

**O Impacto do PEC nas alterações às medidas de Protecção Social e  
respostas do Serviço Social**

**SUSANA MARGARIDA DA FONSECA LOPES**

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

Orientador(a):

Doutor Jorge Ferreira, Professor Auxiliar Convidado,  
ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2011

## **AGRADECIMENTOS**

**Aos meus Pais e aos meus filhos, a quem dedico este trabalho, pela sua dedicação, carinho e amizade, pela presença nas horas cruciais para a sua elaboração e pelas horas perdidas em que não lhes pude dar atenção, e a quem espero agora compensar.**

**Ao Luís, que esteve sempre presente, nos bons e nos maus momentos, dando-me apoio, mostrando tolerância e compreensão.**

**Aos meus amigos em geral, que nunca deixaram de manifestar uma palavra de força e de apreço, quando me senti a esmorecer e com alguma crise de ansiedade.**

**Ao meu Professor, que acreditou e me incentivou a acabar um trabalho, quando a vontade já não era outra senão desistir.**

## RESUMO

O presente trabalho, analisa o impacto do Programa de Estabilidade e Crescimento, em virtude da instabilidade financeira em que se encontra a Europa, o País sentiu necessidade de proceder a ajustes nas políticas de protecção social, minorando as respostas do Serviço Social, bem como os serviços de atendimento que lidam diariamente com o resultado dessas políticas. O objectivo geral desta dissertação prende-se na avaliação e medição das consequências reais do PEC no funcionamento dos serviços de atendimento ao público da Segurança Social.

Na realização da pesquisa, optamos por uma análise mista, a análise qualitativa que permitiu produzir um conhecimento interpretativo do fenómeno, exprimido na primeira mão pelos actores dos locais escolhidos onde desenvolvem a sua acção. Desenvolvemos também uma análise quantitativa que caracterizou a população abrangida pelo estudo como elementos primordiais de compreensão do trabalho realizado.

Concluimos através da análise de resultados obtidos que a compreensão e a resposta às questões de investigação levantaram a ponta do véu, para uma nova realidade social, em que os serviços públicos de segurança social atravessam neste momento de crise uma realidade comprometida de identidade, princípios e valores. As instituições, nomeadamente a Segurança Social, bem como os seus actores sentem-se neste momento inábeis de dar respostas a uma população cada vez mais necessitada, mais carenciada e ao mesmo tempo mais intolerante. É preciso restituir ao Estado uma imagem de confiança, seriedade e credibilidade, onde o Serviço Social seja repensado, redefinido e redesenhado, encontrando métodos e soluções que evitem a exclusão social e pessoal do indivíduo.

Palavras-Chave: Serviço Social; Protecção Social; Programa de Estabilidade e Crescimento

## **ABSTRACT**

The present work is about the impact that the stability and growth pact, due to the instability Europe's facing, our country, felt the need to readjust social protection policies, taking the place of social service answers, as well as of the public services of Social Security, the main objective, takes place in the evaluation and measure of the real consequences of SGP in the functioning of the Social Security Services.

During the research, we used a mixed analysis, the qualitative analysis was one of the chosen and used approaches, which allowed knowledge more individual and interpretative, we also developed the quantitative approach which allowed us to define and characterize the population as essential elements to comprehend the study in question.

We concluded through the results that the comprehension and the answer to the present study opened our eyes to a new social reality where the public services, nowadays in a crisis, face a compromised reality of identity, principles and values. The institutions, namely Social Security, as is actors are unable to give answers to a needed growing and intolerant population. It's needed to give back the state an image of trust, seriousness and credibility, where Social Service can be redefined, redesigned, finding methods and answers to avoid social and personal exclusion..

Keywords: Social Service; Social Protection; Stability and Growth Pact

## **SIGLAS**

BCE – Banco Central Europeu

CDS/PP – Centro Democrático Social/ Partido Popular

CE – Comissão Europeia

CGA – Caixa Geral de Aposentações

DEO – Documento de Estratégia Orçamental

DL – Decreto - Lei

FMI – Fundo Monetário Internacional

IAS – Indexante de Apoios Sociais

IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

ONG's – Organizações Não Governamentais

PAEF – Programa de Assistência Económica e Financeira

PEC – Programa de Estabilidade e Crescimento

PIB – Produto Interno Bruto

PS – Partido Socialista

PSD – Partido Social Democrata

RSI – Rendimento Social de Inserção

AGRADECIMENTOS.....	ii
RESUMO .....	iii
ABSTRACT .....	iv
SIGLAS.....	v

## Índice

Introdução .....	1
Capítulo I – Modelos de Estado .....	3
1.Liberalismo – a primazia do Mercado e do mérito individual .....	3
2. A crise do Liberalismo: o advento do keynesianismo .....	5
3. Neoliberalismo, Globalização e Exclusão Social .....	9
Capítulo II – Terceiro Sector/Economia Social .....	17
1. A nova abordagem à “ questão social” .....	17
2. Modelo Social Europeu .....	23
3. Protecção Social em Portugal.....	24
4. Princípios e Fundamentos do Serviço Social .....	32
Capitulo III – Programa de Estabilidade e Crescimento .....	36
1. Análise do PEC e as alterações às medidas de protecção social .....	36
2. Memorando da Troika .....	38
3. Documento de Estratégia Orçamental (2011-2015).....	39
Capitulo IV – Metodologia .....	42
1.Campo Empírico.....	42
2.Método Científico.....	42
3.Universo e Amostra .....	43
4.Técnicas, recolha e tratamento de dados .....	44
Capitulo V – Análise de resultados .....	47
4.1 - Análise Quantitativa dos Resultados.....	47
4.2 - Análise Qualitativa dos Resultados.....	49
Conclusão.....	51
Bibliografia .....	54
Bibliografia Web: .....	57

Anexos.....	I
Anexo 1 - Idade .....	I
Anexo 2 - Género .....	I
Anexo 3 - Habilitações Literárias .....	II
Anexo 4 - Categoria Profissional.....	II
Anexo 5 - Anos de exercício na função no serviço informativo da Segurança Social.....	III
Anexo 6 – Anos de atendimento ao público na Segurança Social .....	III
Anexo 7 - Vontade expressa de mudança de área funcional .....	IV
Anexo 8 – Perfil do atendedor/características pessoais.....	IV
Anexo 9 - Perfil do atendedor/características pessoais (Cont.) .....	V
Anexo 10 - Perfil do atendedor/características pessoais (Cont.) .....	V
Anexo 11 - Perfil do atendedor/características pessoais (Cont.) .....	VI
Anexo 12 - Perfil do atendedor/características pessoais (Cont.) .....	VI
Anexo 13 – Perfil do Atendedor/características pessoais (Cont.....	VII
Anexo 14 – Perfil do Atendedor/características pessoais (Cont) .....	VII
Anexo 15 - Perfil do Serviço/características pessoais .....	VII
Anexo 16 – Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	VIII
Anexo 17 – Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	VIII
Anexo 18 – Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	IX
Anexo 19 – Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	IX
Anexo 20 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	X
Anexo 21 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	X
Anexo 22 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	XI
Anexo 23 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	XI
Anexo 24 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont).....	XII
Anexo 25 – Motivação dos Colaboradores.....	XII
Anexo 26 – Medidas do PEC .....	XIII
Anexo 27 – Segurança no Posto de Trabalho.....	XIII
Anexo 28 – Eficácia do Atendimento.....	XIII
Anexo 29 - Análise Qualitativa dos Dados do Inquérito.....	XIV
“a agressividade que sentimos por parte dos clientes tem sido a maior dificuldade sentida” .....	XVII
Anexo 30 – Idade (Gráfico).....	XX

Anexo 31 – Género (Gráfico).....	XXI
Anexo 32 – Habitações (Gráfico).....	XXI
Anexo 33 – Categoria Profissional (Gráfico).....	XXII
Anexo 34 – Número de Serviços de Atendimento (Gráfico) .....	XXII
Anexo 35 – Anos na Instituição (Gráfico).....	XXIII
Anexo 36 – Anos de Atendimento Público (Gráfico) .....	XXIII
Anexo 37 – Perfil do Atendedor / Mudança de área (Gráfico) .....	XXIV
Anexo 38 – Perfil do Atendedor / Atendimento ao Público (Gráfico).....	XXIV
Anexo 39 – Perfil do Atendedor / Disponibilidade (Gráfico) .....	XXV
Anexo 40 – Perfil do Atendedor / Autodomínio (Gráfico) .....	XXV
Anexo 41 – Perfil do Atendedor / Capacidade Stress (Gráfico).....	XXVI
Anexo 42 – Perfil do Atendedor / Experiência na Segurança Social (Gráfico) .....	XXVI
Anexo 43 – Perfil do Atendedor / Capacidade Técnica (Gráfico) .....	XXVII
Anexo 44 – Perfil do Atendedor / Capacidade de aprendizagem (Gráfico).....	XXVII
Anexo 45 – Perfil do Serviço / Facilidade Chefias (Gráfico).....	XXVIII
Anexo 46 – Perfil do Atendedor / Outras Áreas (Gráfico).....	XXVIII
Anexo 47 – Perfil do Atendedor / Imagem (Gráfico).....	XXIX
Anexo 48 – Perfil do Atendedor / Condições Físicas (Gráfico).....	XXIX
Anexo 49 – Perfil do Atendedor / Autonomia (Gráfico).....	XXX
Anexo 50 – Perfil do Atendedor / Missão ISS (Gráfico) .....	XXX
Anexo 51 – Perfil do Atendedor / Diversidade (Gráfico) .....	XXXI
Anexo 52 – Perfil do Atendedor / Informação rigorosa e actualizada (Gráfico) .....	XXXI
Anexo 53 – Perfil do Atendedor / Informação Pertinente (Gráfico) .....	XXXII
Anexo 54 – Perfil do Atendedor / Orientação de Chefia (Gráfico).....	XXXII
Anexo 55 – Princípios da Lei de Bases 2007 (Gráfico) .....	XXXIII
Anexo 56 – Motivação dos Colaboradores (Gráfico).....	XXXIII
Anexo 57 – Medidas do PEC (Gráfico).....	XXXIV
Anexo 58 – Segurança no Posto de Trabalho (Gráfico).....	XXXIV
Anexo 59 – Atendimento (Gráfico).....	XXXV
Anexo 60 - Questionário.....	XXXV

## INTRODUÇÃO

No âmbito da elaboração da Dissertação de Mestrado em Serviço Social, o presente trabalho de investigação teve como ponto de partida a actual situação de insegurança e instabilidade que se vive a nível nacional e transnacional.

Assim, o tema desta investigação debruça-se sobre o impacto que o Programa de Estabilidade e Crescimento produziu nas medidas de Protecção Social, num momento em que o Serviço Social se depara com novos desafios. A questão de partida é o primeiro meio para se pôr em prática uma das dimensões essenciais deste processo científico – a ruptura com os preconceitos e as noções prévias, para isso é necessário que corresponda a critérios de clareza, exequibilidade e pertinência de modo a que destaque “(...) *os processos sociais, económicos, políticos ou culturais que permitem compreender melhor os fenómenos e os acontecimentos observáveis e interpretá-los mais acertadamente*” (Quivy; 2005:43).

Face a isto, debruçamo-nos sobre a seguinte Pergunta de Partida:<sup>1</sup> Que impacto produziu o Programa de Estabilidade e Crescimento nas medidas de protecção social e nas respostas do Serviço Social? Existem dois factores que podem influenciar uma investigação e que, conseqüentemente, serviram de fio condutor à formulação da questão de partida; a “(...) *pertinência social (...) que traz resposta a certos problemas dos praticantes e decisores sociais*” (Chevrier in Gauthier, 2003:67), motivações de ordem psicológica, ou seja, o interesse pessoal ou profissional em conhecer a resposta para determinada pergunta ou problema, as motivações de ordem epistemológica ou a “(...) *pertinência científica (...) mostrando como ela se inscreve nas preocupações dos investigadores*” (Chevrier in Gauthier, 2003:68), cruzando a importância da procura de conhecimento válido e as práticas, nas diversas realidades que emergem nas sociedades contemporâneas, sabendo que, novos contextos sociais configuram as relações sociais em que instituições, contextos políticos, indivíduos e profissionais se confrontam, interagem e convergem na procura de melhores condições de vida das populações. Assim, a escolha do tema de investigação surgiu maioritariamente por motivações de ordem epistemológica ou no âmbito da *pertinência científica*. Como em qualquer investigação que vise a construção de conhecimento, não faz sentido evoluir na sua elaboração, sem ter em conta os objectivos para o qual é dirigida, focada num dado objecto. Nesta perspectiva, serão descritos

---

<sup>1</sup>Segundo Quivy, a questão de partida deve possuir um determinado número de qualidades: a *clareza* (precisa, concisa e unívoca), a *exequibilidade* (ser realista) e a *pertinência* (ser uma verdadeira pergunta; abordar o estudo do que existe basear o estudo da mudança no do funcionamento; ter uma intenção de compreensão dos fenómenos estudados

seguidamente os objectivos constantes no presente estudo, de forma a se revelarem, tal como a pergunta de partida, fios condutores na investigação. Os objectivos ajudam a clarificar o problema proporcionando uma maior autenticidade, compreensão e rigor metodológico à investigação, bem como o aprofundamento sobre determinado paradigma. O Objectivo Geral centra-se na sistematização do impacto do PEC no sistema de protecção social e no funcionamento do serviço de atendimento ao público da Segurança Social; os objectivos específicos visam: identificar as medidas do PEC dirigidas às prestações sociais; analisar as alterações ao nível do atendimento dos colaboradores da Segurança Social; sistematizar o impacto da satisfação/insatisfação dos colaboradores da Segurança Social.

Para além, desta breve introdução o corpo do trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos, o I subdividido em 3 temas e respectivos subtemas, os quais abordam várias questões de um modo universalista e generalista, desde o funcionamento das sociedades, inseridas no fenómeno mundial que é a Globalização, e em como esta se manifesta constantemente entre relações de forças intensa, deixando um lugar aberto num tom descomprometido e quase invisível à exclusão social e à discriminação dos pares. O momento é actual, o quadro é de uma Europa frágil, ligada a um modelo social europeu, igualmente fragilizado mas do qual não nos podemos esquecer que dependemos económica e financeiramente. O II capítulo é dedicado ao 3º Sector/Economia Social onde constatamos ser premente continuar a valorizar a “solidariedade” prestada por um sector (3º), que se desenvolveu exponencialmente até aos dias de hoje, que tipo de protecção social temos presentemente, o que poderemos ter e o que tivemos é igualmente retratado aqui, mas numa realidade mais pequena, nomeadamente o caso português, onde todas estas questões e outras são abordadas. O III, fará uma incursão pelo Programa de Estabilidade e Crescimento e os ajustes/desajustes por este provocados, inserido num quadro internacional, o qual não poderia deixar de retratar enquanto pilar das novas medidas da e para a Europa. O IV capítulo é inteiramente dedicado à metodologia utilizada para a concepção deste trabalho, ficando o V para a análise dos resultados, onde mediante as questões levantadas irão ser analisados os objectivos propostos neste trabalho. Fechará então o corpo do trabalho a conclusão. Por último a informação pertinente para a compreensão, análise e avaliação do trabalho, será representada em quadros e gráficos.

## CAPÍTULO I – MODELOS DE ESTADO

### 1.Liberalismo – a primazia do Mercado e do mérito individual

Com a decadência da sociedade feudal e da lei divina como fundamento das hierarquias políticas, por volta dos séculos XVI e XVII, é desencadeada uma discussão sobre o papel do *Estado*. Desde Maquiavel, procurou-se uma abordagem racional do exercício do poder político por meio do Estado. Naquele momento, este era visto como uma espécie de *mediador civilizador*, ao qual caberia o controlo das paixões, ou seja, do desejo insaciável de vantagens materiais, próprias aos homens em *estado de natureza*. Hobbes, no seu *Leviatã* (2009), apontava que, no *estado de natureza*, os apetites e as aversões determinam as acções voluntárias dos homens, e entre preservar a liberdade vantajosa da condição natural e o medo da violência e da guerra, impõe-se a renúncia à liberdade individual em favor do soberano, do monarca absoluto. A sujeição seria uma opção racional no sentido dos homens refrearem suas paixões.

Locke (2006) concordava com essa ideia hobbesiana de que os homens se unem na sociedade política para se defender da guerra de todos contra todos. Porém, dizia que a monarquia absoluta era incompatível com o governo civil, já que o soberano não teria a quem apelar a não ser a si mesmo. Nesse sentido, fazia-se necessário que o poder político estivesse em mãos de corpos colectivos de homens. Para Locke (2006), o poder tem origem num *pacto* estabelecido pelo consentimento mútuo dos indivíduos que compõem a comunidade, no sentido de preservar a vida, a liberdade e, sobretudo, a propriedade. A presença do tema da propriedade introduz uma clivagem diferenciada à discussão, já que há uma clara associação entre poder político e propriedade. Aqui se contrapõem a razão e a perfeição da sociedade civil ao caos no estado de natureza, sendo a propriedade a base da sociedade justa e equitativa. Ao debate inglês dos seiscentos, Jean-Jacques Rousseau (2002), com seu *Contrato Social*, acrescenta novos e polémicos elementos. A sociedade civil, para Rousseau, é imperfeita: foi corrompida pela propriedade, e é produto da voracidade do homem, obra do mais rico e poderoso que quer proteger seus interesses próprios. Assim, o Estado foi até aquele momento uma criação dos ricos para preservar a desigualdade e a propriedade, e não o bem comum. A solução de Rousseau para o impasse da desigualdade social e política na sociedade civil é a configuração de um Estado cujo poder reside no povo, na cidadania, por meio da *vontade geral*. Este é o *contrato social* em Rousseau. Diferentemente de Locke, o pacto não é apenas dos proprietários, mas envolve o conjunto da sociedade em mecanismos de democracia directa. Assim, apenas esse Estado,

um Estado de Direito, fundado nas leis definidas pela vontade geral<sup>2</sup>, seria capaz de limitar os extremos de pobreza e riqueza presentes na sociedade civil e promover a educação pública para todos - meio decisivo para a livre escolha. Porém, a consolidação económica e política do capitalismo nos séculos XVIII e XIX introduziu outros e duradouros condimentos nesta calorosa discussão sobre a relação Estado, sociedade civil e bem-estar. Se, para os pensadores do período de fundação do Estado moderno, este era o *mediador civilizador* - ideia resgatada pelas perspectivas keynesianas e social-democratas que preconizaram, no século XX, um Estado intervencionista -, para o pensamento liberal emergente, era um mal necessário. Nos primórdios do liberalismo, no século XIX, existia um cenário de uma burguesia já hegemónica do ponto de vista económico, mas não consolidada como classe politicamente dominante, propicia o anti estatismo radical presente no pensamento de um Adam Smith (2010), louvando o mercado como mecanismo *natural* de regulação das relações sociais, recuperados pelos neoliberais de hoje, num contexto muito diferente. Ou seja, havia um componente utópico na visão social de mundo do liberalismo, adequado ao papel revolucionário da burguesia. É evidente que esta dimensão se esgota na medida em que o capital se torna hegemónico e os trabalhadores começam a formular seu projecto autónomo e a desconfiar dos limites da burguesia a partir das lutas de 1848. Mas, segundo Smith, a procura do interesse próprio pelos indivíduos, portanto, seu desejo *natural* de melhorar as condições de existência, tende a maximizar o bem-estar colectivo. Os indivíduos são conduzidos por uma mão invisível - o mercado - a promover um fim que não fazia parte de sua intenção inicial. Nesse sentido, o bem-estar pode ser um efeito não intencional da avareza. A “*loucura das leis humanas*” não pode interferir nas leis *naturais* da economia, donde o Estado deve apenas fornecer a base legal, para que o mercado livre possa maximizar os “*benefícios aos homens*”. Trata-se, portanto, de um *Estado mínimo*, sob forte controle dos indivíduos que compõem a sociedade civil<sup>3</sup>, na qual se localiza a virtude.

---

<sup>2</sup> Categoria chave na concepção política e filosófica de Rousseau, segundo a qual cada indivíduo aceita um contrato em que abdica de sua liberdade natural (primitiva) em favor de uma liberdade civil pela qual nenhum homem deve obedecer a outro, mas sim a uma vontade geral expressa em leis igualitárias. Assim, o poder e a autoridade estão vinculados à soberania popular. Rousseau pode ser considerado um precursor do socialismo do século XIX (Sandroni, 1992: 74).

<sup>3</sup> Trata-se de qualificar o conceito smithiano de sociedade civil. Smith, ao concluir que a racionalidade individual leva ao bem colectivo cristaliza um conceito de sociedade civil auto-regulada pela acção involuntária do conjunto dos indivíduos. Dessa forma, a sociedade civil possui uma racionalidade inata e benéfica, diga-se, que conduz necessariamente ao progresso e ao bem-estar geral.

Um Estado com apenas três funções: a defesa contra os inimigos externos; a protecção de todo o indivíduo de ofensas dirigidas por outros indivíduos; e o provimento de obras públicas que não possa ser executadas pela iniciativa privada. Smith (2010) na sua obra *Riqueza das Nações* “acreditava que os indivíduos, ao buscarem ganhos materiais, são orientados por sentimentos morais e por um senso de dever, o que assegura a ausência da guerra de todos contra todos”. A coesão social tem origem na sociedade civil, com a mão invisível do mercado e o cimento ético dos sentimentos morais individuais, fundados na *perfectibilidade humana*. Não há para ele, portanto, contradição entre acumulação de riqueza e coesão social. Trata-se de uma sociedade fundada no *mérito* de cada um em potenciar suas capacidades supostamente *naturais*. O liberalismo, nesse sentido, combina-se a um forte *darwinismo social*<sup>4</sup>, em que a inserção social dos indivíduos se define por mecanismos de *selecção natural*. De ângulos e em épocas muito diferentes, T.H. Marshall (década de 50), Michel Foucault (década de 60), Robert Castel (década de 90) vão mostrar a forte polémica em torno da reforma social. Até fins do século XIX e início do século XX, as ideias liberais irão prevalecer, derrotando na maior parte das vezes os humanistas, democratas e reformadores. A avalanche liberal, alimentada pelas descobertas científicas e por um crescimento económico pujante, relegou ao esquecimento as advertências clássicas sobre a necessidade de um mediador civilizador.

## **2. A crise do Liberalismo: o advento do keynesianismo**

O enfraquecimento das bases materiais e subjectivas de sustentação dos argumentos liberais ocorreu ao longo da segunda metade do século XIX e no início do século XX, como resultado de alguns processos político-económicos, dos quais vale a pena destacar dois. O primeiro, foi o crescimento do movimento operário, que passou a ocupar espaços políticos importantes, obrigando a burguesia a reconhecer direitos de cidadania política e social cada vez mais amplos para esses segmentos. A vitória do movimento socialista em 1917, na Rússia, também foi importante para configurar uma atitude defensiva do capital frente ao movimento operário; assim como as mudanças no mundo da produção, com o advento

---

<sup>4</sup> Charles Darwin publicou *A Origem das Espécies* em 1859, texto no qual discutia a trajectória de animais e plantas em termos: das leis da hereditariedade, da variabilidade, do aumento populacional, da luta pela vida e da selecção natural, que implica a divergência de carácter e a extinção das formas menos aperfeiçoadas. Os darwinistas sociais fazem uma transposição das descobertas de Darwin para a história humana, defendendo por exemplo, que a intervenção do Estado no “organismo social” seria contrária à evolução natural da sociedade, onde os menos aptos tenderiam a desaparecer.

do *fordismo*<sup>5</sup>. É que tais mudanças ofereceram maior poder colectivo aos trabalhadores, que passaram a requisitar acordos colectivos de trabalho e ganhos de produtividade, o que se vai generalizar apenas nos pós guerra. O segundo e não menos significativo processo, foi a concentração e monopolização do capital, demolindo a utopia liberal do indivíduo empreendedor orientado por sentimentos morais. Cada vez mais o mercado vai ser liderado por grandes monopólios, e a criação de empresas vai depender de um grande volume de investimento, dinheiro emprestado pelos bancos, numa verdadeira fusão entre o capital financeiro e o industrial. A concorrência intercapitalista feroz entre grandes empresas de base nacional ultrapassou as fronteiras e transformou-se em confronto aberto e bárbaro nas duas grandes guerras mundiais. Mas, para além das guerras, existe um divisor muito importante, a partir do qual as elites político-económicas começam a reconhecer os limites do mercado, se for deixado à mercê dos seus movimentos *naturais*: a crise de 1929/33. Esse período também é conhecido como Grande Depressão. Foi a maior crise económica mundial do capitalismo até aquele momento. Uma crise que se iniciou no sistema financeiro americano, a partir do dia 24 de Outubro de 1929, quando a história regista o primeiro dia de pânico na Bolsa de Nova Iorque. A crise alastrou-se pelo mundo, reduzindo o comércio mundial a um terço do que era antes. Com ela instaura-se a desconfiança de que os pressupostos do liberalismo económico poderiam estar errados e instaura-se, em paralelo à revolução socialista de 1917, uma forte crise de legitimidade do capitalismo. A expressão teórica e intelectual dessa limitada auto-crítica burguesa teve o seu maior expoente em John Maynard Keynes (2010), com a sua *Teoria Geral*, de 1936.

Com a curiosidade intelectual aguçada pelos acontecimentos do final dos anos vinte, este economista inglês, vai afastar-se da ortodoxia em que foi formado. A situação de desemprego generalizado dos factores de produção - homens, matérias-primas e auxiliares, e máquinas - no contexto da depressão, indicava que alguns pressupostos clássicos e neoclássicos da economia política não explicavam os acontecimentos. Keynes questionou alguns deles, pois via a economia como ciência moral, não natural; considerava insuficiente a Lei de Say (Lei dos Mercados), segundo a qual a oferta cria sua própria demanda, impossibilitando uma crise geral de superprodução; e, nesse sentido, colocava em questão o conceito de equilíbrio económico, segundo o qual a economia capitalista é auto-regulável. Assim, a operação da *mão invisível* não necessariamente produz a harmonia entre o interesse egoísta dos agentes económicos e o bem-estar global. As

---

<sup>5</sup> Fordismo é o modelo de produção em massa idealizado pelo empresário norte-americano Henry Ford (1863-1947), fundador da Ford Motors Company, que em 1914 criou o sistema de fabricação em massa para a sua indústria de automóveis, projectando-o com base numa linha de montagem. O fordismo teve o seu ápice nas décadas de 1950-1960 entrando em declínio a partir da década de 1970.

escolhas individuais entre investir ou entesourar, por parte dos empresários, ou entre comprar ou poupar, por parte dos consumidores e assalariados podem gerar situações de crise, onde há *insuficiência de demanda efectiva*<sup>6</sup>, e ociosidade de homens e máquinas (desemprego). Especialmente, as decisões de investimento dos empresários, pelo volume de recursos que mobilizam, têm fortes impactos económicos e sociais. Tais decisões são tomadas a partir do retorno mais imediato do capital investido, e não de uma visão global e de conjunto da economia e da sociedade, o que gera inquietações sobre o futuro e o risco da recessão e do desemprego. Para Keynes (2010), diante do *animal spirit* dos empresários, com sua visão de curtíssimo prazo, o Estado tem legitimidade para intervir por meio de um conjunto de medidas económicas e sociais, tendo em vista gerar *demanda efectiva*, ou seja, disponibilizar meios de pagamento e dar garantias ao investimento, inclusive contraindo deficit público, tendo em vista controlar as flutuações da economia. Segundo Keynes (2010), cabe ao Estado o papel de restabelecer o equilíbrio económico, por meio de uma política fiscal, de crédito e de gastos, realizando investimentos ou inversões reais que actuem, nos períodos de depressão como estímulo à economia. Dessa política resultaria um deficit sistemático no orçamento. Nas fases de prosperidade, ao contrário, o Estado deve manter uma política tributária alta, formando um superavit, que deve ser utilizado para o pagamento das dívidas públicas e para a formação de um fundo de reserva a ser investido nos períodos de depressão. Nessa intervenção global, cabe também o incremento das políticas sociais. Aí estão os pilares teóricos do desenvolvimento do capitalismo pós segunda guerra mundial. Ao Keynesianismo agregou-se o *pacto fordista*.

Para Harvey (2003) “o pacto fordista estava associado às grandes empresas e aos sindicatos ligados a essas grandes corporações. Empresas de pequeno porte e trabalhadores não inseridos nos grandes sindicatos não eram representativos no que diz respeito ao pacto fordista”. Segundo Hunt (1981, pag: 444) “ as políticas de cunho keynesiano e seu enfoque na intervenção estatal ganharam força com os resultados positivos do *New Deal*<sup>7</sup> e com o esforço de guerra<sup>8</sup>”. Em 1950, T. H. Marshall publica o seu

---

<sup>6</sup> A demanda efectiva, segundo Keynes, é aquela que reúne bens e serviços para os quais há capacidade de pagamento. Quando há insuficiência de demanda efectiva, isso significa que não existem meios de pagamento suficientes em circulação, o que pode levar à crise. Nesse sentido, o Estado deve intervir, evitando tal insuficiência. Na economia de mercado, a demanda efectiva é o que importa, embora seja inferior à demanda decorrente das necessidades do conjunto da população (Sandroni, 1992: 87 e 178).

<sup>7</sup> *New Deal* foi o programa implementado pelo governo americano, liderado pelo presidente Roosevelt, ao longo da década de 1930, tendo sido determinante para demonstrar a capacidade de

ensaio “*Citizenship and Social Class*” sobre a *cidadania*, num contexto de ampla utilização das estratégias fordistas-keynesianas, que é paradigmática das transformações societárias daqueles anos, em que o tema da política social ganha um novo estatuto teórico, expressão de seu novo estatuto histórico nas realidades concretas dos países, aqui destacando-se o padrão de bem-estar social europeu. Partindo das postulações liberais, pelas quais a educação era o único direito social incontestável, definidora de uma igualdade humana básica, T. H. Marshall vai sustentar que esta foi enriquecida, ao longo dos últimos 250 anos, com um conjunto formidável de direitos. E conclui: há compatibilidade entre *desigualdade de classes* e *cidadania*, sendo esta última “*o arcabouço da desigualdade social legitimada*” (1967:62); ou seja, essa igualdade básica deve ser preservada, invadindo o mercado competitivo, donde um mercado com limites seria uma característica da *evolução* da cidadania moderna. Ele considera que há uma tendência moderna para a igualdade social, a qual convergiria para o socialismo (1967: 62). Para T.H. Marshall, o conceito de cidadania, na sua fase madura, comporta: as liberdades individuais, expressas pelos *direitos civis* - direito de ir e vir, de imprensa, de fé, de propriedade -, institucionalizados pelos tribunais de justiça; os *direitos políticos* - de votar e ser votado, diga-se, participar do poder político - por meio do parlamento e do governo; e os *direitos sociais*, caracterizados como o acesso a um mínimo de bem-estar económico e de segurança, com vista a levar a vida de um ser civilizado. O esquema de Marshall referenciou um amplo debate que se dá até os dias de hoje. Especialmente no que refere à política social, traz a questão para o centro do debate político, económico e sociológico, fornecendo argumentos importantes em sua defesa. Muitas críticas foram feitas ao trabalho de Marshall, desde a sua linearidade<sup>9</sup>, a sua tentativa de generalização da experiência inglesa numa suposta teoria da cidadania, e a sua explícita subsunção da desigualdade à cidadania. Mas um balanço consistente e obrigatório do debate sobre a cidadania encontra-se no trabalho de J.M. Barbalet (1989). Na relação entre política social e cidadania, Barbalet chama atenção para alguns elementos: 1) *esta não é uma relação imediata*, já que a política social é o centro de um conflito de classe e não apenas um meio para diluí-lo ou desfazê-lo (como parecia supor Marshall); 2) ainda que seja desejável pelos segmentos democráticos que essa relação – política social/cidadania – se estabeleça

---

um Estado interventor em recuperar o desenvolvimento socioeconómico dos Estados Unidos da América.

<sup>8</sup> Segunda Guerra Mundial

<sup>9</sup> Qualidade do que é linear. Diz-se que um raciocínio é linear quando ele dá uma ideia de seguir em linha recta, sem desvios, complicações complexidade, e por vezes, profundidade.

plenamente, pode haver contradição entre a formulação/execução dos serviços sociais e a consecução de direitos. Donde não há uma necessária identidade prática entre política social e direito social, ou seja, um altíssimo grau de selectividade no âmbito da elegibilidade institucional, por exemplo, pode ser contraditório com a perspectiva universal do direito social; 3) o conceito de direito social de cidadania pode conter ou não um elemento de crítica e de proposição da política social na perspectiva da sua ampliação. Há que qualificar, portanto, a relação entre cidadania e direito social nas pautas de luta dos movimentos sociais. Barbalet sublinha a importância da contribuição de Marshall, mas chama a atenção para a inexistência de uma teoria da cidadania. Mesmo assim, este clássico trabalho é uma passagem obrigatória para o estudo da cidadania. A questão da cidadania e a sua relação com a política social são polémicas, inclusive entre os assistentes sociais. Contudo, os “Anos de Ouro” do capitalismo “regulado” começam a exaurir-se no final dos anos 60 do século passado. As taxas de crescimento, a capacidade do Estado de exercer as suas funções *mediadoras civilizadoras* cada vez mais amplas, a absorção das novas gerações no mercado de trabalho, restrito já naquele momento pelas tecnologias poupadoras de mão-de-obra, não são as mesmas, contrariando expectativas de pleno emprego, base fundamental daquela experiência. As dívidas públicas e privadas crescem perigosamente. A explosão da juventude em 1968, em todo o mundo, e a primeira grande recessão - catalisada pela alta dos preços do petróleo em 1973/74 - foram os sinais contundentes de que o sonho do pleno emprego e da cidadania relacionada à protecção social havia terminado no capitalismo central e estava comprometido na periferia do capital onde não se realizou efectivamente. As elites político-económicas, então, começaram a questionar e responsabilizar pela crise a actuação agigantada do Estado *mediador civilizador*, especialmente naqueles sectores que não revertiam directamente em favor de seus interesses. E aí se incluíam as políticas sociais.

