

**O CAMPO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL:  
ESTUDO SOCIOLÓGICO TENDO EM VISTA  
A CONSTITUIÇÃO DA ORDEM PROFISSIONAL  
DOS ASSISTENTES SOCIAIS**

**Relatório final**

**Coordenação**

António Casimiro Ferreira

Pedro Hespanha

**Equipa de investigação**

Bruno Sena Martins

Carina Sousa Gomes

Carlos Nolasco

Marina Henriques

Vítor Silva

Coimbra, Julho de 2009

## ÍNDICE

<b>Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>Nota metodológica.....</b>	<b>4</b>
1. <i>Introdução.....</i>	4
2. <i>O Inquérito por Questionário.....</i>	5
3. <i>A Entrevista.....</i>	6
<b>Capítulo I – As profissões, os mecanismos de auto-regulação e a emergência das ordens profissionais.....</b>	<b>8</b>
1. <i>A transformação das profissões.....</i>	8
2. <i>Profissões, profissionalismo e pós-profissionalismo: as velhas, as novas e as profissões em adaptação.....</i>	10
3. <i>O auto-controlo profissional: controvérsias entre reforço e declínio.....</i>	11
5. <i>A regulação profissional: as ordens profissionais.....</i>	13
6. <i>Ordens profissionais em Portugal: breves apontamentos.....</i>	14
<b>Capítulo II – A Profissão de Assistente Social em Portugal.....</b>	<b>17</b>
1. <i>Introdução.....</i>	17
2. <i>Breve visão histórica do Serviço Social em Portugal.....</i>	17
3. <i>A Formação em Serviço Social.....</i>	21
4. <i>A organização profissional.....</i>	26
5. <i>Breve Enquadramento Legal da Profissão de Assistente Social.....</i>	30
6. <i>Título Profissional e Graus Académicos.....</i>	34
7. <i>Ética Profissional.....</i>	35
8. <i>A Profissão de Assistente Social em Portugal: principais áreas de intervenção.....</i>	37
9. <i>Breves notas sobre o crescimento no número de Assistentes Sociais.....</i>	41
<b>Capítulo III – Os profissionais do serviço social: caracterização dos percursos e práticas.....</b>	<b>45</b>
1. <i>Introdução.....</i>	45
2. <i>Caracterização sócio-demográfica dos respondentes.....</i>	45
3. <i>Habilitações e percurso académico.....</i>	50
4. <i>Condição perante o trabalho.....</i>	53
5. <i>Auto-regulação profissional.....</i>	62

<b>Capítulo IV – Os discursos dos profissionais do serviço social.....</b>	<b>66</b>
1. <i>Introdução.....</i>	66
2. <i>Caracterização sócio-demográfica dos profissionais de serviço social entrevistados.....</i>	66
3. <i>Formação académica .....</i>	67
4. <i>Áreas de intervenção e funções dos assistentes sociais .....</i>	73
5. <i>Representações sobre a profissão.....</i>	79
6. <i>Expectativas face à evolução da procura dos serviços prestados pela profissão.....</i>	86
7. <i>Desafios à profissão.....</i>	90
8. <i>Profissões que competem com a de assistente social .....</i>	91
9. <i>Nível de autonomia no exercício da profissão.....</i>	93
10. <i>Opinião, expectativas e interesse público da constituição da Ordem dos Profissionais do Serviço Social .....</i>	95
<b>Conclusões.....</b>	<b>104</b>
<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>107</b>
<b>Anexo 1.....</b>	<b>111</b>

## **Introdução**

A iniciativa do presente estudo partiu da Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS) e visou dar cumprimento ao disposto na Lei n.º 6/2008, de 13 de Fevereiro, que instituiu o regime de constituição de Associações Profissionais Públicas, com o objectivo de criar uma Ordem de Profissionais de Serviço Social.

O estudo incidiu sobre o campo de actuação dos profissionais de Serviço Social, procurando, de acordo com o normativo referido, avaliar o interesse público da profissão e o impacto que a criação de uma ordem profissional teria sobre a regulação da profissão.

O campo profissional em estudo apresenta um conjunto de singularidades várias que se foram estruturando em função da sua evolução histórica, do aprofundamento do conjunto de conhecimentos que o enquadra e do alargamento das suas áreas de intervenção. A imprescindibilidade da intervenção social, nas mais variadas áreas sociais onde as fragilidades dos cidadãos se manifestam, permitiu um padrão de crescimento, qualitativo e quantitativo, dos profissionais de Serviço Social associado a uma melhoria da qualificação e da organização para responder às exigências actuais. Deste modo, a evolução e capacidade de resposta que os profissionais de serviço social têm demonstrado nas últimas décadas são a melhor garantia de que, a par de uma crescente fragilidade das redes sociais de apoio e da estabilidade dos cidadãos, emerge um corpo profissional que tem desempenhado um papel crucial na protecção dos mais desfavorecidos através da oferta de serviços, diversificados e qualificados, que têm contribuído para uma melhor qualidade de vida em geral.

A diversidade crescente das intervenções destes profissionais, aliada ao alargamento dos domínios de exercício profissional e à multiplicidade de mecanismos de resposta às necessidades sociais (seja através da intervenção do Estado seja, cada vez mais, pela intervenção da sociedade civil na vertente associativa ou na vertente da responsabilidade social das empresas), tem implicado uma exposição social muito maior, em que os factores de risco social são emergentes e, simultaneamente, muito complexos. Por conseguinte, exige-se a estes profissionais uma capacidade de actuação acrescida, em parceria com múltiplas entidades e profissionais, e uma aguda percepção da especificidade do seu campo de acção e das mudanças, por vezes quase imperceptíveis, que estão a ocorrer nas sociedades contemporâneas. Este contexto mutante impõe, assim, que se estude e reflecta sobre o melhor processo de organização, fiscalização e controlo do campo de actuação dos profissionais de serviço social, desde a

formação até à avaliação da intervenção profissional por forma a permitir que esta corresponda à acção competente e eficaz que a sociedade espera.

O estudo procura responder a estas inquietações procedendo a uma caracterização dos profissionais de Serviço Social enquanto grupo profissional, que combina os indicadores objectivos sobre diversos aspectos da profissão, desde a sua formação escolar e profissional até aos modos de exercício dessa profissão, com informação mais subjectiva decorrente da experiência dos profissionais, sobre a avaliação que estes fazem daqueles e de outros aspectos da profissão, como a estrutura formativa, as áreas de intervenção profissional, as dinâmicas do mercado de trabalho e os modos de regulação das actividades profissionais, tudo num contexto de grande turbulência das sociedades modernas, em geral, e da articulação entre as profissões, em particular.

O presente relatório, que apresenta os resultados do estudo efectuado, está repartido em cinco capítulos, antecidos de uma nota metodológica. O primeiro capítulo desenha um enquadramento teórico para a problemática da auto-regulação da profissão do serviço social, abrindo uma reflexão sobre o contexto actual da profissão e sobre as transformações que vêm ocorrendo nas últimas décadas quer no campo das profissões quer nos mecanismos de (auto) regulação. O segundo capítulo congrega uma breve análise sócio-histórica dos profissionais de serviço social, em Portugal, clarificando o seu trajecto profissional, as suas especificidades, os seus meios de formação e o contexto educativo em que se inserem. O terceiro capítulo apresenta e discute os resultados da aplicação de um inquérito por questionário aos profissionais de serviço social, visando não só a caracterização sócio-profissional destes, mas também uma auto-avaliação relativa às suas competências e desempenho profissional e às expectativas em termos de modos de regulação da profissão. O quarto capítulo tem um pendente mais qualitativo e centra-se na análise de conteúdo de um conjunto alargado de entrevistas a profissionais de serviço social exercendo as suas funções em diversas áreas sociais e a profissionais com responsabilidades de natureza distinta e mais institucional mas com eventual impacto na actuação daqueles. Por fim, no quinto capítulo, procura-se realizar uma avaliação deste campo profissional, através de uma síntese avaliativa das potencialidades e das fragilidades expostas nos capítulos anteriores, tendo em vista a apresentação de um modelo de organização e regulação profissional.

Este estudo foi realizado entre Fevereiro e Junho de 2009, por uma equipa alargada de investigadores, coordenada cientificamente por Pedro Hespanha e António Casimiro Ferreira, e

constituída por Carina Sousa Gomes, Marina Henriques, Carlos Nolasco, Bruno Sena Martins e Vítor Silva. O Centro de Estudos Sociais providenciou as condições logísticas e científicas para que o estudo se desenvolvesse com normalidade no curto período de tempo disponível.

O estudo não poderia ter sido realizado sem a colaboração de muitas pessoas que nele participaram, de forma directa ou indirecta, designadamente aquelas que manifestaram a sua disponibilidade para serem entrevistadas e/ou inquiridas. A todas se quer deixar aqui uma palavra de agradecimento. À Associação de Profissionais de Serviço Social, em particular, agradece-se a confiança depositada no Centro de Estudos Sociais e nesta equipa de investigadores para a realização de um estudo desta natureza.

## Nota metodológica

### 1. Introdução

Neste tipo de estudos, a aliança entre metodologias quantitativas e qualitativas revelou ser a forma mais apropriada para apreender, por um lado, tendências mais gerais e, por outro, motivações e princípios que justificam as tendências identificadas. Desta forma, optou-se pela utilização de dois instrumentos de recolha de informação – o inquérito por questionário e a entrevista – porque permitem complementar adequadamente aquelas duas componentes da observação. Como argumenta José M. Mendes, aquilo que “se apreende num questionário a uma amostra representativa não é o mesmo que se capta numa entrevista” (Mendes, 2003: 1)<sup>1</sup>.

O objectivo primeiro da aplicação dos inquéritos por questionário a assistentes sociais era alcançar uma cobertura extensiva do universo em estudo, que permitisse traçar uma caracterização sócio-demográfica geral daqueles indivíduos e delinear algumas tendências sobre as formas como concebem e interpretam a possível constituição de uma Ordem Profissional.

No entanto, os dados provenientes do questionário não eram suficientes para satisfazer todos os propósitos desta investigação, porque não permitiam perceber quais as lógicas e as motivações subjacentes àquelas tendências mais gerais.

Tendo em conta que os métodos qualitativo e quantitativo, porque observam realidades diferentes ou aspectos diferentes da mesma realidade, nunca são substitutos um do outro, decidiu-se realizar um conjunto de entrevistas, na medida em que os métodos quantitativos são mais úteis e mais poderosos quando usados para explorar a forma como os respondentes encaram o mundo (McCracken, 1988: 16-18).

---

<sup>1</sup> Para uma análise crítica do inquérito por questionário cfr. Ferreira (1986).

## **2. O Inquérito por Questionário**

O inquérito por questionário a Assistentes Sociais esteve disponível para preenchimento no sítio electrónico do Centro de Estudos Sociais. O período de recolha de dados ocorreu de 12 de Março a 7 de Abril do corrente ano.

Numa primeira fase, foram contactados por via electrónica cerca de 2.000 assistentes sociais constantes de uma base de dados facultada pela APSS, aos quais se solicitou a resposta ao inquérito por questionário. Solicitou-se, também, que funcionassem como intermediários do estudo, divulgando-o por outros técnicos de serviço social que conhecessem e que não tivessem recebido o contacto original por não constarem da referida base.

Numa segunda fase foi, então, mantido um contacto estreito com outros assistentes sociais que manifestaram interesse em colaborar no estudo.

A cada indivíduo foi fornecido um nome de utilizador e uma palavra-chave de uso único. O anonimato e a confidencialidade das respostas foram assegurados, uma vez que as chaves foram atribuídas através de um processo aleatório de base informática.

Durante o período da recolha de dados, foi possível obter 536 respostas, das quais 483 foram validadas para análise. Entre as 53 respostas não consideradas encontram-se alguns casos de respondentes ainda estudantes de licenciatura, e outros que não fornecem resposta, simultaneamente, às questões relativas ao sexo, idade, nível de escolaridade e concelho do domicílio profissional. No primeiro caso, por não fazerem parte do objecto de análise e, no segundo, por não responderem a variáveis essenciais para a própria caracterização sócio-demográfica, este conjunto foi eliminado da base de dados original.

Sendo conhecidos os limites metodológicos da recolha de dados por via electrónica - nomeadamente as dificuldades causadas pelo tempo de resposta - optou-se por elaborar um questionário o mais sintético possível, incluindo apenas questões consideradas essenciais para a análise.

Neste sentido, o questionário é constituído por quatro secções distintas, de acordo com os interesses e objectivos do estudo. A primeira, onde constam apenas três questões, diz respeito aos dados pessoais dos respondentes. A segunda é constituída por um bloco de questões sobre as habilitações literárias dos respondentes. A terceira e a quarta secções, com seis e quatro perguntas, respectivamente, centram-se nas questões mais directamente ligadas às condições



perante o trabalho e às opiniões sobre constituição de uma Ordem Profissional na área do serviço social.

Nesta última secção, sobre a auto-regulação profissional – a de maior importância para os propósitos do estudo – exploram-se não só as opiniões mais gerais sobre a constituição da Ordem, mas também as vantagens e as desvantagens que os respondentes lhe atribuem, os seus impactos públicos e, por fim, as condições e os requisitos que devem conduzir a admissão de um licenciado em serviço social na Ordem Profissional.

Os dados resultantes deste instrumento metodológico, a partir das diferentes partes que o compõem, são analisados no terceiro capítulo deste relatório.

### **3. A Entrevista**

A metodologia da entrevista, constituindo um instrumento primordial de investigação em ciências sociais enquanto método de pesquisa qualitativo, foi privilegiada no presente estudo enquanto instrumento de recolha de informação. O modelo de entrevista aplicado foi o da entrevista semi-estruturada. As potencialidades deste instrumento metodológico consistem fundamentalmente na possibilidade de uma determinada flexibilidade na sua condução e na exploração dos temas por parte do entrevistado. O investigador apenas fixa os tópicos principais a abordar, devendo ter um conhecimento total de todos os temas sobre os quais pretende obter respostas do entrevistado.

Para melhor caracterizar o exercício profissional dos assistentes sociais, recorreu-se à entrevista semi-estruturada junto de uma amostra dos actores envolvidos, por se considerarem indissociáveis dos sistemas em que operam, procurando obter testemunhos de combinação entre as vivências que nos legam e as perspectivas que nos propõem. O principal objectivo foi o de criar condições de visibilidade sociológica sobre a forma como a actividade dos profissionais do serviço social se traduz em experiências e práticas sociais efectivas no que diz respeito a questões como a regulação profissional.

A escolha desta técnica de entrevista dependeu do conhecimento visado, isto é, recorreu-se a entrevistas semi-estruturadas de modo a possibilitar reunir informação qualitativa importante. As questões que integraram o guião de entrevista obedeceram a um formato de perguntas abertas, com o objectivo de melhor compreender as percepções sobre o exercício desta

actividade profissional e as opiniões sobre a importância da constituição de uma Ordem Profissional do Serviço Social.

Após a análise de conteúdo das entrevistas realizadas, apresentam-se os resultados obtidos pela metodologia das entrevistas semi-estruturadas organizados de acordo com as categorias resultantes da análise de conteúdo.

Foram realizadas 30 entrevistas a profissionais do serviço social e a profissionais com funções de carácter institucional. Grant McCracken (1998: 17-25) defende que o objectivo das metodologias qualitativas não é o de generalização. Desta forma, é mais importante trabalhar mais e com mais cuidado com poucos indivíduos do que superficialmente com um maior número de indivíduos. Além disso, os entrevistados não constituem uma amostra e a sua escolha não deve seguir, por isso, os princípios da amostragem. No entanto, há algumas regras que podem ser seguidas. Por exemplo, seleccionando entrevistados com contrastes em função do sexo, da idade, da educação, entre outros critérios.

No presente estudo, e no caso dos profissionais do serviço social sem funções de carácter institucional, os indivíduos a entrevistar foram seleccionados em função do sexo, do grupo etário, do sector e da região do país em que desenvolvem a sua actividade profissional, factores que, teoricamente, estabelecem diferenças significativas nas opiniões e nos comportamentos dos indivíduos. Além disso, foram seleccionados a partir de uma técnica de amostragem não-probabilística, a bola de neve. Neste tipo de técnica “começa-se por seleccionar um indivíduo de interesse que depois recomenda outros indivíduos, que por sua vez recomendam outros, aumentando a dimensão da amostra geometricamente” (Maroco, 2003: 22).

No caso dos entrevistados com funções de carácter institucional, partiu-se de uma listagem cedida pela APSS e seleccionaram-se os indivíduos a entrevistar a partir de uma técnica de amostragem probabilística aleatória simples, tendo todos os elementos da amostra sido seleccionados ao acaso, assegurando que todos teriam a mesma probabilidade de serem seleccionadas.

As entrevistas decorreram, na sua maioria, no espaço de trabalho dos profissionais entrevistados, tendo sido integralmente gravadas e transcritas. Os excertos que se incorporam no presente relatório de investigação são identificados de acordo com a expressão “Ent.”, seguida de uma numeração atribuída aleatoriamente.

## Capítulo I - As profissões, os mecanismos de auto-regulação e a emergência dos ordens profissionais

### 1. A transformação das profissões

As profissões encontram-se em permanente transformação. Esta ocorre em tempos e espaços distintos de acordo com as necessidades sociais e, não menos importantes, profissionais. Aliás, as transformações promovidas pelas próprias profissões, segundo estratégias de revalorização profissional ou de manutenção de um *status quo*, são elementos constantes da evolução das sociedades, desde os tempos mais remotos até aos nossos dias.

Alguns autores tendem a considerar que as profissões estão actualmente em «crise» devido às profundas mudanças que abalam os seus alicerces identitários. Eliot Freidson (2000), um dos autores mais marcantes nos estudos sociológicos das profissões, opõe-se, contudo, a esta visão de que as mudanças na posição dos profissionais são indícios ou sintomas do declínio e desaparecimento das profissões e sustenta que os elementos essenciais do profissionalismo se mantêm embora assumindo outras características. Assim, a sua análise da evolução das profissões na sociedade pós-industrial parte das recentes mudanças da opinião pública, do mercado e das políticas estatais. A transformação das profissões está, deste modo, interligada com as transformações da sociedade, num sentido amplo. E falar de «crise» das profissões implica uma reflexão sobre que profissões estão em «crise» e que factores explicam essa situação. Passando um rápido olhar sobre as profissões em «crise», verificamos que as principais «atingidas» são as profissões tradicionais com um estatuto social elevado, como sejam os médicos, advogados, políticos ou professores. Outras profissões menos valorizadas socialmente ou com um menor impacto na sociedade são excluídas desta análise ou, em caso de extinção, esquecidas. No entanto, a «crise» destas profissões acontece no preciso momento em que aumenta a competitividade profissional, com o surgimento e ascensão de «novas» profissões, a reconversão de outras e se questiona os monopólios de conhecimento e de exercício profissional (Dubar, 1997). Neste último grupo podemos incluir os profissionais de serviço social, como uma profissão que, pese embora a sua tradição relativamente recente (Mouro e Simões, 2001), conseguiu já consolidar um processo de profissionalização, assente na formação e na “oferta” de serviços cada vez mais prementes, que impõem níveis de organização e de sensibilidade social apurados (Negreiros, 1995).

As profissões distinguem-se em função da organização das suas competências técnicas e do poder que detêm em sectores particularmente relevantes da vida social. A competência é o elemento-chave de qualquer profissão “por possibilitar uma forma de monopólio do conhecimento técnico por parte do grupo profissional”. O poder “consiste no facto de a profissão poder usar de maneira privilegiada, mesmo monopolisticamente, esses conhecimentos técnicos” (Ferrarese: 1992: 43), correspondendo tal poder a um reconhecimento por parte da sociedade de que a profissão exerce uma importante função de interesse geral. As profissões são, hoje em dia, confrontadas com um conjunto de transformações sociais que as impele a actualizar quer as suas competências quer os equilíbrios de poder existentes entre os vários grupos profissionais.

Por isso, independentemente das perspectivas teóricas, é consensual afirmar-se que o protagonismo das profissões não só se manteve como é cada vez maior. Tal como Rodrigues e Carapinheiro sublinham, recorrendo à perspectiva parsoniana, “o desenvolvimento e aumento da importância das profissões constitui provavelmente a mais importante mudança ocorrida no sistema ocupacional das sociedades modernas” (1998: 147). Ora, estas mudanças continuam a ocorrer e têm vindo a contribuir para a redefinição de noções como profissão e profissionalismo e permitindo, ainda, o surgimento de novas noções como a de pós-profissionalismo. “Se é verdade que em muitas circunstâncias se contesta hoje o poder dos profissionais e não se aceita, sem discutir, a sua autoridade, é também verdade que o modelo associado ao profissionalismo se divulgou como um valor positivo, oposto ao do amadorismo, assalariamento, funcionalismo e outros, passando a profissionalização a constituir uma aspiração de muitos grupos profissionais pelo poder, prestígio e autonomia que lhe estão associados” (Rodrigues e Carapinheiro, 1998: 147-148)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Tomando como exemplo de estratégias profissionais distintas, o caso dos médicos e enfermeiros, verificamos que os primeiros lutam pela manutenção do seu poder e prestígio e os segundos procuram imiscuir-se num espaço reservado tradicionalmente apenas aos médicos (Rodrigues e Carapinheiro, 1998; Carapinheiro, 1998; Ruivo, 1987; Pimentel *et al.*, 1991).

