



Departamento de Sociologia

Contributos para uma Auditoria da Intervenção Social:
Conceito, metodologia e documentos de trabalho

Rui Pedro Mesquita Ventura

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Sociologia

Orientadora:
Doutora Maria do Rosário Andrade de Oliveira Serafim, Professora Auxiliar
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Janeiro, 2011

ÍNDICE

CAPITULO I- INTRODUÇÃO	8
1.1. LINHAS FUNDAMENTAIS DO PRESENTE TRABALHO DE PROJECTO	8
1.2. ALCANCE E OBJECTIVOS	14
1.3. METODOLOGIA ADOPTADA E ACÇÕES DESENVOLVIDAS	14
1.4. ESTRUTURA DO TRABALHO DE PROJECTO	19
CAPITULO II – PARA UM CONCEITO DE AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL	20
2.1. RISCOS SOCIAIS E DIREITOS DE CIDADANIA: DESAFIOS PARA A INTERVENÇÃO SOCIAL.....	20
2.2. PARA UMA ABORDAGEM DA INTERVENÇÃO SOCIAL	27
2.3. DEFINIÇÃO DO CONCEITO DE AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL.....	35
CAPITULO III – PARA UMA METODOLOGIA EM AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL	41
3.1. PROCESSO EM AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL	41
3.1.1. <i>Do Planeamento</i>	41
3.1.2. <i>Da Descrição, Análise e Avaliação do Plano de Intervenção Social</i>	45
3.1.3. <i>Da Análise casuística da Intervenção com recurso à Técnica de Análise de Redes</i>	46
3.1.3.1. Aplicação da Técnica de Análise de Redes a um Caso Prático.....	47
3.1.4. <i>Das Conclusões às Recomendações</i>	54
3.2. QUESTÕES DE ÉTICA ASSOCIADAS À AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL	55
CAPITULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
FONTES PRIMÁRIAS	61
BIBLIOGRAFIA	62

“Todo o sociólogo sonhou um dia ou outro que os seus trabalhos tivessem um efeito social. Todo o sociólogo teve o desejo de ver as suas pesquisas modificar a sociedade. Por detrás de todo o sociólogo dormita a ideia de mudança social.” (Hess, 1983:11)

APRESENTAÇÃO

O trabalho de projecto que me proponho apresentar para a obtenção do grau Mestre em Sociologia é o resultado do interesse, aproximadamente de uma década, em aplicar a Sociologia numa área onde, fundamentalmente, profissionais da Contabilidade, da Gestão, do Direito têm dado os seus contributos: a Auditoria. Por força das circunstâncias ou não, há 11 anos atrás, logo após ter obtido o meu grau académico de licenciado em Sociologia, tive a oportunidade de ir desempenhar funções no Gabinete de Auditoria Interna da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; Instituição onde trabalho desde 1992. Entre os trabalhos de auditoria que me foram propostos desenvolver, ora de cariz mais financeiro, ora de conformidade jurídica, nunca deixei, em tempo algum, de questionar-me onde é que, de que modo e que Sociologia poderia ser aplicada nesta função de auditar numa Santa Casa, cujos fins reflectidos nos seus Estatutos visam proporcionar o bem-estar, principalmente, das pessoas mais carenciadas. Para muitos sociólogos que iniciam a sua actividade, deambulando, alguma das vezes, por áreas profissionais para si desconhecidas, e que não encontram aí alguém seu par para orientar, como outrora era feito entre Mestres e Aprendiz de determinado Ofício, nem tão pouco um Manual de Procedimentos que indique como fazer, coloca-se um desafio, principalmente, para todos aqueles que, ainda, se encontram imbuídos na cultura que faz ser e afirmar sociólogo. Tal desafio, cuja finalidade consiste no reconhecimento de se ser sociólogo no meio onde se exerce a profissão e, sobretudo, da sua prática, implica arte em transmutar obstáculos em oportunidades, explorando todas as potencialidades dos saberes adquiridos. Desejável será, porém, que um trabalho de projecto em sociologia, desenvolvido em contexto profissional, mereça, igualmente, a crítica, as sugestões e o reconhecimento dos demais sociólogos e outros especialistas que fazem parte das Universidades, criando-se, assim, uma articulação necessária e efectiva entre estas e a sociedade. A palavra auditar que etimologicamente tem origem do Latim e significa “ouvir” aplicada à vida de todos os dias (vida quotidiana) resulta em conhecimento. Na verdade, foi, também, ouvindo-me e ouvindo outros ao longo da minha prática profissional enquanto auditor (ouvinte), sem deixar de reflectir, que o trabalho de projecto que hoje apresento foi, igualmente, possível edificar. Sem pretender ter, no entanto, o pretensiosismo de o considerar acabado, e esperando que o mesmo venha a merecer o reconhecimento académico (numa Instituição em que guardo muitas boas memórias), espero que o presente trabalho de projecto possa vir a revelar-se como uma ferramenta útil para quem venha a desempenhar funções de auditoria nas áreas do Serviço Social, que designo por Auditoria da Intervenção Social, quer tenham formação em sociologia ou serviço social quer em outras áreas das Ciências Sociais. Por último, não poderia deixar de apresentar um especial agradecimento à

Professora Doutora Maria do Rosário Serafim, que desde o início acolheu a ideia de desenvolver este trabalho de projecto em sociologia e apoiou, incondicionalmente, no seu desenvolvimento. Sem o seu especial contributo o presente trabalho de projecto não teria sido possível realizar, designadamente por este ser sendo de sociologia pretender ter uma aplicação num outro campo profissional, o Serviço Social.

SUMÁRIO

O presente trabalho de projecto tem como propósito propor uma Auditoria, inovadora, aplicada à área do Serviço Social e, em especial, à Intervenção Social, tendo havido, por isso, ao longo da sua elaboração a preocupação de contribuir, por um lado, para a definição de um conceito de Auditoria da Intervenção Social e, por outro, para uma metodologia aplicada a esta nova função (abrangendo aqui a concepção de ferramentas de trabalho), procurando explorar as potencialidades da Sociologia. Não obstante o trabalho de projecto que, ora, se apresenta ter surgido da necessidade de uma aplicação prática de auditar com enfoque “social” as actividades de uma Instituição em concreto (a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa), propondo, nomeadamente, que o novo conceito, as metodologias e os papéis de trabalho se façam constar em sede de um Manual de Auditoria, espera-se que este trabalho possa vir a ser extensível - ou, pelo menos, sirva como referência à concepção de outros Manuais - a outras Instituições, quer prossigam fins de solidariedade social (incluindo ONG's) quer exerçam acções de fiscalização sobre aquelas (nomeadamente, do Estado). Por este motivo, o trabalho de projecto inicia com um enquadramento onde se faz alusão a um conjunto de questões desafiantes com que o Serviço Social se debate na actualidade, nomeadamente onde valores em que assenta a sua intervenção se encontram, muitas das vezes, comprometidos em face de cenários onde se perpetuam e emergem novas exigências e riscos sociais. Procura-se, igualmente, ainda nesta linha, desconstruir, como em qualquer outro exercício sociológico, aquilo que constitui a evidência (senso comum) sobre a intervenção social para, assim, a voltar a reconstruir, mas, aqui, já enquadrada por um novo “prisma”, cruzando não só conhecimento oriundo do Serviço Social com, também, o da Sociologia. Da Sociologia afigurou-se recorrer, ainda, e já noutro Capítulo, à técnica de análise das redes sociais, por se entender como um instrumento de possível aplicação para uma auditoria que se pretende da intervenção social, permitindo, a par de outros conhecimentos, delinear uma metodologia, possível, para este novo conceito de auditar. Espera-se que o presente trabalho de projecto para uma auditoria da intervenção social possa, sobretudo, responder, a par de outros tantos projectos, aos desafios que se colocam para o Serviço Social e intervenção social, contribuindo não só para zelar pela credibilidade e a reputação das Organizações (ONG's) e Instituições de Solidariedade Social que prosseguem importantes fins humanitários como, também, e sobretudo, acrescentar valor à intervenção social, garantindo às pessoas que se encontram numa situação mais carenciadas e desprotegidas o que constitui os princípios basilares do Serviço Social – Direitos Humanos e Justiça Social.

Palavras-chave: Auditoria da Intervenção Social/ Direitos Humanos/ Rede/Sociologia

SYNOPSIS

The present project work aims at proposing an innovative Auditing that can be applied to the area of Social Service, mainly in what concerns the Social Intervention. Therefore, during its elaboration, our aim was to try to contribute to the definition of a concept of AUDITING in Social Intervention as well as to the search of a methodology that can be applied to this new function (under the concept of working tools) with the purpose of exploring the potentialities of Sociology. It should be mentioned that the present project work has emerged from a real necessity of a practical application that consisted in auditing the activities of an existing Institution, specially focusing on its social activities (Santa Casa da Misericórdia de Lisboa). Our intention consists in preparing an Auditing Manual that can serve as instrumental support to the operational areas (Internal Auditing Dept). We also have the expectation that this work can be extended to other social solidarity institutions (including NGOs), as well as any related entities with supervisory and fiscalization power; it can also be of some reference for the preparation of other similar Manuals. For this reason, the present project work starts with a study over the fundamentals that imply the necessity of a Social Intervention Audit at Santa Casa da Misericórdia, thus having been necessary to study all the related existing legislation as well as the doctrine available on this subject . As the materialization of the Citizenship Rights, under the scope of the Declaration of Human Rights, actually depends upon the dealing with the social aspects (comprised in the field of a social intervention audit), it is our aim to focus, under the sociological point of view, on the relationship between Rights and Procedures. In this connection we had to refer to a lot of challenging questions which the Social Service is being confronted with, at the moment. As a matter of fact, some Values which are the basis of a social intervention may be at jeopardy in face of adverse environments that lead to enduring Social Risks. For the same purpose - similarly to what happens in any other sociological exercise - we try to question what appears to be the evidence (common sense) over the social intervention, in order to reconstruct it; however such reconstruction is now duly and properly structured and constructed in accordance with the knowledge acquired in the Social Service as well as in accordance with the teachings of Sociology. Under the scope of the Sociology, our aim was to call into the Technique of Analysis of Social Network, once we admit it as a good resource for an Audit intended for Social Intervention. In addition to other possible advantages it would enable to set forth a methodology for this new Auditing concept. We hope that the present project work for a Social Intervention Audit may respond – similarly to any other projects – to the challenges that the Social Service and the Social Intervention are being confronted with; it would constitute a valuable contribution towards the credibility and good reputation of the Organizations (NGO) and Social Solidarity Institutions, thus adding

value to Social Intervention, with additional guaranties to those who benefit from the social welfare. This implies the strengthening of the basic principles of the Social Service – Human Rights and Social Justice

Keywords: Auditing in Social Intervention/ Human Rights/Network/Sociology

CAPITULO I- INTRODUÇÃO

1.1. LINHAS FUNDAMENTAIS DO PRESENTE TRABALHO DE PROJECTO

O presente trabalho de projecto surgiu da necessidade em redefinir o conceito de Auditar associando-se uma metodologia assente em bases de conhecimento científico, capaz de orientar profissionais que desempenham ou venham a desempenhar “funções de auditor” em áreas de Serviço Social. Não obstante o trabalho de projecto se circunscrever em termos do seu desenvolvimento a uma Instituição em particular (a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, adiante designada por SCML)¹, espera-se que o mesmo possa vir a revelar-se útil em outras Instituições de Solidariedade Social ou em outros contextos de Intervenção Social. Em termos do desenvolvimento de uma auditoria da intervenção social (objectivo que norteou o presente trabalho), revelou-se necessário explorar as potencialidades da sociologia², sem descurar as exigências de rigor, objectividade e isenção que se colocam ao auditores mesmo quando exercem a sua actividade em áreas tão diferentes como aquela que se pretende, aqui, considerar – o Serviço Social.³

Embora a auditoria se encontre mais associada às áreas financeiras e da gestão⁴ e, por isso, aos auditores se exija adequados e sólidos conhecimentos sobre as matérias a

¹ A avaliação da qualidade da prestação ao cidadão com enfoque na intervenção social encontra-se, ainda, em descoberto e por explorar na SCML, designadamente, pela Auditoria, pelo que se afigurou necessário estudar, conceber e propor dispositivos adequados para avaliar a intervenção social do ponto de vista da sua adequação e efectiva à promoção dos Direitos de Cidadania à luz de textos internacionais dos Direitos Humanos. A auditoria da intervenção social constitui assim um caminho (entre outros possíveis a considerar) que permitirá avaliar a qualidade da prestação ao Cidadão. Neste sentido o trabalho de projecto pretendeu, deste modo, contribuir para que um novo conceito de auditar bem como uma nova abordagem metodológica possam vir a ser adoptados nas práticas profissionais de futuros auditores da intervenção social, contribuindo para um alinhamento da Auditoria face aos Fins Estatutários da Instituição (Decreto-Lei 253/2008, de 3 de Dezembro).

² Importa, aqui, referir que de acordo com o Código Deontológico dos Sociólogos, o exercício dos diversos papéis dos sociólogos implica responsabilidades para com a sociedade e para com a sociologia, devendo a sua profissão ser exercida de acordo com os mais elevados padrões de competência profissional ao seu alcance. Para o efeito, os sociólogos devem procurar explorar todas as potencialidades da sociologia no exercício das suas funções, sem descurar, naturalmente, outras exigências decorrentes dos enquadramentos institucionais ou contratuais em que exercem a sua actividade, salvo se colidirem com princípios expressos pelo seu Código Deontológico.

³ Relativamente às práticas profissionais dos auditores - em especial, dos auditores internos -, estas encontram-se, devidamente, enquadradas por normas internacionais instituídas pelo *The Institute of Internal Auditor* (IPAI, 2009).

⁴ Segundo o IIA “A auditoria interna é uma actividade independente, de garantia e de consultoria, destinada a acrescentar valor e a melhorar as operações de uma organização. Ajuda a organização

auditar⁵, esta, pelas exigências associadas aos Fins Estatutários onde o trabalho de projecto foi proposto desenvolver ⁶ - fins estes previstos em tantas outras Instituições de Solidariedade Social, sejam elas ONG's, Irmandades da Misericórdia, Fundações, Associações, Cooperativas de Solidariedade Social, entre outras -, afigurou-se necessário considerar um novo conceito de auditoria que tivesse como propósito zelar por Direitos Humanos e Justiça social, razão de ser de qualquer intervenção social.

FIGURA 1.1 – ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DA AUDITORIA COM OS FINS ESTATUTÁRIOS



Para além da utilidade que se pretende para a SCML e todos os profissionais do “social” que venham a desenvolver este tipo de auditorias, afigura-se que uma auditoria da intervenção social irá merecer, igualmente, a atenção de outros actores sociais que, directamente ou indirectamente, se encontrem implicados no âmbito do Serviço Social, sejam estes:

- Membros do Governo que tutelam as áreas da Segurança Social (com enfoque especial na Acção Social) e Organismos da Administração Pública que pelas suas competências exerçam acções de fiscalização a Instituições de Solidariedade Social avaliando,

a alcançar os seus objectivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gestão de risco e controlo de governação”.

⁵ Constitui, de um modo geral, áreas de conhecimento indispensáveis para o exercício da função de auditores internos e, por isso, previstos em qualquer programa de formação necessárias, aliás, para uma Certificação de Auditor Interno (CIA): os processos de amostragens em auditoria, Direito das Sociedades e dos Valores Mobiliários, Metodologias de Investigação, Teoria da Auditoria, Tópicos Avançados de Contabilidade Financeira, Auditoria Financeira, Controlo de Gestão, Riscos Empresariais e Controlo Interno, Auditoria a Sistemas de Informação, Auditoria Estratégica e Previsional, Contabilidade e Auditoria de Instituições Financeiras e Seguradoras, Auditoria Assistida por Computador, Auditoria Interna e Operacional, Complementos de Fiscalidade, Fusões, Aquisições e Reestruturações de Empresas, Auditoria aos Relatórios de Sustentabilidade, Contabilidade e Auditoria ao Sector Público, entre outras.

⁶ A SCML de acordo com os seus fins estatutários promove nomeadamente o bem estar junto das populações mais carenciadas.

nomeadamente, a qualidade da prestação ao Cidadão (Inspeção Geral do Ministério do Trabalho e da Segurança Social e Instituto da Segurança Social);

- Gestores de Instituições de Solidariedade Social que têm que tomar decisões do ponto de vista da intervenção social e assegurar a reputação daquelas com sentido de responsabilidade social;
- Mecenas e Beneméritos interessados em saber de que modo têm sido aplicados os seus donativos e que impactos têm tido em prol daqueles cujas intervenções lhes são dirigidas (intervenções estas levadas a cabo pelas Instituições benemerentes); e,
- Por último, outros Actores Sociais, directamente ou indirectamente, implicados na “Questão Social” (“utentes” e familiares, profissionais da intervenção social, políticos, sindicatos, activistas de Direitos Humanos, etc.).

Atendendo às exigências colocadas aos auditores na prossecução das suas actividades⁷ e previstas internacionalmente (ACC, 1972: 18), por razões óbvias, afigurou-se necessário, face ao novo objecto que se pretende auditar (a intervenção social), apelar ao conhecimento proveniente da sociologia. O recurso, nomeadamente, à sociologia (dos conceitos às metodologias) visou contribuir para uma acção de auditoria que venha a assentar em elevados padrões de competência técnica.

A intervenção social (quer esta se dirija ao indivíduo quer a um colectivo) faz, cada vez mais, apelo a bases sólidas de conhecimento proveniente das ciências sociais, razão pelo qual a auditoria deverá com o mesmo rigor científico proceder à sua avaliação. Assim, em termos de processo, a auditoria deverá partir, previamente, de uma base sólida e sustentada de conhecimentos científicos, percorrendo, posteriormente, o caminho inverso da intervenção social - isto é, partindo dos resultados da intervenção propriamente dita para chegar aos critérios que estiveram na base do seu desenvolvimento para, assim, formar uma opinião rigorosa, isenta e objectiva sobre o modelo organizativo adoptado, objecto de um levantamento prévio à análise casuística das pessoas a quem a intervenção foi dirigida.

⁷ A auditoria consiste num processo sistemático de, objectivamente, obter e avaliar prova acerca da correspondência entre informações, situações ou procedimentos e critérios pré-estabelecidos, bem como de comunicar conclusões aos interessados.

FIGURA 1.2 - PROCESSO DA AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL



Pretende-se com uma auditoria desta natureza verificar a adequabilidade/efectividade da intervenção social através das constatações que faz das potencialidades e fragilidades dos sistemas de acção concreto (plano de intervenção social) e, caso haja necessidade, apresentar propostas de melhoria para elevar a promoção do bem-estar das pessoas a quem a intervenção social é dirigida. A auditoria ao contribuir, deste modo, para a melhoria dos modos de funcionamento e organização da intervenção social garante não só uma melhor prestação, como também ajuda a fomentar um clima e uma cultura organizacional que premeie a excelência da intervenção, fomentando um ambiente psicológico positivo necessário à promoção do bem-estar da pessoa⁸.