### **3. Neoliberalismo, Globalização e Exclusão Social**

A reinvenção do liberalismo promovida pelos neoliberais no final dos anos 70 e 80, espraiando-se na década de 90, do século XX, em todo o mundo, foi uma reacção teórica e política ao keynesianismo e ao *Welfare State*. Friedrich Von Hayek (2009), no seu texto fundador das teses neoliberais - *O Caminho para a Servidão* – afirmava já nos anos 40, que a limitação do mercado pelo Estado ameaçava a liberdade económica e política. Tal argumento, em defesa de um capitalismo livre de regras, como em Smith no século XIX, emergiu, no entanto, num contexto desfavorável: o período de crescimento mais rápido da história do capitalismo, fundado no intervencionismo estatal, a grande quimera dos neoliberais (os anos que vão de 1945 a finais dos 60). Assim, essas ideias restringiram-se

aos gabinetes académicos durante pelo menos 20 anos. A reversão do ciclo económico, em finais dos anos 60 e mais visivelmente a partir de 1973, dá um novo fôlego às teses neoliberais, que atribuem a crise ao poder excessivo dos sindicatos, com sua pressão sobre os salários e os gastos sociais do Estado, o que estimula a destruição dos níveis de lucro das empresas e a inflação; ou seja, a crise é um resultado do keynesianismo e do *Welfare State*. A fórmula neoliberal para sair da crise pode ser resumida em algumas proposições básicas: 1) um Estado forte para romper o poder dos sindicatos e controlar a moeda; 2) um Estado parco para os gastos sociais e regulamentações económicas; 3) a busca da estabilidade monetária como meta suprema; 4) uma forte disciplina orçamental, diga-se, contenção dos gastos sociais e restauração de uma taxa *natural* de desemprego; 5) uma reforma fiscal, diminuindo os impostos sobre os rendimentos mais altos; 6) a desmontagem dos direitos sociais, implicando a quebra da vinculação entre política social e esses direitos, que compunha o pacto político do período anterior. Apenas no final dos anos 70, início dos 80, tais indicações transformam-se em programa de governo, com Margareth Thatcher (Inglaterra, 1979), Ronald Reagan (EUA, 1980), e Helmut Khol (Alemanha Ocidental, 1982).

A partir de então, é possível identificar um sentido em direcção a essas proposições do capitalismo avançado e, guardadas as particularidades de cada país, o novo receituário foi-se implementado através dos governos da social-democracia europeia. Tanto que, com a queda do Muro de Berlim em 1989, o economista americano Francis Fukuyama (1992) encontrou ambiente para afirmar que haveria apenas um caminho a seguir, orientado pela dinâmica do mercado, em detrimento do Estado, *local* de todos os defeitos. Trata-se da tendência que parte da imprensa francesa e alguns intelectuais críticos passaram a chamar de *pensamento único*. Porém, as promessas do neoliberalismo foram cumpridas apenas em parte. Se houve controlo da inflação e retoma das taxas de lucro, fundadas no crescimento do desemprego e na queda da tributação, não houve, contudo, uma reanimação do capitalismo, com taxas de crescimento estáveis, como no período anterior. Isto porque a desregulamentação financeira levou a uma verdadeira explosão das operações especulativas e o *Welfare State* não diminuiu como o previsto. Pelo contrário, o aumento do desemprego levou ao aumento da demanda por protecção social e por maiores gastos públicos. Os críticos constatam que o pensamento neoliberal é não sistemático, e é um receituário prático para a gestão pública. Sustentam que o neoliberalismo viveu uma primeira fase de ataque ao keynesianismo e ao *Welfare State*. No entanto, há uma segunda fase, em que se enfatiza mais os programas sociais, no trinómio articulado da *focalização*, *privatização* e *descentralização*. Assim, trata-se de *desuniversalizar* e *assistencializar* as acções, cortando os gastos sociais e contribuindo para o equilíbrio financeiro do sector público. Uma política social residual que soluciona apenas o que não pode ser enfrentado pela via do mercado, da comunidade e da família. O motor dessa proposição é a renda

mínima, combinada à solidariedade por meio das organizações na sociedade civil. O rendimento mínimo não pode ter um tecto alto, para não desestimular o trabalho, ou seja, há uma perversa reedição da ética do trabalho, num mundo sem trabalho para todos. Em fins dos anos de 1990, o resultado geral deste programa, que repõe a negação da política e, em consequência, da política social, é desolador. Do ponto de vista social, atesta-se o crescimento da pobreza, do desemprego e da desigualdade, ao lado de uma enorme concentração de rendimento e riqueza no mundo. Segundo o Banco Mundial, em 2008, 1.214,2 milhões de pessoas viviam com menos de um dólar por dia, especialmente na Ásia, África Subsaariana e América Latina. Ao lado disto, prevalecem taxas medíocres de crescimento e maiores endividamentos públicos e privados, com predomínio do capital especulativo sobre o investimento produtivo. Do ponto de vista político, observa-se uma crise da democracia, com visível esvaziamento das instituições democráticas, por uma lógica economicista, autoritária e tecnocrática, assumida pelos poderes executivos, cuja maior expressão são as práticas governamentais “por decreto”. No terreno da cultura, vê-se o aprofundamento do individualismo, do consumismo e do pensamento único. Os neoliberais estimularam uma lógica societária fundada na livre concorrência, que talvez se pudesse adequar ao século XVIII, mas tal lógica não serve ao século XXI. Os processos de globalização atrelados ao novo modelo de produção e acumulação de capital, qual seja, o modelo neoliberal, culminou com o processo de reforma dos Estados -Nações, resultando em consequências perversas, principalmente para os mais pobres e para os Estados pobres e/ou em vias de desenvolvimento (Boaventura de Sousa Santos) (2002). Tais consequências notaram-se mais no que diz respeito às prestações sociais às quais os Estados estão obrigados, seja pela imposição de suas Constituições, seja pela legislação internacional. Os exemplos mais significativos destas consequências são a flexibilização e precarização da força de trabalho, reflectindo nos mais diferentes âmbitos sociais, as graves desestruturas sociais, aumentos na disparidade social, causados, principalmente, pelos ajustes fiscais em prol do fortalecimento e da estabilidade da economia, o que vem gerando um grau de exclusão social jamais visto. Desta forma, os problemas sociais, tais como: a exclusão social, a não garantia da cidadania e dos direitos humanos, a violência e a criminalidade, não são tratadas como um problema social, que requer políticas públicas inclusivas, mas sim como um problema que deve ser resolvido pela “mão invisível” do mercado. Pois é este a única ou a principal possibilidade de solução do problema, “da salvação”, juntamente com o uso do aparato penal para conter as “desordens” e conflitos oriundos das desestruturas sociais. As políticas neoliberais tentam não só diminuir a soberania dos Estados, mas redesenhar os parâmetros da sociedade civil, pondo na mesa outra vez o contrato social, tentando excluir as ordens mais baixas de sua órbita, pois, aos pobres, é negada a educação de qualidade, serviços de saúde adequados, emprego, enfim,

os direitos mais básicos (Perry Anderson) (1996). Ressalte-se que no contexto da globalização neoliberal, a partir da década de 1980, a exclusão social agravou-se e chegou a um nível jamais visto e, desta forma, a garantia da cidadania e dos direitos humanos são cada vez mais precárias, principalmente, para os mais pobres. Esta globalização neoliberal segundo Murphy (1994) tem o sentido da emergência de um governo global “*Global Governance*”. Jessop (1995) diz-nos que a globalização é um fenómeno multifacetado com dimensões económicas, sociais, políticas, culturais, religiosas e jurídicas demasiadamente complexas. A globalização não é um fenómeno linear e consensual, mas um campo de conflitos entre grupos sociais; no entanto, tem um campo hegemónico imposto através dos Estados poderosos, que actua na base de um consenso, qual seja, o consenso neoliberal (Consenso de Washington), que foi imposto pelos Estados centrais do sistema mundial. Os traços principais desta nova economia mundial são os seguintes: economia dominada pelo sistema financeiro e pelo investimento à escala global; processos de produção flexíveis e multilocais; baixos custos de transporte; revolução nas tecnologias de informação e comunicação; desregulação das economias nacionais; proeminências das agências financeiras multilaterais; emergência de três grandes capitalismos transnacionais: o americano, o japonês e o europeu. As economias devem ser transformadas a fim de se abrirem ao mercado mundial, ou seja, dar prioridade à economia de exportação, reduzir a inflação e a dívida pública, além da redução dos gastos a serem investidos na protecção social, ou seja, reduzir o peso das políticas sociais no orçamento do Estado. Em suma, a globalização económica é sustentada pelo consenso neoliberal cujas três principais inovações institucionais são: restrições drásticas à regulação estatal da economia; novos direitos de propriedade internacional para investidores estrangeiros; subordinação dos Estados nacionais às agências multilaterais tais como o Banco Mundial, o FMI e a Organização Mundial do Comércio<sup>10</sup>. Neste contexto, os países da periferia são os que mais sofrem e os que mais estão sujeitos às imposições neoliberais e mais vulneráveis às decisões dos centros de poder. A repercussão do fenómeno da globalização tem reflectido de forma significativa, principalmente, no que diz respeito ao agravamento das desigualdades sociais e da situação dos menos favorecidos desses países. Assim sendo, é claro que a distribuição de riqueza entre os países e no interior desses países, se vem agravando progressivamente, desde as décadas de 80 e 90 do século XX. A partir da implantação do modelo neoliberal (na década de 1970)<sup>11</sup>, a concentração de riqueza chegou

---

<sup>10</sup> [www.worldbank.org/](http://www.worldbank.org/) ; [www.imf.org/](http://www.imf.org/) ; [www.wto.org/](http://www.wto.org/)

<sup>11</sup> Segundo Emir Sader (1996) “o expansionismo das ideias neoliberais começa realmente a acontecer e ser sentido a partir da década de 70, do século passado que passou. Destaca que “ o

a patamares nunca vistos na história da humanidade, sem falar na redução dos custos salariais com a liberalização do mercado de trabalho, onde os homens não são mais reconhecidos por ser produtores, mas por serem consumidores. E “a nova pobreza globalizada” não resulta da falta de recursos humanos ou materiais, mas tão só do desemprego, da destruição das economias de subsistência e de minimização dos custos salariais à escala mundial. Desta forma e segundo Jessop (1995), percebe-se o desmantelamento do Estado - Nação através da: (1) desnacionalização do Estado, ou seja, houve um esvaziamento do aparelho dos Estados nacionais, uma perda de sua capacidade devido às reorganizações das suas funções perante ou por imposição da comunidade internacional; (2) a desestatização dos regimes políticos, entendida como a transformação de um modelo de regulação social e económica assente no papel central do Estado, para outro, assente em parcerias e noutras formas de associação entre organizações governamentais, para-governamentais e não-governamentais, onde o Estado tem apenas a função de mero regulador; (3) a internacionalização dos Estados nacionais, onde este deve adequar-se ao contexto e as exigências internacionais. Ritzer (1995) aponta o exemplo da Cultura, onde a situação não é diferente, uma vez que se tem uma globalização, ou melhor, uma americanização ou ocidentalização dos padrões culturais, que impõe os seus valores e costumes sobre o resto do mundo, entre eles o individualismo, a democracia política, a racionalidade económica, o utilitarismo, o primado do direito, o cinema, a publicidade, a televisão, dentre outros. Este é um dos principais projectos da modernidade, ou seja, construir uma cultura global. A globalização parece assim ser o destino do mundo, dos quais são exemplos os recentes desenvolvimentos tecnológicos e as novas reconfigurações do tempo/espço. Ninguém, entretanto, parece ter o controlo da situação. Constata-se que quem vai beneficiando da nova globalização não são as classes mais empobrecidas ou os países pobres ou em vias de desenvolvimento, pois a situação das pessoas e dos países pobres tem-se agravado nas últimas décadas. São os países mais pobres que mais sofrem os efeitos sobre a economia, sobre a política, e as desestruturas nas relações sociais causadas. Enfim, a globalização tanto divide quanto une, abrindo um fosso cada vez maior entre os que têm e os que não têm. Neste sentido, a distância é um produto social que vem sendo alterado pelos novos meios de transporte e principalmente pelos meios de comunicação e de transmissão de dados. Com a reconfiguração espacial e temporal, as distâncias entre as comunidades são encurtadas e a separação entre as mesmas perdem seu significado. Contudo, alguns podem agora mover-se para fora da localidade – qualquer localidade – quando quiserem. Outros, impotentes, observam a única localidade que

---

primeiro governo a pôr em prática o programa neoliberal foi de Margareth Thatcher em 1979, na Inglaterra”.

habitam e de onde nunca saem. Nesta perspectiva, percebe-se um isolamento de ambas as partes, ou seja, entre ricos e pobres, pois as elites escolheram o isolamento e pagam por ele prodigamente, ao contrário do resto da população que se vê afastada e forçada a pagar o pesado preço cultural, psicológico e político do seu novo isolamento. O resultado deste isolamento de grande parte da população é que os habitantes desprezados e despojados de poder das áreas pressionadas e implacavelmente usurpadas respondem com ações agressivas próprias. O que se constata neste quadro é o desaparecimento do espaço público, a desintegração da comunidade urbana, a separação e a segregação das classes sociais, enfim, a extraterritorialidade da nova elite e a totalidade forçada do resto da população. No contexto em que há uma separação entre os que se movem e os que são movidos é preciso que as pessoas hajam dentro dos “padrões de normalidade”, e aqueles que não conseguem adaptar-se aos padrões estabelecidos, devem ser confinados em determinadas áreas, a certa distância, de modo a não perturbar a normalidade. Esta “cidade perfeita”, assenta num modelo extremamente exclusivo, intolerante face à diferença, de ressentimento com os estranhos e com a exigência de isolá-los e bani-los e, com a constante preocupação da “Lei e Ordem”, onde há uma grande segregação no que se refere às questões raciais, étnicas e de classe. A garantia de segurança tende a configurar-se na ausência de vizinhos com pensamentos, atitudes e aparência diferentes. A uniformidade alimenta a conformidade, sendo extremamente difícil adquirir as qualidades de carácter e habilidades necessárias para lidar com a diferença humana e situações de incerteza. Enfim, para enfrentar os medos contemporâneos não percebe a segurança como um problema colectivo, mas sim como um problema individual, onde se criam os bairros vigiados, espaços públicos com ampla protecção para afastar os concidadãos indesejados e “perigosos”.

Deste modo, a separação tornou-se a principal estratégia de sobrevivência, principalmente nos grandes centros urbanos. Neste cenário, a única forma de inclusão é através do consumo, pois através de informações electrónicas, avaliam-se os consumidores confiáveis, eliminando todo o restante que não deve ser levado em conta no jogo do consumo. Toda esta realidade do mundo global é agravada pelos efeitos da globalização sobre as Nações - Estados, pois num mundo onde o capital não tem domicílio fixo, os fluxos financeiros não são já controlados pelos governos nacionais e esta mudança afectou de forma extrema o papel do Estado. É dentro desse contexto da perda de poder do Estado - Nação, que se constata a intensificação das desigualdades sociais, tanto entre países como na esfera interna de cada país, onde a distância entre ricos e pobres é cada vez maior. As condições de vida e moradia, doença, analfabetismo, agressão, famílias destruídas, enfraquecimento dos laços sociais são cada dia mais agravados pela nova ordem mundial.

O ênfase é posto na sociedade de consumo enquanto definidora de quem se move e de quem é movido, já que na globalização há a produção do efémero, do volátil e do

precário. Desta forma, há uma diferenciação entre o mundo daqueles chamados cosmopolitas e extra territoriais, ou seja, os homens de negócio, dos controladores do capital e da cultura, onde não há fronteiras e aqueles presos à localidade, vigiados pelos controles de imigração e pela política de “tolerância zero”. Percebe-se assim, que na actual sociedade há uma segregação total entre ricos e pobres, entre turistas e vagabundos aqueles cada vez mais ricos e estes cada vez mais pobres e indesejados por aqueles. Percebe-se assim o grande paradoxo dentro da compreensão espaço temporal, onde para os donos do poder há acesso ilimitado à transferência de informações e de comunicação instantânea, ao passo que há uma quebra de comunicação entre as elites instruídas e o restante da população. Dentro desta nova divisão entre elite e povo, oriunda, principalmente, dos efeitos da globalização e do modelo de acumulação neoliberal, constata-se uma grande desestruturação das relações sociais no seio da sociedade. Para resolver tal problema os instrumentos não são mais as políticas públicas e os investimentos sociais, mas sim o aparato penal, com a criminalização da pobreza, com a exclusão dos “fora da lei”. Com a nova ordem global há a redução dos gastos públicos e nos investimentos de protecção social e tudo isso para cumprir as exigências internacionais. Ao mesmo tempo são adoptadas medidas locais para coibir os problemas locais, onde a principal medida é o uso do aparato do direito penal. O que se tem é uma ampla liberdade de um lado, do lado das elites, e a supressão da liberdade do outro lado, do lado do restante da população.

Principalmente através do “*confinamento espacial*”, ou seja, do encarceramento sob variados graus de severidade e rigor dos sectores inassimiláveis e problemáticos da população, difíceis de controlar. No mundo contemporâneo cresce o número de pessoas na prisão, em quase todos os países, e os gastos com o aparato policial com as “forças de Lei e Ordem” elevam-se em todo o planeta, o que mostra que há amplos sectores da população visados por qualquer razão que seja, ou por ameaçarem a ordem social. O que se pode perceber por todos os argumentos abordados é que com a nova ordem mundial globalizada, o que se tem é um agravamento do processo de exclusão social e de desestruturação das relações sociais e de violação dos direitos humanos. O mundo presente vive mergulhado no relativismo ético. Sob a égide do relativismo, a ética torna-se subjectiva, sendo impossível chegar a qualquer conclusão objectiva e permanente. Esse é o grande dilema e limitação do mundo moderno. A partir do momento em que há um reconhecimento de que a ética não é relativa, é possível analisar quais os valores que devem estar presentes nos diversos aspectos da globalização. Estudar os valores presentes na globalização é analisar as motivações humanas. A maioria das pessoas coloca a felicidade na riqueza e no prazer, porém, nesse objectivo não reside a felicidade. A felicidade encontra-se na virtude e é nesta que reside o fim do homem. A virtude que deveria presidir à evolução da globalização, como um valor universalmente presente, é a justiça. Outra virtude, não económico, corrector de

distorções ou assimetrias promovidas pela globalização, é a solidariedade. São, portanto os valores presentes nas civilizações os verdadeiros responsáveis pelo destino do futuro mundial nas próximas décadas. Se a justiça e a solidariedade prevalecerem sobre a riqueza e o poder, ainda há esperança para o nosso futuro comum.

## **CAPÍTULO II – TERCEIRO SECTOR/ECONOMIA SOCIAL**

### **1. A nova abordagem à “ questão social”**

O debate do chamado “terceiro sector” como resultado do processo de reestruturação do capital, particularmente no conjunto de (contra) reformas do Estado, leva-nos a constatar a configuração de uma nova modalidade na abordagem da “questão social” consubstanciada em: mudanças na cultura, alterações na racionalidade e valores sociais (ditos “pós-modernos - (Harvey, 2003), significativas alterações no perfil do cidadão, cada vez mais ligado ao consumo no lugar do trabalho, transformações na legislação laboral, tais como “flexibilização” e eliminação de leis que visam garantir direitos conquistados pelos trabalhadores, na base democrática (cada vez menor participação da sociedade nos processos decisórios nacionais), constituição de um “novo contrato social” que substitui o do período fordista/keynesiano. Este é o verdadeiro fenómeno escondido por trás do que é chamado “terceiro sector” ou economia social. Por um lado, a crise e a suposta escassez de recursos servem de pretexto para justificar a retirada do Estado da sua responsabilidade social e a expansão dos serviços comerciais ou desenvolvidos num suposto “terceiro sector”. Por outro, a recorrente afirmação de que existiria hoje uma “nova questão social” tem, implicitamente, o claro objectivo de justificar uma nova abordagem à “questão social”; assim, se há uma nova “questão social” seria justo pensar na necessidade de uma nova forma de intervir nela, supostamente mais adequada às questões actuais. Na verdade, a “questão social” – que expressa a contradição capital-trabalho, as lutas de classe, a desigual participação na distribuição de riqueza social – continua inalterada; o que se verifica é o surgimento e alteração, na contemporaneidade, dos seus efeitos e expressões. Como solução parcial da crise capitalista, o neoliberalismo visa a reconstituição do mercado, reduzindo ou até eliminando a intervenção social do Estado em diversas áreas e actividades. É o que se pode caracterizar como a passagem da legitimação das lógicas democráticas – particularmente no âmbito estatal – para as lógicas da sociedade civil e do mercado. Desta forma, a desregulamentação e flexibilização das relações laborais e a reestruturação produtiva aparecem através de reformas do Estado, sobretudo na sua desresponsabilização da intervenção na resposta às sequelas da “questão social”. Agora o mercado será a instância por excelência, de regulação e legitimação social. O projecto neoliberal, que confecciona esta nova modalidade de resposta à “questão social”, quer acabar com a condição de direito das políticas sociais, com seu carácter universalista, com a igualdade de acesso, com a base de solidariedade e responsabilidade social e diferencial.

Criam-se, em substituição, várias modalidades de respostas às necessidades individuais, diferentes, segundo o poder aquisitivo de cada um. Assim como a qualidade dos

serviços responde ao poder de compra da pessoa, a universalização cede lugar à focalização e descentralização. No novo tratamento da “questão social”, a orientação das políticas sociais estatais é alterada de forma significativa. Por um lado, elas são retiradas paulatinamente da órbita do Estado, sendo privatizadas: transferidas ao mercado e/ou alocadas na sociedade civil. Por outro, tais políticas sociais estatais são dirigidas exclusivamente aos sectores portadores de carências pontuais, com necessidades básicas insatisfeitas. Finalmente, elas são também descentralizadas administrativamente, o que implica apenas uma desconcentração financeira e executiva, mantendo uma centralização normativa e política.

Em idêntico sentido, os serviços sociais, a assistência estatal, as subvenções de produtos e serviços de uso popular, os “complementos salariais”, vêm-se fortemente reduzidos em quantidade, qualidade e variabilidade. Para cobrir os vácuos que, na previdência, serviços sociais e assistenciais, este novo Estado “minimizado” deixa na área social, parcelas importantes das respostas à “questão social” são privatizadas e transferidas ao mercado (quando lucrativas) e à “sociedade civil” ou “terceiro sector (quando deficitárias), que vende ou fornece “gratuitamente” os serviços sociais. Em contraposição à incondicionalidade, unicidade e universalidade da resposta estatal típica do contexto keynesiano, a nova abordagem à “questão social”, contida no projecto neoliberal, significa a coexistência de três tipos de respostas: a precarização das políticas sociais e assistência estatais, isto é, a manutenção destas, fornecidas “gratuitamente” pelo Estado, num nível marginal;<sup>12</sup> este tipo de resposta, no contexto da estratégia neoliberal configura o tipo de resposta do Estado à “questão social” fundamentalmente dirigido às populações mais carentes. A privatização da segurança social e das políticas sociais e assistenciais. E a refilantropização das respostas à “questão social”, na medida em que amplos sectores da população ficarão descobertos pela assistência estatal e também não terão condições de acesso aos serviços privados (caros), transfere-se à órbita da “sociedade civil” a iniciativa de assisti-la mediante práticas voluntárias, filantrópicas e caritativas, de ajuda mútua ou auto ajuda. É neste espaço que surgirá o “terceiro sector”, atendendo a população “excluída” ou parcialmente “integrada”. Portanto, com este triplo processo, no âmbito do “terceiro sector”, de precária intervenção estatal, de refilantropização da “questão social”, acompanhada de uma remercantilização desta, desenvolvida pela empresa privada, consolidam-se três modalidades de serviços de qualidades diferentes: o privado/mercantil, de boa qualidade; o

---

<sup>12</sup> Para Laurell, “as estratégias concretas idealizadas pelos governos neoliberais para reduzir a ação estatal no terreno do bem-estar social são: a privatização do financiamento e da produção de serviços; cortes dos gastos sociais, eliminando-se programas e reduzindo-se benefícios; canalização [focalização] dos gastos para os grupos carentes; e a descentralização em nível local” (Laurell, 1995: 163)

estatal/ “gratuito”, precário; o filantrópico/voluntário, geralmente também de qualidade duvidosa – para duas categorias de cidadãos: os integrados/consumidores e os excluídos/assistidos. Esta tríplice modalidade de resposta à “questão social” (estatal, filantrópica e mercantil) exige um processo que cumpre tanto uma função ideológica como de viabilidade económica. Em geral, as organizações do chamado “terceiro sector” não têm condições de auto financiamento e requerem, particularmente, a transferência de fundos públicos para seu funcionamento mínimo. Esta transferência é chamada, ideologicamente, de “parceria” entre o Estado e a sociedade civil.<sup>13</sup> Para o projecto neoliberal, o Estado, supostamente, contribui para a instrumentalização e a funcionalidade do “terceiro sector” (financeira e legalmente), propiciando assim a participação da sociedade civil (vide os sistemas os serviços de saúde, o ensino - primário e secundário - estatais e privados, os sistemas de financiamento para habitação, etc). O debate sobre o “terceiro sector”, como ideologia, transforma a sociedade civil em meio para o projecto neoliberal desenvolver sua estratégia de reestruturação do capital, particularmente no que refere à reforma da Segurança Social. Portanto, a funcionalidade do “terceiro sector” ao projecto neoliberal consiste em torná-lo instrumento, meio, para: a) Justificar e legitimar o processo de desestruturação da Segurança Social e desresponsabilização do Estado na intervenção social; b) operar ideologicamente na “necessidade” de “compensar”, “substituir” ou “remediar” as actividades sociais precarizadas ou eliminadas das responsabilidades do Estado; relativizar as perdas de direitos universais por serviços públicos de qualidade, que tendem a ser vistas como ganhos nas actividades desenvolvidas pelo conjunto das forças voluntárias, não governamentais, filantrópicas. Se as políticas sociais eram, no Welfare State, funcionais ao capital, eram-no também, mesmo que de forma subordinada, contraditória e concomitantemente, funcionais à consolidação de demandas laborais por direitos sociais universais. Se elas colaboravam com a acumulação capitalista, também confirmavam certas “conquistas históricas” dos trabalhadores. Com o desmoronar neoliberal desse padrão de resposta estatal, essas conquistas laborais esvaziam-se. Aqui o debate do “terceiro sector” presta um grande serviço, pois converte-se em instrumento, em meio para o ocultamento desse processo e para a maior aceitação da população afectada. O “terceiro sector” tem a função de minimizar os impactos da oposição às reformas neoliberais.<sup>14</sup> Esta

---

<sup>13</sup> Estas instituições, ao tomar para si tais funções “deixadas” pelo Estado, mesmo sem querer, entram no esquema de “desestatização” (ou privatização) das áreas “económicas” e de remercantilização e re-filantropização da “questão social”.

<sup>14</sup> Petras enfatiza que “enquanto os neoliberais transferiam lucrativas propriedades estatais ao rico sector privado, as ONGs não faziam parte da resistência dos sindicatos” (Petras, 1999: 46).

verdadeira desresponsabilização do Estado no tratamento da “questão social” só é possível de ser realmente compreendida na sua articulação com a auto responsabilização dos sujeitos carenciados e com a desoneração do capital na intervenção social, no contexto do projecto neoliberal. O Estado, dirigido pelos governos neoliberais, afasta-se parcialmente da intervenção social, porém, ele é subsidia e promove o processo ideológico de “transferência” da acção social para o “terceiro sector”.<sup>15</sup> Ora, se temos hoje uma sensível diminuição da intervenção estatal, via privatização das políticas e serviços sociais (tanto para o âmbito lucrativo do mercado, quanto para o “terceiro sector”), via terceirização dos mesmos, via recorte dos gastos sociais, passando esta acção cada vez mais para a responsabilidade dos próprios sujeitos portadores de necessidades, isto não só significa a retirada parcial do Estado desta função, mas fundamentalmente a passagem de uma responsabilidade do conjunto da sociedade em financiar esta acção estatal para uma auto responsabilidade dos necessitados pela solução das suas próprias carências. Isto significa que passa a haver um auto financiamento pelos próprios sujeitos carenciados, complementado pela participação voluntária. A acção social deixa de ser financiada pelo conjunto da sociedade, pelo capital, pelo trabalho, passando agora a ser cada vez mais financiada pelos sectores carenciados, mais ligados aos trabalhadores de média e baixo rendimento. O capital deixa de ser obrigado a co-financiar as políticas sociais estatais; passa-se de uma “solidariedade sistémica” (mediante a contribuição compulsória e diferencial) para uma “solidariedade individual e voluntária” (segundo os princípios da “auto ajuda” e da “ajuda mútua”). Assim sendo, o capital, desonera-se da contribuição compulsória. A sua intervenção na “acção social” assume a forma voluntária de “doação” (segundo sua “consciência cidadã” e sua “responsabilidade social”), não de obrigação. A finalidade é a população debruçar-se exclusivamente no âmbito da sociedade civil e a direcção central do governo ficar nas mãos dos neoliberais. Destina-se para o povo a participação no “terceiro sector” e o destino do governo para o capital – deixando a correlação de forças ainda em maior desvantagem para os sectores populares. Dá-se um descrédito ao ideal/projecto socialista (como se tivesse fracassado) que, juntamente com o descrédito sobre as formas social-democratas no sistema capitalista (no legislativo, na justiça, na burocracia estatal, na capacidade de influenciar nas decisões democráticas), leva a uma desconfiança na intervenção estatal nas

---

<sup>15</sup> Neste sentido, afirma Petras, “de certo modo, as ONGs assumiram as funções anteriormente cumpridas pelas agências estatais, o que permitiu aos governos nacionais a redução da sua responsabilidade pela promoção do bem-estar da população” (1999: 72). Segundo ele, enquanto os regimes neoliberais centrais foram devastando comunidades, estimulando a dívida externa, promovendo a depauperação cada vez maior, “as ONGs foram sendo financiadas para oferecer projectos de ‘auto ajuda’, ‘educação popular’, formação profissional, etc.” (Petras, 1999: 45).

sequelas da “questão social” que aflige a população. Isto tem como consequência a desesperança, a busca da ajuda do além – com o crescimento do esoterismo e de seitas que pregam a riqueza na vida terrena – ou num aquém mistificado – na auto-ajuda. Não se acredita mais nas instituições democráticas/estatais ou classicistas (partidos e sindicatos), mas na auto-ajuda, na ajuda mútua, ou na ajuda divina – todas formas independentes da actividade do Estado. Combater o neoliberalismo, a globalização, as “tendências mundiais” modernas, parece ser uma “rebeldia sem causa”, de teimosos e nostálgicos dos “velhos” projectos macro sociais que tinham o Estado como centro: o socialismo e a social-democracia. Ainda outra das apologias do neoliberalismo é redução dos impactos do aumento do desemprego. Afirma-se que o “terceiro sector” emprega grande volume de trabalhadores. Isto leva a que as ONGs (e outras entidades semelhantes), mais do que organizações de ajuda à comunidade, se transformem em organizações de “auto ajuda”, porquanto têm uma utilidade fundamental voltada para seus membros: são fonte de emprego. Por último, o neoliberalismo advoga a localização e trivialização da “questão social” e a auto responsabilização pelas respostas às suas sequelas. Com o “terceiro sector” tornado instrumento da estratégia neoliberal, este assume a função de transformar o padrão de respostas às sequelas da “questão social”, constitutivo de direito universal, sob responsabilidade prioritária do Estado, em actividades localizadas e de auto responsabilidade dos sujeitos portadores das carências; actividades desenvolvidas por voluntários ou implementadas em organizações sem garantia de permanência, sem direito.

Transfere-se, como vimos, o sistema de solidariedade universal em solidariedade individual. Neste processo de constituição de um “terceiro sector” assumindo actividades sociais que eram prioritárias do Welfare State, a função social da resposta à propagação da “questão social” deixa de ser, no projecto neoliberal, responsabilidade privilegiada do Estado. A resposta às necessidades sociais deixa de ser uma responsabilidade de todos (na contribuição compulsória do financiamento estatal) e um direito do cidadão, mas torna-se, sob a égide neoliberal, uma opção do voluntário que ajuda o próximo, um não direito do portador carenciado - do cidadão pobre. Escamotear a veracidade deste processo exige um duplo caminho: primeiro da indução a uma imagem mistificada de construção-ampliação da cidadania e democracia, embora retirando as reais condições para a sua efectiva concretização; segundo, o da indução a uma ideológica imagem de transferência de actividades de uma esfera estatal (considerada burocrática, ineficiente, desfinanciada, corrupta) para um “sector” supostamente mais ágil, eficiente, democrático e popular (o de uma “sociedade civil” transfigurada em “terceiro sector”). A desresponsabilização estatal das respostas às sequelas da “questão social” é compensada pela ampliação de sistemas privados: empresariais (lucrativos) e filantrópicos - voluntários (do chamado “terceiro sector”). Assim, derivando a atenção para as pontuais medidas estatais compensatórias

(combate à pobreza, respostas focalizadas etc.) e para as “novas” respostas do “terceiro sector”, escondem-se os verdadeiros fenómenos e esvaziam-se os debates sobre estes: a desregulação da relação capital - trabalho, o esvaziamento dos conceitos democráticos, a precarização do trabalho e do sistema de protecção social (estatal) ao trabalhador e à sociedade no seu conjunto, o peso para o trabalhador dos custos do ajuste estrutural orientado segundo as necessidades do grande capital financeiro. Neste sentido, o objectivo de retirar o Estado (e o capital) da responsabilidade de intervenção na “questão social” e de transferi-la à esfera do “terceiro sector”, não é por motivos de eficiência, nem apenas por razões económicas, como reduzir os custos necessários para sustentar esta função estatal.

