção que foi determinada por forças que lhe escaparam e libertar-se da culpa pelas dificuldades evidenciadas pelos seus filhos. Parte importante da relação terapêutica a estabelecer com a família deve centrar-se pois na compreensão dos fenómenos, processos e constrangimentos que objetivamente marcaram a sua socialização primária.

Se a relação do assistente social com a família estiver impregnada de juízos de valor e de sentimentos de rejeição não desencadeará as condições de envolvimento da família no processo de mudança (Blow, et al., 2007; Ribner & Knei-Paz, 2002; Krumer-Nevo et al., 2006) desde logo, pela circunstância de submeter os indivíduos a um processo de desclassificação social que estes não podem negociar. Para questionarem essas classificações negativas teriam que dispor de recursos culturais e de um poder de enunciação que lhes faltam para poderem desconstruir rótulos que devem o seu forte poder simbólico ao facto de serem estabelecidos por instituições e profissionais especializados.

A presença do técnico no domicílio pode constituir um recurso valioso para a maior harmonia das dinâmicas familiares, desde que haja uma rutura com a prática de recolher informações para elaborar relatórios a que as famílias não têm acesso, e em que nem sequer participam.

Não acho que a relação entre assistente social e assistido seja, por si só, intrusiva … não necessariamente … se as pessoas perceberem que as perguntas que o assistente social faz são para introduzir algum tipo de mudança positiva nas suas vida … acho que as pessoas não vão sentir essa intrusão … uma coisa é termos uma abordagem puramente de fiscalização … para apontar o que está mal … não mostrar implicação para apresentar alternativas … as pessoas sentem isso … têm que sentir alguma utilidade na tua intervenção, nem que seja para fazer apoios económicos … as pessoas têm que perceber que somos um alicerce, que estamos ali para os ajudar … não estarmos numa posição de superioridade … não debitar … isto não é fácil, requer muito tempo, muito esforço … a condição essencial para que isso aconteça é sabermos colocar-nos no lugar do outro … fazer ver que o nosso papel não é de julgamento e sim de apoiar e ajudar a resolver as situações … se nos virem como alguém que já tem juízos prévios … aí é muito complicado. O pormo-nos no lugar do outro é fundamental, o saber ouvir, o saber apresentar algumas respostas da nossa parte que sejam fundamentais para a resolução de alguns dos problemas deles, é muito importante". (AF; C; CL; JC; MJ; P

(*…) Eu acho que nós devemos criar uma relação tão próxima e de empatia que as pessoas depois consigam perceber as nossas limitações … por mais boa vontade que nós tenhamos e queiramos ajudar, muitas vezes somos barrados, porque não temos recursos e as pessoas entendem isso! … para mim tem de haver uma relação de transparência, mas nem sempre acontece com todo este grau de confiança … é difícil … No início, a visita domiciliária metia-me muita confusão, porque achava que isso representava uma invasão da privacidade … às vezes pensava … "e se agora viesse aqui alguém fazer-me uma visita domiciliária?" … não faço visitas a famílias com as quais ainda não há uma relação …. Há famílias que podem ver isso como uma provocação … para mim a base de tudo é a existência de uma relação. (MS)*

Em síntese, diremos que o potencial de mudança das famílias mais empobrecidas, material e culturalmente, decorre de dois tipos de condições que cabe ao técnico trabalhar. A primeira condição remete para o diagnóstico das condições de vida que roubam a energia, limitam o controlo da família sobre os acontecimentos da existência e comprometem o equilíbrio psíquico, designadamente, condições de habitação, rendimentos disponíveis, tempo de trabalho dos progenitores fora de casa, acumulação desse trabalho com o trabalho doméstico, necessidade de cuidados de saúde e de educação que não podem ser satisfeitos por falta de rendimentos. A segunda condição prende-se com a ampliação do capital relacional da família, trabalhando para lhe proporcionar uma rede de relações sociais que ao mesmo tempo a valorizem e a desafiem, a abrir-se a reflexões que nunca tinham feito parte do seu universo de significações. A aquisição de novas cognições, mais compatíveis com os desafios da educação nas sociedades atuais, envolve transformações da identidade profunda dos membros da família que, além de serem lentas e problemáticas, só podem ocorrer se o seu meio relacional passar a ser povoado por pessoas que sejam capazes de ser ao mesmo tempo desafiantes, protetoras, securizantes e significativas.

Questionadas sobre se cabe ao Serviço Social a promoção de oferta cultural com vista ao enriquecimento quotidiano das crianças e das famílias, todas as assistentes sociais respondem que esse deve ser um trabalho assumido pelo Serviço Social, contudo sublinham a falta de tempo para se dedicarem.

(…) Concordo que cabe ao Serviço Social trabalhar para a criação de uma oferta cultural com impacto no enriquecimento do quotidiano das crianças … para proporcionar a estas crianças um conhecimento de outras realidades … dar-lhes oportunidades de perceberem que existe outro mundo para além do bairro, ou do meio a que eles estão habituados … mas precisávamos de formação mais adequada para desenvolvermos certas atividades … se, enquanto assistentes sociais conseguíssemos mobilizar os recursos da comunidade, isso seria ótimo … acho que o Serviço Social poderia ter um papel importante nesse aspeto ... às vezes, conseguimos levar algumas famílias a alguns eventos gratuitos, porque nos são oferecidos os bilhetes … mas não é a regra! … o problema é que nós acumulamos tudo, nós estamos sempre a assumir tudo… a educação, a saúde, a habitação … acabamos por ser chamadas a áreas que não deveriam ser da nossa alçada …" (AF; C; CL; JC; JO; MJ; MS)

(…) Era importante estimular procedimentos corretos … isso nunca deve ser desvalorizado … incentivar a partilha entre pais e filhos, por exemplo, na exploração conjunta de um livro … nunca pensei com muito pormenor que o livro pode passar a ser um elemento não estranho e um objeto associado a um momento caloroso … não, com esse pormenor, não … vai-se partilhando algumas coisas … o problema é que muita da nossa intervenção não dá espaço a esse tipo de atividades que

não são quantificáveis … se conseguir ver isso numa ou duas famílias, já é benéfico … mas em 80 famílias não é possível … não é significativo… (JO; MJ; MS)

Promover a mudança do funcionamento das famílias exige do técnico os conhecimentos e a lucidez para não forjar expectativas irrealistas ou voluntaristas que o levarão a estados de frustração que, não raro, nele acabam por instalar a desistência e o desencorajamento. O técnico precisa de saber identificar os aspetos da vida da família mais difíceis de serem alterados (Snyder & McCollum, 1999) e, sobretudo, precisa de conhecer os conflitos interiores que são inerentes a todo o processo de mudança, como precisa de saber que os indivíduos só conseguem pensar a vida que efetivamente têm, não a vida dos outros, nem a vida que nunca experimentaram. Por isso, há que introduzir algumas mudanças nessa vida, para, então, desencadear novos interesses, perceções, cognições, enfim, enriquecer a vida interior dos indivíduos (Boyd-Franklin & Bry, 2000).

Os profissionais têm de saber refletir sobre a natureza das interações que estabelecem com as famílias intervencionadas, ter consciência de que essas interações tanto podem aprofundar e consolidar a impotência destas face aos problemas que enfrentam, como podem criar algumas condições para que ocorra algum desenvolvimento pessoal dos seus membros e alguma mudança da família.

Interpeladas acerca das condições em que as famílias podem reconhecer a intervenção do Serviço Social como legítima, que o mesmo é dizer, evitar que percecionem a intervenção externa como uma invasão abusiva que nem é desejada, nem contribui com nada de positivo, as assistentes sociais não têm a menor dúvida de que a relação é um instrumento fundamental para intervir.

(*…) É preciso uma relação de confiança que passa por a pessoa saber que pode ligar para aqui sempre que precisa de ajuda(…); o dar pode ser o ouvir, o estar presente, o saber que nas férias vamos fazer qualquer coisa a pensar nos miúdos, o estar presente, o estar implicado, sentirem que há empatia (…); as pessoas precisam de sentir alguma utilidade na relação que estão a desenvolver, se isso não acontecer nós representamos uma intromissão… somos até, às vezes, pessoas não desejadas (…); a implicação é um dos princípios básicos para que as pessoas não se sintam invadidas (…); a relação é muito importante … o que temos de interessante para oferecer não é debitar ou assumir uma posição de superioridade (…); é muito difícil, requer muito tempo que nós não temos porque estamos assoberbados com as burocracias; é fundamental estar com a família toda, trabalhar com todos os elementos … isso resulta muito bem! … é imprescindível explicar-lhes porque é que temos de fazer determinadas perguntas (…);* "*… considero importante envolver os pais em atividades que os tornem mais intervenientes na formação dos interesses das suas crianças … é importante os pais sentirem que têm essa importância, de que estão a fazer o melhor pelos filhos … Se os pais participarem ativamente na educação dos filhos isso reforça o laço emocional, torna a relação entre pais e filhos mais estreita … (AF; C; "*JC)

Descobrir aspetos a valorizar e demonstrar empatia a pessoas cujas reações podem surgir aos olhos do técnico como evidência de desumanização é uma competência decisiva para criar as possibilidades de mudança da família.

Mas essa competência só pode ser adquirida e desenvolvida se o técnico não ignorar que a mudança que está em causa jamais ocorrerá se os pais não descobrirem em si próprios motivos de valorização pessoal, se estes estiverem afundados na convicção, o mais das vezes inconsciente, de que pouco ou nada valem, ou seja, se não forem ajudados a descobrir capacidades desconhecidas, se não forem ajudados a acreditar que são capazes de evoluir positivamente no que se refere ao controlo dos problemas e dificuldades na relação com os filhos, se, enfim, o técnico não for capaz de lhes devolver uma imagem positiva de si próprios.

5.4.A Relação do Serviço Social com os assistidos

Neste ponto, interessa refletir acerca das possibilidades de incentivar os indivíduos beneficiários do *Rendimento Social de Inserção* a participar na construção dos seus planos de vida futuros, se as práticas dos assistentes sociais assumem a reflexão conjunta sobre as circunstâncias que conduziram à sua situação presente. Saber se as práticas de Serviço Social assumem a definição da Federação Internacional do Serviço Social em 2014, como "(…) uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Por outras palavras, saber se os assistentes sociais assumem que é impossível inverter trajetórias de exclusão, se não existir participação ativa dos indivíduos na construção de planos de ação coerentes com a superação da vulnerabilidade social em que se encontram. Igualmente importante, mas certamente mais difícil de concretizar, é saber se os assistentes sociais assumem como tarefa profissional incentivar os indivíduos a apropriarem-se do conhecimento das causas que conduziram à sua situação de dependência.

No desempenho de funções inerentes à gestão de contratos de inserção no âmbito do *Rendimento Social de Inserção,* é imperativo elaborar um primeiro diagnóstico da situação e um decorrente conjunto de ações, sem o que as pessoas não poderão beneficiar da medida. Torna-se, assim, pertinente analisar, com o máximo detalhe possível, os problemas que é preciso enfrentar, a fim de que a pessoa adquira poder sobre a sua própria vida. A fim de que a pessoa se aproprie de um conhecimento sobre as margens possíveis de transformação das suas circunstâncias atuais e não se instale na descrença quanto às possibilidades de as alterar e vir a conquistar autonomia face ao sistema de proteção social. Na realidade, a participação das pessoas na construção do seu plano de inserção está longe, muito longe, de ser uma questão simples, desde logo, por implicar a demonstração inequívoca de que existem possibilidades concretas de ir ampliando o acesso aos recursos indispensáveis à satisfação das necessidades. Acima de tudo, e em suma, só é possível desinstalar a tendência para aceitar as condições atuais de vida como algo inultrapassável e acatar a situação de

dependência como uma fatalidade se forem criadas efetivas condições de apropriação de um novo olhar sobre a realidade. A questão é realmente complexa, na precisa medida em que a mudança não é o resultado de um mero ato de vontade, de uma simples decisão individual, de uma simples mudança de perspetiva sobre a vida. A mudança de perspetiva sobre a vida, sendo decisiva, não ocorrerá se a relação com o assistente social ocorrer num contexto de dominação social e ideológica que esconde as causas coletivas, estruturais, da pobreza e da exclusão e omite a imprescindibilidade de políticas e de comprometimento coletivo das instituições na real satisfação das condições indispensáveis para mudar. Por exemplo, se estivermos em presença de pessoas em situação de desemprego de longa duração será necessário desencadear uma reflexão sobre os fatores causadores dessa dificuldade de ter um lugar no mercado de trabalho e, com as pessoas, conceber um plano de saída da situação. O envolvimento da pessoa na elaboração de um diagnóstico sobre a sua dificuldade de inclusão económica, na esfera da produção, implica que o assistente social se assuma como agente facilitador do acesso ao conhecimento das tendências de funcionamento do mercado de trabalho, nomeadamente das qualificações e profissões que reúnem maiores probabilidades de assegurar inclusão na vida economicamente ativa. Como envolverá conhecimento sobre os tipos de formação suscetíveis de induzir o *empowerment* dos assistidos. É fundamental que o assistente social se aperceba de que nem toda a oferta de formação de adultos pode ajudar a desencadear as mudanças suscetíveis de gerar a saída da dependência dos serviços da segurança social.

Segundo alguns autores (Amaro, 2015, Soulet, 2000), há que desenvolver um novo modelo de integração social distanciado da mera conformidade com a ordem estabelecida e apelando à participação voluntária do indivíduo, como responsável pelo seu processo de socialização. Para isso, é preciso ultrapassar alguns obstáculos, muito em particular a falta de sentido da ação e a própria escassez de recursos, indispensáveis para sustentar uma relação de confiança e alimentar a capacidade de agir do indivíduo.

Sendo uma abordagem pertinente ao eleger o respeito pela pessoa humana como um valor central e salientar a sua condição de ser pensante, a teoria das forças corre o risco de esvaziar por completo o objetivo da participação e da autonomia. Ao circunscrever o potencial de desenvolvimento dos indivíduos à relação entre este e o profissional e conceber a mudança como resultado das interpretações conjuntas do técnico e do indivíduo sobre a realidade, corre o risco de eliminar parte relevante dos fatores que concorrem para a vulnerabilidade. Com efeito, se este tipo de posicionamento teórico equivale a ignorar o peso das estruturas sociais, muito em especial dos sistemas produtores e reprodutores de desigualdades sociais, das lógicas de poder e de competição que presidem à distribuição social dos recursos, então, este tipo de discurso não é capaz de esclarecer o que efetivamente importa fazer, a fim de que o indivíduo venha a ter um lugar na sociedade democrática. Reconhecer que o indivíduo é um ser com potencial de crescimento não é de todo suficiente para gerar esse crescimento, são necessários recursos materiais e humanos para o desencadear. Uma sociedade socialmente justa não ocorre por geração espontânea, envolve relações

sociais, jogos de força e de poder, enunciação pública das injustiças e das insuficiências das respostas existentes, movimentos de influência social com vista a alterar modos de fazer estabelecidos e a defender o efetivo reconhecimento prático dos direitos.

A avaliação dos problemas e correlativas necessidades que afetam a vida dos indivíduos, bem como do caminho a percorrer para desenvolver os pontos fortes dos indivíduos e vencer os fracos requerem uma leitura profunda das dinâmicas sociais e respetivas consequências na distribuição social do conhecimento e formação das identidades.

Numa questão colocada às assistentes sociais que pretendia averiguar se e como conversam com os beneficiários sobre as desigualdades estruturais que estão na origem da sua situação de vulnerabilidade social, todas referiram que esse é um tema que não abordam nem aprofundam.

Não temos tempo para o fazer, mas também, por vezes, não sabemos como conduzir esta conversa porque para nós também não está muito clara a leitura sobre os mecanismos geradores das desigualdades sociais… depois há uma outra dificuldade, de saber adaptar a nossa linguagem à capacidade de entendimento das pessoas, e às vezes a minha dificuldade também é essa. "O que é uma rutura?", essa linguagem muito técnica eles não entendem…(AF)

É difícil conduzir essa conversa (…) Acho que nós também temos muitas limitações para conduzir esses temas, a identificar as principais causas da pobreza… não estamos devidamente preparadas… (CL)

Esse tipo de análise com os utentes exige uma preparação prévia da nossa parte e um esforço constante para não cairmos no senso comum. Mas há pouco tempo para essas reflexões, mas vamos tentando fazer, dentro do que são as nossas possibilidades… (JC)

Nós muitas vezes como técnicos também não temos claro, para nós, quais são os mecanismos que reproduzem a pobreza… e a própria burocracia que se instala nos nossos dias, acaba por nos sugar toda a capacidade e tempo para refletir. Não podemos ser tão mecanizados, é útil fazer-se essas conversas com as pessoas. Há famílias com quem conseguimos fazer algum trabalho desse género, aquelas que recebem aconselhamento parental, mas é uma intervenção muito pontual, específica. (MJ)

E é preciso sublinhar que o acesso ao conhecimento profundo dos mecanismos, dinâmicas e processos sociais que estreitam severamente as oportunidades dos indivíduos não são evidentes e imediatamente percetíveis. A realidade social está longe de ser transparente, o seu conhecimento depara-se com inúmeros obstáculos epistemológicos que muito contribuem para a reprodução dos fenómenos da pobreza e da exclusão social.

No momento inicial de relação entre profissional e indivíduo é fundamental que este conte a sua história de vida e que o técnico escute ativamente, dê mostras de disponibilidade para dar espaço ao indivíduo e aceitá-lo, assim preparando o terreno para criar uma relação de confiança e libertar o indivíduo do medo de ser julgado, condição indispensável para perspetivar um futuro para a própria vida.

No contexto do Serviço Social, é preciso assumir que se a pessoa não vê qualquer utilidade ou interesse na prestação das informações, ou se vê nisso uma invasão da vida íntima, é grande a probabilidade de as informações recolhidas não serem fiáveis. Bourdieu (1993, pp.918-919) na sua obra "Miséria do Mundo" refere que a técnica da entrevista só conduz a resultados fiáveis se estiver integrada numa investigação com algum significado relevante para a existência da pessoa; ou seja, se não for criada uma relação de confiança mútua e de cooperação, não há como vencer a relação de poder conducente ao comportamento artificial. E vai mais longe: para vencer o comportamento artificial, é preciso demonstrar implicação e capacidade de compreender a realidade concreta das pessoas. A proximidade social e a familiaridade asseguram as condições principais de uma *comunicação não violenta*. E para que não ocorra essa *comunicação violenta*, impõe-se que o assistente social não se assuma como o mentor, o dirigente, o condutor, em suma, como alguém cuja posição hierárquica lhe confere poder para decidir o diagnóstico e o programa de inserção. Dito ainda de outro modo, é preciso que o técnico seja capaz de se ver a ele próprio no lugar do outro e tente imaginar qual seria o seu comportamento, sentimentos, defesas, caso estivesse na sua situação.

Da inquirição dos assistentes sociais acerca dos princípios que consideram fundamentais para estabelecer uma relação com os assistidos, a perspetiva que sobressai é que os princípios centrais são a empatia, o respeito, a confiança; todavia, evidenciam um entendimento muito simplista do que é a empatia, o respeito e a confiança, detêm uma ideia muito abstrata destes conceitos, desde logo porque os seus fundamentos não são plenamente apreendidos; a empatia resume-se a compreender que "todos podemos ficar numa situação de desemprego, ficar doentes, cair numa situação de pobreza", ignoram as diferenças nos trajetos sociais, nas privações e nas oportunidades a que cada individuo pode aceder. No fundo, "colocar-se no lugar do outro" significa compreender que, também nós, podemos ser atingidos pelas mesmas privações, como se o nosso hipotético desemprego fosse exatamente igual ao do indivíduo que não tem uma carreira profissional, nem formação, e com hipóteses muito remotas de obter qualificação; na realidade, as entrevistadas parecem desconhecer que o verdadeiro sentido da empatia implica ser capaz de apreender o modo de pensar do outro, mais, implica recusar a abordagem do comportamento do indivíduo fora do seu contexto; a questão do respeito é remetida essencialmente para a cordialidade, para o cumprimento dos horários de atendimento, para a mera auscultação dos problemas colocados, para a existência de uma figura a quem se podem dirigir sempre que precisarem falar: *Se as pessoas se sentirem respeitadas, às vezes só a forma como falamos com elas, como nos dirigimos, garanto que faz toda a diferença! Tenho muito essa perceção. Nós somos invasivos na vida das pessoas, não vale a pena estarmos a dizer outra coisa!"*; a noção de respeito não é associada à

defesa dos direitos de cidadania, nomeadamente através de uma elucidação pública das não respostas e das não soluções.

A empatia não é uma característica nem trabalhada, nem aprendida na nossa licenciatura ... ou és sensível, ou não és, ou tens essa capacidade ou não tens ... até podes tentar, mas se isso não for intrínseco, dificilmente vais conseguir ... é uma vocação, sem dúvida... não podemos ser bons em tudo ... se tiveres esta capacidade, de estar ali verdadeiramente a ouvir, sem julgar ... só ouvir, isso é meio caminho para conseguires essa proximidade... (AF)

Falarmos sempre a verdade ... sermos sempre sinceros ... a nossa atitude de empatia e de respeito para com as pessoas é importante ... terem a noção de que há um esforço da nossa parte para encontrar soluções para os problemas ... por exemplo pagar naquele mês a fatura da luz ... tentar sempre mesmo que não haja espectativa de conseguir ... demonstrar interesse sobre os seus problemas, as suas dificuldades do dia-a-dia... (C)

(...) A empatia é fundamental para que percebam que a qualquer momento nós podemos passar para o outro lado da secretária ... eu digo muitas vezes isso, é muito fácil a rotatividade entre cadeiras, eu posso a qualquer momento estar a receber um subsídio ... para mim a empatia é o quebra-gelo de toda a relação ... depois a confiança ... quando eles nos perguntam, "porque é que foi perguntar ao infantário e não me foi perguntar a mim?" ... estes pequenos passos têm muito valor ... perguntar-lhes primeiro a eles ... penso que estes primeiros passos vão criando a confiança ... o próprio momento em que pedem o apoio económico pode ser um momento de começar a estabelecer a confiança (…) *não as fazer esperar quando marcamos atendimento ... quando a pessoa vem de urgência, fazemos um esforço para a atender ... nas visitas, o que é fundamental é a postura ... não estamos a abrir a porta do frigorífico ... temos é de nos sentirmos privilegiados por eles nos abrirem a porta ... ninguém nos dá formação para fazer uma visita domiciliária, ninguém nos dá aquelas dicas de como chegar lá sem ser inferiorizante ... está tudo na nossa postura ... nós somos invasivos na vida das pessoas, não vale a pena estarmos a dizer outra coisa ... (CL; JC)*

(..) Criar uma relação de confiança, assertiva ... temos, muitas vezes, alguma dificuldade ..., mas é muito importante ... a escuta também é importante, as pessoas sentem que aquilo que elas dizem é valorizado ... a maneira que temos de demonstrar apreço às pessoas é salvaguardar os seus direitos ... nós somos os seus advogados sociais, muitas vezes ... se as pessoas se dirigirem aqui ao serviço aflitas, nós atendemos ... a falta de resposta para a maioria dos problemas que nos apresentam dificulta a relação ... demonstro às pessoas o que é que fiz ... "é abrir o jogo" ... sento-me com as pessoas para fazer as contas e propor o apoio ... o envolvimento das pessoas na construção do seu diagnóstico é um princípio importante. (JO)

(…) A empatia é tentar pôr-me no lugar do outro, quando eu digo empatia eu refiro-me a "Hoje são eles que estão ali, amanhã posso ser eu…, mas se fosse eu que estivesse ali um dia, gostava que me fizessem isto, isto e isto para conseguir ultrapassar a minha situação". E às vezes eu acho que é isso que falha por parte de alguns serviços … nós não estamos aqui para julgar, estamos aqui para arranjar soluções de maneira a tentar mudar a situação de vida da pessoa … são situações menos boas que nos acontecem e temos é que tentar ultrapassar a situação … muitos têm uma ideia estereotipada dos assistentes sociais … que muitas vezes não é positiva …é preciso desfazer a ideia que têm de nós ... transmitir respeito … não invadir excessivamente a privacidade … esperar o tempo do outro … (MJ; MS)

Vigiar e controlar as possibilidades de estabelecer uma relação baseada na dominação e inferiorização das famílias implica que o técnico seja capaz de conduzir a relação com os membros da família numa perspetiva de "auto-análise provocada e acompanhada" (Bourdieu, 1993). O assistente social, tal como o sociólogo, pode ajudá-las nesse trabalho, sob a condição de possuir um conhecimento aprofundado das condições de existência de que as pessoas são produto e dos efeitos sociais que a relação de investigação pode exercer. Para conhecer as famílias, o profissional precisa de saber que não deve confundir as suas próprias referências culturais com as referências culturais das famílias que lhe cabe acompanhar. Um conhecimento objetivo do indivíduo é crucial para que este enverede por um real processo de transformação interna, indispensável a uma real emancipação social. Todavia, é preciso assumir que as vivências dos indivíduos a respeito das suas circunstâncias não são apreensíveis a partir do acionamento, num dado momento, de instrumentos de recolha estandardizados.

Como diz Bourdieu, assumir-se enquanto "*parteiro*" da verdade dos indivíduos significa que o investigador deve ser capaz de estimular e conduzir um trabalho que passa por desenterrar todas as coisas que as pessoas, muito embora as tenham vivenciado, não conhecem verdadeiramente (Bourdieu, 1993). E isso requer domínio teórico e prático dos condicionamentos inseparavelmente psíquicos e sociais que estão associados à posição e à trajetória particular do indivíduo no espaço social. Requer capacidade de analisar as condutas e reações do indivíduo com base no conhecimento das circunstâncias objetivas em que decorreu e decorre a sua vida. Requer, ainda, uma rutura com a tendência para interpretar as condutas dos outros à luz das suas próprias vivências e aprendizagens, como se elas fossem independentes das condições de vida e do contexto cultural em que ela ocorre.

Na ótica de Bourdieu, não é possível *compreender e explicar* sem uma informação prévia que permite improvisar continuamente as perguntas pertinentes apoiadas numa representação intuitiva e provisória da situação da pessoa interrogada. No Serviço Social, o processo de inquirição inerente à reunião dos dados necessários à conceção de diagnósticos pode e deve ser um instrumento de conhecimento rigoroso, não obstante os problemas e complexidades que comporta. Para isso, impõe-se que os dados a construir não deverão ser os mais evidentes, nomeadamente os que requeridos para

obter a aprovação da ajuda financeira. Geralmente, os pobres sabem o que lhes falta e são capazes de o exprimir, desde que, como diz Bourdieu, sejam acompanhados no sentido de produzir uma autoanálise, o que só ocorrerá se houver uma real proximidade e familiaridade por parte dos técnicos e da organização. Se a ação profissional ocorre num quadro de rotinas rigidamente pré-estabelecidas, se as informações a obter são as estritamente necessárias para acionar a ajuda financeira, então, são esvaziadas quaisquer possibilidades de desenvolver um acompanhamento social com potencial para gerar a inserção social. A intervenção restringir-se-á às rotinas burocráticas de caráter assistencialista, na precisa medida em que não encara as causas da necessidade, nem os caminhos para as superar. Não há neste caso nem proximidade, nem familiaridade, mesmo que os assistentes sociais sejam vistos como pessoas humanas e simpáticas.

Nos casos em que a vida organizacional é dominada por lógicas burocráticas, não existem quaisquer possibilidades de romper com modos de comunicação violenta, na medida em não são criadas as condições mínimas para que os assistidos acedam a uma leitura mais lúcida sobre as condições sociais da produção da pobreza como fenómeno coletivo e para virem a percecionar-se a si próprios como produto de processos estruturais de exclusão. Abordagens teóricas desenvolvidas, quer por Paulo Freire (1981, pp.53-63), quer por Pierre Bourdieu (1993, pp.72) sustentam a pertinência de realizar com as pessoas um trabalho reflexivo sobre o que está por trás de muitas das suas atitudes de desencorajamento, a irem além da mera opinião, e que as estimula, enfim, a enfrentar a realidade de forma mais problematizadora e criticamente consistente" (Freire: 1981, pp. 53-63). Um trabalho reflexivo que as conduza a repensar as suas práticas anteriores e a preparar-se para novas práticas, designadamente no que concerne à inclusão social na dimensão económica.

E para gerar o clima capaz de conduzir as pessoas à recodificação da sua realidade (Freire, 1986, pp. 64-75) é preciso que o assistente social (Freire: 1981, pp. 31-35), rompa com a dicotomia entre os que elaboram o diagnóstico e os que com ele se devem conformar, inerentes ao processo de conhecimento em que a recolha de dados reduz os indivíduos à condição de meros informantes (Bourdieu, 1993, pp. 918-919). Para gerar esse clima, é preciso que o assistente social não se furte a problematizar os objetos da discussão e a fornecer mais informação, a fim de ser alcançada uma síntese entre o seu conhecimento, desejavelmente mais sistematizado, e o conhecimento do indivíduo, menos sistematizado (Freire: 1986, pp. 64-75). Síntese, esta, sublinhe-se, feita através do diálogo. Nesta perspetiva, a responsabilidade do assistente social, no papel de formador, está longe de se reduzir à transferência de informações a serem memorizadas pelos formandos. Segundo as próprias palavras de Paulo Freire, "o transmissor de informações pode simplesmente repetir o que leu e às vezes nem sequer entendeu bem, uma vez que, para si, a educação não é um verdadeiro ato de conhecimento. Pelo contrário, o primeiro tipo de formador é um sujeito de conhecimento, em situação de face a face com outros sujeitos de conhecimento. Jamais pode ser um memorizador, mas alguém que constantemente refaz sua capacidade de conhecer ao comprometer-se com as pessoas na

problematização permanente da sua realidade ou de sua prática nesta mesma realidade" (Freire:1981, pp.31-35).

É a implicação do investigador no trabalho, ao mesmo tempo doloroso e gratificante, de enunciação dos acontecimentos e experiências reprimidas pelas pessoas que as vivenciam que distingue a entrevista, tal como Bourdieu a defende, da conversa banal ou das entrevistas em que o entrevistador se proíbe, em nome da neutralidade, de qualquer espécie de implicação pessoal, (Bourdieu, 1993, pp. 914-915).

Em síntese, assumir que a ação profissional deve ser transformadora e emancipatória comporta enorme exigência em matéria de conhecimentos, competências de relacionamento e de comunicação, tal como comporta contradições e dilemas cuja superação requer muito mais do que assistentes consistentemente preparados.

O envolvimento do indivíduo na construção do seu programa de inserção e, note-se, acima de tudo, num programa com potencial para gerar a autonomização e o *empowerment,* representa grandes desafios para o Serviço Social, a começar pela necessidade de vencer a desconfiança, o receio, a inferiorização e a perda de valor a que as instituições podem expor muitas famílias. Mas existe um outro desafio, talvez ainda mais árduo, que é o de reunir os meios efetivamente compatíveis com a satisfação das necessidades, sejam elas materiais, educacionais, de formação profissional, de saúde, habitacionais, etc. A satisfação das necessidades das pessoas confronta-se com numerosos obstáculos, não só pela escassez de meios materiais canalizados, mas igualmente pela insuficiente implicação e mobilização da sociedade civil. É, pois, imperioso que os assistentes sociais compreendam que os fundamentos reais do descontentamento e da insatisfação que os indivíduos exprimem, muitas vezes sob formas desviadas (Diogo et al., 2015; Bourdieu, 1993; Lahire, 2003, 2011), se prendem com o facto de percecionarem o discurso da inserção como uma retórica inconsequente. Na realidade, alguns dos mais pesados fatores estruturais da pobreza e da exclusão só serão atingíveis com políticas sociais potentes, o que está muito distante da realidade.

Em síntese, como Adams (2008) refere, o conceito de *empowerment* não pode ser definido de forma simples, requer redefinição e reconstrução constantes, não só pelos profissionais, mas também pelos sujeitos que estão em posições de vulnerabilidade e pretendem ganhar maior poder de decisão.

Na realidade, a capacidade de os indivíduos assumirem controlo sobre as suas circunstâncias envolve processos mais ou menos longos, cujas possibilidades de sucesso convocam mais do que a ação do técnico e do indivíduo. A ação coletiva é uma condição indispensável para que os indivíduos atingidos pela pobreza e exclusão possam libertar-se dos sentimentos de vergonha e serem capazes de investir na enunciação de um discurso político questionador das desigualdades sociais. É preciso que sejam capazes de transformar a vergonha que impede a construção de uma identidade socialmente reconhecida, num discurso político capaz de apontar as causas profundas. Daí decorre a possibilidade de a pertença a um grupo social submetido aos mesmos mecanismos de exclusão deixar de ser um impedimento da afirmação social dos beneficiários.

O que acontece nas instituições é a obediência a intervenções tipificadas que não valorizam a especificidade das situações e transformam a ação do profissional em algo formatado e pouco flexível ao que vai surgindo no decorrer da relação constituída com o indivíduo (Oliveira, 2016). A questão do empowerment baseia-se, segundo, não só em potenciar capacidades existentes, mas, também, no processo de aquisição/aprendizagem de capacidades de agir. Estas reforçam-se mutuamente para aumentar as possibilidades de desenvolvimento do poder de agir numa determinada situação (Branco & Amaro, 2011).

Interpeladas acerca das principais dificuldades ou problemas com que se deparam na relação com os beneficiários do *RSI*, a fim de chegar à contratualização do programa de inserção, as entrevistadas mencionam a ausência de expectativas, a desmotivação, o descrédito; curiosamente, expressam uma visão bastante unilateral das dificuldades na contratualização dos *contratos de inserção*, sempre mais centradas nos indivíduos do que propriamente nos técnicos ou nas instituições: (…) *É a desmotivação, é o descrédito… O principal problema é estarem desacreditados, desmotivados (…); (…) Eles não ligam muito ao contrato de inserção. Às vezes sou eu que insisto, isto acaba por ser um problema… Eles dizem-me, "Eu assino!", eu digo-lhes, "Mas tem de ver, ler.", "Mas doutora, eu confio em si!", "Não, mas deve ler, até pode estar a passar-me os seus bens!" (risos), até brinco assim com eles (risos).*

A respeito das situações em que as condutas dos beneficiários acompanhados no âmbito do *RSI* entram em choque com valores que os assistentes sociais entrevistados consideram importantes, as respostas remetem para o tráfico de estupefacientes, a violência doméstica e o abuso sexual; recusa de emprego quando possível; a definição de prioridades no aspeto do consumo; as suas respostas não especificam o tipo de interpretações que costumam fazer a este respeito.

Acho que esse tipo de choque se vai esbatendo muito quando eu tenho alguém à frente que me diz que teve de recorrer, por exemplo à venda de droga para poder ter aqui algum extra de dinheiro ou outras coisas. Estou a pensar se isto fosse há vinte anos era uma coisa que me chocaria muito mais, não é? Neste momento eu acho que eu própria já integrei isto (...)

Acho que a minha perspectiva sobre algumas práticas menos lícitas praticadas por alguns beneficiários se foi alterando…. Acho que vamos tendo mais conhecimento sobre os modos de vida gerados pela situação de pobreza e exclusão social… (JC)

Indigna-me a recusa de ofertas de trabalho. Os que não querem mesmo trabalhar! Porque há pessoal que não tem ferramentas, que não tem formação ou há pessoas que estão doentes, pronto! Isso tudo bem! Há um motivo plausível para a recusa… Agora quando têm uma oferta de emprego compatível com a sua situação de vida e a seguir a pessoa pede uma baixa médica, isso já é mais difícil de aceitar! Isso deixa-me fora de mim! Entra em choque com os meus valores, porque eu considero que o emprego dignifica uma pessoa e eles estão ali sempre a boicotar (…) Depois outra

coisa que me choca são aquelas pessoas que tentam tirar "partido" das políticas sociais, apoios, etc, e efetivamente até nem precisariam…. Fingir a violência doméstica para ir buscar a indeminização, fingir o divórcio para ir buscar a pensão de alimentos, esse tipo de coisas (…) Claro que tenho de compreender e acima de tudo fazer o exercício de perceber onde está o problema, mas às vezes é-me difícil realizar esse exercício… (CL)

O que me faz muita confusão é os miúdos não irem à escola, por exemplo; a violência doméstica (…) Acho que isso é o que esbarra mais com os meus valores e, depois, faz com que, muitas vezes, não tenha respostas muito científicas, mas de senso-comum. No caso dos ciganos temos grande parte das crianças sinalizadas à CPCJ por não irem à escola… Não consigo compreender… isso é algo que me causa muita indignação! (MS)

A definição das prioridades que não vão de encontro aquilo que normalmente se define como prioritário, pequenas coisas do dia-a-dia… Eu acho que todos nós temos direito a um miminho, de vez em quando, se nos apetecer ir tomar o pequeno-almoço à confeitaria; de ir jantar fora… até aqui tudo bem, agora quando existem outras prioridades em casa, como por exemplo, comprar leite, fraldas para as crianças… isso já não consigo compreender… e depois, ainda nos chegam aqui para pedir apoio para a mercearia… (MJ)

Faço um esforço por compreender sempre os motivos que conduziram o indivíduo a manifestar aquele determinado comportamento, mas há sempre coisas que nos chocam, inevitavelmente… o abuso sexual a menores, por exemplo… é difícil encarar isso! (P)

As entrevistadas consideram que a existência de uma relação regular entre assistidos e assistente social representa, por si só, uma invasão da individualidade dos assistidos e que a única forma de minimizar este impacto é através da construção de uma relação de confiança; referem que certos procedimentos impostos pela *RSI* reforçam esse carácter intrusivo, como exemplo por exemplo as visitas domiciliárias, questões sobre a saúde, sobre o percurso familiar, laboral; não referem que para estabelecer a dita relação de confiança não basta a disponibilidade para ouvir, não basta a delicadeza no trato, nem a cordialidade. Sendo tudo isso muito importante, não é, todavia, suficiente para gerar a confiança das pessoas no sistema de proteção, já que este não está verdadeiramente envolvido na produção de mudanças significativas nas suas vidas.