⁸ Importa, aqui, realçar que o conceito de bem-estar e, em particular, o de bem-estar subjectivo tem merecido das ciências sociais, mormente das ciências psicológicas, uma atenção especial como campo de estudo, compreendendo critérios científicos definidos por investigadores da área. Em termos históricos, o conceito de bem-estar subjectivo evoluiu ao longo dos tempos, tendo merecido dos movimentos sociais inspirados no Iluminismo e no Utilitarismo o impulso original, através de estudos realizados nas áreas da Qualidade de Vida. Na década de 70 o conceito mereceu a atenção no campo da Saúde ao privilegiar uma abordagem ecológica das questões da Saúde em detrimento de um enfoque exclusivo da Doença. Mais recentemente a Psicologia Clínica adopta o conceito do bem-estar subjectivo no contexto da chamada Psicologia Positiva. Para uma abordagem histórica do conceito de bem-estar subjectivo ver o artigo de dois investigadores da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto de GALINHA, Iolanda & RIBEIRO, J.L. Pais. *História e Evolução do Conceito de Bem-Estar Subjectivo*. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 2005, 6 (2), 203-214.

FIGURA 1.3 – FINS DE UMA AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL



Apesar das questões de domínio mais subjectivo que possam emergir do “social”, exige-se, tal como em qualquer outra auditoria, a obtenção de meios de prova acerca da correspondência entre informações, situações, procedimentos e critérios pré-estabelecidos, que, neste caso concreto, deverão assentar, sobretudo, em questões que são transversais a qualquer intervenção social e problemática associada. Tais questões referem-se a Direitos Humanos e Justiça Social.

Existe diversos tipos de Auditoria, oriundos, na sua grande maioria, das áreas financeiras e da gestão. Porém, não existe uma Auditoria da Intervenção Social tal como se pretende aqui desenvolver e que faça apelo a critérios científicos da realidade social de que a sociologia será capaz de dar. Assim, o que faz distinguir esta auditoria da intervenção social de uma qualquer outra auditoria prende-se com a sua finalidade. Ao apreciar a intervenção social numa óptica “social” e sugerir melhorias pretende acrescentar valor na actividade prosseguida por entidades de Serviço Social promotoras de bem-estar junto dos mais carenciados, no reconhecimento de Direitos Humanos e da Justiça social.

Na verdade, entende-se como uma intervenção social adequada e efectiva aquela que cumpre os objectivos operacionais delineados num plano, seja ele individual ou colectivo, zelando e promovendo, nomeadamente:

- O direito à liberdade de escolha e tomada de decisão independentemente dos valores e opções de vida de cada um (desde que não ameacem os direitos e interesses legítimos de terceiros);
- O envolvimento e participação plena das pessoas, utilizando os meios de que se dispõe de forma a capacitá-las para o reforço de todos os aspectos de decisão e acções que afectam as suas vidas;
- O reconhecimento da totalidade da pessoa, família, comunidade, meio social e natural, identificando todos os aspectos da sua vida;
- As competências das pessoas, grupos e comunidades necessárias ao *empowerment*; e
- A Justiça social, nomeadamente:
 - Combatendo a discriminação negativa com base em características tais como a aptidão, idade, cultura, género, estado civil, estatuto socioeconómico, opiniões políticas, cor da pele, raça ou outras características físicas, orientação sexual ou crenças espirituais;
 - Reconhecendo e respeitando a diversidade étnica e cultural tendo em conta diferenças individuais, familiares, de grupo e comunitárias;
 - Assegurando uma distribuição justa dos recursos disponíveis de acordo com as necessidades de cada um;
 - Chamando à atenção os empregadores, governantes, políticos e público em geral, para as situações nas quais os recursos ou a sua distribuição sejam inadequados, assim como para as políticas e práticas que sejam opressivas, injustas e dolosas;
 - Questionando as condições sociais que levem à exclusão social, estigmatização ou submissão e contribuam para uma sociedade inclusiva.

Por constituírem a razão de ser de uma intervenção social, compreende-se que tais direitos e princípios se encontrem referenciados nos Códigos de Ética e presentes nas práticas quotidianas dos profissionais que se dedicam diariamente à intervenção social⁹, fazendo, deste modo, remissão a textos internacionais como sejam:

- A Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- O Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos;
- O Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos e Culturais;
- A Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial;

⁹ Veja-se os Códigos de Ética dos Assistentes Sociais (designado por Declaração de Princípios) e, também, dos Psicólogos.

- A Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres;
- A Convenção sobre os Direitos da Criança.

1.2. ALCANCE E OBJECTIVOS

Constitui objectivo geral do presente trabalho de projecto em sociologia contribuir para uma auditoria da intervenção social. Assim, tendo em vista nortear a condução dos trabalhos com vista à concepção do presente trabalho de projecto, afigurou-se, então, necessário desdobrar o objectivo geral nos seguintes objectivos específicos:

- Proceder a um enquadramento teórico tendo em vista a redefinição do conceito de auditoria para uma auditoria da intervenção social
- Desenvolver uma metodologia para uma auditoria da intervenção social;
- Conceber e apresentar um conjunto de documentos de trabalho a incluir, nomeadamente, em sede de um Manual de Auditoria.

Pensa-se, assim, que todos os objectivos terão sido alcançados no âmbito do trabalho de projecto que se apresenta, não se pretendendo, porém, ter o pretensiosismo, aqui, de julgar por acabado esta Auditoria da Intervenção Social. Pelo contrário, considera-se ter contribuído para as bases de uma Auditoria da Intervenção Social, esperando que a mesma venha a constituir uma prática, mas também e sobretudo evolua do ponto de vista do conceptual e metodológico, estando em aberto a outros profissionais da intervenção social (assistentes sociais, psicólogos comunitários, educadores sociais e outros) oriundos de campos diversos do saber.

1.3. METODOLOGIA ADOPTADA E ACÇÕES DESENVOLVIDAS

Existe diversos tipos de auditoria (desde as auditoria financeiras às auditoria da qualidade), mas não existe uma auditoria da intervenção social tal como se pretende aqui propor. Por outro lado, desconhece-se a existência de uma abordagem sociológica sobre uma possível auditoria da intervenção social, uma vez que, por razões óbvias, a sociologia dá enfoque a uma realidade social em concreto e não a algo que, ainda, se encontra por projectar, podendo, no entanto, apontar caminhos possíveis em função de investigação produzida sobre determinada problemática social, na óptica de uma sociologia da acção (Guerra, 2000: 9-17).

No entanto, exigências Institucionais decorrentes do compromisso com Fins Estatutários (da SCML), impuseram a necessária emergência de uma auditoria da intervenção social que visasse garantir uma adequada e efectiva intervenção social do ponto de vista da promoção de Direitos de Cidadania à luz da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Por isso, na ausência de um quadro teórico que permitisse orientar o presente trabalho de projecto ou de documentos de trabalho que possibilitassem a sua adaptação a um contexto concreto, optou-se por fazer apelo à memória de uma prática profissional de auditor de 11 anos na SCML e de experiências resultantes de acções concretas de auditoria e de outras traduzidas, designadamente, nas sucessivas propostas e tentativas em desenvolver uma auditoria de âmbito “social”. Assim, à semelhança do que sucede numa investigação sociológica de natureza qualitativa, o método seguido no âmbito do presente trabalho poder-se-ia designar por indutivo, tendo a Instituição constituído o campo de pesquisa eleito e a recolha dos elementos necessários a consequência de uma observação participante (Burgess, 1997: 85-109) que se procurou enquadrar, muitas das vezes, com a teoria numa “...espécie de lançadeira de tear, de um lado para o outro” num movimento pendular, cerzindo no universo social as micro e as macroestruturas.” (Pais, 2009: 121). Nesta linha, o conhecimento emergiu do “terreno”, ou seja de uma experiência em concreto, que no presente trabalho trespassou a da prática profissional, abrangendo, deste modo, também o contexto organizacional.

No presente trabalho, os conceitos foram sendo desenvolvidos (nomeadamente, o de auditoria da intervenção social) com o resultado da prática e da análise de literatura, com o intuito de fundamentar não só a necessária implementação de uma auditoria da intervenção social numa Instituição de Solidariedade Social em concreto, como, também, a sua definição conceptual e metodologia de trabalho (em grande medida, já posta em prática em algumas das acções de auditoria já realizadas). No sentido de operacionalizar o conceito de auditoria da intervenção social proposto, entendeu-se enquadrar, posteriormente, as questões que foram sendo identificadas ao longo das múltiplas acções de auditoria, construindo-se uma Matriz que se apelidou de Risco.

Pretendia-se, assim, que questões problemáticas associadas ao Serviço Social e, em particular, à Intervenção Social fossem aí vertidas. À semelhança do que acontece em auditorias correntes, afigurou-se necessário considerar diversas situações de risco que, atendendo à matéria em enfoque, pudessem comprometer a adequação e efectividade de uma intervenção social do ponto de vista da promoção dos Direitos Humanos. Entende-se, assim, que só numa óptica de antecipar eventuais acontecimentos que comprometam tais Direitos será possível prestar um apoio efectivo à Governação que pretende ser socialmente responsável, acrescentando Valor à Instituição (SCML) do ponto de vista da realização dos seus Fins Estatutários. Embora a Matriz de Risco resultasse da experiência do terreno teoricamente enquadrada (e não de um mero exercício virtual), houve a necessidade de procurar que as mesmas fossem reconhecidas e debatidas por Assistentes

Sociais, facto que levou à constituição de grupos de debate numa Cadeira de Direitos Humanos e Serviço Social do Mestrado de Serviço Social do ISCTE. À Matriz de Risco foi, no âmbito deste suposto exercício virtual, atribuído ponderadores, tendo, mais tarde, permitido proceder ao seu ajustamento.

Com base na Matriz de Risco e de toda a construção teórica e conceptual, procedeu-se, à construção de *Checklists* de acordo com a metodologia seguida para a sua concepção. As *Checklists* constituem papéis de trabalho importantes em diversos campos profissionais, nomeadamente, em auditorias correntes, conferindo elevado rigor às acções de terreno desde que obedecendo a um conjunto de princípios para o seu desenvolvimento. Daniel L. Stufflebeam propõe, assim, um conjunto de princípios para a elaboração e desenvolvimento de uma Checklist que passamos a descrever na figura que se segue (Stufflebeam, *sine anno*: 1-7).

FIGURA 1.1- CHECKLIST PARA A CONCEPÇÃO DE CHECKLIST

Dimensões	Princípios a considerar na concepção de uma <i>Checklist</i>	
Abordagem na concepção de uma Checklist	Definir a área a analisar	1☑
	Identificar os utilizadores destinatários das <i>Checklists</i>	2☑
	Elaborar questionário de acordo com experiência pessoal	3☑
	Estudar literatura adequada	4☑
	Realizar entrevistas exploratórias com especialistas na área	5☑
	Clarificar critérios a ter em conta na elaboração da <i>Checklist</i> (pertinência, inteligibilidade, clareza, imparcialidade, fácil utilização, etc.)	6☑
Elaborar lista de Checkpoints	Listar e ordenar questões consoante importância	1☑
	Converter questões em <i>Checkpoints</i> a analisar	2☑
	Distinguir cada um dos <i>Checkpoints</i> a analisar	3☑
	Elaborar definição para cada descritivo anterior	4☑
Classificar, ordenar Checkpoints	Escrever cada enunciado e definição separadamente	1☑
	Ordenar os descritivos por categorias	2☑
	Identificar as categorias principais e catalogar cada uma delas	3☑
Definir e identificar as categorias importantes	Termos e conceitos principais	1☑
	Estabelecer uma relação com base lógica para cada categoria	2☑
	Avisos relevantes a serem cuidadosamente observados em cada <i>Checkpoints</i>	3☑
	Rever <i>Checkpoints</i> para cada categoria a fim de introduzir clareza e parcimónia	4☑
	Redefinir e rever se necessário os <i>Checkpoints</i>	5☑
Determinar a ordem das categorias	Decidir a ordem de atribuição para os utilizadores	1☑
	Escrever a relação de acordo como ordem de preferência	2☑
	Fazer listagem das categorias que devem ser abordadas	3☑
Revisão da Checklist	Preparar uma versão do projecto de <i>Checklist</i>	1☑
	Envolver os potenciais utilizadores para revisão e crítica do projecto de <i>Checklist</i>	2☑
	Listar as matérias que precisam de maior atenção em face da lógica anterior	3☑
	Destacar as situações que foram sujeitas a observação	4☑
Revisão do conteúdo	Examinar e decidir como apresentar e identificar os diferentes pontos	1☑
	Voltar a redigir a <i>Checklist</i>	2☑
Delinear e formatar a Checklist para que seja aplicável	Determinar em conjunto com os utilizadores o valor de importância das categorias consideradas	1☑
	Determinar em conjunto com os utilizadores modos de observação e fontes face aos <i>Checkpoints</i>	2☑
	Determinar em conjunto com os utilizadores quais os resultados satisfatórios a alcançar	3☑
	Determinar em conjunto com os utilizadores procedimentos a adoptar em face à apresentação	4☑
	Definir a forma final da Checklist tendo em conta o trabalho anterior	5☑

As *Cheklists* foram, assim, concebidas não só para uma fase de planeamento (em especial, de exame prévio às entidades que venham a ser auditadas), como, também, para uma análise casuística de processos individuais que permitam avaliar a dinâmica da rede de intervenção social. Tais papéis de trabalho revelam-se de grande utilidade na orientação dos trabalhos e elementos a recolher em sede de terreno. Na elaboração das *Cheklists* perspectivaram-se, ainda, diversos meios de obtenção da prova, considerando para o efeito as diversas técnicas em uso pelas ciências sociais (da observação directa, às entrevistas, entre outras). Procedeu-se à respectiva correspondência destas técnicas às Categorias e *Checkpoints* constantes das *Cheklists* que se encontram no Manual de Auditoria anexo ao presente trabalho de projecto. Para a análise casuística dos processos individuais, privilegia-se a análise de conteúdo dos documentos nestes contidos. Uma vez que o presente de trabalho visa, fundamentalmente, a concepção de um Manual (como fazer) e não da aplicação a casos concretos de acções de auditoria da intervenção social, a avaliação que se perspectiva para o desenvolvimento de *Cheklists* ficará para um momento posterior à da implementação desta auditoria na SCML, que se pretende difundido não só através dos sites oficiais desta Instituição como, também, de um modo mais globalizado na Rede Internacional de Serviço Social criada no ISCTE. Após a aprovação da proposta de revisão do Manual e desenvolvimento de auditoria da intervenção social, considera-se estarem reunidas as condições necessárias para uma avaliação destes papéis de trabalho nos moldes que a seguir se descreve.

FIGURA 1.2- CHECKLIST PARA A CONCEPÇÃO DE CHECKLIST

Dimensões	Princípios a considerar na concepção de uma <i>Cheklis</i> t	
Avaliação da <i>Cheklis</i>t	Obter pareceres de entidades e peritos	1☑
	Envolver os utilizadores conhecedores no teste da <i>Cheklis</i> t	2☑
	Avaliar se na generalidade a <i>Cheklis</i> t preenche as necessidades de pertinência, compreensão, clareza aplicabilidade no campo que se pretende analisar e se é de fácil utilização	3☑
Finalizar a <i>Cheklis</i>t	Enumerar sistematicamente os resultados dos testes	1☑
	Escrever e finalizar a <i>Cheklis</i> t	2☑
Distribuir a <i>Cheklis</i>t	Utilizar a <i>Cheklis</i> t	1☑
	Disponibilizar a <i>Cheklis</i> t através de diversas formas de divulgação	2☑
	Convidar os utilizadores a providenciarem o seu preenchimento	3☑
Rever periodicamente a <i>Cheklis</i>t	Usar toda a informação disponível recebida por todos os utilizadores e melhorar continuamente a <i>Cheklis</i> t	1☑

Entre as técnicas consideradas para efeitos de uma auditoria da intervenção social, afigurou-se necessário recorrer, igualmente, para uma análise que se pretende casuística a processos individuais, à técnica de análise de redes sociais. Para efeitos da concepção de

documentos de trabalho a aplicar especificamente a este tipo de análise consideraram-se os mesmos princípios orientadores seguidos numa investigação que recorre à técnica de análise de redes (Hanneman, 2005), tal como consta da figura que a seguir se apresenta.

FIGURA 1.3- TÉCNICA DE ANÁLISE DE REDES

Dimensões	Descritivo	
Os laços	Descrever que relações estão em análise	1☑
	Indicar se corresponde a uma só relação ou a várias	2☑
	Considerar quais os indicadores para os laços que se pretendem estudar	3☑
	Identificar (para uma análise formal) a natureza dos laços: binário, valorado, simétrico, etc.	4☑
	Identificar todos os laços ou escolhas prioritárias	5☑
Os nós	Indicar qual o Universo	1☑
	Considerar o tipo de amostra (os nós não são independentes)	2☑
	Identificar as relações entre os nós e as pertenças	3☑
Os dados	Indicar como obter os dados (inquérito, entrevista, observação ou análise de conteúdo)	1☑
	Indicar como registar os dados	2☑
A metodologia	Indicar o tipo de análise (análise formal de redes ou outras)	1☑
	Descrever o que se pretende identificar com os dados e a Rede	2☑
	Analisar a sua formação o impacto, bem como algumas das suas características	3☑

Com a aplicação a um caso prático e recurso à aplicação de base informática *UCINET* (Molina, 2005: 1-12; Quiroga, 2003: 1-65), foi, então, possível proceder à descrição de um processo de auditoria da intervenção social, tendo por objectivo conferir a esta descrição maior clareza e sustentabilidade. Deste modo, foram descritas as fases de um processo de auditoria da intervenção social, sem descurar, naturalmente, os referenciais de uma auditoria corrente. Fica, todavia, a ressalva que se entendeu de considerar, apenas, um caso prático para aplicação da técnica de análise de redes e não vários casos como seria desejável numa auditoria da intervenção social, como, também, não se aplicaram todos os papéis de trabalho, designadamente, referentes ao exame prévio. Com efeito, a colaboração com as entidades contactadas foi no sentido do desenvolvimento de instrumentos de trabalho e não da realização de uma acção de auditoria, tendo sido dada a garantida de confidencialidade às entidades que se ofereceram para colaborem. Neste sentido, procurou-se, tanto quanto foi possível, descrever de forma parcimoniosa as entidades implicadas, bem como, recorrido a nomes simulados. Após estudo de definição do conceito e delineamento da metodologia, procedeu-se, então, à apresentação de um conjunto de papéis de trabalho a incluir em sede de um Manual de Auditoria que se anexa ao presente trabalho de projecto,

1.4. ESTRUTURA DO TRABALHO DE PROJECTO

A pesquisa que é apresentada ao longo do presente trabalho de projecto e procura fundamentar o conceito novo de auditoria e as opções metodológicas, encontra-se dividida em mais quatro Capítulos, após introdução (Capítulo I). Assim, afigurou-se, logo após uma breve apresentação do projecto de trabalho, apresentar um enquadramento teórico e conceptual no sentido de contribuir para uma definição de auditoria da intervenção social, tendo-se recorrido a literatura diversa, nomeadamente, do Serviço Social e da Sociologia (Capítulo II). Para finalizar a apresentação do trabalho de projecto, propõe-se uma metodologia em auditoria da intervenção social - que não se confunda como a metodologia para a elaboração do trabalho que, ora, se apresenta, descrita no ponto anterior –, com exposição de um caso prático (Capítulo III).

Reserva-se nas considerações finais um momento de apresentação de uma de uma Auditoria da Intervenção Social (Capítulo IV). Por se tratar de um trabalho de projecto singular em sociologia (com uma abordagem prática), afigurou-se de incluir em anexo a proposta de diversos documentos de trabalho para uma auditoria da intervenção social. Com efeito, e tal como anteriormente foi referido, pretendeu-se com este trabalho procurar um reconhecimento e uma validação de uma prática profissional (associada a esta um novo conceito de auditoria e respectiva metodologia), explorando, nomeadamente, as potencialidades da Sociologia e, também, do Serviço Social, de modo a conferir maior rigor, objectividade e isenção a esta função.