O motivo é fundamentalmente político - ideológico: retirar e esvaziar a dimensão de direito universal do cidadão em relação a políticas sociais (estatais) de qualidade; criar uma cultura de auto ajuda e ajuda mútua para enfrentar uma nova realidade; desonerar o capital de tais responsabilidades, criando, por um lado, uma imagem de transferência de responsabilidades e, por outro, criando, a partir da precarização e focalização (não universalização) da acção social estatal e do “terceiro sector”, uma nova e abundante demanda lucrativa para o sector empresarial. Desta forma, o “terceiro sector”, instrumentalizado pela estratégia neoliberal, tem a função tanto de justificar e legitimar o processo de desestruturação da Segurança Social estatal como de transformar a luta contra a reforma do Estado, em parceria com o Estado; assim, não só reduz os impactos negativos ao sistema do aumento do desemprego como também torna as respostas à “questão social” actividades quotidianas. Como refere Pedroso (2002) no prefácio da obra de Passet, *A Ilusão Neoliberal*, “O facto é que há uma distinção milenar entre o pobre merecedor e o não merecedor que se reflecte na disponibilidade da opinião pública para este debate. Veja-se, entre nós, como se gerou rapidamente a crítica de que os beneficiários do rendimento mínimo são “preguiçosos”, que reflecte o peso dessa distinção e de como é quase nula a repercussão do debate a que se refere Passet. Independentemente de todas as outras condições, julgo que devemos caminhar no sentido de que haja uma prestação incondicional que nos retire a todos do estado de necessidade, mas sinto que há muitos outros passos a dar, antes de ser esta a questão central da agenda política. Aliás, o próprio Passet o diz, quando propõe que se evolua dos actuais sistemas como o nosso rendimento mínimo garantido. O mesmo me tinha dito pessoalmente Van Parisjs, um dos teóricos do rendimento de cidadania (...)”.

## 2. Modelo Social Europeu

Desde 1880, nomeadamente pela mão de Bismark, foram introduzidos alguns programas sociais, traduzidos em seguros sociais obrigatórios, marcando um corte com o pensamento social-democrata e pondo a tónica num Estado mais activo e protector. “ *A crescente industrialização do País as exigências crescentes do movimento operário e a necessidade de conter os ideais social-democratas levou Bismark a desenvolver uma política social apresentando, no Parlamento Nacional (Reichtag) um conjunto de propostas de lei que constituem os alicerces fundadores da Segurança Social*” (Pereirinha:2008:20). Falar de políticas sociais, é falar de protecção social, de um Estado protector, evocando um Estado Providência, este associado ao modelo britânico *Welfare State*, após o famoso relatório “ *Social Insurance and allied Services*” redigido e apresentado por William Beveridge. Beveridge pretendeu com este relatório a criação de algumas medidas para fazer face ao flagelo da II Guerra Mundial, com medidas de natureza universalistas e igualitárias. Para este a segurança social devia incidir num acordo entre o Estado e o indivíduo devendo o primeiro assegurar segurança, protecção e um nível mínimo de rendimento para que o cidadão pudesse viver distante da miséria. De facto, a Europa foi lidando com os apoios e programas sociais, de modo diferente, de variável de País para País, não deixando de parte algumas similaridades com que alguns se confrontam, Esping Andersen, faz uma análise destes, construindo clusters e em que distingue 3 modelos, modelo liberal, modelo conservador e modelo social-democrata. A diferença dos modelos prende-se particularmente com a importância que é dada ao Mercado em detrimento de um Estado mais participativo e vice-versa. Já foi comentado ao longo do trabalho as várias vertentes dos modelos, liberais, neoliberais, corporativistas, de modo a permitir uma compreensão da importância dos mesmos, na forma com os vários Estados respondem à questão da Protecção Social, no entanto interessa reter, que num espaço económico, político, cultural, global de realidades diferentes, surgiu o desejo de união da qual resultou a união europeia, esta, orienta-se numa linha estratégica de formas de actuação e intervenção que se respeitam e agem de acordo com um código de valores e conduta próprias. O modelo social europeu caracteriza-se por “ *sistemas que oferecem elevados níveis de protecção social, pela importância do diálogo social e por serviços de interesse geral cobrindo actividades vitais para a coesão social e que está actualmente baseado para além da diversidade dos sistemas sociais dos Estados-Membros*” (Pereirinha: 2008;49). Como em qualquer modelo houve adaptações, reajustamentos, acréscimos, que passaram pela criação de vários tratados, Programas, a Carta Social Europeia (1964), onde se debate a defesa e os direitos humanos, de modo a salvaguardar mas também a unir os ideais e princípios dos vários países da Europa, o Livro Verde e o Livro Branco (1994) criados especialmente para ter em

atenção problemas económicos e sociais, destacando-se já na altura uma preocupação extrema com o desemprego, onde se pedia competitividade em prol de progresso económico e social, encara-se o conceito de exclusão social ligado ao desemprego, mas também às fracas condições de habitação, níveis de educação baixos, saúde, discriminação, no fundo o conceito é para subir à agenda do quadro das Políticas Europeias.

De facto a evolução da União Europeia, e do próprio modelo social europeu, foi oscilando mediante acordos/desacordos das várias partes, as características comuns aos vários Estados Providência, bem como a sustentabilidade e garantia dos direitos sociais, enfrentando neste momento um período excessivamente conturbado ao nível económico, social, o que implica que se tenha em linha de conta as origens históricas, as condições sociais, culturais, políticas, económicas, dos diversos países e das diversas instituições que “promovem o bem-estar”.

### **3. Protecção Social em Portugal**

No caso português, sem prejuízo de algumas normas de relevância social existentes em constituições anteriores, e na constituição de 1933 que aparece definido pela primeira vez, com pertinência, um sistema de protecção social. É certo que a doutrina portuguesa, já anteriormente, utilizara o conceito de Estado Providência Embora não haja certeza de quem tenha utilizado pela primeira vez a expressão, já na alvorada do Séc XX José Lobo D'Avila Lima refere-se a um Estado Providência, num texto intitulado “ O Estado moderno e a sua acção”. Aqui defende que o Estado Providência é aquele que procurou “beneficiar a existência e destino das classes operárias”, falando ainda num “tipo social de Estado, não simplesmente polícia, ou previdente em demasia, mas sim o Estado desempenhando uma acção social legitimamente equitativa e conciliadora”. Continuando a percorrer esta breve resenha histórica já no constitucionalismo monárquico, havia a ideia de “socorros públicos”; na Constituição de 1911 previa-se a garantia de assistência pública (artº 9/29) e, em matéria de pensões as referências limitavam-se à manutenção das pensões dos que tinham sido colocados com a Ordem da Torre e Espada (único do artº 75) e à atribuição das mesmas (...) às famílias dos militares mortos no serviço da República ou aos militares inutilizados em razão do mesmo serviço (artº 78).

É porém com o Estado Novo que se lança o quadro legislativo de um sistema obrigatório de previdência, concretizado no aparecimento dos seguros sociais e sistemas mutualistas. Com a Constituição de 1933 acolhem-se um conjunto de normas que recortariam direitos sociais. O artº 6, nº 3, inclui no caderno de encargos do Estado, o zelar pela melhoria das condições das classes mais desfavorecidas, obstando a que aqueles

desçam abaixo do mínimo de existência permanente. De facto, o primeiro sistema de previdência social foi estabelecido pela Lei nº 1884, de 26 de Março de 1935, depois da experiência falhada dos diplomas de 11 de Maio de 1919, que instituíram, apenas no papel os então chamados seguros sociais obrigatórios. Na revisão constitucional de 1951 a falar-se de Estado de Bem Estar social. O artº 18 dispunha que “ (a)s corporações, associações ou organizações (...) visarão principalmente objectivos (...) de assistência, beneficência ou caridade” e, no artº. 44º, estabelecia-se que “ (o) Estado promove e favorece as instituições de solidariedade, previdência, cooperação e mutualidade” (Caetano Marcelo:1971,137).

Associa-se assim o Estado corporativo como Estado social. Este Estado de Direito Social prevê uma sociedade passível de ser conformada por obra do Estado, em que se aguarda que providencie, promova e trabalhe. O direito à prestação, o direito de índole social realiza-se tanto mais quanto maior for a acção do Estado. É na prossecução deste fim que se publicam diversos normativos que vêm regular: integração dos objectivos e realização da previdência no plano de política social (Lei nº 2115, de 18 de Junho de 1962); a aprovação do Regulamento Geral das caixas Sindicais de Previdência (Decreto nº 45.266, de 23 de Setembro de 1963); a consagração do regime de acidentes de trabalho e doenças profissionais (Lei nº 2127, de 3 de Agosto de 1965); a reorganização da previdência rural (Lei nº 2144 de 29 de Maio de 1969). Com a Revolução de 25 de Abril de 1974 e o advento da Constituição de 1976 aparece um novo conceito: o de Estado de Direito Democrático, passando a ser “desconhecido” constitucionalmente, a formulação de “Estado Social de Direito”, anteriormente utilizada na Constituição de 1933 que era olhado com suspeita por parte dos constituintes. O Dec Lei 203/74 de 15/5 aprova um conjunto de medidas de “nova política social” visando a substituição progressiva dos sistemas de previdência e assistência por um sistema integrado de segurança social. Começa a entender-se o Estado de Direito Social, como o que protege os mais desfavorecidos, que distribui prestações sociais, que vela para que a economia desenvolva a sua capacidade de servir o povo e que procura compor e apaziguar os conflitos de interesses entre os indivíduos, os grupos e as classes.

Passa-se assim da compreensão de um Estado Social obeso - o Estado de Providência para a de um Estado Social pós Providência, que detém não só a responsabilidade da prestação, mas também a responsabilidade de garantia. E tal, ficou plasmado nas subseqüentes revisões ao texto primitivo da Constituição da República Portuguesa, onde o princípio do Estado social é um dos princípios estruturantes da Constituição, repetidamente confirmado doutrinariamente e jurisprudencialmente. Mas, se a nível conceptual, os últimos 30 anos de democracia tem revelado uma estabilidade omnipresente às políticas económicas, sociais e de desenvolvimento, a nível técnico, científico e legislativo, tem padecido de uma incapacidade de assegurar de um modo continuado e estruturado, um fluxo adequado de informação. Ou seja, o sistema de

segurança social tem conhecido um contínuo e disperso conjunto de medidas de protecção social acrescida ainda de dificuldades com que se tem defrontado no contexto da evolução económica e social do país, que se tem reflectido em sucessiva e inúmeras publicações de legislação e em dificuldades de aplicação por parte das instituições bem como de entendimento e compreensão por parte dos interessados. Só com a publicação da Lei 28/84, de 14 de Agosto, como Lei de Bases de segurança Social, se abriu um novo caminho, designadamente no sentido da regulamentação codificadora. Porém, tem sido difícil conciliar a estabilidade própria de uma Lei de Bases com o dinamismo que sempre caracteriza a legislação de protecção social. Daí as sucessivas alterações ocorridas na mesma, com a aprovação das Leis 17/2000 de 8 de Agosto e 32/2002 de 20 de Dezembro e 4/2007 de 16 de Janeiro (ainda em vigor). Vejamos mais detalhadamente o que estas Leis e outra produção legislativa ofereceram em termos de protecção social (desde a década de 80 até hoje): na Lei de Bases da Segurança Social nº 28/84 de 14 de Agosto - o sistema de Segurança Social compreendia os regimes e as instituições da Segurança Social, competindo a estas, além da gestão dos regimes, exercer a acção social; Os objectivos deste sistema perfilavam-se a dois níveis: por um lado, garantia a protecção dos trabalhadores e das suas famílias nas situações de falta ou diminuição de capacidade para o trabalho, de desemprego ou morte, bem como compensava os encargos familiares; por outro, protegia socialmente as pessoas que se encontravam em situação de privação ou diminuição de meios de subsistência. Os princípios a que obedecia este sistema eram os da universalidade, unidade, igualdade, eficácia, descentralização, garantia judiciária, solidariedade e participação. Os regimes de Segurança Social concretizavam-se em prestações garantidas e são o Regime Geral e o Regime Não Contributivo. O Regime Geral abrangia, obrigatoriamente, os trabalhadores por conta de outrem e os trabalhadores independentes. O Regime não contributivo tinha por objectivo a realização da protecção em situações de carência económica ou social não cobertas efectivamente pelo Regime Geral.

A acção social tinha por objectivo essencial a prevenção de carência, disfunção e marginalização social e a integração comunitária. O Estado reconhece e valoriza também o papel das Instituições Particulares de Solidariedade Social, na prossecução dos objectivos da Segurança Social, mas reserva-se no papel tutelar de inspecção e fiscalização.<sup>16</sup>É na

---

<sup>16</sup> Legislação relevante na década de 80:

- DL 160/80 de 27/5 – cria o Regime Não Contributivo de Protecção Social
- DL 8/82 de 18/1 – reformula o Regime dos Trabalhadores Independentes
- DL 368/82 de 10/9 – cria o Regime do Seguro Social Voluntário
- DL 200/81 de 9/7 – cria a Protecção por Doença Profissional no âmbito do Regime Geral

década de 90 que, submetida a uma maior pressão financeira, surgem medidas legislativas (avulsas) reformadoras de algumas áreas da Segurança Social, a saber, entre as quais, as chamadas prestações familiares, ou abono de família onde se efectiva uma melhoria das condições de protecção nos encargos familiares, elevando-se a idade limite de atribuição do abono dos 14 para os 15 anos e equiparou-se a formação profissional à formação académica (DL 142/91 de 10/4). Reformulou-se o regime jurídico das prestações familiares, concedidas no âmbito do regime geral de Segurança Social, na eventualidade encargos familiares, que concretizou a definição de uma nova política social de compensação dos encargos familiares, não deixando de observar o princípio da universalidade mas procurando ir ao encontro das necessidades dos agregados familiares economicamente mais débeis, através da utilização da técnica da selectividade; introduziu-se a diferenciação positiva a nível da prestação com maior expressão no conjunto das prestações garantidas nesta eventualidade - subsidio familiar a crianças e jovens -, o que constituiu um dos primeiros passos na prossecução dos objectivos reformistas no domínio da Segurança Social, contribuindo para o reforço da dinâmica redistributiva dos rendimentos e da coesão social (DL 341/99 de 25/8, Dec.Reg 24-A/97 de 30/5 e Dec.Reg 15/99 de 17/8). Estas alterações legais, tiveram também repercussão no âmbito do regime não contributivo, onde se reformulou a protecção na eventualidade encargos familiares, para se harmonizarem os dois regimes (DL 133-C/97 de 30/5). Na área do rendimento mínimo garantido, foi instituída uma prestação do regime não contributivo e um programa de inserção social com o objectivo de assegurar aos indivíduos e seus agregados familiares recursos que contribuíssem para a satisfação das suas necessidades mínimas e para o favorecimento de uma progressiva inserção social e profissional (Lei 19-A/96 de 29/6 regulamentada pelos DL 196/97 de 31/7 e DL 164-A/97). Na área do desemprego, reformulou-se o regime jurídico da respectiva protecção, a qual teve como objectivo promover medidas activas de emprego com vista à reintegração dos trabalhadores no mercado de trabalho e assegurar uma protecção social mais eficaz nos casos em que aquela reintegração se mostrasse inviável designadamente, por se integrarem em grupos etários mais elevados (DL 119/99 de 14/4 e DL 186-B/99 de 30/5). Criaram-se incentivos à contratação de jovens à procura do 1º emprego e de desempregados de longa duração (DL 89/95, de 6/5 e DL 34/96 de 18/4), que

---

- DL 170/80 de 29/5 e Dec.Reg. 20/80 de 27/5 – estabelece medidas no domínio do subsídio de desemprego e DL 20/85 de 17/1 e DL 79-A/89 de 13 - estabelecem os regimes jurídicos de protecção social no desemprego

- DL 103/80 de 9/5 – estabelece a protecção na maternidade e paternidade

- DL 132/88 de 20/4 – estabelece o regime jurídico da doença

- DL 29/89 de 23/1 – cria o subsídio por Assistência de 3ª Pessoa

previam a atribuição de apoios financeiros à contratação daqueles, ligando-a à criação líquida de postos de trabalho. Criou-se a medida de rotação, emprego-formação, estabelecendo-se, em matéria de regimes de Segurança Social, as condições em que é concedida a dispensa do pagamento de contribuições, relativamente aos trabalhadores do quadro da empresa, substituídas na parte que respeitava à entidade empregadora, durante o período em que estes trabalhadores frequentassem acções de formação (DL 51/99 de 20/2). Definiu-se o regime jurídico do trabalho a tempo parcial e estabelecimento de incentivos à sua dinamização. Esta medida visava contribuir para a criação ou partilha de postos de trabalho, no âmbito das políticas activas de emprego (Lei 103/99 de 26/7).<sup>17</sup> A Lei de Bases da Segurança Social nº 17/2000 de 8/ Agosto - é a segunda Lei de Bases e renova o direito a todos à Segurança Social através do sistema de solidariedade e segurança social, prosseguindo a melhoria das condições e dos níveis de protecção e o reforço da respectiva equidade, eficácia do sistema e eficiência da sua gestão bem como a sustentabilidade do sistema. O sistema passa a dividir-se em 3 subsistemas: Protecção Social de Cidadania, Protecção à Família e Previdencial. A Lei de Bases 32/2002 de 20 de Dezembro - revê a anterior Lei 17/2000 e o sistema passa a designar-se novamente, sistema de Segurança Social. Embora as designações se tenham alterado, os objectivos e composição do sistema, bem como o universo pessoal e material das prestações não sofrem grandes alterações. O sistema abrange o sistema público de segurança social que por uma vez integra o subsistema previdencial, o subsistema de solidariedade e o subsistema de protecção familiar; o sistema de acção social e o sistema complementar; Por último, a Lei de Bases da Segurança Social 4/2007 de 16 de Janeiro - é a que aprova as bases gerais do sistema de segurança social actualmente em vigor. Numa nova disposição,

---

<sup>17</sup> Legislação relevante na década de 90

- Portaria 470/90 de 26/6 – previa que no mês de Julho os pensionistas do regime geral da Segurança Social recebessem um 14º mês de pensão
- DL 261/91 de 25/7 – instituiu o regime jurídico da pré-reforma aplicável aos trabalhadores por conta de outrem abrangidos pelo regime geral da Segurança Social.
- DL 341/93 de 30/9 – nova Tabela Nacional de Incapacidades
- DL 329/93 de 25/9 – reformulou globalmente o regime jurídico das pensões de invalidez e velhice do regime geral, com o grande princípio geral da igualdade de tratamento entre homens e mulheres uniformizando a idade da pensão de velhice aos 65 anos.
- Lei 418/93 de 24/12 – revisão do regime de protecção social no desemprego.
- DL 265/99 – de 14/7 – criação do Complemento por Dependência, substituindo o anterior subsidio de Assistência à 3ª Pessoa
- DL 236/92 de 17/5 e DL 165/99 de 13/5 – introduziu alterações ao regime jurídico da protecção na doença criando o novo modelo do CIT.
- DL 333/95 e DL 347/98 de 9/11 – alterações à protecção na maternidade, paternidade e adopção adequando-a a normativas comunitárias.

o sistema de Segurança Social volta a ser composto por três sistemas: de protecção social de cidadania, previdencial e complementar. Na década de 2000, na sequência da regulamentação das sucessivas leis de bases, diversas medidas são revogadas e outras são aprovadas. Vejamos, o caso das Prestações Familiares, onde no que concerne esta matéria, aperfeiçoa-se a técnica da diferenciação positiva em função dos rendimentos das famílias e a componente redistributiva na atribuição das prestações, mediante um ajustamento no critério da fixação dos escalões de rendimentos. É criado um novo escalão para beneficiar de forma mais eficaz as famílias cujos rendimentos se situam entre uma remuneração e meia e quatro remunerações mínimas mensais (DL 250/2001 de 21/9). A autonomização do subsistema de protecção familiar previsto na Lei 32/2002, reflecte uma alteração profunda na conceptualização do modelo de protecção em causa, ao qual foi conferida uma identidade própria, caracterizada essencialmente pela diferenciação e selectividade na atribuição das prestações sociais à generalidade das pessoas residentes em território nacional. Na sequência da Lei 32/2002 é definido um novo regime para as prestações familiares (DL 176/2003 de 2/8). Reforçando diplomas anteriores, o abono de família para crianças e jovens passa a constituir, efectivamente, um direito próprio das crianças e jovens residentes em território nacional, deixando de estar subordinado a condicionalismos que lhes eram alheios, designadamente os que se referem à carreira contributiva dos beneficiários seus ascendentes. É ainda alargado o âmbito de aplicação do subsídio de funeral aos beneficiários do Regime de solidariedade. Tendo em linha de conta as tendências demográficas, são estabelecidas medidas de incentivo à natalidade e de apoio às famílias com maior número de filhos. Passa a ser reconhecido à mulher grávida o direito ao abono de família durante o período pré-natal, uma vez atingida a décima terceira semana de gestação. No sentido de discriminar positivamente as famílias mais numerosas, é reforçada a majoração do abono de família para crianças e jovens, garantindo o prolongamento da protecção, reforçada que já é concedida a todas as crianças no primeiro ano de vida, para incluir os segundo e terceiro ano de vida. É duplicado o valor do abono de família do segundo filho e triplicado o do terceiro filho e seguintes (DL 308-A/2007 de 5/9).

Numa óptica de reforço da protecção aos núcleos familiares potencialmente mais fragilizados do ponto de vista económico, como é o caso das famílias monoparentais, é instituída uma medida de reforço da protecção social na monoparentalidade concretizada na majoração do abono de família para crianças e jovens (DL 87/2008 de 29/5). É criado o RSI em substituição do rendimento mínimo garantido (RMG) através da aprovação da Lei 13/2003 de 21/5. O novo regime pretende reforçar a natureza social da prestação e promover efectivamente a inclusão dos mais carenciados, privilegiando a inserção e introduzindo um maior rigor na atribuição, processamento e gestão da própria medida, conferindo assim uma eficácia social acrescida, com claros benefícios para as pessoas e

para o Estado (DL 283/2003 de 8/11 e DL 42/2006 de 23/2). A desaceleração económica que conduziu a um significativo aumento do desemprego está na base do Programa de Emprego e Protecção Social aprovado pelo DL 84/2003 de 24/4, que estabelece medidas de protecção social de natureza temporária para minimizar os efeitos decorrentes deste contexto, designadamente: a redução do prazo de garantia para acesso ao subsídio de desemprego; a majoração do montante do subsídio desemprego e social desemprego; o acesso à pensão de velhice de desempregados com idade igual ou superior a 58 anos (DL 168/2003 de 29/7). Em 2006, é estabelecido um novo quadro legal de reparação da eventualidade de desemprego dos trabalhadores por conta de outrem, com particular enfoque nas medidas activas para o retorno ao mercado de trabalho, reforçando-se a acção dos Centros de Emprego no acompanhamento personalizado dos beneficiários e clarificando o conceito de emprego conveniente. São introduzidas regras no sentido de alargar o prazo de suspensão das prestações desemprego por exercício de actividade profissional e valoriza-se, na determinação do período de concessão, as carreiras mais longas. São, também, alteradas as regras de acesso à pensão antecipada após desemprego, procurando incentivar a permanência dos trabalhadores na vida activa, em sintonia com a evolução da esperança média de vida (DL 220/2006 de 3/11), dado que o reforço da protecção social dos beneficiários mais carenciados impõe a melhoria das condições de acesso ao subsídio social desemprego, é aprovado um regime de natureza transitória e excepcional, em vigor durante doze meses, em que se procede a alteração da condição de recursos do referido subsídio, com a intenção de abranger um maior número de beneficiários (DL150/2009 de 30/6). É, ainda, adoptado um regime transitório e excepcional de acesso ao subsídio desemprego concretizado na redução do prazo garantia, a vigorar durante 2010 (DL 324/2009 de 29/12). Ainda no âmbito das prestações sociais, assistimos na última década, as alterações legislativas significativas e claramente denunciadoras de um Estado Social mais abrangente e dinâmico na implementação de Políticas Sociais, nomeadamente na prestação de Maternidade, paternidade e adopção. Consagrada a possibilidade da licença por maternidade e por paternidade, mediante a opção do trabalhador, poder ser alargado para 150 dias, nos termos da regulamentação do Código do Trabalho, o *DL 77/2005, de 13 de Abril*, fixa que, nessa situação, o montante diário dos subsídios de maternidade e de paternidade é igual a 80% da remuneração de referência.

Uma vez que as alterações verificadas à protecção nesta eventualidade têm sido especialmente dirigidas ao universo da população trabalhadora, torna-se necessário reforçar a mesma nas situações de carência económica. Na prossecução deste objectivo de reforço, são instituídos os subsídios sociais na maternidade, paternidade, por adopção e por riscos específicos. A condição de recursos é definida em função dos rendimentos mensais *per capita* do agregado familiar que não podem ultrapassar 80 % do indexante dos apoios

sociais (IAS) *D.L. nº 105/2008, de 25 de Junho*. A protecção na parentalidade no âmbito da eventualidade de maternidade, paternidade e adopção do sistema previdencial e do subsistema de protecção familiar é definida pelo *DL 91/2009, de 9 de Abril*, que alarga, também, o esquema de protecção social na parentalidade dos trabalhadores independentes.

São reforçados os direitos do pai por nascimento de filho, em relação aos direitos de gozo obrigatório e facultativo, e aumenta-se o período de licença parental no caso de partilha por ambos os progenitores, possibilitando uma maior conciliação da vida familiar com a gestão da carreira profissional. Cria-se a possibilidade de prolongamento da licença parental inicial por mais seis meses adicionais subsidiados pela segurança social. O trabalho a tempo parcial para acompanhamento de filho durante os 12 primeiros anos de vida é contado em dobro para efeitos de atribuição das prestações de segurança social, com o limite da remuneração correspondente ao tempo completo. No caso da doença, o regime jurídico de protecção social na eventualidade doença é revisto, através da integração global das normas de protecção dos beneficiários do regime geral dos trabalhadores por conta de outrem, dos trabalhadores independentes e do regime de inscrição facultativa; e da introdução de melhorias significativas ao nível de protecção das doenças de longa duração através da flexibilização de prazos de garantia e de percentagens de cálculo *DL 28/2004, de 4 de Fevereiro* e *DL 146/2005, de 26 de Agosto*. Na prossecução do reforço da protecção social conferida aos cidadãos mais desfavorecidos, é criado um complemento extraordinário de solidariedade, para os beneficiários das pensões sociais de invalidez e de velhice do regime não contributivo e de regimes equiparados, cujas condições de atribuição são definidas pelo *DL 208/2001, de 27 de Julho*. É criado o complemento solidário para idosos, no âmbito do subsistema de solidariedade, destinado a pensionistas com mais de 65 anos.

Como indicado pela sua designação, trata-se de complemento a rendimentos preexistentes, sendo o seu valor definido por referência a um limiar fixado anualmente e a sua atribuição diferenciada em função da situação concreta de recursos do pensionista que o requer. A idade para o reconhecimento do direito é fixada de forma progressiva, com início nos 80 anos, tendo como finalidade a atribuição da prestação, em 2009, às pessoas idosas com 65 ou mais anos *DL 232/2005, de 29 de Dezembro*. Esta medida inicia um processo de reconfiguração da política de mínimos sociais para idosos, capaz de produzir mudanças com significado na situação daqueles que delas realmente precisam e se encontram em situação de pobreza, reduzindo, assim, os níveis de desigualdade. Por outro lado, procura-se maiores níveis de responsabilização de todos os que podem e devem contribuir para melhorar a qualidade de vida dos idosos, designadamente as suas famílias, pelo que entram em linha de conta para a determinação dos recursos do requerente, os rendimentos do seu agregado familiar. O indexante dos apoios sociais (IAS) é instituído pela *Lei nº 53-B/2006, de 29 de Dezembro*, que fixa, igualmente, as regras da sua actualização. As pensões e

algumas das outras prestações do sistema de segurança social passam a ser actualizadas em função do montante do IAS. O Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social foi aprovado pela *Lei n.º 110/2009 de 16 de Setembro*, que entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2011. O novo código pretende simplificar a relação dos cidadãos e das empresas com o sistema de segurança social e define também novos prazos de pagamento das contribuições/quotizações e de entrega das declarações de remunerações para os trabalhadores por conta de outrem. Este diploma é inovador, porque finalmente compila um extenso leque de disposições legais que vêm regulando a relação jurídica contributiva entre contribuintes, beneficiários e o sistema previdencial da segurança social.

#### **4. Princípios e Fundamentos do Serviço Social**

*“O Serviço Social surgiu historicamente, como profissão, para atender às populações carentes no suprimento de suas necessidades de subsistência”* (Falcão, 1979: 15). A génese do Serviço Social prende-se a *ideais filosóficos e filosofias humanitárias, religiosas e democráticas*, com o propósito de responder às necessidades humanas que derivam das interações entre pessoa e sociedade, mas também com o desenvolvimento do seu potencial humano. O seu percurso histórico está vinculado à assistência particular ou pública, centralizada pelo Estado, através dos programas de política social.

*O Serviço Social institucionaliza-se como profissão a partir do último quartel do século XIX, em sociedades de transição para o capitalismo monopolista e de emergência do Estado Social. Inserido no campo das políticas sociais, o Social Work tem por finalidade satisfazer necessidades de subsistência/materiais e/ou problemas sociais dos mais pobres das classes trabalhadoras. Uma prática profissional virada para o mal-estar, socialmente produzido pelo conflito estrutural entre capital e trabalho (cf. Netto, 1992). Segundo a tradição anglo-saxónica, o Trabalho Social afirma-se academicamente como disciplina profissional no universo das ciências sociais por confronto com as disciplinas científicas, dado que o seu desígnio é a intervenção sobre as necessidades humanas e os problemas sociais. A ideia de que o Serviço Social estaria ligado exclusivamente a práticas filantrópicas, para fazer face a necessidades de indivíduos, que se encontram em estado vulnerável, afigura-se insuficiente, desde o momento em que: “A prática da assistência já não era mais tão-só uma expressão pessoal de caridade ou produto eventual de uma motivação religiosa; vinculava-se a objectivos mais amplos e apoiava-se em bases mais consistentes; realizá-la implicava conhecer seus fundamentos, dominar procedimentos que lhes eram próprios. Insinuava-se já aí o pensamento corporativista e a ideia de organização*

*profissional (...)*” (Martinelli, 1989:95). Mary Richmond no ano de 1922 tem um papel primordial na instituição do método de intervenção individual, o qual serviu de guia para os profissionais de serviço social a nível internacional e que ainda hoje acompanha a profissão.

Nunca a necessidade, foi tão grande como hoje de recorrer aos serviços sociais, a incapacidade, inimitabilidade e a insegurança que acompanha o indivíduo é de tal ordem, que se vêem limitados a uma situação de incapacidade e dependência, a profissão teve de acompanhar a evolução histórica das demandas sociais não se limitando à singularidade do indivíduo, mas sim ao meio que o rodeava. O indivíduo é feito de um todo e não apenas de partes, tem por isso que ser enquadrado e analisado do ponto de vista holístico. O Serviço Social orientado e adaptado para a prática profissional, foi assim construindo o seu próprio campo de exercício baseado em conhecimentos pluridisciplinares, não só orientados para a prática (saber fazer) como também para a investigação (como fazer). Se o Serviço Social se encontrava voltado para pessoas vulneráveis, que de uma maneira ou outra não conseguiam fazer face às suas necessidades básicas, assiste-se a uma outra realidade em que não só se mantém este grupo enquanto beneficiário dos serviços sociais, como um outro que em virtude de alguma adversidade da vida, morte doença ou desemprego se confronta com um novo ciclo de vida. A evolução numérica de indivíduos que recorrem aos serviços sociais, tornou-se de tal forma excessiva, que não houve capacidade de resposta quer por parte dos profissionais quer por parte das instituições, o serviço social tem mais uma vez que repensar, redefinir e redesenhar métodos que evitem a exclusão social e individual do indivíduo. Num contexto actual, de constantes mutações ao nível legislativo, em que o assistente social é confrontado com inúmeras quantidades de processos e a quem pouco tempo resta para acompanhamento de terreno, a sua intervenção é constantemente equacionada não só sob o ponto de vista metodológico, mas também prático, o que determina uma constante aprendizagem e inovação dos métodos utilizados. O Serviço Social trabalha com e para a pessoa, tem associado a si um código deontológico e uma conduta ética e moral que trespassa o mero conceito de indivíduo a ser social, integrado numa realidade micro e macro. O indivíduo tem em si capacidades excepcionais que por vezes desconhecem, ou em função de estilos de vida se encontram inutilizadas ou escondidas, cabendo ao serviço social, ao assistente social promover como dizem os ingleses o empowerment, ou como dizem os franceses acesso à cidadania, a relação que o indivíduo mantém com a assistente social é baseada em princípios em fundamentos exclusivos à sua formação, num momento actual em que a insegurança se tornou o rosto do dia-a-dia, estes devem incorporar mais que nunca a transformação social não de uma maneira arcaica e obsoleta com princípios meramente filantrópicos mas sim peçados de informação, direitos, valores centrados na pessoa e nesta centrada em comunidade.