(…) *Sem dúvida que as visitas domiciliárias são uma das nossas atuações que acabam por ser muito invasivas para as famílias … ir todos os meses a casa … não é isso que vai fazer com que o acompanhamento seja melhor … às vezes, são muitos técnicos a trabalhar a mesma família … não faz sentido nenhum … (C; M; MS)*

As assistentes sociais entrevistadas referem que costumam debater com os beneficiários o tema da estigmatização do *RSI*, tentando reforçar a ideia de que se trata de um direito para quem se encontra momentaneamente numa situação de falta de rendimentos, e não de uma espécie de "esmola" ou "reforma vitalícia", muito embora, reconheçam que face a um valor de prestação tão baixo, é impossível garantir o acesso aos direitos sociais na sua plenitude; quanto a não considerarem o *RSI* como uma espécie de reforma vitalícia, é de reconhecer que a permanência nesta medida ao longo dos anos, por falta de respostas efetivamente inclusivas, acaba por traduzir um não reconhecimento do direito à inserção social; algumas entrevistadas referem que só abordam estas questões da desconstrução dos estigmas e rótulos associados à medida e aos seus beneficiários, quando os próprios evidenciam uma clara necessidade de debater o tema.

A respeito das leituras que atribuem o *RSI* a pessoas com défices de capacidades e de caráter, algumas das assistente sociais entrevistadas consideram importante debater com as pessoas os processos de rotulação que conduzem ao seu descrédito; contudo, afirmam que não o fazem com regularidade, por falta de tempo; admitem que necessitariam de formação para conduzirem um debate desse género; que é fundamental para a dinamização deste tipo de reflexões os assistentes sociais saberem eles próprios identificar as causas e os mecanismos conducentes à vulnerabilidade social, o que nem sempre acontece; na realidade, quando se referem aos beneficiários, não raro se apoiam numa visão individualista, atribuindo-lhes a responsabilidade pela situação em que se encontram; muito raramente invocam causas estruturais do funcionamento social para problematizarem as razões das ruturas na vida dos assistidos, assim como não expressam uma visão crítica da falta de autoquestionamento por parte das instituições; tal como não expressam questionamento a respeito de haver um claro privilégio da intervenção focalizada nos indivíduos em notória desvalorização da intervenção focada na criação de estruturas interinstitucionais.

Eu não tenho esse tipo de conversas com os utentes porque acho que a maior parte não vai perceber nada do que eu vou dizer… as pessoas não têm essa capacidade de reflexão, elas não estão preparadas para esse tipo de conversa e se calhar também é um assunto que as ultrapassa (AF)

Era importante abordar com as pessoas essa questão, mas é um trabalho muito difícil requer uma preparação científica da nossa parte para conduzirmos o tema, porque é preciso ir à raiz dos problemas que afetam as pessoas e ter capacidade de as fazer refletir e muitas delas a capacidade de reflexão é zero. (CL)

(…) Às vezes essas discussões temo-las em determinados atendimentos em que surge o tema, mas não é algo que se faça habitualmente. Quando as pessoas dizem, "Ó doutora quem é que me dá

trabalho?", eu digo-lhes que há respostas por mais ínfimas que sejam, mas nós temos de fazer um esforço. (MJ)

As assistentes sociais concordam com a ideia de que sua participação implicada na conversação com os beneficiários é o que os pode incentivar a envolverem-se e a explicitarem o que implicitamente sabem; contudo, manifestam muita dificuldade em dar exemplos de condutas suas em que tenham colocado em prática este princípio: (…) *Deixa ver se consigo… Não me ocorre assim nenhum de repente. É um trabalho difícil, não é feito com um guião, mas acho que é um esforço que nós vamos fazendo e muito para não haver essa culpabilização das pessoas sobre uma série de coisa;* a abordagem os beneficiários resume-se a uma mera disponibilidade para os deixar falar, não há, da parte do assistente social, uma interpelação reflexiva no sentido que lhe atribui Bourdieu, de ser um "parteiro da verdade": (…) *Não, isso não faço ...não há tempo para isso*; mais uma vez, referem a "falta de preparação teórica" para o fazerem, bem como o tempo que é gasto com o trabalho burocrático que lhes retira a energia para investirem nessa formação.

(…) Evito falar com as pessoas sobre a perceção que têm dos estereótipos negativos que são atribuídos aos beneficiários do RSI … falar dessas coisas não tem sentido nenhum … é como se eu estivesse a ter uma conversa com um médico … ia-me falar de doenças que eu nem sei, nem conheço, e termos que nunca ouvi … Eu não ia perceber nada! Iria ser uma conversa de malucos! As pessoas não estão disponíveis para isso! (AF)

Às vezes são eles próprios a dizerem-me que sabem que são conotados de uma forma negativa, porque nunca trabalharam … eles próprios têm essa noção … às vezes digo-lhes, "Nunca trabalhou certo? Mas também não faz por mudar de atitude … não quer fazer formação porque não gosta de estar sentado a olhar para o professor e a escrever; quer trabalhar, mas é analfabeto, nem a 4 classe ou o 6ºano tem" … tenho muitos que depois me dizem, "Eu queria era a sua vida!"; e eu digo-lhes, "Mas olhe que eu tive de andar quase 20 anos a estudar!", e eles respondem logo, "Ah! Isso já não!" … se não houver um esforço da parte das pessoas em querer mudar de vida, quase que o nosso trabalho cai por terra, porque eu não posso ajudar quem não quer ser ajudado! (C)

Eles próprios têm essa noção … não querem deslocar-se aos correios para não ficarem expostos … abrem uma conta para cair no NIB … ninguém fica a saber que recebem RSI … "como é que acha que as pessoas o veem?", "… é o que não faz nada … que passa a vida café!" … depois, eu confronto, "E como é o seu dia-a-dia?" para que percebam que eles próprios contribuem para reproduzir esse estigma… (CL)

(…) As pessoas têm muito a noção deste estigma, é talvez das coisas de que mais noção têm … têm muitas estratégias para lidar com o estigma … o ocultar que beneficiam … não dizer que vivem em bairros de habitação social … dar os nomes das ruas … sei lá… procuram defender-se … o efeito desta interiorização do estigma é brutal ... (JC; JO; MJ; MS; P)

Interpeladas sobre como descrever, de forma compreensiva, práticas tais como o tráfico de droga entre as famílias mais pobres sem legitimar o tráfico, algumas entrevistadas conseguem encontrar uma razão para isso, sem, contudo, as legitimar; entendem que o tráfico de droga entre as famílias mais pobres funciona como uma estratégia de sobrevivência, que pode, igualmente, resultar da influência do ambiente social a que estão expostas, nomeadamente da pressão exercida por grupos organizados sobre os outros moradores; não raro, os traficantes forçam as pessoas a guardarem a droga nas suas próprias casas em troca de alguma compensação financeira e de um controlo apertado do seu silêncio. As pessoas acabam por normalizar este tipo de práticas ilícitas, considerando-as normais.

A respeito de como evocar o consumo de telemóveis caros, de sapatilhas de marca prestigiada, de pequenos-almoços na confeitaria, sem ativar reiterar uma impressão negativa a respeito dos beneficiários, algumas entrevistadas interpretam o consumo de bens, tais como telemóveis caros, de sapatilhas de marca prestigiada, de pequenos-almoços na confeitaria como um claro sinal de necessidade de se incluírem naquilo que é o padrão de consumo valorizado socialmente e valorizante: (…) *São momentos de aproximação a outra classe, à ambição, ao sonho, é assim que elas se aproximam… acho eu. A tentativa de se aproximarem de um consumo padrão, do ideal, de um sonho, de um ídolo que têm… Para mim, tudo isso é um sinal de quererem pertencer a uma classe mais prestigiada.*

Como descrever de forma compreensiva práticas como o tráfico de droga entre as famílias mais pobres sem legitimar o tráfico? Como dar razão a essas declarações sem lhes dar razão? ... para estar em certas profissões é preciso ter essa capacidade. (…) Posso compreender, porque a pessoa não teve as oportunidades que nós tivemos… o tráfico de droga é uma forma de trabalho, aprendeu assim…(AF)

Muitos dizem: os meus filhos estavam a passar fome e eu tive que ir traficar para lhes dar de comer … o meu filho precisa de terapias e eu fui traficar!" … Eu tenho dificuldade em entender isso … percebo as necessidades deles, mas não concordo que sigam vias ilícitas para atingir esse fim … isso eu não concordo… e digo-lhes que não concordo …, mas não vou fazer nada contra… a justiça acaba por seguir o seu rumo … até posso perceber os motivos, mas, cabe a cada um decidir o que quer fazer e sofrer as consequências … A maior parte deles depois sofre … Eu digo-lhes, "Olhe adiantou muito!" mudaram-se para habitação social há pouco tempo, e foram apanhados com droga … agora sujeitam-se a ficar sem casa … o carro não é uma necessidade, mais ainda, eles vivendo numa zona com fácil acesso a transportes públicos …, mas, as prioridades deles são muito diferentes

das nossas … logo por aí entramos em choque … eu não aceito porque toda a gente sabe que aquilo que eles fazem é ilegal … porque há outras soluções para viver, nós somos a prova disso… (C; CL)

Compreendendo como se produz a pobreza … e como as pessoas recorrem a estes subterfúgios que lhes batem muitas vezes à porta, que é uma forma de subsistir … Nós vivemos numa sociedade de consumo … as pessoas vivem com muita privação, e simultaneamente muito expostas aos consumos … o tráfico é uma estratégia de sobrevivência … Eu procuro compreender, eu tento fazer esse exercício, mas depois se eu pensar muito, acabo por julgar (risos). "Não devia ter feito isso, devia ter tentado outra solução! … compreendo em determinados momentos … não aceito obviamente … o que me deixa mais entristecida é envolverem as crianças nestes esquemas …" (JC; JO; MJ)

(…) São pessoas que estão ali segregadas no bairro, cresceram e viveram naquele meio … as condições de vida são tão precárias e tão duras que elas, muitas vezes, não conseguem vislumbrar outro caminho se não aquele… A escala de valores também foi construída a partir daquelas circunstâncias … agora, eu não acredito que seja fácil ser traficante! … isso ajuda-me a lidar com eles… (MS)

(…) Sobre o consumo de telemóveis caros, de sapatilhas de marca prestigiada, de pequenos-almoços na confeitaria, penso que as pessoas, independentemente do estatuto que possam ter, sentem necessidade de se identificarem com o global, com a maioria … é uma tentativa de pertencerem a uma classe dominante e serem valorizados … não da melhor forma, …, mas é isso que as sociedades lhes impõem… (AF; JC; JO; MJ; P)

(…) A partir do momento que uma família nos vem pedir um apoio porque lhe vão cortar a luz, porque o filho precisa de óculos, porque estão a passar dificuldades por causa de uma doença… e as pessoas vêm ao atendimento pedir coisas que são mesmo básicas, eu própria digo, "Vá vender o frigorífico americano!" … você tem quatro quartos e tem um LCD em cada quarto! Eu não tenho! Tenho um LCD na sala" … as pessoas ficam sem saber o que dizer… e depois vêm pedir para apoiar com 140€ para medicação porque são doentes crónicos… ou porque não têm mais dinheiro para as fraldas dos filhos… E eu vejo estas coisas e fico chocada com isto … Eu muitas vezes digo, "Os seus filhos pediram-lhe para nascer?" … "às vezes eles perguntam, "Você é mãe?" … Eu não sou mãe, mas sei aquilo que é o melhor para uma criança … eles dizem, "Mas quem é você para dizer que eu trato mal os meus filhos, eu não lhes bato!" … eu respondo, "Pois é, você não lhes bate, mas não os leva para a escola, não lhe dá comida como deve ser em casa, o lanche que levam para escola são batatas fritas e coca-cola … é muito difícil falar sobre isto porque dizem que eu não tenho nada a ver com isso… e isto é logo um entrave na relação… (C)

É compreender, temos de compreender o que é que os leva a fazer esse tipo de coisas … conseguir perceber porque é que eles fazem aquilo… em alguns casos consegue-se perceber … o telemóvel pode colmatar a falta do pai … noutros casos, não. Não se consegue …(CL)

CONCLUSÃO

A reflexão que desenvolvemos ao longo deste trabalho conduziu-nos à confirmação de uma ideia que nos foi tomando ao longo da nossa prática profissional enquanto gestora de contratos de inserção no âmbito do RSI numa instituição do terceiro setor: o contributo do Serviço Social para o tratamento da pobreza não vai além de um assistencialismo reprodutor da pobreza.

Apesar de não as podermos considerar representativas do universo dos assistentes sociais, as entrevistas intensivas a um conjunto de profissionais confirmaram que o processo de constituição do Serviço Social como profissão científica e intelectual é prejudicado por constrangimentos, quer internos ao próprio Serviço Social, quer externos, designadamente as políticas sociais e os modelos de gestão organizacional.

No que concerne aos constrangimentos externos, os profissionais entrevistados são unânimes na referência a uma significativa descoincidência entre os discursos inscritos nos textos oficiais e os meios efetivamente postos ao serviço do tratamento dos problemas. O RSI enquanto instrumento de combate à pobreza é um exemplo desta contradição entre o que é dito e o que é feito. É um exemplo de incoerência profunda entre uma linguagem aparentemente muito promissora e uma prática que, na realidade, não retira ninguém da pobreza, nem cumpre as exigências inerentes a um contrato de inserção. A prestação pecuniária do RSI está longe de responder às necessidades básicas, desde logo porque o seu cálculo é independente da situação concreta das famílias. No chamado *contrato de inserção* nada existe que se pareça com um plano de despesas regulares cuja satisfação requereria um plano de apoio económico situado no tempo e devidamente fundamentado em função do diagnóstico dos problemas das famílias. A imposição burocrática de não incluir um plano de apoio económico no *contrato de inserção* é uma demonstração inequívoca do caráter paliativo da medida, uma vez que, em grande número de casos, os rendimentos disponíveis não permitem fazer face ao conjunto das despesas correntes, inerentes à habitação, água, eletricidade e alimentação. Casos, estes, em que a pressão das necessidades obriga as pessoas a multiplicarem iniciativas para obter rendimentos, nomeadamente através de atividades ilegais ou em segmentos da economia informal. O facto de existirem necessidades, não superáveis nem no curto, nem no médio prazo, que só pontualmente poderão ser colmatadas mediante a apresentação, mês a mês, de pedidos de ajudas financeiras à Ação Social, cuja aprovação é sempre incerta, é um dos constrangimentos que mais pesa no desencorajamento dos assistidos e no seu profundo mal-estar no relacionamento com os serviços.

Na realidade, se conseguirmos colocar-nos no lugar dessas pessoas, talvez não seja muito difícil compreender que as exigências que lhes são feitas no que respeita à prestação de um vasto conjunto de informações sobre as próprias vidas não tem uma real contrapartida em termos de resolução das suas necessidades. As pessoas manifestam, por vezes com grande agressividade, que o que lhes é exigido a fim de terem direito ao RSI implica que se deixem comandar pelos serviços, sendo que, estes, não lhes garantem a saída da sua situação de grande necessidade.

Mas para compreendermos o desfasamento entre o discurso político e a prática, cabe analisar a retórica acerca da relevância de complementar as ajudas financeiras com outras iniciativas destinadas a contrariar a dependência, seja por via do regresso ao trabalho, seja por via da aquisição de qualificações necessárias para aceder à empregabilidade. Também neste campo, as ações empreendidas e os meios disponibilizados são manifestamente escassos, desadequados em relação às trajetórias escolares e laborais das pessoas e desconectados das necessidades das empresas. A escolarização e qualificação profissional são dois tipos de recursos determinantes da inclusão económica e social cuja aquisição remete para instituições cujo funcionamento deve convocar uma reflexão profunda. As análises hoje acumuladas acerca das lógicas que presidem ao funcionamento dos sistemas de ensino proporcionam-nos um manancial de referências consistentes para compreendermos o seu papel na criação e perpetuação de desigualdades sociais. Os beneficiários da medida mais suscetíveis de ficarem definitivamente dependentes são os mais severamente afetados por baixos níveis de escolarização e falta de qualificação profissional. E se não nos circunscrevermos aos adultos e nos concentrarmos nos membros mais jovens das famílias, crianças e adolescentes, será fundamental reter que a escolarização bem-sucedida é uma condição necessária para barrar a reprodução intergeracional da pobreza. Como será fundamental reter que a conquista de uma escolarização consistente está muito longe de ser concretizável através do mero controlo da assiduidade das crianças à escola. A importância decisiva da escolarização e da qualificação profissional para a inserção social justificaria o investimento forte em políticas de educação e formação profissional exigentes, no que respeita à superação de *handicaps* culturais ligados à socialização primária dos indivíduos. E igualmente exigentes no que concerne à relação escola/ sociedade, particularmente com a economia. Ora, o que, na realidade, acontece é que neste domínio as respostas adequadas são manifestamente escassas, não só no que respeita à quantidade da oferta, mas, igualmente no que respeita à qualidade da formação que é oferecida. Na nossa atividade profissional na gestão de contratos de inserção, e através das entrevistadas realizadas neste estudo, é possível identificar pessoas que acumulam várias formações modulares organizadas pelo IEFP, sendo que, em nenhum caso, essa acumulação de formação tenha aumentado as oportunidades de emprego. Na referida atividade profissional e através do testemunho das assistentes sociais entrevistadas, foi-me igualmente possível constatar que as pessoas apenas ingressam nesse tipo de formações para não perderem o direito à prestação financeira, bem como para obterem um acréscimo de rendimentos, uma vez que as bolsas de formação não são descontadas na prestação do RSI. A falta de motivação para aderir a esse tipo de formação é evidenciada pelas constantes e múltiplas manifestações de desinteresse, pela multiplicação de estratagemas para justificar as numerosas faltas. As pessoas vão-se apercebendo que nenhuma mudança relevante nas suas vidas irá resultar desse tipo de formação, aceitam-na para não perder tudo, mas a descrença a respeito das suas vantagens e o sentimento de serem obrigadas revela-se em numerosas atitudes de contestação.

A escolarização e aquisição de qualificações profissionais constituem uma dimensão crucial do processo de prevenção e de eliminação da pobreza. Mas é fundamental ir mais fundo, é preciso perceber as causas que estão na origem da desigualdade de acesso aos diplomas escolares e às qualificações profissionais. Como acima referimos urge recorrer ao vasto conjunto de conhecimentos produzidos sobre as desigualdades produzidas pela escola e assumir a necessidade de envolvimento conjunto de vários ministérios no comando operacional do RSI, muito em especial do Ministério da Educação. O Estado só poderá cumprir a sua parte no *contrato de inserção* se assumir a responsabilidade de assegurar a todos os beneficiários e respetivas famílias, efetivas condições de acesso aos conhecimentos e competências relevantes para a inserção social. O *contrato de inserção* só é digno desse nome se o Estado cumprir com a sua parte, tomando a seu cargo o envolvimento das escolas na constituição de parcerias assumidamente centradas na experimentação de projetos educativos coerentes com a condição sociocultural dos aprendizes, sejam eles crianças, adolescentes ou adultos. Também neste aspeto que concerne à reparação dos processos geradores de desigualdades de acesso ao conhecimento e à qualificação profissional, na realidade, uma das causas mais determinantes da falta de oportunidades de aceder à autonomia económica, haveria que assumir a necessidade de oferecer, a todos, programas de formação credíveis em termos de resposta à especificidade dos seus trajetos escolares. Para isso, será necessário levar a sério a internalização do vasto conjunto de conhecimentos acumulados sobre o importante problema da produção de desigualdades através do sistema de ensino.

Mas para compreender os processos indutores de desigualdades sociais que atingem os beneficiários do RSI cabe, também, assinalar a família como primeiro lugar que condiciona fortemente as oportunidades de aprendizagem e de acesso ao conhecimento do indivíduo. Há uma dimensão imaterial da pobreza que só pode ser colmatada se às famílias forem proporcionadas oportunidades de se envolverem, juntamente com os filhos, em atividades regulares de fruição cultural, e se lhes forem proporcionadas condições para poderem participar ativamente na escolarização dos filhos. Nesta dimensão relativa aos efeitos da vida familiar no desenvolvimento sociocognitivo dos mais jovens, a observação direta do terreno não deixa margem para dúvidas quanto à ausência de uma política de família adequada à reparação das dificuldades das famílias no que concerne à primeira socialização dos seus filhos. Não há como combater a pobreza infantil sem provocar alguma alteração no ambiente familiar das crianças, muito em especial em termos de inclusão regular das famílias e das crianças em atividades de caráter cultural. A primeira exigência fundamental para combater eficazmente a pobreza infantil é generalizar o acesso gratuito a creches e infantários, com a ressalva de que a sua qualidade é uma condição necessária para minimizar a carência de elementos culturais de estimulação precoce na família. Também neste aspeto não falta produção cientificamente relevante para a intervenção junto das famílias, muito em especial para as tornar mais capazes de desempenhar o seu papel socializador com maior conformidade com as exigências da inclusão social na sociedade atual. Não menos importante é proporcionar a todos o acesso a equipamentos sócio educativos que complementem a

oferta escolar com atividades de ordem cultural e artística. Equipamentos sócio educativos, estes, cujo objetivo central consiste em proporcionar à família um ambiente cultural que, em alguma medida, deverá criar uma maior aproximação de pais e filhos e favorecer a coesão familiar. O apoio económico às famílias, aliás, manifestamente escasso, está longe de responder às suas necessidades, muito em particular no que respeita à criação de oportunidades de participação cultural e de eliminação das desigualdades de acesso ao conhecimento. Sem o compromisso do Estado com a criação deste tipo de condições não há como atingir uma das mais poderosas fontes da desigualdade de oportunidades, da pobreza e da própria exclusão social. Seria necessário que esta dimensão da pobreza fosse assumida pela estrutura de comando do RSI, convocando o compromisso de outros ministérios.

Um outro importante constrangimento externo da intervenção do Serviço Social é a política de habitação social que remete as populações insolventes, do ponto de vista do acesso ao mercado habitacional, para territórios onde se concentram populações socialmente homogéneas. Este tipo de prática tem consequências pesadas no que respeita à produção de desigualdades sociais, muito em especial devido à restrição severa das sociabilidades quotidianas a um grupo de iguais e pela desvalorização simbólica que decorre dessa concentração populacional num território contrastante com o meio envolvente. A concentração da vida em contextos fechados à presença de pessoas de grupos sociais diversificados cria universos relacionais favoráveis à criação de subculturas altamente problemáticas do ponto de vista da aprendizagem da vida social, por parte dos mais jovens. Quando, por força de processos de condicionamento extremamente violentos, as referências facultadas pela socialização mais precoce tornam impossível o ajustamento às exigências da sociedade atual, o que está em causa é, justamente, assumir que a chamada política de habitação social é um poderoso instrumento de agravamento das desigualdades sociais, nomeadamente, da exclusão social, da pobreza e até da marginalidade social. Neste domínio das necessidades habitacionais é caso para dizer que as soluções disponíveis, além de escassas, agravam as dificuldades das famílias, seja por serem forçadas a viver em lugares que nunca escolheriam, seja pela penosidade resultante da incapacidade de controlar a educação dos filhos.

Em suma, é preciso assumir que as mudanças relevantes nas vidas dos indivíduos passam necessariamente por mudanças institucionais, pela política social, pela alteração das cognições e das práticas dos agentes envolvidos, sejam eles agentes institucionais ou beneficiários das políticas, bem como pela criação de laços sociais que remetem para a formação de uma sociedade civil participativa e implicada na resolução dos problemas. Mudanças que remetem, enfim, para a criação de estruturas sociais que implicam o envolvimento ativo dos cidadãos socialmente mais munidos na defesa dos menos munidos.

Claro que os fortes ataques neoliberais ao Estado Social, com o argumento de que este instala dependências que em nada contribuem para eliminar a pobreza, têm vindo a ganhar crescente número de adeptos na sociedade em geral, o que é cada vez mais evidente com a ascensão de partidos políticos que apoiam o liberalismo económico. As visíveis limitações do RSI no que respeita à qualificação das

pessoas e à sua inclusão económica, bem como o próprio predomínio da burocracia no relacionamento com as pessoas, configuram dois argumentos que são considerados convincentes por todos aqueles que advogam a redução da proteção social ao mínimo. Neste contexto tão adverso do ponto de vista da conservação de laços de solidariedade orgânica, sobressai a falta de uma enunciação pública suficientemente consistente para desconstruir os equívocos subjacentes aos argumentos neoliberais.

Finalmente, cabe relevar que as instituições associadas ao terceiro setor, entre os maiores empregadores dos assistentes sociais, padecem eventualmente de algumas fragilidades ligadas às idiossincrasias e motivações dos seus fundadores e dirigentes. A preponderância de atores ligados à igreja poderá, em parte, contribuir para a prevalência de uma visão mais caritativa e assistencialista do que de uma perspetiva de consagração de direitos sociais e de construção de uma sociedade mais coesa.

No que se refere aos constrangimentos internos ao próprio Serviço Social uma primeira questão que nos parece relevante para compreender a falta de eficácia na ultrapassagem das causas em que se origina a pobreza é a ausência de tomada de posição pública a respeito das incoerências e insuficiências das políticas públicas. No campo do Serviço Social não tem existido uma voz ativa com influência na criação de uma opinião pública não preconceituosa a respeito da pobreza, tal como não tem havido capacidade para demonstrar a inoperância do RSI enquanto medida que se propõe inserir socialmente as pessoas. A menos que o significado atribuído ao termo inserção social se restrinja ao retorno ao trabalho em quaisquer condições, mesmo que estas não permitam a saída da linha da pobreza.

Não detetamos no contacto direto com os assistentes sociais referências à partilha de uma cultura profissional favorável ao desenvolvimento de iniciativas de influência do poder político central, no sentido do aperfeiçoamento das medidas de política social, nomeadamente através da organização de debates públicos (colegas, dirigentes institucionais, especialistas, representantes políticos) a respeito deste grave problema social. Muito embora a expressão advocacia social seja assumida na literatura produzida no campo do Serviço Social como um dos seus objetivos centrais, a realidade é que na área da pobreza não nos foi possível observar exemplos deste tipo de práticas entre os profissionais.

Esta constatação desencadeia, desde logo, a necessidade de nos interrogarmos acerca das razões que estarão na origem do alheamento dos assistentes sociais a respeito a defesa dos "pobres", assumindo-se como interpeladores do poder político e criadores de uma opinião pública mais esclarecida sobre o fenómeno. Tratando-se de uma questão central, já que dela decorre uma clivagem profunda entre as práticas profissionais, a nossa interpretação é que a formação dos assistentes sociais, inicial e ao longo da vida profissional, é uma condição da maior relevância para tornar possível a apropriação de uma cultura cívica ancorada num conhecimento consistente sobre a história da questão social nas sociedades europeias. A formação de profissionais, com capacidade para influenciar as decisões políticas e a formação de uma opinião pública crítica a respeito dos funcionamentos sociais indutores de ruturas e privações severas, comporta grande complexidade e requer atualização

constante. Muito em particular, a formação em Serviço Social requer condições muito exigentes em termos de aprendizagem de competências, designadamente a constituição de parcerias sólidas entre escolas e contextos de atividade profissional. Se assumirmos que a missão essencial do Serviço Social é a transformação/superação das situações de vulnerabilidade social indutoras de pobreza, é indispensável criar condições de aprendizagem dos possíveis processos que poderão conduzir à transformação e superação do que impede a plena igualdade de direitos dos cidadãos, sempre com base no conhecimento dos processos, dinâmicas e mecanismos em que é germinada a privação das oportunidades de satisfazer necessidades consideradas básicas na sociedade em que vivemos.

Uma condição essencial para aceder a essa aprendizagem é a colocação dos estudantes em instituições que, articuladamente com as escolas, se impliquem na investigação de quais os processos que, coerentemente com a análise teórica, comportam possibilidades de real transformação. Impõe-se que a componente prática da formação ocorra em contextos da prática profissional exemplares, do ponto de vista da aprendizagem de modos de fazer demarcados das lógicas burocráticas que reduzem a intervenção do Serviço Social a um conjunto de rotinas previamente estabelecidas, independentemente de qualquer fundamentação.

A inclusão de estágios nos planos curriculares da formação em Serviço Social não pode, só por si, oferecer as condições de aprendizagem de modos de fazer coerentes com a análise científica dos problemas. Oferecer estágios em instituições onde prevalecem modos burocráticos de fazer, acaba por instalar uma separação entre a componente a teórica da formação, organizada em áreas disciplinares, e a sua componente prática. Na realidade, a realização de estágios circunscritos à observação e execução das rotinas institucionais, sendo estas completamente desarticuladas da análise teórica dos problemas, está longe de ser compatível com as exigências da aprendizagem centrada na resolução de problemas. Objetivamente, a formação oferecida pelas escolas tende a instalar a perceção de que a teoria não é um instrumento indispensável para agir, que o mesmo é dizer, tende a instalar uma secundarização do conhecimento teórico, reduzindo a ação a um praticismo inconsequente.

Pela sua independência e vocação para a investigação científica, a academia reúne as condições para assegurar uma formação consistente, numa pluralidade de domínios nucleares para compreender e intervir sobre os problemas sociais, nomeadamente, entre outros, a pobreza. Na realidade, a consistência da formação do assistente social terá tanto mais a ganhar, quanto mais as escolas assumirem um papel ativo na constituição de parcerias de investigação com as instituições que operam no problema social da pobreza. A ligação entre a academia e a sociedade é uma exigência fundamental para assegurar a transferência do conhecimento para a intervenção, criando condições para a descoberta de modos de fazer mais eficazes e potenciadores de transformações significativas.

Cabe à academia assumir que existem caminhos para constituir o Serviço Social como profissão científica e intelectual, o que, desde logo, requer a capacidade de produzir diagnósticos cientificamente sustentados dos problemas, carências e necessidades dos indivíduos. Como lhe cabe assumir que entre o domínio das teorias explicativas do real e a intervenção teoricamente sustentada

sobre esse mesmo real há um hiato que só pode ser superado a partir de investigações direcionadas para a descoberta dos processos (saberes processuais) conducentes à mudança. Não há como fazer avançar o conhecimento específico do Serviço Social sem conceber e experimentar intervenções que privilegiem modos de fazer efetivamente adequados à especificidade dos problemas e à sua superação. Sem conceber, enfim, algo que se aproxime das *guide lines* utilizadas na medicina, embora com a salvaguarda de não ser possível enveredar pela formalização rígida assumida nesta área do saber. Requer, pois, a produção de pensamento e de evidência empírica sobre modos de intervir que proporcionem soluções adequadas à superação dos problemas das pessoas. E requer, igualmente, a construção de critérios rigorosos de avaliação das práticas, para que, estas, adquiram um certo grau de estruturação e de formalização em alguma medida compatível com as operações de validação científica.

Mas, no Serviço Social, a produção de transformações não ocorrerá sem a participação dos atores envolvidos, se entre eles não houver união construtiva na busca de soluções, se não houver um consenso que os una numa ação concertada com vista à concretização de objetivos conjuntamente assumidos. Daí que a prática assuma um estatuto epistemológico, ético e político central, não só dada a valorização do contacto direto com os indivíduos e o privilégio concedido à relação com os cidadãos excluídos ou socialmente vulnerabilizados; como, também, dada a valorização e dinamização de relações com os vários tipos de instituições da comunidade que enquadram o acesso aos vários recursos indispensáveis a uma vida digna, à luz dos padrões dominantemente aceites na sociedade atual; finalmente, dado o seu contributo para a produção de conhecimento relevante sobre os modos de intervir eficazes no que concerne à superação dos problemas.

A união construtiva de técnicos e assistidos convoca conhecimentos e competências que remetem para o reconhecimento do valor do Serviço Social clínico, dado o facto de este privilegiar a prática direta junto dos indivíduos e se apoiar numa larga base de conhecimentos e de perspetivas adequados a uma compreensão em profundidade da pessoa. O valor das abordagens psicodinâmicas, próprias do Serviço Social clínico, deriva do reconhecimento da necessidade de oferecer aos indivíduos um meio terapêutico que requer implicação do próprio terapeuta para envolver o indivíduo e estabelecer um relacionamento reparador e facilitador. Se enquadrada numa perspetiva da pessoa como totalidade complexa, isto é, como resultante de uma articulação única de fatores interpessoais, sociais e culturais, e de fatores intrapsíquicos, se tomar em conta os seus contextos relacionais e ambientais atuais e passados, a abordagem psicodinâmica é crucial não só por assumir a importância da empatia do terapeuta face à experiência subjetiva do indivíduo, mas, igualmente, por consagrar a natureza cooperativa do tratamento.

Daí, a necessidade de problematizar a natureza dessa relação, elegendo temas como o uso hierárquico da autoridade, a ideia de que o clínico é o perito que pensa melhor do que o cliente e que sabe o que este precisa, as consequências negativas decorrentes da autoridade do terapeuta, o seu

envolvimento e genuinidade, o desenvolvimento de laços significativos entre terapeuta e indivíduo, o reconhecimento e compreensão das suas experiências de vida únicas.

Estar onde o cliente se encontra significa que os profissionais clínicos devem investir pessoalmente para lançar uma ponte entre quem são e onde se encontram e a realidade dos indivíduos por si acompanhados. Devem ser capazes de reconhecer qualidades e aspirações humanas comuns e, ao mesmo tempo, reconhecer diferenças em matéria de valores, experiências de vida, e modos de olhar para si e para o mundo. Superar a tendência para considerar evidente o que está profundamente incorporado em nós, bem como para vivenciar o nosso próprio ponto de vista sobre o mundo e os nossos modos de fazer as coisas como os corretos e adequados, explorando métodos de pesquisa tais como as narrativas pessoais, procurando ver a vida através dos olhos dos que estão no centro da intervenção do Serviço Social.

A aprendizagem deste tipo de competências jamais será realizável através da mera leitura de textos teóricos, requer condições de aprendizagem que assegurem a ação do aprendiz em situações concretas e, mais do que isso, suscitem a análise das suas condutas, nessas mesmas situações concretas. Trata-se de um tipo de aprendizagem muito mais complexa do que aquela que é suscitada na aula magistral clássica, mesmo que o docente tenha o talento necessário para interagir de modo significativo com os alunos. Dizemos que esta aprendizagem é mais complexa porque não só confronta o aprendiz com a necessidade de identificar os conhecimentos adequados à análise das situações concretas, como, também, o obrigará a tomar consciência das categorias de pensamento espontâneo que inconscientemente canaliza para essa análise. É uma aprendizagem necessariamente morosa e exigente no que respeita à necessidade de um acompanhamento próximo do aluno, o que se torna particularmente problemático num contexto em que o tempo da formação foi reduzido a três anos letivos.

Em suma, a emancipação social dos excluídos é uma meta difícil de atingir, comporta numerosos obstáculos e resistências que só podem ser enfrentados por profissionais altamente qualificados, não técnicos executantes.