Assim, ao longo do trabalho procedeu-se, sempre que se revelou necessário, á remissão para os anexos, uma vez que o objectivo em termos académicos seria o de reconhecimento dos fundamentos que nortearam as opções do ponto de vista do enquadramento da função na Instituição, do conceito de auditoria da intervenção social e das metodologias, remetendo, assim, para anexo os papéis de trabalho que pretendem ter uma componente operacional para os auditores (e, no caso em concreto, para todos aqueles que venha a exercer funções de auditores da intervenção social). Por último, o trabalho de projecto finaliza com considerações finais onde se faz alusão à necessidade de uma auditoria da intervenção social.

CAPITULO II – PARA UM CONCEITO DE AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL

2.1. RISCOS SOCIAIS E DIREITOS DE CIDADANIA: DESAFIOS PARA A INTERVENÇÃO SOCIAL

A assunção do risco é hoje, nas sociedades modernas (Beck, 2000), cada vez maior, bem como as consequências daí decorrentes, nomeadamente, no mundo empresarial. A noção de risco traduzida em práticas empresariais reais remete muitas pessoas para uma situação de desvantagem não só em aceder como em manter um emprego fixo (Sennett, 1998: 118-149). A precariedade no emprego ou mesmo a falta de emprego constitui um dos factores de exclusão social, dada a importância que o trabalho assume não só como principal fonte de rendimento como, também, pelo referencial na definição de um estatuto social. Um desvinculo da relação com o trabalho traduz-se na maioria das vezes na perda de auto-estima e desenvolvimento de uma identidade de derrota. Tal com nos refere Luís Capucha a ausência de emprego ao longo do tempo corrói as capacidades pessoais e profissionais, contribuindo, deste modo, para a perda de hábitos e enfraquecimento de laços sociais. Este facto provoca perturbações psicológicas que se reflectem numa desmotivação pessoal e desorganização familiar, em eventuais hábitos de alcoolismo ou toxicodependência, dificultando as perspectivas de (re)inserção social e laboral (Capucha: 2005). Constituindo, nesta perspectiva, o trabalho como uma das mais importantes formas de afiliação à sociedade, a sua privação poder-se-á traduzir, assim, na negação em aceder a outros Direitos de Cidadania á luz de Direitos Humanos.

A incapacidade de aceder a tais Direitos como resultado de uma perda (do vínculo laboral, por exemplo) poderá ter resultados, ainda, mais negativos do que no passado, na medida em que a sociedade tendencialmente vai deixando, também, de desempenhar a sua função de “providência”, como o fazia outrora. Boaventura Sousa Santos, na década de 90, considerava que “... A degradação da qualidade da providência estatal tem algumas semelhanças com o que tem vindo a acontecer nos Estados-providência europeus nos últimos dez anos. Mas a sua importância social e política é, contudo, diferente, já que o limiar ou ponto de partida do processo de degradação é mais baixo em Portugal do que na Europa desenvolvida. Contudo, em Portugal, o défice de providência estatal não se manifesta em formas de ruptura social ou política tão graves quanto seria de espera, tendo em conta as proporções que atinge... isto deve-se ao facto de parte desse défice providencial do Estado ser compensado, pelo menos em parte, pela providência socialmente produzida. Por outras palavras, em Portugal um Estado-providência fraco coexiste com uma sociedade providência forte.” (Santos, 1993: 46). Face a uma sociedade providência, igualmente, enfraquecida, às instituições filantrópicas da sociedade civil - em

que o Estado tem marcado a sua presença¹⁰, desde que transferiu tais serviços outrora públicos, regulando, financiando e fiscalizando - coloca-se desafios no sentido de continuar a intervir junto dos mais fragilizados de modo a proporcionar a estes os recursos e as competências necessárias tendo em vista o acesso aos Direitos de Cidadania. A criação de dispositivos que permitam verificar da adequação da intervenção social na efectivação desses Direitos, não só na SCML, como, também, em Instituições filantrópicas congéneres, tal como se pretende propor no âmbito do presente trabalho de projecto, poderá constituir uma resposta possível em face dos cenários actuais de acentuação das desigualdades sociais e da corrosão das solidariedades sociais.

FIGURA 2.1 – DISPOSITIVOS QUE VISAM ZELAR PELOS DIREITOS DE CIDADANIA



Na verdade, o Estado já não pode contar da mesma forma com o já fez no passado com a sociedade para assumir a função de “providência”, restando, por isso, às instituições filantrópicas, designadas de sociedade civil secundária¹¹, o papel importante de continuar a promover o bem-estar social, contribuindo por uma sociedade mais humana e justa. Todavia, afigura-se que face às incertezas decorrentes da actual conjuntura económica

¹⁰ Importa, aqui, salientar que a segurança social compreende não só os regimes contributivos e não contributivos, como também o exercício da acção social, conforme o número 2 do Artigo 2.º da Lei n.º 28/84 de 14 de Agosto, cabendo ao Estado, em especial ao que se refere à Acção Social, de acordo com o número 5 do Artigo 63.º do Capítulo II Título III da Constituição da República Portuguesa, apoiar e fiscalizar, nos termos da Lei, a actividade e o funcionamento das instituições particulares de solidariedade social e de outras de reconhecido interesse público sem carácter lucrativo, com vista à prossecução de objectivos de solidariedade social destinados à família, à infância e juventude, a pessoas portadoras de deficiência e à terceira idade (consignados na alínea b) do número 2 do Artigo 67.º, no Artigo 69.º, na alínea e) do número 1 do Artigo 70.º e nos Artigos 71.º e 72.º do Capítulo II Título III da Constituição da República Portuguesa).

¹¹ Designação dada pelo facto do Estado através de tais instituições se reproduzir a si mesmo.

coloca-se a hipótese do Estado recuar, ainda, mais no que diz respeito ao estímulo financeiro dado a estas instituições e ampliar a sua acção fiscalizadora, aumentando o seu nível de exigência¹². Face a tais dificuldades, resta às instituições inovar nas metodologias de intervenção social e dar-lhes visibilidade, sem descurar os critérios de sustentabilidade que garantam a sua manutenção e de controlo das contas¹³, de modo a contribuir para a efectivação de Direitos Humanos e a tornar transparentes os seus processos de intervenção no âmbito do Serviço Social. Talvez a ausência de uma acção de fiscalização mais adequada que permitisse apreciar a adequação da intervenção social no que respeita à efectivação dos Direitos Humanos fosse uma das razões pelas quais as verbas canalizadas para a Segurança Social, bem como das políticas e programas operacionais não tivessem os reflexos desejáveis no combate à exclusão social¹⁴. Tal como nos refere Juan Mozzicafreddo, *“A este respeito, sublinhe-se, por um lado, o efeito de dualidade produzido pelas políticas públicas de integração social, na área social e educativa, que, apesar dos mecanismos de transferências monetárias e de programas operacionais, a melhoria significativa de uma grande parte da população, coexiste com a persistência estrutural da exclusão social de um segmento significativo da mesma população”* (Mozzicafreddo, 2007: 17). Depreende-se, assim, que a acompanhar tais mecanismos de transferências monetárias e programas operacionais, como, também, a intervenção social levada a cabo por Entidades no âmbito do Serviço Social, deveriam ter sido instituídos

¹² Refira-se que tal exigência se colocará, todavia, como aliás tem sido prática, mais ao nível dos normativos e da prestação de contas e menos no zelo de Direitos de Cidadania.

¹³ No caso da SCML para além de um Conselho de Auditoria (n.º 2 do artigo 17.º do Capítulo II Anexo aos Estatutos aprovados por Decreto-Lei 253/2008, de 3 de Dezembro) e de um Gabinete de Auditoria Interna cujas competências se circunscrevem, em exclusivo, à verificação dos sistemas de controlo interno e performance (do ponto de vista da economia, eficiência, eficácia) das actividades, a Instituição deve a prestação de contas ao Tribunal de Contas (de acordo com a alínea h) do artigo 51.º da Secção IV do Capítulo IV da Lei n.º 98/97, de 26 de Agosto).

¹⁴ Considera-se ausência de uma acção de fiscalização adequada uma vez que, não obstante no Estado já se encontrar previstas competências de fiscalização para avaliar a Qualidade da Prestação ao Cidadão, quer ao nível de uma Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho e da Segurança Social (conforme n.º 2 do artigo 10.º do Capítulo II do Decreto-Lei 211/2006, de 27 de Outubro) quer de um Instituto da Segurança Social no que diz respeito, em especial, às IPSS, através do seu Departamento de Fiscalização e Gabinete de Qualidade e Auditoria (artigo 10.º, Subsecção I e artigo 18.º Subsecção II do Capítulo II dos Estatutos Anexo à Portaria n.º 638/2007, de 30 de Maio), se desconhece da existência de conceitos e metodologias em auditoria que trespassassem a mera verificação da conformidade normativa na relação entre Prestadores e Cidadão.

dispositivos que permitissem, nomeadamente, aferir como na prática se efectivaram ou não Direitos de Cidadania.

O mesmo autor refere que *“O elemento social da cidadania não se refere à capacidade de executar os direitos de cidadania, mas sim às possibilidades de atribuição de recursos e capacidades necessárias ao exercício desses direitos.”* (Mozzicafreddo, 2000: 182). Este facto exigiria, assim, uma abordagem que aprecie a natureza das inter-relações sociais estabelecidas e suas implicações nas trajectórias de vida daqueles que beneficiam dos serviços sociais, uma vez que os números só por si (quer respeitem a transferências monetárias quer a pessoas abrangidas por programas operacionais) não são garante de maior capacidade por parte dos actores sociais de efectivar, no âmbito da intervenção social, Direitos Humanos. Por seu turno, importa realçar que o necessário rigor com a execução orçamental e prestação de contas não é nem de todo deverá servir como pretexto de menos Direitos. Enquanto o primeiro se reporta à necessidade de um sistema de controlo eficaz¹⁵ (e que premeie, igualmente, o acesso universal da informação financeira a todos os Cidadãos) de modo a contribuir para um uso mais prudente dos bens confiados ao Estado¹⁶ na prossecução do interesse público (Eugénio, 2007: 399-432), o segundo refere-se à capacidade de inovar as metodologias de intervenção social existentes no sentido de desenvolver capacidades junto de pessoas que se encontram em

¹⁵ O Controlo Interno constitui, de acordo com The Institute of Internal Auditor (IIA), uma entre outras áreas, objecto da avaliação por parte da auditoria com o objectivo específico de emitir um parecer independente e objectivo sobre a adequação e eficácia em resposta aos riscos relativos da organização, operações e sistemas de informação quanto á:

- Fiabilidade e integridade da informação financeira e operacional;
- Eficiência e eficácia das operações;
- Salvaguarda dos activos;
- Conformidade com as Leis, regulamentos e contratos.

¹⁶ No que respeita, em particular, ao Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira, este compreende o domínio orçamental, económico, financeiro e patrimonial e visa exercer o coerente e articulado do controlo na Administração Pública (de acordo com o número 1 do Artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 166/98), consistindo o controlo interno na verificação, acompanhamento, avaliação e informação sobre a legalidade, regularidade e boa gestão, relativamente a actividades, programas, projectos, ou operações de entidades de direito público ou privado, com interesse no âmbito da gestão ou tutela governamental em matéria de finanças públicas, nacionais e comunitárias, bem como de outros interesses financeiros públicos em termos de lei (de acordo com o número 2 do Artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 166/98). Integram o SCI as inspecções-gerais, a Direcção Geral do Orçamento, o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social e os órgãos e serviços de inspecção, auditoria ou fiscalização que tenham como função o exercício do controlo interno (de acordo com o Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 166/98).

situações de desvantagem social para aceder a tais Direitos. Saliente-se, todavia, que não obstante as diferenças apontadas, tanto no primeiro como no segundo, se defende a necessária compatibilização entre princípios empreendedores e valores democráticos, principalmente em face da corrosão das estruturas sociais de coesão interna que se têm vindo a assistir que comprometem, em grande medida, a efectivação dos Direitos Humanos.

Segundo Pedro Hespanha “(...) a globalização está a provocar a corrosão das estruturas de coesão interna nas sociedades contemporâneas e, ao mesmo, tempo a aumentar o risco de marginalização e de exclusão para sectores crescentes da população. A diferenciação social é um desses processos e está relacionada com fenómenos bastante visíveis nas sociedades contemporâneas, como a acentuação das desigualdades, a crescente marginalização de certas camadas e a gradual destruição das solidariedades sociais” (Hespanha, 2002). Tal cenário coexistirá, muito provavelmente, num futuro próximo com um eventual recuo das políticas de serviços sociais, reportando-se estas, de acordo com Juan Mozzicafredo, “...uma estrutura de fornecimento de serviços, cobertura de riscos e de redistribuição dos rendimentos” em diferentes sistemas nomeadamente “de segurança social”, “de provisão de serviços sociais, institucionais e directos”, “de transferências sociais de benefícios monetários”, “de assistências e de acção social para cobrir as categorias dos cidadãos socialmente necessitados” e “específicos não estruturais de atribuição de benefícios sociais e monetários indirectos” (Mozzicafredo, 2000: 29-68).

Caberá, assim, conjuntamente ao Estado e à sociedade civil “secundária” encontrar mecanismos de articulação de modo a continuar assegurar tais serviços de interesse público (mesmo com uma redefinição do primeiro), sob pena de se virem a perpetuar os círculos da exclusão social de uma fileira de pessoas que tende a aumentar, o que, por si, já constitui numa incapacidade da sociedade em promover Direitos Humanos. Segundo Juan Mozzicafredo “(...) assim como a dimensão estrutural do Estado-Providência se foi formando num determinado contexto histórico e sociológico, a redefinição das suas dimensões constitutivas e, portanto, a reorganização das funções que desempenha na sociedade não poderão ser instituídas independentemente das transformações, necessidades e interesses que os cidadãos exprimem no actual contexto democrático de funcionamento e organização das sociedades”. (Mozzicafredo, 2000: 27). O interesse público e a definição das funções do Estado estarão relacionados com cada contexto em particular e aos movimentos sociais emergentes, sendo certo que, presentemente, se colocam desafios face aos processos de modernização da Administração. A este respeito defende Juan Mozzicafredo que a “(...) eficiência é um valor e como tal deve competir

com outros valores, tais como a democracia, a responsabilidade individual da função e a equidade da aplicação das políticas e dos procedimentos: a questão básica é que, em matéria do serviço público, a aplicação da eficiência não pode estar alheada das questões de equidade e da observância dos procedimentos democráticos.” (Mozzicafreddo: 2008).

Os riscos sociais emergentes, na actualidade, e que dizem respeito à “acentuação das desigualdades” e “gradual destruição de solidariedades sociais” existentes coloca uma questão essencial: Como continuar a garantir a efectivação de Direitos Humanos em face da crise actual do Estado-providência. Uma vez mais será a sociedade civil, através das instituições filantrópicas, que terão de recriar novas artes de intervir no social, que assegure os princípios e valores humanistas que estiveram na génese do Serviço Social, face aos constrangimentos que emergem numa sociedade onde o económico parece ditar as agendas e as políticas públicas, reflectindo-se na vida:

- Das Instituições de Solidariedade Social;
- Dos profissionais que intervêm junto das pessoas que se encontram numa situação de desvantagem; e
- Daqueles que se encontram excluídos de Direitos de Cidadania.

Os valores humanistas que sustentam a acção e arte de recriar novas formas de intervir no social aliado, igualmente, ao saber constituem um caminho alternativo para a instituições filantrópicas contribuírem, através da prossecução dos seus fins, para uma sociedade mais humana e justa, sendo, também, desejável que na criação de dispositivos de avaliação se faça igualmente apelo ao conhecimento.

José Madureira Pinto sustenta, a propósito, “(...) que a transformação progressiva do real, neste caso a economia de mercado, é incompatível com a sua essencialização, seja enquanto exercício virtuoso de uma mítica racionalidade que seria perversamente perturbada pela regulação do estado, seja, pelo contrário, enquanto projecção de uma vontade incontrolada de dominação. Contribuindo para uma crítica fundamentada da referida essencialização, as ciências sociais podem tornar-se, então, um instrumento precioso para a construção de uma espécie de «economia providência» e, por essa via, para a emergência de sociedades mais dinâmicas e mais justas.” (Pinto, 2008: 135). À medida que as desigualdades sociais se agravam e as solidariedades sociais ficam mais frágeis, numa sociedade providência cada vez mais fragilizada marcada por uma anomia social e um Estado que se habituou a transferir tal responsabilidade para a sociedade civil (Santos, 1993: 17-56), os riscos de não efectivação de Direitos Humanos encontram-se cada vez mais iminentes.

Ao Estado resta, assim, procurar, cada vez mais, desenvolver a articulação necessária com as Instituições promotoras do bem-estar social, quer através de estímulos (financeiros e outros) à prossecução das suas acções, quer através de dispositivos de controlo adequados e suficientes que permitam zelar pela efectivação dos Direitos Humanos junto das pessoas, nomeadamente, que se encontram em desvantagem social.

Às Instituições de Solidariedade Social coloca-se uma real e acrescida¹⁷ responsabilidade social em prol da comunidade, para que continue a reproduzir princípios originais de solidariedade social¹⁸ e, ao mesmo tempo, assegure os valores éticos do Serviço Social (Barroso, 2006:1-13), que assentam em Direitos Humanos e Justiça Social reflectidos, entre outros documentos¹⁹, na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU: 1999), transpostos, igualmente, para a Carta Social Europeia, a Constituição da República e todo o ordenamento jurídico do País²⁰.

A credibilidade e a reputação do Estado, das Instituições de Solidariedade Social e dos profissionais do Serviço Social dependem, em grande medida, de se ser capaz de assegurar os Direitos de Cidadania mesmo em cenários adversos face, nomeadamente:

¹⁷ Considera-se acrescida, neste contexto, uma vez que as questões éticas e de responsabilidade social começam por serem equacionadas, inicialmente, no mundo empresarial e, em especial, entre multinacionais que se encontram cotadas nas Bolsas, por terem sido penalizadas nos seus lucros face à divulgação de situações de violação de Direitos Humanos - nomeadamente, trabalho infantil - em países em vias de desenvolvimento onde as mesmas tinham as suas unidades fabris. Para um maior desenvolvimento do tema recomenda-se a obra de Arménio Rego et al, *Gestão Ética e Socialmente Responsável* (REGO: 2007).

¹⁸ No caso da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa esses princípios originais constam do artigo 4.º dos Estatutos, aprovados por Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de Dezembro, onde refere que “... a SCML tem como fins a realização da melhoria do bem-estar das pessoas, prioritariamente das mais desprotegidas ... de acordo com a tradição cristã e obras de misericórdia do seu compromisso originário e da sua secular actuação em prol da comunidade...”.

¹⁹ A Declaração de Princípios de 2007 para um Código de Ética no Serviço Social refere como documentos com maior relevância para a prática do Serviço Social: a Declaração Universal dos Direitos Humanos; o Pacto Internacional sobre Direitos Cívicos e Políticos; o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos e Culturais; a Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres; a Convenção sobre os Direitos da Criança; a Convenção dos Povos Indígenas e Tribais.