Segundo Robertis (2003) “ *Para responder a las nuevas situaciones desde los fundamentos de nuestra profesión, el trabajo social asume el cambio y no teme el cambio. Tiene, para hacerles frente, sus «invariantes», sus fundamentos y sus principios éticos, que le sirven de guía para orientar la acción*” (Robertis, 2003:182). Na intervenção profissional, há valores que adquirem conotações diferentes mas com igual importância. Estes valores enformam a postura e orientam o modo *ético-normativo* de desencadear e conduzir a intervenção. O Assistente Social é encarado como agente de integração social quando a sua intervenção está orientada para o pleno desenvolvimento da dimensão pessoa-cidadão no mundo. Para observar esta dimensão o profissional intervém com os indivíduos, sistemas e estruturas, favorecendo condições de expressão, associação, opção, decisão e interferência do próprio homem no mundo. O “ (...) Serviço Social está aliado a um compromisso ético, à responsabilidade social e mesmo, a um projecto de vida, que contemple a garantia do respeito pela autonomia, pela afirmação da vida pela vontade, pelo exercício da acção crítica e interveniente, pelo respeito pela equidade e justiça social, num espaço público e democrático” (Serafim, 2004:25). “La profesión del Trabajador Social tiene la ineludible *necesidad de una regulación ética que tiene que plasmarse en unos Códigos Deontológico que oriente la intervención del profesional. El porque es obvio: existe unos mínimos desde la ética, de deberes exigibles a los trabajadores sociales en su quehacer correcto, y en segundo lugar tal regulación surge del propio seno de la profesión, independientemente de cuestiones políticas o religiosas y basada en principios de atención integral a los usuarios que acuden al trabajo social*” (Serrano, 2004:127). Em tempos de austeridade, como hoje se atravessam, o Serviço Social, tem uma tarefa acrescida ao lidar com o indivíduo versus o capitalismo. Lidar com o indivíduo como pessoa e não como objecto, como refere Howe: “*Only when society caters for the needs of people and not the needs of capital will we see the flowering of the human spirit and the full potential of men and women*”. (Howe, 2008:114) O processo de globalização estendeu-se em larga escala a interações várias, não só sob o ponto vista monetário e financeiro, como de informação e divulgação através de meios de comunicação, da livre circulação de pessoas, bens e mercadorias, culturas, crenças, tendo sido sobreavaliado o factor económico em detrimento de outros factores igualmente importantes como a política, a cultura, o social, entre outros.

Assiste-se hoje a uma clivagem dramática entre os chamados Países ricos e Países pobres, reflectindo-se nas condições e projecções de vida de algumas populações, conflitos étnicos, discriminações, exclusão social, o que requer uma mudança drástica na alteração do papel estatal. De facto, as alterações sentidas hoje têm como pano de fundo, a lentidão de alguns países no acompanhamento do fenómeno da globalização. Citando Santos (2002) “ A nova pobreza globalizada não resulta de falta de recursos humanos ou materiais, mas tão só do desemprego, da destruição das economias de subsistência e da minimização dos

custos salariais à escala mundial” (Santos, 2002:89). Sob este ponto de vista, vale a pena analisar o serviço social, também ele objecto de mudança. As práticas dos assistentes sociais dentro de organizações internacionais permitem um intercâmbio de métodos, conhecimentos, saberes, ricos e incontestáveis que ampliaram a perspectiva do trabalho social. Para Healy “ (...) le travail social international se définit comme l’action professionnelle internationale et la capacité pour l’action internationale de la profession de travail social et des ses membres. L’action internationale comporte quatre dimensions: la defense de droits et la pratique nationale ayant des aspects internationaux, les échanges professionnels, la pratique internationale, la defense des droits et les politiques de développement au niveau international” (Healy; 2001 in Deslauries et Hurtubise; 2000:11). As estratégias implementadas pelo processo de globalização não podem ser limitativas nem condicionantes dos princípios primordiais inerentes ao serviço social, como o são os Direitos Humanos, o direito à cidadania ou o valor da vida humana. Deve-se reflectir a nível individual, profissional e estatal, um novo quadro conceptual traduzido na prática, das várias políticas sociais e a quem estas são dirigidas, quer pelo contexto histórico, quer cultural, político ou social, a realidade entre países é diferente, a riqueza (PIB) também, a aproximação que a globalização trouxe a todos os níveis acabou por aumentar as desigualdades nos países que já se encontravam fragilizados e esta análise tem que ser tida em conta quando se fala de serviço social.

## CAPITULO III – PROGRAMA DE ESTABILIDADE E CRESCIMENTO

### 1. Análise do PEC e as alterações às medidas de protecção social

A crise que se fez sentir a nível global, não deixou de se manifestar também ao longo da Europa nomeadamente no que diz respeito a Portugal. Depois de um crescimento quase nulo em 2008, e um aumento significativo da taxa do desemprego, a Europa viu-se obrigada a criar um Pacto de Estabilidade e Crescimento do qual faz parte Portugal. Como resposta à instabilidade financeira, e à promoção do crescimento económico o PEC apresentado em Março de 2010, evidencia várias medidas de consolidação orçamental orientado para a sustentabilidade económica e reforço da confiança dos consumidores para cauterizar os desequilíbrios que se fazem sentir externamente apostando na melhoria da competitividade do mercado Português. De acordo com a instabilidade financeira que se foi agravando de forma mais intensa e desmedida várias medidas foram tomadas e legisladas ao longo dos chamados pela comunicação social PEC I, PEC II, PEC III, ressalve-se no entanto que a aplicação das medidas foi e é feita por fases, daí a denominação correcta ser apenas uma, ou seja um Programa de Estabilidade e Crescimento, o qual se divide em várias rubricas, mas das quais o meu interesse será abordar apenas uma, despesas sociais, com alterações significativas nos denominados apoios sociais. Na linha das várias medidas de austeridade apresentadas ao longo do PEC, entre elas a redução da despesa pública, despesa fiscal, despesas com pessoal, vêm-se também reduzidas as despesas com as prestações sociais nomeadamente com o rendimento social de inserção, e a alteração ao regime do subsídio de desemprego. Pondo no entanto sempre a tónica de justiça e equidade na distribuição dos recursos para quem se encontra mais necessitado. Para controlar o que alguns chamam já de insustentabilidade da segurança social, pretendeu-se com esta política de controlo das despesas sociais reduzir o desequilíbrio que se fazia sentir nas contas públicas. É neste quadro que se apresenta uma redução de 21,9% do P.I.B. em 2010 para 21,4% em 2013, o que significa uma redução de 0,5% no P.I.B. As maiores alterações deram-se ao nível do subsídio desemprego em que a alteração a este regime compreende aceitação de ofertas de trabalho nas prestações imediatas a este subsídio, bem como para prestações de carácter social para quem se encontra ainda em idade activa e na eliminação de medidas excepcionais criadas no âmbito do emprego e políticas sociais. A tentativa de reforma levada a cabo pelo pacto de solidariedade e crescimento, bem como a delimitação de um tecto para as despesas sociais cria uma nova realidade social, no seio não só das Instituições como dos cidadãos-cliente que a ela recorrem. “ *As principais orientações serão segundo o PEC “1) A unificação das metodologias e reforço do rigor de aplicação das prestações de solidariedade sujeitas a condição de recursos; 2) O reforço das regras de*

*aceitação de ofertas de emprego nas prestações imediatas substitutivas de rendimentos de trabalho, e nas prestações de solidariedade para a população em idade activa; 3) A eliminação das medidas excepcionais criadas no domínio do emprego e políticas sociais”.* (PEC, 2010:19). A despesa com o Rendimento Social de Inserção, foi em 2009 de 507,8 milhões de euros tendo este valor alterado em 2010, para 495,2 milhões de euros, o patamar definido pelo Pacto, foi acompanhado igualmente de alguns mecanismos de fiscalização, assim como à de atribuição e manutenção do subsídio de desemprego. De acordo com o memo, do Ministério das Finanças e da Administração Pública do dia 8 de Março de 2010, nomeadamente no que, concerne às despesas sociais, houve um aumento entre 2005 e 2009 de 3,4% ou seja de 18,5% para 21,9%, para fazer face à crise económica e financeira, que se enfrentava já nesta altura. Esta situação mostrou-se insustentável e o PEC vem precisamente reduzir, a percentagem considerada para estes apoios, de modo a diminuir o seu peso no PIB. As prestações sociais onde mais se reflectem estas alterações são precisamente ao nível do subsídio de desemprego, RSI e Prestações Familiares, onde os cidadãos em ordem a terem acesso às mesmas terão de fazer prova de recursos, sob pena de verem as mesmas suspensas ou até mesmo cessadas. Também as pensões da CGA sofrem alterações no regime de convergência com o regime Geral da Segurança Social.

Debrucemo-nos pela ordem enumerada atrás, e onde se encontram previstas as alterações do regime do subsídio de desemprego, os *mecanismos de atribuição e manutenção do subsídio de desemprego serão revistos, com a introdução dos seguintes elementos: a revisão da relação entre o subsídio de desemprego e a remuneração líquida anteriormente auferida pelo trabalhador; a diminuição do nível de salários oferecidos que obrigam à aceitação do posto de trabalho. Pretende-se, com estas medidas, criar um incentivo a que o beneficiário do subsídio de desemprego encontre mais rapidamente emprego. No que respeita à aceitação de ofertas de emprego pelo beneficiário, o mecanismo actual prevê como “emprego conveniente” aquele que i) nos primeiros seis meses de concessão de prestações de desemprego garanta uma retribuição ilíquida igual ou superior ao valor da prestação de desemprego acrescido de 25%; ii) a partir do sétimo mês garanta uma retribuição ilíquida igual ou superior ao valor da prestação de desemprego acrescido 10%. O critério será reforçado com a redução dos limites de aceitação.* (PEC: 2010:20). No que diz respeito ao rendimento social de inserção também a verba dedicada a esta prestação, passou de 507,8 milhões de euros em 2009 para 495,2 milhões de euros em 2010. *Esta redução não deixou de ser acompanhada por um conjunto de medidas de fiscalização e controlo, para a manutenção da prestação, tais como, a continuação do reforço da fiscalização domiciliária de beneficiários do Rendimento Social de Inserção; a verificação semestral dos rendimentos dos beneficiários e obrigatoriedade de validação*

*anual de condições de atribuição da prestação; a penalização de falsas declarações e comportamentos que tenham como resultado percepção indevida destas prestações; a melhoria do cruzamento de dados com as bases fiscais, para aferição de património e rendimentos de capitais; a activação dos beneficiários de subsídio de desemprego, isto é, reforço da inserção dos beneficiários em idade activa em programas de qualificação escolar e profissional e inserção profissional, de forma a promover a sua autonomização da prestação; e a fiscalização e penalização de recusas indevidas de emprego por parte dos beneficiários destas prestações. A esta medida acresce o controlo das despesas com prestações sociais não contributivas, inerente à definição do seu limite de crescimento, passando pela manutenção do valor nominal na generalidade das prestações não contributivas até 2013. Assim, estas prestações sociais terão regra de actualização por aplicação do Indexante de Apoios Sociais (IAS), sendo que este indexante manterá o valor nominal até 2013. Por último e relativamente às prestações familiares ou mais comumente chamado de abono de família para crianças e jovens que se tratava de um direito próprio das crianças e jovens deixando de estar subordinado a condicionalismos, designadamente os que se referem à carreira contributiva dos beneficiários seus ascendentes, passa a estar sujeito a uma prova de condição de recursos em que face a critérios pré-definidos, e posterior avaliação, prosseguem ou não com o direito à subsistência da prestação. Esta situação que tinha começado por privar já alguns beneficiários do direito, nomeadamente os que se encontravam entre o 5º e o 4º escalão, medida esta anterior e relacionada com o valor das contribuições dos beneficiários, levou a que milhares de outros tivessem visto negado a manutenção da prestação. Estas foram das maiores alterações ao nível do Programa de Estabilidade e Crescimento, e ao nível das alterações nos gastos com as despesas sociais, no entanto não se mostraram eficazes e suficientes tendo resultado num acordo (Memorando da Troika) entre vários parceiros, como iremos ver já de seguida.*

## **2. Memorando da Troika**

Tendo em conta que as medidas do PEC não foram suficientes para face à crise que se instalou no País, este teve que recorrer a ajuda externa, onde surgiram novas e maiores medidas de austeridade, traduzidas no Memorando da Troika. É um memorando de Entendimento entre as Autoridades Portuguesas (envolvendo os principais Partidos políticos – PS, PSD e CDS-PP) a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu e o Fundo Monetário Internacional. Consiste num apoio financeiro da União Europeia (Mecanismo de Estabilização Financeira Europeia) e da zona Euro (Mecanismo Europeu de Estabilidade Financeira) no valor de 78 mil milhões de euros. O memorando detalha as condições gerais

de política económica para Portugal num prazo de 3 anos. O acordo estabelece novos limites ao subsídio desemprego, que, nos escalões mais beneficiados, pode cortar o montante recebido em mais 60% em relação àquilo que os desempregados recebem actualmente. O memorando de entendimento estabelece três novos limites. O subsídio desemprego não pode ultrapassar os 1048,05 euros, o equivalente a 2,5 vezes o Indexante de Apoios Sociais (IAS), quando antes esse limite estava fixado nos 1257,66 euros. O tempo máximo para usufruir do subsídio é reduzido de três anos para 18 meses. É também introduzido um corte progressivo no valor de pelo menos 10% a partir dos primeiros seis meses. O memorando deixa claro que o limite temporal do subsídio de desemprego - os tais 18 meses – não será aplicado aos trabalhadores que já tenham idade ou descontos que lhes permitam usufruir do subsídio de desemprego durante esse período de tempo, o que acontece actualmente a partir dos 30 anos, com 48 meses de descontos, ou dos 40 anos, sem limite mínimo para os descontos. Por outro lado, a redução do valor máximo para 2,5 IAS e o corte progressivo do subsídio serão já aplicadas a todos os trabalhadores. (Relembre-se que já em 2010 tinha havido uma alteração legislativa que introduziu um novo limite que impedia os subsídios de ultrapassarem 75% do salário líquido). O acordo estabelece ainda uma redução de 15 para 12 meses no período mínimo de contribuições necessárias para ter direito a subsídio de desemprego. Também estão previstas outras medidas nos apoios sociais, como a possibilidade de os trabalhadores independentes terem acesso ao subsídio de desemprego, bem como todos os apoios sociais, por ex: abonos de família, subsídio de maternidade, paternidade e de desemprego venham a ser declarados no IRS.

### **3. Documento de Estratégia Orçamental (2011-2015)**

Em Agosto de 2011 foi apresentado pelo ministro das Finanças o Documento de Estratégia Orçamental onde se prevê o programa de ajustamento da economia portuguesa assente em três vectores essenciais: a estabilidade financeira, a consolidação orçamental e uma agenda de transformação estrutural. É dito que em 2012 será efectuado um esforço suplementar, que implicará ir para além das medidas previstas no Memorando de Entendimento e que a taxa de desemprego atingirá os 13,2%. A partir de 2013 prevê-se que a economia comece a crescer e a taxa de desemprego tenda a decrescer (página 8 do Documento de Estratégia Orçamental). No discurso de apresentação do Documento Estratégico, o Ministro das Finanças diz ainda que “ Do lado da despesa, o esforço será tão amplo quanto possível, incluindo a Administração Central e Segurança Social...”, sendo uma grande parte das medidas concretizada no Orçamento do estado de 2012. Entre outras, prevê-se a redução do montante de prestações sociais (em 0,6% do Produto Interno Bruto - PIB) associada

essencialmente à suspensão da regra de indexação das pensões, excluindo apenas a actualização das pensões mais baixas. No Documento de Estratégia Orçamental o Governo “O Documento de Estratégia Orçamental (DEO) apresenta as grandes linhas da consolidação orçamental a médio prazo da economia portuguesa, incluindo um cenário de finanças públicas para os próximos quatro anos, compatível com os objectivos definidos no Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF) acordado com a Comissão Europeia (CE), Fundo Monetário Internacional (FMI) e Banco Central Europeu (BCE).

Estipula-se, no domínio da Segurança Social, “...garantir um nível adequado de protecção social, em particular relativamente às franjas da população mais afectadas pela actual crise económica e financeira e, por outro, assegurar que a despesa no domínio das prestações sociais está em linha com o exigente processo de consolidação orçamental...” (página 56 do DEO). A médio prazo serão implementadas as medidas seguintes: “Congelamento das pensões à excepção das pensões mais baixas”. Em linha com o proposto no PAEF, a implementação desta medida implicará que apenas as pensões mínimas sociais e rurais serão actualizadas à taxa de inflação em 2012 e 2013. As restantes pensões não serão actualizadas. Aplicação de uma contribuição especial com incidência sobre as pensões acima de 1500€. Em linha com o proposto no PAEF, a introdução de uma contribuição extraordinária sobre as pensões pagas pelo sector público a partir de 2012, prevista no PAEF, replica a redução salarial efectuada através do artigo 19.º da Lei do Orçamento do Estado para 2011. Esta medida terá impactos sobre as pensões, nomeadamente as que são pagas pela Segurança Social e pela Caixa Geral de Aposentações e deverá implicar a eliminação da contribuição extraordinária de solidariedade criada pelo artigo 162.º da mesma lei. Outra alteração foca a melhoria dos procedimentos inerentes à aplicação da condição de recursos no acesso a prestações sociais, em que se pretende na linha do proposto no PAEF, a melhoria dos procedimentos inerentes à aplicação da condição de recurso no acesso a prestações sociais não contributivas no sentido de proteger as famílias de menores rendimentos, permitindo ao mesmo tempo uma poupança na despesa inerente às referidas prestações. O princípio seguido será o de estender a aplicação das condições de recurso a outras prestações do regime não contributivo e a criação de regras nalgumas prestações do regime contributivo, de forma a garantir um acesso socialmente justo aos recursos disponíveis. Na área da reforma dos Sistemas de Prestações de Desemprego de acordo com o proposto no PAEF e com vista a combater o desemprego de longa duração e fortalecer as redes de apoio social, será apresentado pelo Governo um conjunto de acções, previamente discutidas com os parceiros sociais e envolvendo: a redução do prazo contributivo para acesso ao Subsídio de Desemprego de 15 para 12 meses; a redução do período máximo de concessão do Subsídio de Desemprego a 18 meses; a definição de um limite máximo do valor da

prestação de Subsídio de Desemprego a 2,5 vezes do Índice de Apoio Social (IAS); a redução do valor da prestação de Subsídio de Desemprego ao fim de 6 meses de atribuição (no mínimo em 10%); a majoração do subsídio de desemprego a casais desempregados com filhos a cargo; “ (páginas 56 e 57 do DEO). “Pelo lado da despesa, são abrangidas por estas medidas as rubricas que apresentam maior peso na conta das AP: despesas com o pessoal e prestações sociais...Relativamente às prestações sociais, e procurando a repartição equitativa dos esforços de consolidação orçamental, adopta-se a suspensão da regra de indexação das pensões, excluindo a actualização das pensões mais baixas (0,4% do PIB face a um cenário de políticas invariantes), a implementação de uma contribuição especial aplicável a todas as pensões acima de 1500 euros, com regras semelhantes ao processo de redução dos salários na função pública realizado em 2011 (0,2% do PIB).

Preende-se assim “No horizonte de médio prazo, está-se a assumir, neste cenário, que a generalidade das medidas de contenção orçamental vigorará até 2015. Do mesmo modo, mantém-se suspensa a regra de actualização das pensões e prestações sociais...” (página 63 do DEO).

## **CAPITULO IV – METODOLOGIA**

Numa investigação científica é fundamental a definição da metodologia através da delimitação do objecto de estudo. Só assim, o investigador estará capacitado para escolher, entre os vários métodos e técnicas utilizados em Ciências Sociais, os que melhor se adequam à sua pesquisa. Neste sentido, é de referir que partimos de um conceito sistémico que, segundo o autor, se caracteriza por ser “(...) *construído por raciocínio abstracto – dedução, analogia, oposição, implicação, etc. (...). Na maior parte dos casos, este trabalho abstracto articula-se com um ou outro quadro de pensamento mais geral, a que chamamos paradigma*” (Quivy, 2005:125).

A metodologia utilizada para a realização da presente investigação, prendeu-se com a recolha bibliográfica que serviu de suporte teórico à respectiva temática. Esta foi feita junto de várias entidades que têm uma relação directa ou indirecta com o tema em análise, com destaque para a Biblioteca da Universidade Lusíada de Lisboa; Biblioteca do ISCTE; Biblioteca Nacional; Biblioteca da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH), Biblioteca do Instituto da Segurança Social e em Biblioteca pessoal.

### **1.Campo Empírico**

O trabalho de campo foi realizado no Centro Distrital de Lisboa com enfoque nos seguintes serviços de atendimento da Segurança Social: Areeiro, Alameda, E.U.A, Azambuja, Cascais, Paço D'Arcos, Alenquer, Queluz, Ericeira, Cadaval, Arruda, Sobral de Monte Agraço e Cacém. No arranque foi dada prioridade à conclusão do processo negocial já encetado com as entidades acima mencionadas, visando assegurar a sua colaboração, nomeadamente na autorização para inquirir os colaboradores de cada serviço.

### **2.Método Científico**

O método científico utilizado, no presente trabalho foi o método dedutivo/indutivo, do qual se partiu de uma realidade para através de uma cadeia de raciocínios interligados, no sentido descendente, ou seja, do geral para o particular, fosse possível chegar à conclusão. Porém tornar-se-ia insuficiente analisar apenas sem percorrer o caminho inverso ou seja através de observação séria e rigorosa dessa realidade não poderia chegar à generalização. Citando Gewandsznajder: “[...] *o processo pelo qual – a partir de um certo número de observações, recolhidas de um conjunto de objetos, fatos ou acontecimentos – concluímos algo aplicável a um conjunto mais amplo ou a casos dos quais ainda não tivemos experiência*”. (1989:41). Este método tornou-se assim indissociável na análise e na resposta pretendida aos objectivos do trabalho.

### 3.Universo e Amostra

No seguimento e para perceber melhor a definição do universo ou população do estudo, é de importância significativa falar de *amostragem*, sendo dois conceitos indissociáveis entre si. No que diz respeito à amostragem, é importante neste estudo “(...) *escolher um grupo de indivíduos, uma amostra, de forma tal que as observações que dele fizermos possam ser generalizadas à totalidade da população; é, portanto, necessário que a amostra apresente características idênticas às da população, isto é, que seja representativa. (...) uma amostra é representativa se as unidades que a constituem forem escolhidas por um processo tal que todos os membros da população tenham a mesma probabilidade de fazer parte da amostra*” (Ghiglione & Matalon, 2005:29-30). No que diz respeito ao nosso estudo, foram escolhidos 50% dos serviços de atendimento ao público do Distrito de Lisboa, nomeadamente 13 (amostra representativa) dentro do universo do Centro Distrital de Lisboa que é composto por 26, foram inquiridos no total 45 colaboradores. O critério utilizado para a selecção dos inquiridos foi: colaboradores que fizessem parte dos serviços de atendimento, uns de menor, outros de média e ainda grande dimensão, enriquecendo assim o conteúdo da análise, para isso tendo sido escolhidos os serviços de grande dimensão (nº. superior a 7 colaboradores) – Areeiro e Alameda, os serviços de média dimensão (nº situado entre um máximo de 7 e mínimo de 3 colaboradores) – E.U.A, Azambuja, Cascais, Paço D'Arcos, Alenquer, Cacém, Queluz, e os serviços de pequena dimensão (com 3 ou menos colaboradores) - Ericeira, Cadaval, Arruda dos Vinhos, Sobral de Monte Agraço; apesar da soma total ser de 63 colaboradores, 18 encontravam-se de baixa médica e férias, não tendo por isso sido possível a aplicação dos mesmos. Para que o processo do questionário fosse eficaz, procedeu-se à análise estatística dos dados recolhidos. Da amostra escolhida para o estudo do impacto do PEC nas políticas sociais e dos constrangimentos sentidos nos serviços de atendimento da Segurança Social, procedeu-se à caracterização da amostra inquirida. Dos 45 colaboradores, verificou-se uma população maioritariamente feminina com 34 (75,6%) pessoas e apenas 8 pessoas do sexo masculino (17,8%), 3 (6,7%) não respondem. Esta era uma das características da função pública, e que ainda hoje se faz sentir, ao nível dos quadros da administração pública. Verificou-se que as idades compreendidas entre os 31-40, correspondem a 9 (20%) pessoas, 14 (31,1%) encontram-se na faixa etária entre os 41-50, 21 (46,7%) entre os 51-60 e 1 (2,2%) com mais de 60. Na questão das habilitações literárias 3 (6,7%) têm frequência do 2º ciclo, 15 (33,3%) do 3º ciclo, e com maior expressão temos a frequência do secundário com 20 (44,4%) pessoas, salvaguardando o factor de que algumas destas frequentaram as novas oportunidades, 1 (2,2%) com o grau de bacharel, e 2 (4,4%) licenciadas. Quatro dos inquiridos não responderam. Foi feita uma análise sob o ponto vista profissional aos colaboradores dos serviços supra referidos, questionando-os

sobre a categoria onde se inserem, dos quais, se apresentam 1 (2,2%) como pertencente a pessoal auxiliar, 37 (82,2%) assistentes técnicos, 2 (4,4%) tesoureiros e 4 (8,9%) na carreira de técnico superior, ressalve-se o facto de um destes estar neste momento a acabar a licenciatura e estar a exercer funções de técnico superior não tendo por isso sido contabilizado nas habilitações literárias como licenciada. Um dos inquiridos não respondeu.

#### **4. Técnicas, recolha e tratamento de dados**

Garantidos os apoios para a realização dos inquéritos, foi efectuada uma entrevista exploratória para aprofundamento do objecto de estudo e da problemática em questão. A título de exemplo destaca-se os contactos estabelecidos com alguns directores, nomeadamente o Director da Unidade de Gestão do Atendimento, que nos forneceu todo um quadro de conceitos recorrentes da problemática proposta para análise. A técnica de recolha de dados escolhida foi a aplicação de um inquérito por questionário, aos colaboradores dos serviços supra referidos. A escolha do inquérito foi feita de modo a permitir uma análise quantitativa directa das perguntas pré-codificadas, bem como uma análise qualitativa das perguntas abertas. Estas serão devidamente categorizadas, com o objectivo de retirar delas o maior número de categorias pertinentes para o trabalho em curso. De acordo com os autores Quivy e Campenhoudt (2005) o inquérito por questionário *“consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimento ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores. O inquérito por questionário de perspectiva sociológica distingue-se da simples sondagem de opinião pelo facto de visar a verificação de hipóteses teóricas e a análise das correlações que essas hipóteses sugerem. Por isso, estes inquéritos são geralmente muito mais elaborados e consistentes que as sondagens”* (Quivy, 2005:190). O objectivo para o qual este método é particularmente adequado é o conhecimento de uma população enquanto tal, o seu comportamento, os seus valores e as suas opiniões e aspirações. As principais vantagens da aplicação do inquérito por questionário são a possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e proceder a numerosas análises de analogia e interdependência.

Relativamente à estrutura do inquérito procedeu-se a uma pré-testagem do mesmo, para verificar a sua exequibilidade. O inquérito foi elaborado tendo em conta as características dos inquiridos, com o objectivo de garantir o interesse e a atenção dos mesmos pelas questões que lhes foram colocadas. Este foi constituído por perguntas na sua maioria fechadas, que incluíram uma variedade considerável de opções de resposta, no

sentido de não causar nos inquiridos qualquer tipo de juízos de valor que pudessem provocar enviesamento nos dados recolhidos. O inquérito integrou uma sequência lógica de questões, construídas com o máximo de clareza e simplicidade, que permitiu obter as informações necessárias para o estudo em causa. O objectivo foi a aplicação do questionário a uma amostra significativa dos colaboradores dos serviços supra referidos.

Nesta fase, foi necessário proceder-se a uma recolha de dados que permitisse uma leitura adequada da realidade, sempre contextualizada ao objecto de estudo e no quadro da pesquisa ou unidade empírica, num universo ou população específica. *“Ao conjunto total dos casos sobre os quais se pretende retirar conclusões dá-se o nome de população ou universo”* (Hill & Hill, 2005:41-42), sendo que *“é o objectivo da investigação que define a natureza e a dimensão do universo”* (Hill & Hill, 2005:42). No presente trabalho, a análise de conteúdo foi utilizada na comparação dos vários pontos de vista das treze unidades de análise, permitindo reconhecer a dinâmica do funcionamento de cada serviço, de forma a perceber a organização dos mesmos em cada um deles. Assim, foram tidos em conta vários pontos: o impacto ao nível das medidas de austeridade, o sentimento de segurança no posto de trabalho, as dificuldades sentidas depois da entrada das medidas de austeridade, etc. Neste caso, foi utilizada uma análise qualitativa de conteúdo que *“(…) interpreta o material com a ajuda de algumas categorias (...) fazendo ressaltar e descrevendo as suas particularidades específicas. (...) os adeptos da abordagem qualitativa postulam que a significação reside na especificidade das mensagens analisadas mais do que nas suas características quantitativas”* (Landry in Gauthier,2003:350), mesmo que isso acarrete alguma subjectividade face às possibilidades da abordagem quantitativa. No presente trabalho, a pertinência converge no sentido da desconstrução do tema que nos propomos estudar, partindo *“(…) de conhecimentos teóricos já estabelecidos para os validar com dados empíricos”* (Chevrier in Gauthier, 2003:69), verificando-se neste caso e segundo Chevrier (2003), uma *abordagem dedutiva e verificatória*. *“Numa perspectiva dedutiva e confirmatória, a problemática elabora-se a partir de conceitos originários da literatura científica para se concretizar numa questão específica de investigação, permitindo confrontar esta construção teórica numa realidade particular. (...) o investigador especifica a problemática graças a uma análise crítica em profundidade dos textos de investigação mais específicos ligados à questão geral assim como de todas as novas investigações (...)”* (Chevrier in Gauthier, 2003:, 72 ). Foi utilizado o programa informático SPSS, para análise das perguntas fechadas que permitiu um tratamento quantitativo de comparação das respostas globais nas várias categorias bem como na comparação das variáveis em análise, bem como o Excel para duas questões de forma a ilustrar graficamente a resposta múltipla a cada uma delas. Outra das técnicas utilizadas para concretização deste estudo foi a análise de conteúdo. *“A análise de conteúdo constitui um método de tratamento de dados*

*qualitativos. No domínio das Ciências Sociais, estes métodos recorrem a três fontes: a utilização de documentos, a observação do investigador e a informação fornecida pelos sujeitos” (Landry in Gauthier, 2003:345). “Por análise de conteúdo referem-se todos os procedimentos utilizados para especificar referentes, atitudes ou temas contidos numa mensagem ou num documento (...) (Stone, 1964)” (Ghiglione & Matalon, 2005:177). São várias as definições acerca da análise de conteúdo como técnica de recolha de informação.*

*Não existe pois uma forma correcta para analisar e comparar informação, ou seja, “a dependência da análise de conteúdo relativamente ao tipo de texto analisado e ao tipo de interpretação visado significa que não existe uma única boa forma facilmente transponível para todas as situações” (Landry in Gauthier, 2003:346).*

## **CAPITULO IV – ANÁLISE DE RESULTADOS**

### **4.1 - Análise Quantitativa dos Resultados**

De acordo com o objectivo de estudo proposto, proceder-se-á à análise dos resultados, de um vasto conjunto de questões que nos remeterá para futuras conclusões face aos objectivos apresentados no quadro teórico. Deste modo iniciou-se por questionar os anos de exercício da profissão na instituição, dividindo-se em grupos de 5 anos, dos quais, 6,7% responderam que se encontram a exercer funções entre os 0-5 anos. Entre os 6-10 anos temos 8,9%, entre os 11-15 anos temos 26,7% pessoas, entre os 16 e os 20 anos, 15% e com expressão maior temos há mais de 20 anos o total de 15,6% inquiridos. Seguindo-se a questão de há quantos anos exercem funções no serviço de atendimento ao público, 5 11,1% estão entre os 0 e os 5 anos, 11,1% estão entre os 6 e os 10 anos, 31,1% estão no atendimento entre 11 e 15 anos, há mais de 20 temos 37,8% e 12,2% não responde. É interessante também analisar quando questionados sobre qual o princípio com que mais identificam a Segurança Social seja o da solidariedade, pois de facto fazendo um paralelo com as prestações mais solicitadas continuam a ter expressão maior as de carência económica, ou que reflectem o período actual, nomeadamente o subsídio de desemprego.

Quando questionados sobre a vontade de mudança de área, as respostas são 57,8% não manifestam vontade de mudança de área e 35,6% pessoas respondem afirmativamente, 6,7% dos inquiridos não respondem. Quando questionadas face aos aspectos do perfil designadamente através de algumas características pessoais as respostas variam, e observamos que 68,4% gostam de atender o público, 13,3% concordam às vezes, 4,4% discordam e 6,7% não respondem, outra das características prende-se com a disponibilidade para escutar o cidadão-cliente, facilitando a compreensão do seu problema á qual 68,9% dizem concordar, 15,6% concordam às vezes, 6,7% discordam e 8,9% não respondem. Quando se fala de auto domínio, para enfrentar de modo eficaz as situações conflito, as respostas são de que 55,6% concordam tê-lo, 31,1% concordam às vezes, 6,7% discordam e 6,7% não respondem. Perante a característica da capacidade para lidar com o stress, de modo a gerir convenientemente as pressões do atendimento 57,8% concordam, 17,8% concordam às vezes, 11,1% discordam e 13,3% não respondem.