## **2. Profissões, profissionalismo e pós-profissionalismo: as velhas, as novas e as profissões em adaptação**

O conceito de profissão tem tido vários significados ao longo dos tempos<sup>3</sup>. Herbert Kritzer (1999) considera três definições, que sintetizamos: a de senso comum, que é sinónima de ocupação, em oposição a amador; a histórica, que inclui um conjunto de ocupações que exigem formação específica e selecção através do mérito demonstrado e uma avaliação por outros profissionais da mesma área; e a sociológica, que usa a palavra profissional num sentido mais restrito. Nesta última definição, dois elementos são fundamentais na caracterização da profissão: a exclusividade profissional e a utilização de conhecimento abstracto. Algumas profissões conseguiram adicionar outros atributos, tais como altruísmo, autonomia regulatória e independência face aos “clientes” e Estado, que contribuíram para uma maior afirmação em relação a outras profissões (desde logo, o caso da medicina e da advocacia).

O mesmo autor encarrega-se de mostrar que vários factores podem estar a descaracterizar o profissionalismo e refere, a propósito, a perda de exclusividade profissional; a crescente segmentação da utilização do conhecimento abstracto através da especialização; e o crescimento do uso das novas tecnologias no acesso às fontes de informação. Esta nova realidade, que designa de pós-profissionalismo, permite que os serviços antes desempenhados exclusivamente por certas profissões possam agora ser efectuados por um conjunto de profissões especializadas. A resistência das profissões tradicionais não conseguiu combater a crescente especialização e segmentação de tarefas, bem como o acesso alargado à informação, em especial através da Internet. Assim, o pós-profissionalismo que Kritzer aborda combina as complexidades desta evolução profissional com a multiplicidade de modos em que se manifestam, nomeadamente nas mudanças dos padrões de influência política, na racionalização do conhecimento e no crescimento das tecnologias como instrumento de trabalho e acesso à informação.

Por outro lado, sendo as profissões entidades que, no entender de Richard Abel (1986), procuram, por natureza, limitar o acesso à profissão e reduzir os níveis de competição interna, algumas delas, como por exemplo as jurídicas, a dos economistas ou a dos arquitectos, têm vindo a perder estes mecanismos de controlo. Contudo, outras há que, não detendo historicamente estes mecanismos de controlo, aspiram e, por vezes conseguem, introduzir mecanismos de organização, controlo e fiscalização profissional. O pós-profissionalismo

---

<sup>3</sup> Sobre a evolução das profissões e dos modelos de análise ver Rodrigues (1997) ou Dubar (1997).

caracteriza-se, então, por uma especialização dos serviços prestados pelos vários profissionais de forma idêntica ao que sucedeu com a especialização de produtos. Como esta especialização implicou a deslocalização da mão-de-obra, também a especialização verificada na produção de serviços impõe uma flexibilidade de recursos humanos, quer a nível contratual quer mesmo em termos geográficos. Como refere Kritzer (1999: 718), “a alteração da natureza do trabalho combinada com a diminuição do emprego estatal e a globalização da actividade económica constituem as condições para a emergência do pós-profissionalismo”.

### **3. O auto-controlo profissional: controvérsias entre reforço e declínio**

Ao relembrar o que se afirmou atrás sobre o declínio das profissões e a perda de controlo profissional (Abel, 1986) verifica-se a existência de três factores principais que contribuem para esta realidade (Kritzer, 1999: 718): a alteração da natureza do trabalho, a transformação dos mecanismos de controlo e autonomia profissional e a globalização da prestação de serviços profissionais.

Em relação às alterações na natureza do trabalho, verifica-se um declínio do trabalho manual, um aumento da racionalização das tarefas e a introdução das tecnologias de informação. A racionalização do trabalho envolve três elementos: a formalização e sistematização da distribuição de conhecimento, o desenvolvimento de procedimentos standardizados e a segmentação da prática profissional. Estas transformações vão, posteriormente, ter repercussões na especialização profissional e na delegação de competências. Os médicos, os advogados ou os engenheiros passam a intitular-se especialistas em algumas áreas específicas e abandonam a ideia generalista que cultivaram durante anos<sup>4</sup>. Esta especialização ocorre onde existe um mercado dinâmico e de dimensão assinalável. Neste sentido, a especialização acarreta igualmente uma forma de estratificação profissional que, por sua vez, vai reformular as identidades profissionais, subdividindo-as (os neurocirurgiões, por exemplo, adquiriram um reconhecimento sócio-profissional mais elevado que os especialistas de medicina interna ou os engenheiros civis em relação aos engenheiros geológicos). E é dentro desta crescente especialização que surge a delegação de competências noutros profissionais que vão colaborar

---

<sup>4</sup> Entre os médicos existem distinções consoante as especialidades, como cardiologistas, obstretas, neurocirurgiões, demonstrando uma actividade profissional cada vez mais segmentada. A mesma coisa ocorreu com engenheiros (civis, hidráulicos, de minas, etc.) ou com os juristas (constitucionalistas, administrativistas, penalistas, etc.).

no exercício das tarefas. Quanto mais especializado e espartilhado for o trabalho, maior a probabilidade de um conjunto de procedimentos rotineiros e simples verem a sua execução delegada em profissionais com níveis de formação mais baixos.

Os impactos da especialização e a consequente delegação de tarefas vão no sentido de responder às crescentes necessidades e sofisticação dos clientes/cidadãos, que exigem cada vez mais um acesso fácil e directo a esses novos profissionais e uma redução dos custos. Esta situação é tanto mais paradoxal quando sabemos que muitas destas novas profissões foram “criadas” pelas profissões tradicionais com o objectivo de atingir níveis de eficiência mais elevados<sup>5</sup>. Foram assim os próprios profissionais “tradicionais” a criar ou a colaborar na criação das condições necessárias para a emergência do pós-profissionalismo.

As profissões tradicionais “em perda” procuram resistir a este processo, argumentando que só os profissionais com determinado nível de conhecimentos podem assegurar um desempenho com qualidade e uma compreensão das complexas interrelações sociais, bem como as particularidades e especificidades de cada caso. Alertam para a necessidade de proteger os direitos dos cidadãos ao garantir um desempenho com qualidade, o qual só pode ser assegurado com uma formação profissional adequada.

No pólo oposto, temos as profissões em ascensão que, após um processo de valorização por via de uma formação superior mais rigorosa e em consonância com as suas exigências sociais, procuram atingir um patamar de auto-regulação superior, em plano de igualdade com as ditas profissões “tradicionais”. É o caso dos assistentes sociais, como está bem patente no trabalho de Isabel Passarinho (2008). Este é um processo em que, para além das questões de igualdade, competência e indispensabilidade das funções em termos sociais, implica um reequilibrar das identidades<sup>6</sup>, das hierarquias profissionais e o reequilíbrio dos poderes sociais de cada profissão.

---

<sup>5</sup> Em França verificou-se, em 1990, a fusão entre as profissões de advogado e de consultor jurídico, que até esta altura se encontravam separadas. Entre as várias razões invocadas para proceder a esta alteração está a pressão resultante da criação do mercado único europeu, no sentido de preparar as profissões jurídicas para o alargamento da concorrência, em particular dos gabinetes anglo-saxónicos (Racine, 2001: 256).

<sup>6</sup> Sobre a evolução e construção da identidade profissional do assistente social em Portugal, ver o trabalho de Clara Cruz Santos (2007).

## 5. A regulação profissional: as ordens profissionais

A actual importância que atingiu o problema da fiscalização e do controlo das profissões relaciona-se, igualmente, com a época em que nos encontramos. Não podemos deixar de contextualizar estas acções com a crescente importância atribuída, nos nossos dias, à realização pessoal baseada no desempenho profissional. Deste modo, é compreensível que muitos profissionais, seja de que profissão for, considerem frustrante muitas das actividades que desempenham, quer porque a margem de iniciativa é quase nula, quer porque as oportunidades de valorização profissional são quase inexistentes, sendo a inovação e o estímulo profissional algo, em resumo, quase raro. Por conseguinte, é por forma a contrariar esta situação que o sistema de avaliação do desempenho profissional e de progressão na carreira adquire uma verdadeira importância, não se relacionando apenas com o seu desempenho, mas com a motivação que possam inculcar na prestação dos serviços à sociedade.

Um outro vector importante para compreender a necessidade que algumas profissões sentem na criação de formas de controlo do desempenho e de fiscalização profissional é a crescente visibilidade que certas áreas da sociedade adquiriram nas últimas décadas, expondo os seus profissionais a uma visibilidade social crescente em função da própria sensibilidade social das intervenções. Deste modo, a crescente opção profissional pela auto-regulação é demonstrativa da importância que as profissões atribuem à necessidade de, por um lado, garantir um conjunto coerente e operacional de funções e, por outro, promover uma organização profissional que seja, simultaneamente, capaz de controlar o exercício profissional e transmitir aos cidadãos um grau de confiança e respeitabilidade ímpar.

A auto-regulação pode ser definida “como o sistema sob o qual as regras são feitas por aqueles a quem elas vão ser aplicadas” (Davison *apud* Moreira, 1997: 52). Esta definição de auto-regulação detém, na perspectiva de Vital Moreira, três características principais. “Primeiro, é uma forma de regulação e não ausência desta; auto-regulação é uma espécie do género regulação. Segundo, é uma forma de regulação colectiva. Não existe auto-regulação individual; a auto-contenção ou auto-disciplina de cada agente (...) por motivos morais ou egoístas, não é regulação; a auto-regulação envolve uma organização colectiva que estabelece e impõe aos seus membros certas regras e certa disciplina. Terceiro, é uma forma de regulação não pública” (1997: 52-53).

Estas características são fundamentais para compreender a forma como se procede à criação de órgãos reguladores das profissões, como é o caso das ordens profissionais. Estes órgãos



integram instrumentos auto-regulatórios que lhes conferem poderes de auto-regulamentação, auto-execução e auto-disciplina (Moreira, 1997: 69). No entendimento deste autor, a auto-regulamentação é a faculdade de criação de normas e de regras de conduta, ainda que, por vezes, possa estar limitada à “(...) execução de normas criadas exteriormente à instância de auto-regulação” (*ibid.*: 70). Por seu lado, a auto-execução refere-se à capacidade de aplicar as normas ou as regras de conduta que constituem o ordenamento regulatório, ainda que este seja oriundo de outra instância externa. A auto-disciplina, na definição de Vital Moreira (1997: 72), é “(...) a capacidade da organização (...) sancionar os seus próprios membros pelas infracções cometidas”. Esta capacidade pode originar três tipos de questões organizatórias (*ibid.*: 73): “(...) a existência de um organismo disciplinar específico, separado dos órgãos representativos e executivos (separação de funções); a participação de leigos no órgão disciplinar; a possibilidade de dois graus de jurisdição disciplinar interna, através de um órgão de recurso”.

Deste modo, o surgimento de Ordens profissionais, capazes de garantir uma actuação disciplinadora, transparente e estimuladora da excelência profissional configura uma mais valia profissional. Este órgão poderá contribuir, não só para a fiscalização e disciplina profissional, mas essencialmente para a regulamentação da formação e, por esta via, da promoção da competência profissional. Por vezes, argumenta-se que estes órgãos profissionais usam de práticas corporativas no exercício do controlo da qualidade profissional e da acção disciplinar. Contudo, a mera existência destas práticas, traduzidas na protecção dos incompetentes e dos que cometem infracções disciplinares, para além do favorecimento dos «conhecidos», configura situações de verdadeira (ir)responsabilidade profissional. Acredita-se que o exercício da fiscalização das profissões, de forma transparente, isenta e competente, é essencial para a manutenção e reforço das funções que os cidadãos esperam que desempenhem, em particular as de cariz mais simbólico e/ou sensível.

## **6. Ordens profissionais em Portugal: breves apontamentos**

A lei que regula o funcionamento das associações públicas profissionais, onde se integram as Ordens profissionais, foi recentemente alterada. Esta alteração procurou clarificar as competências e funções que se lhes assistem, bem como permitir uma maior fiscalização por parte do Estado (Lei n.º 6/2008, de 13 de Fevereiro). As Ordens profissionais são associações de carácter privado, cujos objectivos principais passam pela defesa dos seus interesses de classe, no sentido mais amplo, devendo, “cumulativamente, ser sujeitas ao controlo do respectivo acesso e

exercício, à elaboração de normas técnicas e deontológicas específicas e a um regime disciplinar autónomo” (art.º 2.º).

As Ordens profissionais, designação que assumem quando os seus profissionais são detentores de uma formação universitária, são organismos virados para si mesmos, no sentido em que são possuidores de um conjunto alargado de atribuições no que respeita ao acesso à profissão, à fiscalização do desempenho profissional e ao exercício da acção disciplinar (art. 4.º) mas com reconhecido interesse público, ou seja, no pressuposto de que as atribuições que são concedidas às Ordens contribuem para a garantia da qualidade da acção dos seus profissionais e para a defesa dos interesses gerais dos utentes. O seu âmbito de actuação leva a que exista uma maior definição e regulamentação do exercício das profissões que desempenham e de discriminação em relação a quaisquer actividades supostamente concorrenciais, dado estabelecerem os critérios essenciais e necessários ao interesse dos cidadãos.

Estas associações profissionais, que são únicas e exclusivas em termos de exercício das profissões, por imporem a inscrição obrigatória, permitem garantir as exigências de formação adequada, de capacidades profissionais e de conhecimento das regras do código deontológico da profissão, prevenindo as práticas profissionais de má qualidade sem no entanto intervirem directamente na oferta dos seus membros no mercado de trabalho<sup>7</sup>.

A implementação de um código deontológico é outra das grandes atribuições das Ordens profissionais, destinada a cultivar e a defender um *ethos* associativo que se traduz num conjunto de valores, normas, atitudes e aspirações de carreira, na profissão que regulam. A expressão social que os seus profissionais congregam e a importância que o seu exercício tem para a sociedade global, transformam as Ordens em importantes grupos de pressão em relação ao poder político, em especial na defesa dos direitos dos cidadãos e na defesa dos interesses profissionais dos seus associados. De facto, numa sociedade cada vez mais espartilhada, em termos de valores e éticas profissionais, as Ordens procuram garantir uma actuação homogénea e coerente, valorizando a sua actividade e salvaguardando a sua imagem junto dos cidadãos, através de um exercício competente, transparente e responsável.

---

<sup>7</sup> A lei veda às Associações Públicas Profissionais o estabelecimento de um regime de *numerus clausus* no acesso à profissão ou de acreditação de cursos oficialmente reconhecidos (artº 21º.3.). Mais, a lei é clara quanto à impossibilidade de estas associações estabelecerem “restrições à liberdade de profissão que não estejam previstas na lei” ou de infringirem “as regras de concorrência na prestação de serviços profissionais” (artº 4º, 3.). Por último, está igualmente impedida a possibilidade de uma Associação “exercer ou participar em actividades de natureza sindical ou que tenham a ver com a regulação das relações económicas ou profissionais dos seus membros” (artº 4º, 2.).

Várias razões justificam que as Ordens possam desempenhar legitimamente um poder fiscalizador e regulador: tratar-se de profissões que exigem um elevado grau de preparação educacional e de especialização; as áreas de actuação terem um impacto social de grande relevância; e o Estado ter uma capacidade fiscalizadora limitada, quer por ser um actor parcial pelas políticas que implementa, quer por ser um contratador de serviços por excelência.

A exclusividade das Ordens profissionais e a obrigatoriedade de inscrição para o exercício profissional deve-se, assim, à transferência de competências que o Estado opera, de modo a que sejam os próprios profissionais a assumir a responsabilidade de certificação das formações e das competências profissionais. A capacidade de avaliação das necessidades formativas de profissões com um grau de exigência relevante e com competências que impõem não só um corpo de saberes alargado e profundo, mas também uma grande sensibilidade social, em função da natureza das suas actuações, leva à maior aptidão, por parte dos próprios profissionais, para o exercício dessa avaliação, quando comparado com a acção generalista do Estado.

## **Capítulo II – A Profissão de Assistente Social em Portugal**

### **1. Introdução**

Apresenta-se neste capítulo uma breve análise da profissão de assistente social em Portugal, mapeando os principais traços característicos deste grupo profissional no contexto nacional. Através de um conjunto de tópicos que configuram elementos estruturantes da profissão de assistente social, é possível identificar e definir um leque de características que conferem uma singularidade a esta profissão, destacando-a como essencial no actual modelo de organização social, onde áreas de grande fragilidade, como sejam a justiça, a segurança social e/ou saúde denotam uma carência de agentes/técnicos com grande profissionalismo e, simultaneamente, sensibilidade. Trata-se, assim, de mobilizar uma diversidade de contribuições pertinentes e sugestivas, em termos de caracterização de uma profissão que contribui para o bem comum dos cidadãos, procurando efectuar um ponto de situação do Serviço Social em Portugal, bem como das dinâmicas que atravessam este campo profissional.

### **2. Breve visão histórica do Serviço Social em Portugal**

Antes de abordar estas diferentes dimensões de análise, importa apresentar uma breve visão histórica do Serviço Social em Portugal<sup>8</sup>.

As primeiras tentativas para a criação de Escolas de Serviço Social em Portugal, segundo Alcina Martins (1999: 207-230), são ensaiadas em 1928 no Instituto de Orientação Profissional, com o intuito de formação do pessoal vinculado aos serviços de justiça de menores e, em 1934, no mesmo Instituto, para a formação de observadores de psicologia juvenil e de observadores sociais. Ocorrendo no contexto da Ditadura Nacional (1926-1933), estas primeiras iniciativas têm a sua génese nas preocupações e iniciativas dos movimentos higienistas, de medicina social e de protecção da infância que, de forma manifesta, antecedem o fim da I República em Portugal.

---

<sup>8</sup> Seguimos nesta breve síntese sobre a trajectória do Serviço Social em Portugal (Branco e Fernandes, 2005)

É, no entanto, com o I Congresso da União Nacional (partido único), em 1934, que são feitas propostas pela Condessa de Rilvas e por Bissaya Barreto no sentido da criação do Instituto de Serviço Social (Lisboa, 1935<sup>9</sup>) e da Escola Normal Social (Coimbra, 1937<sup>10</sup>). Mais tarde, em 1956, seria criado pela Associação de Cultura e Serviço Social o Instituto de Serviço Social do Porto. Assim, no caso português, a institucionalização do Serviço Social como formação académica e profissão tem por contexto sócio-político o *Estado Novo*, um regime de natureza autoritária e corporativista, avesso ao intervencionismo público na esfera social e, por isso, contrário ao modelo de Estado Social em progressiva constituição nos países democráticos e mais desenvolvidos do mundo ocidental. É pois no contexto ideológico e cultural do Estado Novo que vai movimentar-se a formação e o exercício profissional do Serviço Social.

A formação em Serviço Social é regulada pelo Estado em 1939: são reconhecidos os Institutos de Serviço Social de Lisboa e Coimbra, estabelecida a orientação da formação segundo um plano de estudos de três anos, e certificado o diploma e o título profissional de Assistente Social, exclusivo dos diplomados em Serviço Social.

Nesta primeira fase, a formação compreendia as dimensões médico-sanitária, jurídica, filosófica e do serviço social. Uma outra componente essencial da formação era constituída pelos estágios, ao longo dos três anos, como oportunidade de aprendizagem do desempenho profissional, modelada no terreno, através do contacto e experiência em serviços de cirurgia, medicina, pediatria, puericultura em creche, maternidade e consultas pré-natais, dispensários de profilaxia em higiene social, fábricas, centros sociais e organizações especializadas em ensino familiar e doméstico.

A orientação da formação e da missão que se pretendia conferir às assistentes sociais assumia um carácter fortemente doutrinário, corporativo e conservador. Na letra da Lei:

às obreiras do Serviço Social, dirigentes idóneas, responsáveis e activas cooperadoras da Revolução Nacional, animadas por sãs doutrinas - as de sentido humano, corporativo e cristão, [compete actuar] junto de fábricas, organizações profissionais, instituições de assistência e particularmente entre as famílias humildes e de restrita cultura, as mais facilmente influenciáveis, com objectivos higiénicos, morais e intelectuais. (Decreto-Lei nº. 30135, de 14 de Dezembro de 1939)

---

<sup>9</sup> Este Instituto foi criado como estabelecimento de ensino particular, feminino, por iniciativa do Patriarcado, tendo por suporte jurídico a Associação de Serviço Social, instituição com fins de cultura e formação social.

<sup>10</sup> Esta Escola foi criada por iniciativa das Irmãs Franciscanas Missionárias de Maria, com o apoio de Bissaya Barreto, Presidente da Junta da Província da Beira Litoral sendo, mais tarde (1949), o seu alvará concedido a esta Junta.

Em concordância com esta orientação, e de acordo com Martins (1995), numa primeira fase, as assistentes sociais desenvolviam a sua actividade sobretudo no âmbito da política de assistência social corporativa. Depois de 1945, o campo profissional amplia-se à área hospitalar, dispensários de saúde, organismos tutelares educativos e prisionais, sendo o Estado o principal empregador.

Os anos 60 marcam uma reorientação do serviço social em Portugal. No plano da formação, em 1956, procede-se a uma revisão da regulamentação pública da formação em serviço social que passa a ter, oficialmente<sup>11</sup>, uma duração de 4 anos. Em 1961, o curso de serviço social é reconhecido como curso superior. E no ano lectivo 1961/62 regista-se a admissão, no Instituto de Lisboa, de alunos do sexo masculino.

Inicia-se então uma reorientação paulatina da formação profissional, com uma progressiva introdução em termos curriculares das disciplinas em Ciências Sociais e dos métodos em serviço social (*case work, group work e community work*) sob a influência do serviço social americano e à semelhança do que ocorria nos países desenvolvidos e democráticos.