²⁰ Estes referem-se, designadamente: a Direitos Cívicos e Políticos (artigos 2.º a 21.º da Declaração dos Direitos Humanos); a Direitos Económicos, Sociais e Culturais (artigos 22.º a 27.º da Declaração dos Direitos Humanos) e a Direitos Colectivos (artigo 28.º da Declaração dos Direitos Humanos).

- À reprodução de velhas e emergência de novas vulnerabilidades sociais num tecido social de solidariedades sociais já por si bastante enfraquecidas;
- À radicalização de discursos e acções que atentam contra Direitos de Cidadania sobre quem já se encontra em situação de desvantagem social;
- A um possível risco de enfraquecimento do Estado de Bem-Estar Social;
- À insustentabilidade financeira por parte de Instituições de Solidariedade Social numa sociedade civil fracamente implicada na Questão Social (do Voluntariado ao Mecenato);
- Entre tantos outros factores.

Assegurar a adequabilidade e efectividade do Serviço Social e, em especial, da Intervenção Social, no respeito dos seus fundamentos éticos e tornar visíveis as práticas da intervenção social bem como os seus resultados (proposta apresentada no presente trabalho de projecto), permitirá, entre outras medidas, contribuir para a necessária credibilidade e reputação do Serviço Social e das Instituições de Solidariedade Social.

2.2. PARA UMA ABORDAGEM DA INTERVENÇÃO SOCIAL

A intervenção social, da sua origem aos tempos modernos, passou por mudanças imprimidas não só pelos diferentes modos de conceber a “questão social” (Castel, 1998: 495-591), como, também, a “piedade” e a “caridade” (Geremek, 1995: 287-291) e a “solidariedade” (Mouro, 2001: 68-86). O trabalho relacionado com a intervenção social assenta, actualmente, em teorias e metodologias oriundas de diferentes campos do saber que se consubstanciam em práticas de intervenção (métodos e técnicas), desenrolando-se em contextos organizacionais (organização) ou comunitários. Deste modo, compreende-se que tais práticas devem ser consideradas num contexto onde inter-relações sociais se tecem entre diversos profissionais (equipas multidisciplinares de intervenção social) e entre estes com as pessoas a quem a intervenção social se destina.

A intervenção social, hoje, procura uma aplicação prática através de uma série de passos bem organizados, de tarefas, que se encontra nas diversas abordagens, resultado de uma heterogeneidade de visões e de papéis associados às múltiplas profissões (qualificações e designações de postos de trabalho) e actividades/ tarefas levadas a cabo (Chopart, 2003: 67-102), no quadro de Instituições de Solidariedade Social, quer aquelas se concretizem num contínuo (plano de intervenção social), e com recurso a um conjunto de respostas

sociais do meio²¹, ou de modo casuístico e pontual para responder a situações em concreto. Neste sentido, afigura-se necessário para a compreensão da Intervenção Social concebê-la como Trabalho, isto é, parafraseando João Freire, uma “(...) *actividade deliberadamente concebida pelo homem, consistindo na produção de um bem material, na prestação de um serviço ou no exercício de uma função, com vista à obtenção de resultados que possuam simultaneamente utilidade social e valor económico, através de dois tipos de mediações necessárias, uma técnica e outra organizacional.*” (Freire, 2002: 379). Um plano de intervenção social poderá, assim, ser concebido como uma forma de organização, que segundo João Bilhim: (1) compreende grupos de duas ou mais pessoas; (2) com relações de cooperação entre elas; (3) com uma necessária coordenação formal de acções; (4) caracterizando-se pela prossecução de metas; (5) uma diferenciação de funções; (6) estrutura hierárquica; (7) e existência de fronteiras (Bilhim, 1996), sem descuidar, naturalmente, a envolvente onde esta se insere – quer esta respeite a um nível micro de contextos sócio-culturais, quer se reporte a um nível meso das redes de respostas sociais existentes ou, ainda, a um nível macro das políticas e programas em vigor.

Tal plano de intervenção social, considerado num contínuo quer este se opere numa só Entidade ou em várias Entidades simultaneamente, abrange, ainda, diferentes fases que (Robertis, 1995), que se resumem nas seguintes:

- Atendimento;
- Diagnóstico psico-social;
- Definição de Plano de Desenvolvimento Individual/Social;
- Mobilização das respostas e medidas sociais;
- A avaliação (abrangendo a monitorização; os dispositivos de escuta das opiniões/reclamações/sugestões das pessoas a quem a intervenção social se destina e a meta-avaliação); e
- A Supervisão.

A adequabilidade e efectividade de um plano de intervenção social necessárias à valorização da pessoa e desenvolvimento das suas competências para a promoção de Direitos Fundamentais dependem, em grande medida, das estruturas de organização (Mintzberg, 1995), que as entidades implicadas possam vir a adoptar e das respectivas dinâmicas – umas podendo configurar modelos mais burocráticos a outras modelos

²¹ O Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social dispõe de um Manual de Nomenclaturas e de Conceitos sobre Respostas Sociais destinadas à Infância e Juventude, População Adulta, Famílias e Comunidade e Grupo Fechado de Respostas Pontuais (MTSS/DGSSFC: 2006)

democráticos e participativos centradas na pessoa. Desejável seria, por isso, à luz das modernas teorias da intervenção social, que as entidades implicadas adoptassem modelos que reposicionem a pessoa a quem se destina a intervenção no centro, como actor crucial, privilegiando a componente participativa em vez da terapêutica, reconhecendo, deste modo, as características particulares pessoais e sociais (a pessoa no seu todo), rejeitando uma intervenção indiferenciada e despersonalizada. Com efeito, uma componente participativa que valoriza a reflexividade da pessoa (por isso, aceite o elemento individualista) e atenda às necessidades e aspirações da mesma, independentemente da orientação e lugar que ocupa na estrutura social, permitiria dotar a pessoa das capacidades necessárias para desbloquear obstáculos ao seu progresso pessoal e social (Payene, 2002: 404-406). Constatase, porém, que nem todas as entidades procuram tal via à participação, acabando por adoptar modelos do tipo burocrático incompatíveis com uma intervenção que pretende o *empowerment* da pessoa. Várias podem ser os condicionantes - quer estes respeitem à envolvente, quer se relacionem com questões de organização - que podem comprometer a adopção de uma intervenção social que pretende ser mais reflexiva, humanista e democrática. Na actualidade, as Instituições de Solidariedade Social não deixam de estar, tal como as empresas que assentam a sua actividade no lucro, sob a mesma lógica de serviço, modelando as organizações no sentido de distinguir, por um lado, “serviços-relacionais” ou “front-office” e, por outro, “serviços industriais-instrumentais” ou de “back-office” (Almeida, 2005).

Esta modelação, em grande medida, resultado de uma “lógica de serviço”, de que fala este sociólogo, poderá explicar a especialização crescente das tarefas dos profissionais que, também, se aplica ao Serviço Social, estando por estudar, contudo, os efeitos desta instrumentalização e/ou industrialização nos seus princípios éticos. Tal facto deveria merecer a devida atenção.

Segundo Sarah Banks o avanço para um trabalho mais próximo de outros profissionais podem comprometer os valores em que assenta o Serviço Social. Sarah Banks considera que “(...) Um dos perigos da fragmentação é que as tarefas que os trabalhadores sociais desempenham se tornem tão diversificadas e especializadas que já não são reconhecíveis como trabalho social, logo não podem partilhar um conjunto de valores comuns (...)” (Banks, 2001.120), que permitam:

- Reconhecer o valor e da dignidade de toda a pessoa humana;
- Facilitar a auto-realização de cada indivíduo com o devido respeito pelos interesses dos outros;
- Aliviar e prevenir a aflição e o sofrimento;

- Servir a pessoa humana com integridade profissional e competência;
- Chamar a atenção daqueles que ocupam o poder para as formas pelas quais os governos, as sociedades ou as instituições criam ou contribuem para estados de injustiça social, de aflição e sofrimento.

Este avanço para um Serviço Social mais próximo de outros profissionais tem-se verificado, também, com a emergência da adopção dos Sistemas de Qualidade em Instituições de Solidariedade Social (designadamente ao nível da qualificação das respostas sociais), encontrando-se, ainda, por desenvolver estudos sobre os impactos da qualificação nestas Instituições, à semelhança dos que já foram realizados na Indústria (DOMINGOS: 2008). Sem se pretender retirar a pertinência deste movimento da qualidade no âmbito da Acção Social, necessário, aliás, para garantir o bem-estar da pessoa ao cuidado das Instituições, as directrizes que emanam dos Manuais²² podem não contemplar, contudo, todas as situações que possam emergir da realidade social complexa respeitantes a estes contextos específicos de intervenção, quer aquelas ocorram em Lares, quer em Centros de Acolhimento ou em outras respostas sociais, não obstante a necessidade de intervir face aos problemas concretos que possam surgir na vida quotidiana destas Instituições. Por outro lado, a “qualifobia”, como afirma Ivo Domingos na sequência dos estudos que tem realizado sobre a matéria embora em contextos diferentes, “(...) não é necessariamente uma vantagem, também pode ser uma vilagem das rotinas e das definições tomadas por garantidas. Quando o sistema adquire a propriedade retificante, tornando-se capaz de se reproduzir de forma autónoma e acrítica na consciência das pessoas, a qualidade superou a estratégia da organização. E isso é mau para ambas.” (Domingos, 2006: 23). Para além da necessária flexibilidade em face das situações em concreto, o que uma grande parte das vezes exige autonomia reflexiva e técnica para uma resposta que se pretende ajustada aos perfis da pessoa que se pretende intervir, a qualificação tem-se circunscrito, actualmente, apenas ao nível das respostas sociais e não (pelo menos ainda) ao nível de um Plano de Intervenção Social onde tais respostas sociais devem ser mobilizadas após um diagnóstico e plano de desenvolvimento pessoal tendo em vista a efectivação, num sentido lato, de Direitos Humanos.

Questiona-se, deste modo, o papel das normas, homogeneizador e orientador de práticas profissionais, que num plano de intervenção social poderá comprometer a necessária flexibilidade em face às situações singulares, para uma abordagem que se pretende individualizada e humanizada.

²² Tais Manuais encontram-se publicados no site oficial do Instituto da Segurança Social.

Segundo José Maria Carvalho Ferreira, a Escola das Relações Humanas (com origem na experiência de Hawthorne) defende, desde finais dos anos 20 e década de 30 do século XX, como princípios básicos: 1) que “... o factor humano nas organizações não é produto nem função de uma acção social racional lógica baseada exclusivamente em motivações e interesses de tipo económico...”, mas “... Objecto e sujeito de um conjunto significativo de motivações circunscritas a uma função social de participação e satisfação no trabalho”; 2) que “... Os seres humanos dinamizam, por vezes, uma acção social «não lógica» nos grupos e organizações... orientada por um conjunto de sentimentos, emoções e afeições...” que se desenvolve “... Através de um conjunto de relações e de interacções sociais de tipo informal...” que são “... Imprescindíveis para o desenvolvimento da coesão social, do controlo social e da integração social nas organizações”; e, por isso, “Torna-se imprescindível que as organizações façam um grande investimento na formação e selecção de uma liderança de tipo democrático.” (Ferreira, 1999: 43).

Na verdade, o que aqui se pretende evidenciar, sem desvalorizar a pertinência da adopção de directrizes tendo em vista a qualificação da intervenção, é de que a introdução das mesmas não implica necessariamente que paralelamente os profissionais afectos à organização não adoptem as suas próprias regras informais como resultado, em grande medida, de lógicas de poder instaladas (Friedberg, 1995) relacionadas, muitas das vezes, a grupos de interesse associados à profissão (Rodrigues, 2002: 47-91) e a poderes corporativos instalados (Carapinheiro, 1993), sendo desejável, neste sentido, a compreensão sociológica de tais contextos organizacionais, para que se devolva o papel de actores aos profissionais da intervenção social; isto é, por outras palavras, sejam chamados a participarem nos processos de qualificação da intervenção social.

Philippe Bernoux dá-nos conta da importância, no estudo das organizações, das estruturas informais (Bernoux, 1995), pelo que o mesmo não se deverá esgotar, apenas, aos organogramas e aos fluxogramas, que se limitam apenas a descrever estruturas e procedimentos formais, devendo, por isso, dar-se, igualmente, enfoque aos “sociogramas”.

A sociologia das organizações tem demonstrado que a formalização dos procedimentos que tem em si implícito a redução da margem de incerteza do indivíduo (constituindo em si um mecanismo de poder), nem sempre consegue cumprir tal propósito de controlo, principalmente, quando os actores desenvolvam estratégias que permitam manter essa mesma zona de incerteza, o que constitui em si também uma estratégia de poder a ser considerado, de acordo com a análise estratégica (Crozier, 1977). Tal poder em si não deverá ser, porém, considerado de imediato como uma desvantagem sem uma análise dos valores subjacentes que orientam as acções.

Pelo contrário, se tais acções se orientarem por princípios éticos em que assenta o Serviço Social estas devem ser entendidas como uma vantagem, principalmente, se delas resultarem impactos positivos para a pessoa ou grupos a quem a intervenção social se destinou, sendo desejável, para o feito, premiar o potencial inovar através de uma via participativa e democrática nos contextos onde a intervenção social, envolvendo, igualmente, as pessoas para quem a intervenção é dirigida. Assim, considera-se que resultado do trabalho dos profissionais da intervenção social deverá ser reflexo, parafraseando Paulo Freire, de uma *“...consciência crítica de que é preciso ser o proprietário de seu trabalho e de que este constitui uma parte da pessoa humana e que a pessoa humana não pode ser vendida nem vender-se é dar um passo mais das soluções paliativas e enganosas. É inscrever-se numa ação de verdadeira transformação da realidade para, humanizando-a, humanizar os homens.”* (Freire, 2005: 212).

Compreende-se, assim, que só através do reconhecimento da capacidade reflexiva dos profissionais será possível garantir a humanização necessária no Serviço Social e na intervenção social, pelo que uma auditoria da intervenção social deverá, igualmente, destacar as boas práticas que emanam da autonomia técnica dos profissionais, mesmo quando aquelas ainda não foram instituídas como normas pela Instituição. Nesta linha, importa salientar, de acordo com estudos realizados, o quanto importante são os modelos de organização que valorizam os potenciais inovadores via à participação para um desenvolvimento social (Sainsaulie, 1997: 363-467) ou um ambiente psicológico positivo²³.

²³ Constata-se da literatura existente que os estudos sobre cultura e clima organizacional tiveram a sua génese e incidem a sua atenção maioritariamente em empresas do sector lucrativo em detrimento das instituições sociais, não obstante a pertinência que o tema assume no quadro destas últimas organizações. Na verdade, o problema ganha assim tanta ou mais pertinência no contexto destas instituições quando consideramos não tanto a questão de como a cultura e o clima afectam a economia, a eficiência e a eficácia (embora não deixem estes princípios de gestão estarem cada vez mais presentes também nas instituições sem fins lucrativos, pela necessidade de garantir a sustentabilidade das mesmas), mas sobretudo como aquelas afectam a qualidade da prestação. Um estudo de psicologia social e organizacional desenvolvido por Charles Glisson e Anthony Hemmelgarn conclui que os esforços na melhoria da qualidade dos serviços aos menores devem passar por fomentar um clima organizacional positivo (Glisson & Hemmelgarn, 1998). Num outro estudo desenvolvido em serviços de bem-estar e de justiça de menores, onde se cruzam desta vez os conceitos de cultura e de clima, os seus autores, Charles Glisson e Lawrence R. James, demonstram como uma cultura construtiva *“constructive culture”* permite uma atitude positiva no trabalho e desenvolver a percepção da importância da qualidade ao nível da prestação e permanência no posto de trabalho (Glisson, 2002). Outros estudos, ainda, fundamentam o quanto

Sabe-se o quanto as Instituições Totais (fechadas), onde impera a normalização das práticas quotidianas e se procede ao isolamento da pessoa a quem se destina a intervenção da Sociedade (Goffman, 2006), longe de perspectivarem o bem-estar conduzem, em grande medida, através de um ambiente alienante, a uma aceitação e perpetuação do estigma que a pessoa transporta consigo "... já que, em muitos casos, o grau de aceitação da pessoa estigmatizada pelos normais pode ser maximizado como se a aceitação condicional de si mesma, que ela procura não superar, fosse a aceitação total. Mas é claro que o que é um bom ajustamento para o indivíduo é ainda melhor para a sociedade." (Goffman, 2008: 134).

Com efeito, as ciências sociais ao longo dos tempos, nomeadamente o Serviço Social e, mais recentemente, a Psicologia Comunitária tem procurado através do recurso às abordagens ecológicas, às teorias da crise e da adaptação, do *empowerment*-participação criar ou mudar serviços ou organizações para torná-las menos estigmatizantes proporcionando crescimento e desenvolvimento psicológico (Ornelas, 1997), pois se considera que estruturas mais participativas e dinâmicas positivas são fundamentais na promoção do bem-estar. Compreende-se, por isso, porque razão organizações que valorizam os potenciais inovadores via à participação contribuem para o envolvimento dos profissionais num plano de intervenção social necessário ao reconhecimento, valorização e estímulo dos potenciais de bem-estar na pessoa a quem a intervenção se dirige (*empowerment*).

Na verdade, não será, apenas, pelo facto da pessoa não se bastar a si própria que a faz ligar aos outros (numa óptica iminentemente utilitarista), numa sociedade moral onde modos de solidariedade orgânica emergem para manter a coesão social necessária face às consequências menos desejadas de um perverso individualismo egoísta resultante da crescente divisão do trabalho social que conduz à anomia, como afirmaria Emile Durkheim (Durkheim, 1989: 231-263), mas, sobretudo, porque a vida afectiva que emana das relações sociais é, por si, uma condição de bem-estar para o Homem. Como diria George Simmel o individualismo e liberdade resultante da divisão social do trabalho não foram correlatos de uma felicidade ou bem-estar plenos das pessoas, "... com efeito, aqui com noutros lugares, não é imperativo que a liberdade do homem se traduza na sua vida afectiva pelo bem-estar" (Simmel, 2004: 87).

importante é a dimensão organizacional na promoção do bem-estar das pessoas que as instituições têm a seu cuidado (Glisson: 2002).

Neste sentido, compreende-se que mesmo quando a pessoa se encontra numa situação de apoio por parte de profissionais das áreas de Serviços Sociais seja indispensável que se desenvolvam, igualmente, laços afectivos necessários para o bem-estar da pessoa a quem a intervenção social será dirigida, evitando cair numa acção tecnicamente instrumentalizada desprovida de humanismo. Apesar de os autores, anteriormente referidos, pertencerem aos clássicos da sociologia, estudos demonstram não só a actualidade destes temas como, também, comprovam que laços de afectividade que fazem parte de uma rede contribuem para a formação de identidades sociais (Pereira, 2002: 107-121) e pessoais, muitas das vezes, desconstruindo identidades de “derrota” para assim reconstruir, junto de quem se encontra numa situação vulnerável, identidades de “valorização de si”, fundamentais, ao bem-estar pessoal. Veja-se a propósito o interessante trabalho desenvolvido por Paulo Caldeira sobre a inserção social dos portadores do vírus VIH (Caldeira, 1995: 75-99).

Assim, compreende-se que uma intervenção social para que seja adequada e efectiva tem que necessariamente olhar a pessoa a quem a intervenção é dirigida como pessoa e não como um cliente. Tal rótulo atribuído em processos de pseudo-modernização das Instituições que colam os modelos de gestão de empresas onde impera exclusivamente o lucro acabam por direccionar toda a intervenção numa lógica de serviços e de satisfação do cliente, quando a intervenção social deverá, pelo contrário, basear a sua acção no desenvolvimento dos potenciais da pessoa humana para que ela própria procure transmutar o seu capital social negativo num capital social positivo (Portes, 2000: 133-158), contribuindo, deste modo, a rede social da intervenção para aceder a outras redes necessária a usufruir de benefícios não só objectivos (materiais) como, também, subjectivos (psicológicos).