Na experiência na área da Segurança Social, sobre o conhecimento dos produtos disponíveis, 60% concordam que existe, 24,4% concordam às vezes, 6,7% discordam e 2,2% não responde. Em relação à capacidade técnica para rápido e eficaz tratamento do problema, 55,6% concorda que acontece 28,9% concordam às vezes, 8,9% discordam e 6,7% não respondem. Por último quando questionados sobre a capacidade de aprendizagem de assimilação de alterações dos serviços e produtos da segurança social, 31 68,9% concordam que possuem, 17,8% concordam às vezes, 6,75% discordam e 6,7% não

respondem. Das prestações mais solicitadas e tendo em conta que um dos objectivos específicos enumerados neste trabalho se prende com este factor, temos que as prestações mais solicitadas e enumeradas são 41 vezes o subsídio de desemprego, 39 vezes o Rendimento Social de Inserção, 34 vezes as prestações familiares, 24 a doença, 16 gestão de remunerações, 14 assuntos do Centro Nacional de Pensões, 8 tesourarias e 7 simultaneamente assuntos de agregados familiares e sistema integrado de conta corrente.

O perfil do serviço constou igualmente do questionário tendo sido desdobrado em várias características e colocadas aos colaboradores, iniciando pela facilidade de relacionamento pessoal com as chefias das quais, 71,1% concordam, 24,4% concordam às vezes e 4,4% não respondem. Na facilidade de relacionamento com as outras áreas do Centro Distrital, de modo a ultrapassar problemas expostos pelo cidadão 44,4% concordam, 35,6% concordam às vezes, 11,1% discordam e 8,9% não respondem, em relação à influência na imagem que o cidadão tem da segurança social, 68,9% concordam, 10 22,2% concordam às vezes, 2,2% discordam e 6,7% não respondem. Às condições físicas do posto de trabalho 51,1% concordam, 28,9% concordam às vezes e 8,9% não respondem.

Na característica da autonomia face à resolução de problemas que lhes são colocados, 42,2% concordam, 37,8% concordam às vezes, 4,4% discordam e 84,4% não respondem. Quando interrogadas sobre a sua contribuição para a missão do ISS, 60% concordam, 22,2% concordam às vezes, 8,9% discordam e 8,9% não respondem. Uma das características do atendimento ao público prende-se com a diversidade de assuntos tratados, quando essa questão foi colocada, 66,7% concordam, 13,3% concordam às vezes, 2,2% discorda e 6,7% não respondem. Na obtenção de conhecimentos de modo a prestar uma informação rigorosa e actualizada, 62,2% concordam, 24,4% concordam às vezes, 4,4% discordam e 4,4% não respondem. Na questão do acesso à informação adequada para o serviço 46,7% concorda, 37,8% concorda às vezes, 4,4% discorda e 8,9% não responde. Na orientação do apoio dado pela chefia 66,7% concorda, 28,9% concorda às vezes e 4,4% não respondem. Tendo em conta que a Instituição, o Instituto da Segurança Social tal como outras organizações se norteia por princípios, criada com uma missão e objectivos, uma das questões que se achou pertinente pedir aos colaboradores foi de facto que se identificassem com alguns dos princípios assentes na Lei de Bases da Segurança Social e discriminados no guião, destes 23 evidenciaram o princípio da solidariedade, 10 da universalidade, 1 da equidade social, 1 inserção social e 2 não responderam. Foram também abordadas outras questões, de forma a permitir uma análise mais fidedigna face aos objectivos propostos, nas quais se analisou a questão da motivação tendo por fundo uma Carta Deontológica, a qual se concretiza em deveres do trabalhador para com a instituição, à qual 48,9% afirmam que continuam a sentir-se motivados e 44,4% dizem que não. Em relação às medidas de austeridade e o reflexo que tiveram nos

atendimentos da segurança social 84,2% confirmam, 11,1% respondem que não e 4,4% não respondem. Quando se questiona se a segurança no posto de trabalho é adequada às necessidades do trabalhador 60% responde afirmativamente, 35,6% responde que não.

Face à questão do período de instabilidade e incerteza que se atravessa de momento e se o atendimento será o meio mais eficaz de chegar e atender às necessidades do cliente, 64,4% dizem que sim, 28,9% respondem negativamente.

#### **4.2 - Análise Qualitativa dos Resultados**

De acordo com o princípio da soberania e da legalidade qual a posição do cidadão, hoje em dia, na perspectiva do colaborador. Quando questionados sobre o princípio da soberania e legalidade face à posição do cidadão, hoje em dia, na sua perspectiva, a maioria das respostas centram-se na categoria de pouco conhecimento da lei, alegando que o “cidadão está cada vez mais exigente e pensa que só tem direitos” (E30,E31,E32,E33,E34,E35,E39), “pouco informado dos deveres e dos direitos provocando por vezes algum choque entre clientes e colaborador” (E2,E11,E17,E21,E23), seguida da categoria de pouca/nenhuma aceitação do princípio da legalidade, referindo que “há situações em que os beneficiários não concordam com as informações que damos porque não é o que desejam ouvir” (E1), “hoje em dia o beneficiário/cidadão tem alguma dificuldade em aceitar e cumprir leis neste momento em vigor” (E3,E8,E9,E12). Na questão sobre o reflexo das medidas de austeridade e se estas se reflectiram no atendimento, as respostas variam igualmente, tendo sido dada maior expressão à categoria da agressividade, dizendo que “ há maior agressividade por parte dos cidadãos” (E1,E2,E3,E4,E5,E10,E19,E44,E45), “as pessoas vêm cada mais agressivas e culpabilizando os atendedores” (E7,E14,E31,E33,E34), seguida da categoria aumento dos atendimentos da segurança social, alegando “mais procura dos nossos serviços principalmente dos que recebem subsídios” (E24,E26,E37,E38), “aumento dos atendimentos de RSI e desemprego” (E11,E18,E19), seguida de outras categorias com menor expressão, mas ainda relevantes, como a da dificuldades económicas “pessoas com muitas dificuldades económicas” (E21,E22,E23,E30,E35) e a dos cortes nos subsídios “corte nos subsídios RSI subsídio social de desemprego e abono de família” (E8,E12,E42,E43).

Quando abordados sobre a questão da segurança no posto de trabalho, a categoria mais citada continua a ser a da agressividade “alguns tornam-se agressivos verbalmente, um beneficiário partiu a caixa das baixas médicas” (E10,E13), ou como dizem outros “clientes mais agressivos, impacientes” (E11,E14,E16,E18,E24,E26,E29,E32,E37), ou ainda “a insegurança aumentou como já disse há necessidade de intervenção policial tendo em conta algumas situações onde os clientes chegam mesmo a usar da força física para se fazer ouvir” (E31,E33,E34,E40), seguindo a categoria da insegurança que, curiosamente, é

entendida num sentido diferente à questão proposta “a par com o facto de ganhar muito pouco, o que não me permite subsistir sem apoio social, sinto-me insegura, pois sinto medo que me mandem embora e a lei assim aplicada dá margem aos despedimentos” (E41). A questão colocada sobre as dificuldades sentidas no atendimento depois da entrada das medidas do PEC, os colaboradores referem na sua maioria que os clientes sentem descontentamento/revolta com as medidas, sublinhando que o “cliente está descontente, pois houve cortes significativos nos subsídios que recebiam” (E11,E17,E23,E34,E37,E43) e que “a agressividade que sentimos por parte dos clientes tem sido a maior dificuldade sentida” (E24,E31,E32,E38,E41), mas em contraste com esta categoria há colaboradores, pertencentes a serviços mais pequenos e de meio rural, que dizem “neste momento ainda não comecei a sentir quaisquer dificuldades no atendimento” (E1,E2,E8,E12,E25,E26,E27,E28,E30,E39,E40). Por fim, foram questionados face à preparação e sensibilização para a execução das medidas de austeridade à qual a maioria responde negativamente, expressando que “até este momento não frequentámos qualquer tipo de programas de sensibilização” (E4,E8,E11,E12), ou respondem simplesmente que “não” (E7,E9,E13,E22,E23,E24,E28,E29,E31,E32,E33,E34,E36,E37,E38,E40,E41,E42,E44,E45), havendo ainda quem considerasse a preparação desnecessária “não, mas não sentimos essa necessidade, as coisas vão-se fazendo” (E25), “não, mas não senti necessidade” (E26,E30,E35). No seguimento da anterior questão foi proposto que em caso afirmativo nomeassem os programas frequentados, a que alguns responderam “li legislação” (E2,E5), “autoformação na intranet e internet” (E19), “ nenhuns. Li jornais e vi informação na televisão” (E39). Em caso negativo, que considerassem o que deveria ter sido feito, obtendo-se respostas diferentes sendo a de maior expressão a categoria da formação sobre as medidas “formação adequada” (E6,E10,E26,E27,E29,E30,E31,E36,E37) ou “mais sessões de esclarecimento” (E38,E40,E42,E44,E45), seguindo-se a categoria formação sobre a gestão de conflitos “preparação para gerir os conflitos” (E24,E35,E41) “talvez formação a alertar para as situações de conflito que poderiam surgir” (E11).

## CONCLUSÃO

Pretendeu-se com este estudo analisar uma temática, que se encontra hoje, mais que nunca, no topo das agendas nacionais e internacionais e que pela sua pluralidade de interpretações tem dado azo a vários encontros à porta fechada, o que requer pelo seu teor ambíguo e complexo, uma análise coerente, racional e com alguma parcimónia. De facto a frase mais utilizada no léxico português hoje em dia é “estamos em crise”, interrogamo-nos, crise de quê? Económica? Social? Geracional? De Valores? Ao longo do trabalho fez-se uma resenha histórica dos vários modelos de Estado, da situação actual da Europa, do fenómeno da globalização, até à situação actual, de um Estado menos presente e menos intervencionista, e de um mercado social a assumir um papel de destaques nas respostas sociais.

É neste sentido que nos sentimos habilitados a tecer algumas considerações finais, tendo por base testemunhos da realidade dos serviços de atendimento ao público, de um organismo, que tal como vários ainda o consideram, tem como princípio fundamental, a solidariedade, o Instituto da Segurança Social. Não se pretendeu dar respostas nem confirmar ou infirmar hipóteses dado que não existiam e não era esse o propósito, pretendeu-se sim, retirar alguns conhecimentos, ensinamentos, sensações, de quem lida directa ou indirectamente com o volte face das respostas sociais. Pretendeu-se sim e face aos objectivos propostos concluir, de que maneira o PEC influenciou a as medidas de protecção social, nomeadamente na sua atribuição, nos requisitos e condicionantes por esta impostos, as alterações ao nível do atendimento dos trabalhadores da Segurança Social, que neste momento impotentes e incapazes perante uma situação da qual eles próprios são vítimas, não conseguem dar a resposta adequada e procurada, é uma situação que se lhes transcende, mas da qual não se conseguem libertar, em virtude de representarem um organismo público preparado, criado para ajudar os mais vulneráveis ou os que se encontram em situações pontuais de vulnerabilidade. É de facto um contra censo quando se alvitra um bom atendimento, quando se deseja uma relação estreita com o cidadão, e a imagem reflectida do serviço, é uma imagem descomprometida quer com o trabalhador, quer com o cidadão, e o princípio base da Instituição continua a ser a solidariedade. A maioria dos colaboradores continua a dar uma importância indiscutível ao serviço, apesar de considerarem o período actual inseguro e instável, não só para os próprios, como para o cidadão. É curioso analisar como apesar da maioria dos colaboradores se encontrarem na instituição há largos anos, é um factor de motivação, disponibilidade, gostam do que fazem e mantêm o espírito aberto para lidar e gerir o momento actual. Outro facto que suscita curiosidade é o sentimento de alguma insatisfação, dadas as condições actuais e a postura do cidadão, mas a maioria aposta num serviço de excelência, de boa imagem e não

pondera sequer a mudança da área funcional. Sob o ponto de vista de outra análise, institucional, é praticamente consensual a boa articulação e orientação por parte das chefias, das condições de trabalho, do acesso à informação, para a prestação de um bom serviço público. Independentemente do momento que se atravessa fruto de um quadro teorizado e organizado para mais e melhores interações a nível global, a marca mais presente no cidadão prende-se a revolta, indignação e insegurança, o postulado da famigerada globalização criou um fosso entre ricos e pobres difícil de ultrapassar, a postura do estado actual representado por serviços próximos da população, nomeadamente os serviços de atendimento da segurança social, debitam nas suas mãos a responsabilidade e o compromisso de atenderem às suas necessidades, quando este se limita a cortar e a apostar na diminuição das prestações sociais.

*“Lo que se está integrando en Europa no es solo una sociedad sino, primordialmente, una economía y lo que se mueve a través de las fronteras nacionales no son solo ciudadanos sino también factores de producción, especialmente capital y trabajo. Trabajadores y patronos pueden adherirse o no como ciudadanos a valores idénticos; también tienen intereses diferentes como participantes en el intercambio económico. Como ciudadanos tienen derechos y obligaciones en relación con el estado; como participantes en la producción crean derechos y obligaciones entre ellos. Y aunque como ciudadanos son iguales, su posición en la economía es sumamente desigual”.* (Garcia e Lukes, 1999:52). O debate intensifica-se quando se trata de direitos, todo o Homem nasce igual, logo portador inato de direitos e deveres, um dos princípios constante da constituição, as desigualdades que se fazem sentir traduzem-se notoriamente na postura do cidadão quando se mostra pouco conhecedor da Lei e igualmente pouco cumpridor, com uma atitude inflexível no que respeita a considerar como bem único e supremo os direitos em detrimento dos deveres, os objectivos propostos neste trabalho começam a ganhar forma e peso, quando avaliados e analisados os testemunhos de quem se encontra diariamente perto do cidadão, a imagem de um cidadão cada vez mais agressivo, intolerante, inflexível, reflectem no fundo a actual conjuntura e repercute-se nos serviços do Estado, que cada vez são mais procurados em busca de ajuda, quer por situações pontuais (desemprego), quer por situações de total carência de meios de subsistência (RSI). A agressividade do cidadão e a insegurança sentida no posto de trabalho, deturpam por completo uma imagem de um serviço que pretende no fundo ser o espelho de um Estado Social, as medidas geradas e consubstanciadas num programa de estabilidade e crescimento contradizem-se de uma forma atroz. Poupar para ganhar, mas sem ganhar como poupar? A presente dissertação deixa clara as alterações sofridas ao nível do atendimento e ao nível do cidadão comum, em síntese e em resposta aos objectivos estabelecidos neste trabalho, a deslocação à segurança social, aumentou massivamente, com a entrada das novas medidas de

austeridade, as quais resultaram num corte cego das mais requisitadas prestações, rendimento social de inserção, desemprego e abono de família, o que originou o aumento de agressividade e intolerância. A interiorização exacerbada de direitos e de que o Estado deve responder a todas as necessidades do indivíduo, dificultou o atendimento e a postura do atendedor face ao cidadão. Sentem-se vítimas de uma situação que é externa a todos, mas a posição do atendedor é representativa de um Estado, que deve corresponder às suas expectativas, a impotência destes traduz-se em insegurança, inquietude, e em sentimentos de insatisfação, perante um público cada vez mais difícil, cada vez mais exigente e cada vez mais crítico. A falta de formação em algumas áreas traduz-se noutra falha do sistema que pouco ou nada dá em troca, a falta de preparação pode ser lida como uma questão técnica por falta de recursos humanos não sobrecarregando assim os poucos que existem, económica por falta de verba, ou puramente pessoal, em que o valor da pessoa é atribuído mediante o valor que a instituição lhe dá. Tendo em conta ter conseguido responder aos objectivos, configura-se uma nova realidade social, para o qual o serviço social deve estar preparado e ponderar novos modelos e métodos de intervenção, avizinham-se tempos difíceis aos quais como já vimos as instituições cada vez mais magras, não conseguem responder.

A necessidade de um mundo mais justo e igualitário, onde imperem os valores como a justiça ou equidade social, e onde os Direitos Humanos sejam reis e senhores, remete-nos para uma reflexão conjunta da organização e da missão das instituições, onde o que continua a prevalecer é o trabalho incansável e extraordinário de algumas pessoas que diariamente dão a cara por uma instituição em defesa de um Estado, incapaz de corresponder ao valor de cada um. O espírito nobre e a dedicação à profissão rege neste momento o trabalho ao nível dos atendimentos. O direito à identidade, à participação; em suma à cidadania deve ser devolvida e vivida de forma genuína e intensa pelo cidadão.

Perante este cenário, deve pertencer de facto ao Serviço Social, que constantemente é confrontado, desafiado, articular, propor, provocar a esfera política de modo a vincar um posicionamento humano, social, ético, responsabilizador, autónomo, que lhe permita ocupar o seu lugar na sociedade, hoje mais necessário que nunca.

## BIBLIOGRAFIA

- Anderson, Perry. 1996. A Trama do Neoliberalismo. In: Pós-Neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado Democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra
- Anuário português de direito constitucional II, 2002. Lisboa
- Barbalet, J.M.; 1989. A Cidadania. Lisboa: Editorial Estampa
- Butler, Eamonn; 1987. A contribuição de Hayek: as idéias políticas e econômicas de nosso tempo. Rio de Janeiro: Instituto Liberal
- Caetano, Marcello; 1971. História breve das Constituições Portuguesas, Lisboa,
- Castel, Robert ; 1998, As Metamorfoses da Questão Social. Uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes
- Chesnais, François; 1996 A Mundialização do Capital. São Paulo: Xamã,
- Conceição, Apelles; 1985, Temas da Segurança Social, 2º vol., Lisboa: Federação dos CCD da Saúde e Segurança Social,
- Esping-Andersen; 1989, *The three political economies of the welfare-state*, Journal article in the Canadian Review of Sociology and Anthropology, Vol. 26
- Falcão, Maria do Carmo; (1979), - *Serviço Social – Uma Nova Visão Teórica*, 3ª ed., Brasil, S. Paulo, Cortez e Moraes..
- Fernandes, Ernesto, (2007), – *Serviço Social e Ética: princípios e práticas* – Almada.
- Foucault, Michel; 1987. Vigiar e Punir. História da Violência nas Prisões. 14ª Ed. Petrópolis: Vozes,
- Fukuyama, Francis; 1992. The End of History and the last Man. Nova Iorque: Free Press
- Canotilho, G. e Moreira, V.; 1993, Constituição da República Portuguesa Anotada, Coimbra Editora
- Gramsci, António; 1984, Maquiavel, a Política e o Estado Moderno. 5. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira
- Gewandszajder, F. 1989, O que é o Método Científico, São Paulo, Pioneira Editora
- Guerra, Yolanda ; 2000. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social.

Ghiglione,Rodolphe; Matalon, Benjamin; 2005, - O Inquérito – *Teoria e Prática*, Celta Editora, Oeiras

Hayek,Friedrich von;2009.Caminho para a Servidão, Lisboa, Edições 70, colecção Biblioteca de Teoria Política

Harvey,David;2003.Uma A condição pós-moderna pesquisa sobre as origens da mudança cultural,São Paulo, Edições Loyola.

Hill,Manuela Magalhães; Hill, Andrew; 2005, - *Investigação por Questionário, 2ª edição, Lisboa Edições Sílabo.*

Hobbes, Thomas; 2009, *Leviatã 4ªedição*,Lisboa, Imprensa Nacional Casa da Moeda

Howe, David; 2008, *Na Introduction to Social Work Theory*, England Ashgate Publishing Limited.

Hunt,E.K.;1981,*História do Pensamento Económico*, Rio de Janeiro: Campus.

Jessop, Bob; 1995. “The future of National State: Erosion or reorganization? General reflections on the West European Case”. Comunicação apresentada na 2ª Conferência da Theory, Culture and Society “Culture and Identity: City, Nation, World”. Berlin. 10-14 August.

Keynes, J. M; 2010.*Teoria Geral do Emprego, do Juro e da Moeda*, Lisboa, Relógio D’ Água Editores.

Laurell, Ana Cristina (org.) ;1995. *Estado e Políticas Sociais no Neoliberalismo*

Locke,John; 2006, *Dois Tratados do Governo Civil*, Edições 70, Lisboa.

Marshall,T.H;1967 *Cidadania, Classe Social e Status*. Rio de Janeiro: Zahar,

Martinelli,Maria Lúcia; (1989), *Serviço Social – identidade e alienação*, Cortez Editora, p.93-101.

Miranda, Jorge; 1978 *A Constituição de 1976, Formação, estrutura, princípios fundamentais*, Lisboa.

Montaño, Carlos ;1999.*Das lógicas do Estado às lógicas da sociedade civil. Estado e ‘terceiro sector’ em questão”*

Murphy, Craig; 1994.*International Organization and Industrial Change*. Oxford: Polity Press.

Novais,Jorge Reis;*O Tribunal Constitucional e os direitos sociais : o direito à Segurança Social*, in *Direitos fundamentais*

- Pedroso, Paulo; 2002. Prefácio à edição portuguesa, p.12-13, de *A Ilusão Neoliberal 1ª edição*, de Passet, René, Lisboa, Terramar
- Pereirinha, José António; 2008, *Política social, Formas de Actuação no Contexto Europeu*, Lisboa, Universidade Aberta
- Petras, James; 1999. *Neoliberalismo: América Latina, Estados Unidos e Europa. Política Social*, Coimbra, 1912
- Pós-neoliberalismo: As Políticas Sociais e o Estado Democrático*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.
- Quivy, Raymond; campenhoudt, Luc Van; 2005, – *Manual de Investigação em Ciências Sociais – Lisboa, Gradiva*.
- Revista de Direito e Estudos Sociais*, Lisboa, 1977
- Ritzer, G.; 1995. *The MacDonaldisation of Society*. Thousand Oaks: Pine Forge
- Robertis, Cristina; 2003, *Fundamentos del Trabajo Social- Ética y metodología*, Valência Nau Llibres.
- Rosanvallon, Pierre; 1995, *La Nouvelle Question Sociale*, Paris, Seuil
- Sader, Emir; 1996. *A hegemonia neoliberal na América Latina*, In: *Pós-Neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado Democrático*. Rio de Janeiro: Paz e Terra
- Sandroni, Paulo; 1992, *Dicionário de Economia*. 3. ed. São Paulo: Nova Cultural.
- Sanchez-Serrano, José, I.s. (2004), - *Ética y trabalho social* in *Revista Intervenção Social n.º 2-*, Lisboa.
- Schons, Selma; 1999 *Assistência Social entre a Ordem e a “Des-Ordem”*. São Paulo: Cortez,
- Serafim, Maria, R ; (2004), – *O reconhecimento da condição ética dos cidadãos – um imperativo para o Serviço Social - in Revista Intervenção Social n.º 2-*, Lisboa, p.25
- Silva e Adão, Pedro; 2002. *O Modelo de Welfare State da Europa do Sul*, *Sociologia, problemas e práticas*, nº 38
- Smith, Adam; 2010, *Riqueza das Nações 5ª edição*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian

Garcia, Soledad; Steven, lukes; 1999. Ciudadania: justicia social, identidad y participación 1ª ed., Madrid: Siglo XXI de Espanha Editores

### **Bibliografia Web:**

[http://www.portugal.gov.pt/pt/GC18/Documentos/MFAP/PEC2010\\_2013.pdf](http://www.portugal.gov.pt/pt/GC18/Documentos/MFAP/PEC2010_2013.pdf)  
[www.min-financas.pt](http://www.min-financas.pt)  
[www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)  
[www.arqnet.pt/portal/biografias/locke.html](http://www.arqnet.pt/portal/biografias/locke.html)  
[www.consciencia.org/locke.shtml](http://www.consciencia.org/locke.shtml)  
[www.almedina.net](http://www.almedina.net)  
[www.anarede.com/2tratgov.html](http://www.anarede.com/2tratgov.html)  
[www.arqnet.pt/portal/biografias/hobbes.html](http://www.arqnet.pt/portal/biografias/hobbes.html)  
[www.mundodosfilosofos.com.br/hobbes/htm](http://www.mundodosfilosofos.com.br/hobbes/htm)  
[www.thomas-hobbes.com](http://www.thomas-hobbes.com)  
[www.arqnet.pt/portal/biografias/rousseau.html](http://www.arqnet.pt/portal/biografias/rousseau.html)  
[www.iupe.org.br/ass/.../soc-rousseau-contrato\\_social.htm](http://www.iupe.org.br/ass/.../soc-rousseau-contrato_social.htm)  
[www.jurisciencia.com/...rousseau...contrato-social/5/](http://www.jurisciencia.com/...rousseau...contrato-social/5/)  
[www.virtualbooks.terra.com.br/.../Do\\_contrato\\_social.htm](http://www.virtualbooks.terra.com.br/.../Do_contrato_social.htm)  
[www.artigonal.com/.../resenha-do-contrato-social-de-rousseau-1202200.html](http://www.artigonal.com/.../resenha-do-contrato-social-de-rousseau-1202200.html)  
[www.arqnet.pt/portal/biografias/smith.html](http://www.arqnet.pt/portal/biografias/smith.html)  
[www.pensamentoeconomico.ecn.br/.../adam\\_smith.html](http://www.pensamentoeconomico.ecn.br/.../adam_smith.html)  
[www.anpec.org.br](http://www.anpec.org.br)  
[www.coladaweb.com/.../adam-smith-o-formulador-da-teoria-economica](http://www.coladaweb.com/.../adam-smith-o-formulador-da-teoria-economica)  
[www.suapesquisa.com/economia/fordismo.htm](http://www.suapesquisa.com/economia/fordismo.htm)  
[www.slideshare.net/.../fordismo-e-taylorismo](http://www.slideshare.net/.../fordismo-e-taylorismo)  
[www.charlespennaforte.pro.br/.../fordismo\\_e\\_pos-fordismo.htm](http://www.charlespennaforte.pro.br/.../fordismo_e_pos-fordismo.htm)  
[www.br.monografias.com/.../fordismo.../analise-fordismo-industria.shtml](http://www.br.monografias.com/.../fordismo.../analise-fordismo-industria.shtml)  
[www.eurozine.com/article/2002-08-22-santos-pt.html](http://www.eurozine.com/article/2002-08-22-santos-pt.html)  
[www.suapesquisa.com/economia/fordismo.htm](http://www.suapesquisa.com/economia/fordismo.htm)  
[www.slideshare.net/.../fordismo-e-taylorismo](http://www.slideshare.net/.../fordismo-e-taylorismo)  
[www.charlespennaforte.pro.br/.../fordismo\\_e\\_pos-fordismo.htm](http://www.charlespennaforte.pro.br/.../fordismo_e_pos-fordismo.htm)  
[www.br.monografias.com/.../fordismo.../analise-fordismo-industria.shtml](http://www.br.monografias.com/.../fordismo.../analise-fordismo-industria.shtml)  
[www.liberal-international.org/editorial.asp?ia\\_id=669-](http://www.liberal-international.org/editorial.asp?ia_id=669-)  
[www.acton.org/pt/.../friedrich-august-von-hayek-pt-br](http://www.acton.org/pt/.../friedrich-august-von-hayek-pt-br)  
[www.angelfire.com/planet/anpuhes/ensaio11.htm](http://www.angelfire.com/planet/anpuhes/ensaio11.htm)  
[www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid...](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid...)  
[www.cpihts.com/PDF05/Carlos%20Montano.pdf](http://www.cpihts.com/PDF05/Carlos%20Montano.pdf)  
[www.socialismo.org.br/.../576-glossario-globalizacao-pos-moderno-e-neoliberalismo](http://www.socialismo.org.br/.../576-glossario-globalizacao-pos-moderno-e-neoliberalismo)

[www.cpihts.com/PDF05/Carlos%20Montano.pdf](http://www.cpihts.com/PDF05/Carlos%20Montano.pdf)  
[www.uj.com.br/.../O\\_NEOLIBERALISMO\\_A\\_GLOBALIZACAO\\_E\\_A\\_ETICA\\_NA\\_POLITICA](http://www.uj.com.br/.../O_NEOLIBERALISMO_A_GLOBALIZACAO_E_A_ETICA_NA_POLITICA)  
[www.arqnet.pt/portal/biografias/locke.html](http://www.arqnet.pt/portal/biografias/locke.html)  
[www.consciencia.org/locke.shtml](http://www.consciencia.org/locke.shtml)  
[www.almedina.net](http://www.almedina.net)  
[www.anarede.com/2tratgov.html](http://www.anarede.com/2tratgov.html)  
[www.arqnet.pt/portal/biografias/hobbes.html](http://www.arqnet.pt/portal/biografias/hobbes.html)  
[www.mundodosfilosofos.com.br/hobbes/htm](http://www.mundodosfilosofos.com.br/hobbes/htm)  
[www.thomas-hobbes.com](http://www.thomas-hobbes.com)  
[www.arqnet.pt/portal/biografias/rousseau.html](http://www.arqnet.pt/portal/biografias/rousseau.html)  
[www.iupe.org.br/ass/.../soc-rousseau-contrato\\_social.htm](http://www.iupe.org.br/ass/.../soc-rousseau-contrato_social.htm)  
[www.jurisciencia.com/...rousseau...contrato-social/5/](http://www.jurisciencia.com/...rousseau...contrato-social/5/)  
[www.artigonal.com/.../resenha-do.contrato-social-de-rousseau-1202200.html](http://www.artigonal.com/.../resenha-do.contrato-social-de-rousseau-1202200.html)  
[www.arqnet.pt/portal/biografias/smith.html](http://www.arqnet.pt/portal/biografias/smith.html)  
[www.pensamentoeconomico.ecn.br/.../adam\\_smith.html](http://www.pensamentoeconomico.ecn.br/.../adam_smith.html)  
[www.anpec.org.br](http://www.anpec.org.br)  
[www.coladaweb.com/.../adam-smith-o-formulador-da-teoria-economica](http://www.coladaweb.com/.../adam-smith-o-formulador-da-teoria-economica)

## ANEXOS

### Anexo 1 - Idade

Idade		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31-40	9	20,0	20,0	20,0
	41-50	14	31,1	31,1	51,1
	51-60	21	46,7	46,7	97,8
	mais de 60	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

### Anexo 2 - Género

Género		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	feminino	34	75,6	81,0	81,0
	masculino	8	17,8	19,0	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

### Anexo 3 - Habilitações Literárias

Habilitações		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2ºciclo	3	6,7	7,3	7,3
	3ºciclo	15	33,3	36,6	43,9
	secundário	20	44,4	48,8	92,7
	bacharelato	1	2,2	2,4	95,1
	Licenciatur a	2	4,4	4,9	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Missing	System	4	8,9		
Total		45	100,0		

### Anexo 4 - Categoria Profissional

Categoria Profissional		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Auxiliar	1	2,2	2,3	2,3
	Assistente técnico	37	82,2	84,1	86,4
	tesoureiro	2	4,4	4,5	90,9
	Técnico- Superior	4	8,9	9,1	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Missing	System	1	2,2		
Total		45	100,0		

**Anexo 5 - Anos de exercício na função no serviço informativo da Segurança Social**

<b>Anos na Instituição</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid 0-5	3	6,7	6,7	6,7
6-10	4	8,9	8,9	15,6
11-15	12	26,7	26,7	42,2
16-20	7	15,6	15,6	57,8
mais de 20	19	42,2	42,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

**Anexo 6 – Anos de atendimento ao público na Segurança Social**

<b>Anos de Atendimento ao Público</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid 0	2	4,4	4,5	4,5
0-5	3	6,7	6,8	11,4
6-10	5	11,1	11,4	22,7
11-15	14	31,1	31,8	54,5
16-20	3	6,7	6,8	61,4
mais de 20	16	35,6	36,4	97,7
6	1	2,2	2,3	100,0
Total	44	97,8	100,0	
Missing System	1	2,2		
Total	45	100,0		

### Anexo 7 - Vontade expressa de mudança de área funcional

Mudança de Área		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	26	57,8	61,9	61,9
	Sim	16	35,6	38,1	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

### Anexo 8 – Perfil do atendedor/características pessoais

#### Atendimento ao público

Perfil do Atendedor (características pessoais do atendimento)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não Respondo	3	6,7	7,1	7,1
	Discordo	2	4,4	4,8	11,9
	Concordo às vezes	6	13,3	14,3	26,2
	Concordo	31	68,9	73,8	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

**Anexo 9 - Perfil do atendedor/características pessoais (Cont.)**

## Disponibilidade

Perfil do Atendedor (características pessoais do atendimento)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo	3	6,7	7,3	7,3
	Concordo às vezes	7	15,6	17,1	24,4
	Concordo	31	68,9	75,6	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Missing	System	4	8,9		
Total		45	100,0		

**Anexo 10 - Perfil do atendedor/características pessoais (Cont.)**

## Autodomínio

Perfil do Atendedor (características pessoais do atendimento)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo	3	6,7	7,1	7,1
	Concordo às vezes	14	31,1	33,3	40,5
	Concordo	25	55,6	59,5	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

**Anexo 11 - Perfil do atendedor/características pessoais (Cont.)**

Capacidade\_Stress

Perfil do Atendedor (características pessoais do atendimento)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo	5	11,1	12,8	12,8
	Concordo às vezes	8	17,8	20,5	33,3
	Concordo	26	57,8	66,7	100,0
	Total	39	86,7	100,0	
Missing	System	6	13,3		
Total		45	100,0		