No campo profissional, o serviço social seria fortemente influenciado pelas novas orientações do desenvolvimento humano e social adoptadas no período pós-guerra sob a égide de diferentes organismos internacionais. Em Portugal, assiste-se à criação do Serviço de Promoção Social Comunitária e ao lançamento, em todo o país, de diversos projectos de desenvolvimento local e comunitário. Esta orientação, estruturante e inovadora, de sentido desenvolvimentista, coexistiria com os domínios tradicionais de exercício do serviço social e mormente com o serviço social corporativo e do trabalho, que consubstancia a orientação doutrinária e conservadora que se projecta da fase de institucionalização do serviço social em Portugal (cf. Branco *et al*, 1992).

Como sustenta Martins (1995), este período foi particularmente importante para o desenvolvimento da profissão, quer no plano científico-técnico, quer no que se refere à expansão do corpo profissional, que conhece neste período um significativo alargamento<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> O plano de estudos de 4 anos tinha já sido adoptado pelas escolas de formação desde os anos 40 (cf. Martins, 1995: 45).

<sup>12</sup> Mais de 1000 assistentes sociais na década de 60, contra algumas dezenas nos anos 40 (cf. Martins, 1995: 46).

Em 1974, com as transformações institucionais, culturais e ideológicas subsequentes à revolução de 25 de Abril de 1974, inaugura-se uma nova fase do serviço social em Portugal marcado quer pela dinâmica revolucionária e democrática que atravessa a sociedade portuguesa, quer pelo clima de liberdade ideológica e cultural.

No plano da formação aprofunda-se, neste novo contexto, a influência das correntes do serviço social crítico e radical, e mais particularmente do designado movimento de reconceptualização do serviço social de origem latino-americana que conduziria a um questionamento da metodologia clássica do serviço social (baseada na tríade caso, grupo e comunidade), à introdução de uma metodologia integrada e global e à concepção do assistente social como profissional comprometido com os interesses das classes excluídas e agente de mudança institucional.

Neste plano deve ainda destacar-se, neste período, o processo desencadeado pelas escolas de serviço social no sentido do reconhecimento do grau de licenciatura e da integração da formação em serviço social na universidade pública e que marcou de forma indelével o processo de desenvolvimento académico e profissional do serviço social em Portugal.

Este movimento que associou, a nível nacional, escolas e organizações profissionais, profissionais e estudantes, na mais significativa dinâmica académico-profissional do serviço social em Portugal (cf. Negreiros, 1999) culminou com o reconhecimento do grau de licenciatura em Setembro de 1989, e a consagração da carreira específica de serviço social na administração pública em 1990.

No domínio mais especificamente profissional assiste-se ao questionamento dos campos tradicionais de intervenção (Assistência, Previdência, Trabalho, Saúde) e à emergência de novas áreas de intervenção, quer numa primeira fase, que acompanha o período de crise revolucionária (Abril de 1974 a Novembro de 1975), pela aliança de diferentes sectores profissionais aos movimentos populares<sup>13</sup>, quer numa segunda fase, de normalização democrática e institucional, por via do alargamento das funções sociais do Estado e de descentralização político-administrativa<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Veja-se como ilustração o caso do movimento CERCI (Negreiros et al., 1992).

<sup>14</sup> Veja-se como ilustração área das Autarquias Locais (Branco, 1998).

A partir de meados da década de 90 pode delimitar-se uma nova fase do percurso histórico do serviço social em Portugal. Como dimensões salientes desta nova etapa podem apontar-se quer a profunda transformação da formação em serviço social no nosso país (cf. ponto 2 infra), quer a mutação da estrutura do mercado de trabalho dos assistentes sociais com o sector privado social a tornar-se o sector predominante em detrimento do sector público em consequência da transferência de funções sociais do Estado para as IPSS e da retracção do emprego público, a par de uma dinâmica de desregulamentação do mercado de trabalho.

### **3. A Formação em Serviço Social**

De acordo com uma das orientações mais relevantes da clássica sociologia das profissões, um dos requisitos essenciais que distingue as profissões das ocupações reside na exigência de uma formação longa no quadro do sistema de ensino superior, condição para a constituição de um saber sistemático num domínio científico e técnico determinado (cf. Greenwood, 1957). Ao mesmo tempo, uma socialização longa no contexto de instituições educativas constituiu-se como possibilidade de uma construção identitária como grupo profissional, através de mecanismos de identificação *para si* e de diferenciação de outros grupos profissionais, bem como para a aquisição do referencial ético de base, mormente nas profissões que envolvem não só uma importante componente de serviço à comunidade e orientação pelo bem comum, como uma forte dimensão de relação com públicos muito diferenciados.

A formação superior dos assistentes sociais em Portugal inicia-se na década de 30 do séc. XX, apresentando um carácter consolidado, designadamente se tivermos em conta o período que se estende, por cerca de 65 anos, entre a data da entrada em funcionamento do primeiro curso de Serviço Social (no Instituto de Serviço Social em Lisboa) e a segunda metade da década de 90 – a partir da qual se vai assistir a um crescimento exponencial da oferta formativa em Serviço Social no país. Em termos sintéticos, importa traçar este itinerário da formação em Serviço Social em Portugal, registando os seus principais marcos.

A formação de assistentes sociais em Portugal, como se refere no ponto anterior, inicia-se em 1935, no Instituto de Serviço Social de Lisboa e, em 1937, na Escola Normal Social de Coimbra. Contudo, o seu reconhecimento formal apenas foi conseguido em 1939, através do Decreto-Lei nº. 30135, de 14 de Dezembro. Em 1961, regista-se, na sequência da reforma curricular de 1956, o reconhecimento da formação em Serviço Social como curso superior, passando o plano de



estudos a ter a duração de 4 anos e a serem exigidas condições de acesso idênticas a todos os demais cursos superiores em Portugal. Nos anos 60 e 70, a formação em Serviço Social em Portugal segue as orientações internacionais neste domínio fundando-se progressivamente nas Ciências Sociais e na produção teórica em Serviço Social que ocorre nos países mais desenvolvidos.

Na década de 80, e mais especificamente em 1989, na sequência de um longo e complexo processo, tem lugar o reconhecimento do grau de Licenciatura aos cursos de Serviço Social ministrados nos Institutos (particulares) de Lisboa, Porto e Coimbra. A partir da segunda metade dos anos 90 multiplica-se a criação de novos cursos de Serviço Social, registando-se uma alteração completa do panorama da formação em Serviço Social em Portugal. Às três escolas históricas, sedeadas nas três mais importantes cidades do país, junta-se uma significativa diversidade de estabelecimentos e cursos, sendo de salientar o funcionamento, desde 2000/2001, da primeira licenciatura no quadro do ensino universitário público, na Universidade dos Açores (Branco e Fernandes, 2005).

Actualmente, regista-se a existência de 20 cursos do 1º ciclo – licenciatura em Serviço Social (Quadro 1). Neste movimento, assistiu-se ao surgimento da formação em Serviço Social no Ensino Politécnico, reintroduzindo-se nesta área, após a sua extinção nos anos 70, a questão da formação bi-etápica e de graus diferenciados em termos profissionais. Este aspecto, entendido como particularmente crítico pelas organizações profissionais<sup>15</sup>, veio a ser minorado pela reforma de Bolonha e a unificação dos títulos universitários nos ensinos Politécnico e Universitário.

A formação pós-graduada inscreve-se na estratégia de desenvolvimento profissional e académico do Serviço Social em Portugal, orientada, desde a restauração do regime democrático em Portugal (Abril de 1974), por dois desígnios centrais: em primeiro lugar, a integração da formação em Serviço Social no ensino superior público; e, em segundo lugar, o reconhecimento do nível universitário desta formação, consubstanciado na atribuição do grau académico de licenciatura aos diplomados em Serviço Social. Assim, desde o início dos anos 80, o Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa desenvolveu um conjunto de esforços tendentes ao início da formação pós-graduada, ao nível de mestrado e doutoramento, como programas de qualificação de docentes e formação de investigadores, requisitos essenciais à afirmação

---

<sup>15</sup> Veja-se «Posição da APSS sobre a criação de Licenciaturas bi-etápica em Serviço Social no Ensino Politécnico», in [http://socialis.blogspot.com/2005\\_09\\_01\\_archive.html](http://socialis.blogspot.com/2005_09_01_archive.html).

académica e desenvolvimento científico do Serviço Social. Na sequência destes esforços, inicia-se, em Fevereiro de 1987, o I Programa de Mestrado em Serviço Social ao abrigo de um Protocolo de Cooperação Científica com a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), o qual conheceria várias edições. Em Junho de 1996, vem a ser criado, em termos semelhantes, o Programa Especial de Doutoramento em Serviço Social.

No seguimento do processo de reconhecimento da Licenciatura em Serviço Social (1989), em 1995, são criados os primeiros programas de Mestrado em Serviço Social, da responsabilidade de instituições de ensino portuguesas: Institutos Superiores de Serviço Social de Lisboa e do Porto. Actualmente, existem em Portugal 9 programas de Mestrado e 2 programas de Doutoramento em Serviço Social (Quadro 1).

A formação em Serviço Social em Portugal é, actualmente, atravessada por dinâmicas de desenvolvimento de sentido vincadamente distinto. Por um lado, o processo de reconhecimento académico, com estatuto universitário, num caminho de paulatina consolidação que percorre os últimos 20 anos, reforça-se no presente com a criação dos primeiros programas de doutoramento em Serviço Social em Portugal. Por outro lado, ocorre, designadamente ao nível da formação inicial (1º ciclo - licenciatura), um processo de crescimento acentuado da oferta formativa, não sustentado, e com riscos quanto à qualidade da formação assegurada por inúmeras instituições sem tradição, «know-how» e condições estruturais para o cumprimento desta missão (Branco, 2008).

Como alguns dos traços mais salientes da formação em Serviço Social em Portugal, podem referir-se os seguintes:

- i. A formação em Serviço Social, enquanto formação superior é uma realidade consolidada em Portugal: iniciada em 1935 e reconhecida como superior há quase meio século (1961);
- ii. O processo de «academização» do Serviço Social em Portugal apresenta um carácter recente, com duas décadas de existência, depois de um processo tardio e complexo, como se evidencia na história da atribuição do nível universitário ao Serviço Social (1989) e na ausência de oferta de formação pública até um período muito recente (2000);
- iii. A oferta formativa actual é predominantemente universitária, com a duração de 7 semestres, e ministrada em estabelecimentos de carácter público;

**Quadro 1: Cursos de Serviço Social em funcionamento no ano lectivo 2008/09**

	Estabelecimento de Ensino	Sub-Sistema	1º ciclo	2º ciclo	3º ciclo	
1.	Universidade Lusíada, Lisboa a)	Privado e Cooperativo	Universitário	2006 (1935)	2006 (1995)	Sem 3º ciclo
2.	Instituto Superior Superior Miguel Torga, Coimbra	Privado e Cooperativo	Não integrado	1937	2000	Sem 3º ciclo
3.	Instituto Superior de Serviço Social do Porto, Porto	Privado e Cooperativo	Não integrado	1956	1995	Sem 3º ciclo
4.	Universidade Católica, Lisboa	Concordatário	Universitário	1996	2003	2003
5.	Universidade Fernando Pessoa, Porto	Privado e Cooperativo	Universitário	1997	2007 e)	Sem 3º ciclo
6.	Univ. Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa	Privado e Cooperativo	Universitário	1999	2007	Sem 3º ciclo
7.	Universidade Católica, Braga	Concordatário	Universitário	2000	2006	Sem 3º ciclo
8.	Universidade dos Açores, Ponta Delgada	Público	Universitário	2000	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
9.	Instituto Politécnico de Leiria, Leiria	Público	Politécnico	2003	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
10.	Instituto Politécnico de Viseu, Lamego	Público	Politécnico	2004	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
11.	Instituto Politécnico de Castelo Branco, Castelo Branco	Público	Politécnico	2004	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
12.	Instituto Politécnico de Portalegre, Portalegre	Público	Politécnico	2004	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
13.	Universidade Católica, Viseu	Concordatário	Universitário	2004	2008	Sem 3º ciclo
14.	Instituto Politécnico de Beja, Beja	Público	Politécnico	2004	2008	Sem 3º ciclo
15.	Ins. Sup. de Ciências Empresariais e do Turismo, Porto	Privado e Cooperativo	Politécnico	2005	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
16.	Universidade de Coimbra, Coimbra	Público	Universitário	2005	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
17.	Universidade da Madeira, Funchal	Público	Universitário	2005	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
18.	Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Miranda	Público	Universitário	2006 b)	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
19.	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa	Público	Universitário	2006 c)	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
20.	Instituto Superior Politécnico de Gaia, VN Gaia	Privado e Cooperativo	Politécnico	2006 d)	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo
21.	Ins. Sup. das Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa	Público	Universitário	Sem 1º ciclo	2008	2004
22.	Instituto Superior de Serviço Social de Beja, Beja	Privado e Cooperativo	Não integrado	1990 (curso	2005 (curso	Sem 3º ciclo
23.	Instituto Superior Bissaya Barreto, Coimbra	Privado e Cooperativo	Não integrado	1991 (curso	Sem 2º ciclo	Sem 3º ciclo

Fontes: (Branco e Fernandes, 2005; Branco, 2008)

Notas: a) Por transmissão da autorização de funcionamento do Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa (1935)

b) Por adequação a Bolonha da Licenciatura de Trabalho Social (1997)

c) Por adequação a Bolonha da Licenciatura de Política Social (1984), inicialmente designada de Licenciatura em Serviço Social (1980)

d) Por adequação a Bolonha da Licenciatura em Intervenção Social e Comunitária (2002)

e) Por adequação a Bolonha do Mestrado em Trabalho Social (2003)

iv. As propostas formativas configuram um mosaico com tipificações diversas, quer quanto aos perfis das áreas de formação matriciais e da sua relação com o Serviço Social enquanto área científica predominante, quer quanto aos modelos de formação específica, designadamente formação experiencial, quer ainda quanto à capacitação para a investigação e produção de conhecimento;

v. A diversidade das propostas formativas não parece resultar tanto da afirmação de projectos concorrenciais de formação, em termos da concepção e perfis profissionais, mas de contingências associadas à constituição do mercado do ensino superior e à crise de financiamento do ensino superior público;

vi. Esta diversidade tão significativa, na ausência de tradição e «know-how» das novas escolas de formação de assistentes sociais em Portugal, configura o campo do ensino em Serviço Social, ao nível do 1º ciclo, como um domínio atravessado por fragilidades e riscos na qualidade da formação assegurada, exigindo uma atenção redobrada e a existência de uma regulação básica.

Neste quadro, assume um particular significado a posição preconizada pela APSS, aquando do debate sobre a implementação do Processo de Bolonha<sup>16</sup>, relativa à defesa do estabelecimento de uma norma base de regulamentação desta formação, à semelhança, por exemplo, do que foi realizado em Espanha através do Libro Blanco do *Título de Grado de Trabajo Social*, realizado no âmbito da Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de Espanha<sup>17</sup>. Contudo, com o actual panorama formativo, a que se voltará mais adiante, urge avaliar a oferta formativa e, eventualmente através de uma entidade profissional, disciplinar e regulamentar a capacidade instalada, adequando-a às exigências profissionais, à natureza das funções a desempenhar e, ainda, às expectativas depositadas pelos cidadãos nos profissionais de serviço social.

---

<sup>16</sup> <http://www.apross.pt/interna.php?idseccao=10>

<sup>17</sup> [http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco\\_trbjsocial\\_def.pdf](http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco_trbjsocial_def.pdf)

#### **4. A organização profissional**

O associativismo profissional é uma matéria que tem igualmente ocupado a sociologia das profissões, suscitando um significativo debate em torno das motivações e implicações do poder destas organizações em termos do interesse público. As perspectivas favoráveis ao associativismo profissional sublinham a abertura adicional de canais de expressão pelos cidadãos, superando a imperfeição dos mecanismos de participação das democracias parlamentares, caracterizados pela máxima agregação e mínima distinção de interesses. Realçam, ainda, as possibilidades de controlo do poder das autoridades públicas, através da avaliação e acompanhamento da sua actividade pelas associações profissionais, a salvaguarda da pluralidade de visões, pela concorrência entre diferentes actores, e o controlo interno dos membros, através de mecanismos de auto-regulação.

Os pontos de vista críticos, de modo distinto, sublinham a ausência de democraticidade no funcionamento interno dos grupos e os défices de representatividade dos interesses dos seus membros (interesses líderes vs interesses membros). Outros argumentos passam pela ausência de neutralidade das instituições públicas que interagem com grupos de interesses e o reforço das desigualdades sociais, em função dos poderes adicionais de influência e decisão dos grupos de interesses e associações profissionais com maiores recursos.

No fundo, trata-se de uma oposição entre duas visões contrastantes: uma que postula o altruísmo e desinteresse das profissões, sublinhando que estas se orientam para a promoção de valores não particularistas e o interesse público, potenciados pelo sistema de acreditação e certificação profissional e pela auto-regulação ética e auto-disciplina; outra que sublinha as motivações económicas, visando a criação e controlo de monopólios profissionais e aquisição de estatuto económico e social para os seus membros.

É a este título sugestiva a análise de Merton (1982), ao distinguir a função manifesta e a função latente do associativismo profissional, considerando o autor que estes organismos consubstanciam o altruísmo institucionalizado como tradução normativa dos valores profissionais, nomeadamente nas profissões sociais (“care professions”), distinguindo-se as profissões das outras ocupações exactamente pela institucionalização do altruísmo (diferença entre sentir o altruísmo e agir altruisticamente).

No que respeita à evolução da profissão dos assistentes sociais em Portugal, é possível identificar um conjunto de actores que têm constituído a base organizativa destes profissionais, ainda que tenham diferente natureza, história, dimensão e importância.

A Associação dos Profissionais de Serviço Social, constituída em Janeiro de 1978, como associação sem fins lucrativos, configura-se como a principal estrutura associativa dos assistentes sociais. A APSS tem como âmbito a intervenção em todo e qualquer assunto do interesse dos profissionais de Serviço Social, com excepção dos específicos da actividade sindical, sendo os seus objectivos principais, de acordo com os actuais estatutos:

- i. Aprofundar o espírito associativo e velar pelos direitos e deveres profissionais;
- ii. Promover o aperfeiçoamento e a formação contínua dos Assistentes Sociais;
- iii. Organizar e difundir informação de carácter técnico com especial incidência no Serviço Social;
- iv. Desenvolver iniciativas conjuntas com outras Associações Profissionais afins, bem como com as Escolas de Serviço Social;
- v. Desenvolver o intercâmbio e a cooperação internacionais, nomeadamente com a Federação Internacional dos Assistentes Sociais;
- vi. Contribuir para o desenvolvimento da política social e particularmente das políticas que visem o bem-estar e a qualidade de vida e a efectivação dos direitos sociais e humanos;
- vii. Promover a elaboração do código deontológico e de conduta de acordo com os instrumentos internacionais e compatíveis com as exigências éticas do serviço social.

Na sua actividade a APSS tem dado um especial destaque à formação contínua dos profissionais, quer através da realização de cursos breves, quer da realização de jornadas e conferências. Outra área de intervenção tem sido constituída pelo acompanhamento das principais áreas de intervenção dos assistentes sociais, designadamente através de grupos de trabalho permanentes ou *ad hoc*, conferindo particular atenção quer ao domínio das políticas sociais dos diferentes sectores, quer à regulação do mercado de trabalho e protecção do título profissional nesses domínios, prestando para este efeito aconselhamento e suporte aos seus associados. Em articulação com este domínio de intervenção, a APSS colabora com as

entidades públicas ou outras na definição ou operacionalização de políticas sociais através da participação em diferentes grupos de trabalhos ou participação em consultas públicas.

A intervenção da APSS estende-se igualmente ao acompanhamento da formação em serviço social em Portugal, designadamente da formação inicial.

A APSS vem desenvolvendo, desde 1997, um processo tendente à sua transformação em Ordem dos Assistentes Sociais, matéria considerada de interesse estratégico para a organização e estatuto profissional dos assistentes sociais em Portugal. Assim, foi aprovado, por sua iniciativa, um projecto de Estatutos da Ordem em Novembro de 2002. Em 2003, foi formalmente apresentada à Assembleia da República o pedido de constituição da Ordem Profissional. Uma nova legislatura, iniciada em 2006, conduziu à necessidade de actualização do pedido de criação da Ordem Profissional dos Assistentes Sociais, junto da Assembleia da República. Entretanto, por iniciativa parlamentar, foi aprovada, em Dezembro de 2007, a Lei-Quadro do Regime das Associações Públicas Profissionais, obrigando ao reinício e reenquadramento da iniciativa da APSS. Entre outros requisitos legais, exige-se às organizações que se pretendem constituir como Associações Públicas Profissionais a realização de um estudo de fundamentação do interesse público da regulação profissional pelo Estado, que constitui o presente documento.