Com efeito, de acordo com trabalhos efectuados nos domínios da psicologia, tais potenciais de bem-estar pessoal, a desenvolver no indivíduo, traduzem-se num funcionamento psicológico positivo e permitem: (1) uma avaliação positiva de si mesmo e do período anterior de vida (auto-aceitação); (2) contribuir para um sentido de crescimento contínuo e desenvolvimento como pessoa (crescimento pessoal); (3) acreditar que a vida possui um objectivo e que é necessário dar um significado à vida (sentido de vida); (4) estabelecer relações de qualidade com os outros (relações positivas com outros); (4) capacidade de orientar a vida e o mundo em redor (domínio do ambiente); (5) e atribuir um sentido de autodeterminação (autonomia) (Giacomoni, 2004). Desenvolver tais potenciais de bem-estar pessoal junto de quem se encontra numa situação de vulnerabilidade social – acção desafiante atendendo aos modos de vida associados - afigura-se como condição

essencial para que este consiga enfrentar as adversidades e olhá-las, antes, como uma oportunidade para sair das crises em que se encontra. Neste sentido, entende-se porque razão a intervenção social se consubstancia, muitas das vezes, numa acção de remoção de obstáculos, que condicionam a pessoa ao acesso a Direitos de Cidadania e numa capacitação de potenciais de bem-estar pessoal. Um outro “olhar” sobre a intervenção social que faça apelo a conhecimentos oriundos da sociologia, da psicologia do serviço social e de outros, revela-se, assim, essencial não só para a compreensão das estruturas e dinâmicas que se geram e suas implicações nos percursos de vida das pessoas para quem a intervenção social é dirigida, como, também, para apresentar sugestões de melhoria das práticas profissionais.

2.3. DEFINIÇÃO DO CONCEITO DE AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL

O desafio que se coloca, porém, é de como operacionalizar conceitos (que advêm de estruturas analíticas e metáforas organizacionais) à realidade social que se pretende descrever e compreender, isto é a da intervenção social. Uma das estratégias propostas no âmbito do presente trabalho de projecto passa por considerar a rede com uma técnica privilegiada de análise e avaliação da intervenção social, incorporando a esta, também, “pessoas sem voz” e “... grupos descartáveis, desprovidos de positividade ou materialidades significativas”. Procura-se, assim, demonstrar que estes grupos sociais são e podem ser, igualmente, apreensíveis pelas ciências sociais, dependendo dos momentos, contextos, estratégias e finalidades de quem produz conhecimento científico, dando, deste modo, um “passo em frente” dos “limites da teoria do acto-rede” apresentados por José de Oliveira Mendes (Mendes, 2010: 447-465).

A análise de redes (network analysis), independentemente das discussões em torno sobre os seus impactos na teoria sociológica, a verdade é que “... trouxe novos princípios analíticos, novas linguagens e novos dados para a teoria sociológica, permitindo analisar a estrutura social a partir de uma perspectiva relacional e (re)colocando no centro do elemento básico da sociologia: a interacção social” (Sílvia, 2007: 1-35). Tal abordagem que recorre às redes sociais parece, deste modo, fazer todo o sentido para a compreensão de uma intervenção social, ainda para mais quando esta “... assim como o trabalho e a intervenção em rede, entram no vocabulário dos assistentes sociais recentemente” e “... sempre estiveram presentes no Serviço Social desde os primórdios da profissão” (Guadalupe, 2009: 9).

Tratando-se a Intervenção Social, tal como tem sido demonstrado, de um “Trabalho”, afigura-se indispensável que muitas das dimensões sejam consideradas, também, à luz de uma abordagem organizacional.

Tais dimensões não podem ser, na verdade, descuradas, também, numa análise de rede como se pretende neste contexto propor e desenvolver, revelando-se, neste contexto, útil apreciar outros trabalhos de aplicação da técnica de análise de redes às organizações. Segundo Marta Varanda o estudo de redes sociais aplicado às organizações do sector empresarial permite ir mais além de um estudo tradicional que inicia o seu processo de investigação “... Com a identificação de categorias predefinidas (exemplo, classes sociais, grupos, departamentos, etc.) à qual se segue um levantamento de unidades independentes entre si, que depois se agregam na tentativa de compreender as consistências no seu comportamento”, descurando, deste modo, “... Toda a informação que advém do relacionamento entre as entidades sociais”. Assim, na opinião desta investigadora, “... O que a análise de redes sociais trouxe de inovador foram os instrumentos técnicos que permitiram verificar empiricamente os postulados teóricos referentes à natureza das relações e ao carácter estrutural das redes” (Varanda, 2000: 87).

Tal abordagem revela-se, igualmente, indispensável na compressão de contextos de intervenção social, na medida em que este se desenvolve, normalmente, em contextos intra e inter organizacionais (mesmo que em projectos comunitários) com a finalidade de promover o bem-estar social e a efectivação de Direitos Humanos. Importa salientar, a este propósito, que a sociologia já encontrou como campo de aplicação de estudos, com recurso à técnica de análise de redes, as ONG e outras organizações do Terceiro Sector (Varanda, 2007).

Contudo, importa ressaltar que a sua aplicação tal como se pretende propor no âmbito do presente trabalho, ao contrário dos estudos anteriormente referenciados, circunscreve-se a contextos intra-organizacionais (a um nível micro das interações quotidianas). Com efeito, considera-se que o recurso às técnicas de análise de redes sociais (social network analysis) por possibilitarem a descrição detalhada de um plano de intervenção social permitirá uma compreensão da estrutura como, também, da natureza dos laços que se tecem no âmbito de uma intervenção social do ponto de vista das potencialidades ou das fragilidades que possam comprometer a efectivação da promoção do bem-estar social.

Para uma avaliação que tende, porém, ir mais além do que uma descrição detalhada da rede social afigura-se de considerar na apreciação de um plano de intervenção social diversos elementos chave a observar (designadamente, factores de risco), agrupados em

dimensões que podem ter lugar em qualquer contexto organizacional, sejam estes associados:

- Aos profissionais (abrangendo a integridade dos valores éticos e dentro destes, ainda, o nível de competência);
- Às modalidades de decisão (quanto ao posicionamento face à intervenção e aos estilos de liderança);
- À estruturação da actividade (no que diz respeito à definição hierárquica e de responsabilidades);
- Ao controlo que visam zelar pela adequabilidade e efectividade de um plano de intervenção social (sejam estes de primeiro, segundo e terceiro nível);
- Aos processos de intervenção social (considerando a necessária observância de todas as fases, a coerência, a consistência, a competência, a implicação, a participação e a evidência);
- Aos processos de informação (dos registos documentais à informatização dos dados, passando, ainda, pela reserva da confidencialidade); e, por último,
- À avaliação (incluindo a supervisão, a monitorização, os inquéritos de satisfação, as sugestões e reclamações e as meta-avaliações).

Segundo Frederic G. Reamer vários são os factores de risco associados à intervenção social que podem comprometer valores éticos, constituindo, por exemplo, no caso dos Estados Unidos, quando daqueles resultaram danos, motivo de inúmeros processos judiciais de ética. Assim, sugere Frederic G. Reamer, na sequência do seu estudo, "... Que os trabalhadores sociais podem estar em risco quando (1); cometem erros com implicações éticas, (2); tomam decisões éticas que algumas partes acham questionáveis; e têm mau comportamento ético", sendo que "... As queixas apresentadas caem tipicamente em oito grandes áreas de risco: confidencialidade e privacidade; entrega de serviços questões de limites; supervisão de clientes e pessoal; aconselhamento e recomendação; documentação e difamação; engano e fraude; e finalização de serviços" (Reamer, 2001:84-85). Reforça-se, deste modo, a necessária gestão do risco por parte dos profissionais, que, em grande medida, já se encontra contemplada no âmbito da prática da intervenção social (Cree, 2008).

De que modo se poderá, então, proceder a uma apreciação de tais elementos a observar através de uma análise de redes.

Afigura-se que, numa primeira fase, se poderá realizar, através da identificação de categorias predefinidas (sem deixar de considerar as dimensões e os indicadores

contemplados na Matriz de Risco em anexo do presente trabalho de projecto), um levantamento prévio de informação junto das Unidades de Serviço Social onde o plano de intervenção social se desenvolve e que constitui objecto de análise, tendo em vista um conhecimento geral. Posteriormente, dever-se-á proceder a uma análise casuística ancorada à(s) pessoa(s) com que se delineou e efectivou (ou não) o plano de intervenção social de modo a possibilitar a sua avaliação.

Importa, aqui, salientar que o recurso a esta técnica no Serviço Social não é de todo inédita. Jurgan Nowak, por exemplo, propõe uma aplicação das redes sociais no trabalho de serviço social, começando por apresentar uma classificação simples do apoio social e do trabalho social, que, tal como este refere, "... têm um significado existencial na vida, sem o qual ninguém consegue sobreviver". Trata-se, deste modo, de um apoio emocional (sentimentos positivos, confiança, aceitação e reconhecimento por parte de outras pessoas - os outros ouvem), de ajuda para encontrar soluções para problemas (possibilidades de falar com alguém acerca dos problemas e de conseguir informações para encontrar uma solução, encorajamento, retorno acerca de comportamento, etc.) e apoio prático e material (pedir dinheiro emprestado ou coisas práticas tal como a ajuda prática com as crianças, ser acompanhado por alguém necessário, etc.). Todo este apoio perspectiva a integração social (acordo sobre valores e princípios de vida), considerando-se indispensável a confiança e segurança nas relações (o poder de confiar nas outras pessoas). Jurgan Nowark apresenta, com base em estudos efectuados na Alemanha e nos Estados Unidos, os resultados do ponto de vista dos impactos das redes sociais na vida das pessoas (Nowak, 2001: 167).

Assim, dentro dos apoios das redes sociais primárias destaca Jurgan Nowark: (1) o apoio social de alguém da família e sua importância na vida diária; (2) o apoio social de casais e em especial àquele que respeita a uma rede particular do lado de um dos parceiros; (3) o apoio social de jovens pais em situações difíceis; (4) o apoio social das mulheres, este mais eficiente do que a dos homens; (4) o apoio social de pai/mãe solitários e o papel de realce dos amigos auto-seleccionados; (6) o apoio social de grupos de pares designadamente para os jovens, permitindo desenvolver a suas personalidades e seus sistemas de valores; e, por último, o apoio social dos homens mais orientado para os contextos profissionais. Relativamente aos apoios das redes sociais secundários refere Jurgan Nowark: a rede macro-social como a escola (1) ou os serviços sociais (2) ou, ainda, o apoio social no trabalho (3). Por último, Jurgan Nowark considera as redes sociais intermédias terciárias, como sejam: (1) as redes de apoio social de grupos de auto-ajuda ou, ainda, (2) os assistentes informais existentes em serviços de proximidade (referindo-se

a cabeleireiros, motoristas de táxis, proprietários de restaurantes/bares). Jurgan Nowark propõe que todas as redes que refere “... *Podem assim ser incluídas pelo trabalhador social com o fim de desenvolver uma estratégia de ajuda para o cliente*” (Nowak, 2001: 169), devendo o profissional que participa na intervenção social respeitar princípios indispensáveis como este refere: (1) de respeito pela personalidade (devendo informar a pessoa dos procedimentos e das consequências); (2) de respeito pela vida privada (pelo que este terá de concordar em que a informação respeitante acerca das pessoas das redes pessoais e sociais seja documentada; (3) de participação e implicação na intervenção social (devendo o profissional explicitar à pessoa a quem se destina a intervenção a sua função de compromisso e papel de responsabilidade no cumprimento das metas acordadas por si; (4) de respeito pela individualidade uma vez que todas as pessoas têm direito a sentimentos e estados de espírito próprios; (5) e, por último, de consciência que uma rede social constitui um recurso pessoal e de que não deve ser destruído por uma intervenção inconveniente e inapropriada. Para levar a cabo a sua intervenção social, o profissional deverá ter, assim, segundo Jurgan Nowark: (1) competência social (capacidade de comunicação, trabalhar em equipe, gestão de conflitos e uma sensibilidade reflectida); (2) competência própria (auto-gestão); (3) e competência de método (analítica ética e de avaliação).

Não sendo o trabalho com redes completamente novo, como refere este Assistente Social, docente na Escola de Serviço Social Alice Salloman, em alguns aspectos do trabalho diário dos assistentes sociais com as pessoas a quem se destina o trabalho social, reforça-se, deste modo, a utilidade da técnica de análise de redes sociais aplicada à apreciação sobre a adequabilidade e efectividade de um plano de intervenção social do ponto de vista da promoção do bem-estar e do respeito de Direitos Humanos.

Com efeito, partindo da pessoa a quem se destinou o plano de intervenção social e dos resultados obtidos, poder-se-á, com recurso à técnica de análise de redes, apreciar de que modo este plano em concreto respeitou os valores, princípios e Direitos fundamentais e, por outro, se este é adequado e efectivo do ponto de vista da observância, da competência, da coerência, da consistência, da implicação, da participação e da evidência necessária à sua adequabilidade e efectividade na promoção do bem-estar, sendo que:

- A Observância respeita à concretização de todas as fases de um plano de intervenção social (abrangendo também a avaliação);
- A Competência refere-se aos profissionais que participaram tecnicamente ao longo do plano de intervenção social;

- A Coerência considera a lógica existente entre as diversas fases de um plano de intervenção social face a cada situação em concreto;
- A Consistência estima a frequência de acções conjuntas e/ou individuais e tipologias em todas as fases de um plano de intervenção social;
- A Implicação avalia os laços de envolvimento da pessoa a quem se destinou a intervenção social em todas as fases de um plano de intervenção social;
- A Participação aprecia a efectividade das respostas mobilizadas (internas/externas ou formais/informais) no âmbito de um plano de intervenção social; e, por último,
- A Evidência entende os registos documentados e toda a informação que permite tornar transparente a intervenção social em concreto.

Assim, considera-se a técnica de análise de rede sociais uma ferramenta útil para apreciar as fragilidades ou potencialidades num plano de intervenção social e apresentar sugestões de melhoria para que, ao longo das diversas fases, determinados riscos sejam acautelados prevenindo eventuais situações indesejadas que possam comprometer a efectivação da promoção do bem-estar, alavancada em Direitos de Cidadania.

Entender-se-á, deste modo, por auditoria da intervenção social uma actividade de apoio e consultoria a órgãos decisórios que aprecia de forma isenta, objectiva e rigorosa a intervenção social do ponto de vista da sua adequabilidade e efectivação dos Direitos de Humanos. A auditoria da intervenção social ao apreciar as fragilidades ou potencialidade num plano de intervenção social terá por objectivo acrescentar valor ao sugerir modelos organizativos e práticas ajustadas para a melhoria da intervenção para, assim, minimizar os riscos resultantes de rotinas e decisões que não acautelem, nomeadamente, princípios éticos, prevendo eventuais situações indesejadas que possam comprometer a efectivação dos Direitos Humanos.

CAPITULO III – PARA UMA METODOLOGIA EM AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL

3.1. PROCESSO EM AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL

O presente capítulo visa apresentar uma proposta de metodologia em Auditoria da Intervenção Social, nomeadamente, com recurso à aplicação da técnica de análise de redes sociais. Afigurou-se, porém, que tal exercício não deveria ser meramente teórico mas antes assentar sobre resultados de uma aplicação prática profissional com recurso a documentos de trabalho concebidos para efeito de análise casuística a processos individuais a um caso seleccionado (caso prático) de uma intervenção social, levada a cabo numa Instituição de Solidariedade Social. Por razões de confidencialidade, optou-se por atribuir outro nome, o mesmo tendo sido feito para todas as pessoas e profissionais que fizeram parte da rede de intervenção social. Entendeu-se, igualmente, necessário apresentar, ainda que de forma sucinta, os passos prévios de um processo de auditoria da intervenção social, sendo estes em todo semelhante ao de uma investigação de redes. Importa aqui, porém, realçar que, não obstante as etapas para analisar uma rede serem em todo semelhante a uma investigação de cariz académica, o propósito de ambos difere consideravelmente. Na verdade, enquanto numa investigação se pretende produzir o conhecimento sobre a realidade social estudada (exemplo: a natureza da intervenção social), numa auditoria da intervenção social o recurso à técnica de análise de redes procura descrever e apreciar fragilidades/potencialidades no sentido de analisar e propor caminhos possíveis de melhoria na adequabilidade e efectividade da intervenção social, sempre com enfoque na pessoa a quem esta foi dirigida do ponto de vista do seu bem-estar e dos Direitos Humanos.

3.1.1. DO PLANEAMENTO

De acordo com Marta Valadas um processo de investigação com recurso à técnica de redes sociais tem como objectivos (1) reconstituir e representar a estrutura com o objectivo de simplificar as redes; (2) localizar cada entidade ou pessoa do sistema social; (3) e proceder à associação entre esse posicionamento e o respectivo comportamento (Valadas, 2000: 94). Entende-se, neste sentido, que para levar a cabo uma investigação às redes sociais se torna imprescindível: (a) delimitar a fronteira do estudo (exemplo: uma organização, uma área geográfica, etc.); (b) equacionar as fontes de informação (documentais ou outras); (c) definir níveis de análise (podendo estes serem de nível egocêntrico, relacional ou, ainda, estrutural); (d) escolher o tipo de dados (sobre relações, atributos ou comportamentos); (e) por último, o tipo de relação a ser estudada.

Tal como num processo de investigação em redes, também, em auditoria da intervenção social se revela necessário a prévia definição do objecto a auditar (ouvir) e do âmbito – podendo estes se reportarem a uma área de intervenção social, a pessoas incluídas na intervenção ou ainda acerca das problemáticas sociais: sem-abrigo ou com domicílio instável, ou famílias, crianças e jovens em risco, pessoas idosas isoladas, pessoas dependentes de álcool ou de drogas, pessoas desempregadas de longa duração, pessoas vítimas de violência doméstica, pessoas portadoras de deficiências ou com ser o positividade, etc.).

A definição da área de intervenção social a auditar implicará, igualmente, considerar as entidades implicadas no plano de intervenção social, nomeadamente das Unidades de Serviços Sociais, das Respostas Sociais entre outras - podendo algumas destas virem a ser identificadas a partir de uma técnica de amostragem como o de *snowball sampling* –, determinando, deste modo, a extensão da auditoria. Entende-se que a heterogeneidade de necessidades e problemas associados das pessoas abrangidas pela intervenção implica necessariamente a mobilização de medidas e respostas sociais diferentes ajustadas a cada situação, pelo que outras entidades, para além daquelas que se perspectivam auditar, podem vir a ser identificadas após análise casuística aos processos individuais com recurso à técnica de análise de Redes. Importa, no entanto, referir que a determinação da área da intervenção social a auditar deveria assentar numa avaliação prévia do risco (isto é, de ocorrência de um acontecimento ou acção adversa que possa comprometer a promoção do Bem-Estar ou Direitos de Humanos), considerando, nomeadamente, onde este possa vir a ocorrer e, por isso, urge intervir.