**Anexo 12 - Perfil do atendedor/características pessoais (Cont.)**

Experiência na Segurança Social

Perfil do Atendedor (características pessoais do atendimento)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não Respondo	1	2,2	2,4	2,4
	Discordo	3	6,7	7,1	9,5
	Concordo às vezes	11	24,4	26,2	35,7
	Concordo	27	60,0	64,3	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

**Anexo 13 – Perfil do Atendedor/características pessoais (Cont)**

Capacidade\_Técnica

Perfil do Atendedor (características pessoais do atendimento)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo	4	8,9	9,5	9,5
	Concordo às vezes	13	28,9	31,0	40,5
	Concordo	25	55,6	59,5	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

**Anexo 14 – Perfil do Atendedor/características pessoais (Cont)**

Capacidade de Aprendizagem

Perfil do Atendedor (características pessoais do atendimento)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo	3	6,7	7,1	7,1
	Concordo às vezes	8	17,8	19,0	26,2
	Concordo	31	68,9	73,8	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

**Anexo 15 - Perfil do Serviço/características pessoais**

Facilidade\_chefias

Perfil do Serviço (características do serviço):		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo às vezes	11	24,4	25,6	25,6
	Concordo	32	71,1	74,4	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Missing	System	2	4,4		
Total		45	100,0		

**Anexo 16 – Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)**

**Facilidade\_outras\_áreas**

<b>Perfil do Serviço (características do serviço):</b>		<b>Frequenc y</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid	Discordo	5	11,1	12,2	12,2
	Concordo às vezes	16	35,6	39,0	51,2
	Concordo	20	44,4	48,8	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Missing	System	4	8,9		
Total		45	100,0		

**Anexo 17 – Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)**

**Imagem\_cid\_cli**

<b>Perfil do Serviço (características do serviço):</b>		<b>Frequenc y</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid	Discordo	1	2,2	2,4	2,4
	Concordo às vezes	10	22,2	23,8	26,2
	Concordo	31	68,9	73,8	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

**Anexo 18 – Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)**

**Cond\_Físicas**

Perfil do Serviço (características do serviço):		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não Repondo	4	8,9	9,5	9,5
	Discordo	2	4,4	4,8	14,3
	Concordo às vezes	13	28,9	31,0	45,2
	Concordo	23	51,1	54,8	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

**Anexo 19 – Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)**

**Autonomia**

Perfil do Serviço (características do serviço):		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não Repondo	2	4,4	5,0	5,0
	Discordo	2	4,4	5,0	10,0
	Concordo às vezes	17	37,8	42,5	52,5
	Concordo	19	42,2	47,5	100,0
	Total	40	88,9	100,0	
Missing	System	5	11,1		
Total		45	100,0		

**Anexo 20 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)**

**Missão\_ISS**

Perfil do Serviço (características do serviço):		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo	4	8,9	9,8	9,8
	Concordo às vezes	10	22,2	24,4	34,1
	Concordo	27	60,0	65,9	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Missing	System	4	8,9		
Total		45	100,0		

**Anexo 21 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)**

**Diversidade**

Perfil do Serviço (características do serviço):		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não Repondo	3	6,7	7,5	7,5
	Discordo	1	2,2	2,5	10,0
	Concordo às vezes	6	13,3	15,0	25,0
	Concordo	30	66,7	75,0	100,0
	Total	40	88,9	100,0	
Missing	System	5	11,1		
Total		45	100,0		

## Anexo 22 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)

### Informação rigorosa e actualizada

Perfil do Serviço (características do serviço):		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não Repondo	2	4,4	4,7	4,7
	Discordo	2	4,4	4,7	9,3
	Concordo às vezes	11	24,4	25,6	34,9
	Concordo	28	62,2	65,1	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Missing	System	2	4,4		
Total		45	100,0		

## Anexo 23 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)

### Info\_pertinente

Perfil do Serviço (características do serviço)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discordo	2	4,4	4,9	4,9
	Concordo às vezes	17	37,8	41,5	46,3
	Concordo	21	46,7	51,2	97,6
	4	1	2,2	2,4	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Missing	System	4	8,9		
Total		45	100,0		

## Anexo 24 - Perfil do Serviço/características pessoais (Cont)

### Orientação Chefia

Perfil do serviço (características do serviço)		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo às vezes	13	28,9	30,2	30,2
	Concordo	30	66,7	69,8	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Missing	System	2	4,4		
Total		45	100,0		

## Anexo 25 – Motivação dos Colaboradores

### Motivação

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	não	20	44,4	47,6	47,6
	Sim	22	48,9	52,4	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

## Anexo 26 – Medidas do PEC

### Medidas\_PEC

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	não	5	11,1	11,6	11,6
	Sim	37	82,2	86,0	97,7
	9	1	2,2	2,3	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Missing	System	2	4,4		
Total		45	100,0		

## Anexo 27 – Segurança no Posto de Trabalho

### Seg\_Posto\_Trab

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	não	27	60,0	62,8	62,8
	Sim	16	35,6	37,2	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Missing	System	2	4,4		
Total		45	100,0		

## Anexo 28 – Eficácia do Atendimento

### Atendimento

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	não	13	28,9	31,0	31,0
	Sim	29	64,4	69,0	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Missing	System	3	6,7		
Total		45	100,0		

## Anexo 29 - Análise Qualitativa dos Dados do Inquérito

### Questão 13

De acordo com o Princípio de Soberania e Legalidade qual a posição do cidadão hoje em dia, na perspectiva do colaborador?

#### Quadro 2.1.

Categorias (questão 13)	Conteúdos de resposta
Pouca/nenhuma aceitação do Princípio da Legalidade	<p>“há situações em que os beneficiários não concordam com as informações que damos porque não é o que desejam ouvir” E1,</p> <p>“hoje em dia o beneficiário /cidadão tem alguma dificuldade em aceitar e cumprir as leis neste momento em vigor” E3,E8, E9, E12</p> <p>“o cidadão tem um conhecimento profundo da lei. Sabe quais são os seus direitos, apesar de não cumprir muitas vezes com os seus deveres” E24,</p>
Lei injusta/cega	<p>“reclamam muitas vezes porque acham que não há tratamento igual e consideram que a lei é cega” E6,</p> <p>“maioria sente-se injustiçada perante subsídios dados a quem não quer trabalhar” E7, E38,</p>
Abuso de direitos legais	<p>“neste momento o utente tenta sempre encontrar um subterfúgio para encontrar o que vem na lei” E5,</p> <p>“ de abuso” E13,</p>
Má educação/Arrogância	<p>“são mal criados e arrogantes” E10,E18,</p> <p>“são mal educados” E19</p>
Pouco Conhecimento da Lei	<p>“pouco informado dos deveres e dos direitos provocando por vezes algum choque entre cliente e colaborador” E2,E11,E17,E21,E23,</p> <p>“pouco sabem dos direitos” E22,E41,E42,E43,E44,</p>

	<p>“só conhecem os direitos e não têm deveres” E25,E29,</p> <p>“o cidadão está cada vez mais exigente e pensa que só tem direitos” E30,E31,E32,E33,E34,E35,E39,</p> <p>“o cidadão sente-se acima da lei” E37,</p>
Não Responde	E4,E14,E15,E16,E36,E45

### Questão 15

Se a resposta foi afirmativa, ao reflexo que as medidas de austeridade provocaram no atendimento, refira exemplos.

#### Quadro 2.2.

Categorias (questão 15.1)	Conteúdos de resposta
Agressividade	<p>“maior agressividade por parte dos cidadãos” (E1,E2,E3,E4,E5,E10,E13,E44,E45</p> <p>“as pessoas vêm cada vez mais agressivas e culpabilizando os atendedores” E7,E14,E31,E33,E34,</p>
Aumento dos atendimentos da segurança social	<p>“mais procura dos nossos serviços principalmente dos que recebem subsídios” E24,E26,E37,E38,</p> <p>“aumento dos atendimentos de RSI e desemprego” E11,E18,E19,</p>
Dificuldades económicas	<p>“pessoas com muitas dificuldades económicas” E21,E22,E23,E30,E35,</p>
Discriminação	<p>“há algumas pessoas que se sentem discriminadas, mas não é de agora, não teve a ver com as novas medidas” E32</p>
Imagem do funcionário público	<p>“o que se reflectiu no atendimento da segurança social não foi só destas medidas de austeridade, já vem de há muito e a imagem que existe do funcionário público não abona nada a nosso favor” E17,E29,</p> <p>“o que se nota e não é de hoje é que a imagem do funcionário público está altamente enviesada e com estas medidas de cortes sem olhas a</p>

	quem agravou mais ainda essa imagem, dá a parecer que a culpa é do atendedor” E32
Cortes dos subsídios	“corte nos subsídios: RSI, subsídio social desemprego e abono família” (E8,E12,E42,E43 “severidade na aplicação de cortes de subsídios e ajuda social” E41,

### Questão 17.1

Relatos de situações de insegurança no posto de trabalho.

### Quadro 2.3.

Categorias (questão 17.1)	Conteúdos de resposta
Agressividade	“alguns tornam-se agressivos verbalmente, um beneficiário partiu a caixa das baixas médicas” E10,E13, “clientes mais agressivos, impacientes” E11,E14,E16,E18,E24,E26,E29,E32,E37, “insultos” E23,E35, “a insegurança aumentou, como já disse há necessidade de intervenção policial tendo em conta algumas situações onde os clientes chegam mesmo a usar da força física para se fazer ouvir” E31,E33,E34,E40,
Insegurança no vínculo laboral	“a par com o facto de ganhar muito pouco, o que não me permite subsistir sem apoio social, sinto-me insegura, pois sinto medo que me mandem embora e a lei assim aplicada dá margem aos despedimentos” E41,
Insegurança no posto de trabalho	“greve feita pelas funcionárias a fim de termos policiamento nos serviços” E20,

Questão 19

Na função de atendimento, quais as dificuldades sentidas depois da entrada das medidas do PEC?

**Quadro 2.4.**

Categorias (questão 19)	Conteúdos de resposta
Incompreensão do conteúdo das medidas	<p>“as maiores dificuldades foram, de facto, a relação entre atendedor/cliente, as pessoas alegam apenas que querem ouvir aquilo a que têm direito” E33,</p> <p>“o cidadão tem muita dificuldade em perceber que o país está em dificuldade e não pode continuar a pagar as prestações que estavam em vigor” E35,</p> <p>“tentar explicar aos clientes contribuintes os cortes e que continuem a descontar” E3,E42,E45,</p>
Descontentamento /revolta com as medidas	<p>“o comportamento dos utentes alterou para pior” E4,E7,E10,E29,</p> <p>“cliente está descontente, pois houve cortes significativos nos subsídios que recebiam” E11,E17,E23,E34,E37,E43</p> <p>“a agressividade que sentimos por parte dos clientes tem sido a maior dificuldade sentida” E24,E31,E32,E38,E41,</p>
Maior afluência de público	<p>“maior afluência aos serviços” E13,</p>
Insegurança económico-social	<p>“os cidadãos estão com muito mais dificuldades económicas, mais inseguros, ansiosos, com necessidade de serem ouvidos e que os ajudem a resolver os seus problemas” E5,E6,</p>
Sem acréscimo de dificuldades	<p>“neste momento ainda não comecei a sentir quaisquer dificuldades no atendimento” E1,E2,E8,E12,E25,E26,E27,E28,E30,E39,E40,</p>
Não responde	<p>E14,E15,E16,E18,E19,E20,E21,E22,E36,</p>

Questão 20

Preparação e sensibilização para as medidas de austeridade

**Quadro 2.5.**

Categorias	Conteúdos de resposta
Preparação adequada	<p>“estou mais preparada” E2,E6,</p> <p>“como obrigação de um funcionário em serviço, procuro melhorar as informações com o público-cliente” E17,</p> <p>“sim” E3,E5,E19,E39,E43,</p>
Preparação inadequada	<p>“até este momento não frequentámos qualquer tipo de programas de sensibilização” E4,E8,E11,E12,</p> <p>“não” E7,E9,E13,E22,E23,E24,E28,E29,E31,E32,E33,E34,E36,E37,E38,E40,E41,E42,E44,E45</p>
Preparação desnecessária	<p>“não, mas não sentimos essa necessidade, as coisas vão-se fazendo” E25,</p> <p>“não, mas não senti necessidade” E26,E30,E35,</p> <p>“não houve necessidade” E27</p>
Não responde	E1,E10,E14,E15,E16,E18,E20,E21

### Questão 20.1

Se a resposta for afirmativa, que programas frequentou?

#### Quadro 2.6.

Categorias	Conteúdos de resposta
Autoformação	“li legislação” E2,E5 “li e ouvi comunicação social” E3, “autoformação na intranet e internet” E19 “nenhuns. Li jornais e vi informação na televisão” E39 “Auto formação e procura de informação” E43
Não responde	E17,

### Questão 20.2

Se a resposta for negativa, o que poderia ter sido feito?

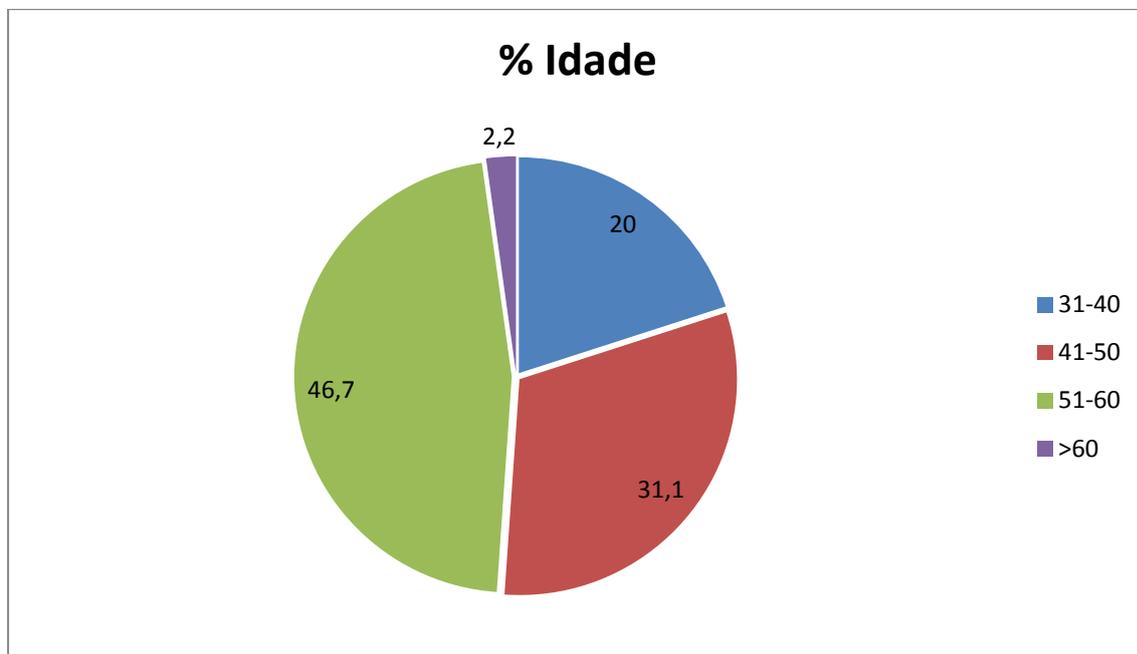
#### Quadro 2.7.

Categorias	Conteúdos de resposta
Formação sobre as medidas	“formação adequada” E6,E10,E26,E27,E29,E30,E31,E36,E37, “talvez formação e informação, para conseguirmos mais tranquilidade nas situações mais difíceis” E7, “Deveríamos ter alguma preparação, para podermos oferecer uma melhor informação aos clientes” E8,E12, “formação intensiva” E13, “mais formação” E32,

	“mais sessões de esclarecimentos” E38,E40,E42,E44,E45
Formação sobre a gestão de conflitos	“talvez formação a alertar para as situações de conflito que poderiam surgir” E11, “preparação para gerir os conflitos” E24,E35,E41,
Desnecessária	“não temos sentido falta em nenhum assunto específico” E28
Melhorar informação e imagem ao cliente	“maior informação ao cliente” E34  Divulgação e (re)construção de uma imagem há muito perdida dos funcionários públicos” E33
Não responde	E9,E14,E15,E16,E18,E20E21,E22,E23,E25,

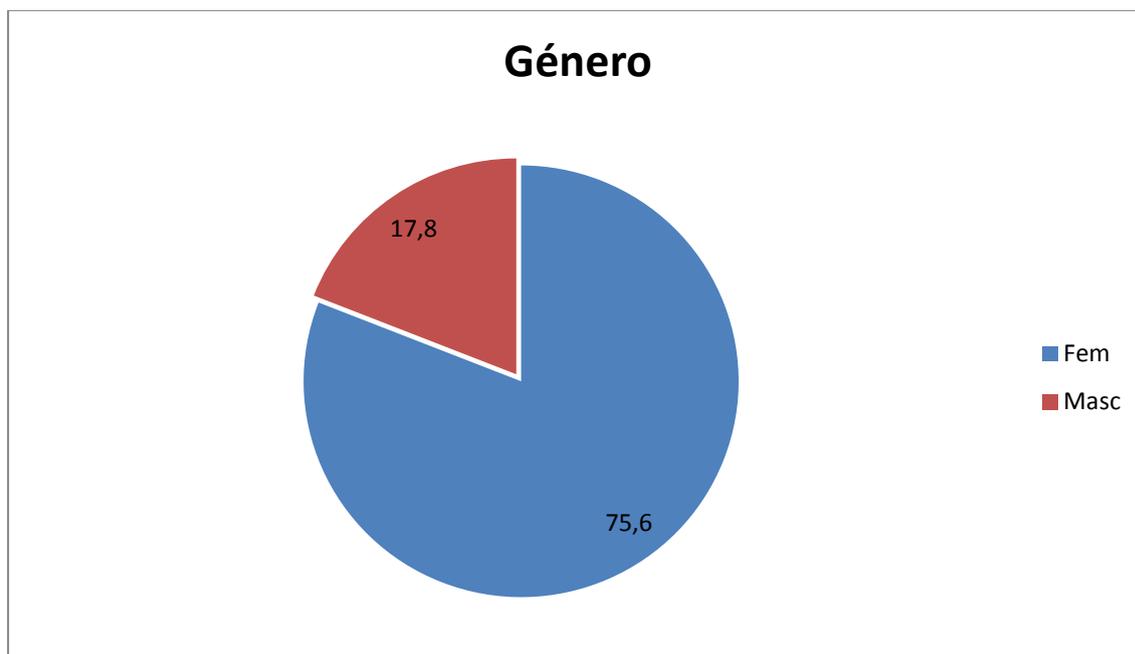
### Anexo 30 – Idade (Gráfico)

#### Questão 1



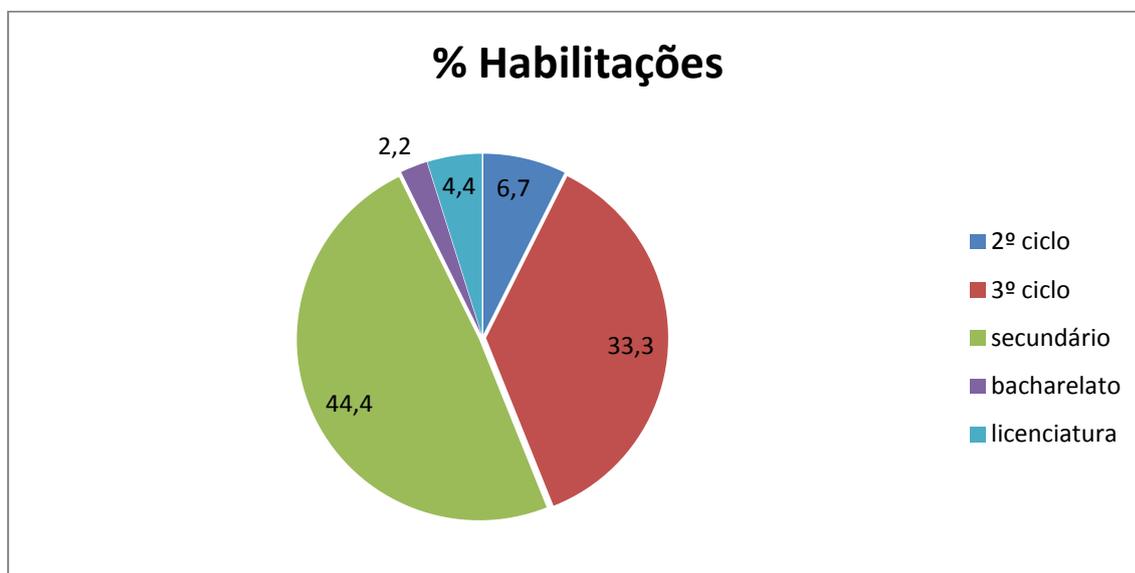
### Anexo 31 – Género (Gráfico)

Questão 2



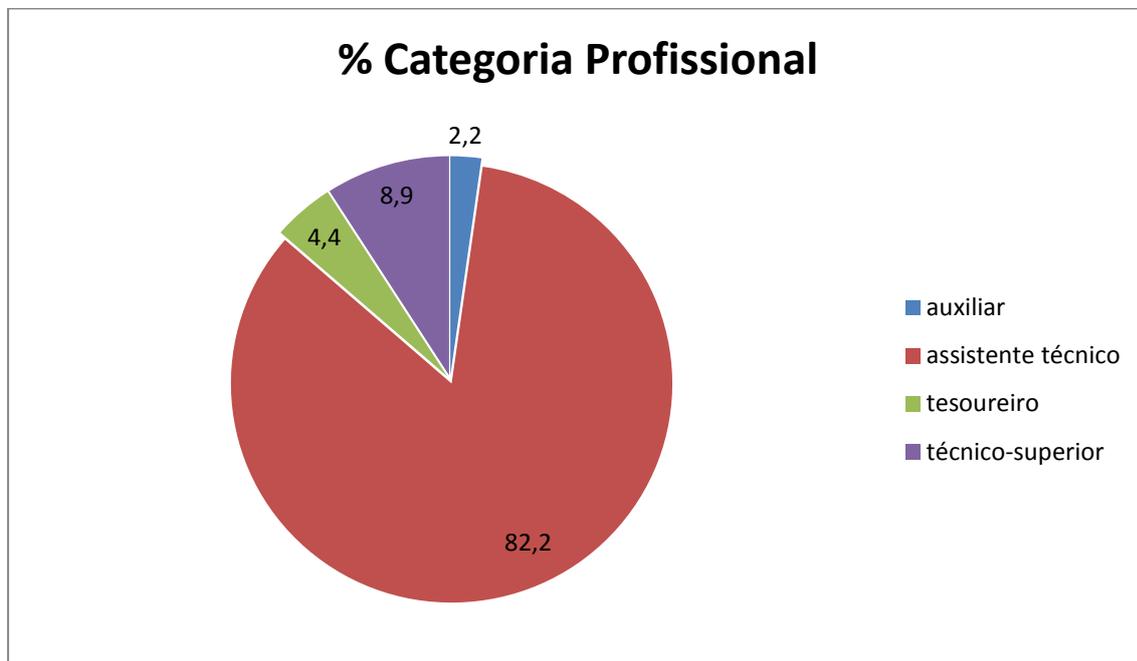
### Anexo 32 – Habitações (Gráfico)

Questão3



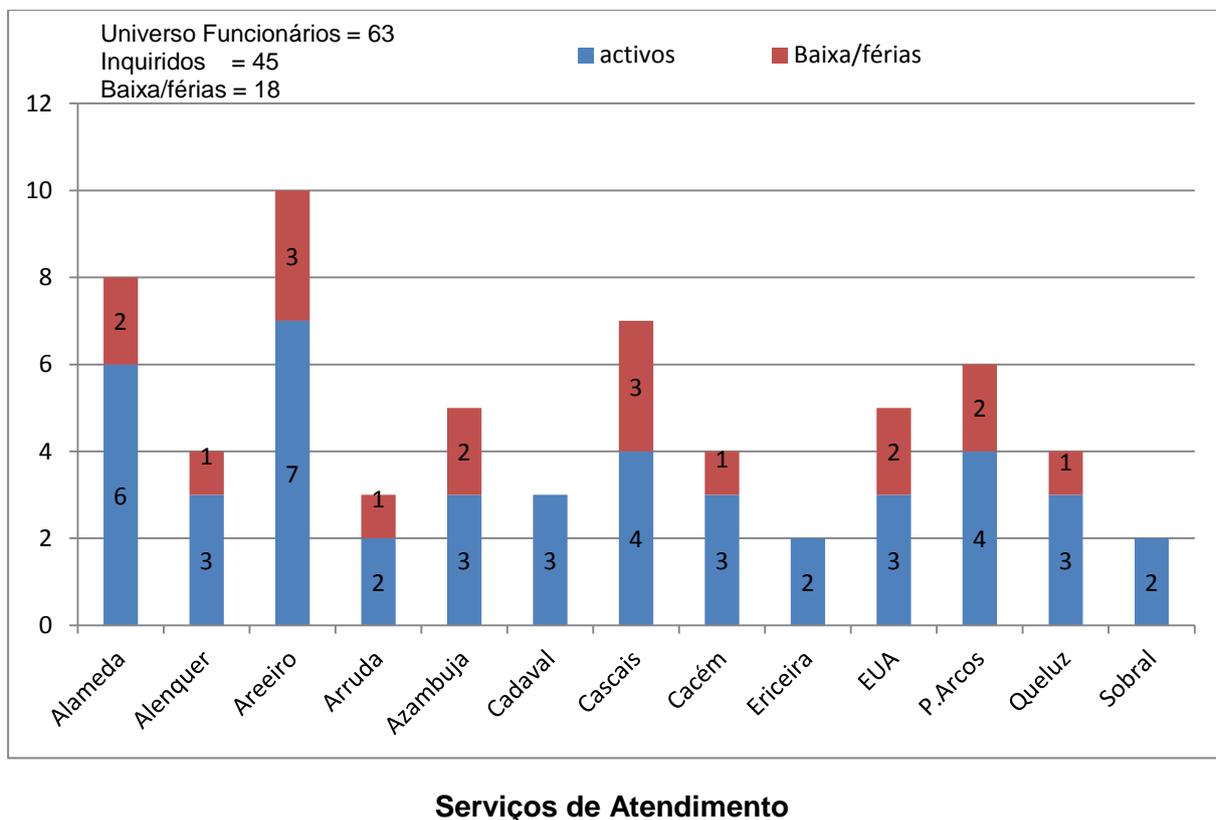
### Anexo 33 – Categoria Profissional (Gráfico)

#### Questão 4



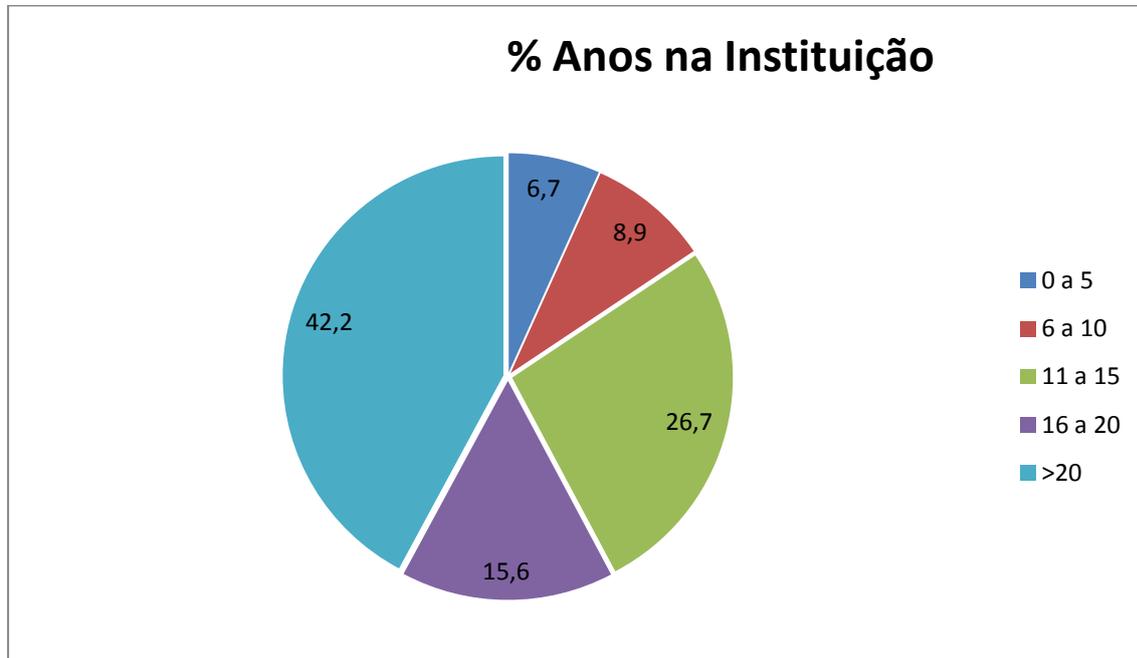
### Anexo 34 – Número de Serviços de Atendimento (Gráfico)

#### Questão 5



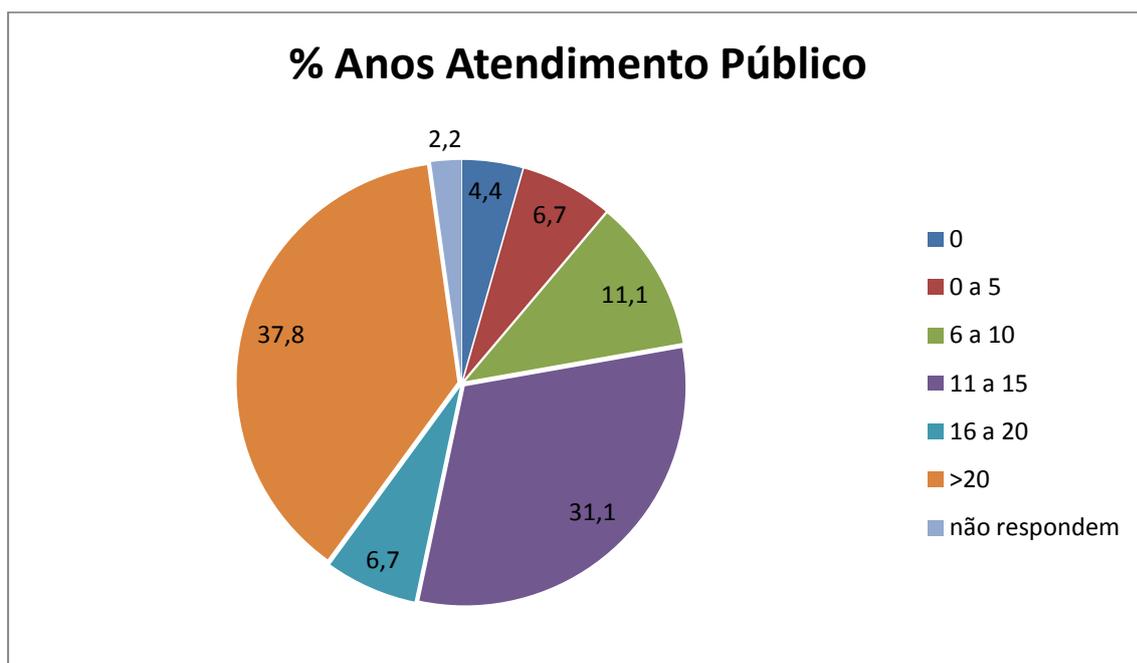
## Anexo 35 – Anos na Instituição (Gráfico)

### Questão 6



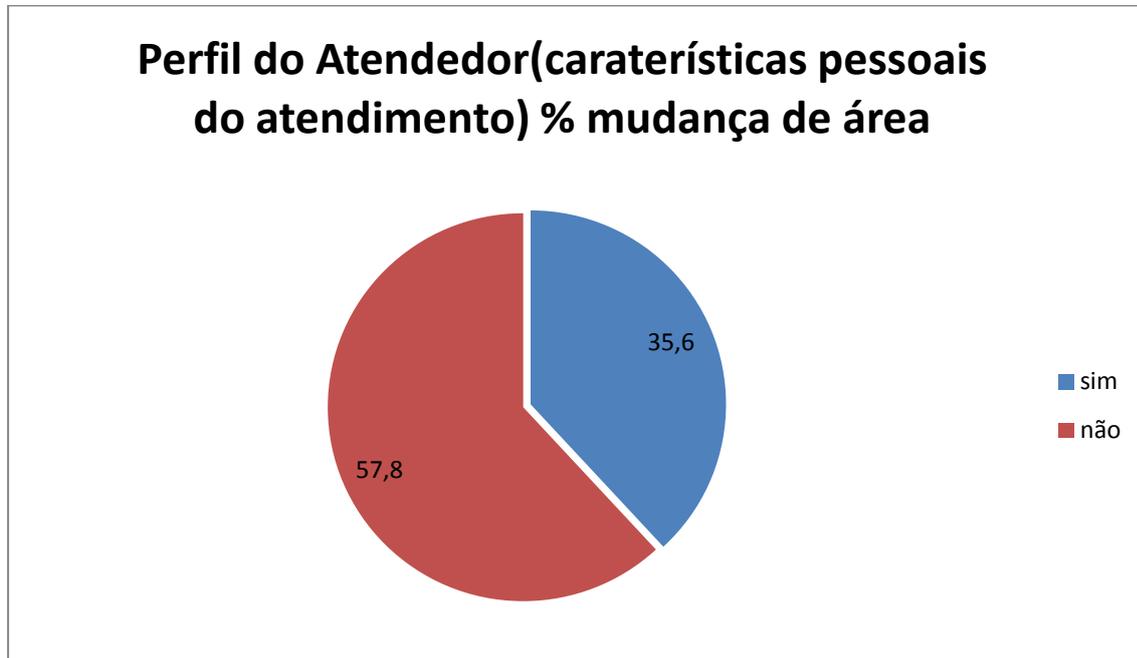
## Anexo 36 – Anos de Atendimento Público (Gráfico)