Prosseguindo a nossa reflexão sobre as condições a desenvolver para que o Serviço Social se possa vir a constituir como profissão científica e intelectual cabe, ainda, salientar que considerar a prática como componente central do Serviço Social, sem cair no praticismo, destituído de poder para gerar uma real superação dos problemas, e sem abandonar os procedimentos inerentes à investigação científica, envolve um trabalho árduo de tradução de hipóteses teóricas em hipóteses operacionais. Assumindo, todavia, que na ciência social, e por maioria de razão nas investigações com finalidade prática, raramente é possível atingir o grau de formalização e axiomatização requeridas nas ciências exatas, cuja base matemática é muito desenvolvida.

Assumir esta perspetiva no desenho da formação inicial dos assistentes sociais comporta condições de aprendizagem exigentes do ponto de vista da familiarização dos estudantes com contextos de vida profissional abertos à investigação e à institucionalização de práticas solidamente

ancoradas na ciência. Mas, será preciso, igualmente, assumir que sem abandonar o espírito científico, é possível conceber dispositivos de investigação social com base empírica, nos quais os padrões convencionais de observação (total separação entre observador e observados, total substituibilidade dos investigadores e quantificação da informação colhida) são substituídos pela co-participação dos investigadores e das pessoas implicadas no problema investigado.

No caso do Serviço Social, os procedimentos de investigação que melhor se adequam à natureza dos problemas que são objeto da sua intervenção são os que foram codificados como investigação-ação, precisamente por se tratar de um método concebido para ultrapassar a separação entre aqueles que fornecem informações e aqueles que raciocinam sobre essas informações, habitualmente colhidas em situação de grande artificialidade.

Nesta abordagem metodológica, a intercomunicação entre observadores e pessoas e grupos implicados na situação observada, bem como a participação ativa de todos, são as duas condições assumidas como incontornáveis para gerar a resolução dos problemas. Não sendo, em si mesmas, contrárias ao código da ciência, estas duas condições são fundamentais para enfrentar o problema complexo da saída do conhecimento do círculo restrito dos académicos e da sua partilha por um conjunto alargado de agentes sociais, desde logo, dada a dificuldade de desalojar categorias de pensamento solidamente instituídas e, logo, muito resistentes à mudança. Como muito pertinentemente observou Howard Becker (2018), o conhecimento científico é, acima de tudo, útil para desconstruir as categorias instituídas por instituições que, precisamente, devem o seu poder à legitimidade que lhes advém do facto de serem consideradas o centro do saber mais especializado.

Assumir a análise científica da condição de pobreza não gera, em si, a mudança das práticas institucionais e a supressão dos obstáculos que remetem os indivíduos para situações de grande vulnerabilidade. Sem o envolvimento de atores institucionais - chave e a negociação de alguns procedimentos institucionais, não será possível reunir as condições mínimas da mudança.

Nesta perspetiva, seria importante que as escolas assumissem a produção de *guidelines,* embora com a salvaguarda das especificidades da intervenção no social, cuja verificação não é, contudo, assimilável ao rigor dos processos de verificação típicos das ciências médicas. A exploração de sinergias entre a academia e a sociedade, uma prática que as universidades assumem como parte essencial da sua missão de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, é um caminho que convoca um complexo trabalho de investigação centrado na tradução de hipóteses teóricas em hipóteses operacionais que se diferenciam justamente por visarem modificar as situações e não somente compreendê-las.

No que respeita aos fenómenos associados à pobreza, a reflexão que empreendemos ao longo desta tese leva-nos a compreender que sem a construção de uma problemática operacional não será possível conferir alguma estruturação às práticas, desde logo, não será possível focalizar os segmentos mais pertinentes do campo de observação e de ação, nem assumir orientações normativas a respeito dos meios de tornar a ação mais eficiente.

No âmbito desta tese não está ao nosso alcance produzir *guidelines* com especificação consistente do ponto de vista da avaliação/medição dos possíveis efeitos, desejados ou não. A construção de *guide lines* coerentes com os procedimentos de objetivação científica supõe uma definição clara dos critérios de decisão, ação e avaliação, sendo que a verificação da sua justeza, exclusivamente na prática, passa pelo êxito da ação. Contudo, é-nos possível especificar um conjunto de hipóteses operacionais articuladas, decorrentes das hipóteses analíticas.

A tradução das hipóteses teóricas em prescrições normativas suscetíveis de gerar a superação do problema implica um trabalho criativo que envolve a pesquisa de meios que podem não estar explícitos nas hipóteses teóricas, o que requer a multiplicação de investigações centradas neste propósito de conferir rigor, sistematicidade e eficácia às ações dos profissionais.

Do ponto de vista da intervenção do Serviço Social junto das populações mais severamente atingidas pela pobreza, está, desde já, ao nosso alcance sistematizar uma problemática operacional relativas às principais áreas onde se tecem os processos que concorrem para a criação das condições geradoras de pobreza.

A socialização familiar, a escolarização, as condições habitacionais, a transição para a vida adulta, a qualificação profissional, o emprego e a doença, todas estas áreas devem ser consideradas articuladamente na intervenção do Serviço Social especializado no "tratamento" da pobreza.

Uma primeira grande hipótese operacional que decorre da análise teórica do fenómeno pobreza é a que aponta para a pertinência de agregar o maior número de instituições e atores institucionais em torno da transformação dos procedimentos institucionais e da defesa dos que são mais severamente atingidos por funcionamentos sociais arbitrários. Agregar atores com vista à superação dos procedimentos institucionais objetivamente responsáveis pela reprodução dos problemas é, de facto, um requisito da ação interventora que se funda na análise científica dos processos de construção do indivíduo.

A ciência fornece conhecimentos relevantes para explicar a pobreza, assim como fornece elementos relevantes para compreender os seus efeitos sobre a vida psicológica e social dos indivíduos. Apesar disso, as políticas e medidas têm-se revelado inoperantes ou por falta de vontade política, ou porque não são coerentes com as análises científicas ou porque a utilização do conhecimento científico na produção da mudança é uma prática difícil de implementar.

Se começarmos pela ação socializadora da família, a hipótese operacional que é coerente com o que sobressai da vasta produção teórica sobre a relação entre socialização e desenvolvimento psicossocial é a que remete para a necessidade de reunir uma oferta de bens culturais às famílias com filhos, de acordo com as várias categorias etárias. Proporcionar o acesso à fruição regular de bens culturais é uma condição essencial para ampliar as oportunidades de estimulação, os conhecimentos e os interesses das crianças e, assim, conseguir ganhos significativos no que concerne à aprendizagem das matérias escolares. Não menos importante, é o envolvimento dos pais nessas atividades conjuntas

com os filhos, o que além de preencher o relativo vazio do seu mundo cultural reduzido à cultura de massas oferecida pela televisão, criará uma maior partilha e proximidade entre pais e filhos.

Uma outra hipótese operacional, no caso das crianças com idades compreendidas entre os 0 e os 3 anos e os 3 e os 6 anos, remete para a operacionalização da produção teórica que assinala a existência de severas desigualdades na aprendizagem da língua no seio familiar em programas de ação centrados no debate e agregação de instituições, creches e pré-primário, em torno da implicação do meio familiar na melhoria da aprendizagem da língua materna. Sabendo-se que a aprendizagem da língua materna é determinada pela qualidade das interações entre pais e filhos no seio doméstico e que parte significativa das dificuldades escolares se devem a um fraco domínio da língua, faz todo o sentido promover o envolvimento das instituições na intensificação e melhoria do desempenho dos pais na aprendizagem dos seus filhos em matéria de língua materna.

Ainda nas famílias pobres com filhos, é igualmente decisivo implicar as escolas na criação de condições de aprendizagem coerentes com a produção teórica sobre os processos que induzem a eliminação escolar dos filhos das classes menos favorecidas, sobretudo no que concerne à escolarização. Apesar do conhecimento já produzido sobre os processos de aprendizagem, as políticas educativas, por mais ambiciosas que possam parecer, não lograram a superação de fenómenos de verdadeira seleção social, tais como a saída da escola de milhares de jovens sem qualquer qualificação, quando não analfabetos, ainda que muitos deles hajam obtido o certificado da escolaridade obrigatória.

Também neste domínio há que atingir as causas da desigualdade, seguindo o caminho da implicação dos atores da instituição escolar na assunção plena do conhecimento já produzido sobre a seletividade social criada pela escola, por via do desenho e implementação de programas de trabalho coerentes com a eliminação minuciosa dos múltiplos modos de fazer objetivamente dificultadores da boa adaptação à escola e da motivação para aprender.

A observação prolongada do terreno, na nossa condição de assistente social envolvida na gestão de contratos de inserção, permitiu-nos constatar a dificuldade em estabelecer relações de efetiva cooperação dos agentes escolares em torno da identificação de problemas que merecem ser investigados. O próprio reconhecimento de que existem problemas que justificam investigação é uma questão problemática entre os docentes, seja por não terem distanciação crítica em relação ao seu papel de docentes, seja por não possuírem as disposições indispensáveis para problematizar teoricamente a definição desse papel. A própria instabilidade das equipas docentes, ao longo dos anos, é um obstáculo de peso à constituição de equipas concentradas no aprofundamento da reflexão sobre os funcionamentos institucionais que conduzem à reprodução das desigualdades no acesso ao capital escolar.

Todavia, uma das causas estruturais da pobreza passa, justamente, pelo modo como a escola acolhe os "herdeiros" das camadas sociais mais severamente privadas de capital cultural. Se não se registarem avanços significativos no sentido de contrariar o desfasamento entre o conhecimento

produzido, tendencialmente apenas usado de modo retórico ou simbólico na esfera cultural, e o conhecimento usado na resolução dos problemas reais, as probabilidades de cair na situação de pobreza permanecerão muito fortes.

O mesmo raciocínio é extensível aos problemas inerentes à qualificação profissional e ao emprego, sendo que a substituição da abordagem individual, caso a caso, por uma abordagem coletiva das necessidades de formação profissional será a condição necessária para criar respostas planeadas em consonância com os distintos tipos de percurso das pessoas e de acordo com as suas necessidades específicas. E, muito importante, planear a oferta de formação em função das tendências do mercado de trabalho, com particular atenção para a oferta de postos de trabalho qualificado. O conhecimento das áreas de formação mais favoráveis em termos de empregabilidade e de rendimentos, bem como o conhecimento da rede de formação profissional é certamente uma ferramenta fundamental para sustentar uma conversação consistente com os indivíduos e os tornar mais conscientes das condições que poderão gerar alguma mudança significativa da sua condição de vulnerabilidade social. Neste domínio, caberia ao Serviço Social tomar a iniciativa de propor aos vários agentes institucionais da área da formação profissional o investimento na organização de cursos de formação profissional para grupos de beneficiários já trabalhados no que respeita à tomada de consciência da natureza do percurso adequado às suas circunstâncias e com potencial para gerar alguma mudança significativa. E, muito importante, libertar a formação do descrédito que sobre ela recai, desde logo, porque os indivíduos a percecionam como atividade inútil que nem qualifica, nem assegura um emprego que valha a pena. Não sendo condição suficiente, todavia, a oferta de formação, verdadeiramente qualificante, condiciona decisivamente as possibilidades de fugir aos empregos muito mal pagos e às condições de trabalho extremamente penosas do segmento secundário do mercado de trabalho. Se a suposta formação não é mais do que um simulacro que nada melhora em termos de conhecimentos e competências valorizadas no mercado, então, não haverá como desinstalar a tendência dos indivíduos para recusarem os únicos empregos que estão ao seu alcance, no referido mercado secundário (Bourdieu, 1993; Bauman, 1998; Amaro, 2008).

Em síntese, a superação das fragilidades nesta área da qualificação e do emprego não será realizável sem abandonar o caráter residual da formação e sem abandonar o desligamento do planeamento de um trajeto de acesso a uma profissão.

Continuando a refletir sobre o que poderá constituir uma problemática operacional adequada à eliminação da pobreza, cabe salientar um outro domínio da vida em que as desigualdades sociais assumem um caráter estrutural, nalguns casos particularmente devastadoras. Falamos da política de habitação destinada aos cidadãos que não podem adquirir uma casa no mercado da habitação por não disporem de rendimentos. Nesta matéria, continua a ser pertinente ultrapassar os procedimentos burocráticos que restringem a intervenção do assistente social ao encaminhamento das pessoas para as instituições ou à ajuda na exposição das carências. Se o Serviço Social assumisse a advocacia social como componente relevante da profissão teria, mais uma vez, que abandonar a intervenção

individualizada e passar a uma abordagem coletiva e estruturada, com base na apresentação de estudos sobre a manifesta insuficiência das respostas e a gravidade das consequências que daí advêm. Com efeito, além do tempo de espera da resposta ser incerto e normalmente muito demorado, a resposta habitação social é extremamente problemática do ponto de vista da socialização e da construção identitária, em especial para as gerações mais jovens. Referimo-nos à chamada política de "habitação social" que, em muitos casos, constitui muito mais um processo de exclusão social do que propriamente uma ajuda à inserção.

Embora atualmente sejam observáveis algumas práticas camarárias de qualificação do edificado, no sentido de anular a visibilidade do contraste com as áreas envolventes, a realidade é que muita da habitação social representa um efetivo agravamento das condições que seriam necessárias para aceder a uma socialização socialmente inclusiva.

Acresce que a ausência de intervenção comunitária nesses habitats desqualificados - procurando fomentar a organização dos habitantes em torno da satisfação de necessidades coletivas, a única maneira de os seus habitantes fazerem aprendizagens e ganharem competências que os levariam a colher o respeito do mundo envolvente e a reabilitarem a autoestima - leva a que as relações sociais se estruturem na base do medo e da inversão da escala de valores.

O trabalho de Brigitte Brébant (1984) sobre a pobreza dá contributos relevantes para compreender as razões profundas que fazem com que a cultura da pobreza não possa constituir-se como o fermento de uma identidade coletiva socialmente bem definida. A autora destaca a preponderância do sentimento da vergonha e da culpabilidade individual que nascem do olhar do outro que transmite piedade, compaixão e nojo (Brébant, 1984). Esse olhar, que envergonha, exacerba a apreensão da condição de pobreza em termos de fracasso pessoal, azar, desgraça, o que acaba por mascarar os processos sociais em jogo. Mas, além disso, esse olhar que envergonha, induz a necessidade de escapar à culpabilidade, por via da afirmação da diferença em relação aos outros e da rejeição do grupo, símbolo deste fracasso que cada um sente como individual.

O estudo de Brigitte Brébant (1984) sobre os fenómenos psicossociológicos inerentes à pobreza retém que, nas modernas sociedades de consumo, as perceções coletivas do fenómeno são repassadas de ambiguidade e ambivalência, pois evocam, ao mesmo tempo, piedade e aversão, culpabilidade e rejeição. Consumir abaixo dos padrões dominantes na sociedade de consumo é uma situação que tende a ser vivida, pelos próprios, com sentimentos de vergonha por não fazerem parte dos que podem adquirir os bens que significam estatuto social elevado. Tais sentimentos não somente traduzem o reconhecimento do julgamento coletivo que desacredita, mas, igualmente, um estado de impotência quanto às possibilidades de questionamento dessas classificações inferiorizantes. Lançar sobre o outro o descrédito que causa angústia e amarra a uma insidiosa depreciação de si próprio é o mecanismo psicológico possível quando não se possuem os meios para analisar os valores e mecanismos sociais que são objetivamente responsáveis pela situação de pobreza. Podemos então supor que por detrás dessas tentativas de divisão subsiste uma impossibilidade de se dividir realmente. Trata-se do

reconhecimento "inconsciente" duma história comum que não pode, precisamente, inscrever-se na história porque a passagem do individual ao coletivo parece bloqueada pelo sentimento da vergonha (Brébant, 1984).

Ora, no que se refere à intervenção do Serviço Social sobre os efeitos socializadores negativos que emergem nesses habitats desqualificados, haveria que mobilizar um debate, com as entidades responsáveis, centrado no tema da qualificação das pessoas (habitantes) e na demonstração de que a resposta habitual no âmbito da "habitação social" é fortemente indutora de fenómenos psicossociológicos devastadores do ponto de vista do acesso a um lugar respeitado na sociedade em que vivemos, fenómenos, esses, impossíveis de reverter caso não haja um investimento consistente na coesão social dos habitantes. Como? Retomando formas de intervenção comunitária já experimentadas noutras sociedades e em várias épocas como, por exemplo, a organização de moradores com vista à criação de atividades de utilidade social para os habitantes e em ligação com as suas necessidades: reabilitação da habitação, manutenção do habitat, dos espaços verdes ou das partes comuns dos imóveis. Preservar a vida social nestes habitats desqualificados implicaria a criação de estruturas em que os moradores se possam assumir como atores sociais por via de uma participação ativa na discussão dos problemas e necessidades locais, bem como nas tarefas de gestão de proximidade. A reflexão alargada, entre assistentes sociais e outros atores públicos e institucionais, sobre experimentações sociais já ensaiadas nesta matéria poderia constituir o início de um caminho direcionado para a experimentação de intervenções socialmente inovadoras.

Em suma, um Serviço Social demarcado do assistencialismo teria de analisar as situações concretas de grande complexidade que estão na base de algumas formas de pobreza. Desde logo, dar conta da interinfluência recíproca dos elementos e processos que mutuamente se reforçam, dando lugar a uma espécie de círculo vicioso impossível de quebrar, caso a intervenção isole uma ou outra dimensão do fenómeno. As exigências da intervenção confrontam os profissionais com situações concretas de considerável complexidade e em que a interinfluência recíproca de elementos e processos impõe o recurso a uma pluralidade de perspetivas teóricas, de métodos de investigação, de domínios de intervenção, de instituições e de profissionais.

No Serviço Social, a resolução de problemas complexos não poderá advir de um trabalho unidisciplinar isolado, pelo que faz todo o sentido o enfoque na pesquisa interdisciplinar, multidisciplinar e transdisciplinar.

A participação em investigações de caráter multidisciplinar é um caminho que tem sido explorado em reflexões entre académicos do campo do Serviço Social que veem na superação das barreiras disciplinares e na fusão de perspetivas, uma condição fundamental para conceber intervenções não atomizadas e contextualizadas.

Enfim, quer as condições teóricas internas ao próprio Serviço Social, quer as condições sociais externas, que remetem para o modelo de desenvolvimento económico do nosso país e para as políticas

teoricamente geradoras de coesão social, configuram um quadro pouco favorável à superação do assistencialismo, ele, próprio, um fator que participa nos mecanismos de reprodução da pobreza.

Na realidade, tentar praticar um Serviço Social efetivamente baseado na análise científica dos problemas e na sua superação implica uma tenacidade considerável para não desistir frente aos muitos obstáculos que se interpõem à concretização de políticas de efetivo combate à pobreza. Caso para referir a expressiva frase de Bourdieu ao assinalar as contradições a que estão sujeitos os assistentes sociais no seu desempenho profissional, entre o pessimismo da lucidez (que deriva da análise lúcida da realidade) e o otimismo da vontade (que deriva da vontade de transformar a realidade (Bourdieu, 1993).

Referências Bibliográficas

Adams, K. B., Matto, H. C., & Lecroy, C. (2009). Limitations of evidence-based practice for social work education: Unpacking the complexity. Journal of Social Work Education, 45(2), 165-186. https://doi.org/10.5175/JSWE.2009.200700105

Adams, R. (2008). Empowerment, participation and social work. Macmillan Education UK. https://doi.org/10.1007/978-1-137-05053-3

Allen-Meares, P., & Garvin, C. (2000). The handbook of social work direct practice. SAGE Publications.

Almeida, J. F. (1993). Integração e exclusão social: algumas questões, Análise Social, 123/124, pp. 823-834.

Almeida, J. F. (Ed.). (1994). Exclusão social: Factores e tipos de pobreza em Portugal (2a ed.). Celta Editora.

Almeida, J. F., & Pinto, J. M. (1982). A Investigação nas Ciências Sociais, Editorial Presença.

Amaro, M. I. (2008). Os campos paradigmáticos do Serviço Social: proposta para uma categorização das teorias em presença. Locus Social.

Amaro, M. I. (2014). Serviço Social: teorias e práticas. Um admirável mundo novo? Tecnologia e intervenção na contemporaneidade. In Serviço Social: teorias e práticas (pp. 97–111). Pactor.

Amaro, M. I. (2015). A dimensão relacional do fenómeno da pobreza contemporânea: Desafiliação, laço social e vida urbana. In Pobreza e Exclusão Social em Portugal: Contextos, transformações e estudos (pp. 183–196). Humus.

Amaro, M. I. (2015). Urgências e emergências do serviço social. Universidade Católica Editora.

Amaro, M. I. (2017). Conhecimento, acção e investigação em Serviço Social: Questões de um campo em construção. In No prelo.

Amaro, M. I., & Branco, F. (2010). Social policy and the global crisis: Consequences and responses. In Stream: Social work and social policy: Control or empowerment?

Amaro, R. R. (2003). Desenvolvimento - um conceito ultrapassado ou em renovação? Da teoria à prática e da prática à teoria. 35–70.

Archer, M. S. (2007). Making our way through the world: Human reflexivity and social mobility. Cambridge University Press.

Atkinson, A. B., John, H., Centre for Analysis of Social Exclusion. & Economic and Social Research Council. (Eds.). (1998). Exclusion, employment and opportunity. London School of Economics, Centre for Analysis of Social Exclusion.

Austin, M. J. e Claassen, J. (2008). Impact of Organizational Change on Organizational Culture: Implications for Introducing Evidence-Based Practice. Journal of Evidence-Based Social Work 5(1-2):321-59

Bandura, A. (1991). Social cognitive theory of self-regulation. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 248–287. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90022-L

Bardin, L. (2000). Análise de conteúdo. Editora Edições.

Bardin, L. (1977). L'analyse de contenu. P.U.F.

Batista, I., & Cabrita, J. (2009). Portugal regimes de rendimento mínimo. um estudo das políticas nacionais. CESIS.

Baudot, J. (2000). The international build up: poverty and the spirit of time, in David Gordon e Peter Townsend (orgs), Breadline Europe, the measurement of poverty, Bristol, Policy Press, pp. 25-34.

Baudrillard, J. (1995). Para uma crítica da economia política do signo. Edições 70.

Bauman, Z. (1998). Work, consumerism and the new poor. Open University Press.

Bauman, Z. (2008). Vida líquida. Zahar.

Beaud, S., & Pialoux, M. (1999). Retour sur la condition ouvrière: Enquête aux usines peugeot de sochaux-montbéliard. Fayard.

Becker, H. S. (2018). Outsiders. Simon & Schuster, Limited.

Becker, H. S. (1994). Métodos de pesquisa em ciências sociais. Editora HUCITEC.

Benavente, A. (Ed.). (1996). A literacia em Portugal : Resultados de uma pesquisa extensiva e monográfica. Fundação Calouste Gulbenkian, Serviço de Educação.

Benavente, A., da Costa, A. F., & Machado, F. (1990). Práticas de Mudança e de Investigação – Conhecimento e intervenção na escola primária. Revista Crítica de Ciências Sociais, (29).

Berelson, B. (1952). Content analysis in communication research. Editora The Free Press.

Berger, P. e Luckmann, T. (2010). A Construção Social da Realidade. 3ªEd. Dinalivro

Bernstein, B. (1975). Langage et classes sociales-codes socio-linguistiques et contrôle social. Les Editions de Minuit.

Bertrand, S. (1994). Moderniser Sans Exclure. Published by La De couverte

Blow, A. J., Sprenkle, D. H., & Davis, S. D. (2007). Is who delivers the treatment more important than the treatment itself? The role of the therapist in common factors. Journal of Marital and Family Therapy, 33(3), 298–317.

Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). Investigação qualitativa em educação. Porto Editora.

Bogdan, R., & Biklen, S. (1994b). Investigação qualitativa em educação. Porto Editora.

Bonetti, M., Gauléjac, V. D., & Fraisse, J. (1996). L'ingénierie sociale. SYROS.

Bosco, A. & Chassard, Y. (1999). Linking Welfare and Work. A Shift in the Paradigm: Surveying the European Union Discourse on Welfare and Works, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Pp. 43-58

Bourdieu, P. (1964). Les Héritiers, les étudiants et la culture. Éditions de Minuit.

Bourdieu, P. (1970). La reproduction : Elements pour une theorie du systeme d'enseignement. Editions de Minuit.

Bourdieu, P. (1979). La distinction : Critique sociale du jugement. Éditions de Minuit.

Bourdieu, P. (1980). Le sens pratique. Éditions de Minuit.

Bourdieu, P. (1984). Questions de sociologie. Minuit.

Bourdieu, P. (1987). Choses dites. Editions de Minuit.

Bourdieu, P. (1989). O Poder Simbólico. Lisboa, Difel.

Bourdieu, P. (1993). La Misère du Monde. Seuil.

Bourdieu, P. (1996). Razões práticas: sobre a teoria da ação. São Paulo: Papirus.

Bourdieu, P., Boltanski, L. &, Chamborédon, J.C. (1963). La banque et sa clientèle, Rapport du Centre de Sociologie Européenne.

Bourdieu, P., Chamboredon, J.-C., & Passeron, J.-C. (1991). The craft of sociology, epistemological preliminaries. De Gruyter.

Bourn, D., & Hafford-Letchfield, T. (2011). The role of social work professional supervision in conditions of uncertainty. The International Journal of Knowledge, Culture, and Change Management : Annual Review, 10(9), 41–56. https://doi.org/10.18848/1447-9524/cgp/v10i09/50038

Bradley, R. H., & Caldwell, B. M. (1984). The HOME Inventory and family demographics. Developmental Psychology, 20(2), 315–320

Bradley, R., & Caldwell, B. (1976). The relationship of infant's home environment to mental test performance at 54 months: A follow-up study. Child Development, 47, 1172–1174.

Branco, F. (2008). Acção Social, Individuação e Cidadania. A construção do acompanhamento social no contexto do Estado Social activo. Cidades – Comunidades e Territórios, nº17, pp.81-91.

Branco, F., & Amaro, I. (2011). As práticas do "Serviço Social activo" no âmbito das novas tendências da política social: Uma perspectiva portuguesa. Serviço Social & Sociedade, (108), 656–679. https://doi.org/10.1590/s0101-66282011000400005

Brauger, J. & Lewis, J.P. (2006). Building A Knowledge Base in Reading. Nework. DE -Urbana IL: International Reading Association/The National Council of Teachers of English.

Brébant, B. (1984). La pauvreté, un destin? L'Harmattan.

Brekke, J. S. (1986). Scientific imperatives in social work research: Pluralism is not skepticism. Social Service Review, 60, 538–554.

Brekke, J. S. (1987). Author's reply: The scientific imperatives. Social Service Review, 61, 370–373.

Brekke, J. S. (2012). Shaping a Science of Social Work. First Published April 10, 2012, Review Article

Brekke, J. S. (2014). A Science of Social Work, and Social Work as an Integrative Scientific Discipline: Have We Gone Too Far, or Not Far Enough? September 2014 Research on Social Work Practic.

Brekke, J. S., Ell, K., & Palinkas, L. A. (2006). Translational science at the national institute of mental health: Can social work take its rightful place? Research on Social Work Practice, 17(1), 123–133. https://doi.org/10.1177/1049731506293693

Brinkerhoff. (2014). I.e., essentials of sociology 9th.ed.

Bry, B. H., & Boyd-Franklin, N. (2000). Reaching out in family therapy: Home-based, school, and community interventions. The Guilford Press.

Bryman, A. (2007). Qualitative research 2. SAGE Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781446263167

Bunge, M. (2009a). Philosophy of science: From problem to theory. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.

Bunge, M. (2009b). Philosophy of science: From explanation to justification. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.

Bungue, M., (1985ª.) La ciencia: su método y su filosofía. Buenos Aires: Ediciones Siglo Veinte.

Bungue, M., (1989). La investigación científica. 2 ed corrigida. Barcelona: Ariel, S.A.

Burchardt, T. (2005). Social exclusion. Benefits: A Journal of Poverty and Social Justice, 13(3), 171–172. https://doi.org/10.51952/mfeb2156

Burgess, R. G., (1997) A pesquisa de terreno. Uma introdução. Oeiras: Celta Editora.

Campenhoudt, L. V. (2012). Introdução à Análise dos Fenómenos Sociais. Trajectos, 2ªed. Gradiva.

Capucha, L. (2005). Desafios da Pobreza. Publisher: Celta Editor

Capucha, L. (1990). Associativismo e Modos de Vida num Bairro de Habitação Social, Sociologia: Problemas e Práticas, 8, pp. 29-41.

Capucha, L. (1992). Problemas da Pobreza: Conceitos, Contextos e Modos de Vida, Lisboa, ISCTE, Tese de Mestrado.

Capucha, L. (1995b). Le visible et l'invisible: modes de vie de la pauvreté au Portugal, Espaces et Sociétés, 79, pp. 43-60.

Capucha, L. (1998a). Pobreza, Exclusão Social e Marginalidades, in José Manuel Viegas e António Firmino da Costa (orgs.), Portugal, que Modernidade? Oeiras: Celta, pp. 209-244.

Capucha, L. (2000). Territórios da pobreza, onde é preciso voltar. Sociedade e Território, (30), 8–15.

Capucha, L. (2003). Novas desigualdades sociais e novas oportunidades de inserção, in Actas do 1º Encontro Globalização, Solidariedade e Inserção Social, Lisboa, ISPA.

Capucha, L. (2014). Perfis de Exclusão Social em Portugal. Editores Universidade da Beira Interior

Capucha, L. (2014). Pobreza. No prelo

Capucha, L., Bernardo, J., & Castro, J. (2001). Social exclusion and poverty in Europe: New social problems and new priorities for social research. In The Making of the European Union – contributions of the social sciences (pp. 123–144). Springer.

Carmo, R. M. d. (2009). Um olhar sobre a pobreza. vulnerabilidade e exclusão social no portugal contemporâneo [alfredo bruto da costa (coord.), isabel baptista, pedro perista e paula carrilho, 2008, lisboa, gradiva]. Sociologia, Problemas e Práticas Número 59, 163–167.

Castel, R. (1995). Les Métamorphoses de la Question Sociale: une Chronique du Salariat, Paris, Fayard.

Castel, R. (1996). Pour entrer dans le XXIe siècle sans brader le XXe. Le Débat, 89(2), 90. https://doi.org/10.3917/deba.089.0090

Castells, M. (2002). A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, vol. 1. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Castells, M. (1997). The Network Society, Oxford, Backwell

Castells, M. (1999). A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, vol. 3. São Paulo: Paz e terra.

Castells, M. (2003). A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor

Chamboredon, J. C., Bourdieu, P., & Passeron, J. C. (2010). Métier de sociologue: Préalables épistémologiques. De Gruyter, Inc.

Champagne, P. (1998). A rutura com as pré-construções espontâneas ou eruditas. Iniciação à Prática Sociológica, Petrópolis, Editorial Vozes. 171-227

Chizzotti, A. (1991). Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo: Cortez.

Clarke, S. & Hogget, P. (2009). Researching Beneath the Surface: Psycho-Social Research Methods in Practice. University of the West of England, Bristol

Cohen, B. J. (2011). Design-based practice: A new perspective for social work. Social Work, 56(4), 337–346. https://doi.org/10.1093/sw/56.4.337

Cohen, B. J., Gibbs, L. & Gambril, E. (2000). Evidence-based practice: counter arguments to objections, research on social work practice, 2000:452 Published By: Oxford University Press

Cohen, S. (2002). Folk devils and moral panics: the creation of the Mods and Rockers. London: Routledge.

Contini D. & Richiardi, M. (2007). Welfare Stigma Allowing for Psychological and Cultural Effects. An Agent-Based Simulation Study. Laboratorio R. Revelli Working Papers Series 56, Laboratorio R. Revelli, Centre for Employment Studies.

Cook, T. D., & Reichardt, C. S. (1995). Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Morata.

Coser, L. A. (1965). The sociology of poverty. Social Problems, 13(2), 140–148.

Costa, A. (1984). Conceito de pobreza, Estudos de economia, vol. IV n.3, abr-jun

Costa, A. (1988). Cultura profissional dos sociólogos. Sociologia, Problemas e Práticas, 5(107-124).

Costa, A. F. (1992). Sociologia. Difusão Cultural Quimera

Costa, F. D. (1998). Portugal, que modernidade? Celta.

Coulon, A. (1995). Etnometodologia e educação,. Petrópolis: Vozes.

Crutchfield, L.R. & McLeod Grant, H. (2007) Forces for Good: The Six Practices of High-Impact Nonprofits. John Wiley & Sons, Hoboken.

Dallaire, D. H. & Weinraub, M. (2005). The stability of parenting behaviors over the first 6 years of life. Early Childhood Research Quarterly, 20(2), 201–219

Dick, D., Latendresse, S. & Riley, B. (2011). Incorporating genetics into your studies: a guide for social scientists. Front. Psychiatry, 09 May 2011 |

Dickinson, D. & Porche, M. (2011). Relation between language experiences in preschool classrooms and children's kindergarten and fourth-grade language and reading abilities. Published 2011, Psychology, Medicine, Child development.

Dickinson, D. K. & Tabors, P. O. (2001). Beginning literacy with lan guage: Young children learning at home and school. Baltimore: Brookes Publishing.

Diogo, F., Rodrigues, C. F., Pereira, E., Ribeiro, F. B., Branco, F., Trevisan, G., Fernandes, L., Silva, O., Perista, P., Amaro, I., & Palos, A. C. (2021). A pobreza em portugal: Trajetos e quotidianos. Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Diogo, J. A., Castro, A., & Perista, P. (2015). Pobreza e exclusão social em Portugal: Contextos, transformações e estudos. 288.

Doyal, L. & I. Gough, (1991). A Theory of Human Need. Londres, Macmillan.

Dubet, F. (2003). Desigualdades Multiplicadas, Ijuí, Editora UNIJUÍ.

Durkheim, E. (2008). As Regras do Método Sociológico. Editorial Presença

Elias, N. (2008). Introdução à Sociologia. 1ªED. Edições 70

Emery, F. E. & Trist, E. L. (1965). The causal texture of organisational environments. Human Relation, 18, 21-32

Erikson, E. (1959). Identity and the life cycle. In Psychological Issues. New York: International Universities Press.

Esping-Andersen, G. (1990). The three worlds of welfare capitalism. Polity Press.

Esteves, A. J. (1998). Metodologias qualitativas para as ciências sociais. Porto: Universidade do Porto. Faculdade de Letras. Instituto de Sociologia

Estivill, P. (2015). Introduciion al Libro: Asociarse Para el Bien Común, Tercer sector, Economia Socil Y Economia Solidaria.

Faleiros, V. (1991) O Que é Política Social. 5ªED. Editora: Brasiliense

Fernandes, A. T. (1991), Formas e mecanismos de exclusão social. Sociologia, 1, pp. 9-66

Fernandes, A. T. (1998). O Estado Democrático e a Cidadania. Porto, Edições Afrontamento.

Fernandes, A. T. (2000a). O estado e a construção da cidadania em sociedades de exclusão, in José Manuel Viegas e Eduardo Costa Dias, Cidadania, Integração, Globalização, Oeiras, Celta, pp. 161-185.

Fernandes, A. T. (2000b). Desigualdades e representações sociais. Sociologia, X, pp. 203-234.

Ferreira, J. & Pena, M. J. (2014). Research in social work: education, process and practice in Portugal. Social work research across Europe: methodological positions and research practice. PP.83-98. Editora: University Ostrava

Ferreira, J. (2011). Contributos para o debate da epistemologia em serviço social. Trabajo Social Global, 2(3), 63–77.

Ferreira, J. (2011). Serviço Social e Modelos de Bem-Estar para a Infância: Modus Operandi do Assistente Social na Promoção da Protecção à Criança e à Familia. Quid Juris

Ferreira, J. (2014). Serviço social: Profissão e ciência. contributos para o debate científico nas ciências sociais. Cuadernos de Trabajo Social, 27-2.

Ferreira, J., & Seno. (2014). Atendimento e acompanhamento integrado: Uma prática de serviço social. Serviço social: Teorias e prácticas. Pactor.

Ferreira, R. S. (2012). Rsi, tolerância zero: A construção mediática do estigma. 2º Ciclo de Estudos em Sociologia. Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

Flick. (2006). An introduction to qualitative research (2a ed.). AIPI.

Fougére, D. (1996). Trajectoires de chômeurs de longue durée, in Serge Paugam (org.), L' exclusion: l'état des savoirs, Paris, La Découverte, pp. 146-157.

Fraser, M. & Taylor, M.J. (1991). Social work and science: Many ways of knowing? December Social Work Research & Abstracts 27(4):5-15

Freire, P. (1967). Educação como prática da liberdade. Paz e Terra.