Assim, afigura-se que tal avaliação deverá ter como base experiência acumulada nas áreas de intervenção social e recurso a diversas fontes de informação adicionais, pelo que uma Matriz de Risco²⁴ será sempre dinâmica, resultado de acções que venham a ser realizadas (V., ANEXO, PÁG. 1 A 2).

Após a delimitação da fronteira a auditar, revela-se necessário planear a acção, passando por proceder a um exame prévio, em todo semelhante a uma pesquisa de terreno, com base em contactos com as entidades envolvidas (a responsáveis e profissionais),

²⁴ Foi concebida no âmbito do presente projecto de trabalho uma Matriz designada de Risco e proposta como exercício meramente virtual a grupos de discussão (focus group) compostos por alunos e profissionais do Serviço Social procederam às suas apreciações. A Matriz é meramente orientadora, não se pretendo, por isso, que os elementos a observar sejam estanques ou estes esgotem a possibilidade de se equacionarem outros, uma vez que a mesma Matriz deverá ser evolutiva em função das acções de auditoria da intervenção social a desenvolver no futuro.

entrevistas e recolha e análise documental, que permita uma descrição preliminar da(s) estrutura(s) a auditar, da posição dos intervenientes na(s) estrutura(s), definição hierárquica e responsabilidades na intervenção social, bem como de outras informações, igualmente, relevantes (ambiente social) e que serão captadas por meio de uma observação participante. Considerando os preceitos necessários da função de auditar, considera-se, fundamental, que tal acção se inicie sustentada numa orientação superior, envolvendo, posteriormente, responsáveis e profissionais da intervenção social, através de reuniões, onde se explicitem objectivos ou resultados que se pretendem alcançar com a acção e metodologias de trabalho que se irão adoptar, entre outras informações consideradas pertinentes (espaços a reservar para os auditores para o desenvolvimento dos trabalhos, calendarização das acções, interlocutores privilegiados, etc.).

As *Cheklists* revelam-se ferramentas úteis, uma vez que permitem não descurar de nenhuma informação que venha a ser considerada pertinente (V., ANEXO, PÁG. 3 A 11). A delimitação das fronteiras, nomeadamente da população abrangida pela intervenção social, no planeamento, afigura-se, por isso, indispensável, uma vez que permite, desde logo, identificar as diferentes entidades implicadas na intervenção social e iniciar o desenho das interligações possíveis entre essas diferentes entidades, devendo tais interligações serem confirmadas, posteriormente, numa análise casuística ancorada a processos individuais. A título de exemplo e partindo no nosso caso prático, foi possível a confirmação de todas as entidades que intervieram em todas as outras fases ao longo do plano (nomeadamente as Unidades de Serviço Social destinadas a pessoas sem-abrigo ou com domicílio instável e de Serviços Sociais destinadas a pessoas com doenças infecto-contagiosas).

Assim, caso a auditoria venha, previamente, eleger uma área de intervenção social e/ou uma população em especial, entende-se que, no âmbito de um exame prévio, devem ser contactadas as Unidades de Serviço Social supostamente implicadas na intervenção social, podendo estas se encontrarem integradas numa ou em mais Instituições, afigurando-se, por isso, de ajustar a actuação ao tipo de auditoria (interna ou externa²⁵) a realizar.

²⁵ De acordo com o Decreto-Lei 214/2007, de 29 de Maio, no seu Artigo 10.º da Subsecção I, Secção I, do Capítulo II, o Instituto da Segurança Social contempla nas áreas operacionais um Departamento de Fiscalização, a quem compete exercer a acção fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de segurança social, instituições particulares de solidariedade social (IPSS) e outras entidades que exerçam actividades de apoio social. Compete ainda, de acordo com a alínea g) do número 2, exercer a acção fiscalizadora das IPSS e de outras entidades privadas, que exerçam actividades de apoio social.

Deste modo, importará, num exame prévio, considerar os objectivos estratégicos de cada Unidade de Serviços Sociais implicada na concretização da missão da Instituição de Solidariedade Social (se for esta a única), que em sentido lato se reportará à promoção do bem-estar.

Tomando como exemplo caso prático, as Unidades de Serviço Social foram duas:

- Uma de apoio a pessoas sem-abrigo ou com domicílio instável cujo objectivo central a definição e execução de uma estratégia comum de actuação que potencie a complementaridade, rentabilidade e adequação das respostas às necessidades dos cidadãos sem residência fixa ou em trânsito na cidade de Lisboa, nas situações de emergência ou de risco social;
- A de apoio a pessoas com doenças infecto-contagiosas cujo objectivo é o da promoção da qualidade de vida e a integração na comunidade, que se encontram em situações social, familiar e económica precária;

Refira-se, ainda, que ambas as Unidades contemplam um conjunto de competências específicas e compreendem diversas medidas e respostas sociais dirigidas às pessoas em função das necessidades e problemas inerentes (informação esta a ser considerada, igualmente, na sequência do levantamento e exame prévio da intervenção social).

De acordo com a metodologia proposta, torna-se, igualmente, necessário proceder a uma breve caracterização psico-social das pessoas a abranger e abrangidas pela intervenção social, bem como das necessidades e problemas a estas associadas, procurando, ainda, considerar aspectos que estejam relacionados com valores orientadores, que nem sempre se encontram reflectidos em sede de regulamentos, apesar de espelhados nos Códigos de Ética dos profissionais da intervenção social.

Na ausência de referência em regulamentação interna de princípios éticos orientadores da intervenção, afigura-se necessário ouvir os profissionais de modo a apreciar em que medida tais princípios orientam a intervenção social.

Na sequência do levantamento da(s) estrutura(s) consideradas no âmbito da intervenção social, afigura-se de identificar o posicionamento de cada interveniente (unidades organizacionais, chefias ou profissionais, respostas sociais, etc.), na(s) estrutura(s) em causa, numa perspectiva horizontal, ou seja em função da fase do plano de intervenção (atendimento, diagnóstico, definição do PDI/S, execução, supervisão, monitorização, etc.) e, numa perspectiva vertical, isto é dos reportes hierárquicos e da definição das responsabilidades. Neste exame prévio auxiliaria consideravelmente a existência de um Livro de Práticas devendo o mesmo se encontrar actualizado. Porém, na ausência de tal

Livro, considera-se conveniente adoptar um outro tipo de estratégia. Com efeito, deverá perspectivar-se num exame prévio não só um levantamento documental - de organogramas, regulamentos, relatórios de actividade, etc. - como, também, entrevistas a responsáveis e profissionais, para que no final se esteja em condições de se proceder a uma caracterização geral das entidades (do ponto de vista da missão, visão e valores, dos objectivos estratégicos, das pessoas incluídas na intervenção social e medidas e respostas a mobilizar), da(s) estrutura(s) orgânica(s) e de funcionamento (hierarquias e responsabilidades) dos profissionais afectos às entidades responsáveis pela intervenção social (no que diz respeito nomeadamente às habilitações académicas e profissionais, categorias profissionais, conteúdos funcionais e tarefas atribuídas na intervenção social).

3.1.2. DA DESCRIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO PLANO DE INTERVENÇÃO SOCIAL

Após o exame prévio, dever-se à caminhar para um maior aprofundamento do plano de intervenção social a auditar, analisando e avaliando os processos (isto é, o encadeamento de procedimentos) respeitantes a um plano de intervenção social, sem descurar, naturalmente, outra informação relevante que se encontre relacionada com a intervenção - como seja de procedimentos que visem, por exemplo, acautelar a integridade física e emocional dos profissionais ou, ainda, a garantia de Direitos como a reserva da vida privada entre outros (princípios estes presentes nos Códigos de Ética dos profissionais da intervenção social). Ou seja, entende-se que os processos não devem reflectir, apenas, o conjunto de procedimentos que visem atingir os fins propostos do ponto de vista da missão e dos objectivos centrais, mas todos os outros que pretendem acautelar acontecimentos e acções adversas comprometedoras da adequabilidade e efectivação da intervenção social do ponto de vista da promoção do bem-estar da pessoa. Ora, o levantamento e descrição (método narrativo e método de fluxograma) de um plano de intervenção social, bem como de todos os outros processos implicados permitem uma análise, ainda, mais detalhada por comparação ao exame prévio, podendo aqui a Matriz de Risco inspirar e orientar o levantamento por meio de *Checklists* criadas para o efeito.

Todo esse levantamento é feito em complementaridade com as entidades auditadas, através de entrevistas e de observação, de como na prática são efectivados determinados procedimentos, devendo posteriormente a informação recolhida ser validada pelos responsáveis das Unidades de Serviço Social auditadas.

A descrição, análise e apreciação de um plano de intervenção social, revela-se, deste modo, como uma etapa bastante importante para a sua compreensão, na medida em que permitirá identificar a estrutura, o posicionamento dos intervenientes nessa mesma

estrutura e suas ligações, no entanto faltará, ainda, avaliar como na prática a mesma se efectiva.

3.1.3. DA ANÁLISE CASUÍSTICA DA INTERVENÇÃO COM RECURSO À TÉCNICA DE ANÁLISE DE REDES

A técnica de análise de redes poderá assumir um importante papel no âmbito de uma auditoria da intervenção social. Partindo de processos individuais previamente seleccionados - perspectivando-se aqui a selecção com base em processos de amostragem que representem a população abrangida pela intervenção social – e análise com recurso à aplicação de base informática UCINET espera-se garantir um maior rigor na apreciação sobre o plano de intervenção, do ponto de vista da sua adequabilidade e efectividade.

No âmbito de auditorias desta natureza, afigura-se importante recorrer preferencialmente à análise documental uma vez que a recolha da evidência (meio de prova) constitui elemento essencial em auditoria. O testemunho oral das pessoas a quem a intervenção se destina coloca questões de natureza ética a serem acauteladas, no âmbito de uma auditoria desta natureza, pelo que se torna desejável privilegiar fontes documentais e só como último recurso, dependendo das situações em concreto, se deverá ouvir a pessoa. No entanto, outros métodos devem ser considerados por se revelarem úteis ao longo da acção (como a observação directa ou a entrevista) afim de complementar os meios de prova recolhidos ou a possibilitar esclarecimentos sobre questões deixadas em aberto (tendo em atenção sempre de delimitar as fronteiras entre o que constitui ser um processo de auditoria, de averiguações ou de inquérito). Para efeitos de uma análise casuística de processos individuais afigura-se, igualmente, necessário recorrer a um conjunto de papéis de trabalho, criados no presente trabalho de projecto, permitindo não descurar informação pertinente (V., ANEXO, PÁG. 12 A 20).

Os resultados que se venham a obter na análise casuística dos processos individuais devem ser, posteriormente, apreciados em conjunto com os elementos recolhidos no âmbito do exame prévio e da análise dos procedimentos instituídos respeitantes a um plano de intervenção, pois o objectivo consiste, fundamentalmente, em avaliar a sua adequação e implicações, nomeadamente na rede íntima da pessoa a quem a intervenção social se dirige, apreciando, ainda, os impactos ao nível das competências pessoais e capital social, entretanto, criado tendo em vista o acesso a Direitos de Humanos necessários ao bem-estar pessoal.

Assim, de modo a resumir os passos a ter em linha de consideração nesta fase do processo de uma auditoria da intervenção social apresenta-se o seguinte quadro.

FIGURA 3.1- ANÁLISE CASUÍSTICA COM RECURSO À TÉCNICA DE ANÁLISE DE REDES

		Técnica de Análise de Redes	
Dimensões		Descritivo	
Nós(Atores implicados na rede)- Nodes	A população	Todos os actores da intervenção social objecto de análise: pessoas abrangidas pela intervenção e outras, pertencentes à sua rede íntima (familiares, amigos, vizinhos, colegas das Unidades de Serviço Social, etc.), profissionais implicados ao longo do plano de intervenção, incluindo as chefias directas afectas às Unidades de Serviço Social e às Respostas Sociais mobilizadas (internas ou externas) à Instituição.	
	A amostra (os nós não são independentes)	Amostra intencional (não estatística) seleccionada com base em processos individuais (podendo ser considerado processos arquivados) de pessoas a quem a intervenção social se dirigiu, em função dos resultados da intervenção social (de sucesso 50% e insucesso 50% ou, então, proporcional aos resultados num determinado período a determinar), considerando, ainda, como outros critérios atributos associados aos seus perfis e problemáticas sociais.	
	As relações entre os nós ou pertenças (one mode, two mode)	Em cada caso seleccionado consideram-se todos os nós que fazem parte da rede não só da rede íntima da pessoa a quem a intervenção social foi dirigida (one mode), como desta com os profissionais das Unidades de Serviço Social e Respostas Sociais (two mode), abrangendo relações entre profissionais com outros incluindo chefias directas.	
Laços (Relações)	As relações em análise	Relações de intervenção dos profissionais com a pessoa e sua rede íntima e outras de sociabilidade da rede íntima da pessoa a quem a intervenção social foi dirigida.	
	Uma só relação ou várias	Várias Relações	
	Os indicadores	Indicadores que se relacionam com a adequabilidade/efectividade de um plano de intervenção social agrupados de acordo com as seguintes dimensões: a observância das fases, a coerência, a consistência, a implicação, a participação e a evidência.	
	Os laços binários para uma análise (formal, valorados, simétricos, nominais, ordenados)	Determinados em função de cada um dos indicadores	
	Os laços escolhidos (todos ou prioritários)	Os laços escolhidos serão aqueles que se estabelecem entre os profissionais implicados e as pessoas a quem se destina a intervenção; os laços entre os profissionais (abrangendo as chefias directas) face às situações seleccionadas e os laços de sociabilidade da rede mais íntima da pessoa apoiada.	
Fronteiras	Redes apriorísticas (egocentradas ou impostas pelos actores) ou agregadas, definidas pelo investigador segundo critérios analíticos	A análise de redes é egocentradas, isto é, ancorada a processos individuais da pessoa a quem a intervenção social se destinou.	
Dados	Obtenção de dados	A análise de conteúdo de documentos de um processo individual e pontualmente, a entrevista.	
	Registo dos dados	Registo em <i>Cheklis't's</i> criadas para o efeito.	
Metodologia	Análise formal de redes	Descrição de rede do ponto de vista formal e informal	
	Outras análises	Análise organizacional, efectuada não só numa fase prévia como, também, na fase de descrição e avaliação dos processos do plano de intervenção social complementar a análise de rede casuística a processos individuais.	
	Objectivos	Descrever a rede respeitante a um plano de intervenção social em concreto e avaliar a sua adequação e implicações, nomeadamente, na rede íntima da pessoa a quem a intervenção social é dirigida. Apreciar, ainda, os impactos ao nível das competências pessoais e do capital social criado no acesso aos Direitos de Cidadania à luz da Declaração Universal dos Direitos Humanos, razão de ser de uma intervenção social.	

3.1.3.1. APLICAÇÃO DA TÉCNICA DE ANÁLISE DE REDES A UM CASO PRÁTICO

Ao se ter seleccionado apenas um processo individual já arquivado (e não a vários como seria de se esperar numa auditoria da intervenção social), pretendia-se testar a

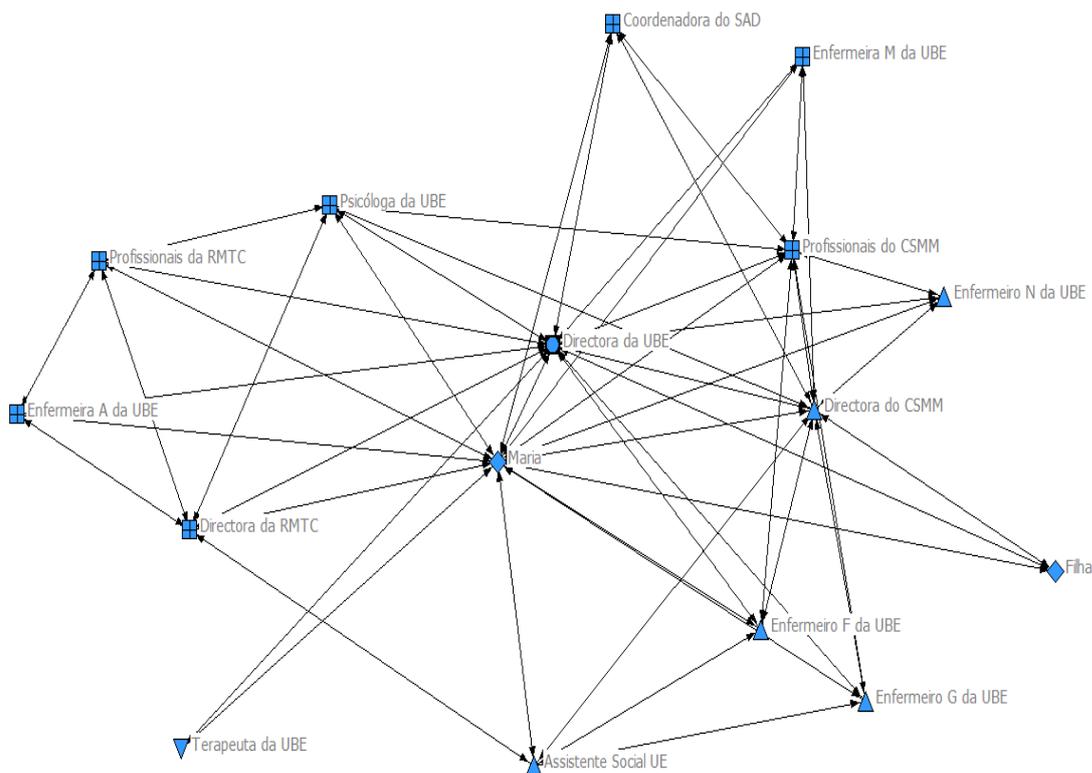
metodologia adoptada e os documentos de trabalho concebido de modo a identificar as limitações que poderão advir da aplicação no “terreno” numa acção desta natureza.

A Maria foi a pessoa (utente) escolhida para através de uma análise do seu percurso de aproximadamente três anos num plano de intervenção social, não só o apreciar do ponto de vista rede social criada, como, também, e sobretudo avaliar a técnica proposta e utilizada, suas fragilidades e potencialidades.

O processo individual de Maria continha, praticamente, informação documental relativa a todas as etapas de um plano de intervenção social (entre ficha de caracterização, cópias de documentos de identificação, relatórios sociais, relatórios de avaliação e diagnóstico, registos de diligências e ocorrências (cerca de 52 registos), tendo sido possível proceder à sua observância, com recurso a *Cheklists* criadas para o efeito, excepção feita naquelas em que não chegaram a efectivar-se (como no caso da definição do plano de desenvolvimento individual ou da monitorização).

Após aplicação das *Cheklists* introduziram-se os dados na aplicação UCINET, dos nós (pessoa ao cuidados sua rede intima bem como profissionais implicados), as ligações e os fluxos, tendo sido considerado como atributos as fases em que cada profissional esteve implicado, de modo a permitir uma análise de toda a rede de intervenção social.

FIGURA 3.2- REDE DE INTERVENÇÃO SOCIAL DE MARIA



Tal como se poderá observar cada “nós” é representado por uma figura geométrica: correspondendo o diamante à Maria e à Filha; o quadrado com uma cruz aos profissionais implicados na execução; o triângulo invertido aos profissionais que efectuaram o diagnóstico apenas; o triângulo aos profissionais que intervêm em diversas fases e o quadrado com o círculo os profissionais que efectuaram a avaliação exclusivamente.

Consideraram-se, igualmente, numa primeira avaliação, um conjunto de indicadores tal como se encontra descrito na figura que se apresenta (Alejandro, 2005: 20).