A par da APSS, existem outras organizações profissionais, designadamente o Sindicato Nacional dos Profissionais de Serviço Social, associação sindical fundada em 1950 (na sequência da dinâmica e debate criados pela Associação de Antigos Alunos do Instituto Superior de serviço Social de Lisboa, surgida em 1943). Com sede em Lisboa, esta organização é integrada por assistentes sociais e titulares de cursos entretanto desaparecidos como assistentes familiares e auxiliares sociais designadamente. Dada a sua natureza sindical, os seus principais objectivos são a participação na elaboração da legislação do trabalho, a fiscalização da sua aplicação bem como dos instrumentos de regulamentação do trabalho e o exercício do direito de contratação colectiva em diferentes sectores de actividade profissional<sup>18</sup>. Contudo, a actividade desenvolvida não teve expressão apenas em termos da defesa dos interesses profissionais individuais dos Assistentes Sociais, mas tem abrangido também campos colectivos de construção da profissão. Disto são exemplo o processo de reivindicação e reconhecimento do grau de licenciatura, a criação de uma carreira específica

---

<sup>18</sup> cf. <http://sindicatoservicosocial.blogspot.com/>

(Carreira Técnica Superior de Serviço Social) nos quadros do Estado e por alastramento a outros domínios de inserção profissional. De acordo com informações obtidas junto do SNPSS, está em curso o processo de dissolução do mesmo, alegadamente por razões de decréscimo de filiação.

A AIDSS - Associação de Investigação e Debate em Serviço Social, é uma associação de assistentes sociais, sediada no Porto e que persegue objectivos de formação, divulgação e debate científico<sup>19</sup>. Ao longo de 16 anos de existência, a AIDSS tem reunido um número variável de associados (profissionais e estudantes de Serviço Social) e mantém actividades designadamente na área da formação, pesquisa e publicações (de entre estas saliente-se a publicação, desde 1994, da *Revista Investigação e Debate*, com peridiodicidade anual e que, por via de regra, tem uma organização temática).

O CPIHTS - Centro Português de Investigação em História e Trabalho Social, é uma outra iniciativa no campo do associativismo profissional surgida em 1993, tendo diversos objectivos como o estudo dos problemas e das políticas sociais e da intervenção social na realidade portuguesa, o desenvolvimento de estudos históricos do Serviço Social e a elaboração e execução de projectos de investigação, a divulgação e publicação dos resultados de estudos e investigação na mesma área. O CPIHTS tem participado em várias investigações no campo da história e de temas sociais, tendo uma linha editorial que tem permitido a publicação de trabalhos de natureza diversa (da produção académica à divulgação de documentos ilustrativos de factos e momentos marcantes do desenvolvimento da profissão). De registar ainda a diversidade de iniciativas formativas e de informação e animação da categoria profissional (por si ou em cooperação com outras entidades: escolas de serviço Social, APSS, outros centros de investigação).

A APSS apresenta-se, contudo, como a organização mais representativa a nível da profissão. Em termos de filiação activa, o número de associados da APSS representará 15% dos efectivos no mercado de trabalho.

---

<sup>19</sup> cf. <http://aidss.wordpress.com/>



## 5. Breve Enquadramento Legal da Profissão de Assistente Social

De acordo com algumas das perspectivas teóricas referenciadas, o reconhecimento pela comunidade, através do Estado, da necessidade na regulação da formação, do poder de creditação profissional e de regulação ética da profissão, bem como a atribuição partilhada desse poder com organismos profissionais, constituem alguns dos atributos e vectores essenciais da constituição de uma ocupação como profissão.

A profissão de Assistente Social, em Portugal, não é objecto de uma regulamentação geral, quer no que se refere à formação, quer no que respeita ao exercício profissional. No que se refere aos programas de formação, a regulação tem sido assumida exclusivamente pelo Estado, através do Ministério que tutela o ensino superior, com base na homologação dos *curricula* de formação e na atribuição de graus, segundo dispositivos de peritagem que excluíram, praticamente até ao presente, especialistas provenientes do grupo profissional. Neste plano, a situação portuguesa enquadra-se no designado modelo franco-europeu, em contraposição com o modelo anglo-saxónico (casos do Reino Unido e Irlanda), no qual se regista uma acreditação por conselhos especiais para a formação inicial e profissional<sup>20</sup>, existindo uma regulamentação através de pré-requisitos e critérios para os cursos, exames, validação e reconhecimento de graus e licenças profissionais (Brauns e Kramer, 1986; Negreiros, 1999).

Os requisitos e condições de exercício profissional baseiam-se num regime de regulação casuística e fragmentada, que configura um conglomerado de normas legais e regulamentares dispersas, quanto ao seu estatuto e contexto histórico, variando segundo os principais sectores e campos de actividade. Relevante é, nesta circunstância, sublinhar que este quadro geral é concomitante com a ausência de uma Ordem Profissional ou de uma Associação de Direito Público que possa exercer o papel de interlocutor da profissão com o Estado nos domínios da regulação do exercício profissional e da formação.

O facto de o grupo profissional não deter, até ao presente, qualquer poder de credenciação do exercício profissional dos Assistentes Sociais, ao invés do que se passa com outros grupos profissionais em Portugal ou com os próprios Assistentes Sociais noutros países europeus,

---

<sup>20</sup> No caso do Reino Unido a criação de cursos de serviço social, quer de formação inicial quer de pós-graduação, é precedida de um processo exigente de acreditação junto do General Council of Social Care (GCSC). Uma vez aprovados, esses cursos estão sujeitos a ciclos anuais de avaliação cujos resultados são públicos. Para uma informação detalhada do processo de acreditação e dos seus requisitos veja-se <http://www.gsc.org.uk/Training+and+learning/>.

tem estado na base, pelo menos desde 1997, da reivindicação da consagração de uma Ordem Profissional. A perpetuação do actual contexto contribui para a manutenção da situação actual, caracterizada por uma insuficiente regulação e pela ocorrência de um número cada vez mais significativo de irregularidades e ilegalidades respeitantes ao uso de títulos profissionais, graus académicos, equivalência de diplomas e carreiras profissionais (concursos, categorias, conteúdos funcionais, remunerações, etc.), entre outras situações conhecidas.

A experiência de outros países mostra que existe uma significativa diversidade de formas de organização, o que se liga com o desenvolvimento diferencial da profissão em cada país.

No caso europeu, que interessa particularmente considerar, o denominador comum é a existência, na actualidade, de organizações profissionais em todos os países. Apesar disso, pode constatar-se que essas organizações têm géneses diferenciadas em tempo e formas jurídicas distintas. Em vários países, tem-se vindo a pluralizar os campos que sugerem a organização profissional, desde a versão territorializada de uma organização nacional até formas de organização baseadas em sectores de actuação do Serviço Social ou tipo de problemas ou grupos destinatários do agir profissional.

Da análise a que se procedeu das organizações profissionais no espaço da Europa Comunitária ressalta ainda que em todos os casos se faz referência à Federação Internacional de Assistentes Sociais (FIAS) que surge como referencial importante e potencial agregador internacional. As menções feitas à FIAS referem-se prioritariamente aos princípios deontológicos e à definição da profissão adoptada, mas existem outras áreas trabalhadas pela FIAS e presentes nalguns documentos das organizações nacionais da Europa Comunitária, como, por exemplo, os *global standards* no que respeita à formação em Serviço Social.

A FIAS foi fundada em 1956<sup>21</sup> e é actualmente composta por 90 países agregando mais de 745.000 membros.

Os seus objectivos passam pela promoção da profissão de Serviço Social através da cooperação internacional, especialmente quanto aos valores profissionais, padrões, ética, direitos humanos, reconhecimento, formação e condições de trabalho. Neste âmbito, ela tem vindo a apoiar a criação e desenvolvimento de diversas organizações nacionais de

---

<sup>21</sup> A FIAS sucedeu ao Secretariado Permanente de Assistentes Sociais, criado em 1928 para desenvolver acções de promoção da profissão.

Assistentes Sociais. As suas Conferências Mundiais, organizadas bianualmente, além de reforçarem a reflexão sobre a realidade e os desafios da profissão, são também ocasião para publicação e disseminação de uma série de livros designada *Social Work Around the World*. No domínio da disseminação, a FIAS tem publicações quer de carácter regular (caso da revista *International Social Work*) quer temático (como, por exemplo, o *Manual sobre Direitos Humanos e Serviço Social*, iniciativa conjunta com a ONU). No domínio da cooperação internacional, salienta-se o seu estatuto de entidade consultora junto de organizações como o Conselho Económico e Social das Nações Unidas, a Organização Internacional do Trabalho, a UNICEF, o Conselho da Europa e a União Europeia. De salientar ainda a cooperação mantida com a ENSACT (rede europeia de associações profissionais, faculdades de Serviço Social e conselhos nacionais de bem estar), com a Associação Internacional das Escolas de Serviço Social e com o Conselho Internacional de Bem Estar.

A FIAS está organizada em cinco regiões: África, Ásia e Pacífico, Europa, América do Norte e América Latina e Caraíbas. Relativamente à sua ligação com Portugal, o Comité Executivo da Região Europa integra um membro eleito pela Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS - Portugal) e o Comité Global dos Direitos Humanos tem como agente de contacto na região Europa uma profissional filiada na APSS.

Ao nível europeu, as modalidades de organização da profissão são, como se referiu genericamente acima, muito diversas e respeitam a trajectórias também distintas. Ainda assim, apresentam-se de seguida e sinteticamente três casos nacionais que são significativos do ponto de vista dessas trajectórias: Espanha, Suécia e Reino Unido (Lyons, 2007).

Em Espanha, os municípios são os principais empregadores de assistentes sociais (80% dos cerca de 42 mil profissionais), seguindo-se-lhe as organizações do terceiro sector. Em 1982, foi criado o *Colégio dos Trabalhadores Sociais* na forma de entidade de direito público. Entre as amplas competências que lhe são atribuídas, incumbe-lhe a representação da profissão a nível nacional e internacional, a aprovação do Código Deontológico com carácter básico e obrigatório, a elaboração dos próprios estatutos e regulamentos, o exercício de funções disciplinares e de controlo e a aprovação e promoção, a nível estatal, de propostas de políticas de fomento de emprego profissional. Além da Direcção Nacional, o Colégio está organizado em 36 associações territoriais, que têm estatutos próprios aprovados em Assembleia Geral a nível nacional. Cada uma destas associações territoriais tem por função representar os Assistentes Sociais dessa área, proporcionando serviços tais como apoio legal,

aconselhamento e supervisão profissional, emprego e auto-emprego, formação especializada, recursos bibliográficos, informação actualizada, além de espaço para reuniões e grupos de trabalho e suporte para experiências profissionais em campos emergentes. O Colégio é parceiro formal de várias iniciativas legislativas, tendo igualmente funções de consultoria e parecer em várias áreas designadamente no campo das políticas sociais e da formação em Serviço Social.

Na Suécia, o Estado é o principal empregador de assistentes sociais (90% dos cerca de 30 mil profissionais) e estes profissionais desempenham funções em organizações públicas descentralizadas que oferecem uma gama variada de serviços. A organização profissional na Suécia está repartida por duas organizações - a *Associação Sueca de Graduados em Ciências Sociais, Administração Pública. Economia e Trabalho Social (SSR)* e a *União Sueca de Funcionários do Governo Local (SKTF)* - que, em conjunto representam 90% dos profissionais de Serviço Social. Apesar de ambas terem também funções do foro sindical, a primeira está predominantemente investida na qualidade da formação graduada e da educação e formação ao longo da vida. Tem ainda funções no campo da investigação em Serviço Social e em actividades de internacionalização. Desde 1998, a SSR passou a auto-regular a entrada na profissão, devendo os candidatos ter um grau académico mínimo, três anos de experiência comprovada e um atestado da competência para exercer a profissão subscrito por orientadores seniores. Deontologicamente, as duas associações regem-se por padrões específicos, pese embora a influência do código da FIAS.

Em Inglaterra, o Estado - designadamente ao nível local - tem sido também o principal empregador dos cerca de 43 mil assistentes sociais existentes. A *British Association of Social Workers (BAWS)*, criada em 1970, reúne entre 8000 e 12000 Assistentes Sociais, na sua grande maioria profissionais de terreno, mas existem também outras organizações mais especializadas, designadamente, associando os profissionais dos cuidados sociais (*Social Care Association*) ou orientadas para o campo da educação em Serviço Social (por exemplo o *Social Work Education Committee of the Joint University Council for Social and Public Administration* e a *Association of Teachers in Social Work Education*). Esta pluralidade de associações tem levado a que elas se envolvam em iniciativas conjuntas para assim ganharem força e influência junto dos decisores, o que já levou, por exemplo, a que um sistema de licenciamento da profissão pelo Estado que a BAWS e outras organizações defendiam fosse recentemente aprovado. Quanto ao estabelecimento de orientações éticas para a profissão, o Código de Ética da Associação Britânica, aprovado em 1975, tem encontrado dificuldades em obter adesões para

além da dos membros da Associação, embora seja estudado em todos os cursos. Mais, os trabalhadores sociais inscritos estão agora vinculados a um Código de Práticas introduzido pelo GSCC em 2002, tendo esta organização responsabilidades claras no domínio da acção disciplinar em caso de não cumprimento das regras de ética (Payne *apud* Lyons, 2007).

Da análise efectuada pode concluir-se que em todos os países existe pelo menos uma associação nacional de profissionais de Serviço Social aberta aos Assistentes Sociais. Acresce ainda que num número significativo de países existe uma variedade assinalável de outras organizações especializadas, quer por áreas específicas de prática profissional, por metodologias da prática (por exemplo trabalho de grupo, administração) e por sectores de prática, além de orientadas por questões étnicas e religiosas. Nalguns países (caso por exemplo da Suécia e da Alemanha), as associações profissionais nacionais existentes acumulam funções sindicais. Nos países em que as associações nacionais são exclusivamente entidades profissionais, os profissionais de Serviço Social estão também filiados em sindicatos das respectivas áreas.

Num número significativo de casos, as diferentes organizações profissionais procuram coordenar-se a nível nacional como forma de incrementar a sua influência em matéria de política social. A construção e adopção de um Código de Ética único tem sido uma orientação seguida em vários países como resultado dessa cooperação inter-associações profissionais.

## 6. Título Profissional e Graus Académicos

O Decreto-Lei nº 30135, de 14 de Dezembro de 1939, que estabelece as condições a que devia obedecer a formação em Serviço Social, estatuiu que **Assistente Social** é o título autorizado por lei, exclusivamente, para os *diplomados* em Serviço Social, formação ministrada até 1995, exclusivamente, pelos Institutos Superiores de Serviço Social de Lisboa, Coimbra e Porto. Conforme estipula o art. 9º,

O título de assistente de serviço social é **privativo** das diplomadas nos termos deste decreto-lei [...] (sublinhado nosso).

Decorrendo o uso da designação de diplomados do facto de, então, o ordenamento educativo não prever que aos cursos ministrados em instituições particulares de ensino pudessem ser conferidos graus académicos.

O reconhecimento, em 1989, do grau de Licenciatura, aos cursos de Serviço Social ministrados por aquelas escolas, actualiza a disposição legal de uso exclusivo do título profissional de Assistente Social aos licenciados em Serviço Social. Refira-se que, em Julho de 1956, o Decreto-Lei n.º 40678, que revê o Decreto-Lei nº 30135, estabelecendo a formação em 4 anos curriculares, consagra a designação de assistentes sociais (cf. art.º 1º), título profissional que se mantém até ao presente.

Importa nestas circunstâncias distinguir entre o uso do título profissional de Assistente Social e o acesso à carreira de Técnico Superior de Serviço Social na Administração Pública. No caso, esta carreira está também, por determinação legal (Decreto-Lei nº 148/94), aberta aos licenciados em Política Social, enquanto que o título de Assistente Social está confinado, como foi referido, aos licenciados em Serviço Social.

Estas disposições genéricas não estão - na ausência de uma regulamentação legal desenvolvida da profissão e face à inexistência, até à data, de uma associação profissional de direito público - suficientemente protegidas, havendo lugar a abusos no uso do título profissional de assistente social e em variadas situações de "intrusão profissional", seja por parte de outras profissões e formações do campo do trabalho social (educadores sociais, "investigadores sociais", etc.) ou ainda de formações não universitárias no domínio social (CET, etc.).

## **7. Ética Profissional**

A regulação ética da profissão é normalmente um dos atributos que o Estado, enquanto representante do interesse geral, delega através do reconhecimento de poderes especiais aos corpos profissionais. A imprescindibilidade da existência de um código ético-deontológico constitui um dos referentes nucleares da necessidade de regulação e protecção de uma dada profissão, fundada na natureza específica dos seus actos profissionais, normalmente acompanhados de um importante grau de autonomia, e no seu interesse público.

Até ao presente momento, não se procedeu à elaboração de um Código de Ética específico, dado que nenhuma estrutura associativa-profissional goza dessas atribuições, delegadas pelo Estado. A este propósito, está consagrado no projecto de Estatutos da Ordem dos Assistentes Sociais - promovida pela APSS - como primeira atribuição do previsto Conselho Profissional

e Deontológico (Capítulo III, Secção IV), ao qual são cometidas igualmente relevantes funções em termos regulamentares, bem como competências ao nível disciplinar.

Artigo 33º

Conselho Profissional e Deontológico

Competência

1. Compete ao Conselho Profissional e Deontológico:

a) Exercer o poder disciplinar sobre os membros da Ordem, nos termos previstos no capítulo VI do presente Estatuto;

[...]

2. Compete, em exclusivo, ao Conselho Profissional e Deontológico, [...]:

a) Elaborar o Código Deontológico dos assistentes sociais a apresentar a votação à Assembleia Geral;

b) Elaborar e propor alterações ao regimento disciplinar para apresentação à aprovação da Assembleia Geral;

c) Reconhecer as especialidades em Serviço Social e propor à Assembleia Geral a criação dos respectivos Colégios de Especialidade, bem como o regulamento que define a sua estrutura e funcionamento;

[...]

O mesmo projecto de Estatutos estabelece (capítulo IV) uma detalhada regulamentação da deontologia profissional, a observar pelos assistentes sociais, na qual se estatui o exclusivo da Ordem em matéria disciplinar emergente de infracções de carácter deontológico, regulada de forma igualmente pormenorizada no projecto (capítulo VI).

A Associação dos Profissionais de Serviço Social, desde a sua fundação em 1978, constituiu como prática a adopção dos documentos normativos da IFSW, em termos de regulação ética, e, mais recentemente, o documento orientador da IFSW / IASSW – *Ética no Serviço Social: Declaração de Princípios* – aprovado por estas organizações em Outubro de 2004. Pese embora este documento constituir apenas um quadro geral de princípios e deveres dos assistentes sociais, não prevendo o regime disciplinar e de sanções, matéria que é remetida para os códigos nacionais, ele configura um quadro referencial que contribui para delimitar o campo profissional.

Estas circunstâncias traduzem-se, no caso português, num relativo vazio em matéria de regulação ética, bem como na ausência de mecanismos especificamente profissionais de protecção e poder disciplinar neste domínio, limitando-se os actuais instrumentos jurídicos, essencialmente, a uma actuação ao nível formativo e pedagógico, exercido quer pela

associação profissional quer pela formação de assistentes sociais, ministrando-se, em regra, disciplinas de Ética e Deontologia na grande maioria dos cursos (17 em 20) (Branco, 2009).

## **8. A Profissão de Assistente Social em Portugal: principais áreas de intervenção**

A informação disponível sobre as profissões sociais em Portugal é frágil e dispersa. Torna-se, por isso, relevante caracterizar as funções exercidas pelos Assistentes Sociais em Portugal. Vejam-se algumas das principais áreas de trabalho.

A Segurança Social é historicamente uma área profissional “natural” onde os Assistentes Sociais exercem as suas funções no âmbito de diferentes programas de assistência social<sup>22</sup>, designadamente programas de visam garantir o apoio social em situações de precariedade económica e social e de marginalização e exclusão social. Estão, em regra, envolvidos na implementação e administração de programas de intervenção social do Estado, como é o caso o rendimento mínimo garantido, criado em 1996. A par das *missões de assistência*, os Assistentes Sociais encarregam-se, também, e para citar a tipologia de Mondolfo (1997), de *missões de desenvolvimento*, no âmbito de programas de luta contra a pobreza e exclusão social e em projectos de desenvolvimento social local. Estão ainda cometidas a estes profissionais funções de apoio técnico aos organismos associativos que intervêm nestes domínios, bem como no âmbito de processos de direito de menores e família, quer na assessoria aos tribunais, quer na execução de medidas de protecção de crianças e jovens em risco social. Num plano geral, pode afirmar-se que, embora exercendo funções de concepção e avaliação de programas, as funções predominantes situam-se, de facto, na esfera da intervenção directa de carácter psicossocial.

Na área da Justiça, a intervenção dos Assistentes Sociais desenvolve-se, em particular, no âmbito dos Estabelecimentos Prisionais e dos serviços de Reinserção Social. No primeiro plano, estes profissionais exercem fundamentalmente funções de apoio técnico aos Tribunais de Execução de Penas e de acompanhamento e preparação do regresso dos reclusos à situação de liberdade, designadamente no âmbito dos regimes prisionais abertos e das medidas de flexibilização de penas. No que respeita aos serviços de Reinserção Social (IRS),

---

<sup>22</sup> Utiliza-se aqui a designação internacionalmente consagrada, embora em Portugal, após 1974, a área da assistência social, no âmbito do sistema de segurança social, tenha sido renomeada como *Ação Social*.



os Assistentes Sociais, a par de profissionais de outras formações, asseguram a assessoria técnica aos tribunais no período preliminar e no decurso das sentenças judiciais, bem como o apoio técnico no domínio do direito tutelar de menores. Acresce, em complemento desta última vertente, a intervenção social no quadro de Centros Educativos que acolhem jovens menores em cumprimento de medidas tutelares educativas. Aos Assistentes Sociais está, ainda, cometida a função de participação em projectos de reinserção e prevenção da marginalidade, realizados em parceria com outras entidades públicas e privadas. Sem prejuízo do exercício de funções de intervenção directa, a natureza essencial das funções exercidas nesta área, mormente nos serviços de Reinserção Social, reside na assessoria técnica, traduzida na elaboração de relatórios sociais de diagnóstico, prognóstico e avaliação do acompanhamento de menores, arguidos em geral, vítimas e suas famílias.