Freire, P. (1979). Conscientização: Teoria e prática da libertação: Uma introdução ao pensamento de Paulo Freire. Cortez & Morales.

Freire, P. (1981). Acção Cultural para a Liberdade. 5ª Ed. Rio de Janeiro. Paz e Terra.

Fusch, P., & Ness, L. (2015). Are we there yet? Data saturation in qualitative research. The Qualitative Report, Fort-Lauderdale, 20(9), 1408–1416.

Gabinete Técnico de Apoio ao Desenvolvimento Social. (2000). O rendimento mínimo em portugal: Uma aproximação à população beneficiária (30). Sociedade e Território.

Galego, C. & Alberto, A. (2005). Emancipação, ruptura e inovação: o "focus group" como instrumento de investigação. Revista Lusófona de Educação, 5, 173-184

Gambrill E. (1999). Evidence-based practice: an alternative to authority-based practice. Fam Soc J Contemp H.; 80:341 -350.

Gambrill, E. (2006). Critical Thinking in Clinical Practice. Improving the Quality of Judgments and Decisions. Second Editions, Wiley

Gaulejac, V. D. (1994). La lutte des places: Insertion et désinsertion. EPI.

Gaulejac, V., Léonetti, I. T. (1994). Integração e exclusão. In La Lutte des Places. Insertion et désinsertion, Epi, Hommes et Perspectives, Paris,

Gehlert, S. (2015). Social work and science. Research on Social Work Practice, 26(2), 219–224. https://doi.org/10.1177/1049731515570138

Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). O inquérito. Celta Editora.

Gibbs, L. & Gambrill E. (2002). Evidence-based practice: counterarguments to objections. Res Soc Work Prac.

Giddens, A. (1979). Central Problems in Social Theory. Macmillan.

Giddens, A. (1984). The constitution of society: Outline of the theory of structuration. Polity Press.

Giddens, A. (1989). Sociology. Polity Press, Cambridge

Giddens, A. (1991). Modernidade e Identidade. Zahar

Giddens, A. (1994) A transformação da intimidade. São Paulo: Ed. Unesp.

Glisson, C., & Green, P. (2006). The effects of organizational culture and climate on the access to mental health care in child welfare and juvenile justice systems Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 33(4), 433–448.

Glisson, C., & Hemmelgarn, A. L. (1998). The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's service systems. Child Abuse & Neglect, 22(5), 401–421.

Glisson, C., & James, L. R. (2002). The cross-level effects of cultureand climate in human service teams Journal of Organizational Behavior, 23, 767–794.

Goffman, E. (2019). Manicómios, Prisões e Conventos. Perspectiva; 9ª edição

Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. Harvard Business Review, 78, 78-90.

Goodman, A. & Sianesi, B. (2005) Educação Infantil e Resultados das Crianças: Quanto Tempo Duram os Impactos? Fiscal Studies, 26, 513-548.

Gordon, D. & Townsend, P. (orgs.) (2000). Breadline Europe: the Measurement of Poverty, Bristol, The Policy Press.

Gordon, D. (2000). Measuring absolute and overall poverty, in David Gordon e Peter Townsend (orgs.), Breadline Europe: the Measurement of Poverty, Bristol, The Policy Press.

Gordon, D., Pantazis, C., & Townsend, P. (2000). Absolute and overall poverty: A european history and proposal for measurement.breadline europe: The measurement of poverty (P. Townsend, Org.). The Policy Press.

Gough, I. & Olafsson, G. (orgs.) (1999). Capitalism and Social Cohesion: Essays on Exclusion and Social Integration, London, Macmillan.

Gray, M. & Mcdonald C. (2006). Pursuing Good Practice? The Limits of Evidence-based Practice

Gray, M. & Webb, S.A. (2009). Social Work Theories and Methods London: SAGE, 231 pp

Grupo de Lisboa (1994). Limites à Competição. 3ºed. Publicações Europa-América.

Guerra, I. (1997). Reflexões e estratégias em torno do Rendimento Mínimo. Lisboa: ISCTE

Guerra, I. (1997). Um olhar sociológico sobre o alojamento. A revista Sociologia, Problemas e Práticas.

Guerra, I., Castro, A., Branco, F., Amaro, I., Oliveira, A., & Santos, M. (2010). Os Caminhos Da Pobreza: Perfis E Políticas Sociais Em Lisboa. Santa Casa Da Misericórdia De Lisboa.

Guerra, I. (1993). Modos de vida: Novos percursos e novos conceitos. Sociologia: Problemas e Práticas, (13).

Guerreiro, M. d. D. (2001). Relações sócio-laborais em micro e pequenas empresas. OEFP.

Guerreiro, M. d. D., & Pegado, E. (2008). Os jovens e o mercado de trabalho: Caracterização, estrangulamentos à integração efectiva na vida activa e a eficácia das políticas (S. Mateus, ; 2a ed.). Direcção-Geral de Estudos, Estatísticas e Planeamento - Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Guerreiro, M. d. D., Pereira, I., & Abrantes, P. (2002). Relação trabalho-família em contextos organizacionais em mudança. In Actas dos ateliers do Vº Congresso Português e Sociologia. Sociedades Contemporâneas: Reflexividade e AcçãoAtelier: Contextos Organizacionais e Organizações.

Habermas, J. (1976). Legitimation Crisis. London: Heinemann

Hansen, H. & Hespanha, P. (1998). Integration policies: a cross-national comparative study of views on inclusion and exclusion. Comparative Report, INPART – a TSER research project, Work Package 1. Utrecht, Departament of Sociology.

Hart, B. & Risley, T. R. (1999). The Social World of Children Learning to Talk. Baltimore, MD: Paul H. Brookings Publishing Co.

Hasenfeld, Y. & Garrow, E. (2015). The Epistemological Challenges of Social Work Intervention Research. https://doi.org/10.1177/1049731515623649

Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K., & Larsen, J. A. (2009). Direct social work practice: Theory and skills.

Hespanha, P. & Matos, A. (2000). Compulsão ao trabalho ou emancipação pelo trabalho? Para um debate sobre as políticas activas de emprego. Sociologias, Porto Alegre, ano 2, nº4, p.88-109.

Hespanha, P. (2001). Mal-estar e Risco Social num Mundo Globalizado. Novos Problemas e Novos Desafios para a Teoria Social.

Hespanha, P. (2008). Políticas Sociais: novas abordagens, novos desafios. Revista de Ciências Sociais.

Hespanha, P. e Carapinheiro, G. (2001). Risco Social e Incerteza, Pode o Estado Social Recuar Mais?

Hoggart, R. (1970). La culture du pauvre. Paris: Les Éditions de minuit. Longman: dictionary of contemporary English. n. ed. Barecelona: Cayfosa.

Innerarity, D. (2006). El Nuevo Espacio Público. Madrid: Espasa Calpe.

James, C. & Fadden, G. (2006). What works in engagement of families in behavioural family therapy? A positive model from the therapist perspective. Journal of Mental Health 15, 355-368

Johnson, L. & Yanca, S. (2006). Social Work Practice - A Generalist Approach (9th Edition) Hardcover; Allyn & Bacon; ISBN-13: 978-0205477715

Katz, D. & Kahn, R. l. (1970). Psicologia Social das Organizações. Editora Atlas. São Paulo.

Kirk, S. A. & Reid, W. J. (2002). Science and Social Work: A Critical Appraisal. New York: Columbia University Press.

Knorr, K. & Cicourel, V. (1983). Advances in Social Theory and Methodology: Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies. Vol. 61, No. 3 (Mar. 1983), pp. 934-935 Published By: Oxford University Press

Krueger, R. & Casey, M. (2009). Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

Krumer Nevo, Slonim-Nevo, V., & Hirshenzon- Segev, E. (2006). Social workers and their long- term clients. the never- ending struggle. 33, 27–38.

Krumer-Nevo, Weiss-Gal, I., Monnickendam, M. (2009). Poverty-Aware Social Work Pratice: A Conceptual Framework for Social Work Education. Journal of Social Work Education Published 22 March 2009, Sociology.

Kuhl, P. (2004). Early language acquisition: cracking the speech code. Nat Rev Neurosci 5, 831–843.

Kvist, J. (2000). M. Kautto, M. Heikkilä, B. Hvinden, S. Marklund and N. Ploug (eds.), Nordic Social Policy: Changing welfare states, Routledge, London, 1999, Journal of Social Policy, 29(1), 165-167.

Lahire, B. (2003). Dos habitus ao patrimônio individual de disposições: rumo a uma sociologia em escala individual. www.rcs.ufc.br/edicoes

Lahire, B. (2011). A transmissão familiar da ordem desigual das coisas. Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. 21, p.13-22.

Leeds, A. (1971). The concept of the 'culture of poverty: Conceptual, logical, and empirical problems, with perspectives from Brazil and Peru. Eleanor Leacock.

Lenoir, R. (1974). L'exclus: un français sur dix. Paris, Seuil.

Lessard-Hébert, M., Goyette, G., & Boutin, G. (1990). Investigação qualitativa. fundamentos e práticas. Instituto Piaget.

Levitas, R. (2000). What is social exclusion, in David Gordon e Peter Towsend (orgs.), Breadline Europe, the measurement of poverty. Bristol. The Policy Press

Lewis, O. (1970). The Children of Sánchez. Autobiography of a Mexican Family, London: Penguin.

Malglaive, G. (1995). Ensinar Adultos. Coleção Ciências da Educação. Porto Editora.

Marsh, P., Elisabeth, R. & Rom, H. (1978). The Rules of Disorder. Londres. Routledge & Kegan Paul.

Marshall, T. (1967). Cidadania, Classe Social e Status. Zahar Editores, Rio de Janeiro

Martinelli, F. (2019). Social services, welfare states and places: an overview. Downloaded from Elgar Online at 09/11/2019 via free access.

Mcfate, K., Smeeding, T. & Rainwater, L. (1995) Market and states: poverty trends and transfer system effectiveness in the 1980s. In Mcfate, K.; Lawson, R.; Wilson, W.J. (Ed.). Poverty, inequality, and the future of social policies: Western states in the new world order. New York: Russel Sage. 1995.

Mead, L. (1993.) The New Politics of Poverty: The Nonworking Poor. In America Paperback – July 21.

Minayo, M. (2017). Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: Consensos e controvérsias sampling and saturation in qualitative research: Consensuses and controversies. Revista de Pesquisa Qualitativa, 5(7), 1–12.

Minayo, M. C. (2012). Análise qualitativa: Teoria, passos e fidedignidade. Ciência &Saúde Coletiva, 17(3), 621–626.

Mollat, M. (1980). Histoire de Rouen. Annales Année.

Moniz, A. & Kovács, I. (1997). Evolução das qualificações e das estruturas de formação em Portugal. Lisboa. IEF

Montenegro, E. & Queiroz, M.C. (2014). A Teoria do Habitus Para a Prática do Serviço Social: uma experiência de investigação-ação ao serviço da inclusão. Biblioteca das ciências sociais. Sociologia, epistemologia; 92. Porto: Afrontamento

Morgan, D. L. (1997). Focus group as qualitative research (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

Morgan, D. L. (1998). Planning focus group. Thousand Oaks, California: Sage.

Morgan, L. (1996). Focus group. Annual Review Sociology, 22, 129-152.

Mullen, E. & Steiner, D. (2004). The Evidence for and Against Evidence-Based Practice. January 2004 Brief Treatment and Crisis Intervention 4(2):111-121

Murard, N. (1988). L'argent des pauvres. In Antoine Lion e Pedro de Meca, Culture et Pauvretés, Paris, La Documentation Française, pp. 25-34.

Myrdal, G., (1963). Challenge to Affluence, New York, Random House

Neufeld, J., Rasmussen, H., Lopez, S. J., Ryder, J. A. & Magyar-Moe, J. (2006). The Engagement Model of Person-Environment Interaction. Published 2006 Psychology The Counseling Psychologist

Nunes, A. S. (1995). Questões reliminares sobre as ciências sociais. Afrontamento.

Nurius, P. & Kemp, S. (2012). Response: Social Work, Science, Social Impact: Crafting an Integrative Conversation. Volume: 22 issues: 5, page(s): 548-552 Article first published online: April 23, 2012; Issue published: September 1, 2012

Ouellette, G. (2006). What's meaning got to do with it: The role of vocabulary in word reading and reading comprehension. Journal of Educational Psychology, 98(3), 554–566.

Packard, T. (2004). The supervisor as transformational leader. In M. Austin & K. Hopkins (Eds.), Supervision as collaboration in the human services: Building a learning culture (pp. 151–163). Thousand Oaks, CA: Sage

Parrish D. & Rubin, A. (2007). Views of Evidence-Based Practice Among Faculty in Master of Social Work Programs: A National Survey. First Published January 1, 2007, Research Article

Passeron, J. & Bourdieu, P. (2014). A Reprodução - Elementos para uma Teoria do Sistema de Ensino. 7ª Edição Editora Vozes

Paugam, S. (1997). Représentation et perception de la pauvreté, in Problemes économiques, 2508, pp 8-11

Paugam, S. (1996b). Les sciences socials face à l'exclusion, in L'Exclusion: l'Etat des Savoires, Paris, La Découverte.

Paugam, S. (org.) (1996a). L'Exclusion: l'Etat des Savoires, Paris, La Découverte.

Paugam, S., (2003). A Desqualificação Social: ensaio sobre a nova pobreza. Portugal: Porto Editora, pp.23- 30.

Penven, A. (2013). L'ingénierie sociale. Expertise Collective Et Transformation Sociale. ERES

Pereira, E. (2010). Observar a pobreza em Portugal: uma leitura crítica das principais abordagens à operacionalização do conceito de pobreza. CICS NOVA – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa.

Pereirinha, J. (1999). Exclusão Social em Portugal: Estudo de Situações e Processos e Avaliação das Políticas Sociais: Relatório de Investigação, Lisboa, CISEP e CESIS;

Pereirinha, J. (coord); Pereira, E.; Branco, F.; Amaro, I.; Costa, D.; Nunes, F. (2017). Rendimento Adequado em Portugal. Quanto é que é necessário para uma pessoa viver com dignidade em Portugal?

Perret, B. & Raustang, G. (2000). La Economia Contra la Sociedad Crisis de la Integracion Social y Cultural. An edition of La Economia Contra la Sociedad

Perrnoud, P. (2008). La evaluación de los alumnos. De la producción de excelencia a la regulación de los aprendizajes. Entre das lógicas. 1ª Ed. Alternativa Pedagógica – Didática, Buenos-Aires.

Petonnet, C. (1988). Argent, modes d'emploi, in Antoine Lion e Pedro de Meca, Culture et Pauvretés, Paris, La Documentation Française, pp. 33-40.

Pétonnet, C. (1981). On est tous dans le brouillard. Ethnologie des banlieues. Françoise Zonabend. Homme Année. 1981 21-1 pp. 125-126

Pialoux, M.& Beaud, M. (2006). Rebeliões urbanas e a desestruturação das classes populares (França, 2005). Tempo soc. vol.18 no.1 São Paulo June 2006

Pinto, J. F., & Pinto, J. M. (1986). Da teoria à investigação empírica. problemas metodológicos gerais. In Metodologia das ciências sociais (pp. 55–78). Afrontamento.

Pinto, J. M. (1984) Questões de metodologia sociológica (II). Cadernos de Ciências Sociais. 2 (dez. 1984). 113-140.

Pinto, J. M. (1984). Questões de metodologia sociológica (I). Cadernos de Ciências Sociais. 1 (jun. 1984) 5-42.

Pinto, J. M. (1985). - Questões de metodologia sociológica (III). Cadernos de Ciências Sociais. 3 (jun. 1985) 133-156.

Piore, M. J., Doeringer, P.B., (1971). Internal Labor Markets and Manpower Analysis, outledge. Revised ed. Edition.

Pochmann, M. (2006). Mercado geral de trabalho: o que há de novo no Brasil? Revista Parcerias Estratégicas, CGEE, n. 22

Poirier, J., Clapier-Valladon, S., & Raybaut, P. (1995). Histórias de vida. teoria e prática. Celta.

Proctor, E. & Rosen, A. (2008). From Knowledge Production to Implementation: Research Challenges and Imperatives. Research on Social Work Practice 18(4):285-291

Putman, R. (2002) Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society. Oxford University Press

Queiroz, C., Gros, M. (2002). Ser Jovem num Bairro de Habitação Social. Campo das Letras

Queiroz, C., Gros, M., (2012). Social Insertion Income: The Contribution of the Association Qualificar para Incluir, in Notas Económicas, N.º 35.

Ravaillon, M. (1997). La mesure de la pauvreté, Problèmes économiques. 2508, pp. 17.

Reich, M., Gordon, D. & Edwards, R. (1973). Dual Labor Markets: A Theory of Labour Market Segmentation. Published in American Economic Review 63:2 (May 1973), pp. 359-365.

Reish, M. & Gambrill, E. (1997). Social Work in the 21ST century. SAGE Publications, Inc; 1st edition.

Ribner, D. & Knei-Puz, C. (2002). Client's view of a successful helping relationship, Social Work, Vol. 47 No. 4, pp. 379-87.

Richiardi, M. G., Leombruni, R., & Contini, B. (2006). Exploring a new expace: The complementarities between experimental economics and agent-based computational economics. Journal of Social Complexity.

Rodrigues, E. (2010). Escassos Caminhos: os Processos de Imobilização Social dos Beneficiários do Rendimento Social de Inserção. Porto: Afrontamento.

Rodrigues, E., Samagaio, F., Ferreira, H., Mendes, M. & Januário, S. (1999). Políticas sociais e exclusão em Portugal. CIES-ISCTE / CELTA

Rodrigues, M. J. (1984). (Des)emprego, dilemas da crise, Economia e Socialismo, Nova Série, 63.

Rodrigues, M. J. (1988). O Sistema de Emprego em Portugal, Lisboa, Dom Quixote.

Room, G. (2000). Trajectories of social exclusion: the wider context for the third and first worlds, in David Gordon e Peter Towsend (orgs.), Breadline Europe, the measurement of poverty, Bristol, The Policy Press.

Rosanvallon, P. (1981). La Crise de l'État-Providance. Paris, Seuil.

Rosanvallon, P. (1995). La Nouvelle Question Sociale: Repenser l'État-Providence, Paris, Seuil.

Rowe, M. L., Raudenbush, S. W., & Goldin-Meadow, S., (2012). The pace of vocabulary growth helps predict later vocabulary skill. Child De. Mar-Apr 2012;83(2):508-25

Rubin, A., & Parrish, D. (2007). Challenges to the future of evidence-based practice in social work education. Journal of Social Work Education, 43, 405–428.

Sackett, D. L., Rosenberg, W., Gray, J., Haynes, R., & Richardson, W. (1996). Evidence based medicine: What it is and what it isn't. BMJ (Clinical Research Ed.), 312(7023), 71–72.

Sagoe, D. (2012). Precincts and Prospects in the Use of Focus Groups in Social and Behavioral Science Research. The Qualitative Report, 17(15), 1-16. https://doi.org/10.46743/2160-3715/2012.1784

Santos, B. S. (1989). Introdução a uma ciência pós-moderna. Porto: Edições Graal.

Santos, B. S. (1999). A Reinvenção Solidária e Participativa do Estado. Coimbra: Oficina do CES, 134.

Santos, B.S. (1995). Introdução a uma Ciência Pós-Moderna. Afrontamento.

Sayer, A. (2011). Habitus, Work and Contributive Justice. Lancaster University. UK

Schon, D. (1983). The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action. New York Basic Books

Schwartz, B. (1984). Uma Escola Diferente. Livros Horizonte. Lisboa

Schwartz, B. (1995). Moderniser sans exclure., Éditions La Decouverte, Paris

Sebastião, J. (1998a). Os dilemas da Escolaridade, in José Manuel Viegas e António

Sen, A. (1982). Choice, Welfare and Measurement, Oxford, Blackwell / Cambridge MS, Harvard University Press.

Sen, A. (1999). Development as Freedom, Oxford, Oxford University Press.

Sen, A. (1981). Poverty and famines: an essay on entitlement and deprivation. Oxford, Oxford University Press.

Sennet, R. (1979). Les Tyrannies de l'Intimité, Paris, Seuil.

Sennett, R. (2006). The Culture of the New Capitalism, Yale, Yale University Press,

Shaw I., Shaw, A. (1997). Game Plans, Buzzes and Sheer Luck: Doing Well in Social Work, Social Work Research 21(2): 69-79.

Shaw, I., Briar-Lawson, K., e Orme, J., & Ruckdeschel, R. (2009). Mapping Social Work Research: Pasts, Presents and Futures. The Sage Handbook of Social Work Research

Sheridan, S., Knoche, l. Edwards, C, Bovaird, J. & Kupzyk, K. (2010). Parent Engagement and School Readiness: Effects of the Getting Ready Intervention on Preschool Children's Social–Emotional Competencies. Published 28 January 2010, Psychology. Early Education and Development

Shor, I. (1987). Medo e ousadia: O cotidiano do professor. Paz e Terra.

Silva, A. S., Pinto, J. M. (2001). Metodologia das Ciências Sociais. 11ª Edição. Edições Afrontamento.

Simmel, G. (1998). Les pauvres. Paris: Puf, p. 98.

Smart, C. (2007). Personal Life: New directions in sociological thinking. Cambridge: PolityPress

Smith, R. (2010). Social Work, Risk, Power. Research Article Volume: 15 issues: 1, page(s): 37-46

Snow, C.E., Burns, M.S., & Griffin, P. (eds.) (1998). Preventing reading difficulties in young children. Washington, DC: National Academy Press, 432 pp.

Snyder, W. & McCollum, E. E. (1999). Their home is their castle: Learning to do in-home family therapy. Family Process, 38, 229-242.

Somers, M. R. (2008). Genealogies of Citizenship: Markets, Statelessness and the Right to Have Rights. Cambridge, Cambridge University Press.

Soulet, M. H., (2000). Pensar a Exclusão nos Dias de Hoje: Não Integração ou Desintegração? in "Da Não-Integração –Tentativas de Definição Teórica de um Problema Social Contemporâneo", Quarteto Editora, Coimbra.

Standing, G. (2014). O Precariado. A Nova Classe Perigosa. Editorial Presença

Stewart, D. W., Shamdasani, P. N. & Rook, D. W. (2007). Focus groups: Theory and practice (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage

Stoesz, D. (1997). The End of Social Work. Social Work in the 21st Century

Strauss, A., & Corbin, J. M. (1990). Basics of qualitative research. SAGE Publications.

Teixeira, F. A. (1995b). Etnização e racização do processo de exclusão social. Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto

Teixeira, F. A. (2000b). Desigualdades e representações sociais. Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto

Thyer, B. A. (2001). Research on social work practice does not benefit from blurry theory: A response to Tomi Gomory. Journal of Social Work Education, 37, 9–78.

Townsend, P. (1979). Poverty in the United Kingdom: a Survey of Household Resources and Standards of Living, Londres, Penguin.

Townsend, P. (org.) (1971). The Concept of Poverty. Londres, Heinemann.

Townsend, P. (1993). The International Analysis of Poverty, London, Harvester Wheatsheaf.

Townsend, P. (1996). Will the rich countries pay more attention to problems in their own backyards? International Social Development Review, 1.

Townsend, P., David, G. (2000). Introduction: the measurement of poverty in Europe, in Breadline Europe: the measurement of poverty, Bristol, The Policy Press.

Twelvetrees, (2008). Community Work (Practical Social Work Series) Palgrave; 4th ed. 2008 edition

Valentine, C. (1972). La Cultura de la Pobreza, Buenos Aires, Amorrortu.

Verdès-Leroux, J. (1978). Le Travail social. Collection Le sens commun

Vygotsky, L. (2007). Pensamento e Linguagem. Editora: Relógio d' Água

Wacquant, L. (2000). As prisões da miséria. Oeiras: Celta Editoea.

Wacquant, L. (2003). Punir os pobres – a nova gestão da miséria nos EstadosUnidos. Rio de Janeiro : Editora Revan.

Wakefield, J. C. (1995). When an irresistible epistemology meets an immovable ontology. Social Work Research, 19, 9-17

Walker, D, Greenwood, C., Hart, B. & Carta, J. (1994). Prediction of school outcomes based on early language production and socioeconomic factors. Child Dev 1994 Apr ;65(2 Spec No):606-21.

Warner, L., Lunt, P. (1942). The Status System of a Modern Community, New Haven, Yale University Press.

Warren, S. (2015). Right from Birth. Eliminating the Talk Gap in Young Children. Lena Research Foundation

White, W. F. (1943). Street Corner Society: the Social Structure of an Italian Slum, Chicago, University of Chicago Press.

Woodford, M. S., Bordeau, W. C., & Alderfer, C. (2006). Home-Based service delivery: Introducing family counselors in training to the home as a therapeutic milieu. The Family Journal, 14(3), 240–244. https://doi.org/10.1177/1066480706287272

Woodford, M., Bordeau, W., & Alderfer, C. (2006). Home-based service delivery: Introducing family counselors in training to the home as a therapeutic milieu. The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families, 14(3), 240–244.

Zabalza, B. M. A. (1994). Diários de aula. contributos para o estudo dos dilemas práticos dos professores. Porto Editora.

Zigler, E., Valentine, (1979). Project head start: A critique of theory and practice. In E. Zigler & J. Valentine (Eds.), Project Head Start: A legacy of the war on poverty. New York: Free Press.

ANEXO 1

Guião de Entrevista dirigido às assistentes sociais

Políticas de eliminação da pobreza em Portugal, no contexto da desregulação desencadeada pelo retorno ao capitalismo concorrencial

"Diz-se que o RSI se inscreve numa nova geração de políticas sociais inovadoras por não se limitarem a indemnizar e por promoverem a capacitação e participação" (Rodrigues, 2010; Hespanha, 2008)

Teoricamente as novas conceções das políticas sociais ativas assumem que a luta contra a exclusão social exige atuar sobre as causas da pobreza.

1.Quais as causa da pobreza que o RSI permite e não permite combater? ou tomando como referência a sua experiência profissional na área da pobreza e exclusão social, poderá referir necessidades cuja satisfação é problemática, ou, nem sequer, acontece?

Enquanto política social ativa, é suposto que o RSI não se limite a garantir um rendimento para satisfação de necessidades básicas, mas providencia ações no domínio do emprego, formação, saúde.

3. O RSI organiza parcerias com as entidades empregadoras e os centros de formação, com o objetivo de articular a formação com as necessidades dos postos de trabalho?

4. Que avaliação faz das ações empreendidas para melhorar a formação profissional dos assistidos?

5. No domínio da saúde, qual é a sua perceção sobre os problemas que mais dificultam o acesso aos cuidados de saúde?

6. O RSI promove a constituição de parcerias para superar a escassez de respostas no domínio da saúde (medicina dentária, psiquiatria, aquisição de medicamentos, etc…)?

7. No âmbito da sua ação profissional pode referir experiências que resultaram na integração profissional, com rendimentos acima da linha da pobreza?

8. Tem sugestões para aperfeiçoar as respostas adequadas à inclusão económica dos assistidos, seja no plano do emprego, seja no plano dos rendimentos?
Os novos programas das políticas sociais ativas privilegiam o envolvimento ativo dos destinatários e a rutura com uma cultura de dependência. *(Hespanha, 2008; Pereirinha,1999)*
9. Na sua experiência como assistente social gestora de contratos de inserção, constata que os beneficiários participam na formulação escrita dos mesmos?
10. Que comentários lhe suscita a tese de que as novas políticas sociais ativas implicam o dever de o cidadão contribuir ativamente para a sua própria inserção?
Dizem os teóricos das políticas sociais ativas que a sociedade moderna exige que a assistência se liberte da carga caritativa e policial e tome a forma de um direito. 11. No seu desempenho profissional com pessoas intervencionadas no âmbito do RSI, encontra as condições necessárias à concretização destes princípios?
Há autores que assinalam a necessidade de questionar até que ponto os programas de formação que se propõem aumentar a empregabilidade desenvolvem ações verdadeiramente coerentes com esse propósito, já que, sem isso, a participação passará a ser considerada como mera obrigação e não como uma oportunidade (Hespanha, 2008; Lind, 1995) 12. Que critérios considera fundamentais para avaliar a qualidade e eficácia das medidas?
Diz-se que a nova filosofia fundadora do RSI faz parte das políticas sociais ativas que ocorreram na passagem do *welfare* ao *workfare*. (Wacquant, 2000, 2003; Ferreira, 2015)
A marca essencial das políticas sociais ativas consiste em eleger o controlo da irresponsabilidade ou da falta de ética dos candidatos a beneficiários, reforçando a inspeção. 13. Que comentários lhe sugere esta afirmação?
Há quem considere que o direito ao apoio do Estado tem que ter a contrapartida de o cidadão se comprometer ativamente nas soluções que conduzirão à sua inserção no mundo do trabalho (Champagne, 1998; Wacquant, 2000). 14. Que comentários considera pertinentes a este respeito?

No discurso das designadas políticas sociais ativas inscritas na passagem do *welfare* ao *workfare*, é dito que os serviços públicos devem viabilizar a reabilitação das capacidades de ação dos sujeitos que apoiam, a sua autodeterminação em termos de projeto de futuro de vida, e o restabelecimento da sua condição de cidadãos (Gaulejac, 1995; Champagne,1998; Wacquant,2000; Bourdieu, 1993).

15. Que comentários lhe suscita esta afirmação?

"Eu sou totalmente favorável aos apoios sociais, nós não estamos a viver nem no século XIX, nem na Idade Média, temos de apoiar as pessoas. Agora, os apoios sociais, seja o subsídio de desemprego, seja o Rendimento Mínimo Garantido, não são criados para levar as pessoas a não trabalhar. São criados para apoiar quem verdadeiramente precisa. Não é aceitável que o governo relaxe com a fiscalização desta situação, porque aquilo que eu estou a ouvir, de certeza que os governantes, a começar pelo primeiro-ministro, já ouviram muitas vezes, que não há a devida fiscalização para se perceber que os apoios são dados a quem verdadeiramente precisa e não utilizados pelas pessoas para estarem um período de tempo sem trabalhar, comodamente instalados. Não aceitam um emprego e depois quando perdem o apoio vão trabalhar para ganharem o apoio outra vez: Isto não é vida" (Rui Rio, 18 setembro, 2021).

16. Que comentário lhe suscita esta afirmação?

Numa análise da imprensa escrita, Ricardo Sá Ferreira (2015) confirma que se tem verificado uma caminhada mediática para a estigmatização do RSI e dos seus beneficiários que contribui para consolidar a ideia de que os pobres constituem uma ameaça generalizada, e um clima propício à propagação do ódio social.

17. Na sua leitura, quais são as representações sociais mais correntes acerca dos beneficiários do RSI?

18. Na sua leitura, que perceção têm os beneficiários do RSI das representações sociais a seu respeito?

Na análise de numerosos autores (Champagne, 1998; Wacquant,2000 Bourdieu,1993; Castel,1995; Bauman, 2008), a criação de climas de desconfiança e medo tem sido o pretexto para:

- “prossecução dos interesses dos que procuram o desmantelamento do Estado Social”, passando do paradigma da responsabilidade coletiva ao paradigma da responsabilidade individual”.

19. Que comentários lhe são suscitados por esta tese?

Concomitante com a implantação do Estado Providência, a profissionalização do Serviço Social conduziu à submissão das suas práticas à burocratização dos sistemas de política social (Amaro, 2015)

“Obrigar as pessoas a assinar contratos de inserção constituídos por ações que não são mais do que paliativos que nada transformam, equivale a ser tratado com uma falta de respeito e de consideração que, caso não consigam contestar de modo eficaz, degrada a sua identidade.” (Paugam, 1996).
Esta tese atribui às instituições do sistema de proteção social um papel de relevo na reprodução da pobreza.

20. Que comentários considera pertinentes a este respeito?

Faleiros (1991) diz que as políticas podem limitar o Serviço Social na sua capacidade de ser eficaz na prestação de serviços e na promoção da cidadania… que é sua responsabilidade atuar nas políticas, não só a fim de participar nas decisões que definem os direitos, mas, também, de ampliar as alternativas de ação para a defesa da cidadania.

21. Que comentários lhe merece esta perspetiva?

22. Pode dar algumas sugestões para debater e questionar a eficácia das políticas de combate à pobreza?

Com a implantação do Estado Providência, o Serviço Social acabou por se aproximar de uma prática administrativa e ficar prisioneiro da burocratização dos sistemas de política social. (Amaro, 2015)

23. Que comentários lhe suscita esta afirmação?

Contexto institucional/organizacional

Externalização dos serviços públicos para instituições privadas: transição de uma administração pública burocratizada, lenta e ineficiente, para uma administração com maior capacidade de produzir um serviço público de maior qualidade.

Diz-se que o terceiro setor representa uma melhoria na administração dos serviços públicos:
- Por estar mais perto dos cidadãos;
- Maiores possibilidades de satisfazer as suas necessidades;
- Maior implicação dos cidadãos na vida dos serviços;
- Maior cooperação inter-serviços

24. Que comentários considera pertinentes a este respeito?

Boaventura de Sousa Santos (1999) refere que a expansão do terceiro setor se deve ao objetivo de amortecer as tensões resultantes dos conflitos inerentes ao ataque neoliberal às conquistas políticas obtidas no período anterior.

25. Que comentários lhe são suscitados por esta afirmação?

O discurso sobre a reabilitação das capacidades de ação dos indivíduos e da sua autodeterminação em termos de projeto de vida esbarra em práticas que geram dependência e reforçam a passividade.

26. Concorda com esta observação? Que comentários lhe ocorrem a este respeito?

Os dirigentes organizacionais assumem a transformação dos indivíduos, o desenvolvimento das suas potencialidades, a satisfação das suas necessidades, a autonomia e o empowerment?

27. Que expectativas têm os dirigentes organizacionais acerca da eficácia do RSI, no que respeita à saída da pobreza?

28. Como é que os dirigentes institucionais analisam a preponderância atribuída ao registo de informações introduzidas na plataforma ASIP e que não são utilizadas para proceder a análises das ações a desenvolver?

29. Os dirigentes institucionais procuram mover alguma influência política no sentido de criar um pensamento alternativo aos modos de fazer impostos pelo poder político?

Os dirigentes institucionais apoiam a autonomia profissional dos assistentes sociais?

30. O topo hierárquico da organização envolve-se na dinamização de uma cultura assumidamente comprometida com o estudo dos problemas como totalidades complexas, e dos indivíduos como entidades relacionais em dados contextos de vida?

Segundo Ferreira (2014), o campo de ação do Serviço Social exige uma intervenção profissional sustentada em fundamentos teóricos e metodológicos e em princípios éticos e metodológicos reconhecendo o sujeito como parceiro na ação

31. Os dirigentes institucionais reconhecem estes princípios?

32. Os dirigentes institucionais defendem a necessidade de condições para que o Serviço Social privilegie a relação com as pessoas, vista com uma importante ferramenta na ação de combate à pobreza?

33. Os dirigentes institucionais incentivam e apoiam o Serviço Social a demonstrar as insuficiências das respostas no que concerne às necessidades identificadas?

34. A organização onde desenvolve a sua atividade profissional encoraja o recurso a ferramentas científicas ou, pelo contrário, desvaloriza?

35. Os dirigentes institucionais assumem a necessidade de promover a enunciação pública das causas da pobreza e das insuficiências dos dispositivos de ação postos ao seu serviço?

A posição dos assistentes sociais na mediação entre os cidadãos socialmente vulneráveis e o Estado

Pierre Bourdieu (1993) sustenta que o trabalho dos assistentes sociais é uma missão impossível dada a contradição aguda entre os meios disponíveis e as verdadeiras necessidades dos indivíduos; que as funções atribuídas ao Serviço Social, na realidade, não podem transformar a situação das pessoas.