FIGURA 3.3- INDICADORES PARA UMA PRIMEIRA AVALIAÇÃO DA REDE

Tipo de Indicador	Noz	Rede completa	Descrição
<i>Density</i>	Sim	Sim	Valor em % da densidade da rede (alta ou baixa conectividade). Densidade é uma medida expressa percentualmente e corresponde ao quociente entre o número de relações existentes com as possíveis.
<i>Centrality degree</i>	Sim	Não	Número de actores através do qual um outro actor está unido.
<i>Centralization index</i>	Não	Sim	Situação em que um actor exerce um papel central por estar altamente conectado na Rede.
<i>Betweenness</i>	Sim	Sim	É a capacidade que um nó tem para intermediar as comunicações entre outros nós.
<i>Closeness</i>	Sim	Sim	É a capacidade que um actor tem para alcançar todos os nós das redes.

Assim, numa primeira análise, poder-se-á considerar que a rede de intervenção social teve uma densidade (*density*) mediana uma vez que em 240 ligações possíveis (16* [16-1] =240) estabeleceram-se ao longo do processo 102 (42,5%), sendo Maria o actor central seguida das Directoras da UBE e do CSMM, de acordo a operação aplicada para aferir da centralidade (*centrality degree*). No que respeita à centralização (*centralization index*), pelos valores apresentados (61,333%), considera-se que a rede, muito provavelmente, se aproxima mais de uma rede tipo estrela, isto é, onde o grau de centralização é maior (menos conectada). Importa, neste contexto, realçar o facto da análise se centrar exclusivamente em registos documentais o que poderá afectar, em grande medida, a morfologia da rede apresentada. O grau de intermediações (*betweenness*) ou caminhos geodésicos é, igualmente, baixo atendendo que se trata de uma rede de intervenção social em que os profissionais têm um contacto, quase sempre, directo com a pessoa a quem a intervenção social se dirige. Também, aqui, a Maria as Directoras da UBE e do CSMM foram as que apresentaram maiores valores (26,65%, 22,09% e 8,397%), explicando-se pelo facto de Maria ser a pessoa a quem a intervenção social se dirige e das Directoras pelo seu papel hierárquico que as fez relacionarem-se com quase todos os profissionais que intervieram durante o processo. Em termos da capacidade para alcançar todos os nós

da rede (*closeness*) destaca-se, uma vez mais, a Maria com o valor mais elevado pois ela é actor central da rede, assumindo a filha (como parte da sua rede íntima) o segundo valor mais baixo.

Não obstante esta primeira abordagem proporcionar importantes elementos para uma avaliação da rede, afigura-se necessário complementá-la com uma análise de conteúdo mais fina da documentação constante dos processos, considerando outras dimensões, igualmente, importantes numa avaliação de uma rede de Intervenção (observância; coerência, consistência, competência, implicação, participação e evidência) por se afigurar mais esclarecedor no que respeita à rede de intervenção social objecto da presente apreciação.

Assim, de acordo com a análise documental, a Maria dirige-se pessoalmente à Unidade de apoio a pessoas sem-abrigo ou com domicílio instável para pedir ajuda, transportando consigo uma mão cheia de nada para quem vive na dependência do único apoio de rede social que lhe resta: As Instituições de Solidariedade Social (Exército de Salvação). Maria era na altura uma mulher de 55 anos, nascida em Angola mas com nacionalidade portuguesa. Era divorciada (vítima outrora de violência doméstica por parte do marido) e tinha um único elo familiar, uma das filhas que ficava coercivamente com o seu único meio de subsistência (187,50 €), de acordo com a análise da documentação constante do Processo Individual, desconhecendo-se por falta de evidência ou existência efectiva de outros laços ou redes sociais que poderiam vir a constituir um suporte caso o plano de intervenção social assim o considerasse.

Dormia num carro abandonado sempre que a filha exercia sobre si violência para lhe ficar com o seu parco RSI, tendo passado, posteriormente, por alojamentos temporários de Instituições de Solidariedade Social, destinadas a pessoas sem-abrigo ou com domicílio instável. Sem qualificação (tinha apenas o 4.º ano de escolaridade) e, provavelmente, sem aptidão profissional (não existe informação a este respeito), viveu da mendicidade (arrumava carros) o que lhe garantia algum dinheiro para a sua dependência de consumo de álcool. Contraindo HIV (é referido não saber) como e sofria de problemas de ossos o que lhe dificultava as suas tarefas de vida diária. A Maria após um plano de intervenção social de, aproximadamente, 3 anos volta para a rua, na sequência de comportamentos agressivos que colocam em causa a integridade emocional e física de outras pessoas residentes e dos profissionais afectos à Unidade de Serviços Sociais que a acolheu, de acordo com registos constantes do seu processo individual, acabando por sucumbir sem os cuidados necessários a quem padece do HIV.

A Maria passa por um atendimento da Unidade de Serviços Sociais de apoio a pessoas sem-abrigo ou com domicílio instável onde, desde logo, foram mobilizadas, pelo assistente social f, medidas e respostas para cobrir a suas necessidades mais básicas (de alimentação, de alojamento, abrangendo, aí, também cuidados de higiene e de conforto), tendo-se iniciado um processo de regulamentação de documentação tal como tinha sido pedido pela própria que lhe irá permitir nomeadamente ter acesso a RIS e ao Centro de Saúde.

Perspectivou-se, ainda, na sequência do atendimento, um encaminhamento para a Sociedade Anti-Alcoólica, faltando, todavia, evidência de Maria se ter lá dirigido, se é que alguma vez se dirigiu.

De acordo com informações obtidas junto desta Sociedade (apurado pelo auditor), recomenda-se que a pessoa com dependência seja acompanhada sempre por alguém mais próximo da sua rede social nuclear, uma vez se torna necessário, nos primeiros tempos, uma vigilância na toma da medicação.

Maria é encaminhada pelo assistente social f, ao fim de 57 dias, para outra Unidade de Serviços Sociais agora de apoio a pessoas seropositivas, onde, entre idas sucessivas ao atendimento assegurado por enfermeiros (o G, o F e o N) permanece nesta fase cerca de 607 dias.

O diagnóstico é efectuado, num só dia, através de uma única visita conjunta entre o enfermeiro f e o assistente social da Unidade de Serviços Sociais de apoio a pessoas sem-abrigo ou com domicílio instável e mais tarde já numa fase de mobilização de medidas e respostas sociais por um terapeuta ocupacional, tendo resultado dois relatórios.

Tal como no atendimento, também, no diagnóstico, apenas, se escuta Maria, sem terem sido considerados pelos profissionais outros elementos da sua rede social (nomeadamente, a Filha que mais tarde vem contactar a Unidade para informar do falecimento da sua Mãe).

Sem evidência de um plano de desenvolvimento individual definido, Maria entra, após Diagnóstico, de imediato para uma resposta social de apoio residencial onde lá permaneceu 140 dias (apoio este pela sua natureza continuado) assegurado por profissionais da Residência (entre estes, ajudantes de lar, monitor de atl e enfermeiro) dirigida por um Director com formação em Serviço Social, tendo mais tarde passado para um apartamento terapêuticamente assistido, onde veio a permanecer durante 120 dias (apoio periódico dada a natureza da resposta) assegurado, também, por diversos profissionais do CSMM e dirigido por um Director com formação em terapia ocupacional.

Ao longo da permanência na primeira resposta social o psicólogo da UBE, juntamente com os monitores de ATL, desenvolve actividades (de acordo com os Registos pelo menos 3 vezes) de grupo de arte-terapia. Face aos registos encontrados, verifica-se que as medidas e respostas sociais foram mobilizadas numa perspectiva de atender pontual e casuisticamente às necessidades e problemas que iam surgindo, mas faltou um plano que tivesse permitido à Maria ou a outras pessoas da sua eventual rede social nuclear participarem, serem escutados e implicados nas medidas e respostas mobilizadas via à promoção do seu bem-estar pessoal. A observância da fase de avaliação faz-se, de acordo com os registos constantes no processo individual, na sequência de distúrbios havidos no apartamento onde Maria reside na sequência do seu comportamento agressivo que ameaça a integridade física e emocional de pessoas residentes e profissionais, sem que tenha previamente existido ao longo do plano de intervenção social, ou pelo menos evidência, de monitorização ou de supervisão.

Maria é compulsivamente colocada fora do apartamento (a fechadura é alterada), sem existirem evidências de terem sido mobilizadas ou, pelo menos, equacionadas outras medidas ou respostas alternativas via à promoção do seu bem-estar pessoal, acabando por sucumbir do local onde encontrou sempre o seu abrigo, quando fora vítima de violência por parte dos seus familiares (a rua), na sequência de um plano de intervenção social que pecou, designadamente, pela ausência de observância de todas as fases de um plano de intervenção social – sendo de destacar a fase de definição do plano de desenvolvimento Individual - e, essencialmente, por uma coerência parcial, na medida em que desde o Atendimento - em que foi sinalizado o problema de alcoolismo na Maria - passando pelo Diagnóstico - em que foi reconhecido potenciais psicológicos via ao seu bem-estar pessoal (a vida possui um sentido) -, não foram tidos em conta elementos essenciais a serem considerados no plano de intervenção social, comprometendo, deste modo, a sua adequabilidade e efectividade.

O caso de Maria permite, por um lado, reconhecer que o plano de intervenção social atendeu às suas necessidades mais básicas (alimentação, alojamento, cuidados de higiene e conforto, saúde) tendo sido mobilizadas medidas e respostas logo na fase Atendimento, de forma a proporcionar de imediato bem-estar e a garantir a efectivação de Direitos fundamentais (a pobreza é uma violação de Direitos Humanos). Contudo, entende-se que ao terem sido descuradas fases de um plano de intervenção – como sejam as de definição de um plano de desenvolvimento individual, monitorização ou mesmo a supervisão – vários aspectos não foram tidos em linha de consideração registando-se a ausência de uma coerência plena entre o que foi sinalizado na fase do atendimento (a dependência em

álcool) e as medidas e respostas que vieram a ser mobilizadas posteriormente comprometendo a adequabilidade necessária à, conseqüente, efectividade da intervenção.

Por outro lado, tudo indicia que a efectivação do plano de intervenção social terá ficado, igualmente, comprometido, desde o início do plano, entre outros aspectos:

- Por não se ter esclarecido devidamente a pessoa a quem se destinou a intervenção sobre os seus Direitos e Deveres na fase de atendimento, necessário ao seu envolvimento (as únicas evidências são documentos assinados pelo próprio a autorizar o tratamento de dados pessoais);
- Por não se ter escutado outras pessoas da sua rede social nuclear na fase de diagnóstico;
- Por não se ter implicado o suficiente nas medidas e respostas sociais que foram mobilizadas, em grande medida pela ausência de um plano de desenvolvimento individual que não se chegou a definir;
- Por não se ter escutado activamente a pessoa não sequêcia do seu descontentamento e não se ter delineado em conjunto um plano alternativo.

Por isso, se o plano de intervenção visou desde o início promover o bem-estar pessoal através de condições objectivas de existência, pecou por não se ter atendido aos aspectos de natureza mais psico-social que permitisse salvaguardar Direitos elementares.

Por razões de boa prática, a avaliação sobre o caso prático de Maria foi objecto de um comentário por parte de um profissional incluído na intervenção social, pelo que deveria ter sido alargado, igualmente, a outros profissionais incluídos na intervenção social, proporcionando, assim, a reflexão rumo à mudança. Contudo, tratando-se de uma avaliação ao recurso da técnica e não de uma auditoria, considerou-se, apenas, considerar solicitar um comentário a um dos responsáveis incluídos na intervenção social, de modo a ilustrar tal prática, mesmo quando esta deverá abranger todos os profissionais incluídos na intervenção e incidir sobre tantos outros casos como o de Maria e a outros de sucesso em termos da intervenção social. Assim, de acordo com a Directora da UBE:

“Da análise do trabalho supra referido importa ressaltar a mais-valia que fica patente relativamente à importância estratégica de uma auditoria adequada, suportada numa perspectiva construtiva e promotora dos bons resultados das equipas. Esta função, difícil de garantir no seio das equipas cuja ausência de distanciamento em relação ao utente e exigência do seu acompanhamento diário dificultam, é muito relevante. É muito importante que uma auditoria se preocupe com a qualidade e não só com a quantidade e que promova uma postura pedagogicamente mais adequada das

equipas, chamando atenção para questões/constrangimentos evidenciadas no seu acompanhamento.

Quanto à análise do caso, considerando que o utente deste serviço não tem ali, na maioria dos casos, o seu primeiro contacto importaria referenciar o plano de intervenção anterior que condiciona o seu acompanhamento e o actual Plano. Importaria assim fazer uma análise mais exaustiva do percurso da utente até chegar ao Serviço bem como o estado clínico á época. Na integrar/participação na formação continua da equipa de serviço, com a discussão do caso em análise /procedimento.”

Ora, tal como refere o responsável da Unidade de Serviço Social considera-se que uma auditoria da intervenção social só fará sentido quando alargada a um plano de intervenção social e não circunscrita, apenas, a uma unidade de serviço social ou uma resposta social, principalmente quando procuramos avaliar se a intervenção social foi adequada e efectiva do ponto de vista dos Direitos Humanos. Ao longo do presente trabalho procurou-se demonstrar da importância da auditoria da intervenção social incluir todos os actores de uma rede de intervenção social e não se limitar, apenas, a uma unidade de serviço social ou resposta social. O enfoque deverá ser na pessoa e no seu bem-estar e não nos profissionais, no sentido de procurar, apenas, detectar quem terá sido negligente ou infractor. Procura-se, aqui, relevar da importância do carácter pedagógico de uma auditoria desta natureza, na perspectiva de mexer com valores e, eventualmente, alterar hábitos via a uma participação plena do grupo onde a intervenção tem lugar, com enfoque especial na pessoa a que a intervenção é dirigida. O comentário deste responsável reforça esta postura revendo em tal prática de auditar uma possibilidade de “formação continua da equipa de serviço” e cujos resultados devem ser objecto de “discussão do caso em análise/procedimento”. Considera-se que só, deste modo, se poderá promover a qualidade da intervenção, envolvendo todos e apelando à participação, para que aquela respeite todos os elementos necessários a adequação e efectivação de Direitos Humanos, designadamente: a observância; a competência; a coerência; a consistência; a implicação; a participação; e, por último, a evidência.”

3.1.4. DAS CONCLUSÕES ÀS RECOMENDAÇÕES

Depois da avaliação dos planos de intervenção resultado da análise casuística a redes múltiplas (a um conjunto de processos individuais a seleccionar de acordo com critérios de amostragem tidos por adequados face aos objectivos que se pretendem atingir), consideram-se estarem reunidas as condições para se tecer as conclusões a propósito do desempenho das entidades auditadas do ponto de vista da intervenção social. Trata-se de um momento fundamental na medida em que se impõe ao auditor rigor, objectividade,

isenção da formulação de opiniões. Este é um momento de proceder a uma relação entre os resultados obtidos na análise casuística aos processos individuais como todos os momentos anteriores respeitantes ao processo de auditoria, designadamente:

- Da descrição, análise e avaliação do Plano de Intervenção Social; e
- Do planeamento onde se inclui o exame prévio das Entidades auditadas.

Após se ter percorrido o percurso inverso à da acção, afigura-se necessário identificar as desconexões entre as práticas de intervenção objecto de avaliação com os processos e procedimentos previstos que foram objecto de levantamento, as relações entre os casos práticos de insucesso do ponto de vista da intervenção com as eventuais desadequações organizacionais, mas, também, os casos práticos de sucesso e sua associação com as boas práticas.

Esta relação, entre os momentos da acção respeitantes a uma avaliação estática (do exame prévio à descrição) com uma avaliação dinâmica das redes de intervenção social aos casos práticos individuais, permitirá formular recomendações de melhoria ou, ainda, realçar as potencialidades da intervenção social na perspectiva da efectivação dos Direitos Humanos²⁶.

3.2. QUESTÕES DE ÉTICA ASSOCIADAS À AUDITORIA DA INTERVENÇÃO SOCIAL

A realização de acções de auditoria no âmbito do Serviço Social, independentemente do seu propósito – de conformidade normativa, integridade da informação ou, ainda, de avaliação da qualidade da prestação - e desde que não sejam de natureza financeira (uma vez que esta incide, particularmente, sobre registos contabilísticos) remete, à semelhança de uma pesquisa de terreno (Burgess, 1997: 203-226) para questões de natureza ética, pois “é do face a face humano que se irrompe todo o sentido diante do rosto do outro”, como diria o filósofo francês Emmanuel Levinas.

Considerando o facto de se tratar de um novo conceito de auditar torna-se compreensível que, ainda, não existam referenciais aplicáveis quanto aos procedimentos e os cuidados a adoptar pelos profissionais que venham a exercer tais funções. Porém, atendendo à natureza desta função, torna-se provável que muitos destes profissionais (provenientes, nomeadamente, do Serviço Social, da Psicologia Comunitária, da Sociologia, entre outras áreas), por força dos seus Códigos de Ética, venham a adoptar cuidados especiais nas suas práticas. Interagindo com outros profissionais (muito deles seus pares) aos auditores

²⁶ Isto é, no nosso caso em especial da Instituição onde se propõe desenvolver o presente trabalho de projecto, no cumprimento dos objectivos face aos fins Estatutários da SCML.

da intervenção social impõe-se a procura de um consentimento prévio junto dos outros profissionais directamente relacionados com a intervenção social em termos da partilha de informação. Este consentimento deverá ser adquirido mediante as garantias de sigilo e confidencialidade a que estão obrigados por força dos seus Códigos de Ética.

A realização de acções de auditoria no âmbito do Serviço Social e numa óptica “social” implicam, deste modo, um conjunto de procedimentos a ter em linha de consideração. Deste modo, ao longo de um processo de uma auditoria da intervenção social, coloca-se um conjunto de questões que importa neste contexto equacionar, em termos das práticas a adoptar pelos auditores.

Uma acção de auditoria inicia com trabalhos preparatórios com vista ao planeamento da auditoria, abrangendo, um exame prévio das entidades auditadas. Nesta fase, considera-se que o risco maior quanto à questão suscitada se relaciona, em especial, com o acesso por terceiros (que não se encontram implicados quer na acção quer na intervenção social) a dados pessoais que possam constar de informações solicitadas e disponibilizadas no âmbito dos trabalhos preparatórios, bem como ao arquivo da mesma informação, sendo desejável a adopção de procedimentos que visem acautelar a informação recolhida (utilização de *password's* e arquivos em locais seguros). Após o planeamento que deverá culminar com a provação de um Plano de Auditoria, procede-se ao desenvolvimento dos trabalhos tal como se encontra descrito nos pontos anteriores. Nesta fase duas áreas de risco devem ser consideradas. Uma primeira refere-se, tal como na fase anterior, com o acesso por terceiros a dados pessoais que possam constar de informações, em especial, probatórias recolhidas no âmbito dos trabalhos, em especial, de análises casuísticas a processos individuais, bem como ao tratamento desses registos, arquivo da documentação e de dados informatizados. Também, aqui, à semelhança da fase de planeamento devem ser adoptados procedimentos adequados que permitam tornar inacessíveis os elementos recolhidos a terceiros.

Uma segunda área de risco está associada à relação que possa, eventualmente, vir a ser estabelecida com a pessoa que se encontra ao cuidado da Instituição. Neste caso deverá se acautelado qualquer comportamento que possa resultar na só em intromissão, apropriação e uso, sem consentimento da pessoa que se encontra ao cuidado da Instituição, de informação quanto à sua vida privada, como, também, de todo o tipo de abordagens que possam resultar após esta ter sido ouvida por um auditor.