A área da Saúde, onde os Assistentes Sociais trabalham sobretudo no campo hospitalar e, embora com menor expressão, no domínio dos cuidados primários de saúde, é, segundo se prevê, a área profissional que virá a sentir um maior crescimento nos próximos anos. No âmbito hospitalar, as funções exercidas por estes profissionais desenvolvem-se, em termos gerais, no acolhimento dos doentes e suas famílias, no apoio assistencial (económico e material), na prestação de informação sobre direitos e recursos sociais, no aconselhamento e suporte emocional na *gestão* da doença, na preparação da alta social e na mobilização de recursos sociais. Embora a intervenção profissional se situe nas diferentes dimensões envolvidas no suporte social aos doentes e suas famílias (emocional, prático, apoio à (re)inserção social), e devam ter-se em conta as particularidades que ocorrem no âmbito de diferentes patologias (oncologia, saúde mental, pediatria, etc), algumas das quais requerem um importante trabalho ao nível do suporte emocional dos doentes e suas famílias, a função que assume maior relevância no exercício profissional dos Assistentes Sociais, no campo da saúde hospitalar, é, claramente, a preparação e acompanhamento da alta social. Este apoio traduz-se na avaliação das diferentes barreiras e ameaças à reinserção, reabilitação e /ou cuidados continuados dos doentes e na articulação com a rede sócio-sanitária de apoio. No domínio dos cuidados de saúde primária, que caracterizam o campo de intervenção dos Assistentes Sociais nos centros de saúde, as funções relevantes situam-se na prevenção e educação para a saúde. Refira-se, ainda, que outras importantes funções institucionalmente atribuídas a estes profissionais relacionam-se com a humanização dos serviços e com a função de advocacia social (*social advocacy*). Esta última função está directamente relacionada com as suas responsabilidades na coordenação do Gabinete do Utente, estrutura presente

nos serviços de saúde primária e hospitalar, e à qual está confiada o atendimento, tratamento das queixas e reclamações dos cidadãos utilizadores dos serviços de saúde. Pese embora a importância desta actividade, esta não tem sido devidamente valorizada no exercício profissional.

As Autarquias Locais constituem, igualmente, um campo de intervenção de grande importância para os Assistentes Sociais, que se enquadram, maioritariamente, nos serviços municipais de Acção Social, Educação e Saúde. Ainda que em número mais reduzido, os Assistentes Sociais integram-se, igualmente, em serviços municipais de Habitação e Urbanismo e de Recursos Humanos<sup>23</sup>. As funções exercidas por estes profissionais situam-se, sobretudo, na concepção, dinamização e avaliação de programas de desenvolvimento social, com particular ênfase nas redes de equipamentos e serviços sociais, e em projectos de carácter promocional e educativo - acções levadas a cabo, regra geral, em parceria com serviços locais do Estado e com a rede de agentes sociais locais.

As Organizações Sociais não Lucrativas constituem, em Portugal, um importante campo de trabalho para os Assistentes Sociais, designadamente aquelas que cooperam com os Centros Distritais de Segurança Social, tais como as Instituições Particulares de Solidariedade Social e as Misericórdias. Neste âmbito, estes profissionais exercem sobretudo funções de direcção técnica destas estruturas associativas de solidariedade social, sendo, por conseguinte, responsáveis pela coordenação e administração de equipamentos e serviços sociais, com particular incidência nas áreas do apoio à família e idosos. A multiplicidade de serviços é grande, começando em Centros de Dia para Idosos, passando por ATL's até chegar a actividades de luta contra a pobreza.

O campo de trabalho dos Assistentes Sociais é, nestas e noutras áreas, partilhado com outros profissionais da área das Ciências Sociais (sociologia, psicologia, antropologia), animadores sócio-culturais, médicos e enfermeiros. O modo como esta partilha marca a jurisdição profissional dos Assistentes Sociais depende de diversos factores, embora assumindo contornos particularmente distintos consoante as áreas de trabalho. No caso da Segurança Social, os Assistentes Sociais são o grupo profissional maioritário e, até há alguns anos, quase exclusivo, pelo que a competição interprofissional se situa num baixo limiar e reveste-se de uma clara oportunidade de trabalho multidisciplinar nas problemáticas da pobreza, exclusão e desenvolvimento social. Situação manifestamente diferente é que se regista no domínio da

---

<sup>23</sup> Para uma informação mais detalhada consultar Branco (1998).

saúde, uma vez que aqui os Assistentes Sociais são um grupo profissional minoritário, subalternizado e que tende a ser funcionalizado pelo poder médico, a sua jurisdição profissional alvo de forte competição por parte dos profissionais de enfermagem (ainda que com grandes potencialidades de gerar complementaridades beneficiadoras das necessidades dos cidadãos). Situação específica é a que ocorre na área da Justiça, por sinal uma das mais relevantes em termos de emprego de Assistentes Sociais. Neste caso, por força das reformas ocorridas depois de Abril de 1974 no serviço social prisional, verifica-se como que um ocultamento da disputa das jurisdições profissionais. Este processo ocorreu por via da diluição de todas as disciplinas profissionais em carreiras únicas e integradas, concretamente de Técnicos de Educação, no âmbito dos serviços prisionais, e de Técnicos de Reinserção Social, sendo que neste último caso estão cometidas exactamente as mesmas funções a assistentes sociais, psicólogos, juristas, entre outros. Na área da Educação, e apesar de desde 1991 estar prevista a integração de Assistentes Sociais nos Serviços de Psicologia e Orientação da rede de escolas do ensino básico e secundário, até à data, à margem dos graves problemas de insucesso e abandono escolar em Portugal, estes serviços são predominantemente constituídos por psicólogos, sendo claramente marginal a inserção de assistentes sociais e outros trabalhadores sociais.

Fica evidente, pela breve trajectória que se fez pelas áreas de acção dos Assistentes Sociais em Portugal, que estes profissionais desempenham as suas funções em áreas muito relevantes da sociedade, ocupando-se de problemáticas centrais para o bem-estar nacional e são um instrumento imprescindível para a realização da maior parte das políticas sociais. A presença das necessidades sociais, a existência de grandes desigualdades no acesso aos recursos para as satisfazer, a severidade da pobreza e da exclusão social para certos grupos da população, a desagregação das práticas de solidariedade e das instituições tradicionais de ajuda são, conjuntamente com outros factores que afectam o bem-estar e a coesão social, problemas sociais que a sociedade muito valoriza. Neste sentido, à profissão de assistente social e às competências desenvolvidas pela profissão têm sido reconhecidos em toda a parte um papel importantíssimo e em muitos domínios se assistiu a uma progressiva institucionalização desse papel, quer pelo reconhecimento de competências específicas para o desempenho de certas funções, quer pela atribuição à profissão de competências auto-reguladoras.

## 9. Breves notas sobre o crescimento no número de Assistentes Sociais

### 9.1. A formação de Assistentes Sociais

O crescimento do número de Assistentes Sociais não é fácil de aferir em Portugal. Os dados necessitam de ser confirmados e urge criar mecanismos de controlo, fiáveis, para que se possa acompanhar a evolução da profissão nos próximos anos. De acordo com Martins (1995: 50), até 1992 ter-se-ão diplomado 4.540 Assistentes Sociais. Já consultando o estudo de Martins e Tomé (2008: 7), de 1993 a 2003 formaram-se 4.770 e entre 2004 e 2006 surgiram mais 2.501, totalizando 11.811 Assistentes Sociais diplomados em Portugal. A taxa de evolução dos diplomados em Portugal de 1992 a 2006 mais do que duplicou, como se pode constatar pelo quadro seguinte (Quadro 2).

**Quadro 2: Número de diplomados e licenciados em Serviço Social**

Período	Cursos	Diplomados e Licenciados SS	Total acumulado	Variação % Ano 0: 1992
1935 a 1992 (1)	3	4.540		
1993 a 2003 (2)	5	4.770	9.310	206,4
2004 a 2006 (3)	7	2.501	11.811	260,2
2007 (4)	15	1.332	13.971	307,7
2008	20	n.d.	n.d.	n.d.

Fontes: (1) (Martins e Coutinho, 1995: 50)

(2) (3) (Martins e Tomé, 2008: 7), com base nas Estatísticas do Ensino Superior (GPEARl)

(4) Diplomados no Ensino Superior [actualização 2006-2007], GPEARl - MCTES

Os cursos foram contabilizados em função dos anos em que “produziram” diplomados. De acordo com estes dados, verifica-se um ratio de 140 licenciados em Serviço Social para 100.000 habitantes. Estes números, relativos aos diplomados precisam, no entanto, de ser aferidos com os efectivos.

### 9.2. Efectivos em Serviço Social: sector público – sector privado

Os dados estatísticos que permitam analisar a distribuição dos Assistentes Sociais pelas diversas áreas de actuação, são, actualmente, muito difíceis de apurar, não só pela sua

dispersão em função da diversidade de campos profissionais, mas igualmente pela natureza pública ou privada dos lugares em que exercem funções.

No que se refere ao sector público, os últimos dados disponíveis, relativos a 1996 (Quadro 3), permitem apurar que 2.571 assistentes sociais exercem as suas funções nos diferentes serviços do Estado, verificando-se que as áreas de maior relevância para o seu trabalho são os domínios da Justiça (25,4 %), Segurança Social (24,4 %) e Saúde (21,7 %), assumindo igualmente uma significativa expressão o campo de trabalho nas Câmaras Municipais (13,8 %) (domínio que conheceu um grande desenvolvimento depois da restauração da democracia em Portugal e, particularmente, depois de 1980) (Branco, 1998).

**Quadro 3: Assistentes Sociais nos Organismos da Administração Pública, 1996**

Organismos da Administração Pública	Número	%
Presidência do Conselho de Ministros	3	0.1
Ministério da Justiça	653	25.4
Ministério das Finanças	6	0.2
Ministério da Defesa	27	1.1
Ministério da Solidariedade e Segurança Social	627	24.4
Ministério da Saúde	558	21.7
Ministério do Ambiente	3	0.1
Ministério da Educação	131	5.1
Ministério da Administração Interna	5	0.2
Ministério do Planeamento e Administração do Território	14	0.5
Ministério da Agricultura	108	4.2
Ministério da Qualificação e Emprego (a)	50	1.9
Câmaras Municipais	356	13.8
Juntas de Freguesia	30	1.2
Total	2.571	100

Fonte: Instituto de Gestão de Bases de Dados dos Recursos Humanos da Função Pública, 1996 e Rosa (2000) [adaptado de Rosa, 2000].

(a) Inclui os Assistentes Sociais do Instituto do Emprego e Formação Profissional (49), relativos a Dezembro de 1999.

Refira-se, no entanto, que estes dados são anteriores à implementação em Portugal de políticas sociais com significativo impacto no emprego dos Assistentes Sociais, como o

Rendimento Mínimo Garantido (1996) e o Programa Rede Social (1997), cuja repercussão no recrutamento de assistentes sociais foi assinalável<sup>24</sup>.

As Organizações Sociais Sem Fins Lucrativos constituem, hoje, um importante campo de trabalho para os assistentes sociais, uma vez que estas entidades são um dos principais prestadores de serviços sociais<sup>25</sup>, designadamente no domínio de respostas sociais para idosos e para a 1ª e 2ª infância<sup>26</sup>. Em 1996, existiam 2.975 Instituições Particulares de Solidariedade Social registadas com fins de Acção Social, as quais, através da existência de acordos de cooperação com o Estado, se obrigam, numa grande maioria de situações, a confiar a direcção técnica dos estabelecimentos a assistentes sociais ou, pelo menos, a ter nos seus quadros vários destes profissionais. Com a restrição da admissão de efectivos na administração pública e o crescimento da oferta de serviços sociais convencionados entre o Estado e as IPSS, este sector apresenta-se, actualmente, como o maior empregador dos assistentes sociais em Portugal, estimando-se que o seu contingente tenha já ultrapassado o constituído pelo emprego público. De referir, ainda neste contexto, que o apoio social a doentes e familiares, que estabelece uma ponte entre as áreas de segurança social e de saúde, se integra neste processo de crescimento.

O sector privado empresarial, como área de trabalho dos Assistentes Sociais, domínio onde, antes de Abril de 1974, se concentrava o maior número de serviços empregadores destes profissionais (Ferreira e Perdigão, 1972), parece ter perdido importância relativa face ao sector público e das organizações do terceiro sector, ainda que, na verdade, não se disponha de dados rigorosos, em resultado de levantamentos da situação a nível do país<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup> A título exemplificativo refira-se que, segundo o Estudo de Impactes do Rendimento Mínimo Garantido - Técnicos (2002), levado a cabo pelo Instituto de Desenvolvimento Social, existiam 258 técnicos com funções de acompanhamento social dos beneficiários, 82 % dos quais Assistentes Sociais, o que, se se tiver em consideração que uma parte significativa destes técnicos iniciou a sua vida profissional no âmbito do RMG (cf. estudo supracitado) atesta o crescimento do emprego no sector da Segurança Social após 1996. Vd., a propósito o Decreto-Lei n.º 27-A/2000, de 3 de Março. O Programa Rede Social foi criado pela Resolução do Conselho de Ministros nº197/97, de 18 de Novembro.

<sup>25</sup> De acordo com a Carta Social de 2001, publicado pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho, 71 % dos equipamentos sociais existentes em Portugal eram propriedade de Instituições Privadas de Solidariedade Social

<sup>26</sup> 87 % das respostas sociais em 2001, de acordo com os dados da Carta Social.

<sup>27</sup> O trabalho de Ferreira e Perdigão (1972) procedeu a um levantamento nacional dos serviços que empregavam Assistentes Sociais por campo de trabalho e sectores de actividade mas, na verdade, não procedeu a um recenseamento dos Assistentes Sociais que exerciam a sua actividade nesses serviços.

Nestes termos, parece sustentável estimar o efectivo de assistentes sociais, no mercado de trabalho, num valor que se situará em torno dos 8.000 activos, o que corresponde a um rácio de 80 Assistentes Sociais para 100.000 habitantes.

### **9.3. Estrutura do mercado de trabalho**

Os aspectos assinalados devem ainda ser reportados em relação à estrutura do mercado de trabalho dos assistentes sociais em Portugal. Assim, assiste-se quer a processos de dualização do mercado de trabalho, quer a dinâmicas de precarização das relações de trabalho.

Em primeiro lugar, importa assinalar a forte dualização do mercado de trabalho verificada entre o sector público (e empresarial) e o sector das organizações particulares de solidariedade social. Esta dualidade tem impactos a vários níveis profissionais: 1) estrutura de carreiras; 2) condições remuneratórias; 3) mecanismos de regulação profissional nas situações de trabalho. Existe, assim, em termos gerais, um núcleo central relativamente protegido, constituído pelos profissionais a desempenhar funções em entidades estatais, e um núcleo periférico, já hoje maioritário, mais desqualificado em termos de condições de exercício profissional e onde emerge, como particularmente crítica, a regulação das relações de trabalho (referência aos salários propostos para contratação de novos profissionais, desrespeito pelos títulos profissionais, precarização da relação laboral, entre outras situações).

Em segundo lugar, refira-se que a dinâmica de precarização da relação laboral é transversal aos dois núcleos em que se estrutura o mercado de trabalho, observando-se quer no sector público, quer no sector privado social, como atestam na administração pública a contracção da provisão definitiva como forma de relação de trabalho, e o crescimento dos contratos individuais de trabalho a termo indeterminado e a termo certo.

Refira-se ainda que, em Portugal, como nos demais países, regista-se uma forte feminização da profissão. Não existindo dados sistemáticos disponíveis, há, empiricamente, a percepção de que a massificação da oferta se tem traduzido numa maior procura da profissão pelos homens. Contudo, o levantamento exaustivo dos profissionais a exercer actualmente funções não existe, pelo que se torna, igualmente, impossível extrapolar dados exactos.

## **Capítulo III – Os profissionais do serviço social: caracterização dos percursos e práticas**

### **1. Introdução**

Neste capítulo apresentam-se e sintetizam-se os dados correspondentes às respostas dos 483 assistentes sociais constitutivos da amostra do inquérito por questionário realizado para este estudo. A análise está organizada em torno das quatro secções principais em que se estrutura o questionário: (1) caracterização sócio-demográfica dos respondentes, (2) habilitações e percurso académico, (3) condição perante o trabalho, e (4) auto-regulação profissional.

Como já foi referido, as duas últimas secções são as que mais directamente estão relacionadas com a profissão de assistente social e com a relevância social da constituição da Ordem Profissional dos Assistentes Sociais, sendo, por isso, aquelas que mais directamente respondem aos objectivos do presente estudo.

### **2. Caracterização sócio-demográfica dos respondentes**

Do total da amostra (Gráfico 1) fazem parte 436 mulheres (90,3%) e 46 homens (9,5%)<sup>28</sup>.

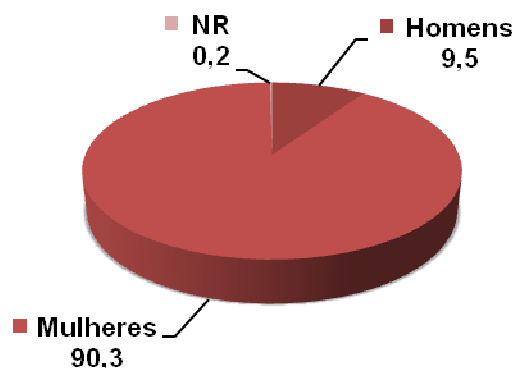
Trata-se, portanto, de uma amostra bastante feminizada, que corresponderá aproximadamente aos valores estimados para o universo português do serviço social, no qual as mulheres possuem uma grande preponderância numérica, confirmando, aliás, a tendência identificada no capítulo anterior.

---

<sup>28</sup> Apenas um inquirido não respondeu a esta questão (0,2%).

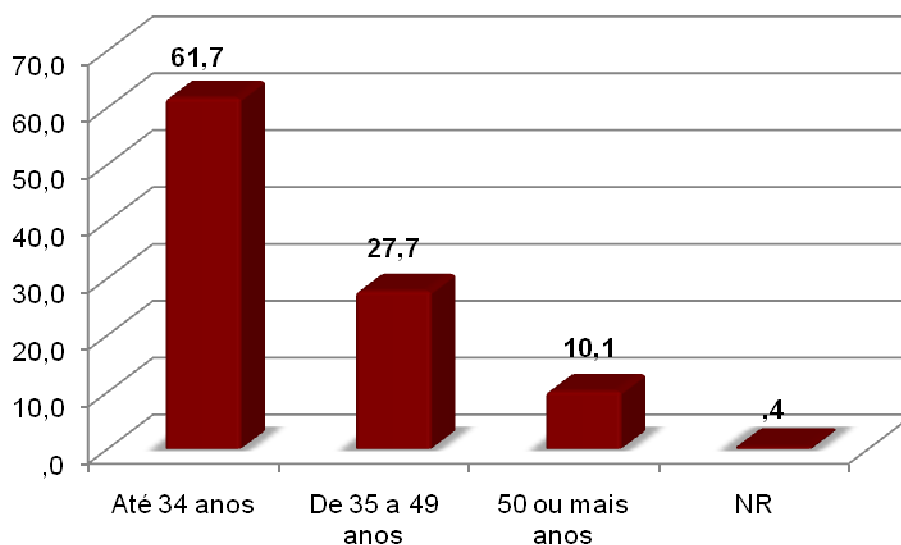


**Gráfico 1: Sexo dos respondentes (%)**



Em termos etários (Gráfico 2), destaca-se o grupo dos indivíduos com idades até 34 anos (298 indivíduos) que representa quase dois terços do total de respondentes. O grupo etário seguinte, dos 35 aos 49 anos, ultrapassa um quarto da amostra (134 indivíduos). Por fim, cerca de um décimo dos respondentes têm 50 ou mais anos<sup>29</sup>.

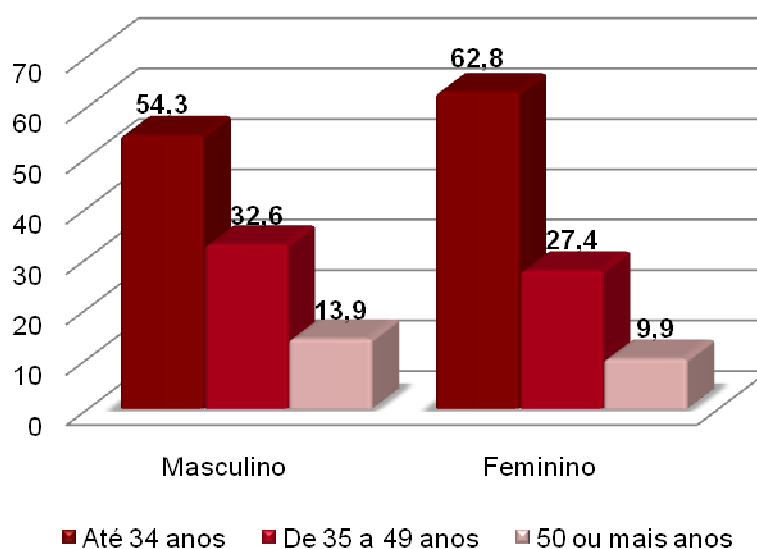
**Gráfico 2: Grupos etários dos respondentes (%)**



<sup>29</sup> Apenas dois inquiridos não responderam a esta questão (0,4%).