36. Que comentário lhe suscita esta afirmação?

Diz, ainda, Bourdieu que os assistentes sociais têm que lutar em duas frentes: "contra aqueles que deseja assistir e que se encontram demasiado desmoralizados para poderem tomar em mãos os próprios interesses e ainda mais os da coletividade, por outro lado, contra administrações e funcionários divididos e fechados em universos separados"

37. Que comentários lhe merecem esta afirmação?

A autonomia do Serviço Social na construção de dados relevantes para diagnosticar e intervir
38. Quem define os objetivos e as tarefas do Serviço Social na instituição em que trabalha?
39. Tem condições para desenvolver o seu trabalho profissional em conformidade com os princípios assumidos pela *International Federation of Social Work*, 2014? ("promoção da mudança social, do desenvolvimento social, do empowerment, da liberdade, do reforço da capacitação e da emancipação das pessoas")
40. Tem autonomia técnica na elaboração do diagnóstico?
Há um cunho desqualificante nas perguntas que são feitas aos beneficiários, dado os seus objetivos não serem propriamente a realização de transformações na vida das pessoas, mas a verificação das condições de acesso ao subsídio. 41. Que comentários lhe suscita esta afirmação?
42. Há espaço para a reflexão conjunta? Para avaliar resultados?
Parte decisiva da qualidade de um serviço implica o compromisso organizacional de fornecer aos profissionais treinamento e acompanhamento contínuos das atividades, bem como um sistema forte de apoio e de supervisão. 43. A instituição onde exerce a sua atividade de assistente social fornece condições para o treinamento de competências relacionais com os beneficiários?
44. A instituição onde exerce a sua atividade de assistente social reúne condições para criar um sistema de supervisão?
O quadro legal do RSI conduz inexoravelmente à reprodução da pobreza e exclusão social
45. A direção da instituição tem consciência da importância de mobilizar a sociedade civil, a fim de que os cidadãos se impliquem na reunião de recursos que complementem e potenciem as dotações estatais?
A relação entre a ciência e a prática no Serviço Social
Constituir o Serviço Social como profissão intelectual e científica

46. Há quem considere que a falta de eficácia do Serviço Social no tratamento das necessidades e problemas dos pobres se deve ao facto de as suas práticas não se fundamentarem em conhecimento científico. Concorda com esta afirmação? Qual é a sua leitura?
O Serviço Social pode constituir-se como profissão intelectual e científica, mas, para isso, são necessárias algumas condições. (Branco, 2008; Amaro, 2015; Ferreira,2011) 47. Que comentários lhe suscita esta afirmação?
A crise da modernidade confronta o Serviço Social com a necessidade de realizar investigações que apoiem a formulação de políticas e práticas profissionais inovadoras (Amaro, 2015). 48. Pode identificar alguns problemas que limitam a eficácia das práticas profissionais e áreas de inovação no domínio do combate à pobreza?
Condições materiais da existência
Limiar da pobreza; Intensidade da pobreza; Pobreza persistente
49. Parece-lhe útil conhecer as estatísticas da pobreza nas últimas décadas para demonstrar que as causas da pobreza remetem para funcionamentos estruturais da sociedade?
50. Considera que para a afirmação científica do Serviço Social seria pertinente utilizar os conceitos de limiar da pobreza e intensidade da pobreza para caracterizar o tipo de pobres que acompanha?
51.Tem ideia sobre o número médio de anos em que as pessoas por si acompanhadas se encontram em situação de pobreza?
52. De acordo com o conhecimento que tem dos beneficiários que acompanha confirma que existe uma pobreza persistente?
53. Tem ideia sobre os valores da taxa de intensidade da pobreza nos indivíduos e famílias cuja gestão dos contratos de inserção tem a seu cargo?
54. Considera que o indicador taxa de intensidade da pobreza é capaz de traduzir a real

situação material dos indivíduos e famílias que acompanha?
As políticas sociais ativas são apresentadas como mais eficazes e qualitativamente superiores por privilegiarem a participação dos indivíduos na condução do seu plano de inserção e a corresponsabilização do prestador do serviço e do beneficiário. 55. Parece-lhe possível e desejável fazer estes cálculos com as pessoas cuja gestão de contratos de inserção tem a seu cargo?
Rendimento Adequado em Portugal; Capitação Familiar
56. O cálculo da capitação do rendimento familiar per capita é uma medida mais rigorosa da situação material das pessoas do que o da taxa de intensidade da pobreza. Confirma esta afirmação?
57. Na elaboração da caracterização sócio-económica do indivíduo/família costuma explicitar as necessidades básicas que ficam por satisfazer por tempo indeterminado?
58. O registo da caracterização económica na plataforma *ASIP* permite evidenciar as referidas necessidades para as quais não são encontradas respostas?
59. O que fazer quando o conjunto das despesas inerentes à habitação e à alimentação ultrapassa o valor do RSI e não há perspetivas de as pessoas ampliarem autonomamente os seus rendimentos?
60. Com base na sua experiência profissional pode constatar a existência de canais de comunicação da base para o topo, com vista a promover o aperfeiçoamento da medida neste aspeto (RSI)?
61. Tem sugestões no que respeita ao estabelecimento de comunicação entre executores, decisores e beneficiários?
Exclusão social: risco de pobreza relativa, situação de privação material severa e intensidade laboral per capita muito reduzida
62. Os estudos da pobreza e da exclusão social retêm os conceitos de privação material e privação material severa.

Considera importante discriminar quais são as principais privações materiais das famílias que acompanha?
63. Considera importante usar o indicador baixa intensidade laboral para caraterizar a situação sócio-económica das famílias e elaborar um diagnóstico?
64. Considera importante determinar as diferentes configurações da pobreza entre as famílias que acompanha? - Apenas afetadas pela escassez de rendimentos, abaixo do limiar da pobreza; - Acumulam privação material severa e baixa intensidade laboral; - Acumulam falta de rendimentos com privação material severa e baixa intensidade laboral;
65. Considera importante conhecer se entre os indivíduos/famílias que acompanha, existe uma pobreza herdada da geração anterior (reprodução intergeracional)?
66. Considera importante conhecer se entre os indivíduos/famílias que acompanha, existe uma pobreza recente causada por algum acidente inesperado? (doença, desemprego, divórcio)
67. Costuma reunir dados sobre as condições de habitação das pessoas que acompanha?
68. Qual o impacto das condições de habitação na vida familiar e socialização dos mais jovens?
69. Como analisa a relação com as instituições competentes em matéria de acesso à habitação? - As solicitações de habitação são feitas segundo uma lógica de caso a caso - Limita-se à formalização um pedido cuja resposta não obedece a uma regra precisa no que concerne a um limite do tempo de resposta - Tem uma ideia sobre o tempo médio de resposta aos pedidos de habitação? - Que fazer quando o tempo de resposta é indefinidamente adiado e manifestamente longo - Tem alguma ideia sobre o total de pedidos que foram feitos e dos que não obtiveram resposta?
Trabalho, formação, qualificação profissional
70. Os rendimentos do trabalho de uma percentagem significativa das pessoas empregadas estão abaixo da linha da pobreza. Como interpreta este facto?

71. No seu desempenho enquanto profissional de Serviço Social, costuma produzir estudos/relatórios especificamente centrados na análise dos trajetos profissionais e situação profissional dos beneficiários por si acompanhados no âmbito do RSI?
72. Com base na sua experiência profissional tem uma ideia aproximada das situações que prevalecem entre os beneficiários que acompanha no âmbito do RSI? - Há pessoas desempregadas? Qual a proporção? Consegue identificar as razões? - Há desemprego de longa duração? (mais de 1ano; mais de 2 anos; 3,4,5 ---10 anos) - É-lhe possível identificar as razões do desemprego de longa duração? - Há pessoas empregadas? Qual a proporção? Com que profissões? Em que ramos de atividade? - Foi-lhe possível identificar os vínculos jurídicos que ligam as pessoas aos seus empregadores? - Que salários prevalecem, em média (inferior ao mínimo, salário mínimo, superior ao mínimo, qual o teto) - Há pessoas que nunca exerceram atividade profissional (homens; mulheres) - Foi-lhe possível identificar as razões do desemprego feminino?
73. Considera pertinente abordar com as pessoas a sua perceção sobre as razões que conduziram à marginalização do mercado de trabalho?
74. Com base na sua experiência de trabalho com beneficiários do RSI, qual a sua ideia acerca do valor que as pessoas atribuem ao trabalho na construção da sua identidade?
75. Considera pertinente observar os modos de vida das pessoas cronicamente desempregadas? Considera pertinente conhecer os efeitos dessa situação no dia a dia das pessoas?
76. No seu desempenho profissional de assistente social considera necessário abandonar o tratamento caso a caso dos problemas profissionais dos indivíduos e passar a assumir a elaboração de projetos de formação de grupos de elementos com trajetórias similares?
77. Considera que existe uma política de emprego adequada à superação dos problemas dos beneficiários que acompanha no âmbito do RSI?
78. Qual a sua avaliação a respeito do impacto das ações de formação na empregabilidade e dos rendimentos das famílias?
79. Com base na sua experiência constatou que, em geral, as pessoas manifestam fraco interesse pela formação profissional? Que razões encontra para isso?

Considera necessário refletir com os próprios sobre o valor da formação? Pode referir alguns dos argumentos que costuma usar?
80. Na sua condição de assistente social gestora de contratos de inserção, considera ser sua função dinamizar a constituição de parcerias comprometidas com a reflexão conjunta acerca dos requisitos de uma formação verdadeiramente capaz de induzir o acesso a um lugar na economia?
Famílias mais vulneráveis à pobreza
81. No conjunto de agregados familiares que acompanha no âmbito do RSI. Há crianças em número significativo, em diferentes escalões etários e níveis de escolarização?
82. Há dificuldades em encontrar creches e equipamentos pré-escolares para todas as crianças? Pode explicitar quais?
83. Costuma manter relações regulares com os infantários/ou escolas a fim de conhecer possíveis dificuldades que estas instituições apontam a respeito do desenvolvimento das crianças? Quais são as mais frequentemente apontadas?
84. Os assistentes sociais são recorrentemente convocados pelas instituições educativas para tratar problemas de comportamento das crianças. Considera que tem meios para intervir nesta matéria? Pode detalhar alguns argumentos?
A família é um lugar onde germinam desigualdades sociais cuja superação exigiria uma política de família assente no conhecimento dos processos sociais e psicológicos determinantes para o desenvolvimento das crianças. 85. Na sua perspetiva, quais são as limitações mais graves das políticas de família?
86. No domínio da sua ação profissional com as famílias, considera necessário conhecer se possuem materiais de aprendizagem informal, tais como brinquedos adequados às idades, jogos, livros apropriados, vídeos; IPAD, instrumento musical, local apropriado para estudar, jornais diários, contacto com pinturas ou outras formas de trabalho artístico?
87. No seu trabalho profissional, considera importante conhecer se o ambiente familiar é, ou não, favorável à estimulação da linguagem das crianças, consoante a sua idade, designadamente: se a criança é encorajada a aprender a falar de forma articulada, a aprender as relações com o espaço, a aprender os números, a aprender a ler algumas palavras, poemas,

lenga-lengas e se lhe são lidas histórias com regularidade (pelo menos, 3 vezes por semana)?
88. No seu desempenho profissional junto das famílias considera pertinente envolver os pais em atividades que os tornem mais intervenientes na formação dos interesses das suas crianças?
89. No seu trabalho profissional, visando o combate à pobreza infantil parece-lhe que cabe ao Serviço Social organizar a reunião de meios com vista à criação de uma oferta cultural com impacto no enriquecimento do quotidiano das crianças?
90. Em que condições as famílias podem reconhecer a intervenção do Serviço Social como legítima? Como evitar que percecionem a intervenção externa como uma invasão abusiva que nem é desejada, nem contribui com nada de positivo?
A Relação do Serviço Social com os assistidos
Participação ativa dos indivíduos na formalização de planos de ação/ Processos postos em prática para chegar à assinatura do contrato de inserção com as pessoas envolvidas/ Auto-análise acompanhada
91. No Serviço Social que princípios considera centrais para estabelecer uma relação com os assistidos?
92. Que papel assumem as pessoas na construção dos planos de ação? As ações definidas no plano são as que as pessoas consideram necessárias?
93. As ações inscritas no contrato de inserção podem conduzir à autonomização das pessoas em relação à medida?
94. Pode descrever as principais dificuldades ou problemas com que se depara na relação com os beneficiários do RSI, a fim de chegar à contratualização do programa de inserção?
95. Como conduzir uma conversa com os próprios sobre as desigualdades estruturais que estão na origem da sua situação de vulnerabilidade social? Reunir informações indispensáveis a um diagnóstico: quais os contextos da vida mais relevantes para o elaborar Como se produzem as desigualdades em cada um desses contextos

96. Pode dar exemplos de situações em que as condutas dos indivíduos que acompanha no âmbito do RSI entram em choque com valores que considera importantes?
97. Considera que a relação regular do assistente social com os assistidos pode representar uma invasão da sua individualidade? Em que circunstâncias? Pode dar exemplos?
98. O RSI é uma medida socialmente muito estigmatizada devido às leituras que a atribuem a pessoas com défices de capacidades e de caráter. Costuma debater esta questão com as pessoas? Pode dar um exemplo? Pode explicitar os argumentos que utilizou?
99. Considera este debate essencial para superar a dificuldade de as pessoas se abrirem mentalmente a uma reflexão sobre o processo que as levou à dependência do sistema de proteção e que as leve a acreditar que há possibilidades de mudança?
100. No quadro da formalização de contratos de inserção inerentes à execução do RSI, o assistente social corre sempre o risco de ser percecionado como um mero agente controlador da conformidade das informações prestadas com as regras legalmente estabelecidas. Corre o risco de ser percecionado como um agente controlador e não como um aliado. Costuma falar deste assunto com as pessoas? Pode dar exemplos concretos do modo como o aborda?
101. Só a participação implicada do assistente social na conversação pode incentivar o interlocutor a também se implicar e a explicitar e tomar consciência do que sabe implicitamente. Concorda com esta afirmação? Como a põe em prática? Pode referir as situações concretas em que põe em prática este princípio?
102. Como descrever de forma compreensiva práticas como o tráfico de droga entre as famílias mais pobres sem legitimar o tráfico? Como dar razão a essas declarações sem lhes dar razão?
103. Como evocar o consumo de telemóveis caros, de sapatilhas de marca prestigiada, de pequenos-almoços na confeitaria, sem ativar o racismo de classe, sem reiterar uma impressão negativa naqueles cujo olhar foi formado segundo os cânones da estética legítima?

Anexo 2

Quadro de análise de conteúdo

Guião de entrevista	Categorias de análise	Identificação de regularidades
1º Tema: Políticas de eliminação da pobreza em Portugal, no contexto da desregulação desencadeada pelo retorno ao capitalismo concorrencial		
"Diz-se que o RSI se inscreve numa nova geração de políticas sociais inovadoras por não se limitarem a indemnizar e por promoverem a capacitação e participação" (Rodrigues, 2010; Hespanha, 2008)		Relativamente à questão das causas da pobreza que seriam suscetíveis de serem eliminadas pelo RSI, todas as respostas apontam para uma ausência de eficácia no que respeita à satisfação das necessidades básicas elementares: - Sobre a qualidade da alimentação, todas as inquiridas referem que estas pessoas não usufruem de uma dieta saudável dada a escassez dos recursos financeiros; a atribuição de cabazes alimentares pelas instituições de assistência constituem uma resposta usual, mas nem chegam para mitigar a fome. - No que respeita à habitação, as inquiridas apontam de forma unânime para uma ausência de respostas adequadas em quantidade e em qualidade. Ou seja, face à falta de respostas às candidaturas à *Domus Social e ao IRUH*, acrescenta-se o problema da resposta Habitação Social ser a mais comum, e não ser compatível com uma socialização inclusiva dos mais novos e da comunidade em geral.
Teoricamente as novas conceções das políticas sociais ativas assumem que a luta contra a exclusão social exige atuar sobre as causas da pobreza. 1.Quais as causa da pobreza que o RSI permite e não permite combater? ou tomando como referência a sua experiência profissional na área da pobreza e exclusão social, poderá referir necessidades cuja satisfação é problemática, ou, nem sequer, acontece?	- Alimentação qualidade da alimentação está longe de se aproximar do que se considera uma dieta saudável; - Habitação Não são satisfeitas as necessidades relativas à habitação; - Emprego As necessidades de acesso ao emprego; - Rendimentos Não são satisfeitas as necessidades de acesso aos rendimentos; - Formação As necessidades de acesso à formação não são satisfeitas	

		- Relativamente ao emprego, as assistentes sociais sublinham a falta de formação académica e profissional adequada ao mercado de trabalho socialmente inclusivo; referem um não investimento da entidade que representa o IEFP na oferta de formação em número suficiente e adequada à oferta de emprego económica e socialmente inclusivo; indicam a perversidade da medida "CEI+" (Contrato de Emprego e Inserção), uma vez que não garante uma efetiva inclusão num emprego estável e, muito menos, satisfatoriamente remunerado; apontam que o interesse das empresas e instituições está longe de ser a inclusão das pessoas, uma vez que, findo o contrato, recorrem a novos contratos CEI+, e as pessoas voltam ao desemprego sem subsídio de desemprego; as entrevistadas também referem que a intervenção do representante do IEFP no NLI (Núcleo Local de Inserção) se limita ao controlo burocrático da inscrição das pessoas no Centro de Emprego; as entrevistadas referem que a maioria das formações oferecidas pelo IEFP são avulsas, desenquadradas de um plano coerente a médio e a longo prazo, e, ainda, que as formações com mais potencial de gerar emprego são relativas às pessoas que à partida têm uma escolarização mais elevada; ainda reforçam que há muitas pessoas que acumulam numerosas pequenas, sem gerar nenhuma mudança significativa na aquisição de competências e da empregabilidade; as

		entrevistadas também mencionam que um grande número de pessoas que enveredam por estas formações, o fazem para obterem mais uma fonte de rendimento, é que o valor da bolsa de formação não é descontado na prestação de RSI; a formação não é vista como fazendo parte de um projeto de obtenção de uma profissão e de um emprego. - Referem que o valor da prestação de RSI não permite satisfazer grande parte das necessidades básicas, apenas aligeira a miséria.
Enquanto política social ativa, é suposto que o RSI não se limite a garantir um rendimento para satisfação de necessidades básicas, mas providencia ações no domínio do emprego, formação, saúde.		
3. O RSI organiza parcerias com as entidades empregadoras e os centros de formação, com o objetivo de articular a formação com as necessidades dos postos de trabalho?	- O RSI não organiza parcerias com caráter sistemático e em articulação com as necessidades formativas das pessoas e com as exigências impostas pelo mercado de trabalho; - Organiza, mas em número muito insuficiente em quantidade e em qualidade; - A maioria das vezes as parcerias que se conseguem são resultantes das iniciativas individuais e têm um caráter ocasional.	As assistentes sociais mencionam que não se organizam parcerias com entidades empregadoras e os centros de formação, com o objetivo de assegurar o emprego após a formação; Adiantam num ou noutro caso, que a iniciativa de formar parcerias depende apenas dos técnicos e não de uma ação assumida coletivamente pela instituição; Também estas iniciativas são frágeis, dado serem pontuais e não fazerem parte de um projeto de intervenção ativa da instituição no sentido de garantir a todos uma transformação significativa das suas qualificações.

4. Que avaliação faz das ações empreendidas para melhorar a formação profissional dos assistidos?	- Nunca pensei sobre este assunto; - Não aumentam a empregabilidade das pessoas; - São ações sem qualidade e servem para meramente para ocupar as pessoas; - Não respondem às exigências do mercado de trabalho, pois não formam competências valorizadas nesse contexto;	Respondem que são em número reduzido em face das necessidades; que não têm nenhuma articulação com o mercado de trabalho nem com as empresas; são meramente ocupacionais e providenciam algum rendimento extra. Não atingem a causa da desqualificação profissional.
5. No domínio da saúde, qual é a sua perceção sobre os problemas que mais dificultam o acesso aos cuidados de saúde?	- Não são organizadas parcerias em função das necessidades das pessoas; - O tempo de espera para se obter uma consulta de especialidade; - A não implicação dos responsáveis por esse pelouro no NLI; - A fraca articulação entre os técnicos de serviço social e os médicos. - A falta de apoios económicas para suportar os custos com a medicação.	-As entrevistadas são unanimes em referir que não há representante da saúde no NLI; que as consultas de estomatologia e psiquiatria são muito demoradas (em média 4 cinco a 5 meses de espera); constatam que não existe uma articulação institucional entre os Centro de Saúde e equipas gestoras de RSI;
6. O RSI promove a constituição de parcerias para superar a escassez de respostas no domínio da saúde (medicina dentária, psiquiatria, aquisição de medicamentos, etc…)?	- O RSI não organiza parcerias para superar a escassez de respostas no domínio da saúde; - São os assistentes sociais que caso a caso e pontualmente estabelecem contacto com instituições que podem oferecer respostas nesse domínio. - O RSI organiza parcerias para superar a escassez de respostas no domínio da saúde, de modo sistemático e estruturado.	As assistentes sociais referem que por sua iniciativa foi possível promover algumas parcerias com instituições de saúde privadas (Faculdade Fernando Pessoa, Médicos do Mundo) para ampliar os recursos em matéria de tratamentos dentários, aquisição de medicamentos;
7. No âmbito da sua ação profissional pode referir experiências que resultaram na integração profissional, com rendimentos acima da linha da pobreza?	- Não conheço nenhuma; - São muito escassas; - Não consigo ter noção…; - As experiências profissionais são, na sua maioria, desqualificadas e em regimes de	As repostas indicam concordância no que diz respeito às baixíssimas oportunidades de integração profissional por via do RSI e com rendimentos acima da linha da pobreza; adiantam

	contratação precária; - A integração existe, mas associada quase sempre a salários baixos; - A grande maioria dessas experiências ocorre numa economia informal;	que, uma grande parte das pessoas se enquadra em trabalhos em regime de part-time, com contratos a prazo, o que faz com que ciclicamente voltem à medida.
8. Tem sugestões para aperfeiçoar as respostas adequadas à inclusão económica dos assistidos, seja no plano do emprego, seja no plano dos rendimentos?	- Não, não tenho. - Nunca pensei sobre o assunto; - Através de um plano de formação coerente com a aquisição de competências qualificadas; - Através da constituição de sólidas parcerias com centro de formação profissional e estabelecimentos de ensino; - Haver uma aproximação entre as preferências formativas dos formandos e o que lhes é ofertado.	As sugestões apresentadas centram-se, grande parte, na constituição de parcerias com centros de formação e empresas; na adequação das formações às preferências dos formandos, secundarizando a sua adequação à procura.
Os novos programas das políticas sociais ativas privilegiam o envolvimento ativo dos destinatários e a rutura com uma cultura de dependência. *(Hespanha, 2008; Pereirinha,1999)*		
9. Na sua experiência como assistente social gestora de contratos de inserção, constata que os beneficiários participam na formulação escrita dos mesmos?	- Os beneficiários são incentivados a participar na escrita dos contratos de inserção; - Os beneficiários são incentivados a decidir quais as ações a incluir no contrato de inserção; - Os técnicos formalizam o contrato, de acordo com um formulário pré-definido e igual para todos; - Os beneficiários dão sinais claros de que o contrato não é mais do que uma formalidade necessária para ter o direito ao subsídio, com o qual não se comprometem; - Os beneficiários envolvem-se convictamente num projeto de mudança da vida	Todas as assistentes sociais mencionam que grande parte das pessoas, sobretudo aquelas que se encontram na medida há vários anos, não manifestam qualquer interesse na formulação dos seus contratos sociais; as assistentes sociais referem que os beneficiários percecionam o contrato de inserção como uma mera formalidade para poderem aceder à prestação de RSI. Destacam, também, que não disponhêm de tempo para poderem desenvolver um trabalho de participação ativa dos beneficiários na formulação escrita dos

		contratos de inserção; o excesso de burocracia e trabalho administrativo, impede, segundo as entrevistadas, o desenvolvimento de contratos de inserção personalizados; os contratos de inserção têm que ser celebrados um mês após a receção do processo pelo protocolo e as ações a contemplar nos contratos de inserção estão pré-definidas na plataforma ASIP.
10. Que comentários lhe suscita a tese de que as novas políticas sociais ativas implicam o dever de o cidadão contribuir ativamente para a sua própria inserção?	- É um discurso vazio de conteúdo concreto: os cidadãos são obrigados a cumprir o que lhes é imposto; os indivíduos não têm oportunidades de escolha porque simplesmente não existem oportunidades; - O discurso é abusivo, recorre a uma linguagem que esconde a realidade	As assistentes sociais reconhecem que há um desfasamento entre o discurso e a prática; que não existem reais oportunidades para que as pessoas se envolvam ativamente na sua própria inserção, adiantam que a longa permanência na medida, sem que nada de substantivo nas suas vidas mude, instala a descrença a respeito das possibilidades de mudar a vida através desta medida; mencionam que esta descrença instala uma adaptação à dependência. É um discurso vazio de conteúdo concreto: os cidadãos são obrigados a cumprir o que lhes é imposto; os indivíduos não têm oportunidades de escolha porque simplesmente não existem oportunidades; O discurso é abusivo, recorre a uma linguagem que esconde a realidade.
Dizem os teóricos das políticas sociais ativas que a sociedade moderna exige que a assistência se liberte da carga caritativa e policial e tome a forma de um direito.	- Não, não encontramos condições necessárias à concretização desses princípios, pois o nosso trabalho é realizado segundo uma lógica imediatista e burocrática e de controlo das situações.	- As assistentes sociais expressam todas que a sua atuação se centra na emergência e nos procedimentos burocráticos impostos pela administração pública; tiveram muita

11. No seu desempenho profissional com pessoas intervencionadas no âmbito do RSI, encontra as condições necessárias à concretização destes princípios?	- Sim, mas de momento tenho dificuldade em me lembrar de situações concretas em que realizamos um trabalho liberto dessa carga caritativa e policial; - Sim (mencionam exemplos);	dificuldade em mencionar intervenções libertas da carga assistencialista, caritativa; reconhecem que a medida comporta um caráter de controlo e policiamento do direito à prestação muito mais do que na identificação e resolução das necessidades que não estão satisfeitas.
Há autores que assinalam a necessidade de questionar até que ponto os programas de formação que se propõem aumentar a empregabilidade desenvolvem ações verdadeiramente coerentes com esse propósito, já que, sem isso, a participação passará a ser considerada como mera obrigação e não como uma oportunidade (Hespanha, 2008; Lind, 1995) 12. Que critérios considera fundamentais para avaliar a qualidade e eficácia das medidas?	- adequação à obtenção de uma profissão procurada pelas empresas - a oferta de formação é baseada em estudos do mercado de trabalho; - a formação oferecida promove/não promove a motivação e o compromisso dos assistidos com o seu próprio processo de desenvolvimento profissional	
Diz-se que a nova filosofia fundadora do RSI faz parte das políticas sociais ativas que ocorreram na passagem do *welfare* ao *workfare.* (Wacquant, 2000, 2003; Ferreira, 2015)		
A marca essencial das políticas sociais ativas consiste em eleger o controlo da irresponsabilidade ou da falta de ética dos candidatos a beneficiários, reforçando a inspeção. 13. Que comentários lhe sugere esta	- As políticas típicas do Welfare criavam irresponsabilidade e dependência porque as causas dos problemas eram todas remetidas para disfuncionamentos da sociedade; - Com a filosofia do Workfare, os serviços dispensam-se de conhecer e atuar sobre as causas sociais, profundas e complexas, dos	- As assistentes sociais identificam uma clara degradação da medida ao longo dos anos; reconhecem que com o RMG o Estado assumia mais responsabilidades, garantia apoios económicos mais consistentes; e reconhecem que com transição do

afirmação?	problemas que os indivíduos apresentam; - Não se conhecem avaliações assumidas pelo sistema de proteção que apontem para o reconhecimento das desigualdades de oportunidades geradoras de vulnerabilidade social; - Na filosofia do Workfare, os problemas são essencialmente atribuídos a falhas individuais que devem ser corrigidas; - Na filosofia do Workfare, o único aperfeiçoamento da medida que o sistema de proteção concebe é o reforço da inspeção;	Welfare para o Workfare as causas dos problemas passaram a ser atribuídas aos indivíduos, são eles os responsáveis únicos pela sua situação de pobreza; reconhecem, ainda, que os serviços deixaram de se preocupar com as causas sociais profundas e que o seu desempenho não é mais do que a execução de procedimentos burocráticos e impostos pela administração central; referem que as suas tentativas de contrariar o predomínio da inspeção e do controlo se circunscrevem a omitir informações que legitimem o corte automático do montante das prestações financeiras, por reconhecerem que o referido corte constitui uma injusta penalização das condições mínimas de vida.
Há quem considere que o direito ao apoio do Estado tem que ter a contrapartida de o cidadão se comprometer ativamente nas soluções que conduzirão à sua inserção no mundo do trabalho (Champagne, 1998; Wacquant, 2000). 14. Que comentários considera pertinentes a este respeito?	- Nada há de questionável na afirmação de que os indivíduos se devem comprometer ativamente nas soluções que conduzirão à sua inserção; - O que é questionável é essa afirmação não passar de um discurso retórico, dada a escassez, inadequação ou ineficácia dos meios postos ao serviço da inserção; - Nada há de questionável na afirmação de que os indivíduos se devem comprometer ativamente nas soluções que conduzirão à sua inserção; - O que é questionável é essa afirmação não	- As assistentes sociais questionam a falta de oportunidades e recursos para que as pessoas se possam envolver ativamente e convictamente em torno das soluções que conduzirão à mudança das suas circunstâncias de vida; relacionam esta questão com o que anteriormente fora referido, nomeadamente a falta de oferta de formação escolar e profissional adequada à inserção no mercado de trabalho.

	passar de um discurso retórico, dada a escassez, inadequação ou ineficácia dos meios postos ao serviço da inserção; - O que é questionável é não existir a perceção de são as próprias instituições a contribuírem para que os indivíduos deixem de acreditar na inserção; - O que é questionável é não existir uma avaliação dos disfuncionamentos do sistema de formação profissional, a fim de detetar desencontros entre a procura e a oferta de emprego; - O que é questionável é não existir para cada indivíduo o planeamento de um projeto de formação, com etapas bem delineadas e com objetivos precisos em cada uma delas; - O que é questionável é que com cada beneficiário, economicamente vulnerável por falta de qualificação, não seja negociado um projeto de obtenção de uma profissão economicamente valorizada; - O que é questionável é a ideia de que as possibilidades de transformação profissional estão nas mãos dos indivíduos	
No discurso das designadas políticas sociais ativas inscritas na passagem do *welfare* ao *workfare*, é dito que os serviços públicos devem viabilizar a reabilitação das capacidades de ação dos sujeitos que apoiam, a sua autodeterminação em termos de projeto de futuro de vida, e o restabelecimento da sua condição de cidadãos (Gaulejac, 1995;	- O que lhe é oferecido com vista ao emprego, não suprime a pobreza; - O que lhe é oferecido com vista à vida familiar não supre a carência que mais pesadamente contribui para a pobreza infantil; - Na realidade, os cidadãos não podem	-As entrevistadas, de um modo geral, conseguem identificar que o que é oferecido aos beneficiários em matéria de educação, formação e emprego não lhes permite a reabilitação das capacidades de ação; na realidade, os indivíduos não escolhem o seu caminho, nem lhe são apresentados caminhos

Champagne,1998; Wacquant,2000; Bourdieu, 1993). 15. Que comentários lhe suscita esta afirmação?	satisfazer integralmente as suas necessidades no respeita ao trabalho/emprego, à saúde, educação, residência, etc; - Trata-se uma afirmação retórica porque, na realidade, os indivíduos não escolhem o seu caminho, nem lhe são apresentados caminhos plausíveis, em função da sua trajetória anterior;	plausíveis, em função da sua trajetória anterior;
"Eu sou totalmente favorável aos apoios sociais, nós não estamos a viver nem no século XIX, nem na Idade Média, temos de apoiar as pessoas. Agora, os apoios sociais, seja o subsídio de desemprego, seja o Rendimento Mínimo Garantido, não são criados para levar as pessoas a não trabalhar. São criados para apoiar quem verdadeiramente precisa. Não é aceitável que o governo relaxe com a fiscalização desta situação, porque aquilo que eu estou a ouvir, de certeza que os governantes, a começar pelo primeiro-ministro, já ouviram muitas vezes, que não há a devida fiscalização para se perceber que os apoios são dados a quem verdadeiramente precisa e não utilizados pelas pessoas para estarem um período de tempo sem trabalhar, comodamente instalados. Não aceitam um emprego e depois quando perdem o apoio vão trabalhar para ganharem o apoio outra vez: Isto não é vida" (Rui Rio, 18 setembro, 2021). 16. Que comentário lhe suscita esta afirmação?	- As declarações evidenciam ignorância dos constrangimentos criados pela economia no que respeita a salários, insegurança, instabilidade; - Se não houver uma fiscalização rigorosa, as pessoas procuram tirar partido da medida por via de várias estratégias: trabalhar no setor informal; dedicar-se a atividades no setor ilegal; esconder rendimentos; - É, de facto, preciso uma fiscalização rigorosa porque há pessoas que querem viver sem trabalhar; - Nenhuma família consegue satisfazer as suas necessidades básicas com os rendimentos proporcionados pelo RSI; - O pobre é oportunista, não quer trabalhar e pretende viver à custa dos outros; - Uma percentagem significativa da população que exerce uma atividade profissional como trabalhador por conta de outrem vive na pobreza; - O trabalho que é acessível aos beneficiários não oferece condições de satisfação das	- As assistentes sociais sublinham que este discurso evidenciam ignorância dos constrangimentos criados pela economia no que respeita a salários, insegurança, instabilidade; consideram que não resolve o problema da fraude com mais inspeção, e que o recurso à economia informal é uma estratégia de sobrevivência por falta de reais alternativas de inserção no mercado de trabalho formal; só é possível sobreviver com os parcos recursos provenientes da medida recorrendo a atividades económicas paralelas; referem que não se trata do pobre ser oportunista e não querer trabalhar, mas, isso sim, de uma estratégia de sobrevivência que passa por multiplicar atividades económicas, recorrendo a biscates, a trabalhos ocasionais, a atividades ilegais, tudo no âmbito da economia informal; as entrevistadas reconhecem uma certa "utilidade" na economia informal.

	necessidades básicas; - Quem verdadeiramente precisa do RSI, não encontra nesta medida uma ajuda que permite viver comodamente; - As declarações deste líder partidário parecem evidenciar ignorância dos constrangimentos criados pela economia no que respeita a salários, insegurança, instabilidade, frustração.	
Numa análise da imprensa escrita, Ricardo Sá Ferreira (2015) confirma que se tem verificado uma caminhada mediática para a estigmatização do RSI e dos seus beneficiários que contribui para consolidar a ideia de que os pobres constituem uma ameaça generalizada, e um clima propício à propagação do ódio social.		
17. Na sua leitura, quais são as representações sociais mais correntes acerca dos beneficiários do RSI?	Passividade Conformismo Falta de ambição Falta de capacidades, tais como, inteligência e vontade Dificuldades cognitivas	O grupo de entrevistadas aponta que as representações sociais mais comuns a respeito dos beneficiários de RSI são as de que estas pessoas "não querem fazer nenhum", "vivem à custa do Estado", "são preguiçosas".
18. Na sua leitura, que perceção têm os beneficiários do RSI das representações sociais a seu respeito?	São vistos como pessoas: - oportunistas; - não gostam de trabalhar; - violentas; - agressivas; - não confiáveis; - desequilibradas; - vergonha; - sentimento de inferioridade; - revolta; - desistência; - abandono; - retraimento;	A respeito da percepção que os beneficiários têm acerca do que a sociedade envolvente pensa deles, uma parte das inquiridas têm a visão de que os beneficiários nem se quer pensam nesse assunto, outras mencionam a vergonha, o sentimento de inferioridade.