### Questão 7



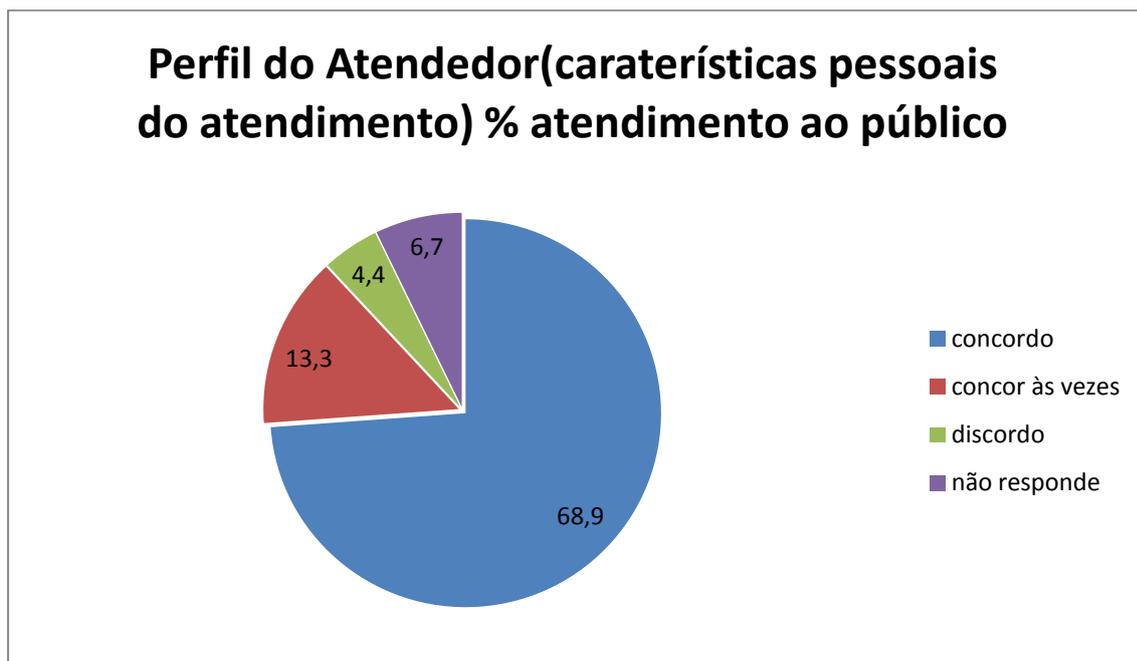
**Anexo 37 – Perfil do Atendedor / Mudança de área (Gráfico)**

**Questão 8**



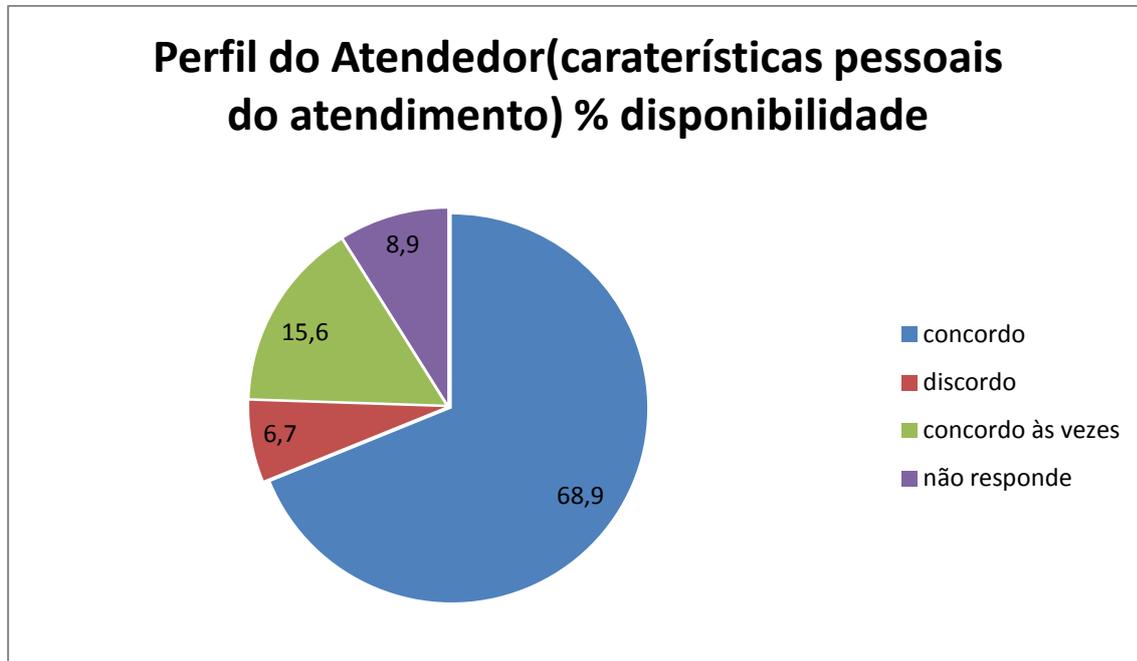
**Anexo 38 – Perfil do Atendedor / Atendimento ao Público (Gráfico)**

Figura 3.9



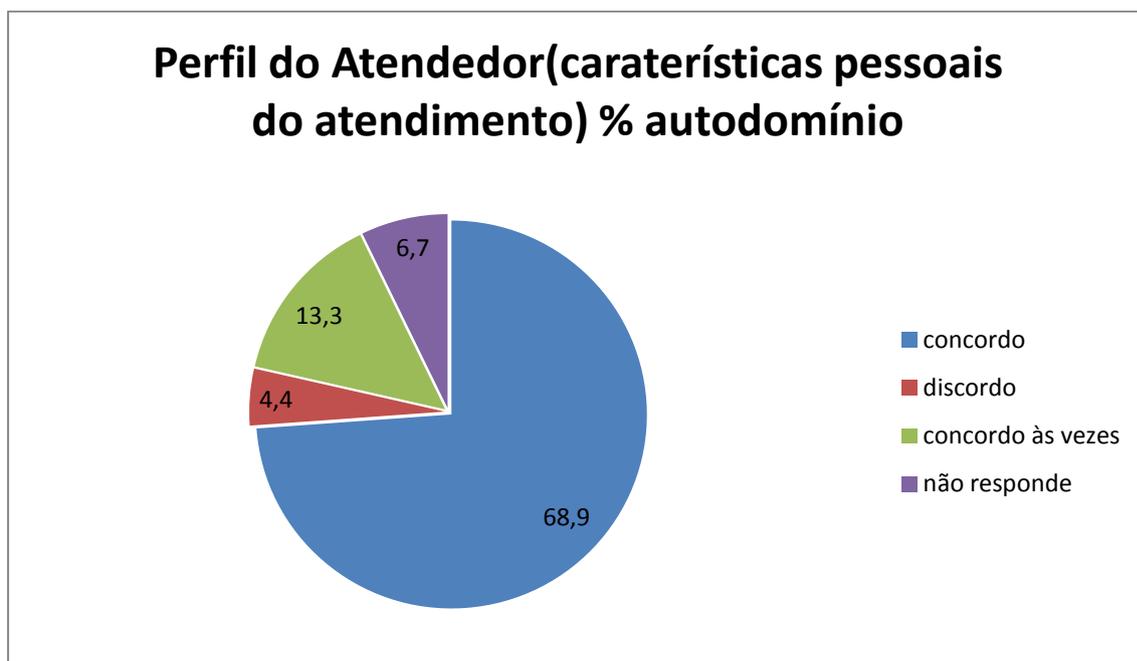
### Anexo 39 – Perfil do Atendedor / Disponibilidade (Gráfico)

Figura 3.10



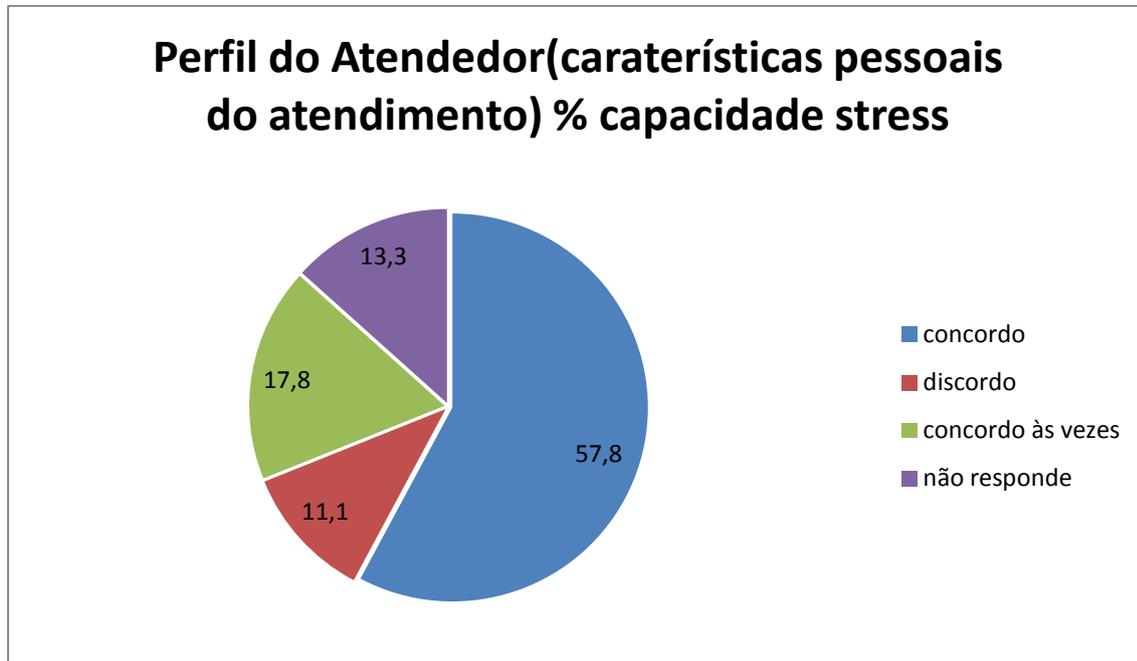
### Anexo 40 – Perfil do Atendedor / Autodomínio (Gráfico)

Figura 3.11



### Anexo 41 – Perfil do Atendedor / Capacidade Stress (Gráfico)

Figura 3.12



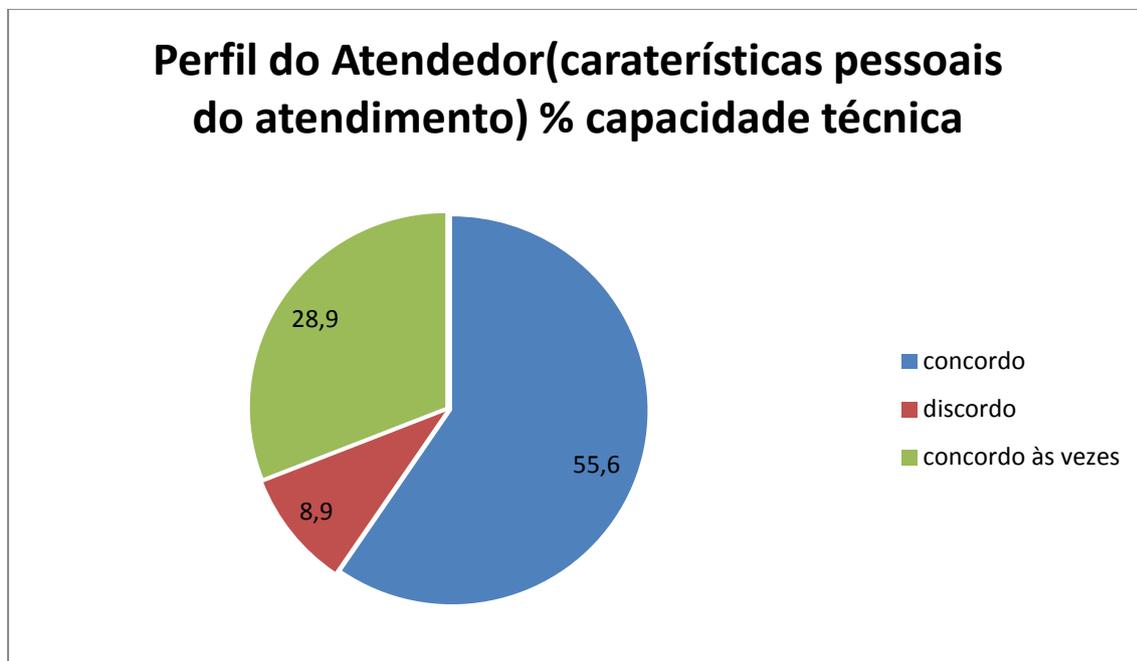
### Anexo 42 – Perfil do Atendedor / Experiência na Segurança Social (Gráfico)

Figura 3.13



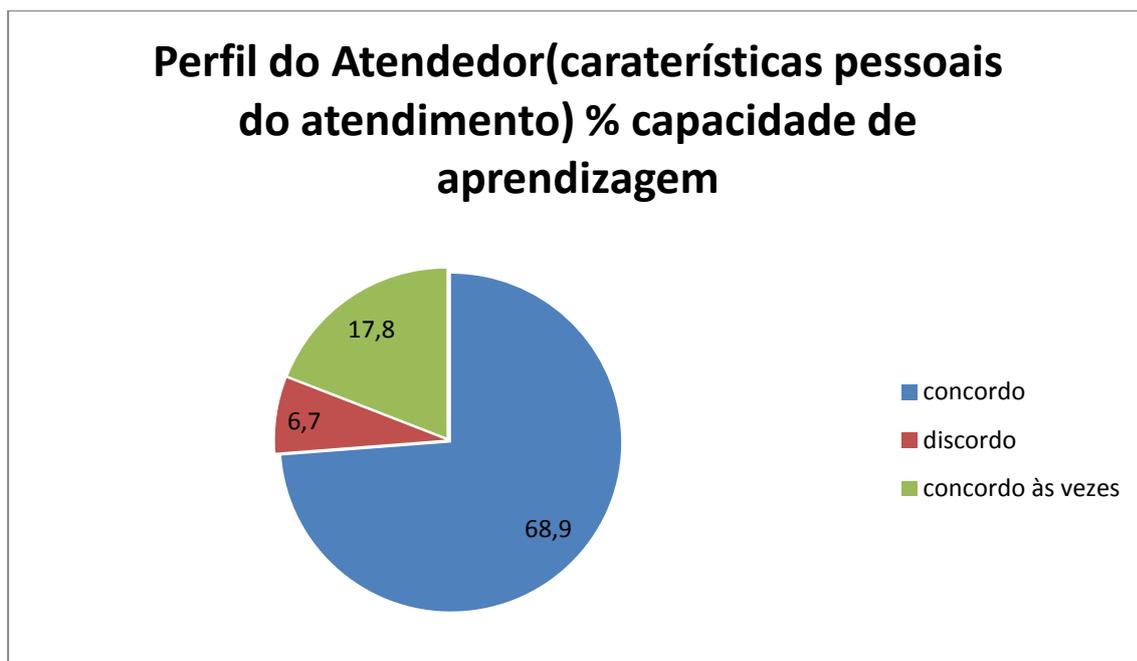
### Anexo 43 – Perfil do Atendedor / Capacidade Técnica (Gráfico)

Figura 3.14



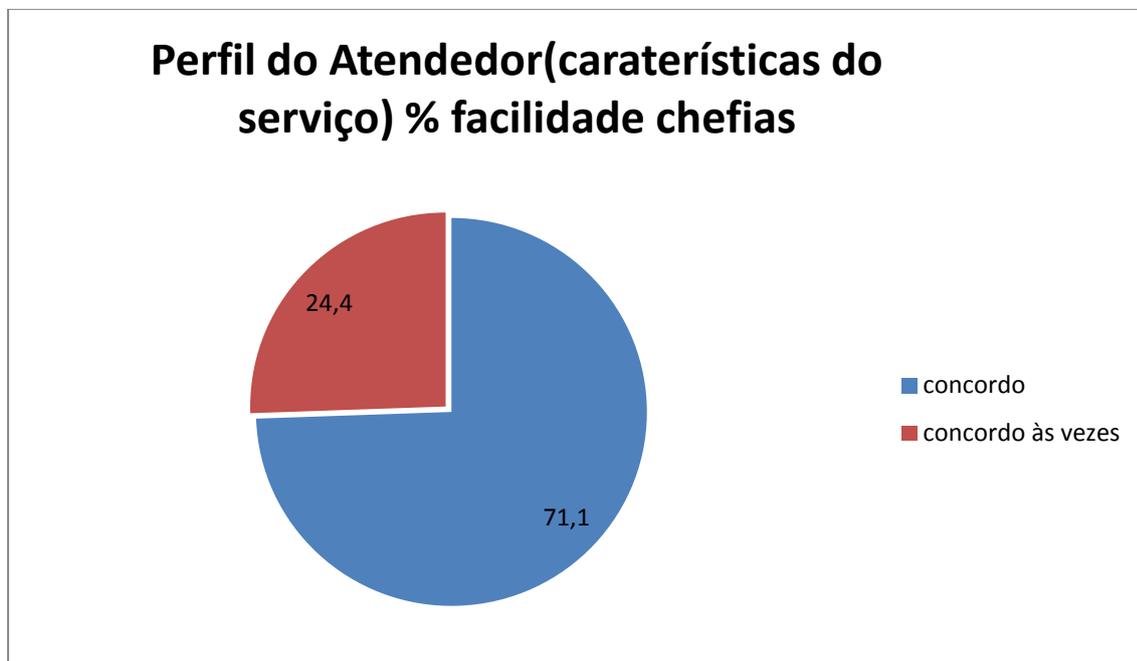
### Anexo 44 – Perfil do Atendedor / Capacidade de aprendizagem (Gráfico)

Figura 3.15

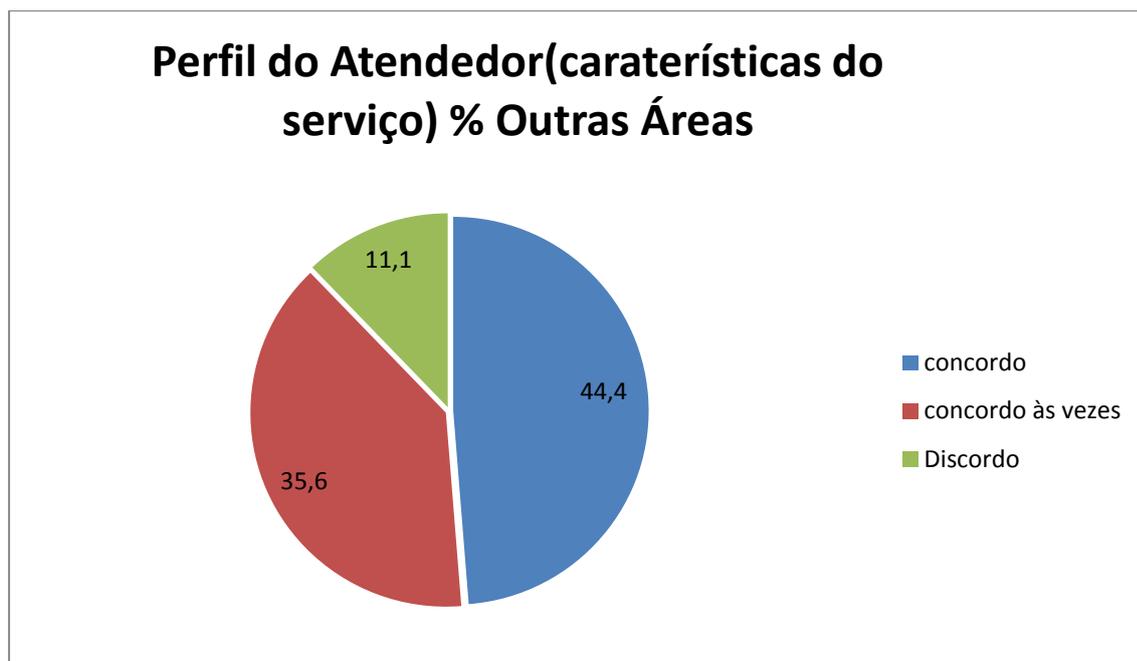


### Anexo 45 – Perfil do Serviço / Facilidade Chefias (Gráfico)

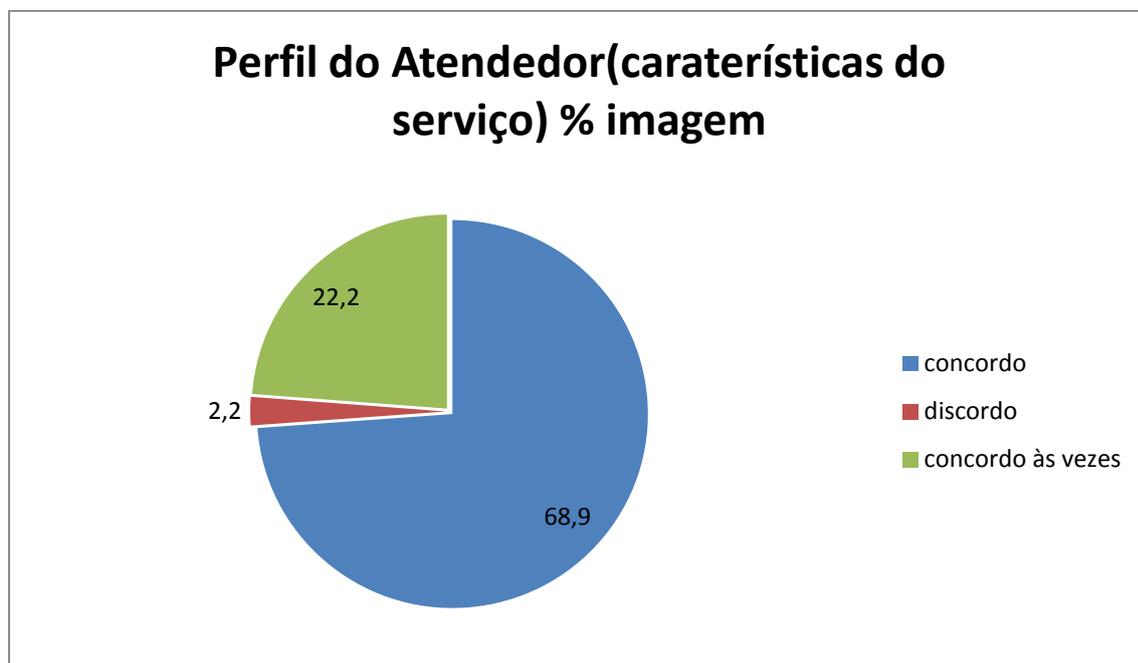
Figura 3.16



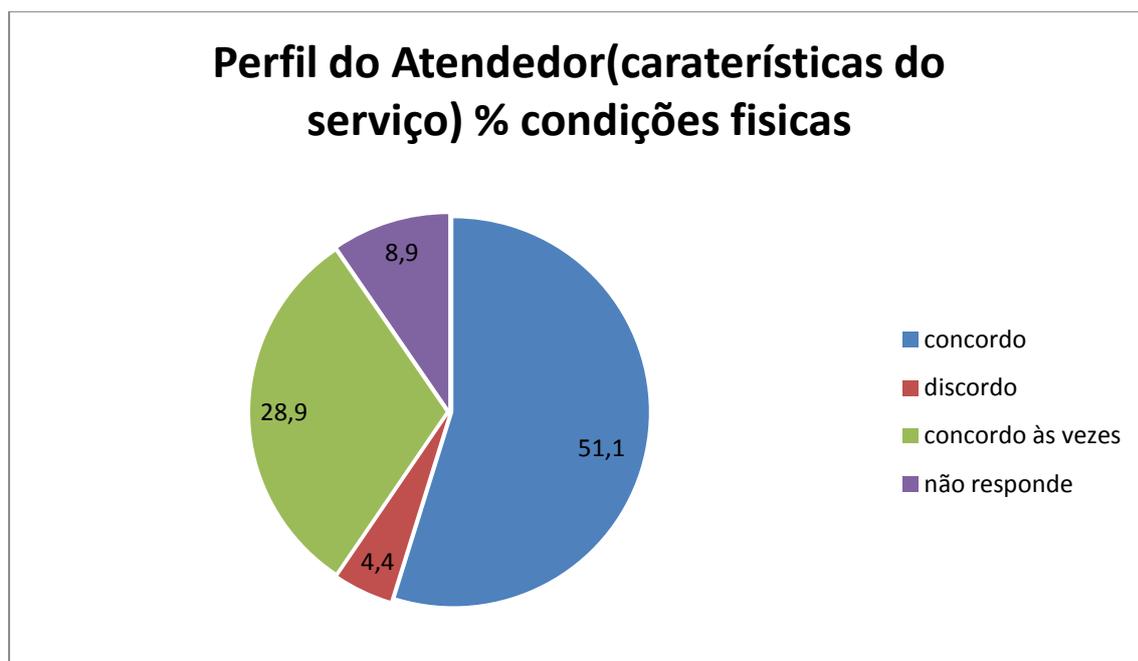
### Anexo 46 – Perfil do Atendedor / Outras Áreas (Gráfico)



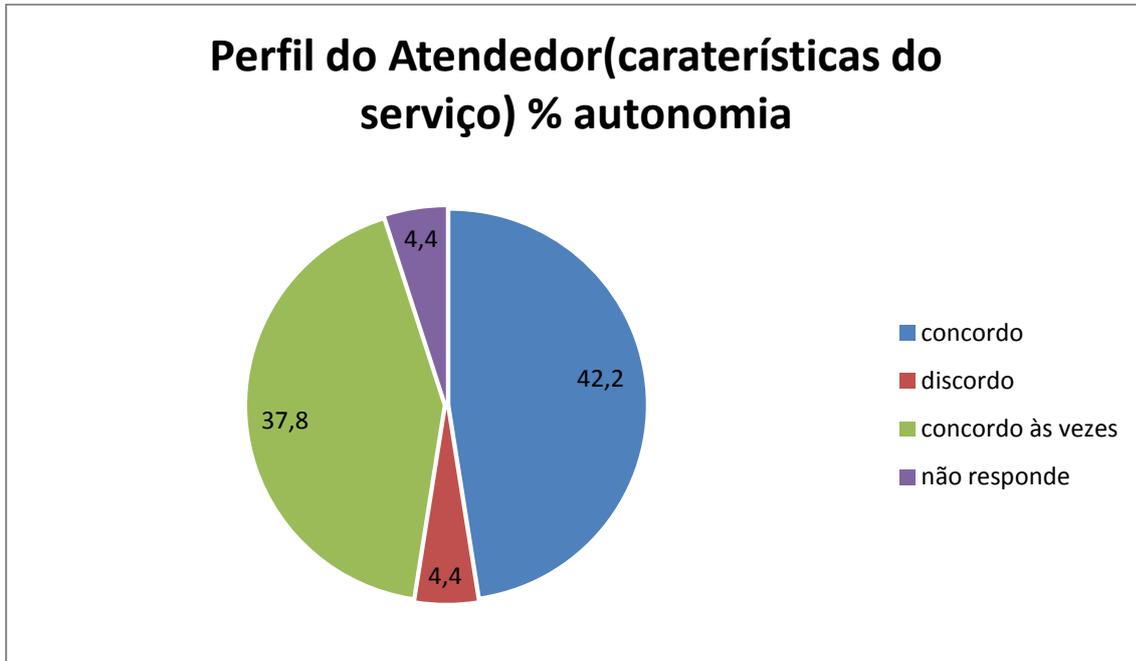
**Anexo 47 – Perfil do Atendedor / Imagem (Gráfico)**



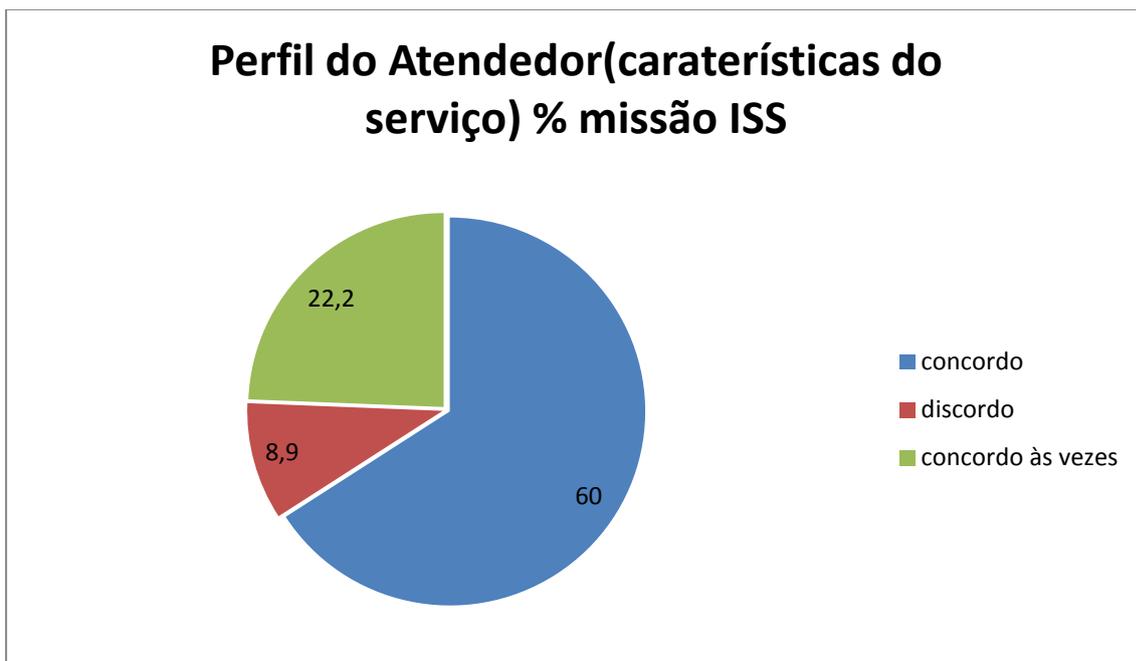
**Anexo 48 – Perfil do Atendedor / Condições Físicas (Gráfico)**



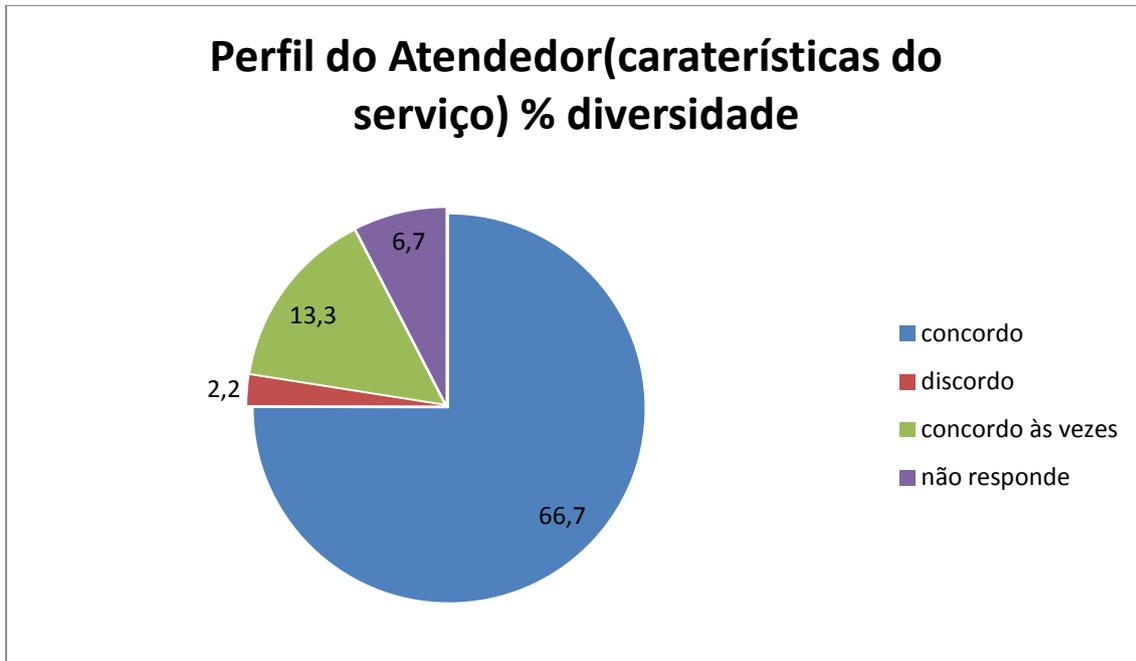
**Anexo 49 – Perfil do Atendedor / Autonomia (Gráfico)**