Para além de uma amostra bastante feminizada, ela é igualmente bastante jovem, como mostra o gráfico seguinte (Gráfico 3). De facto, trata-se de um conjunto de profissionais do serviço social com uma média etária de 34 anos e uma mediana de 31 anos, compreendida num intervalo de 43 anos, em que a idade do respondente mais jovem é de 21 e a do mais velho é de 64 anos.

**Gráfico 3: Grupos etários por sexo dos respondentes (%)**

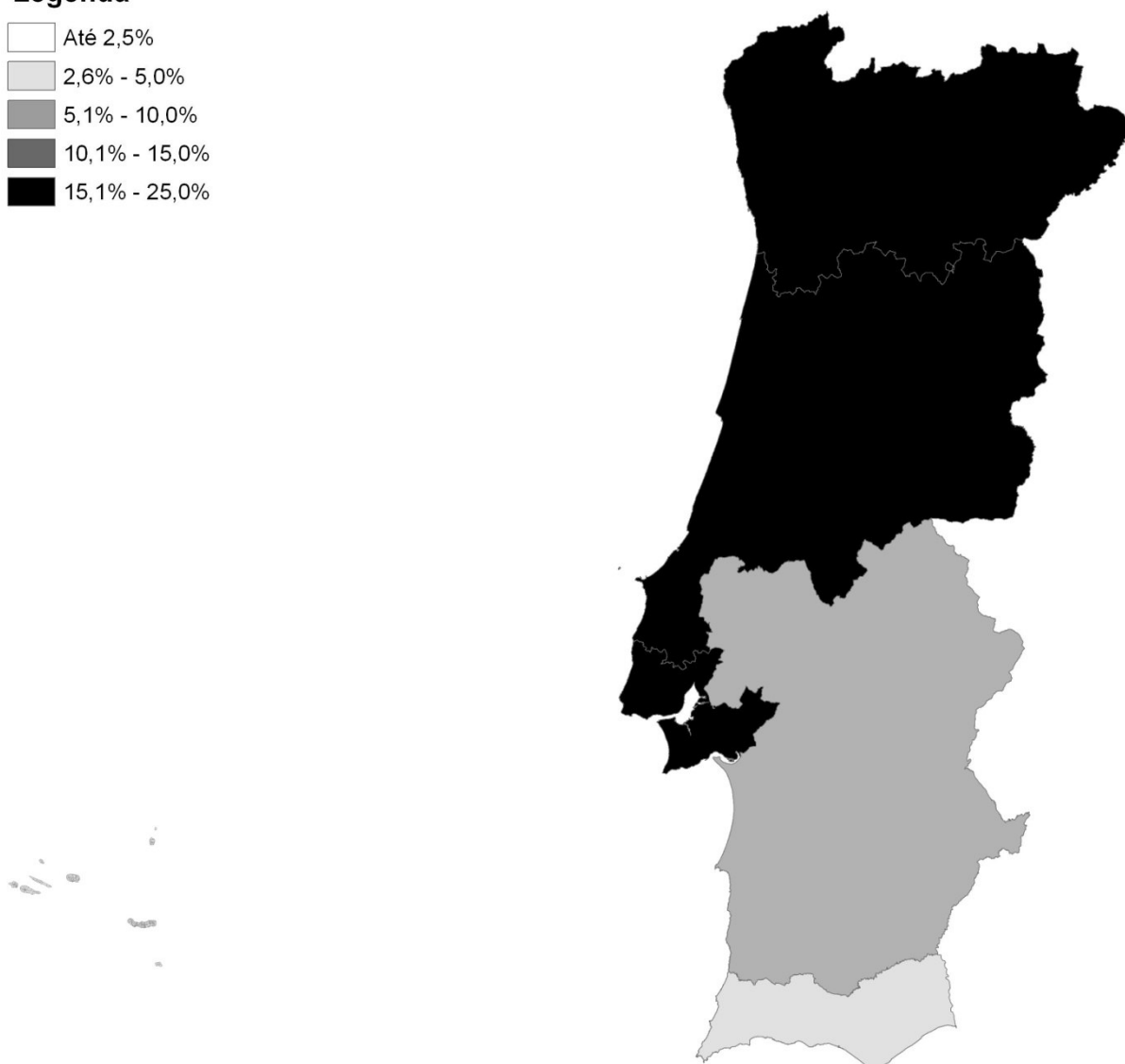
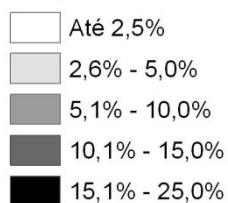


No que respeita ao local do domicílio profissional, e ao nível das NUT II<sup>30</sup>, o Norte, o Centro e Lisboa destacam-se claramente das restantes regiões de Portugal, representando, respectivamente, 29%, 26,7% e 26,3% do total de respostas. A proeminência destas três sub-regiões (NUT II) de Portugal é bastante visível na figura seguinte (Figura 1).

<sup>30</sup> NUT II - Nomenclatura das Unidades Territoriais para fins estatísticos, ao nível das 7 sub-regiões de Portugal: Norte, Centro, Lisboa, Alentejo, Algarve, Açores e Madeira.

**Figura 1: Domicílio profissional dos respondentes, por NUT II (%)**

**Legenda**



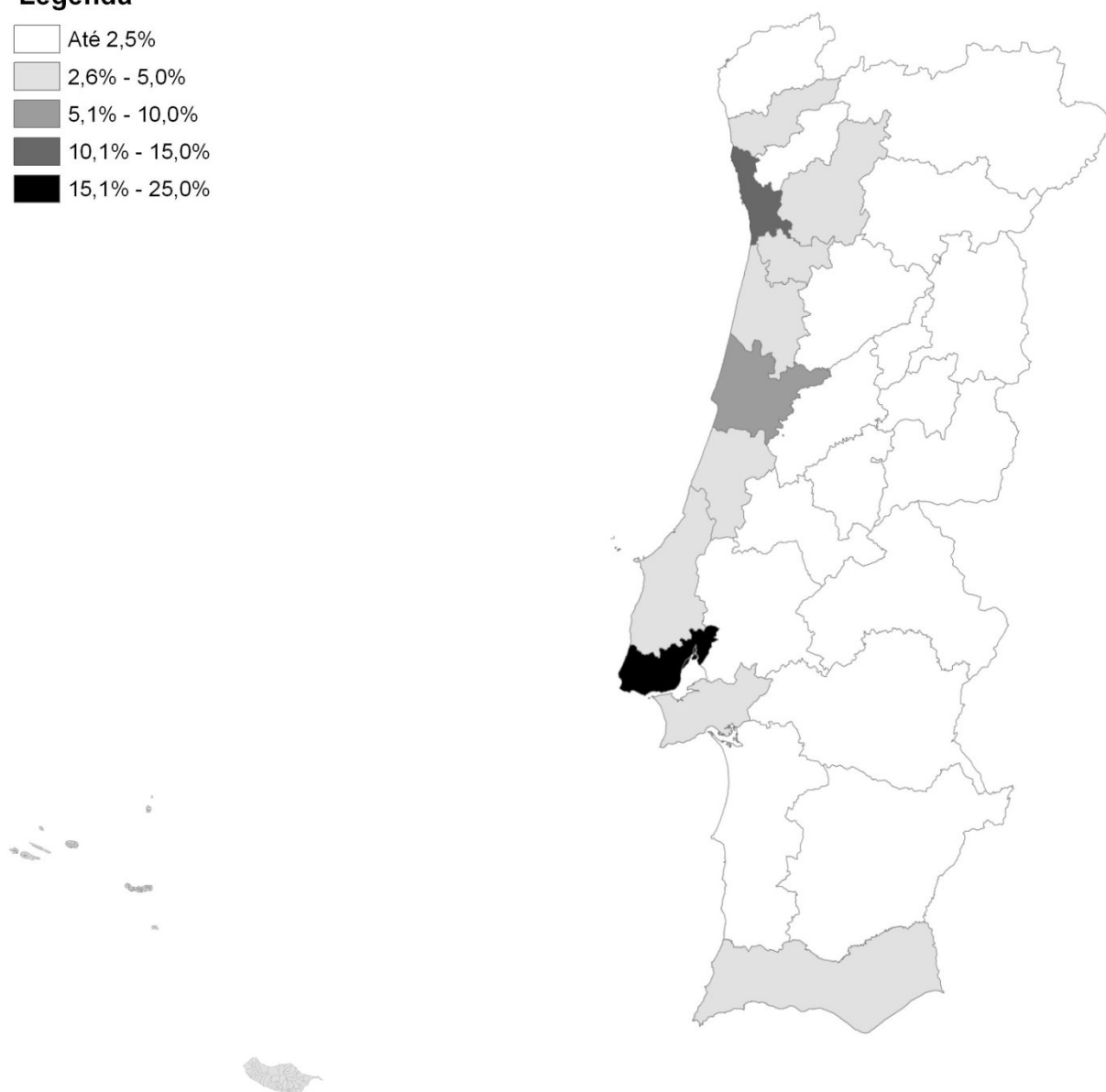
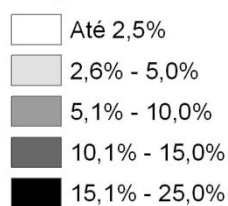
Em consequência, as quatro outras sub-regiões reúnem valores muito mais baixos: no Alentejo situam-se 7,2% dos domicílios profissionais dos inquiridos; no Algarve e nos Açores as percentagens são ainda mais baixas, com, 3,7% e 3,3% das respostas; por fim, a Madeira concentra apenas 2,1% das respostas<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> Há que referir, ainda, a ausência de resposta quanto ao concelho do domicílio profissional por parte de 1,7% dos respondentes.

**Figura 2: Domicílio profissional dos respondentes, por NUT III (%)**

**Legenda**



Desagregando estes dados (Figura 2), salienta-se claramente, em cada uma das grandes regiões com as taxas de resposta mais elevadas (Norte, Centro e Lisboa), uma sub-região<sup>32</sup> com mais respondentes: no Norte, destaca-se o Grande Porto, com 11,8% dos domicílios profissionais; no Centro, o Baixo Mondego, concentrando 7,2% das respostas; e, em Lisboa, evidencia-se a sub-região da Grande Lisboa, com a maior parte dos domicílios profissionais

---

<sup>32</sup> NUT III: Nomenclatura das Unidades Territoriais para fins estatísticos, ao nível das 30 sub-regiões, divididas a partir das NUT II.

de toda a amostra, 23,4%. Através destes valores, é possível concluir que a todas as outras sub-regiões cabem percentagens de resposta abaixo dos 5%.

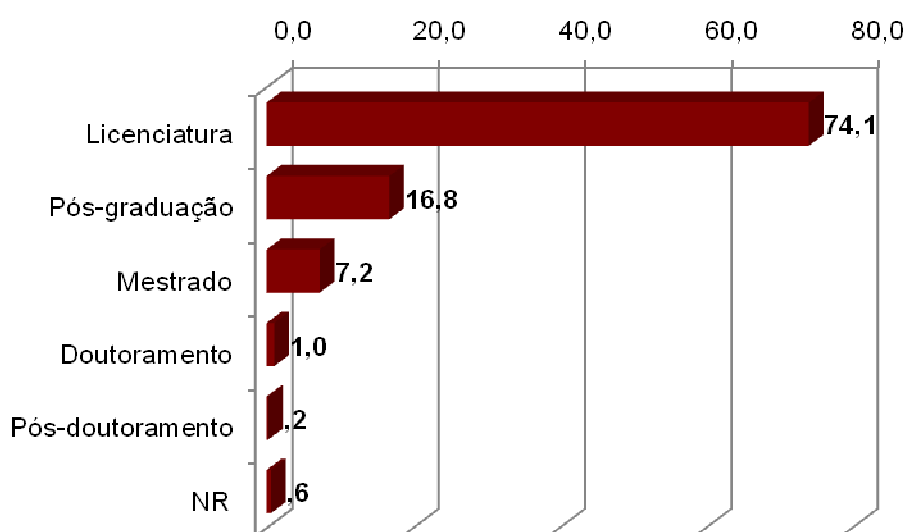
Mais, esta análise por NUT III mostra uma distribuição bastante desigual nas taxas de resposta, salientando-se a faixa litoral – desde o Grande Porto, a norte e até à Grande Lisboa, a sul – como a zona do país onde a mobilização para a resposta ao inquérito por questionário foi maior.

Acentua-se, assim, a litoralização da amostra respondente. Os concelhos do domicílio profissional situados nas sub-regiões do interior, pelo contrário, representam sempre menos de 2,5% do total de respostas obtidas. É preciso considerar aqui, no entanto, que o processo de inquirição teve como base a já referida listagem fornecida pela APSS, pelo que é possível que esta concentração no litoral do país seja efeito de um enviesamento original da listagem.

### 3. Habilitações e percurso académico

Relativamente ao nível de habilitações literárias (Gráfico 4), a amostra é constituída, maioritariamente, por assistentes sociais que terminaram uma licenciatura como nível mais elevado de formação académica. Encontram-se nesta situação 358 indivíduos, representando cerca de  $\frac{3}{4}$  da população respondente.

**Gráfico 4: Habilitações académicas dos inquiridos (%)**



Depois deste grupo, e com grande distância percentual, surge um conjunto de 81 assistentes sociais (representando 16,8% da amostra) que completaram uma pós-graduação e outro conjunto de 35 indivíduos (representando 7,2%) que terminaram um mestrado. As percentagens relativas aos níveis académicos seguintes são diminutas: apenas 1% dos respondentes completou um doutoramento e menos ainda um pós-doutoramento.

Se em termos de nível máximo de habilitações, a distribuição dos respondentes é relativamente uniforme, centrando-se na conclusão de uma licenciatura, o percurso académico para níveis seguintes é bastante mais diversificado.

Apenas 7 indivíduos concluíram um bacharelato antes da licenciatura, maioritária mas não exclusivamente na área do serviço social. A conclusão deste nível de ensino varia entre os anos de 1970 e 2007.

Tendo sido referido atrás que 358 indivíduos possuem uma licenciatura como nível mais elevado de habilitações académicas, no entanto, convém esclarecer que, além destes, mais 94 indivíduos concluíram uma licenciatura mas avançaram no percurso académico, o que faz elevar o total de licenciados para 452.

Entre esses 452 licenciados (Gráfico 5), a esmagadora maioria (96%) concluiu uma licenciatura em Serviço Social.

**Gráfico 5: Designação das licenciaturas dos respondentes (%)**



Entre os restantes, 0,9% concluíram uma licenciatura em Política Social e 0,4% em Ciências Sociais e Políticas. Por fim, 2,7% dos 452 indivíduos não forneceram a designação das respectivas licenciaturas.

Verifica-se uma clara hegemonia de três cidades portuguesas como os locais onde os respondentes realizaram as suas licenciaturas: Coimbra, com 130 respostas; Lisboa, com 120 respostas; e o Porto, com 87 respostas. Esta hegemonia está relacionada, antes de mais, com a evolução histórica da formação em Serviço Social no contexto nacional, tal como se descreveu atrás. Ainda assim, e considerando o carácter juvenil da amostra de respondentes, aquela hegemonia realça não só a importância que estes três centros urbanos ainda detêm no contexto nacional como, também, o facto de o ensino superior nestas três cidades continuar a exercer um efeito de atracção pela sua reputação. Para além delas, merecem destaque apenas Beja e Braga, com 20 e 16 respostas, respectivamente.

As datas de conclusão deste nível de ensino por parte dos respondentes variam entre os anos de 1967 e de 2009. É de referir, no entanto, que cerca de metade dos que concluíram uma licenciatura, fizeram-no de 2003 até à actualidade. Isto significa que se trata de uma amostra de profissionais do serviço social recentemente inseridos no sector, dado coerente com a distribuição etária da amostra.

No que respeita às pós-graduações, a grande maioria dos inquiridos – 78,5% – afirma não possuir este nível de habilitações literárias. Dos restantes, há que registar que 19,9% dos indivíduos possuem uma pós-graduação, 1,2% possuem duas pós-graduações e, ainda, 0,4% possuem três pós-graduações.

Mais uma vez, e tal como se verificou no respeitante aos bacharelatos, estas pós-graduações estão relacionadas maioritariamente mas não exclusivamente com a área do serviço social. A sua conclusão varia entre os anos de 1996 e de 2009, sendo que a maioria teve lugar a partir de 2005.

Entre os 483 inquiridos, cerca de 14% – 66 indivíduos – realizaram ou estão ainda a realizar um mestrado. Metade desses mestrados estão relacionados com a área do serviço social. Em relação aos restantes, eles repartem-se por áreas de estudo tão variadas como a saúde, a sociologia, a psicologia, a economia, o direito ou os estudos sobre família. O Instituto

Superior Miguel Torga, em Coimbra, o Instituto Superior de Serviço Social, em Lisboa, e os vários pólos da Universidade Católica Portuguesa destacam-se como as instituições que concederam ou concedem a maior parte destes graus.

As datas de conclusão deste nível de ensino por parte dos respondentes são posteriores a 1992 e, na maior parte, posteriores a 2006. Alguns respondentes apontam para 2010 como o ano de conclusão dos seus cursos.

Em relação aos níveis mais avançados, os respondentes que afirmam possuir doutoramento ou pós-doutoramento não forneceram informações suficientes para que seja possível proceder a uma caracterização dessas habilitações.

#### 4. Condição perante o trabalho

No que respeita à condição dos respondentes perante o trabalho (Gráfico 6), a grande maioria da amostra - 83%, que corresponde a 401 indivíduos - exerce uma actividade profissional.

Gráfico 6: Condição dos respondentes perante o trabalho (%)





Parte-se do pressuposto que estes indivíduos exercem tal actividade na área do serviço social, uma vez que 1,7% dos respondentes indicaram que exercem uma actividade mas noutra área profissional diferente. Há que realçar, no entanto, que se trata de um pressuposto não comprovável, na medida em que esta informação não era solicitada no questionário.

Com grande distância percentual surgem outros tipos de condição perante o trabalho. Os desempregados à procura do primeiro emprego representam 8,7% do total da amostra; os desempregados à procura de novo emprego, representam 2,9%; os reformados e os respondentes que se encontram numa situação distinta de todas as outras, representam 1% cada; e, por fim, os estagiários e os bolseiros de investigação, representam 0,6% de respostas cada.

Entre os indivíduos que já trabalharam - isto é, exceptuando os que estão à procura do primeiro emprego - cerca de 35% (153 respondentes) têm ou já tiveram mais do que uma actividade profissional na área do serviço social. Esse número varia entre um mínimo de 2 e um máximo de 8 actividades, sendo que a grande maioria (93,3%) desses 153 indivíduos teve entre 2 a 4 actividades profissionais.

Cruzando estes dados com os escalões etários dos respondentes (Gráfico 7), percebe-se claramente que a variedade ou a multiplicidade de actividades profissionais é uma situação mais característica dos respondentes mais jovens, ainda que à medida que o número de actividades aumenta o efeito da idade sobre a duração da carreira venha a reduzir o impacto dessa característica, como se verá de seguida.

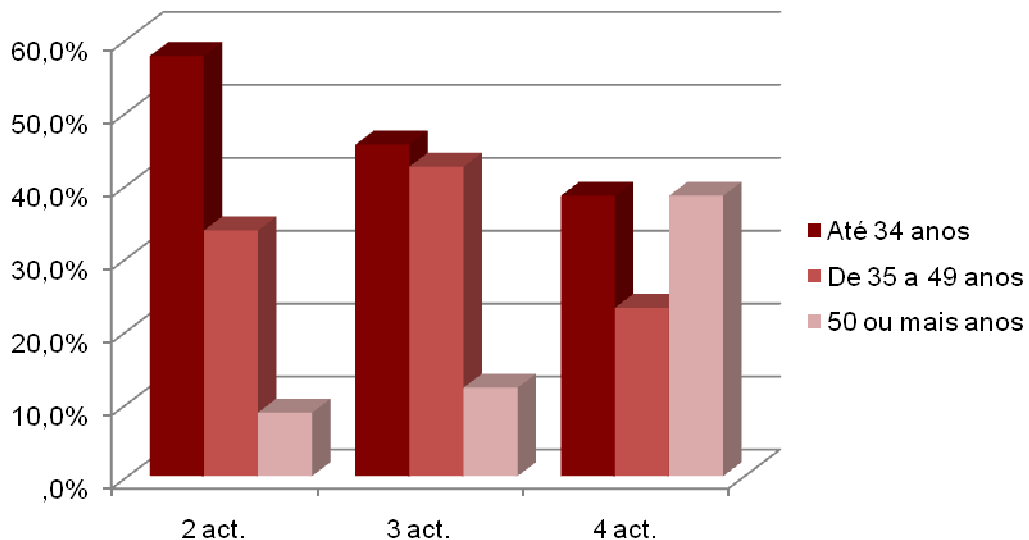
De facto, 57,6% dos respondentes que têm ou tiveram no passado duas actividades profissionais na área do serviço social têm até 34 anos, valor que desce para 33,7% entre os que têm de 35 a 49 anos e para 8,7% entre os que têm 50 ou mais anos.

A supremacia dos grupos mais jovens mantém-se entre os respondentes que têm ou tiveram três actividades profissionais na área do serviço social: 45,5% entre os que têm até 34 anos, 42,4% entre os que têm de 35 a 49 anos e apenas 12% entre os que têm 50 ou mais anos.

Esta tendência começa, no entanto, a perder força a partir das quatro actividades profissionais na área do serviço social, pelo efeito da idade sobre a duração das carreiras - no

caso das quatro actividades, as maiores percentagens são partilhadas entre os respondentes que têm até 34 anos e os que têm 50 ou mais anos de idade.