	- auto -anulação;	
Na análise de numerosos autores (Champagne, 1998; Wacquant,2000 Bourdieu,1993; Castel,1995; Bauman, 2008), a criação de climas de desconfiança e medo tem sido o pretexto para: - "prossecução dos interesses dos que procuram o desmantelamento do Estado Social", passando do paradigma da responsabilidade coletiva ao paradigma da responsabilidade individual". 19. Que comentários lhe são suscitados por esta tese?	- Em nenhuma etapa da formalização dos contratos de inserção é abordada a questão da escassez ou falta de oportunidades; - Em nenhuma fase desse processo é abordada a questão de como intervir sobre a falta de oportunidades e de como contrariar a produção de desigualdades sociais; - Em nenhuma fase do processo de acompanhamento dos beneficiários de RSI, a pobreza é abordada como um problema com origem na estrutura social; - Em nenhuma fase do processo de acompanhamento dos beneficiários é abordado o problema da necessidade de ações dirigidas para ampliar o sistema de oportunidades; - Nas reuniões em que supostamente é procurada a complementaridade entre instituições e profissionais de áreas do saber diversificadas, toda a análise é centrada no indivíduo e nas suas carências; - Nessas reuniões, não há questionamento dos ataques ao Estado Providência e do seu desmantelamento, tudo se resume ao questionamento do indivíduo; a responsabilidade individual prevalece sobre a responsabilidade coletiva;	- As assistentes sociais manifestaram que nunca haviam pensado sobre este assunto; concordam que na realidade se observa entre os responsáveis políticos e a sociedade, em geral, uma tendência para a responsabilização destes indivíduos pela situação de pobreza; Referem que em nenhuma fase do processo de acompanhamento dos beneficiários de RSI, a pobreza é abordada como um problema com origem na estrutura social, nem o problema da necessidade de ações dirigidas para ampliar o sistema de oportunidades; Sublinham, que nas reuniões de NLI, por exemplo, não há questionamento dos ataques ao Estado Providência e do seu desmantelamento, tudo se resume ao questionamento do indivíduo; a responsabilidade individual prevalece sobre a responsabilidade coletiva;
Concomitante com a implantação do Estado Providência, a profissionalização do Serviço Social conduziu à submissão das suas práticas à burocratização dos sistemas de política social (Amaro, 2015)		

"Obrigar as pessoas a assinar contratos de inserção constituídos por ações que não são mais do que paliativos que nada transformam, equivale a ser tratado com uma falta de respeito e de consideração que, caso não consigam contestar de modo eficaz, degrada a sua identidade." (Paugam, 1996). Esta tese atribui às instituições do sistema de proteção social um papel de relevo na reprodução da pobreza. 20. Que comentários considera pertinentes a este respeito?	- A oferta de ajudas que nada transformam equivale a tratar os indivíduos como únicos responsáveis da sua situação; - A oferta de ajudas que apenas atenuam ligeiramente as privações, equivale a postular a falta de capacidades para aceder a um lugar social; - A privação severa e recorrente dos meios de vida leva à morte da esperança e à auto culpabilização; - A ação das instituições exerce grande influência sobre os indivíduos, fazendo com que estes se conformem com o que lhes é dado e desistam de desejar uma saída da sua situação; - O não questionamento do sistema de proteção leva a que as instituições privilegiem o controlo social, em notório detrimento de qualquer papel na transformação social; - A margem é pequena, dada a dependência económica face ao Estado; - A margem é pequena, dadas as limitações da formação dos dirigentes	As inquiridas concordam todas com esta afirmação, referindo que os recursos disponibilizados em nada transformam a condição vulnerável das pessoas, o que equivale a tratá-las como únicas responsáveis da sua situação; Atribuem à decisão política a principal causa das suas práticas gerarem a reprodução da dependência e da pobreza. Não concebem as instituições como atores sociais responsáveis, uma vez que estas estão subjugadas ao poder político; constatamos alguma ambiguidade no discurso, evidenciada em expressões que apontam para a inatividade dos indivíduos e para a necessidade de se "mexerem mais". Aparentemente desresponsabilizam as instituições e as equipas técnicas. Fica uma possível interpretação de que detêm uma análise do poder muito redutora, por só o percecionarem unicamente do topo para a base.
Faleiros (1991) diz que as políticas podem limitar o Serviço Social na sua capacidade de ser eficaz na prestação de serviços e na promoção da cidadania… que é sua responsabilidade atuar nas políticas, não só a fim de participar nas decisões que definem os direitos, mas, também, de ampliar as alternativas de ação para a defesa da cidadania. 21. Que comentários lhe merece esta perspetiva? 22. Pode dar algumas sugestões para debater e	- A eficácia do Serviço Social é limitada pelas políticas sociais; - É responsabilidade do Serviço Social influenciar as políticas, no sentido de se dotarem de maior eficácia no que concerne à satisfação das necessidades dos indivíduos; - É responsabilidade do Serviço Social ampliar as alternativas de ação; - Questionar as políticas e advogar a ampliação dos recursos para combater a pobreza expõe os assistentes sociais ao risco de perder o emprego; - Questionar as políticas e advogar a	- As entrevistadas na sua maioria referem é responsabilidade do Serviço Social influenciar as políticas, no sentido de se dotarem de maior eficácia no que concerne à satisfação das necessidades dos indivíduos, nomeadamente ampliar as alternativas de ação e advogar a ampliação dos recursos para combater a pobreza; não obstante, referem que advogar a ampliação de recursos pode expor as instituições ao risco de não verem renovados os seus protocolos de

questionar a eficácia das políticas de combate à pobreza?	ampliação de recursos pode expor as instituições ao risco de não verem renovados os seus protocolos de cooperação com o Estado	cooperação com o Estado e de perderem o emprego; A capacidade do Serviço Social influenciar a política exigiria uma "força" coletiva assente na organização dos assistentes sociais.
Com a implantação do Estado Providência, o Serviço Social acabou por se aproximar de uma prática administrativa e ficar prisioneiro da burocratização dos sistemas de política social. (Amaro, 2015) 23. Que comentários lhe suscita esta afirmação?	- Não me parece que a burocratização do sistema de política social seja uma característica necessariamente inerente aos princípios essenciais do Estado Providência; - A implantação do Estado Providência foi decisiva para criar um contexto favorável à profissionalização do Serviço Social, criando um vasto campo de intervenção, com base no reconhecimento dos direitos políticos, económicos e sociais dos cidadãos; - O Estado Providência tem sido alvo de ataques que o responsabilizam pelo bloqueio do crescimento económico e pela criação de uma massa de dependentes cujo custo bloqueia o crescimento económico; - O Estado Providência pode ser aperfeiçoado e liberto da burocracia, sem perder o seu papel na construção de laços sociais orgânicos; - As políticas sociais ativas não são exequíveis sem Estado Providência: sem uma implicação na correção da desigualdade de oportunidades nos vários campos em que é organizada a vida, não há como pôr em prática políticas sociais ativas	- O grupo de inquiridas concorda completamente com a afirmação, referindo o excesso de horas dedicadas ao acompanhamento burocrático dos processos imposto pela Segurança Social, o elevado número de processos de RSI que têm de acompanhar, o número de contratos de inserção que têm de realizar, o excesso de tempo dedicado à quantificação de informações cuja finalidade não é percetível, uma vez que não dão lugar a nenhuma reflexão e algum tipo de melhoria.
2º Tema: Contexto institucional/organizacional		
Externalização dos serviços públicos para		

instituições privadas: transição de uma administração pública burocratizada, lenta e ineficiente, para uma administração com maior capacidade de produzir um serviço público de maior qualidade.		
Diz-se que o terceiro setor representa uma melhoria na administração dos serviços públicos: - Por estar mais perto dos cidadãos; - Maiores possibilidades de satisfazer as suas necessidades; - Maior implicação dos cidadãos na vida dos serviços; - Maior cooperação inter-serviços 24. Que comentários considera pertinentes a este respeito?	- O terceiro setor está mais perto dos cidadãos do que as instituições públicas; - o terceiro setor tem maiores possibilidades de satisfazer as necessidades das pessoas; - Há maior implicação dos profissionais que atuam no terceiro setor do que dos profissionais das instituições públicas; - A cooperação inter-serviços é maior.	-As entrevistadas são unânimes em referir que o terceiro setor está mais perto dos cidadãos do que as instituições públicas e que isso constitui uma vantagem tanto para os beneficiários que com mais facilmente expõe os seus problemas e para os técnicos gestores dos processos intervêm nas situações; - Reconhecem que têm maiores possibilidades de satisfazer as necessidades das pessoas, muito em particular ouvir as pessoas, acolher a sua vontade de conversar e de falar sobre os dramas da vida, acompanhá-las ou orientá-las a serviços médicos, preencher documentos, agir com rapidez em caso de problemas muito urgentes. Algumas assistentes sociais mencionam que conseguem mais rapidamente obter um apoio económico urgente por outras vias que não recorrendo unicamente à Segurança Social. Sublinham que existe uma maior proximidade, um relacionamento mais informal, maior facilidade em obter um atendimento urgente na hora, não permanecer muito tempo à espera de um atendimento… Reconhecem, contudo, que as intervenções que desenvolvem, apesar de trazerem maior qualidade à vida dos

		beneficiários em determinados aspetos, não incidem sobre os problemas de fundo, não permitem superar a dependência da medida. - No que respeita à questão de haver maior cooperação inter-serviços, referem que não existe uma rede de serviços consistente, a ineficácia e, em certos casos, que a ausência de entidades que representam áreas da saúde, habitação, educação, nas reuniões de NLI é muito limitativa.
Boaventura de Sousa Santos (1999) refere que a expansão do terceiro setor se deve ao objetivo de amortecer as tensões resultantes dos conflitos inerentes ao ataque neoliberal às conquistas políticas obtidas no período anterior. 25. Que comentários lhe são suscitados por esta afirmação?	- A transferência de serviços para as instituições privadas não resultou em melhor serviço às pessoas porque o Estado impõe limites à intervenção destas instituições que não são negociáveis; - As instituições do terceiro setor servem de canal de transmissão das posições do poder político; - As instituições do terceiro setor servem de mediadores entre as pessoas e o Estado e é sobre elas que as pessoas descarregam as suas frustrações; - As instituições do terceiro setor assumem a tarefa de convencer as pessoas de que não vale a pena ter espectativas de melhoria das condições de existência	- O grupo de entrevistadas, de um modo geral, nunca havia pensado sobre esta questão, contudo foram referindo que a transferência de serviços para as instituições privadas resultou, em parte, numa melhoria na prestação de serviço, pelos motivos que enumeraram na questão anterior. Referem, contudo, a insuficiência das suas práticas no desencadeamento de processos de mudança profundos na vida dos assistidos, muito porque se consideram uma espécie de canal de transmissão das posições do poder político, ou como "aqueles que dão a cara" e que "aguentam as tensões" dos beneficiários resultantes da falta de respostas. Reconhecem que existem forças políticas que defendem a necessidade de reduzir os encargos do Estado com as despesas sociais.

O discurso sobre a reabilitação das capacidades de ação dos indivíduos e da sua autodeterminação em termos de projeto de vida esbarra em práticas que geram dependência e reforçam a passividade. 26. Concorda com esta observação? Que comentários lhe ocorrem a este respeito?	- Tudo pressiona o utilizador dos serviços para se calarem e resignarem, para permanecer numa posição passiva, para se contentar com o que lhe é dado, renunciando a toda a reclamação; - a tendência é para que os utilizadores fiquem privados do direito elementar de se fazerem assistir na sua relação com os serviços face a quaisquer dificuldades que surjam, sejam elas administrativas ou de outra natureza. OU Ajustamento das necessidades a um quadro de medidas e programas pré formatados, quando deveria ser o contrário (Gaulejac) - Os programas de inserção seguem um guião estereotipado; - Não há participação ativa dos indivíduos na elaboração dos programas de inserção; - Os indivíduos que recorrem aos serviços são abordados em função de um quadro pré-construído de classificações acerca dos problemas; - Para terem acesso aos subsídios, os indivíduos devem subordinar-se à inércia de um funcionamento que atomiza os seus problemas e descura a ação coletiva, enquanto	As entrevistadas, de um modo geral, concordam com a afirmação, e adiantam a esse respeito que há uma tendência no funcionamento da segurança social no âmbito da medida de RSI para que os utilizadores fiquem privados do direito elementar de se fazerem assistir na sua relação com os serviços face a quaisquer dificuldades que surjam, sejam elas administrativas ou de outra natureza; Tudo pressiona o utilizador dos serviços para se calar e resignar, para permanecer numa posição passiva, para se contentar com o que lhe é dado, renunciando a toda a reclamação; Existe, ainda, uma tendência para um ajustamento das necessidades a um quadro de medidas e programas pré-formatados, quando deveria ser o contrário; Mencionam que não há participação ativa dos indivíduos na elaboração dos programas de inserção e que estes seguem um guião estereotipado; Os programas de inserção são mais centrados nos sintomas do que nas causas dos problemas, designadamente: desistência, agressividade, resignação, interiorização do fracasso; As instituições não se sujeitam, elas próprias, a uma análise questionadora das suas práticas;

	estratégia para influenciar a decisão política; - Os programas de inserção são mais centrados nos sintomas do que nas causas dos problemas, designadamente: desistência, agressividade, resignação, interiorização do fracasso; - Os programas de inserção traduzem uma leitura dos sintomas evidenciados baseada num senso comum redutor; - As instituições não se sujeitam, elas próprias, a análise questionadora;	
Os dirigentes organizacionais assumem a transformação dos indivíduos, o desenvolvimento das suas potencialidades, a satisfação das suas necessidades, a autonomia e o empowerment?		
27. Que expectativas têm os dirigentes organizacionais acerca da eficácia do RSI, no que respeita à saída da pobreza?	- Consideram que a eliminação da pobreza é impossível dada a falta de dotes de inteligência, de vontade e caráter das pessoas; - Consideram que a saída da pobreza é impossível dada a falta de medidas de política coerentes com a natureza dos problemas; - Consideram que o RSI não serve para eliminar a pobreza, apenas aligeira a premência das privações; - Consideram que a saída da pobreza é impossível, dado o fraco envolvimento das instituições na denúncia das desigualdades sociais; - Consideram que a saída da pobreza é impossível dada a falta de envolvimento da sociedade civil nesse combate; - Consideram que a saída da pobreza é impossível dada a inexistência de representação política da população "pobre".	- Na sua maioria, as assistentes sociais expressam que os dirigentes institucionais não são elementos com formação académica na área social e que, portanto, não detêm uma opinião acerca da eficácia do RSI no que concerne às possibilidades desta medida potenciar uma saída da situação de pobreza; São elementos que na sua maioria não estão presentes na vida diária da instituição quando se refere ao serviço que presta à população beneficiária de RSI, apenas se limitam a fazer a gestão financeira da instituição. Apenas duas assistentes sociais referem que os dirigentes institucionais são licenciados em Serviço Social e que por esse motivo estão mais sensíveis às limitações do RSI, nomeadamente, às

		imposições burocráticas que são emanadas pelos serviços centrais na gestão dos processos familiares, e na constante escassez de recursos que beneficiários e instituições se deparam. No entanto, é evidente nos seus discursos que esta noção nem por isso se reflete numa posição mais proativa de questionamento do funcionamento da medida e na defesa dos direitos sociais dos beneficiários.
28. Como é que os dirigentes institucionais analisam a preponderância atribuída ao registo de informações introduzidas na plataforma ASIP e que não são utilizadas para proceder a análises das ações a desenvolver?	- Consideram o registo burocrático de toda e qualquer ação, mesmo as que são pontuais e ocasionais, uma necessidade inevitável; - Não há forma de objetivar a intervenção das instituições, se não houver registo de tudo o que é feito, desde logo, porque as ações mais pontuais envolvem grande quantidade de trabalho: - As informações recolhidas não deveriam destinar-se a serem apenas arquivadas, deveriam ser tomadas como material de análise com vista a avaliar encontros e desencontros entre as necessidades dos indivíduos e as repostas institucionais; - A preponderância atribuída ao registo de informações denota claramente a preponderância da função de controlo social sobre a função de advocacia social.	Algumas assistentes sociais, a maioria, diz que esta é uma questão que ultrapassa a própria direção da instituição, pois não há uma partilha entre técnicos e dirigentes em assuntos desta matéria; por outro lado, algumas assistentes sociais referem que os seus dirigentes consideram o registo burocrático de toda e qualquer ação, mesmo as que são pontuais e ocasionais, uma necessidade inevitável; Nenhuma das entrevistadas refere que os seus dirigentes consideram que as informações recolhidas não deveriam destinar-se a serem apenas arquivadas, deveriam ser tomadas como material de análise com vista a avaliar encontros e desencontros entre as necessidades dos indivíduos e as repostas institucionais;
29. Os dirigentes institucionais procuram mover alguma influência política no sentido de criar um pensamento alternativo aos modos de fazer impostos pelo poder político?	- Os dirigentes institucionais não mostram ser sensíveis a esta questão; - A influência política não colhe interesse por parte dos dirigentes - Os dirigentes institucionais assumem o	O grupo de entrevistadas é unânime na abordagem a esta pergunta, indicando que os seus dirigentes institucionais não mostram ser sensíveis a esta questão; A influência política não colhe interesse

	compromisso de participar na criação de uma opinião pública esclarecida e refratária à estigmatização dos pobres.	por parte dos dirigentes.
Os dirigentes institucionais apoiam a autonomia profissional dos assistentes sociais?		
30. O topo hierárquico da organização envolve-se na dinamização de uma cultura assumidamente comprometida com o estudo dos problemas como totalidades complexas, e dos indivíduos como entidades relacionais em dados contextos de vida? Segundo Ferreira (2014), o campo de ação do Serviço Social exige uma intervenção profissional sustentada em fundamentos teóricos e metodológicos e em princípios éticos e metodológicos reconhecendo o sujeito como parceiro na ação 31. Os dirigentes institucionais reconhecem estes princípios?	- Os dirigentes institucionais assumem uma posição favorável à definição do Serviço Social como uma profissão essencialmente encarregada da burocracia; - Os dirigentes institucionais não consideram os beneficiários como parceiros da ação; - Os dirigentes institucionais apoiam a participação do cliente/utilizador em todas as fases do processo de inserção como condição necessária para aumentar a eficácia e efetividade do serviço que lhe é prestado	As entrevistadas referem que o topo hierárquico da organização não se envolve na dinamização desse tipo de cultura, comprometida com o estudo dos problemas como totalidades complexas, e dos indivíduos como entidades relacionais em dados contextos de vida. Quase todas sublinham que os elementos da direção das instituições em que trabalham não sendo da área de formação social, não se imiscuem neste tipo de questões. A equipa técnica assume a execução das tarefas/procedimentos burocráticos que os serviços centrais da segurança social determinam. A direção funciona como uma espécie de elemento isolado de toda a dinâmica diária na condução dos processos familiares de RSI, assumindo a gestão financeira e a formalização de candidaturas a programas de intervenção social financiados no quadro europeu. Algumas instituições colhem dados quantitativos, segundo as assistentes sociais de pouca relevância para o aperfeiçoamento da medida e das intervenções, apenas com a finalidade de realizar o *relatório de avaliação de atividades anual da Instituição.*

32. Os dirigentes institucionais defendem a necessidade de condições para que o Serviço Social privilegie a relação com as pessoas, vista com uma importante ferramenta na ação de combate à pobreza?	- Consideram importante privilegiar a relação com as pessoas, mas não têm meios para libertar os assistentes sociais do grande volume de trabalho associado ao registo burocrático de informações; - Não consideram ser necessário eleger a relação com as pessoas como um domínio central do trabalho.	- Como decorre das anteriores constatações não existe este tipo de cultura nestas organizações dado o alheamento dos dirigentes institucionais a respeito da importância da relação entre técnicos e beneficiários como importante instrumento de trabalho na transformação das pessoas, no sentido de adquirirem condutas adequadas ao combate à pobreza. Ao mesmo tempo, os assistentes sociais referem também que elas próprias não têm meios para libertarem do grande volume de trabalho associado ao registo burocrático de informações e assim poderem dedicar-se à relação com as pessoas.
33. Os dirigentes institucionais incentivam e apoiam o Serviço Social a demonstrar as insuficiências das respostas no que concerne às necessidades identificadas?	- Os dirigentes institucionais não estão atentos às insuficiências das respostas; - Os dirigentes institucionais limitam-se a cumprir as diretrizes vindas de cima; - Se houver cumprimento de todas as diretrizes superiores, tudo está bem. Não há necessidade de questionamento.	- O grupo de entrevistadas também é unânime na resposta a esta questão, sublinham que se *houver cumprimento de todas as diretrizes superiores, tudo está bem*. Embora, reconheçam a insuficiência das respostas, conformam-se, contornando os problemas que exigiriam uma intervenção mais estrutural, com respostas de remedeio, pontuais, ocasionais…
34. A organização onde desenvolve a sua atividade profissional encoraja o recurso a ferramentas científicas ou, pelo contrário, desvaloriza?	- Esse assunto qualquer atenção da direção; - A direção apoia a participação pontual em congressos, conferências; - A direção apoia sistematicamente a participação no máximo de conferências e seminários sobre problemas relacionados com a pobreza;	A leitura que os dirigentes institucionais constroem acerca da pobreza é pautada pelo alheamento às explicações baseadas nos mecanismos e processos sociais geradores de desigualdades; Alguns assistentes sociais mencionam que os seus dirigentes *até poderão estar*

	- A direção encoraja os profissionais a promoverem encontros de debate e reflexão sobre a intervenção na pobreza; - A direção toma iniciativas no sentido de envolver as instituições na organização de debates públicos com a finalidade de criar uma opinião pública mais esclarecida e um envolvimento político mais consistente - Os dirigentes institucionais promovem a reflexão sobre as disciplinas e contributos teóricos que é preciso articular a fim de ser possível compreender como o contexto age sobre o indivíduo e como este pode agir sobre o seu meio	*abertos à leitura científica dos fenómenos, mas não têm preparação para isso nem tempo;* - A direção não toma iniciativas no sentido de envolver as instituições na organização de debates públicos com a finalidade de criar uma opinião pública mais esclarecida e um envolvimento político mais consistente; apenas uma das instituições é referida como tendo tido já iniciativas deste género. Todas as assistentes sociais referem que pontualmente são autorizadas a participar em congressos e conferências; sublinham ainda, que para além de existir o direito de, caso quisessem, de prosseguir estudos, no âmbito do mestrado e do doutoramento, os dirigentes institucionais não se oporiam a isso, *desde que não comprometa o serviço requerido pela instituição.* com a pobreza;
35. Os dirigentes institucionais assumem a necessidade de promover a enunciação pública das causas da pobreza e das insuficiências dos dispositivos de ação postos ao seu serviço?	- Os dirigentes institucionais consideram que é preciso desconstruir os estereótipos conducentes à estigmatização da pobreza; - Os dirigentes institucionais consideram necessário desenvolver um trabalho de enunciação pública das causas da pobreza; - Os dirigentes institucionais consideram necessário formar uma opinião pública que não alinhe na desvalorização simbólica dos pobres	Nenhuma instituição foi referida como assumindo esta necessidade de mobilizar a opinião público no sentido de adquirir uma visão mais solidária e informada com os pobres. Algumas assistentes sociais referem que este tipo de questão nunca foi pensada e colocada e não faz parte da linguagem institucional, usam a expressão, "isso é uma não questão".

A posição dos assistentes sociais na mediação entre os cidadãos socialmente vulneráveis e o Estado		
Pierre Bourdieu (1993) sustenta que o trabalho dos assistentes sociais é uma missão impossível dada a contradição aguda entre os meios disponíveis e as verdadeiras necessidades dos indivíduos; que as funções atribuídas ao Serviço Social, na realidade, não podem transformar a situação das pessoas. 36. Que comentário lhe suscita esta afirmação?	- Estou completamente de acordo que as funções atribuídas ao Serviço Social não correspondem aos objetivos definidos quer pelas associações internacionais, quer pelas escolas; - Estou completamente de acordo que as funções atribuídas ao Serviço Social não permitem resolver os problemas das pessoas; - Estou de acordo apenas em parte porque há sempre algumas possibilidades de contornar os obstáculos; há margens de intervenção transformadora, por muito estreitas que possam ser;	- As assistentes sociais concordam todas com a afirmação de Pierre Bourdieu, adiantando que as funções atribuídas ao Serviço Social não permitem resolver os problemas das pessoas; Contudo, quando questionadas sobre as margens possíveis de intervenção transformadora, reconhecem que seriam necessárias certas condições, uma associação de assistentes sociais capaz de influenciar o poder político para melhorar as respostas; o envolvimento de uma rede de instituições que influenciasse a política social; para alterem os procedimentos altamente burocratizados do seus quotidianos profissionais seria indispensável, igualmente, alterar as decisões do topo hierárquico; e haver algum trabalho de dinamização comunitária das instituições.
Diz, ainda, Bourdieu que os assistentes sociais têm que lutar em duas frentes: "contra aqueles que deseja assistir e que se encontram demasiado desmoralizados para poderem tomar em mãos os próprios interesses e ainda mais os da coletividade, por outro lado, contra administrações e funcionários divididos e fechados em universos separados" 37. Que comentários lhe merecem esta	- É muito difícil desinstalar os sentimentos de fracasso e desistência nos indivíduos há muito expostos à privação e à vulnerabilidade social; - É muito difícil contrariar as lógicas burocráticas completamente descoladas das reais condições de existência das pessoas; - O funcionamento da administração pública revela falta de disponibilidade para escutar a realidade e uma rigidez impenetrável à crítica.	Todas as assistentes sociais referem que é muito difícil desinstalar os sentimentos de fracasso e desistência nos indivíduos há muito expostos à privação e à vulnerabilidade social; que é muito difícil contrariar as lógicas burocráticas completamente descoladas das reais condições de existência das pessoas; o funcionamento da administração pública revela falta de

afirmação?		disponibilidade para escutar a realidade e uma rigidez impenetrável à crítica.
A autonomia do Serviço Social na construção de dados relevantes para diagnosticar e intervir		
38. Quem define os objetivos e as tarefas do Serviço Social na instituição em que trabalha?	- As tarefas do Serviço Social são definidas pela Segurança Social, de acordo com formulário online, onde estão classificadas as muitas áreas de intervenção concebidas como parte integrante da intervenção na pobreza; - Os assistentes sociais têm autonomia total na definição das tarefas; - Os assistentes sociais têm relativa autonomia na definição das tarefas.	- O grupo de entrevistadas respondeu a esta questão de forma unânime, dizendo que as tarefas do Serviço Social são definidas pela Segurança Social, de acordo com formulário on line (ASIP), onde estão classificadas as muitas áreas de intervenção concebidas como parte integrante da intervenção na pobreza; que o controlo da execução das tarefas é feito pela Segurança Social através dos registos das ações de acompanhamento na plataforma on line e através dos relatórios semestrais elaborados de acordo com guião pré formatado; Sublinham que esse controlo se circunscreve à quantificação das ações nos vários campos inscritos no formulário *online* da Segurança Social;
39. Tem condições para desenvolver o seu trabalho profissional em conformidade com os princípios assumidos pela *International Federation of Social Work*, 2014? ("promoção da mudança social, do desenvolvimento social, do empowerment, da liberdade, do reforço da capacitação e da emancipação das pessoas")	- Não há condições para desenvolver trabalho em conformidade com estes objetivos; - Há condições para desenvolver um trabalho em conformidade com estes objetivos porque os meios são demasiado escassos; - A escassez dos meios prende-se com o não envolvimento dos vários ministérios com responsabilidade nos vários campos da vida social consagrados no formulário online	As assistentes sociais são unânimes na resposta a esta questão, referem que não há condições para desenvolver um trabalho em conformidade com estes objetivos porque os meios são demasiado escassos e que a escassez dos meios prende-se com o não envolvimento dos vários ministérios com responsabilidade nos vários campos da vida social consagrados no formulário online.

40. Tem autonomia técnica na elaboração do diagnóstico?	- A falta de autonomia do Serviço Social está patente na adesão dos técnicos a um tipo de inquirição que sujeita os indivíduos a perguntas que apenas interessam à própria organização; - A recolha de informações é totalmente submetida às que a Segurança Social considera pertinentes; - A recolha de informações obedece a critérios de elaboração de diagnósticos cientificamente sustentados e de intervenções dirigidas para as causas dos problemas.	- As assistentes sociais responderam a esta questão, dizendo que sim, que têm autonomia técnica na elaboração do diagnóstico, contudo, acabamos por perceber que a recolha de informações está totalmente submetida aquilo que a Segurança Social considera pertinente; a fase do diagnóstico é circunscrita a procedimentos estereotipados e administrativos; referem que ainda assim conseguem identificar as necessidades e vulnerabilidades porque é um dos campos de preenchimento que a plataforma ASIP consagra. Há um registo paralelo, de outro tipo de informações, em alguns casos, que não aquelas que apenas são impostas pelos serviços centrais e que servem para "completar o que o ASIP não consegue demonstrar em termo de registo biográfico e necessidades a atender".
Há um cunho desqualificante nas perguntas que são feitas aos beneficiários, dado os seus objetivos não serem propriamente a realização de transformações na vida das pessoas, mas a verificação das condições de acesso ao subsídio. 41. Que comentários lhe suscita esta afirmação?	- O cunho desqualificante dos inquéritos começa na obrigatoriedade de os indivíduos comprovarem que se encontram em situação de privação e termina no dever que os serviços têm de averiguar se essa privação cabe no leque da sua oferta estandardizada de prestações ou serviços (Gualejac, 2014): - É deste tipo de inquirição subordinada a finalidades estritamente burocráticas que Bourdieu e Balazs (1993:927) dão conta ao analisarem o conteúdo de algumas entrevistas realizadas pelos serviços de ação social aos	- As assistentes sociais, na sua maioria, concordam com a afirmação. Consideram que o cunho desqualificante dos inquéritos começa na obrigatoriedade de os indivíduos comprovarem que se encontram em situação de privação e termina no dever que os serviços têm de averiguar se essa privação cabe no leque da sua oferta estandardizada de prestações ou serviços. Reforçam, contudo, a ideia de que; apesar do sistema estar "montado" de maneira a desconsiderar as

	beneficiários do RSI: "…tudo incita os inquiridos a sentirem-se na obrigação de comprovarem a legitimidade do seu estatuto de beneficiários; - A submissão do inquérito aos códigos de funcionamento dos serviços conduz a programas de inserção artificiais e desadaptados face às necessidades e problemas	necessidades reiais das pessoas, e a privilegiar menos o trabalho personalizado; se esforçam por encontrar momentos de investimento na relação com as pessoas e na proximidade às famílias o que resulta, segundo elas, num menor sentimento de invasão da privacidade sempre que se impõem fazer uma pergunta ou estabelecer um procedimento mais fragilizador da vida pessoal dos beneficiários.
42. Há espaço para a reflexão conjunta? Para avaliar resultados?	Existe reflexão sobre: Que informações recolher para inverter as prioridades que se limitam a atender situações de emergência; - Em que medida as instituições através dos seus técnicos podem levar a que as pessoas se conformem com o estatuto de assistidos; - Em que medida podem levar as pessoas a instalarem-se no estatuto de assistidas e a aprender a tirar o melhor partido desse mesmo estatuto; - Como pode o Serviço Social ser influenciador da política social	As entrevistadas, de forma unânime, referem que o espaço de reflexão entre os elementos da equipa e a direção não existe, e em alguns casos é muito pontual e residual. Admitem que entre a equipa técnica do RSI não se realizam propriamente reflexões em torno, por exemplo, do papel das instituições no conformismo dos beneficiários com o estatuto de assistidos; de como o Serviço Social pode influenciar a política social, em que medida é que a intervenção dos próprios técnicos pode levar as pessoas a instalarem-se no estatuto de assistidas e a aprender a tirar o melhor partido desse mesmo estatuto; que informações recolher para inverter as prioridades que se limitam a atender situações de emergência… Os momentos que apelidam de reunião de equipa servem para "passar informações residuais", para "partilhar casos cuja intervenção é mais desafiadora".

Parte decisiva da qualidade de um serviço implica o compromisso organizacional de fornecer aos profissionais treinamento e acompanhamento contínuos das atividades, bem como um sistema forte de apoio e de supervisão. 43. A instituição onde exerce a sua atividade de assistente social fornece condições para o treinamento de competências relacionais com os beneficiários?	- A instituição valoriza a formação contínua dos profissionais, mas não cria este tipo de oportunidades - A instituição assume a necessidade de criar condições para fazer avançar o conhecimento e competências relacionais e cria essas oportunidades com regularidade; - A instituição desvaloriza esta questão e não toma qualquer iniciativa neste domínio	As assistentes sociais responderam todas que as instituições onde trabalham não assumem esse tipo de iniciativas.
44. A instituição onde exerce a sua atividade de assistente social reúne condições para criar um sistema de supervisão?	- A instituição valoriza a atividade de supervisão como um meio de socialização do conhecimento crucial para que os profissionais consolidem competências de alto nível e efetivamente adequadas à complexidade do trabalho a empreender com as pessoas; - A instituição desconhece este tipo de prática de gestão organizacional; - Os dirigentes da instituição desvalorizam a análise do funcionamento organizacional	As entrevistadas referem que as instituições em que trabalham não valorizam a atividade de supervisão como um meio de socialização do conhecimento crucial para que os profissionais consolidem competências de alto nível e efetivamente adequadas à complexidade do trabalho a empreender com as pessoas; algumas mencionam que se desconhece este tipo de prática de gestão organizacional e que os dirigentes da instituição não assumem uma análise do funcionamento organizacional.
O quadro legal do RSI conduz inexoravelmente à reprodução da pobreza e exclusão social		
45. A direção da instituição tem consciência da importância de mobilizar a sociedade civil, a fim de que os cidadãos se impliquem na reunião de recursos que complementem e potenciem as dotações estatais?	- Não sei; - A direção da instituição não valoriza esse tipo ações; - Sim, a direção da instituição envolve-se na formalização de protocolos com instituições da comunidade com vista a ampliar a capacidade de resposta aos diversos tipos de necessidades das pessoas: saúde; educação, formação profissional; habitação; família;	- Algumas assistentes sociais referem que muito embora as instituições onde trabalham considerem que o quadro legal e financeiro do RSI conduz inexoravelmente à reprodução da pobreza, e que seria necessário interpelar o poder político, não o fazem por temerem risco de haver quebra dos

	alimentação; emprego;	protocolos de cooperação; - Outras, mencionam que a direção das suas instituições não valoriza este tipo de iniciativa. Limita-se a ser uma correia de transmissão das políticas estatais; - Há ainda algumas assistentes sociais que referem que as direções das suas instituições investem na formalização de protocolos com instituições da comunidade com vista a ampliar a capacidade de resposta aos diversos tipos de necessidades das pessoas: saúde; educação, formação profissional; habitação; família; alimentação; emprego;
3º Tema: A relação entre a ciência e a prática no Serviço Social		
Constituir o Serviço Social como profissão intelectual e científica		
46. Há quem considere que a falta de eficácia do Serviço Social no tratamento das necessidades e problemas dos pobres se deve ao facto de as suas práticas não se fundamentarem em conhecimento científico. Concorda com esta afirmação? Qual é a sua leitura?	- Esta leitura é pertinente sempre que o Serviço Social se alheia dos contributos das ciências sociais para analisar o comportamento humano como resultado de uma interação em simultâneo, entre o indivíduo e o seu meio envolvente; - Esta leitura é pertinente sempre que o Serviço Social se alheia de que para tratar os problemas e necessidades dos pobres é fundamental possuir conhecimento teórico sobre a relação indivíduo/sociedade, assim	- As respostas são ambíguas, ora afirmam que a ineficácia das práticas do Serviço Social não se deve à falta de conhecimento científico, mas sim, à falta de uniformização de procedimentos que não estritamente burocráticos, mas procedimentos coerentes com a análise científica dos problemas. Os assistentes sociais deixam transparecer que na intervenção prática não seguem procedimentos científicos, apontam, a falta de tempo para se envolverem na reflexão

	como sobre os processos de criação de desigualdades de oportunidades; - Se se inspirarem no método científico, os assistentes sociais não podem descurar que para compreender o indivíduo é preciso analisar as condições externas nos vários campos ou contextos que enquadram a sua vida: família; escola; habitat residencial; - Esta leitura tem todo o fundamento, sempre o Serviço Social se demite de demonstrar os impactos que as circunstâncias externas impõem à vida individual dos assistidos; - Esta leitura tem todo o fundamento sempre que o Serviço Social se alheia do facto de não haver como melhorar o desempenho dos indivíduos sem alterar as circunstâncias externas responsáveis pela falta de oportunidades que pesa sobre as suas vidas; - A tese tem fundamento porque é possível demonstrar que a sociedade não é um mero somatório de indivíduos, mas um conjunto de diversos campos sociais (economia, política, ciência, cultura, educação …) estruturados por relações de poder que segregam desigualdade de oportunidades; - Não concordo com esta leitura porque os assistentes sociais inspiram-se no método científico para diagnosticar os problemas dos indivíduos	científica e também por "cansaço" inerente às imposições burocráticas e do número excessivo de casos que têm que acompanhar. Reforçam que a falta de eficácia também se atribui à falta de oferta de emprego qualificado, e à persistência de salários baixos e, ainda, à incerteza e insegurança quanto às possibilidades de ter um emprego. Há quem aponte a existência de uma cultura de subsidiodependência dos beneficiários que dificulta o seu empenho e iniciativas portadoras de transformação. A maioria desconhece as tendências da pobreza ao longo dos anos e a sua incidência na população portuguesa. Não dão especial relevância às baixas expectativas das instituições e dos técnicos a respeito das possibilidades de saída da pobreza contribuíram para a persistência do problema. Não se veem como parte do problema, nem elas nem às instituições onde trabalham.
O Serviço Social pode constituir-se como profissão intelectual e científica, mas, para isso, são necessárias algumas condições. (Branco, 2008; Amaro, 2015; Ferreira,2011)	- A intervenção social cientificamente sustentada requer conhecimentos teóricos adequados à compreensão do encadeamento de fatores que originam os problemas que	- Algumas entrevistadas referem que a intervenção social cientificamente sustentada requer conhecimentos teóricos adequados à compreensão do