Depois do desenvolvimento da acção no terreno, conclui-se a acção da auditoria com a avaliação final descrita nos pontos anteriores, a redacção e organização dos anexos. Os

auditores neste momento devem ter especiais cuidados face a eventuais riscos de exposição da vida privada a terceiros. Na redacção dos relatórios não devem ser colocados nomes das pessoas que se encontram ao cuidado da Instituição (podendo se recorrer a códigos sempre que para tal se revelar necessário) e os dados referentes às mesmas devem constar de anexos próprios (colocados em locais seguros).

O término da acção culmina com a aprovação superior do relatório da auditoria. Nesta fase, os riscos reportam-se designadamente à probabilidade que existe de terceiros em aceder à informação, aquando da circulação da informação. Também, nesta fase, aconselha-se que os relatórios circulem em envelopes fechados (de preferência com carimbo de confidencial) e os anexos contendo os elementos referentes às pessoas ao cuidado da Instituição disponibilizados só em caso de serem solicitados e entregues pessoalmente por colaboradores da Auditoria.

Não pretendendo esgotar na presente proposta todos os procedimentos a adoptar, considera-se fundamental que os mesmos venham a ser instituídos por força da Garantia de Direitos fundamentais.

CAPITULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegado ao último capítulo do presente trabalho de projecto, afigura-se de se propor um novo conceito e prática de auditoria que eleja como objecto a intervenção social, numa função que tem estado, desde sempre, associada ao mundo empresarial, dos negócios e das finanças²⁷ ou, mais recentemente, à Qualidade. Auditar a intervenção social surge no contexto do presente trabalho de projecto com o objectivo de contribuir para assegurar a adequabilidade e efectividade da intervenção social, naquilo que constitui a sua razão de ser, isto é, a da promoção de bem-estar junto das pessoas que se encontram em situações de desvantagem em face a Direitos Humanos.

Salientou-se que uma auditoria desta natureza não pretende, de todo, dar enfoque à economia, à eficiência e à eficácia (os três e's da gestão) - sem pretender desvalorizar aqui esta vertente -, mas apreciar as implicações que as redes de intervenção social têm nos percursos de vida das pessoas no sentido da desejável promoção do bem-estar.

Contudo, refere-se que uma auditoria da intervenção social, também, considera os contextos de trabalho onde a intervenção ocorre, pois o seu objectivo consistirá em assegurar, através da sua acção, que a intervenção se adequa aos fins que se propõe atingir (a promoção do bem-estar), verificando se esta é adequada e efectiva.

Sempre que se revela necessário a auditoria da intervenção social deverá apresentar sugestões de melhoria de funcionamento caso venham a ser detectadas fragilidades apelando a conhecimentos técnicos, nomeadamente, no âmbito da Sociologia, do Serviço Social, da Psicologia Social, da Ecologia Social, etc.

Com efeito, considera-se necessário para auditar a intervenção social o conhecimento das estruturas e das dinâmicas das organizações (abrangendo as pessoas a quem se destina a intervenção social), partindo, previamente, de uma base sólida e sustentada de conhecimentos científicos (pelo que se entendeu da importância do recurso, nomeadamente, às ciências sociais).

²⁷ Relativamente ao conteúdo e aos fins a Auditoria normalmente associa-se à Auditoria das Demonstrações Financeiras, à Auditoria da conformidade que consiste na verificação do cumprimento pela organização auditada das condições, regras e regulamentos especificados por diversas fontes, quer por organismos públicos, quer por lei quer por regulamento ou contrato ou, ainda, à Auditoria operacional que está relacionada com uma revisão sistemática das actividades de uma organização ou de um determinado sector com objectivos específicos que variam desde um problema importante, que requer medidas correctivas, até à melhoria geral da eficiência operacional. (MORAIS & MARTINS: 1999 p 14-15)

A auditoria da intervenção social percorre o caminho inverso de um plano de intervenção social, partindo dos resultados da intervenção social para chegar aos critérios que estiveram na base do seu desenvolvimento.

Avalia a adequabilidade e efectividade da intervenção social e, caso haja necessidade, apresenta propostas de melhoria no sentido de uma efectiva promoção do bem-estar das pessoas a quem é dirigida a intervenção social. Por isso, a auditoria da intervenção social deverá procurar ir mais além de uma auditoria da qualidade, não se limitando a aferir, apenas, da conformidade entre os procedimentos adoptados e as normas que se encontram em sede de Manual da Qualidade²⁸, uma vez que, actualmente, estas se reportam, em exclusivo, a respostas sociais e a intervenção social implica considerar a toda a rede social onde esta ocorre (abrangendo as respostas sociais mobilizadas) para a efectivação de Direitos Humanos, pelo que se compreende o papel importante que, nomeadamente, a sociologia poderá ter para a compreensão das dinâmicas e implicações das redes de intervenção nos percursos de vida das pessoas que se encontram em desvantagem social.

No trabalho de projecto foi, ainda, proposto o recurso à noção de risco para uma Auditoria da Intervenção Social, que pretende ter um carácter preventivo, em vez de defectivo, nomeadamente em situações que possam comprometer Valores Éticos associados ao Serviço Social. Enquanto para uma auditoria corrente a noção de risco está associada a eventuais perdas financeiros de uma empresa resultado de um sistema de controlo interno ineficiente (Monteiro, 2002), a noção de risco numa Auditoria da Intervenção Social está relacionada com a dimensão humana, no que respeita, em concreto, a Direitos Humanos. Por este motivo se propôs que a auditoria da intervenção social deverá considerar as redes de intervenção social, considerar riscos possíveis em todas as fases de uma intervenção, avaliando a natureza das relações que se criam e suas implicações nos percursos da(s) pessoa(s) para quem a intervenção social é dirigida.

²⁸ A auditoria da qualidade visa: (1) verificar se as actividades relativas à qualidade e os resultados associados estão conformes com as disposições previstas; (2) determinar a eficácia do sistema de qualidade; (3) determinar a conformidade do sistema com os critérios da auditoria; (4) determinar se o sistema tem sido adequadamente implementado e mantido; (5) identificar áreas de melhorias potenciais; (6) avaliar a capacidade do processo de revisão pela gestão de modo a assegurar a adequabilidade e eficácia do sistema; (7) avaliar o sistema no quadro duma possível relação contratual. (PIRES, 2004: 370)

Pretende-se que a auditoria retire conclusões sobre a adequabilidade e efectividade dos planos de intervenção social que se desenham em face de cada situação específica, numa “óptica” de salvaguarda de Direitos Humanos.

Neste sentido, compreende-se da importância que uma auditoria da intervenção social (quer esta seja externa ou interna) poderá assumir para Instituições de Solidariedade Social, que pretendem garantir a credibilidade e reputação junto de diversos actores sociais.

Não pretendendo neste trabalho esgotar todas as possibilidades que se colocam às Instituições de Solidariedade Social e aos profissionais na defesa dos princípios e valores do Serviço Social face aos cenários de incertezas e de riscos sociais emergentes, afigura-se, assim, que uma auditoria da intervenção social poderá contribuir não só para a desejável transparência das práticas de Serviço Social, como, também, para salvaguarda de Direitos Humanos.

O presente trabalho culmina com a apresentação de uma proposta de diversos papéis de trabalho para uma auditoria da intervenção social a fazer constar, nomeadamente, em sede de um Manual de Auditoria, para qualquer entidade que venha a adoptar como conceito auditoria da intervenção social bem como as metodologias propostas no âmbito do presente trabalho de projecto em sociologia.

Espera-se que este novo conceito de auditar (ouvir) a realidade social, bem como a metodologia sugerida, possam não só constituir uma base de trabalho útil para quem venha a desempenhar funções de auditor da intervenção social, como, mais importante ainda, dê frutos em benefício de quem se encontra, por qualquer razão, numa situação de desvantagem social em face a Direitos Humanos.

FONTES PRIMÁRIAS

Lei n.º 28/84, de 14 de Agosto.

Lei n.º 86/89, de 8 de Setembro.

Lei n.º 98/97, de 26 de Agosto.

Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro.

Decreto-Lei n.º 322/91, de 26 de Agosto.

Decreto-Lei n.º 7/98, de 15 de Janeiro.

Decreto-Lei n.º 166/98, de 25 de Junho.

Decreto-Lei n.º 211/2006, de 27 de Outubro.

Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29 de Maio.

Decreto-Lei n.º 215/2007, de 29 de Maio.

Decreto-Lei n.º 236/2008, de 3 de Dezembro.

Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de Julho.

Decreto Regulamentar n.º 80/2007, de 30 de Julho.

Canotilho, J.J. Gomes e Vital Moreira (1998), *Constituição da República Portuguesa de 2 de Abril de 1976: Revista pelas Leis Constitucionais n.ºs 1/82, 1/89, 1/92, 1/97: Lei do Tribunal Constitucional*, Coimbra, Editora.

Lei n.º 28/84, de 14 de Agosto.

Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.

Lei n.º 17/2000 de 8 de Agosto.

MTSS/Direcção Geral da Segurança Social da Família e da Criança (2006). *Respostas Sociais: nomenclaturas/conceitos*. Lisboa: MTSS

Portaria n. 638/2007, de 30 de Maio.

Portaria n.º 1460-A/2009, de 31 de Dezembro.

BIBLIOGRAFIA

- Alejandro, Velázquez Álvarez O. e Aguilar Gallegos Norman (2005), Manual Introdutorio al Análisis de Redes Sociales: medidas de centralidad. Ejemplos prácticos com UCINET 6.85 y NETDRAW 1.48. (Online), *Revista Hispana para el Analisis de Redes Sociales*, Disponível em: <http://www.redes-sociales.net>
- Almeida, Paulo Pereira (2005), *Trabalho, serviço e serviços: contributos para a sociologia do trabalho*, Porto, Edições Afrontamento.
- Banks, Sarah (2001), “Ética em Fragmentos”, em Helena Mouro *et al* (orgs.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra, Quarteto.
- Barroso, Maria Lucia Silva (2006), “Ética, Direitos Humanos e Diversidade”, *Cadernos Especiais*, 37, Disponível em: <http://www.assistentesocial.com.br>.
- Beck, Ulrich (1999), *World risk society*, Cambridge, Polity Press.
- Beck, Ulrich, Anthony Giddens e Scott Lasch (2000), *Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna*, Oeiras, Celta Editora.
- Beroux, Philippe (1995), *A sociologia organizações*, Porto, Rés Editora.
- Beroux, Philippe (1995), *La sociologie des entreprises*, Paris, Éditions du Seuil.
- Bilhim, João Abreu de Faria (1996), *Teoria Organizacional: Estruturas e Pessoas*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
- Burgess, Robert G. (1997), *A pesquisa de terreno: uma introdução*, Oeiras, Celta.
- Caldeira, Paulo (1995), “Reconstrução de identidades sociais e formas de inserção social dos portadores do VIH”, *Sociologia-Problemas e Práticas*, XVII, pp. 75-99
- Carapinheiro, Graça (1993), *Saberes e poderes no hospital dos serviços hospitalares*, Porto, Edições Afrontamento.
- Capucha, Luís (2005), *Desafios da Pobreza*, Oeiras, Celta Editora.
- Cree, Vivienne e Steven Myers (2008), *Social Work: Making a difference*, Policy Press, Bristol.
- Chopart, Jean-Noel (2003), *Os Novos Desafios do Trabalho Social: Dinâmicas de um campo profissional*, Porto Editora, Porto.
- Crozier, Michel e Erhard Friedberg (1977), *L'acteur et le système: les contraintes de l'action collective*, Paris, Éditions du Seuil.
- Douglas, Mary e Aaron Wildavsky (1982), *Risk and culture: An essay on the selection of technological and environmental dangers*, Berkeley, CA, University of California Press.
- Ewald, François (1991), “Insurance and Risk” em Graham Burchell, Colin Gordon e Peter Miller (orgs.), *The Foucault Effect. Studies in Governmentality with Two Lectures by and an Interview with Michel Foucault (sine nomine)*.
- Durkheim, Emile (1989), *A Divisão do Trabalho Social Vol. I*, Lisboa, Editorial Presença.
- Ferreira, J. M. Carvalho, José Neves Paulo de Abreu e António Caetano (1999), *Psicossociologia das Organizações*, Amadora, McGraw-Hill.
- Foucault, Michel (1998), *Vigiar e Punir: História da violência nas prisões*, Rio de Janeiro: Editora Vozes

- Friedberg, Erhard (1995), *O Poder e a regra: as dinâmicas da acção organizada*, Lisboa, Instituto Piaget.
- Freire, João (1997), *Variações sobre o tema do trabalho*, Porto, Edições Afrontamento.
- Freire, João (2002), *Sociologia do Trabalho: uma introdução*, Porto, Edições Afrontamento.
- Geremek, Bronislaw (1995), *A Piedade e a Força*, Lisboa, Terramar.
- Giacomini, Claudia Hofheinz (2004), “Bem-estar subjectivo: em busca da qualidade de vida”, *Temas em Psicologia da SBP*, XII, 1, pp. 43-50.
- Goffman, Erving (2006), *Behavior in public places: notes on the social organization of gatherings*, New York, The Free Press.
- Goffman, Erving (2008), *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. Rio de Janeiro, LTC.
- Guadalupe, Sónia (2009), *Intervenção em Rede: Serviço Social, Sistémica e Redes de Suporte Social*, Coimbra, Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Guerra, Isabel (2000), *Fundamentos e Processos de uma sociologia da Acção: o Planeamento em Ciências Sociais*, Cascais, Principia.
- Hanneman, Robert A. e Mark Riddie (2005), “Introduction to social network methods”, (Online), *University of California*, Disponível em: <http://faculty.ucr.edu/~hanneman>
- Hespanha, Pedro (2002), “Individualização, fragmentação e risco social nas sociedades globalizadas”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e Centro de Estudos Sociais, 63, pp. 21-31.
- Hess, Remi (1983), *Sociologia de Intervenção*, Lisboa, Rés.
- IIA (2009), “Enquadramento Internacional de Práticas Profissionais de Auditoria Interna”, *IPAI*, (Online). Disponível em: <http://www.ipai.pt>.
- Gouveia, Jorge Bacelar *et al* (2003) (orgs.), *Estudos de Direito Público da SCML*, Porto, Almedina
- Luhmann, Niklas (1993), *Risk: a sociological theory*, New York, Aldine de Gruyter.
- Mendes, José Manuel de Oliveira (2010), “Pessoas sem voz, redes indizíveis e grupos descartáveis: os limites da teoria do actor-rede”. *Análise Social*, XLV, 196.
- Mintzberg, Henry (1995), *Estrutura e Dinâmica das Organizações*, Lisboa, Dom Quixote.
- Monteiro, Daniela e Sérgio Pontes (2002), *Controlo, Risco e Amostragem em Auditoria: relações indissociáveis*, Lisboa, VISLIS Editores.
- Molina, José Luis (2005), “Operaciones Básicas com UCINET 6”, (Online), *Revista Hispana para el Analisis de Redes Sociales*, Disponível em: <http://www.redes-sociales.net>
- Mouro, Helena (2001), *Solidariedade e Mutualismo: um espaço partilhado*. Coimbra, Quarteto.
- Morais, Georgina e Isabel Martins (1999), *Auditoria Interna: função e processo*, Lisboa: Áreas Editora
- Mozzicafreddo, Juan, (2000), *Estado Providência e Cidadania em Portugal*, Oeiras, Celta Editora.
- Mozzicafreddo, Juan (2007), “Interesse Público e Funções do Estado”, em Mozzicafreddo, Juan, João Salis Gomes e João S. Batista *et al* (orgs.), *Interesse Público, Estado e Administração*, Oeiras, Celta Editora.

- ONU (1999), *Direitos Humanos e Serviço Social: Manual para Escolas de Serviço Social*, Lisboa: Departamento Editorial do ISSScoop
- Ornelas, José (1997), "Psicologia comunitária. Origens, fundamentos e áreas de intervenção", *Análise Psicológica*, XV, 3, pp. 375-388.
- Pais, José Machado (2009), *Sociologia da Vida Quotidiana*, Lisboa, ICS.
- Payne, Malcolm (2002), *Teoria do Trabalho Social Moderno*, Coimbra, Quarteto.
- Pinto, José Madureira (2008), "Desregulação da Economia, menos Estado Social?", PINTO, José Madureira Pinto e Virgílio Borges Pereira, *Desigualdades, desregulação e riscos nas sociedades contemporâneas*, Porto, Edições Afrontamento.
- Pereira, Inês (2002), "Identidades em Rede: construção identitária e movimento associativo.", *Sociologia-Problemas e Práticas*, 40.
- Pires, A. Ramos (2004), *Qualidade: sistemas de gestão da qualidade*, Lisboa, Edições Sílabo
- Portes, Alejandro (2000), "Capital Social: origens e aplicações na sociologia contemporânea.", *Sociologia-Problemas e Práticas*, 33.
- Portugal, Sílvia (2007), "Contributos para uma discussão do conceito de rede na teoria sociológica". *Oficina do CES*, 271, Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/271/271.pdf>
- Quiroga, Águeda (2003), "Introducción al Análises de Datos Reticulares: prácticas com UCINET6 y NetDraw1 Versión 2, (Online), *Revista Hispana para el Analisis de Redes Sociales*, Disponível em: <http://www.redes-sociales.net>
- REAMER, Frederic G. (2001). *Ética do Trabalho Social nos Estados Unidos* in MOURO, Helena et al. 100 anos de Serviço Social. Coimbra: Quarteto.
- Rego, Arménio et al (2007), *Gestão Ética e Socialmente Responsável: teoria e prática*, Lisboa, RH.
- Robert, Castel (1998), *As metamorfoses da questão social: uma crónica do salário*, Petrópolis: Editora Vozes.
- Robertis, Cristina (1995), *De Méthodologie de l'intervention en travail social*, Paris, Bayard Éditions.
- Rodrigues, Maria de Lurdes (2002), *Sociologia das Profissões*, Oeiras, Celta Editora.
- Santos, Boaventura Sousa (1993), "O Estado, as relações salariais e o bem-estar social na semi-periferia", em Boaventura Sousa Santos (org.), *Portugal: Um retrato singular.*, Porto, Edições Afrontamento.
- Santos, Boaventura Sousa (1994), *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*, Porto: Afrontamento
- Sainsaullieu, Renaud (1997), *Sociologia da Empresa: Organização, Cultura e Desenvolvimento*, Lisboa, Instituto Piaget.
- Sennett, Richard (1998), *A corrosão do carácter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*, Lisboa, Terranar.
- Silva, Augusto Santos e José Madureira Pinto (1986), *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, Edições Afrontamento.
- Simmel, Georg, (2004), *Fidelidade e gratidão e outros textos*, Lisboa, Relógio d'Água

Stufflebeam, Daniel L. (*sine anno*), “Guidelines for developing evaluation Checklists: The Checklists development Checklist” (Online), *The Evaluation Center, Western Michigan University*, Disponível em: http://www.wmich.edu/evalctr/archive_checklists/guidelines.htm

Varanda, Marta Pedro (2000), “Análise de Redes Sociais e sua aplicação ao Estudo das Organizações: uma introdução”, *Organização e Trabalho*, 23.

Varanda, Marta Pedro (2007), “Terceiro Sector y Economia Social: um enfoque de rede” (Online), *Revista Hispana para el Analisis de Redes Sociales*, Disponível em: <http://revista-redes.rediris.es/>.