**Gráfico 7: N.º de actividades profissionais por escalão etário dos respondentes (%)**



No conjunto dos respondentes com 5 ou mais actividades esta distinção deixa, de facto, de ser pertinente, até pelos baixos valores de indivíduos que passaram por esta variedade de actividades profissionais na mesma área.

Em termos de situação perante a profissão actual ou a última que os respondentes tiveram no passado (Quadro 4), há uma clara maioria dos que são trabalhadores por conta de outrem com um contrato por tempo indeterminado: representam 64,5% do total de respostas válidas – tendo em conta que 42 indivíduos nunca trabalharam e 10 não responderam à questão.

Verifica-se, por outro lado, que uma grande percentagem de respondentes trabalha igualmente por conta de outrem mas com um contrato a termo certo, cerca de um quarto da amostra. Ainda por conta de outrem, mas com uma situação profissional menos esclarecida, encontram-se 3,2% dos respondentes, com recibos verdes.

#### Quadro 4: Situação profissional dos respondentes (%)

Situação Profissional	% Válida
Trab. por conta de outrem (contrato por tempo indeterminado)	64,5
Trab. por conta de outrem (contrato a termo)	25,3
Trab. por conta de outrem a “recibos verdes”	3,2
Trab. independente/ Prof. liberal	1,2
Empregador/ Trab. autónomo com pessoas ao serviço	0,5
Bolseiro de investigação	0,2
Estagiário	3,0
Outra situação	2,1
Total	100,0

As restantes situações apresentam proporções menos significativas: 3% dos respondentes são estagiários, 2,1% encontram-se numa situação distinta de todas as outras e 1,2% dos respondentes são profissionais liberais. Menos de 1% dos indivíduos são empregadores ou trabalhadores autónomos com pessoas ao serviço, ou bolseiros de investigação.

Embora uma parte considerável da amostra possua um vínculo de trabalho estável, com um contrato por tempo indeterminado, verifica-se igualmente que, para além dos desempregados à procura de primeiro emprego (42 respondentes) – não contabilizados nesta tabela – há uma parte considerável (cerca de um terço) dos respondentes que possuem vínculos de trabalho precários.

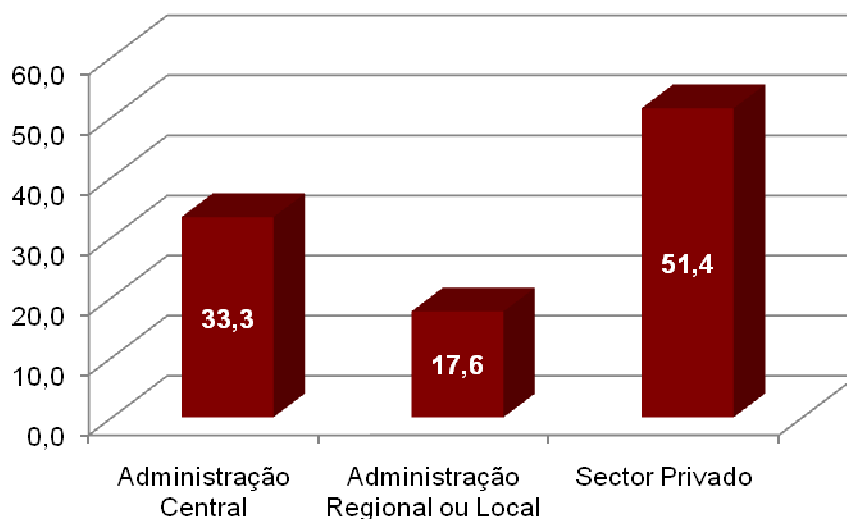
Resta, para já, analisar, por um lado, o tipo de instituições ou empresas onde exercem as suas profissões actuais ou a última que exerceram no passado e, por outro, o tipo de funções que aí exercem ou exerciam.

Do Gráfico 8 resulta que – excluindo os 42 indivíduos à procura de primeiro emprego e os 27 que não forneceram esta informação –, de um total de 414 respostas válidas, um terço dos respondentes exercem ou exerceram a sua actividade profissional na Administração Central, 17,6% na Administração Regional ou Local, e uma maioria de 51,4% exerce ou exercia a profissão no Sector Privado, lucrativo ou não lucrativo.

Somando estas percentagens, percebe-se que elas não resultam num total de 100%, mas sim em 102,4%, o que se justifica pela existência de respondentes com mais do que um sector

para o exercício da profissão e, por vezes, com mais do que um local no quadro do mesmo sector.

**Gráfico 8: Sector de exercício da profissão (%)**



Através de uma concatenação destes dados, apresentada no quadro seguinte (Quadro 5) é possível um melhor entendimento desta situação.

**Quadro 5: Sector e local do exercício da profissão (%)**

Sector e Local de exercício da profissão	N	% Válida
Trabalha/trabalhou na Administração Central	131	31,6
Trabalha/ trabalhou na Administração Central e na Administração Regional ou Local	1	0,2
Trabalha/trabalhou na Administração Central e num local no Sector Privado	6	1,4
Trabalha/trabalhou na Administração Regional ou Local	69	16,7
Trabalha/trabalhou na Administração Regional ou Local e num local no Sector Privado	2	0,5
Trabalha/trabalhou na Administração Regional ou Local e em dois locais no Sector Privado	1	0,2
Trabalha/trabalhou num local no sector privado	199	48,1
Trabalha/trabalhou em dois locais no sector privado	5	1,2

Fica claro, assim, que a percentagem de quem trabalha, exclusivamente, no sector privado desce para 49,3%, em um ou mais do que um local. Acontece que a estes 49,3% se somam 1,4% que acumulam o sector privado com a Administração Central e 0,7% que aliam o privado à Administração Regional ou Local. Há ainda o caso de um respondente que exerce a sua actividade em ambas as Administrações Central e Regional ou Local.

As combinações de actividades profissionais em diferentes sectores são, desta forma, mais heterogéneas e complexas do que à partida se esperaria.

No que respeita à Administração Central, destacam-se o Ministério da Saúde e o Ministério do Trabalho e Segurança Social por serem os empregadores de, respectivamente, 73 e 45 respondentes. O Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior acolhe 4 respondentes e o Ministério Administração Interna acolhe 3. Com 2 respondentes cada incluem-se os Ministérios das Finanças e Administração Pública e do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Por fim, somente com um indivíduo cada, há que registar o Ministério da Justiça e a Presidência do Conselho de Ministros.

Na Administração Regional ou Local, as Câmaras Municipais surgem como os locais de trabalho principais, com 49 respostas. As Juntas de Freguesia são o local de trabalho de 11 respondentes e, por fim, os Governos Regionais dos Açores e da Madeira acolhem, respectivamente, 10 e 3 indivíduos.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social constituem-se como o principal local de trabalho dos respondentes, não só do sector privado, mas do total da amostra, acolhendo 169 respondentes. Por outro lado, 27 respondentes exercem as suas actividades profissionais em Empresas e 14 em Organizações Não Governamentais. As Cooperativas, as Associações de Desenvolvimento Local e as Associações Sindicais são, por fim, os locais de exercício da profissão de 6, 2 e 1 indivíduos, respectivamente.

Para além destes respondentes que se posicionam num dos três sectores de actividade profissional, 24 indivíduos afirmam encontrar-se numa situação distinta de todas as anteriores.

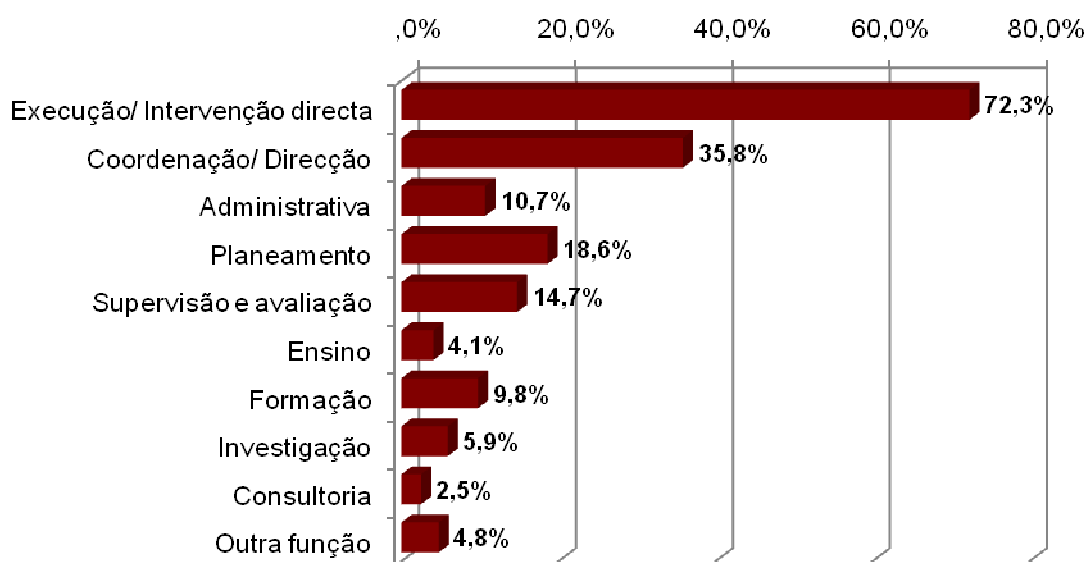
Através do gráfico seguinte (Gráfico 9), é possível analisar as funções que os respondentes desempenham, ou desempenham na última profissão que tiveram no passado. Os dados

referem-se a 441 indivíduos, deixando de fora os 42 que estão desempregados à procura de primeiro emprego.

No conjunto de todas as funções, a execução ou intervenção directa destaca-se como aquela que é desempenhada por mais indivíduos – 72,3%, que corresponde a 319 respondentes.

Com percentagens já muito distantes, surgem depois a coordenação ou a direcção, com 35,8%, e o planeamento, com 18,6% – correspondendo, respectivamente, a 158 e 82 respondentes.

**Gráfico 9: Funções desempenhadas no exercício da profissão (%)**



As percentagens continuam a baixar, situando-se nos 14,7% para a supervisão e avaliação, nos 10,7% para a função administrativa, e nos 9,8% para a formação. Por fim, 5,9% dos respondentes dedicam-se à investigação, 4,1% ao ensino e 2,5% à consultoria.

Há que referir, ainda, que 4,8% dos indivíduos se posicionam numa situação diferente de todas as anteriores já referidas.

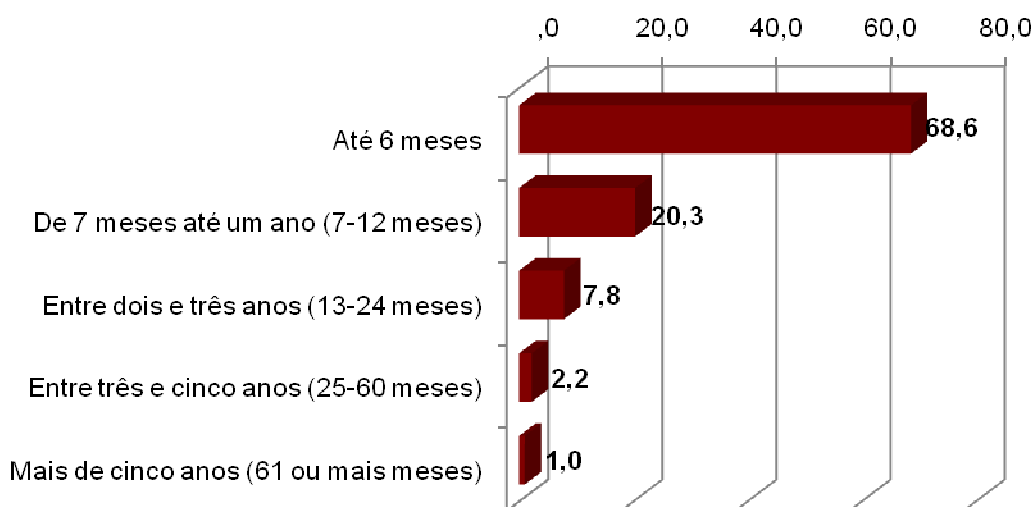
Como é notório pelo gráfico acima, as percentagens totais ultrapassam em muito os 100%, o que significa que, nas suas actividades profissionais, os respondentes desempenham ou

desempenhavam no passado mais do que uma função. Excluindo aqueles que se posicionam nessa outra situação, estatisticamente os respondentes desempenham, em média, 1,83 funções cada, mas o seu número varia entre um mínimo de uma e um máximo de 8 funções.

Detalhadamente, 60,1% dos respondentes desempenham uma função apenas, 18,1% afirmam exercer 2 funções e 10,2% desempenham 3 funções. Com 5% de indivíduos cada, surgem as situações de desempenho de 4 e 5 funções. Por fim, entre 6 e 8 funções situam-se 1,7% dos respondentes.

Exceptuando novamente os 42 indivíduos à procura de primeiro emprego e 33 que não forneceram informação, a maioria – 68,8%, 280 indivíduos – demorou até 6 meses a encontrar o primeiro emprego após a formação na área do serviço social (Gráfico 10).

**Gráfico 10: Período de tempo até ao primeiro emprego (%)**



Por outro lado, cerca de 20% dos respondentes precisaram de um período entre 7 e 12 meses até encontrarem o primeiro emprego. Isto significa que uma esmagadora maioria – cerca 89% dos respondentes – conseguiram o seu primeiro emprego depois da formação na área do serviço social em menos de um ano.

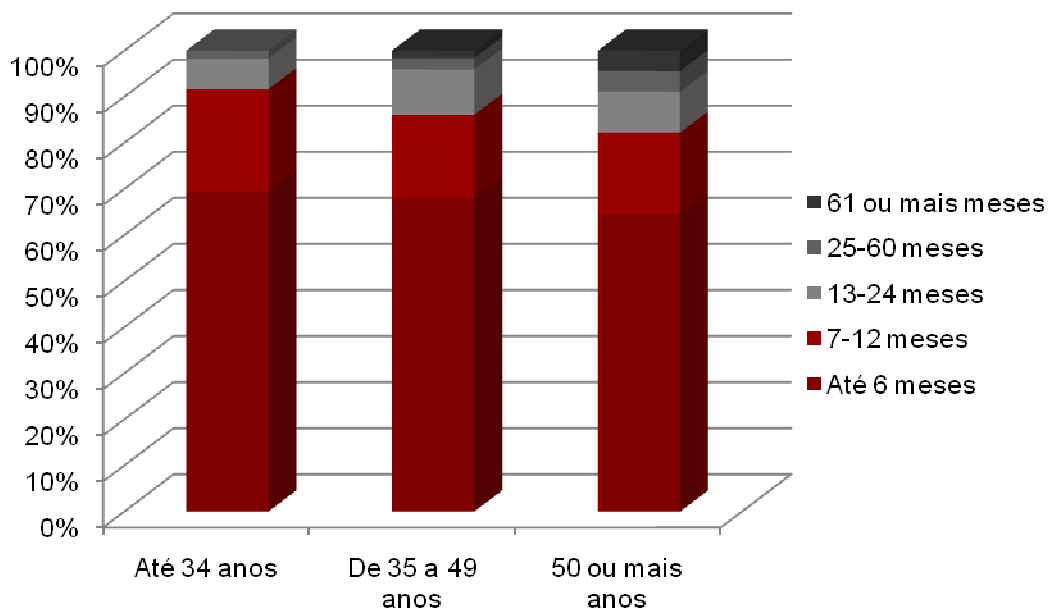
Pelo contrário, 7,8% demoraram entre um e dois anos (13 a 24 meses) e, para períodos maiores, as percentagens baixam drasticamente: para 2,2% para os indivíduos que

demoraram entre três e cinco anos (25 e 60 meses) e para 1% para os que demoraram mais do que cinco anos (61 ou mais meses).

O intervalo de tempo para encontrar o primeiro emprego após a formação varia entre um mínimo de zero meses e um máximo de 120 meses, acrescentando-se que, em média, os respondentes demoram 7,15 meses. Há que referir, no entanto, que dada a dispersão acentuada dos dados, entre intervalo apresenta um desvio padrão elevado - de 11,5 meses.

A análise por grupos etários não revela diferenças significativas. Ainda assim, vale a pena olhar para a distribuição dos períodos de tempo até encontrar o primeiro emprego por escalões etários dos respondentes (Gráfico 11).

**Gráfico 11: Período de tempo até ao primeiro emprego por grupos etários (%)**



Como seria de esperar, os três grupos etários apresentam as percentagens mais elevadas no que respeita ao período mais curto até encontrar emprego após a formação. Para o período entre 7 e 12 meses, nota-se uma proporção mais elevada no grupo dos respondentes que têm até 34 anos de idade.



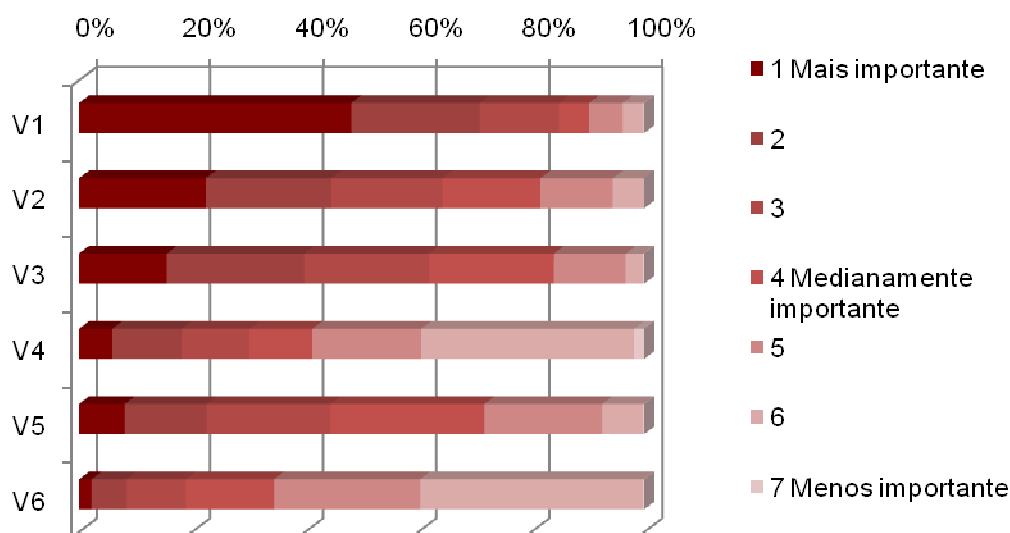
Pelo contrário, considerando os respondentes que demoraram entre 3 a 5 anos ou mais de 5 anos a encontrar emprego depois da formação em serviço social, as maiores proporções encontram-se entre aqueles que têm 50 ou mais anos de idade.

## 5. Auto-regulação profissional

Passa-se agora a analisar as respostas dos inquiridos a um conjunto de questões relacionadas directamente com a criação de uma Ordem de profissionais do serviço social.

No conjunto dos 483 respondentes, é notória a importância atribuída à criação da Ordem. De facto, 98,8% dos respondentes – o que corresponde a 477 dos 483 – manifestam a sua concordância face à criação desta instância de auto-regulação profissional. Os restantes 6 inquiridos não se expressam, no entanto, contra a constituição da Ordem, preferindo não fornecer resposta à questão.

**Gráfico 12: Vantagens da constituição da Ordem Profissional (%)**



**Legenda:**

- V1: Assegurar a defesa dos interesses da profissão e dos associados
- V2: Melhorar a visibilidade e credibilidade pública da profissão
- V3: Fazer respeitar o código deontológico e exercer jurisdição disciplinar
- V4: Garantir o exclusivo do emprego na área profissional para os seus associados
- V5: Promover a valorização profissional e científica dos associados
- V6: Acompanhar e avaliar as licenciaturas em Serviço Social

No que respeita às vantagens que adviriam da constituição de uma Ordem Profissional dos Assistentes Sociais<sup>33</sup> (Gráfico 12), os respondentes apontam, maioritariamente, para a “defesa dos interesses da profissão e dos associados” e para a “melhoria da visibilidade e credibilidade da profissão”. Estes itens receberam, respectivamente, 48,2% e 22,4% das respostas para as vantagens mais importantes entre as sugeridas.

As vantagens da Ordem Profissional para “fazer respeitar o código deontológico e exercer jurisdição disciplinar”, bem como para “promover a valorização profissional e científica dos associados”, receberam, pela ordem apresentada, 15,5% e 8,1% de respostas no sentido de serem as vantagens mais importantes.

Para uma melhor e mais facilitada leitura destes dados, mostra-se relevante reunir em grandes grupos as respostas obtidas: num primeiro grupo, as três primeiras categorias de importância (da pontuação 1 a 3); num segundo grupo a categoria intermédia já existente; e num terceiro grupo, as três últimas categorias de importância (da pontuação 5 a 7). O gráfico seguinte (Gráfico 13) mostra os resultados por grandes grupos.

Percebe-se que a “defesa dos interesses da profissão e associados”, bem como a “visibilidade e credibilidade pública da profissão” são, de facto, as prioridades dos respondentes no que respeita à importância da constituição da Ordem Profissional, mas logo seguidas do “respeito pelo código deontológico e jurisdição disciplinar”, relevância que não estava clarificada através da análise anterior.