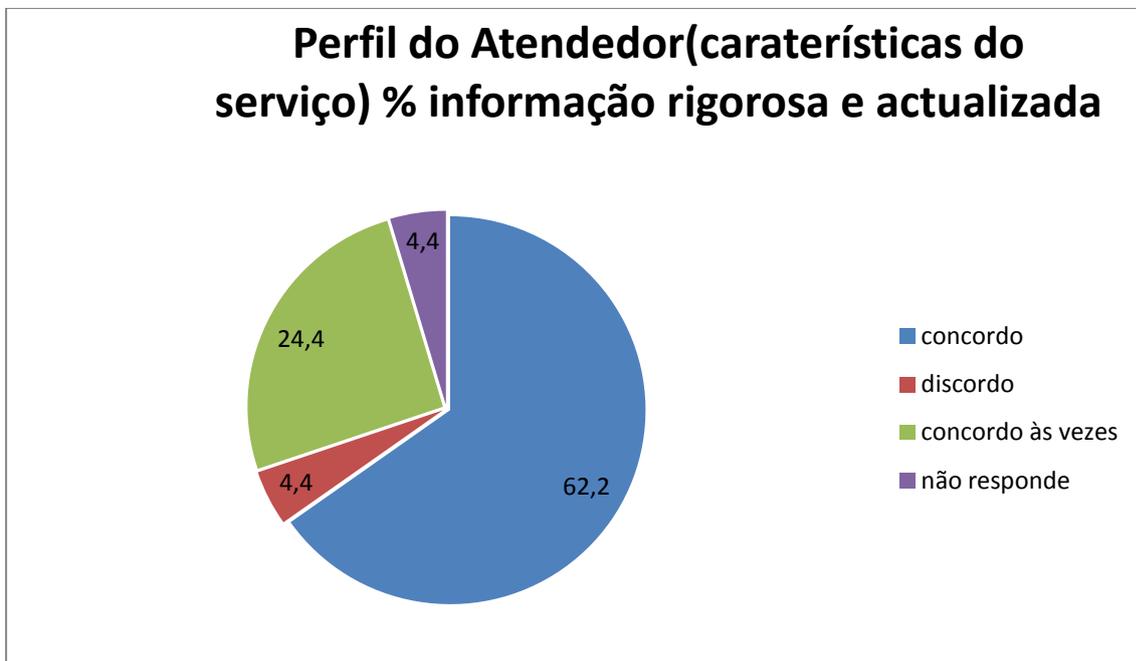
**Anexo 50 – Perfil do Atendedor / Missão ISS (Gráfico)**



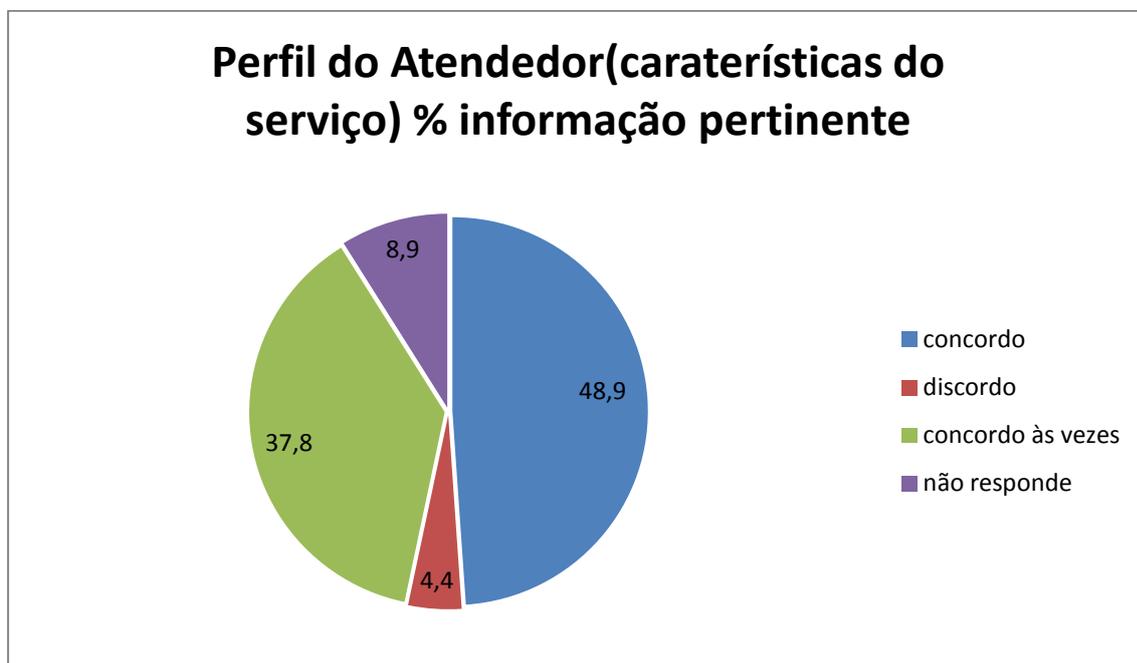
**Anexo 51 – Perfil do Atendedor / Diversidade (Gráfico)**



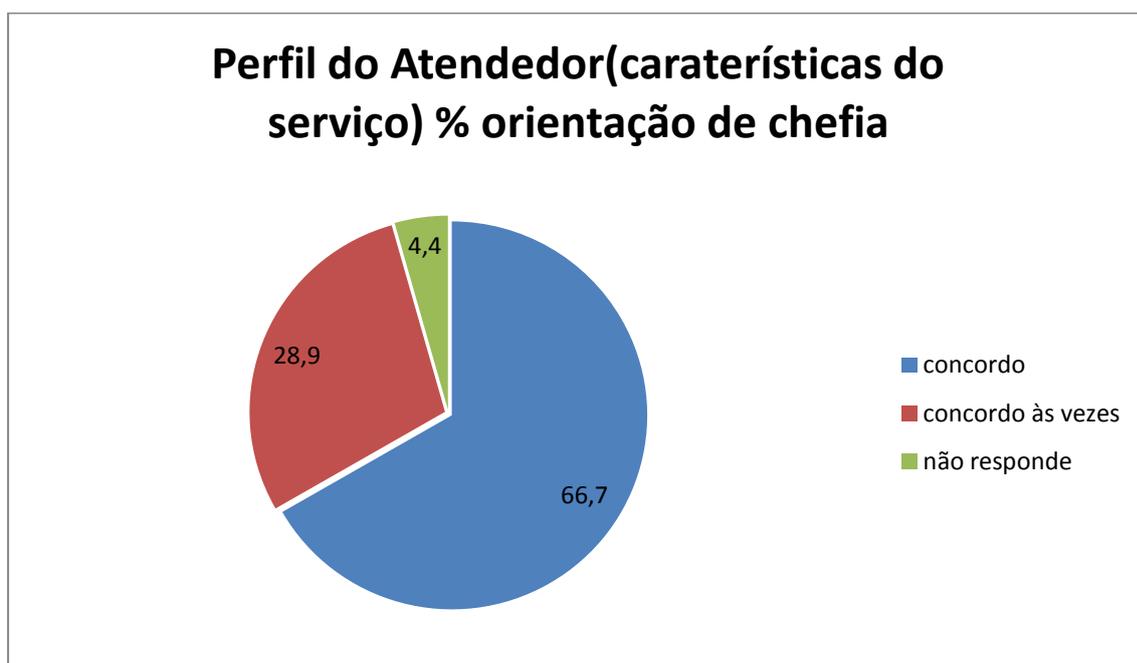
**Anexo 52 – Perfil do Atendedor / Informação rigorosa e actualizada (Gráfico)**



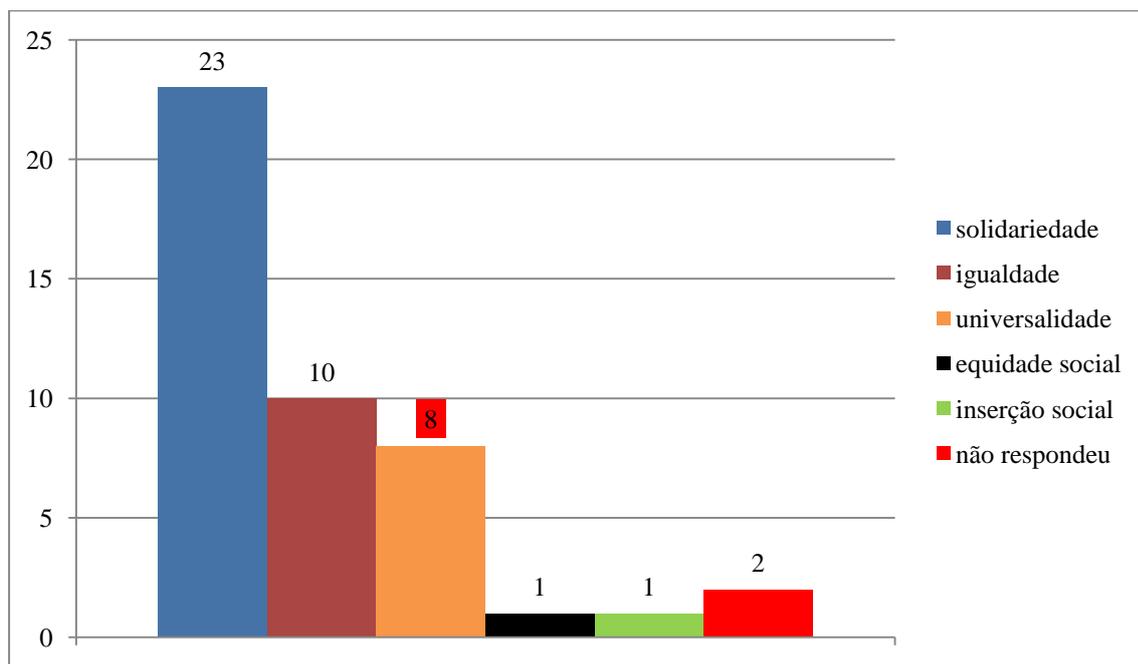
**Anexo 53 – Perfil do Atendedor / Informação Pertinente (Gráfico)**



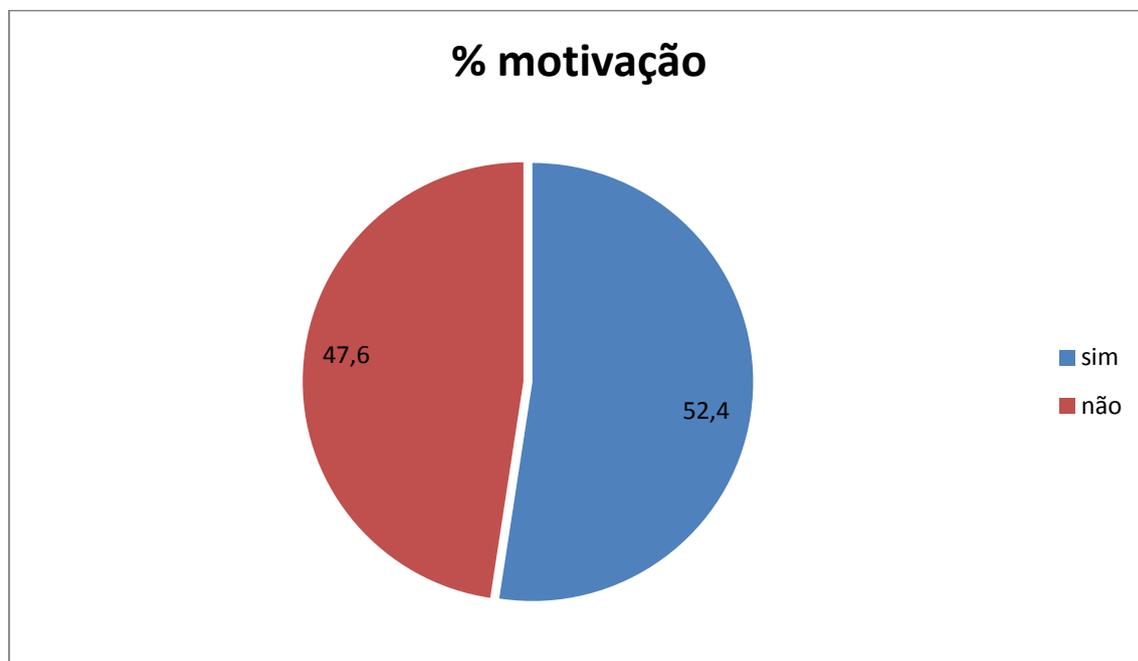
**Anexo 54 – Perfil do Atendedor / Orientação de Chefia (Gráfico)**



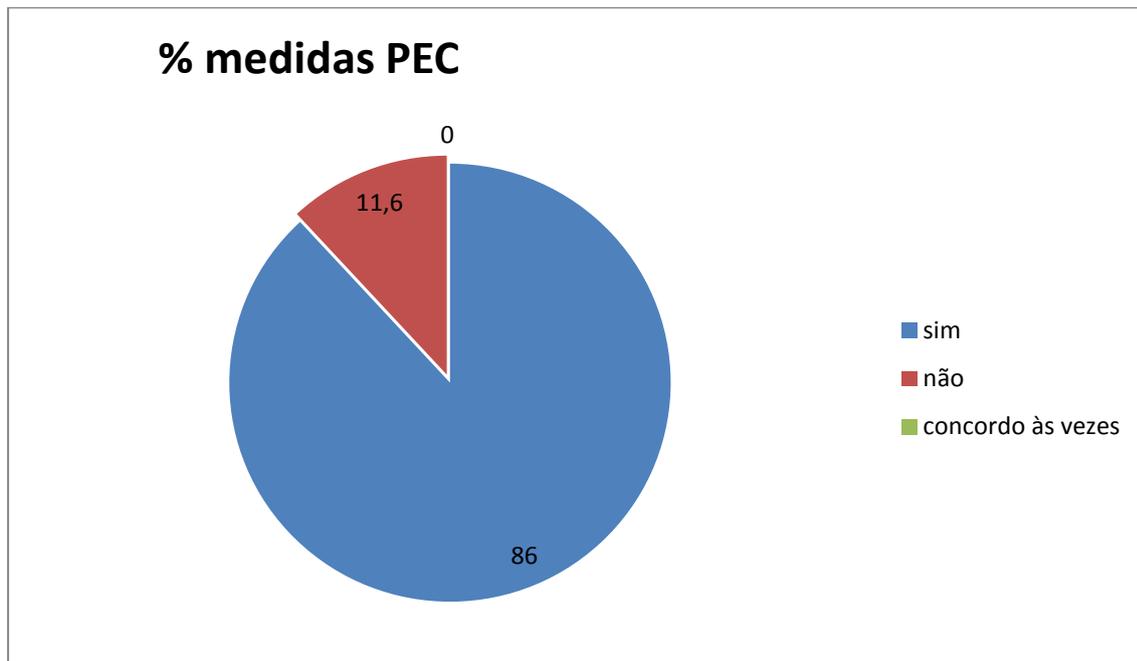
### Anexo 55 – Princípios da Lei de Bases 2007 (Gráfico)



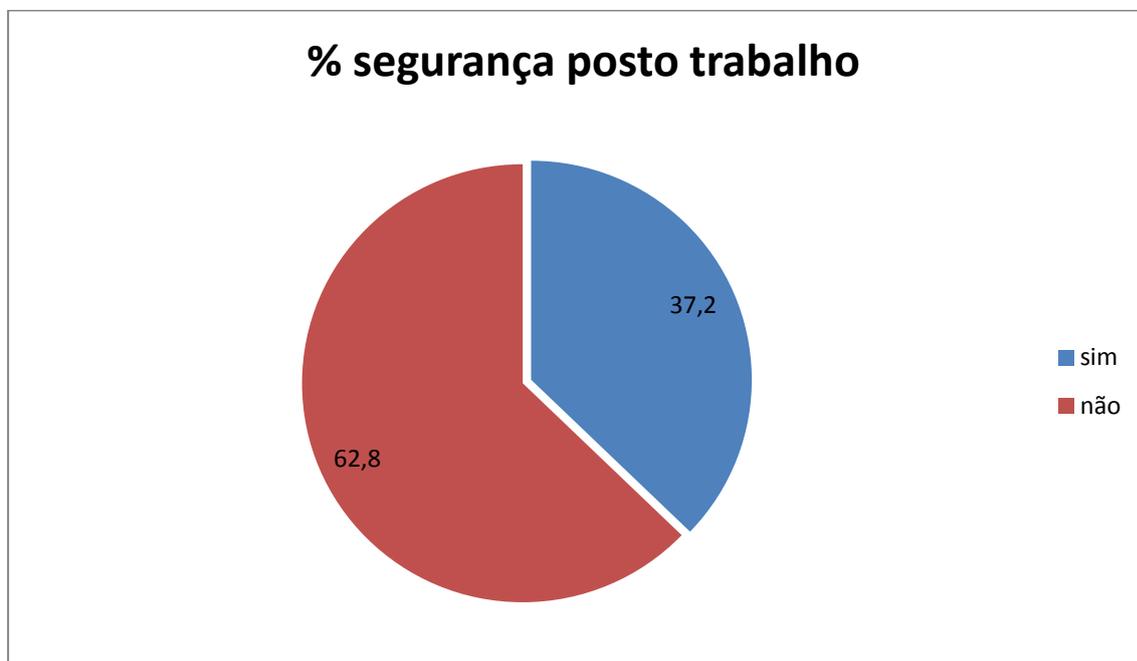
### Anexo 56 – Motivação dos Colaboradores (Gráfico)



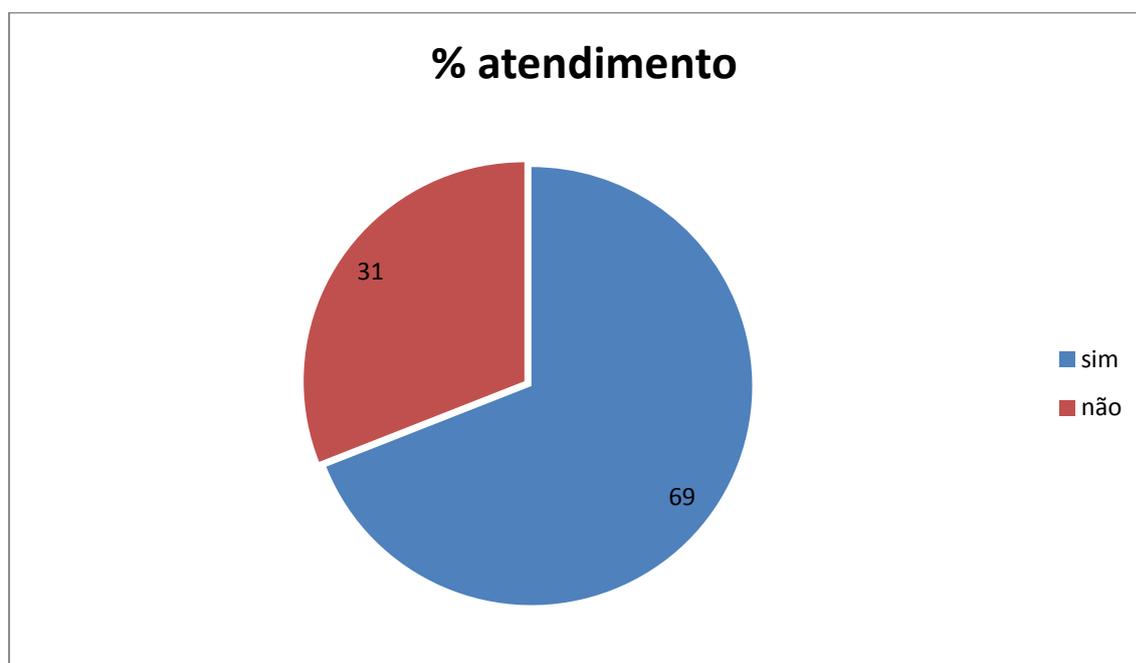
**Anexo 57 – Medidas do PEC (Gráfico)**



**Anexo 58 – Segurança no Posto de Trabalho (Gráfico)**



## Anexo 59 – Atendimento (Gráfico)



## Anexo 60 - Questionário

Eu, Susana Margarida da Fonseca Lopes, aluna de Mestrado em Serviço Social no ISCTE-IUL procura realizar uma dissertação sobre “ o impacto do Pec na protecção social e nas respostas do serviço social”, sob orientação científica do Professor Doutor Jorge Ferreira. A investigação tem como objectivos identificar as medidas de austeridade, sob o ponto de vista institucional e profissional dos colaboradores da Segurança Social. Assim solicitamos a vossa colaboração e disponibilidade na resposta ao questionário de forma a concretizar este trabalho de pesquisa, assegurando o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas.

Inquérito as colaboradores do atendimento ( em Front - Office)

<b>1. Idade</b>	20 - 25	26 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
-----------------	---------	---------	---------	---------	---------

<b>2. Sexo</b>	F	M
----------------	---	---

<b>3. Habilitações Literárias</b>	1º Ciclo(1º a 4º anos)	2º Ciclo(5º a 6º anos)	2º Ciclo(7º a 9º anos)	3º Ciclo (10º a 12º anos)	Bacharelato	Licenciatura
-----------------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------	-------------	--------------

<b>4. Categoria Profissional</b>	Auxiliar	Assist Técnico	Tesoureiro	Técnico Profissional	Técnico Superior
----------------------------------	----------	----------------	------------	----------------------	------------------

5 Qual o CDSS onde exerce Funções?

<b>6. Há quantos anos está na instituição?</b>	0-5	6-10	11-15	16-20	Mais de 20
--	-----	------	-------	-------	------------

<b>7. Há quantos anos exerce funções de atendimento ao público?</b>	0-5	06-Out	11-15	16-20	Mais de 20
---	-----	--------	-------	-------	------------

<b>8. Caso, fosse possível, gostaria de mudar de área funcional?</b>	Sim	Não
--	-----	-----

Mestrado

<b>9. Perfil do Atendedor ( características pessoais do atendimento)</b>	Discordo	Concordo às vezes	Concordo
<b>Considera que possui as seguintes características:</b>			
Gosto de atender o público			
Disponibilidade para escutar o cidadão-cliente, o que me facilita a compreensão do seu problema			
Autodomínio, que me permite enfrentar de modo eficaz as situações de conflito			
Capacidade para lidar com o stress, de modo a gerir convenientemente as pressões do atendimento			
Experiência na área da Segurança Social ( conhecimentos sobre os produtos disponíveis			
Capacidade técnica, que me permite a resolução eficaz do problema			
Capacidade de aprendizagem, o que me permite assimilar as alterações dos serviços e produtos da Segurança Social			

<b>10. Prestações mais solicitadas</b>	
Des - Desemprego	
ITPT - Doença, Parentalidade	
PF - Prestações Familiares	
GR - Gestão de Remunerações	
AF - Agregados Familiares	
RSI - Rendimento Social Inserção	
SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente	
GT - Tesourarias	
CNP - Centro Nacional de Pensões	

<b>11. Perfil do Serviço ( características do serviço) No desempenho da sua função considera que o seu serviço lhe proporciona:</b>	Discordo	Concordo às vezes	Concordo
Facilidade de relacionamento pessoal com as chefias			
Facilidade de relacionamento com as outras áreas do CDSS, de modo a ultrapassar o problema exposto pelo cidadão-cliente			
Influenciar significativamente a imagem que o cidadão-cliente tem da Seg.Social			
Condições físicas adequadas (posto de trabalho)			
Autonomia necessária para resolver os problemas que lhe são expostos			
Contribuir significativamente para a missão do ISS,IP			
Diversidade de assuntos, evitanso a monotonia			
Obter conhecimentos de modo a garantir uma prestação de informação rigorosa e actualizada			
Acesso facilitado à informação pertinente			
Orientação e apoio técnico da chefia sempre que necessário			

12. Dos princípios enumerados na Lei de Bases da Segurança Social de 2007 com qual identifica a Instituição?	
1. Universalidade	
2. Igualdade	
3. Solidariedade	
4. Equidade Social	
5. Diferenciação positiva	
6. Subsidiariedade	
7. Inserção Social	
8. Coesão Intergacional	
9. Responsabilidade Pública	
10. Complementaridade	
11. Unidade	
12. Descentralização	
13. Participação	
14. Eficácia	
15. Tutela dos direitos adquiridos e dos direitos em formação	
16. Garantia Judiciária	
17. Informação	

13. O artº 3 da Constituição Portuguesa invoca o princípio da Soberania e Legalidade "onde todos devem obedecer à Lei" ou seja "ninguém está acima desta", perante este princípio como sente a posição do cidadão hoje em dia face ao atendimento na Segurança Social?

14. A Carta Deontológica do Serviço Público concretiza-se em três deveres do trabalhador para com a Instituição, uma ao nível dos Cidadãos, outra da Administração ( Chefias e Colegas) e com os órgãos de soberania (Governo). Sente que a sua motivação é a mesma de quando entrou?	Sim	Não

15. As medidas de austeridade implementadas pelo PEC reflectiram-se nos atendimentos da Segurança Social?	Sim	Não

16. A Segurança no Posto de Trabalho é adequada às necessidades do trabalhador?	Sim	Não

17. Face ao período de incerteza e instabilidade que se atravessa acredita que o Atendimento se tornou o meio mais eficaz de chegar e atender às necessidades do cidadão-cliente?	Sim	Não

18. Face ao período de incerteza e instabilidade que se atravessa acredita que o atendimento se tornou o meio mais eficaz de chegar e atender às necessidades do cidadão-cliente?

19. Na sua função de atendimento ao público qual o tipo de dificuldades sentidas após a entrada em vigor das medidas de austeridade na sua relação com o cliente?

20. Considera ter sido preparado e sensibilizado para a execução destas medidas de austeridade?

20.1 Se a resposta for afirmativa, que tipo de programas frequentou?

20.2 Se a resposta for negativa o que considera que deveria ter sido feito

**MODELO EUROPEU  
DE  
CURRICULUM VITAE**

**INFORMAÇÃO PESSOAL**

Nome	Lopes, Susana Margarida Fonseca
Morada	Rua Pôr-do-sol nº 360 r/c Dto., 2775 – 680 Carcavelos, Portugal
Telefone	966640603
Fax	
Correio electrónico	Susanam_lopes@hotmail.com
Nacionalidade	Portuguesa
Data de nascimento	22.10.72

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Datas (de – até) Desde Abril de 2010
- Nome e endereço do empregador Unidade de Gestão de atendimento
- Tipo de empresa ou sector Instituto de Segurança Social
- Função ou cargo ocupado Assistente Administrativa Principal,
- Principais actividades e responsabilidades
- Datas (de – até) Desde Dezembro 2007
- Nome e endereço do empregador Serviço de Atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais
- Tipo de empresa ou sector Instituto da Segurança Social, Público.
- Função ou cargo ocupado Assistente Administrativa Principal, Coordenadora, Av Manuel da Maia 40 A
- Principais actividades e responsabilidades Coordenadora dos serviços sempre que a mesma se ausenta ficando responsável por dois serviços, atendimento aos beneficiários da Segurança Social, enquanto administrativa.
- Datas (de – até) Ano Lectivo de 2005/2007
- Nome e endereço do empregador Centro Nacional de Apoio ao Imigrante
- Tipo de empresa ou sector Instituto da Segurança Social, Público
- Função ou cargo ocupado Assistente Administrativa Principal, Rua Álvaro Coutinho, nº 14
- Principais actividades e responsabilidades Atendimento a imigrantes no âmbito de apresentações dos mesmos ao

responsabilidades	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras para emissão de vistos de permanência ou residência
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datas (de – até)</li> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou sector</li> </ul>	<p>Desde Novembro de 2003/ Dezembro 2005 Serviço Informativo da Alameda, Manuel da Maia 40C</p> <p>Instituto da Segurança Social, Público</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Função ou cargo ocupado</li> <li>• Principais actividades e responsabilidades</li> </ul>	<p>Assistente Administrativa Principal Atendimento e recepção de impressos relacionados com os produtos da Segurança Social</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datas (de – até)</li> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou sector</li> </ul>	<p>Ano Lectivo de 2000/2003 Arquivo da Filipe Magalhães, Rua Filipe Magalhães</p> <p>Instituto da Segurança Social</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Função ou cargo ocupado</li> <li>• Principais actividades e responsabilidades</li> </ul>	<p>Assistente Administrativa Arquivo de todos os processos dos beneficiários, que já não eram necessários nas várias secções, nomeadamente processos de desemprego, doença, prestações familiares.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datas (de – até)</li> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou sector</li> </ul>	<p>Desde Fevereiro 1997/ 2000 Lar Branco Rodrigues, Rua de Malange, Junqueiro</p> <p>Instituto da Segurança Social</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Função ou cargo ocupado</li> <li>• Principais actividades e responsabilidades</li> </ul>	<p>Vigilante Lar de deficientes visuais, aqui prestava o apoio na alimentação, acompanhamento às consultas médicas, acompanhamento nas escolas/ faculdades, em gravações áudio, todo o tipo de situações das quais necessitassem.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datas (de – até)</li> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou sector</li> </ul>	<p>Abril 1995/Janeiro 1997 Instituto de Apoio à Criança</p> <p>Privado</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Função ou cargo ocupado</li> <li>• Principais actividades e responsabilidades</li> </ul>	<p>Assistente Administrativa Funções de secretária prestando apoio directo á Coordenadora do Projecto Rua</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datas (de – até)</li> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou sector</li> </ul>	<p>Dezembro de 1994</p> <p>Lar da Palmeira, Quinta dos Lombos, Carcavelos</p> <p>Privado</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Função ou cargo ocupado</li> <li>• Principais actividades e responsabilidades</li> </ul>	<p>Auxiliar</p> <p>Prestar apoio, através da medicação, higiene, alimentação aos idosos que ali se encontravam a residir.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datas (de – até)</li> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou sector</li> </ul>	<p>Abril de 1994/ Setembro 1994</p> <p>Hospital de Bonn, Alemanha</p> <p>Público</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Função ou cargo ocupado</li> <li>• Principais actividades e responsabilidades</li> </ul>	<p>Auxiliar</p> <p>Funções de apoio na higiene, alimentação aos pacientes da unidade de cuidados intensivos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datas (de – até)</li> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou sector</li> </ul>	<p>Outubro 1992/ Março 1994</p> <p>Pädagogium, Schule, Alemanha</p> <p>Privado</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Função ou cargo ocupado</li> <li>• Principais actividades e responsabilidades</li> </ul>	<p>Auxiliar</p> <p>Funções de apoio na alimentação, supervisão na sala de estudo, entre outras</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datas (de – até)</li> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou sector</li> </ul>	<p>Agosto 1992</p> <p>Caixa Geral de Depósitos</p> <p>Semi Pública</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Função ou cargo ocupado</li> <li>• Principais actividades e responsabilidades</li> </ul>	<p>Auxiliar</p> <p>Colónia de Férias com crianças, filhas de funcionários da Caixa, saída á praia, cinema, parques</p>
<p>(de – até)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e endereço do empregador</li> <li>• Tipo de empresa ou</li> </ul>	<p>Datas</p> <p>Janeiro 1992 a Abril 1992</p> <p>Caixa Geral de Depósitos, Largo do Calhariz, Lisboa</p> <p>Semi Público</p>

- sector
- Função ou cargo ocupado Tarefaira
- Principais actividades e responsabilidades Departamento de contencioso, inserção de dados de dividas á Caixa.

#### **FORMAÇÃO ACADÉMICA E PROFISSIONAL**

- Datas (de – até) De Setembro de 2006 a Março 2009
- Nome e tipo da organização de ensino ou formação Universidade Lusíada/ISSSL
- Principais disciplinas/competências profissionais Serviço Social
- Designação da qualificação atribuída Licenciatura
- Classificação obtida 15

#### **FORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

- Data Janeiro 2009
- Nome Workshop “ Serviço Social: Conhecer, Criar, Inovar”
- Local Universidade Lusíada de Lisboa
  
- Data Janeiro de 2009
- Nome Seminário Maternidade/Paternidade e Encargos Familiares
- Local ISS
  
- Data Novembro de 2009
- Nome Formação Profissional de língua Gestual Portuguesa
- Local ISS
  
- Data Novembro de 2008
- Nome IX Seminário Internacional de Serviço Social
- Local Universidade Lusíada de Lisboa

- Data Novembro de 2008
- Nome Curso de Formação Profissional de Atendimento ao Público imagem do ISS
- Local ISS

- Data Abril de 2004
- Nome Formação Profissional sobre Rendimento Social de Inserção
- Local ISS

**APTIDÕES E COMPETÊNCIAS  
PESSOAIS**

*Adquiridas ao longo da vida ou da carreira, mas não necessariamente abrangidas por certificados e diplomas formais.*

PRIMEIRA LÍNGUA PORTUGUÊS

OUTRAS LÍNGUAS

- Inglês
- Compreensão escrita Excelente
- Expressão escrita Excelente
- Expressão oral Excelente

- Francês
- Compreensão escrita Elementar
- Expressão escrita Elementar
- Expressão oral Elementar

- Alemão
- Compreensão escrita Elementar
- Expressão escrita Elementar
- Expressão oral Elementar

**APTIDÕES E COMPETÊNCIAS  
SOCIAIS**

Interacção com os outros em contextos formais ou informais, manifestando capacidade de para diálogo, debate e discussão de ideias.

Aptidões verbais adequadas a diferentes situações, revelando competência de adaptação a novos contextos, sejam eles de natureza pessoal ou profissional.

**APTIDÕES E COMPETÊNCIAS  
DE ORGANIZAÇÃO**

Boa relação com a equipa de trabalho, incentivando o diálogo e promovendo o espírito de equipa. Facilitando uma resolução eficaz nas

áreas que lhe estão subjacentes.  
Contacto esporádico com os utentes.

**APTIDÕES E COMPETÊNCIAS  
TÉCNICAS**

Realizou o Curso de Informática em 1989.  
Participação em grupos de alunos responsáveis pelos jornais de parede, no ensino secundário

**APTIDÕES E COMPETÊNCIAS  
ARTÍSTICAS**

Capacidade de produção criativa, sobretudo ao nível da escrita.

**CARTA (S) DE CONDUÇÃO**

L-2013425 6

**INFORMAÇÃO ADICIONAL**

Pode ser contactado por telefone, E-mail ou correio.

Lisboa, 27 de Setembro de 2010

Susana Lopes