47. Que comentários lhe suscita esta afirmação?	suscitam a intervenção do assistente social; - Para que a intervenção social seja cientificamente sustentada é necessário ter em conta as dinâmicas sociais responsáveis pelas desigualdades de acesso aos bens que condicionam a posição dos indivíduos na estrutura social (na família, na escola, na comunidade de residência, no trabalho, …); - A intervenção cientificamente fundamentada implica perceber o impacto das condições sócio- económicas sobre os ritmos de vida; os estados subjetivos desencadeados pela falta de oportunidades - A intervenção cientificamente fundamentada implica a articulação das análises produzidas pela ciência com as ações práticas a implementar; - A intervenção cientificamente fundamentada implica compreender que a reprodução da pobreza não é uma fatalidade; - A intervenção cientificamente fundamentada implica tomada de consciência do que são práticas assistencialistas e, pelo menos, alguma distância crítica em relação a essas práticas; - A intervenção cientificamente fundamentada implica tomada de consciência de que o assistencialismo é reprodutor da pobreza.	encadeamento de fatores que originam a pobreza e a exclusão social. Contudo, algumas profissionais, evidenciam equívocos no que respeita ao que é uma teoria, desde logo, ao referirem repetidamente, "a teoria é muito bonita, mas na prática não funciona…". Parece não existir uma compreensão de que as teorias não são especulações sobre a realidade, elas são construídas a partir da observação da realidade. Outros depoimentos dão-nos conta de que aquilo que se aprendeu na academia não foi valorizado durante a formação inicial, por não terem tido a experiência de analisar os problemas do terreno recorrendo a teorias. - Referem que para que a intervenção social seja cientificamente sustentada é necessário ter em conta as dinâmicas sociais responsáveis pelas desigualdades de acesso aos bens que condicionam a posição dos indivíduos na estrutura social (na família, na escola, na comunidade de residência, no trabalho…); Não obstante, esta perceção geral quando são interpeladas sobre os seus contributos e os das instituições, as suas repostas recaem mais sobre o indivíduo e a sua cultura de pobreza como causa e não como uma consequência do fenómeno da pobreza e da exclusão social. - Algumas entrevistadas referem que a intervenção cientificamente

		fundamentada implica perceber o impacto das condições sócio-económicas sobre os ritmos de vida; os estados subjetivos desencadeados pela falta de oportunidades Todas as assistentes sociais referem a existência de um hiato entre as análises produzidas pela ciência e as ações práticas a implementar; Por último, relevam que a intervenção dos assistentes sociais é dominada pelo praticismo (conjunto de ações sem sustentação teórica e que se limitam a conter no imediato as manifestações mais agudas dos problemas) porque atuam muito na emergência, afirmam ser necessário diminuir a carga burocrática para que os profissionais possam investir no desenho de programas de intervenção articulados nas várias frentes que concorrem para a pobreza; Deste modo, fica visível que as práticas dos assistentes sociais restringem-se ao cumprimento de tarefas pré-estabelecidas que dispensam a investigação sobre as causas dos problemas;
A crise da modernidade confronta o Serviço Social com a necessidade de realizar investigações que apoiem a formulação de políticas e práticas profissionais inovadoras (Amaro, 2015).	Não basta afirmar que a defesa dos direitos humanos é um dos fundamentos do Serviço Social. É fundamental identificar os caminhos concretos da sua concretização em estreita articulação com a análise científica dos mesmos;	O grupo de assistentes sociais identifica um conjunto de problemas que limitam a eficácia das suas práticas profissionais, tais como, a própria política social do RSI, consideram, que

48. Pode identificar alguns problemas que limitam a eficácia das práticas profissionais e áreas de inovação no domínio do combate à pobreza?	- É indispensável identificar os obstáculos que se interpõem nesse caminho.	os assistentes sociais deveriam participar na concepção desse tipo de políticas. De alguma maneira, deveria existir um canal de comunicação formal entre os que concebem as medidas e os que as aplicam, de modo a dar-se conta das limitações, problemas subjacentes às mesmas; identificam o carácter altamente burocrático do trabalho que lhes é imposto pelos serviços centrais da Segurança Social, que lhes retira tempo e energia, nomeadamente, para se envolverem num questionamento sobre aquilo que limita o seu trabalho no combate à pobreza e exclusão social e sobre novas formas, procedimentos a desenvolver com potencial para a superação desses mesmos obstáculos; referem igualmente que a organização/instituição onde desenvolvem a sua atividade profissional, pode condicionar a eficácia das suas práticas e áreas de inovação no domínio do combate à pobreza, exemplificam o facto dos seus dirigentes não terem formação académica na área social, o que acaba por condicionar a sua sensibilidade e entendimento sobre os problemas com que os assistentes sociais se debatem no exercício da sua profissão; referem a fraca ou inexistente relação com o conhecimento científico que se reflete nas suas práticas profissionais, muito mais assentes em tarefas mecanizadas, rotineiras e de senso comum, do que propriamente no cuidado em se analisar cada situação/problema articulando e

		mobilizando as várias abordagens teóricas; a falta de respostas por parte dos vários ministérios envolvidos no processo de inserção dos beneficiários é vista, igualmente, como uma lacuna grave no desenvolvimento eficaz das suas intervenções. Assim, dão conta da falta e a fraca qualidade nas respostas nas áreas da saúde, habitação, trabalho e formação e educação; referem a necessidade de existirem programas de intervenção vocacionados para a formação e integração profissional com características muito específicas, sobretudo no que concerne a formações muito bem articuladas com as necessidades do mercado de trabalho formal e qualificado. Consideram que a aposta em linhas orientadoras de intervenção devidamente fundamentadas que garantissem intervenções mais eficientes e informadas cientificamente.
Condições materiais da existência		
Limiar da pobreza; Intensidade da pobreza; Pobreza persistente		
49. Parece-lhe útil conhecer as estatísticas da pobreza nas últimas décadas para demonstrar que as causas da pobreza remetem para funcionamentos estruturais da sociedade?	- Não, porque o Serviço Social apenas atua ao nível dos indivíduos - Sim, porque permitem constatar o caráter massivo, muito regular e persistente da pobreza ao longo de décadas, o que indica a existência de fatores inerentes à organização da sociedade; Sim, porque as estatísticas permitem	- Uma grande parte das assistentes sociais considera que é útil conhecer as estatísticas da pobreza, nomeadamente porque se percebem regularidades e correlações entre a incidência da pobreza e certas características sociais dos indivíduos. Referem ainda, que a persistência das taxas de pobreza mostra

	descobrir correlações entre a incidência da pobreza e certas características sociais dos indivíduos; - Através das estatísticas, é possível descobrir os fatores sociais que estão na origem da pobreza; - Sim, porque a persistência das taxas de pobreza mostra que as políticas adotadas não têm eficácia	que as políticas adotadas não têm eficácia; e reconhecem que a partir da leitura destas estatísticas é possível descobrir os fatores sociais que estão na origem da pobreza; Importa referir que, apesar da importância que concedem a esta leitura, a maior parte das entrevistadas não sabia em que percentagem se situava a taxa da pobreza nos últimos dez anos, por exemplo.
50. Considera que para a afirmação científica do Serviço Social seria pertinente utilizar os conceitos de **limiar da pobreza** e **intensidade da pobreza** para caracterizar o tipo de pobres que acompanha?	- Estes conceitos não são utilizados por serem desconhecidos; - Estes conceitos não são utilizados por falta de tempo; - Estes conceitos não são utilizados por serem considerados desnecessários; - A Segurança Social não solicita esse tipo de registo; - O uso destes conceitos é relevante para conferir objetividade aos diagnósticos e à intervenção; - É possível utilizá-los na recolha de informação para dar sustentação mais rigorosa à intervenção.	- Verificamos que estes estes conceitos não são utilizados pelas técnicas entrevistadas, por um lado por serem desconhecidos, por outro lado, referem a falta de tempo - Estes conceitos não são utilizados por falta de tempo e pelo facto de a Segurança Social não solicitar este tipo de informação; Contudo, admitem, ao longo da entrevista, que o uso destes conceitos seria relevante para conferir objetividade aos diagnósticos e à intervenção;
51.Tem ideia sobre o número médio de anos em que as pessoas por si acompanhadas se encontram em situação de pobreza?	- Essa informação não é recolhida porque não é solicitada pela Segurança Social - Essa informação não é recolhida porque não a consideramos pertinente, nem para a elaboração de diagnósticos, nem para a intervenção - Essa informação não é recolhida, mas considerámo-la pertinente quer para o	- Todas as assistentes sociais têm uma ideia linear sobre o número médio de anos em que os beneficiários vivem em situação de pobreza. Algumas, referem que recolhem estes dados, nas suas "grelhas" de registo, outras mencionam que esse tipo de informação não é recolhida. Através dos relatórios de

	diagnóstico, quer para a intervenção; - Embora a consideremos pertinente, não recolhemos essa informação porque não temos tempo para isso	avaliação semestral é possível perceber há quanto tempo as pessoas se encontram na medida, e a partir daí se pode depreender há quanto tempo vivem na pobreza. Todas as entrevistadas sublinham a permanência dos beneficiários por si acompanhados em situação de pobreza há mais de três anos seguramente e realçam mesmo a prevalência de uma grande fatia da população que acompanham e que vive uma pobreza intergeracional. Todas consideram que a recolha desta informação é importante quer para a elaboração de diagnósticos, quer para a intervenção, embora como dissemos, não o façam.
52. De acordo com o conhecimento que tem dos beneficiários que acompanha confirma que existe uma **pobreza persistente**?	- Não tenho nenhuma ideia sobre esse assunto - Tenho uma ideia relativamente aproximada; oscilará entre …x e …y anos; - Tenho uma ideia precisa; - A obtenção desta informação é essencial para identificar tipos distintos de pobreza e distintos tipos de intervenção.	- As entrevistadas relacionam esta questão com a anterior, adiantam que face ao número elevado de anos em que as pessoas por si acompanhadas permanecem na medida indica que vivam e situação de pobreza persistente. Referem que registam estes dados e que essa informação é essencial para identificar tipos distintos de pobreza e distintos tipos de intervenção.
53. Tem ideia sobre os valores da **taxa de intensidade da pobreza** nos indivíduos e famílias cuja gestão dos contratos de inserção tem a seu cargo?	- Não tenho ideia nenhuma porque, por desconhecimento, nunca recorri a este conceito. - Não tenho ideia nenhuma, porque não preciso dessa informação para o preenchimento dos formulários da Segurança Social. - Não tenho informação precisa sobre este	-Algumas assistentes sociais não tinham ideia nenhuma por algum desconhecimento do conceito e não recolhem este tipo de informação. Referem que não é necessária para o preenchimento dos formulários da Segurança Social. Contudo, todas consideram que seria muito pertinente

	assunto, mas considero importante passar a obtê-la para conferir maior objetividade aos diagnósticos.	recolhê-la para conferir maior objetividade aos diagnósticos.
54. Considera que o indicador taxa de intensidade da pobreza é capaz de traduzir a real situação material dos indivíduos e famílias que acompanha?	- Não posso responder porque apenas recolho a informação solicitada pela Segurança Social. - Nunca tive oportunidade de refletir sobre os modos de medir a real situação material das pessoas. - Não traduz a real situação das pessoas porque não entra em linha de conta com as despesas e capitação dos rendimentos familiares; - É uma medida imprecisa da pobreza.	A maioria das assistentes sociais refere que nunca havia tido oportunidade de refletir sobre os modos de medir a real situação material das pessoas. Referem que apoiam a sustentação dos diagnósticos nesta matéria recorrendo ao cálculo do rendimento per capita, que entra em linha de conta com as despesas e rendimentos do agregado, permitindo, uma aproximação mais real às condições materiais de que as pessoas disponhêm. São unânimes em referir que esta é uma medida imprecisa da pobreza.
As políticas sociais ativas são apresentadas como mais eficazes e qualitativamente superiores por privilegiarem a participação dos indivíduos na condução do seu plano de inserção e a corresponsabilização do prestador do serviço e do beneficiário. 55. Parece-lhe possível e desejável fazer estes cálculos com as pessoas cuja gestão de contratos de inserção tem a seu cargo?	- Nunca pensei nesta possibilidade porque não considero que o Serviço Social tenha como objetivo estimular a participação dos indivíduos na elaboração e gestão do seu próprio contrato de inserção. - Nunca pensei nesta possibilidade porque a Segurança Social não solicita a prestação de informações a este respeito - Considero muito importante desenvolver esse tipo de intervenção, mas não tenho tempo para isso - Considero muito importante desenvolver esse tipo de intervenção, mas preciso de alguma formação para isso;	- A maioria das assistentes sociais considera ser importante a realização dos cálculos acima mencionados junto dos beneficiários, contudo raramente ou nunca o fazem. Justificam-se, mencionando a falta de tempo e, em alguns casos, apontam a fraco interesse dos beneficiários. Uma das entrevistadas, considera que ao fazer este tipo de trabalho incitará o descontentamento dos beneficiários pela sua tomada de consciência da falta de acesso a direitos que lhes assistem. Algumas questionam a utilidade deste tipo participação dos beneficiários já que isso não resultará no acesso a apoios económicos que possam colmatar a precariedade económica.
Rendimento Adequado em Portugal; Capitação		

Familiar		
56. O **cálculo da capitação do rendimento familiar per capita** é uma medida mais rigorosa da situação material das pessoas do que o da taxa de intensidade da pobreza. Confirma esta afirmação?	- Sim, porque permite uma medição real dos custos das necessidades básicas. - Sim, porque permite medir os reais desfasamentos entre o custo das necessidades básicas e os rendimentos disponíveis; - Sim porque permite medir com rigor as necessidades que não podem ser satisfeitas no âmbito do RSI; - Sim, porque permite demonstrar que os conceitos de limiar da pobreza e de intensidade da pobreza apenas permitem uma aproximação à realidade; a realidade é, muitas vezes, bem mais grave do que a traduzível através do conceito de taxa de intensidade da pobreza .	- As entrevistadas consideram que esta medida é mais rigorosa, quando se pretende perceber a situação real dos custos das necessidades básicas dos beneficiários. Consideram que a os conceitos de limiar da pobreza e de intensidade da pobreza apenas permitem uma aproximação à realidade; a realidade é, muitas vezes, bem mais grave do que a traduzível através do conceito de taxa de intensidade da pobreza. Salientam que na plataforma ASIP apenas é considerado uma percentagem do valor da despesa anotada e que, portanto, o valor do *rendimento per capita* acaba por não ser o real.
57. Na elaboração da caracterização sócio-económica do indivíduo/família costuma explicitar as necessidades básicas que ficam por satisfazer por tempo indeterminado?	- Sim, na elaboração do diagnóstico, analiso as possibilidades de a família aumentar autonomamente os seus rendimentos; - Sim, analiso o quadro temporal necessário para ocorrer a melhoria de rendimentos; - Sim, na elaboração do diagnóstico são registadas as impossibilidades de obter os rendimentos indispensáveis à satisfação das necessidades de sobrevivência; - Sim, nesse diagnóstico, registo o caráter recorrente da necessidade; - Não, porque essa informação não me é solicitada pela Segurança Social	As entrevistadas referem que sim, que na elaboração do diagnóstico são registadas as impossibilidades de obter os rendimentos indispensáveis à satisfação das necessidades de sobrevivência e as possibilidades de a família aumentar autonomamente os seus rendimentos;
58. O registo da caracterização económica na plataforma *ASIP* permite evidenciar as referidas necessidades para as quais não são encontradas respostas?	- Sim, permite - Não permite	Segundo as entrevistadas há um "campo" de preenchimento na plataforma ASIP que lhes permite realizar esse tipo de observações. Contudo, referem que esses dados não

		são objeto de reflexão conjunta de técnicos, dirigentes institucionais e representantes do poder político. Os dados registados não servem o afinamento de estratégias de intervenção mais eficazes no que respeita à solução das carências económicas inerentes à satisfação das necessidades básicas. Tudo indica que a relação entre os técnicos e a Segurança Social não é suportada por uma cultura de reflexividade e avaliação dos *outputs* da intervenção; -
59. O que fazer quando o conjunto das despesas inerentes à habitação e à alimentação ultrapassa o valor do RSI e não há perspetivas de as pessoas ampliarem autonomamente os seus rendimentos?	- É tentada a obtenção de meios por outras vias, sempre incertas e por tempo limitado; - As famílias vivem cronicamente com dívidas; - Vai-se atendendo às necessidades mais graves, à medida que elas surgem; - Gerir as dívidas: num mês pagar a renda de casa e ficar a dever a eletricidade; no outro paga a eletricidade e fica a dever a renda; - Fazer uma alimentação desequilibrada em termos de nutrientes; - Viver em permanente incerteza e sobressalto;	- As entrevistadas adiantam que é tentada a obtenção de meios por outras vias, sempre incertas e por tempo limitado, (cabazes alimentares que estão longe de facultar uma alimentação equilibrada em termos de nutricionais; pedidos de apoios económicos eventuais à Segurança Social que nem sempre são autorizados "por falta de verba"; recurso aos Médicos do Mundo para aquisição de medicação…). Referem que as famílias por si acompanhadas acabam por viver cronicamente com dívidas, exemplificam, dizendo que as pessoas *gerem dívidas*: num mês pagam a renda de casa e ficam a dever a eletricidade; no outro pagam a eletricidade e ficam a dever a renda. Os beneficiários vivem em permanente incerteza e sobressalto. É muito evidente nos seus discursos que as suas atuações profissionais atentam predominantemente na mitigação das necessidades mais graves que vão

		surgindo no dia-a-dia dos beneficiários.
60. Com base na sua experiência profissional pode constatar a existência de canais de comunicação da base para o topo, com vista a promover o aperfeiçoamento da medida neste aspeto (RSI)?	- Não existem canais de comunicação base-topo; - Existem situações que evidenciam bloqueamento dos canais base-topo: caso da obrigatoriedade de limitar os pedidos de ajudas complementares a um dado montante mensal, o que obriga a escolher os mais carenciados dos carenciados; - Os assistentes sociais são constrangidos a funcionar como correia de transmissão do topo e indutores de conformismo	- Algumas assistentes sociais referem que existem canais de comunicação base-topo, evidenciado não ter clara a ideia de que os constrangimentos que lhes são impostos nesta matéria acabam por anular e dificultar a existência de uma verdadeira comunicação entre os técnicos que atuam no terreno e os coordenadores/decisores. Adiantam que ninguém os impede de enviar *email's* aos seus coordenadores da Segurança Social expondo eventuais situações que exigiriam, por exemplo, um apoio económico mais consistente e com determinado valor compatível com as verdadeiras necessidades das pessoas, mas, ao mesmo tempo, reconhecem que raramente essas comunicações são tidas em consideração, ou porque há uma imposição por parte dos serviços centrais, não expressa formalmente, que obriga a limitar os pedidos de ajudas complementares a um dado montante mensal, e que obriga a escolher entre os carenciados, os mais carenciados; - Fica evidente nos seus discursos que os assistentes sociais são constrangidos a funcionar como uma espécie de correia *de transmissão* do topo e indutores de conformismo
61. Tem sugestões no que respeita ao estabelecimento de comunicação entre executores, decisores e beneficiários?	- Nunca pensei nisso; - Contornar o caráter formatado dos relatórios semestrais requeridos pela Segurança Social, introduzindo análises críticas da intervenção desenvolvida	- As sugestões das assistentes sociais apontam para uma alteração da configuração dos Relatórios Semestrais que, segundo a próprias, não espelha as reiais necessidades das pessoas, nem as limitações da medida em termos de

		recursos disponibilizados. Para colmatar a falta de comunicação entre os executores, decisores e beneficiários, as entrevistadas consideram, ainda que, seria importante a existência de reuniões regulares em que pudessem refletir criticamente sobre o impacto das suas intervenções.
Exclusão social: risco de pobreza relativa, situação de privação material severa e intensidade laboral per capita muito reduzida		
62. Os estudos da pobreza e da exclusão social retêm os conceitos de privação material e privação material severa. Considera importante discriminar quais são as principais privações materiais das famílias que acompanha?	- Considero importante, mas não recolho esta informação porque não é requerida pela Segurança Social; - Considero importante, mas nunca o fiz porque nunca tinha pensado nisso, desconhecia esses conceitos; - Considero importante porque a informação recolhida com base nestes conceitos pode ser comparada com as medidas globais destes fenómenos no país; - O uso destes conceitos confere ao diagnóstico maior precisão e objetividade	- Apesar do grupo de entrevistadas manifestar que seria importante recolher esta informação para conferir maior precisão e objetividade aos diagnósticos, não o fazem porque esta informação não é requerida pela Segurança Social. Algumas verbalizaram que nunca tinham pensado nesta questão, sublinhando a falta de investimento no conhecimento científico no desenvolvimento das suas práticas profissionais quotidianas. Outras, ainda, admitem não conhecer os conceitos.
63. Considera importante usar o indicador baixa intensidade laboral para caraterizar a situação sócio-económica das famílias e elaborar um diagnóstico?	- Considero importante, mas não recorro a esse indicador, porque a Segurança Social não me solicita essa informação; - Considero importante porque contribui para conferir rigor e objetividade ao diagnóstico; - Considero importante, mas não uso este indicador porque não conhecia essa abordagem; - Considero importante, mas nunca procedi a	- A maior parte das assistentes sociais afirma não recolher esta informação, embora tenham noção de que há uma distinção a ser feita entre os beneficiários que tiveram percursos regulares de trabalho e aqueles que nunca experimentaram uma inserção no mercado de trabalho formal ou que essa mesma inserção foi muito pontual ao

	essa abordagem porque nunca me havia questionado sobre as informações cientificamente pertinentes para elaborar um diagnóstico	longo das suas vidas. Sublinham que a partir da analise da relação que o beneficiário estabeleceu com o mercado trabalho se consegue perceber quais aqueles que reúnem "hábitos de trabalho" e competências compatíveis com uma reinserção mais rápida por comparação aqueles que nunca tiveram experiência nenhuma. Reconhecem que analisar a intensidade laboral dos beneficiários ajudá-las-ia a alinhar intervenções diferenciadas para cada indivíduo.
64. Considera importante determinar as diferentes configurações da pobreza entre as famílias que acompanha? - Apenas afetadas pela escassez de rendimentos, abaixo do limiar da pobreza; - Acumulam privação material severa e baixa intensidade laboral; - Acumulam falta de rendimentos com privação material severa e baixa intensidade laboral;	- Considero pertinente, mas não costumo recolher esta informação porque não me é solicitada pela Segurança Social; - Considero importante, mas não costumo recolher essa informação porque desconhecia essa abordagem; - Considero importante para aprofundar o diagnóstico, mas não tenho possibilidades de obter essa informação porque a instituição não me oferece condições para isso; - A instituição não disponibiliza uma base de dados própria que permita reunir informação própria e para além da que a estritamente requerida pela Segurança Social; - Esta informação não é relevante porque não é necessária para decidir se existe direito ao RSI	Todas as entrevistadas referem que não têm sistematizada essa informação, que aquilo que registam apenas se restringe ao que a plataforma ASIP solicita/impõem. Fica patente nos seus discursos um desconhecimento desta abordagem. Por outro lado, referem que as instituições em que trabalham não disponibilizam uma base de dados própria que permita reunir informação própria e para além da que a estritamente requerida pela Segurança Social;
65. Considera importante conhecer se entre os	- Considero importante dado que a pobreza	-Todas as assistentes sociais consideram

indivíduos/famílias que acompanha, existe uma pobreza herdada da geração anterior (reprodução intergeracional)?	herdada da geração anterior possui caraterísticas específicas muito mais complexas e perniciosas do que a pobreza - Não considero importante porque as respostas no âmbito do RSI não dependem do tipo de pobreza.	importante dado que a pobreza herdada da geração anterior possui caraterísticas específicas muito mais complexas e perniciosas do que a pobreza.
66. Considera importante conhecer se entre os indivíduos/famílias que acompanha, existe uma pobreza recente causada por algum acidente inesperado? (doença, desemprego, divórcio)	- Considero importante porque este tipo de pobreza; Não considero importante porque as respostas no âmbito do RSI.	Todas as assistentes sociais reconhecem que é muito importante, já que, de um modo geral, esses beneficiários reúnem, à partida, outras competências culturais, pessoais e sociais que facilitam a sua reintegração no mercado de trabalho e a autonomização da medida. As entrevistadas, adiantam ainda que, esses beneficiários, normalmente evitam a relação com os serviços sociais.
67. Costuma reunir dados sobre as condições de habitação das pessoas que acompanha?	- Sim; - Não.	- As assistentes sociais responderam que sim, e o tipo de informações que recolhem são, na sua maioria relacionadas com a privação severa das condições de habitação; com a identificação das situações de desadequação das habitações ao perfil demográfico; e com a identificação de situações de sobrecarga com as despesas de habitação…
68. Qual o impacto das condições de habitação na vida familiar e socialização dos mais jovens?	- Nunca pensei sobre o assunto; - Não considero que as condições de habitação tenham impacto na socialização dos mais jovens; - Sim, considero que as condições de habitação determinam o acesso a aprendizagens, competências e contribuem	As entrevistadas referem que as condições de habitação têm um peso enorme na formação da identidade dos mais jovens, no acesso a determinados conhecimentos e competências importantes para se inserirem socialmente.

	para reprodução da pobreza e da exclusão. - A política de habitação social constitui um fator de exclusão social.	
69. Como analisa a relação com as instituições competentes em matéria de acesso à habitação? - Tem alguma ideia sobre o total de pedidos que foram feitos e dos que não obtiveram resposta?	- A relação com as instituições competentes em matéria de acesso à habitação restringe-se à formalização de pedidos de habitação; - A relação com as instituições competentes em matéria de acesso à habitação é realizada caso a caso, não havendo um planeamento sobre as respostas em função das necessidades coletivas identificadas. - O tempo de obtenção de resposta a um pedido de habitação é longo; - O processo de atribuição de habitação social comporta critérios reforça a exclusão de indivíduos que não têm emprego (contrato); - O representante do pelouro da habitação no NLI, limita-se a estar presente na reunião.	- O grupo de entrevistadas refere que existe uma escassez de respostas na área da habitação, referenciam a Domus Social, o IRUH e o programa "Porta 65" como sendo os organismos responsáveis pela resolução de uma parte muito pequena das necessidades habitacionais na cidade do Porto. As entrevistadas referem que as solicitações de habitação são feitas segundo uma lógica de caso a caso; limitam-se à formalização de um pedido cuja resposta não obedece a uma regra precisa no que concerne a um limite do tempo de resposta; em média referem que a resposta aos pedidos de habitação é lenta e extremamente burocrática e que a introdução de um novo critério na condição de recurso à habitação social, ser possuidor de um contrato de trabalho, tem reforçado a exclusão de famílias e indivíduos no acesso a este bem. Face ao longo período de espera, que pode rondar os dois a cinco anos dependendo da tipologia da habitação requerida, segundo as entrevistadas, recorre-se a apoios económicos para que as pessoas possam aceder a uma habitação no mercado de arrendamento privado, apoios esses que são incertos e que devem ser sempre transitórios e esporádicos. As pessoas são "condenadas" a viverem em habitações degradadas, quartos de

		pensão… sem que mais nada possa haver a fazer senão esperar por aquela que também não parece ser a melhor solução – a habitação social.
Trabalho, formação, qualificação profissional		
70. Os rendimentos do trabalho de uma percentagem significativa das pessoas empregadas estão abaixo da linha da pobreza. Como interpreta este facto?	- Não sei explicar/interpretar; - Os salários são baixos e os contratos são precários; - As características do próprio tecido económico e empresarial pouco desenvolvidas e de baixo valor acrescentado;	A resposta imediata das entrevistadas aponta no sentido dos baixos salários e contratações em regime de part-time, e contratos a termo certo. Quando interpeladas sobre o peso das tendências atuais do funcionamento da economia em termos globais, os efeitos da globalização; às características do próprio tecido económico e empresarial pouco desenvolvidas e de baixo valor acrescentado, acabam por reconhecer que há razões mais profundas. No entanto, quando são solicitadas a referirem análises das situações concretas, essas causas mais profundas são ignoradas.
71. No seu desempenho enquanto profissional de Serviço Social, costuma produzir estudos/relatórios especificamente centrados na análise dos trajetos profissionais e situação profissional dos beneficiários por si acompanhados no âmbito do RSI?	- Nunca pensei nisso porque não me é pedido pela Segurança Social - Não costumo fazer porque a minha intervenção nesta matéria se resume a dar resposta às solicitações do IEFP, seja para encaminhar as pessoas para formação, seja para emprego - Vejo interesse em realizar análises dos percursos profissionais dos beneficiários e familiares para compreender o que está na origem das suas fragilidades de inserção profissional - Vejo interesse em realizar tais estudos, para	Apenas recorrem à recolha de informação que é imposta pela plataforma ASIP.

	conferir maior cientificidade ao Serviço Social, mas não tenho condições para levar a cabo tal tarefa - Vejo interesse em realizar esses estudos, mas precisava de alguma formação para o fazer -	
72. Com base na sua experiência profissional tem uma ideia aproximada das situações que prevalecem entre os beneficiários que acompanha no âmbito do RSI? - Há pessoas desempregadas? Qual a proporção? Consegue identificar as razões? - Há desemprego de longa duração? (mais de 1ano; mais de 2 anos; 3,4,5 ---10 anos) - É-lhe possível identificar as razões do desemprego de longa duração? - Há pessoas empregadas? Qual a proporção? Com que profissões? Em que ramos de atividade? - Foi-lhe possível identificar os vínculos jurídicos que ligam as pessoas aos seus empregadores? - Que salários prevalecem, em média (inferior ao mínimo, salário mínimo, superior ao mínimo, qual o teto) - Há pessoas que nunca exerceram atividade profissional (homens; mulheres) - Foi-lhe possível identificar as razões do desemprego feminino?	- Sim; - Não; - Não reunimos esses dados;	As entrevistadas confirmam que a maior parte das pessoas que acompanham se encontram desempregadas. As razões que identificam para a situação do desemprego prendem-se com as baixas qualificações escolares e profissionais, falta de competências pessoais e doença. O desemprego de longa duração é prevalecente e há uma parte significativa dos beneficiários que nunca exerceu atividade profissional, sobretudo as mulheres. As mulheres são, também, o grupo mais afetado pelo desemprego de longa duração. Atribuem o desemprego feminino ao facto de haver muitas mulheres em situação de monoparentalidade e sem retaguarda familiar o que acaba por condicionar a sua disponibilidade para inserção no mercado de trabalho. Identificam, ainda um grupo de mulheres que tradicionalmente está mais encarregue das atividades domésticas e na prestação de cuidados familiares. A proporção de pessoas empregadas face ao universo de pessoas que acompanham e que se encontram em idade ativa para o trabalho, é muito baixa. Os ramos de atividade que ocupam estas pessoas que trabalham são na área da restauração, limpezas,

		empregadas de andares (turismo), entregas de produtos porta-a-porta (Uber)… Os salários que auferem são baixos e a maioria dessas pessoas encontra-se a trabalhar em regime de part-time e com contratos a termo certo. As entrevistadas sublinham a existência de beneficiários a trabalharem no mercado paralelo aquele que consideram o *único aonde elas ainda têm lugar*. Também esse trabalho é incerto e mal pago e representa uma "solução" para compensar os baixos rendimentos.
73. Considera pertinente abordar com as pessoas a sua perceção sobre as razões que conduziram à marginalização do mercado de trabalho?	- Considero desejável, embora não exequível em face do escasso tempo para dedicar a cada beneficiário; - Considero desejável, mas precisaria de reforçar a minha formação nesse domínio; - Não considero desejável porque as pessoas assistidas não têm competências cognitivas para esse trabalho;	As assistentes sociais evidenciam alguma dificuldade em compreender o que significa analisar com as pessoas as causas das suas circunstâncias; referem muito mais uma descrição do que falta para aceder a um emprego portador de autonomia económica, mas não abordam as causas da situação atual das pessoas, nem tão pouco analisam com as pessoas os caminhos suscetíveis de gerarem essa autonomia.
74. Com base na sua experiência de trabalho com beneficiários do RSI, qual a sua ideia acerca do valor que as pessoas atribuem ao trabalho na construção da sua identidade?	- As pessoas não valorizam o trabalho como meio de construção da sua identidade individual e social; - As pessoas reconhecem que o trabalho comporta vantagens no domínio da autoestima e sentimento de utilidade social; - As pessoas apenas reconhecem o valor instrumental do trabalho;	As entrevistadas sugerem duas grandes tendências: a existência de pessoas que não valorizam de todo o trabalho para a construção da sua identidade social e realização pessoal, ou porque nunca tiveram uma experiência profissional, ou porque as experiências profissionais que tiveram foram penosas, desqualificantes e incapazes de gerarem uma autonomia económica; e a existência de pessoas mais qualificadas, com percursos profissionais regulares que procuram a todo custo não ficarem

		dependentes da medida. As entrevistadas também referem que a não atribuição de valor ao trabalho enquanto fator de construção identitária se deve ao facto de permanecerem há longo tempo no desemprego e na medida. Não referindo, de todo o papel da sua intervenção ou da instituição no processo de interiorização dessa atitude de desvalorização; as entrevistadas também referem casos em que as pessoas reproduzem a *cultura de pobreza* em que foram socializadas na sua infância, em que nenhuma das figuras de referência vivenciou o trabalho como uma oportunidade de afirmação social.
75. Considera pertinente observar os modos de vida das pessoas cronicamente desempregadas? Considera pertinente conhecer os efeitos dessa situação no dia a dia das pessoas?	- Nunca pensei sobre o assunto; - As assistentes manifestam desconhecimento sobre os modos de vida na pobreza e os seus efeitos na construção identitária e na organização da vida quotidiana das pessoas assistidas; - Consideram pertinente, pois compreendem que a vida na pobreza gera estados de passividade, de conformismo característicos da cultura da pobreza.	As entrevistadas são unânimes em reconhecer que é importante conhecer os modos de vida das pessoas, todavia a sua descrição dos modos de vida dos beneficiários não ultrapassa o senso comum mais óbvio: "as pessoas não querem mudar", "habituaram-se a uma rotina mais em torno da vida doméstica, resistindo a qualquer rotina que implique o cumprimento de horários, deslocações no espaço mais afastadas das suas residências, alheiam-se das regras da vida social"; em nenhum momento referem os processos sociais que conduzem a estas atitudes; alheando-se dos processos sociais, de que elas fazem parte, geradores da cultura da pobreza, é compreensível que ignorem os caminhos suscetíveis de gerar a saída da pobreza; o papel das instituições e as suas intervenções não

		são objeto de reflexão, muito em particular na sua influência especifica na reprodução das referidas atitudes.
76. No seu desempenho profissional de assistente social considera necessário abandonar o tratamento caso a caso dos problemas profissionais dos indivíduos e passar a assumir a elaboração de projetos de formação de grupos de elementos com trajetórias similares?	- Nunca abordei essa questão; - Considero que é preciso abandonar esta abordagem o tratamento dos problemas profissionais dos indivíduos caso a caso e conceber formas de intervenção mais globais e estruturadas; - O abandono do tratamento caso a caso é crucial na caracterização das diferentes situações de pobreza de maneira a identificar "perfis" e modelos de tratamento de intervenção adequados às situações concretas. - Consideram que sim, mas não associam o abandono do tratamento caso a caso a vantagens na estruturação/conceção de estratégias de intervenção que efetivamente possam responder aos problemas dos indivíduos.	As entrevistadas consideram que é preciso abandonar esta abordagem o tratamento dos problemas profissionais dos indivíduos caso a caso e conceber formas de intervenção mais globais e estruturadas. Todavia, não aplicam esta tese geral na caracterização das diferentes situações de pobreza de maneira a identificar "perfis" e modelos de tratamento de intervenção adequados às situações concretas.
77. Considera que existe uma política de emprego adequada à superação dos problemas dos beneficiários que acompanha no âmbito do RSI?	- Não sei analisar essa questão; - Referem a falta de adequação em quantidade e qualidade da oferta da formação profissional; - A política de emprego é adequada à superação dos problemas dos beneficiários. - Não existe uma política de emprego consistentemente eficaz para as pessoas com baixa qualificação.	As entrevistadas dão respostas muito vagas e que não vão além da constatação do desemprego, da existência da fragilidade vínculos contratuais, dos salários baixos, de trabalho não atrativo em termos de desenvolvimento de competências e de identidade social. Também referem a falta de adequação em quantidade e qualidade da oferta da formação profissional.
78. Qual a sua avaliação a respeito do impacto das ações de formação na empregabilidade e dos rendimentos das famílias?	- O impacto é praticamente nulo; - O impacto é significativo na empregabilidade e no rendimento das pessoas; - Apontam casos em que há acumulação de muitas formações, avulsas, fragmentadas e sem capacidade para gerar o acesso a uma profissão;	Em geral as entrevistadas, referem que a formação profissional não tem impacto significativo na empregabilidade. Apontam casos em que há acumulação de muitas formações, avulsas, fragmentadas e sem capacidade para gerar o acesso a uma profissão;

	- Reconhecem que as formações apenas permitem aumentar temporariamente os recursos económicos, uma vez que as bolsas não são descontadas na prestação do RSI, e que permitem quebrar o isolamento social, induzir a aquisição de cumprimento de horários, e enriquecer os relacionamentos sociais; identificam um número muito reduzido de pessoas que melhoraram a sua situação profissional por via da formação.	Reconhecem que as formações apenas permitem aumentar temporariamente os recursos económicos, uma vez que as bolsas não são descontadas na prestação do RSI, e que permitem quebrar o isolamento social, induzir a aquisição de cumprimento de horários, e enriquecer os relacionamentos sociais; identificam um número muito reduzido de pessoas que melhoraram a sua situação profissional por via da formação.
79. Com base na sua experiência constatou que, em geral, as pessoas manifestam fraco interesse pela formação profissional? Que razões encontra para isso? Considera necessário refletir com os próprios sobre o valor da formação? Pode referir alguns dos argumentos que costuma usar?	- Nunca abordei essa questão; - As pessoas manifestam fraco interesse pela formação profissional pois estão conformadas, dependentes; - As pessoas manifestam fraco interesse pela formação profissional pois tiveram uma relação passada com a escola pouco gratificante e, além disso, não reconhecem valor nas aprendizagens; - As pessoas manifestam fraco interesse pela formação profissional pois para a oferta de formação não ter em conta o tipo de formação que as pessoas desejariam obter; - Em nenhum momento referem os mecanismos seletivos da escola geradores de exclusão. - a formação aumenta a empregabilidade; - a formação quebra o isolamento social; - a formação permite-lhes aumentar o rendimento; - a formação aumenta a auto-estima e o sentimento de utilidade social. - a formação é obrigatória para assegurar a continuidade da prestação de RSI.	As entrevistadas são unânimes quando referem que os beneficiários manifestam fraco interesse pela formação profissional, seja porque as pessoas não reconhecem utilidade na componente teórica da formação, não "aguentam" estar fechadas muito tempo dentro da sala de aula, seja porque não tiveram uma relação gratificante com a escola no passado; outras assistentes sociais referem que a oferta da formação é mal concebida porque não vai de encontro aos conhecimentos que são requeridos pelos postos de trabalho; uma outra linha de interpretação é a que aponta para a oferta de formação não ter em conta o tipo de formação que as pessoas desejariam obter. Referem que os beneficiários apontam "tudo e mais alguma coisa" para evitarem a formação e que a taxa de desistência das formações é elevada. Em nenhum momento referem os mecanismos seletivos da escola geradores de exclusão. Quanto aos argumentos mais utilizados

		para convencer as pessoas a aderirem à formação, quase todas apontam para o argumento de que quanto mais elevado for o nível de formação, maior será a probabilidade de acederem a um emprego mais qualificado; assim como a formação lhes permitirá conviver com novas pessoas e tornar o *quotidiano menos monótono e vazio.*
80. Na sua condição de assistente social gestora de contratos de inserção, considera ser sua função dinamizar a constituição de parcerias comprometidas com a reflexão conjunta acerca dos requisitos de uma formação verdadeiramente capaz de induzir o acesso a um lugar na economia?	- Nunca abordei essa questão; - Não, não considero ser função do assistente social dinamizar e constituir parcerias comprometidas com a reflexão conjunta acerca dos requisitos de uma formação verdadeiramente capaz de induzir o acesso a um lugar na economia; - Sim, cabe ao Serviço Social organizar parcerias comprometidas com a reflexão conjunta acerca dos requisitos de uma formação verdadeiramente capaz de induzir o acesso a um lugar na economia; - Sim, mas no atual quadro das institucional não há condições para desenvolver esse trabalho por falta de tempo, de recursos humanos; - Sim, mas seria necessário que as várias entidades (empresas, centros de formação, segurança social, IEFP, técnicos do RSI e beneficiários) se envolvessem numa reflexão em torno do necessário aperfeiçoamento da oferta de formação profissional: razões da desistência, da fraca empregabilidade, e razões da artificialidade da formação.	De um modo geral as entrevistadas consideram que sim, que cabe ao Serviço Social organizar parcerias comprometidas com a reflexão conjunta acerca dos requisitos de uma formação verdadeiramente capaz de induzir o acesso a um lugar na economia. Embora assinalem que no atual quadro das institucional não há condições para desenvolver esse trabalho por falta de tempo, de recursos humanos; reforçam que deveria haver uma reflexão que envolvesse as várias entidades (empresas, centros de formação, segurança social, IEFP, técnicos do RSI e beneficiários) em torno do necessário aperfeiçoamento da oferta de formação profissional: razões da desistência, da fraca empregabilidade, e razões da artificialidade da formação.
Famílias mais vulneráveis à pobreza		
81. No conjunto de agregados familiares que acompanha no âmbito do RSI. Há crianças em número significativo, em diferentes escalões	- Sim; - Não; -Não sei.	As entrevistadas referem que há crianças em acompanhamento e em número significativo, em diferentes

etários e níveis de escolarização?		escalões etários e níveis de escolarização.
82. Há dificuldades em encontrar creches e equipamentos pré-escolares para todas as crianças? Pode explicitar quais?	- Sim; - Não; - Não sei; - Há falta de creches e equipamentos pré-escolares em número suficiente; - A falta de rendimentos das famílias para acederem a equipamentos de apoio à infância privados; - A escassez de apoios económicos pela ação social para que as famílias possam recorrer a equipamentos de apoio à infância particulares, na falta de resposta no âmbito setor público.	As assistentes sociais refere haver défice de creches, pelo que um número significativo de crianças fica sem resposta até à entrada no ensino pré-primário. As famílias não dispõem de rendimentos suficientes para recorrer à oferta privada e o recurso ao apoio económico pelas verbas da ação social também não é garantido.
83. Costuma manter relações regulares com os infantários/ou escolas a fim de conhecer possíveis dificuldades que estas instituições apontam a respeito do desenvolvimento das crianças? Quais são as mais frequentemente apontadas?	Sim; Não; Raramente; - A articulação com as instituições educativas é realizada através dos técnicos que integram os Gabinetes de Intervenção Social existentes nas escolas e nunca diretamente com os professores; - A articulação é realizada junto dos educadores de infância e auxiliares de educação; - Os problemas que apontam são: - Falta de assiduidade; - Falta de higiene; - Dificuldades de aprendizagem; - Problemas comportamentais;	As relações que as assistentes sociais dizem manter com as instituições de ensino mencionadas são asseguradas através dos Gabinetes de Intervenção Social existentes nos referidos estabelecimentos. Reportam-lhes situações de absentismo, insucesso escolar e problemas de comportamento e de higiene, cujas respostas das equipas técnicas do RSI se resumem no "encaminhamento" para centros, instituições "mais especializadas" na resposta a estes problemas. Afirmam, ainda procuram trabalhar com as famílias os problemas apontados pelas escolas.
84. Os assistentes sociais são recorrentemente convocados pelas instituições educativas para tratar problemas de comportamento das crianças. Considera que tem meios para intervir nesta matéria? Pode detalhar alguns argumentos?	- Nunca pensei sobre o assunto; - Não, os assistentes sociais não possuem meios para intervir nos problemas indicados pelas instituições educativas; - Sim, os assistentes sociais possuem meios para intervir nos problemas indicados pelas	As assistentes sociais consideram que têm meios para intervir em questões de comportamento das crianças, no entanto, é visível através dos seus depoimentos que o entendimento que detêm sobre esse conceito, baseia-se no

	instituições educativas que, na sua maioria, se traduz no encaminhamento das situações-problema que lhes são colocadas para instituições, profissionais especializados (para centros de explicações/ de estudo, para consultas de psicologia ou psiquiatria, ou para sessões de terapia da fala); - Sim, desenvolvem com as famílias um trabalho de sensibilização para o tratamento dos problemas, auxiliando-as na ampliação e no acesso aos recursos necessários para resolução dos ditos problemas;	mero "encaminhamento" das situações-problema que lhes são colocadas para instituições, profissionais especializados (para centros de explicações/ de estudo, para consultas de psicologia ou psiquiatria, ou para sessões de terapia da fala). Afirmam que a articulação com a escola é assegurada pelo já referido Gabinete de Intervenção Social, cujos técnicos lhes facultam as avaliações das crianças e os mapas de assiduidade assim como todo e qualquer problema que coloque em risco o bem-estar da criança. Apontam, ainda, o trabalho que desenvolvem com as famílias, sensibilizando-as para os problemas a tratar e auxiliando-as na ampliação e no acesso aos recursos necessários para resolução dos ditos problemas. Não referem intervenções estruturadas e em estreita articulação com os professores/família/técnico de RSI, no sentido, de se alinharem estratégias, procedimentos que melhorem o desempenho escolar das crianças. O papel de proporcionar às famílias meios efetivos de envolvimento na vida escolar dos educandos, também fica por referir nos seus discursos.
A família é um lugar onde germinam desigualdades sociais cuja superação exigiria uma política de família assente no conhecimento dos processos sociais e psicológicos determinantes para o desenvolvimento das crianças. 85. Na sua perspetiva, quais são as limitações mais graves das políticas de família?	- Nunca pensei sobre essa questão; - Não considero que haja limitações no quadro das políticas sociais dirigidas à família; - Sim, existem limitações no quadro das políticas de família: a falta de respostas em creche; a falta de programas direcionados a trabalhar com os pais competências parentais; falta de programas de grande	As entrevistadas referem haver *muitas lacunas* no que concerne às políticas de família existentes, *a falta de respostas em creche*; *a falta de programas direcionados a trabalhar com os pais de como, por exemplo, brincar com as crianças, de lhes ler uma história; sensibilizá-las para a carreira escolar dos filhos…*

	abrangência e de qualidade que trabalhem as questões do desenvolvimento cognitivo e emocional das crianças em idade precoce, ao mesmo tempo desenvolvendo um trabalho de estimulação da participação ativa e informada dos pais no processo educativo dos seus filhos.	Sublinham a falta de programas de grande abrangência e de qualidade que trabalhem as questões do desenvolvimento cognitivo e emocional das crianças em idade precoce, ao mesmo tempo desenvolvendo um trabalho de estimulação da participação ativa e informada dos pais no processo educativo dos seus filhos.
86. No domínio da sua ação profissional com as famílias, considera necessário conhecer se possuem materiais de aprendizagem informal, tais como brinquedos adequados às idades, jogos, livros apropriados, vídeos; IPAD, instrumento musical, local apropriado para estudar, jornais diários, contacto com pinturas ou outras formas de trabalho artístico?	- Nunca pensei sobre esse assunto; -Não considero necessário conhecer se possuem materiais de aprendizagem informal. Essas informações não são relevantes para a elaboração de um diagnóstico social; - Sim, considero necessário conhecer se possuem materiais de aprendizagem informal, contudo face ao trabalho altamente burocrático a que estamos sujeitos e perante o avolumado número de famílias que acompanhamos, não disponibilizamos tempo para realização dessa tarefa; - Considero importante, mas não recolhemos essa informação de modo estrutural e sistemático. As informações são colhidas casuisticamente.	As assistentes sociais são unânimes em considerarem estas questões como muito importantes, sobretudo, para se conseguir aferir se existe ou não um ambiente familiar que propicie a aquisição de competências e aprendizagens aos menores, harmonioso com o desenvolvimento emocional e cognitivo deles. Contudo, nem sempre fazem o levantamento destas condições junto das famílias, esta informação é muitas vezes recolhida casualmente, por exemplo, aquando das visitas domiciliárias que realizam. Não faz parte dos elementos a recolher para o diagnóstico e para a proposta do Programa de Inserção.
87. No seu trabalho profissional, considera importante conhecer se o ambiente familiar é, ou não, favorável à estimulação da linguagem das crianças, consoante a sua idade, designadamente: se a criança é encorajada a aprender a falar de forma articulada, a aprender as relações com o espaço, a aprender os números, a aprender a ler algumas palavras, poemas, lenga-lengas e se lhe são lidas histórias com regularidade (pelo menos, 3 vezes por semana)?	- Nunca pensei sobre esse assunto; -Não considero necessário conhecer se o ambiente familiar é, ou não, favorável à estimulação da linguagem das crianças, consoante a sua idade. Essas informações não são relevantes para a elaboração de um diagnóstico social; - Sim, considero importante conhecer se o ambiente familiar é, ou não, favorável à estimulação da linguagem das crianças, consoante a sua idade, contudo não temos	

	instrumentos de intervenção nessa matéria para tornar a socialização mais adequada nesse aspeto; - Sim, mas não temos tempo para nos dedicarmos à realização dessa tarefa.	
88. No seu desempenho profissional junto das famílias considera pertinente envolver os pais em atividades que os tornem mais intervenientes na formação dos interesses das suas crianças?	- Nunca pensei sobre o assunto; - Não - Sim, considero pertinente o envolvimento dos pais em atividades que os tornem mais intervenientes na formação dos interesses das crianças desde logo, porque considero que a família "é um lugar" onde se realizam aprendizagens muito significativas, é um contexto que pela sua carga afetiva determina a formação dos modos de sentir, de agir, na atribuição dos significados às experiências e à realidade social e que isso por sua vez tem um impacto muito grande na vida futura das crianças.	Todas as entrevistadas consideram o envolvimento dos pais em atividades que os tornem mais intervenientes na formação dos interesses das crianças importante, desde logo, porque consideram que a família "é um lugar" onde se realizam aprendizagens muito significativas, é um contexto que pela sua carga afetiva determina a formação dos modos de sentir, de agir, na atribuição dos significados às experiências e à realidade social e que isso por sua vez tem um impacto muito grande na vida futura das crianças.
89. No seu trabalho profissional, visando o combate à pobreza infantil parece-lhe que cabe ao Serviço Social organizar a reunião de meios com vista à criação de uma oferta cultural com impacto no enriquecimento do quotidiano das crianças?	- Nunca pensei sobre o assunto; - Considero que não cabe ao Serviço Social a organização de meios com vista à criação de uma oferta cultural com impacto no enriquecimento do quotidiano das crianças; - Sim, considero que cabe ao Serviço Social a organização de meios com vista à criação de uma oferta cultural com impacto no enriquecimento do quotidiano das crianças, tais como, organização de férias escolares, visitas a museus, aprendizagem de instrumentos musicais; realização de viagens… - Sim, mas neste momento não dispomos de tempo para o desenvolvimento desse tipo de iniciativas.	As assistentes sociais concordam quase todas sobre o papel ativo que o Serviço Social deve desempenhar na reunião de meios com vista à criação de oferta cultural com impacto no enriquecimento do quotidiano das crianças. Referem que de forma esporádica *organizam férias escolares, indicam* museus para visitar. Algumas entrevistadas dizem que seria importante proporcionar às crianças a aprendizagem de um instrumento musical, de levá-las a viagens… Outras mencionam que ao Serviço Social caberia esta tarefa, mas o problema é *que acumulam tudo: nós estamos sempre a assumir tudo…*

90. Em que condições as famílias podem reconhecer a intervenção do Serviço Social como legítima? Como evitar que percecionem a intervenção externa como uma invasão abusiva que nem é desejada, nem contribui com nada de positivo?	- Nunca pensei sobre essa questão; - Considero a intervenção do Serviço Social legítima, e não é abusiva, pois os técnicos apenas realizam o trabalho que lhes é exigido; - Considero que a intervenção do Serviço Social pode ser abusiva, quando não há o estabelecimento de uma relação de respeito, empatia, quando o assistente social impõe a sua forma de pensar, os seus valores como se fossem naturais e universais, independentes das condições de vida. - Quando o assistente social procura obter informações para único cumprimento do preenchimento dos dados requeridos pela ASIP, sem que esses sirvam de fundamento para a estruturação de intervenções que respondam aos problemas identificados.	As assistentes sociais valorizam a relação como um instrumento fundamental para intervir: *A construção de uma relação interpessoal entre o técnico e auxiliares, quando eu falo em técnicos falo na equipa toda, quando há algo em troca e não há só o dinheiro, esta relação, esta relação de confiança, o saber que pode ligar para aqui quando precisa de ajuda para alguma coisa (…); O dar pode ser o ouvir, o estar presente, o saber que nas férias vamos fazer qualquer coisa a pensar nos miúdos, o estar presente, o estar implicado, o eles sentirem esta relação de empatia (…);as pessoas precisam de sentir alguma utilidade na relação que estão a desenvolver se isso não acontecer nós somos esse intromissão todo…. Somos até às vezes pessoas não desejadas (…) Nós as implicarmos é um dos princípios básicos da nossa intervenção para que as pessoas não se sintam invadidas (…) A relação é muito importante e às vezes a forma como se pega, o que temos de interessante para oferecer, não ser debitar, não estarmos numa posição de superioridade (…); E é muito difícil, requer muito tempo que nós às vezes não temos para construirmos isto, porque estamos assoberbados com todo o resto que… com as burocracias.* *Trabalhar a nível individual também é fundamental. O que tu dizias há pouco, de estar em casa de estarmos com a família toda, de determinadas coisas serem trabalhadas com aquela família,*

		com vários elementos, ou com alguns elementos e depois com todos, proto, isso também resulta muito bem! Porque às vezes estamos só a investir nos pais, ou só nos miúdos e temos que ver a família como um todo (…) Se tivermos uma relação. É imprescindível criar uma relação de confiança com as pessoas, explicar-lhes porque é que temos que fazer determinadas perguntas (…).
4º Tema: A Relação do Serviço Social com os assistidos		
Participação ativa dos indivíduos na formalização de planos de ação/ Processos postos em prática para chegar à assinatura do contrato de inserção com as pessoas envolvidas/ Auto- análise acompanhada		
91. No Serviço Social que princípios considera centrais para estabelecer uma relação com os assistidos?	- Considerar que as pessoas não são destituídas de capacidades para compreender as suas circunstâncias e para desenvolver aprendizagens, desde que lhes sejam criadas condições para tal; - Considerar que as pessoas precisam de ser conduzidas, dado serem destituídas de capacidades para escolher os caminhos mais adequados à transformação das suas circunstâncias; - Considerar que não é possível provocar mudanças relevantes dadas as incapacidades das pessoas; - Considerar que o seu papel se circunscreve a	As entrevistadas consideram que os princípios centrais para estabelecer uma relação com os assistidos é a empatia, o respeito, a confiança. Há um entendimento muito simplista do que é a empatia, detêm uma ideia muito abstrata deste conceito, desde logo porque tendem a considerar a referir que "todos podemos ficar numa situação de desemprego, ficar doentes, cair numa situação de pobreza", ignoram as diferenças nos trajetos sociais, nas privações e nas oportunidades de que cada individuo pode aceder. No fundo,

	transmitir as diretrizes do poder político - Considerar que o seu papel consiste em fornecer ferramentas de análise para que as pessoas possam ler a sua história sem sentimentos de auto-desvalorização e de culpa;	"colocar-se no lugar do outro" advém de estereótipos como se o hipotético desemprego do técnico fosse exatamente ao do individuo que não tem uma carreira profissional, nem formação, e com hipóteses muito remotas de obter qualificação. A questão do respeito é remetida essencialmente para a cordialidade, para o cumprimento dos horários de atendimento, para a mera auscultação dos problemas colocados, para a existência de uma figura a quem se podem dirigir sempre que precisarem falar: "*Se as pessoas se sentirem respeitadas, às vezes só a forma como falamos com elas, como nos dirigimos, garanto que faz toda a diferença! Tenho muito essa percepção. Nós somos invasivos na vida das pessoas, não vale a pena estarmos a dizer outra coisa!"* Fica por referir o respeito como algo que está mais relacionado com a defesa dos direitos dos cidadãos, através de uma elucidação pública das não respostas e das não soluções.
94. Pode descrever as principais dificuldades ou problemas com que se depara na relação com os beneficiários do RSI, a fim de chegar à contratualização do programa de inserção?	- As pessoas estão completamente desencorajadas no que respeita a possibilidades de obter alguma ajuda relevante do sistema de proteção social, mesmo em termos de sobrevivência; - As mudanças adequadas à conquista da autonomia exigem processos demorados e exigentes, em termos de implicação, investimento, requerendo resiliência; - No que respeita às crianças e adolescentes, o mais difícil é reunir os recursos necessários	As principais dificuldades mencionadas foram: a ausência de expectativas, a desmotivação, o descrédito. Passamos transcrever alguns depoimentos que dão conta da visão bastante unilateral dos assistentes sociais no que respeita às dificuldades na contratualização dos Contratos de Inserção que estão sempre mais centrados nos indivíduos do que propriamente nos técnicos ou/e instituições: (…) *É a desmotivação, é o*

	para envolver crianças e famílias em programas de trabalho coerentes e consistentes com a natureza dos problemas; - A contratualização é uma mera formalidade que apenas compromete as pessoas com a obrigação de cumprir as regras prescritas; - Não há como demonstrar às pessoas que existem reais possibilidades de promover melhorias significativas no acesso a recursos fundamentais para a melhoria das capacidades de cada membro da família; - São muito escassos os recursos postos ao serviço da transformação das circunstâncias das pessoas	*descrédito… Eu acho que até já te disse, às vezes tenho vontade de começar do zero esta questão, está tudo tão viciado, já para nós e para eles! É isso que eu sinto!* *O principal problema é estarem desacreditados, desmotivados (…); (…) Eles não ligam muito ao contrato de inserção. Às vezes sou eu que insisto, isto acaba por ser um problema… Eles dizem-me, "Eu assino!", eu digo-lhes, "Mas tem que ver, ler.", "Mas doutora, eu confio em si!", "Não, mas deve ler, até pode-me estar a passar os seus bens!" (risos), até brinco assim com eles (risos).*
95. Como conduzir uma conversa com os próprios sobre as desigualdades estruturais que estão na origem da sua situação de vulnerabilidade social?	Considere o seguinte caso: uma mulher de 28 anos, sem a escolaridade obrigatória e cuja vida laboral ficou limitada a tarefas muito simples e repetitivas, no sector informal, num curto período de tempo e sempre com grande intermitência. Se nada for feito no sentido de superar o que a impede de estar economicamente incluída de modo sustentável, correrá o risco de ficar para sempre vulnerável a situações que a precipitarão na dependência de uma ajuda financeira que nem chega para garantir a sobrevivência. Ora, considerar que ela deve ser orientada para a formação para obter as qualificações a que não pôde aceder e cuja falta a impede de estar economicamente incluída parece estar certo. Que estratégia argumentativa utilizaria para esclarecer a pessoa sobre as vantagens e desvantagens de ingressar num programa de formação?	As assistentes sociais, de um modo geral, evidenciam dificuldade em dinamizar reflexões em torno das desigualdades estruturais que estão na origem das situações de vulnerabilidade social. Referem que, mais uma vez, não lhes sobra tempo para apoiarem as suas intervenções em conhecimento científico e que até certo ponto, seria interessante conceber-se algumas "guide lines" que orientassem os técnicos na condução de temas sensíveis e de grande complexidade. A prática e o conhecimento científico "são mundos que não se tocam", em que o fosso entre eles cria condições para que as suas práticas sejam mais apoiadas em senso comum ou na mera descrição das situações-problema.

	Que argumentos utilizaria para desinstalar a descrença num projeto de formação com vista à aquisição de competências com maior valor económico no mercado de trabalho? Que argumentos utilizaria, caso a pessoa se mostrasse resistente em regressar à formação? Que elementos sistematizaria para demonstrar as tendências atuais do mercado de trabalho? Como conduzir uma conversa com os próprios sobre as desigualdades estruturais que estão na origem da sua situação de vulnerabilidade social? - Construir dados que permitam compreender como é gerada a vulnerabilidade social que precipita graves dificuldades de obtenção dos meios de vida essenciais para a sobrevivência; - Fornecer informação relevante para compreender como se geram desigualdades nos vários contextos da vida, designadamente, família, escola, trabalho, habitat residencial; - Promover uma pesquisa sobre possibilidades de explorar oportunidades no quadro da oferta das instituições existentes; - Promover o desenvolvimento da capacidade de leitura crítica dos beneficiários acerca das políticas sociais ditas de combate à pobreza - Promover a capacidade de enunciação escrita dos assistidos sobre as necessidades que ficam sem resposta no âmbito do RSI	

96. Pode dar exemplos de situações em que as condutas dos indivíduos que acompanha no âmbito do RSI entram em choque com valores que considera importantes?	- Passividade - Não desejam mais anda além subsídios; - Mentem frequentemente a respeito dos rendimentos que possuem; - Recorrerem a meios de vida ilegais em complementaridade com o RSI; - Procuram constantemente multiplicar as situações de necessidade para obter mais subsídios; - Consumos excessivos em face dos meios disponíveis: telemóveis, sapatilhas de marca; calças de marca; consumo de bolos, tomar pequeno- almoço ou lanche no café; Compra a crédito de televisão, computador; - Enquanto modelos para os filhos oscilam entre o autoritarismo agressivo e o deixar andar; - Condutas muito agressivas em face da insatisfação de alguns pedidos; - Outros ….	As entrevistadas apresentam como exemplos as questões relacionadas com o tráfico de estupefacientes; a violência e o abuso sexual.
97. Considera que a relação regular do assistente social com os assistidos pode representar uma invasão da sua individualidade? Em que circunstâncias? Pode dar exemplos?	- Considero que não há invasão da vida das pessoas, apenas nos limitamos a recolher as informações que a lei obriga; - As pessoas devem compreender que o RSI só é aplicável a quem se encontra na situação prescrita na lei. Devem compreender que é preciso demonstrar que têm direito; - É verdade que para terem direito ao subsídio, os indivíduos têm que aceitar abrir a sua vida ao interrogatório; - A invasão é um facto, tanto mais quanto, na realidade, as perguntas não servem o objetivo de resolver os problemas dos indivíduos, mas apenas verificar se as necessidades apresentadas são verdadeiras; - Na vida considerada normal, as pessoas têm direito à reserva da vida privada, só abrem a	As entrevistadas consideram que a existência desta relação por si só já representa uma invasão da individualidade dos assistidos e que a única forma de minimizar este impacto é através da construção de uma relação de confiança. Referem certos procedimentos impostos pela própria medida do RSI que reforçam esse carácter intrusivo, como exemplo por exemplo as visitas domiciliárias, questões sobre a saúde, sobre o percurso familiar, laboral…

	sua porta a quem querem; - Há o risco de as pessoas se sentirem comandadas e de verem agravada a perda de autonomia; - Há sempre tensão decorrente do facto de os assistentes sociais serem intermediários entre o sistema de proteção cujas medidas são manifestamente escassas e os indivíduos atingidos por graves privações; - Não estando institucionalmente consagrada a regra que permite ao assistente social canalizar para o topo hierárquico as reais necessidades não satisfeitas e porquê, não há como libertar o serviço social do papel de representante do poder	
98. O RSI é uma medida socialmente muito estigmatizada devido às leituras que a atribuem a pessoas com défices de capacidades e de caráter. Costuma debater esta questão com as pessoas? Pode dar um exemplo? Pode explicitar os argumentos que utilizou?	- Nunca debati este assunto com as pessoas, porque nunca me ocorreu; - Nunca debati este assunto porque considero que as pessoas ficam muito constrangidas; - Costumo colocar esta questão às pessoas e estimulá-las a falar sobre os seus sentimentos a respeito dessa imagem negativa; - Nessas conversas, procuro explicar que há grande dificuldade em compreender que as causas das necessidades das pessoas não têm a ver com as suas falhas, mas com o funcionamento da sociedade; - Através da co-construção da história de vida das pessoas procuro analisar com os próprios como a falta de oportunidades afetou as suas vidas	As assistentes sociais, algumas referem que costumam debater este tipo de questões com os seus beneficiários, tentando reforçar a ideia de que se trata de um direito para quem se encontra momentaneamente numa situação de falta de rendimentos, e não de uma espécie de "esmola" ou "reforma vitalícia", muito embora, reconheçam que face a um valor de prestação tão baixo, que é muito difícil garantir o acesso aos direitos sociais na sua plenitude. Outras ainda, referem que não abordam estas questões como fazendo parte de um processo de desconstrução de estigmas e rótulos associados à medida e aos seus beneficiários, exceto quando os próprios evidenciam uma clara necessidade de debater o tema.
99. Considera este debate essencial para	- Considero importante esse debate porque	As entrevistadas referem, na sua

superar a dificuldade de as pessoas se abrirem mentalmente a uma reflexão sobre o processo que as levou à dependência do sistema de proteção e que as leve a acreditar que há possibilidades de mudança?	sem ele não há como gerar uma libertação dos sentimentos de vergonha e de culpa; - Considero importante para que as pessoas possam sentir-se confiantes na relação com o assistente social; - Considero o debate importante para que as pessoas compreendam o que têm de comum com muitas outras pessoas igualmente afetadas pela privação; - Considero o debate importante para criar as condições indispensáveis para pensar a mudança e participar em iniciativas de enunciação pública dos problemas e necessidades não satisfeitas;	maioria, que é importante refletir com as pessoas sobre os processos que as conduziram à dependência do RSI. Contudo, afirmam que não o fazem com regularidade, por falta de tempo. Admitem que necessitariam de formação para conduzirem um debate desse género. Que é fundamental para a dinamização deste tipo de reflexões os assistentes sociais saberem eles próprios identificar as causas e os mecanismos conducentes à vulnerabilidade social, o que nem sempre acontece. Apoiam-se numa visão individualista, atribuindo aos beneficiários a responsabilidade pela situação em que se encontram. Muito raramente invocam causas estruturais do funcionamento social para problematizarem as razões das rupturas na vida dos assistidos.
101. Só a participação implicada do assistente social na conversação pode incentivar o interlocutor a também se implicar e a explicitar e tomar consciência do que sabe implicitamente. Concorda com esta afirmação? Como a põe em prática? Pode referir as situações concretas em que põe em prática este princípio?	- O conceito de implicação comporta várias dimensões: 1-rutura com o determinismo fatalista que leva a acatar a realidade da pessoa como insuperável; 2- rutura com a atribuição da situação da pessoa a fatores de ordem pessoal/individual 3- investigação dos recursos existentes na comunidade, para colmatar insuficiências das resposta assumidas pela Segurança Social; 4- envolvimento na constituição de parcerias para aumentar as oportunidades de acesso aos vários tipos de recursos fundamentais para elevar o empowerment; - Concordo que o envolvimento dos	As assistentes sociais concordam com a ideia de que a participação implicada na conversação com os beneficiários é que os pode incentivar a envolverem-se e a explicitarem o que implicitamente sabem. Contudo, manifestam muita dificuldade em dar exemplos de condutas suas em que tenham colocado em prática este princípio: (…) *Deixa ver se consigo… Não me ocorre assim nenhum de repente. É um trabalho difícil, não é feito com um guião, mas acho que é um esforço que nós vamos fazendo e muito para não haver essa culpabilização das pessoas sobre uma série de coisas.* A abordagem que dizem fazer junto dos beneficiários, centra-se numa mera

	beneficiários no seu próprio processo de inserção depende muito da demonstração de implicação do assistente social; - Só essa implicação pode gerar a confiança das pessoas no técnico, confiança, essa, que não só deixa as pessoas livres para falarem sem reservas da sua situação, como para se motivarem para aderir a iniciativas e experiências indutoras do desenvolvimento de capacidades e de competências; - A implicação do assistente social é fundamental para vencer o desencorajamento dos beneficiários a respeito das possibilidades de transformação relevante da vida; -	auscultação da descrição que o beneficiário vai realizando sobre o seu percurso de vida, não há, da parte do assistente social, uma interpelação reflexiva em que o técnico é uma espécie de "parteiro da verdade", segundo as palavras de Pierre Bourdieu: (…) *Não isso não faço. É o que eu te digo eles falam muito deles e às vezes falam que fazem este percurso da vida deles, por exemplo, eu tenho um utente que me liga regularmente, em que ele me fala dos casamentos, dos namoros de quando era rapaz, fala-me da tropa, ou seja, faz-me aqui um percurso, mas eu não faço esse registo que me estás a dizer. Fazer um registo de toda esta história, vou é fazendo um apanhado e vou pondo depois no diagnóstico. Mas este registo com a pessoa, não, não faço. Não há esse tempo!* Mais uma vez, referem a "falta de preparação teórica" para o fazerem, o tempo, que é gasto com trabalho burocrático e lhes retira a energia para investirem nessa formação.
102. Como descrever de forma compreensiva práticas como o tráfico de droga entre as famílias mais pobres sem legitimar o tráfico? Como dar razão a essas declarações sem lhes dar razão?	- Costumo dizer às pessoas que se eu sofresse da mesma falta severa de meios para sustentar os meus filhos, muito provavelmente, faria o mesmo; - Todavia, esse tipo de prática tende a agravar os problemas: - Compromete muito a educação das crianças; - Conduz muitas vezes à prisão; - Cumplicidade com o tráfico ajuda a perpetuar o consumo	As entrevistadas entendem que o tráfico de droga entre as famílias mais pobres funciona como uma estratégia de sobrevivência, que resulta, igualmente, da influência do ambiente social a que estão expostos que os "força" a enveredarem por este tipo de práticas ilícitas e a normalizarem-nas.
103. Como evocar o consumo de telemóveis caros, de sapatilhas de marca prestigiada, de pequenos-almoços na confeitaria, sem ativar o	- É preciso compreender que esses consumos representam uma identificação com o modelo dominante de sociedade;	Todas as entrevistadas interpretam o consumo de bens como telemóveis caros, de sapatilhas de marca

racismo de classe, sem reiterar uma impressão negativa naqueles cujo olhar foi formado segundo os cânones da estética legítima?	- É preciso compreender que esses consumos representam meras tentativas de satisfação de necessidades de pertença à sociedade dominante; - É preciso compreender que o consumo é sinal de estatuto social, sendo que aquele que está abaixo do padrão é percecionado como inferioridade, incapacidade	prestigiada, de pequenos-almoços na confeitaria; como um claro sinal de necessidade que os beneficiários têm de se incluírem naquilo que é o padrão de consumo valorizado socialmente e valorizante: (…) *São momentos de aproximação a outra classe, à ambição, ao sonho, é assim que elas se aproximam… acho eu. A tentativa de se aproximarem de um consumo padrão, do ideal, de um sonho, de um ídolo que têm… Para mim tudo isso é um sinal de quererem pertencer a uma classe mais prestigiada.*

Anexo 3

Termo de Consentimento Informado | Documento modelo

Eu, _____(nome completo do/a participante), aceito participar na investigação subordinada ao tema "Problematizar as Práticas de Serviço Social nos Domínios da Pobreza e da Exclusão Social" da autora Carla Sofia de Jesus Tralhão (estudante de doutoramento em Serviço Social no ISCTE-IUL), sob a orientação da professora doutora Maria Inês Amaro (professora e investigadora no ISCTE-IUL e CIES-IUL).

A pesquisa assume como objetivo nuclear analisar as práticas do Serviço Social no domínio do combate à pobreza e exclusão social.

Declaro que antes da realização das sessões das entrevistas fui esclarecido/a sobre os objetivos específicos do estudo acima mencionado. Declaro, ainda, que a participação no referido estudo é totalmente voluntária e isenta de quaisquer riscos ou benefícios associados à minha participação. Tomo conhecimento de que os princípios éticos relativos à confidencialidade e anonimato são devidamente assegurados e não serão divulgados dados sobre a minha identificação.

Entendo que posso abandonar a participação no estudo em qualquer momento do seu desenvolvimento e posso recusar responder a alguma pergunta, assim como, tirar qualquer dúvida.

Concordo com a gravação integral do conteúdo das sessões, não incluindo a gravação de imagens. Aceito a utilização e divulgação dos dados obtidos para fins científicos, nomeadamente, comunicações em conferências, artigos e outros trabalhos relacionados com a produção e partilha de conhecimento.

Assinatura da investigadora, _____

Assinatura do participante, _____

Data_____/_____/_____