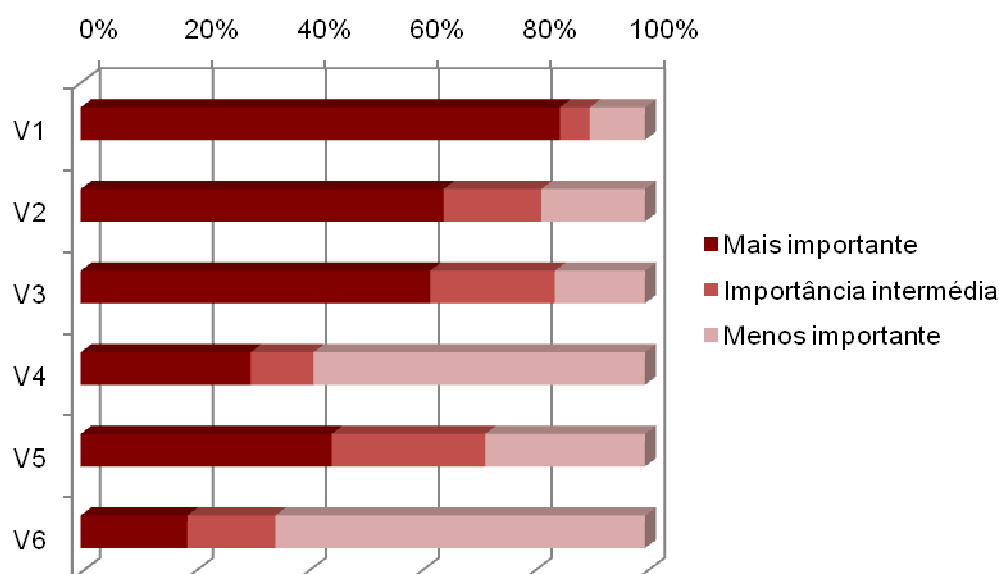
Com uma posição intermédia e talvez ambígua surge a “valorização profissional e científica dos associados”, aspecto que reúne percentagens elevadas como sendo uma vantagem de importância mediana ou menor.

Por fim, a garantia do “exclusivo do emprego na área profissional para os associados” e o “acompanhamento e avaliação das licenciaturas em Serviço Social” surgem, como já era visível no gráfico 12, como os aspectos que os indivíduos valorizam menos.

---

<sup>33</sup> Nesta questão, pedia-se aos respondentes que se posicionassem face a uma série de 6 vantagens diferentes sugeridas e uma “outra” em aberto, e que as classificassem segundo uma escala de importância, atribuindo o valor “1” à vantagem mais importante, “2” à segunda vantagem mais importante, e assim sucessivamente, até ao valor “7” para a vantagem menos importante. No gráfico 12 apresentam-se os resultados em função desta escala.

**Gráfico 13: Vantagens da constituição da Ordem Profissional, por grandes grupos de opinião (%)**



**Legenda:**

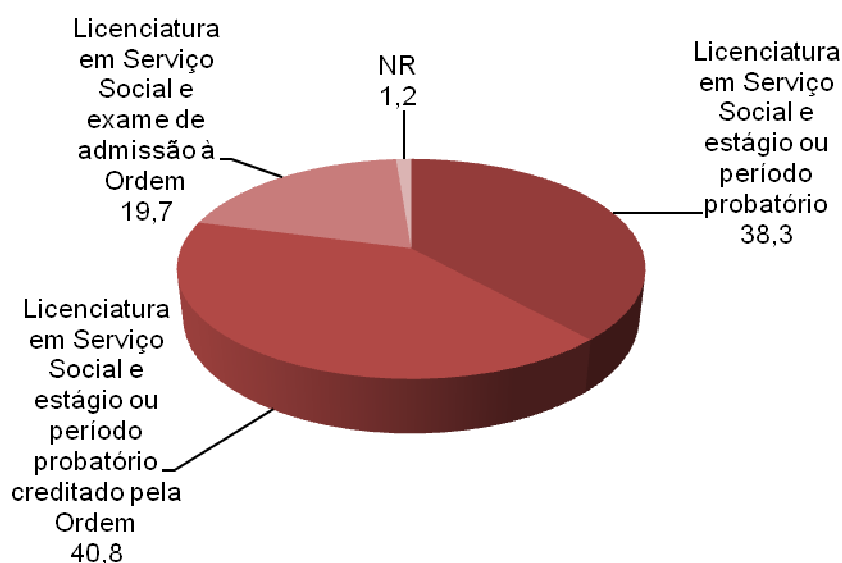
- V1: Assegurar a defesa dos interesses da profissão e dos associados
- V2: Melhorar a visibilidade e credibilidade pública da profissão
- V3: Fazer respeitar o código deontológico e exercer jurisdição disciplinar
- V4: Garantir o exclusivo do emprego na área profissional para os seus associados
- V5: Promover a valorização profissional e científica dos associados
- V6: Acompanhar e avaliar as licenciaturas em Serviço Social

Entre os respondentes é, no entanto, notória a importância atribuída à Ordem no que respeita ao impacto da sua criação sobre a regulação da profissão: 59,4% e 34,1% consideram que a constituição da Ordem Profissional poderá vir a ter um impacto, respectivamente, “elevado” ou “muito elevado” na regulação da profissão de assistente social. Pelo contrário, são poucos os respondentes que se colocam numa posição distinta: 5,2% afirmam que esse impacto “não será elevado nem reduzido” e apenas 1,3% consideram que a Ordem terá um impacto “reduzido”.

Resta referir que nenhum dos respondentes optou pela categoria mínima de impacto sugerida no questionário - “muito reduzido”.

Uma última questão presente no questionário está relacionada com os requisitos adequados à admissão dos indivíduos na Ordem Profissional (Gráfico 14).

**Gráfico 14: Opinião sobre os requisitos na admissão à Ordem (%)**



É possível perceber, através do gráfico anterior, que os respondentes se encontram de certa forma divididos entre duas possibilidades de admissão: aquela que obriga a uma licenciatura em serviço social e estágio ou período probatório creditado pela Ordem, e aquela que pressupõe igualmente uma licenciatura em serviço social e estágio ou período probatório, mas sem referência à creditação pela Ordem. Respectivamente, estas duas opções distintas contam com 40,8% e com 38,3% das respostas.

Por outro lado, a opção restante - uma licenciatura em serviço social e exame de admissão à Ordem - é escolhida por 19,7% dos respondentes.

Em suma, a importância que é atribuída a uma Ordem Profissional goza de amplo consenso entre os assistentes sociais que constituem a amostra.

Quanto os princípios da sua operacionalização as opiniões divergem mais, debatendo-se, sobretudo, o papel da Ordem na creditação de um período probatório necessário à admissão individual. Porventura tendo em conta esta diversidade de opiniões o Projecto de Estatutos da Ordem deixa em aberto a possibilidade de poder ser exigida aos candidatos a inscrição a realização de estágio e a prestação de provas de aptidão (artº 9º, 2.).

## **Capítulo IV – Os discursos dos profissionais do serviço social**

### **1. Introdução**

No presente capítulo desenvolve-se a análise das entrevistas realizadas<sup>34</sup> de acordo com as seguintes categorias analíticas: (1) caracterização sócio-demográfica dos entrevistados; (2) formação académica; (3) áreas de intervenção e funções; (4) representações sobre a profissão; (5) expectativas face à evolução da procura dos serviços prestados; (6) desafios à profissão; (7) profissões concorrentes; (8) autonomia face a outras profissões; (9) opinião, expectativas e interesse público da constituição da Ordem dos Profissionais do Serviço Social.

### **2. Caracterização sócio-demográfica dos profissionais de serviço social entrevistados**

Num primeiro momento, procedeu-se à realização de vinte e uma entrevistas a pessoas com formação em Serviço Social, contactadas aleatoriamente de acordo com os critérios desenvolvidos na nota metodológica deste relatório. Posteriormente, foram realizadas nove entrevistas a profissionais que, pela sua posição institucional, demonstraram ser detentores de uma reflexão aprofundada relativamente às questões colocadas no decurso das entrevistas.

Considerando as características sócio-demográficas dos entrevistados, constata-se que do total de trinta profissionais entrevistados apenas duas entrevistas foram efectuadas a profissionais do sexo masculino, estando esta amostra de acordo com o universo de assistentes sociais em Portugal. Por outro lado, relativamente à variável etária, verifica-se que 50% dos entrevistados estão incluídos no escalão etário inferior a 35 anos, 20% estão entre os 35 e 50 anos e 30% das entrevistas foram efectuadas a profissionais com mais de 50 anos.

---

<sup>34</sup> Conforme mencionado no capítulo metodológico, todas as entrevistas realizadas foram gravadas (mediante autorização dos entrevistados) e transcritas. Num momento posterior, procedeu-se à definição de categorias e à sua análise de conteúdo.

Relativamente ao momento em que concluíram a formação em Serviço Social, constata-se que a situação dos profissionais entrevistados se situa num largo espectro temporal, desde a década de 60 até à actual década. Da amostra de profissionais entrevistados, a pessoa que há mais tempo concluiu a sua formação fê-lo em 1967, enquanto que a que concluiu há menos tempo fê-lo em 2007, ano em que 3 entrevistadas terminaram a sua formação.

A título de exemplo, refira-se ainda que, para além da formação em Serviço Social, foi entrevistado um profissional com licenciatura também em Sociologia e quatro profissionais com formação pós-graduada, dois com mestrado e dois com doutoramento.

Relativamente à caracterização das funções profissionais dos entrevistados, verifica-se uma significativa diversidade, traduzida em funções como o apoio domiciliário, funções de direcção e coordenação de instituições com valências no domínio do serviço social, cargos de direcção em organizações representativas dos profissionais e actividades de serviço social, entre outras. Uma análise mais detalhada das funções pode ser observada na tabela 1, apresentada em anexo.

### **3. Formação académica**

No que diz respeito à adequação da formação académica ao exercício profissional, os entrevistados tendem a concordar, de forma generalizada, com a importância dessa formação, embora se verifiquem algumas reticências face aos planos curriculares, sobretudo devido a excessos de carga teórica e carências de formação prática. Entre as respostas obtidas, destacam-se os argumentos positivos relacionados com o estágio de formação, a duração do curso e os recursos que proporcionou para posteriormente exercer a profissão.

A minha licenciatura ainda foi de cinco anos e nós ainda tivemos a divisão em ramos, por isso, foi completamente adequada, sim. (Ent. 18)

A formação inicial de licenciatura foi muito boa, quer do ponto de vista teórico, quer do ponto de vista metodológico, abriu-nos um horizonte. Isto é uma profissão transversal a vários sectores, e acho que a minha formação me permitiu ter uma abertura, adquirir um posicionamento metodológico que me permite inserir em qualquer sector de actividade, quer do ponto de vista de análise desse sector e dos problemas que aí estão, quer da forma como esta profissão pode lá trabalhar. (Ent 26)

Reconhecida a importância da formação académica para o desempenho profissional, considera-se também que o contexto laboral, pelas suas especificidades e pela diversidade de áreas de intervenção, implica uma aprendizagem contínua em contexto de trabalho que, complementada com a aprendizagem académica, contribui para o melhor exercício profissional.

Apesar do curso ter uma vertente muito teórica, depois a prática é que acaba por nos dar algum tipo de estaleca e de experiência para, no dia-a-dia, ajustarmos os conhecimentos àquilo que fazemos na nossa vida profissional. Portanto, penso que sim, que deu a base para as funções que exerço. (Ent. 1)

A formação académica é importante, porque nos dá alguma base da nossa intervenção, mas depois tem a ver também connosco, com as nossas características pessoais e com a nossa disponibilidade para depois nos irmos integrando aos novos desafios e às novas áreas de intervenção e ao que nos for solicitado. (Ent. 5)

Como todos os cursos, a parte teórica acaba por ter pouca tradução depois na prática. Mas há bases que acabam por ser importantes, quanto mais não seja numa primeira fase, depois a experiência vai dando o resto do traquejo. Mas há conteúdos que são importantes para nós termos alguma noção. (Ent. 8)

É consensual o reconhecimento de que existem limitações na formação académica inicial que têm de ser complementadas por formação continuada posterior. Apesar de aquela ser importante para o trabalho que se venha a fazer no campo do Serviço Social, não cobre todo o universo laboral, nem tão pouco consegue prever as transformações que esse mesmo campo irá sofrer. Assim, afigura-se fundamental a formação contínua, com investimento noutras áreas, a actualização permanente relativamente às políticas e à legislação aplicáveis no específico domínio de trabalho. Em síntese, a importância da aprendizagem ao longo da vida esteve muito presente nas respostas obtidas em sede das entrevistas realizadas.

Inicialmente acho que sim, mas depois, obviamente, tenho vindo a aprofundar a minha formação, investindo noutras áreas. (Ent. 9)

É claro que nós temos que nos actualizar sempre, porque muda sempre um bocadinho o contexto, toda a conjuntura. Uma pessoa tem sempre que se actualizar. Por exemplo, face às novas políticas, o rendimento social de inserção, o complemento social para idosos, com que nós trabalhamos todos os dias, e que temos que nos ir adaptando, ir estudando a legislação. (Ent. 14)

Eu considerei na época que tivemos uma visão global e transversal que nos deu bases de trabalho muito importantes, deu-nos uma visão global das várias áreas, das várias problemáticas e, principalmente, das questões da economia, a psicologia, a história, métodos e técnicas. Eu penso que o curso, na altura, deu as ferramentas principais e importantes para o desenvolver da função. Claro que, como todos os profissionais, quando se tem um grau

académico, não pára ali o conhecimento. Por isso, as pessoas deverão ir sempre actualizando, melhorando. (Ent. 28)

Contudo, outros entrevistados, embora concordando que a formação foi efectivamente adequada, dão respostas condicionais, ou seja, reconhecem e lamentam o défice de formação prática que lhes desse a conhecer, de forma concreta e pragmática, o universo de acção do Serviço Social. Há nestas respostas o assumir de uma descoincidência entre uma dimensão teórica e reflexiva presente na formação, e uma dimensão prática e instrumental, inexistente ou insuficiente para a abordagem da complexa realidade, com que se deparam no exercício da sua profissão.

Foi adequada mas eu acho, entretanto talvez já esteja diferente a nível curricular, que falta muita prática. Porque a nossa área, o nosso serviço, conforme as diferentes áreas em que trabalhamos, também é diferente. O princípio é o mesmo, mas eu acho que havia mais necessidade de prática a nível do curso para a pessoa sair mais preparada para certas situações. (Ent. 3)

Tive duas ou três cadeiras que foram uma base mas, sinceramente, acho que é um curso muito teórico, que deveria ter uma carga prática muito maior, porque o nosso trabalho é muito prático, muito de terreno. (Ent. 21)

Essa questão é um bocado complicada. Se me deu uma panorâmica geral para eu entender o mercado, aí sim. Se me deu os instrumentos que tinha mais necessidade para trabalhar o mercado de trabalho, aí já começam algumas questões (...). Quando saímos do curso com a ideia de que faltava ali qualquer coisa, e qualquer coisa é mediar a parte académica com a parte profissional. Nessa mediação houve uma falha na formação, que acho que ao longo dos anos se ampliou. Não se colmatou e ampliou-se. Ou seja, não me faltou saber o que era serviço social, não me faltou saber quais são as áreas de intervenção do serviço social, não me faltou a generalidade, mas depois ao chegar ao mundo de trabalho alguns instrumentos faltaram. (Ent. 27)

O assumir de um défice prático na formação, é quase concomitante com o reconhecimento de uma excessiva formação teórica cuja pertinência curricular é questionada para uma posterior integração na vida activa.

Nessa área acho que falha um bocadinho em termos práticos da universidade. Em termos teóricos, claro que eu tirei o curso ainda eram 5 anos e, de facto, parte teórica tivemos muita que às vezes nós pensamos para que é que fizemos isto ou aquela cadeira, quando sentimos que falta mesmo é de muita parte prática que não fizemos, como elaborar relatórios, como fazer entrevistas, acho que por aí falhou um bocadinho. (Ent. 6)

Eu acho que os cursos de Serviço Social são muito, muito teóricos e não tem uma parte tão prática que nos permita chegar ao mercado de trabalho e depois aplicar na prática esses conhecimentos. É claro, toda a informação, todos os conhecimentos, todas as teorias e



políticas que estudámos, se aplicam. Mas devia haver uma parte mais prática que nos permitisse chegar e aplicar esses conhecimentos mais práticos. (Ent. 14)

Mas nem todos os entrevistados questionam o campo teórico. Há um reconhecimento de que a dimensão prática do currículo e posteriormente o exercício profissional têm de ser fundamentados numa reflexão teórica, para que a realidade seja entendível e as práticas profissionais tenham sentido e possam ser racionalizadas. Por isso, alguns entrevistados foram reconhecendo, ao longo do exercício da profissão, que afinal as teorias aprendidas tinham utilidade prática.

Quando estamos na faculdade, não se dá importância àquilo que é dado. Achamos sempre que aquilo nunca vai ser importante. Aqui, é o consolidar dos nossos conhecimentos. Acaba por ser o dia-a-dia. Vamos aprendendo coisas novas e vamos vendo que faz tudo sentido, aquilo que nós demos a nível teórico. Nós temos muitas cadeiras a nível de Sociologia, Antropologia. São muitas teorias que agora, acabam por nos ajudar a compreender os comportamentos, as atitudes das pessoas. Tentar encontrar um outro, às vezes parte dessas teorias que aprendemos no curso. (Ent. 12)

Quando inquiridos sobre a formação académica actualmente disponível em Portugal na área do Serviço Social, constatamos três grandes tipos de respostas: uma primeira, que simplesmente ignora a forma como hoje em dia se processa a formação em Serviço Social; uma segunda que afirma um conhecimento relativo e parcial sobre a realidade formativa; e, finalmente, uma terceira forma de responder informada e crítica sobre a formação. Constatase que são as respostas das entrevistas aos profissionais que desempenham cargos institucionais as que são mais informadas e fundamentadas nas suas apreciações sobre o processo formativo em Portugal.

Deixando de lado o primeiro grupo de respostas, pela sua irrelevância, verifica-se, no que diz respeito ao segundo grupo, algum desconhecimento acerca da realidade formativa por parte dos entrevistados ao avaliarem a forma como a formação actual decorre. De entre este grupo de entrevistados, as respostas são de dois tipos: os que têm uma opinião negativa e os que têm uma ideia positiva acerca da actual formação académica em Portugal.

Os entrevistados com opinião desfavorável à formação actual em Serviço Social assinalam o surgimento de diversas instituições de formação e a conseqüente massificação dos cursos e perda de qualidade formativa. Alguns comentários são referidos ao desfasamento entre a

parte curricular e as necessidades profissionais, à necessidade de estágios que efectivamente preparem para o trabalho e a uma revisão curricular onde a parte teórica se sobrepõe à componente prática.

O que me parece é que desde que o serviço social começou a ser leccionado no serviço público desceu muito de qualidade. O que me parece também é que começaram a ser profissionais não experientes a dar a serviço social e penso que, com isso, o curso ficou desmembrado. Não sei se o curso agora é de 4 anos ou de 3, mas eu acho que é pouco tempo. Porque depois no terreno as coisas são muito mais complicadas. (Ent. 2)

O que eu acho é que estão a colocar o serviço social em todo o lado e sem qualquer tipo de rigor (...) e acho que banalizaram um bocadinho o curso. Há uma perda de qualidade, sem dúvida, mesmo em relação a corpos técnicos, do que eu já ouvi falar, há muita gente apenas com licenciaturas a dar aulas em Portugal. (Ent. 6)

Neste momento há demasiadas instituições a leccionar este curso e já está de tal modo diversificado porque as especialidades são muito diversificadas e acaba por ser cada vez mais difícil conseguir dizer o que é um assistente social. (Ent. 7)

As respostas de carácter mais favorável relativamente à formação actual, ainda que pouco fundamentadas, fazem referência à diversidade das componentes curriculares, bem como a uma adequação da formação à dimensão profissional através da implementação dos estágios.

Agora acho que as coisas estão um bocadinho diferentes e já se estão a aproximar mais da prática e da realidade e, se calhar, perderam-se algumas coisas, como o carácter de virar o serviço social para ramos e áreas distintas, como nós tínhamos, mas, entretanto, ganhou-se essa parte da prática, por aquilo que eu tenho reparado. (Ent. 18)

Tem um factor positivo que é ser abrangente e diversificada porque teve diversas disciplinas teóricas desde o direito à psicologia e à sociologia. Todo um conjunto de ferramentas que, de facto, o assistente social precisa. Contudo, acho que tem pouca componente prática. (Ent. 20)

Conforme já referido, concluiu-se a existência de um terceiro grupo de respostas com alguma uniformidade que deriva fundamentalmente da reflexão e fundamentação sobre a questão da formação académica. Todas as respostas que estão neste grupo são proferidas por entrevistados enquadrados no grupo institucional, sendo provavelmente essa a razão pela qual as suas respostas são significativamente mais reflexivas. De entre estas respostas, verificam-se também posturas diversas sobre a formação. O pessimismo está muito relacionado com a redução da duração dos cursos em virtude do processo de Bolonha, com a inadequação curricular face às necessidades profissionais, à massificação do ensino com a

consequente perda de qualidade, com a desregulação e falta de controle no reconhecimento e funcionamento das formações, com a degradação da formação ministrada pelas instituições públicas, com a perda de identidade e referências formativas e profissionais, e com a carência de um corpo docente adequado às necessidades quantitativas e qualitativas da formação. De comum entre todas elas é o reconhecimento da necessidade de a profissão reflectir sobre si própria e melhorar a regulação do exercício profissional por parte dos seus membros.

Sou contra uma formação de 3 anos, é insuficiente na nossa profissão. Em relação à actual formação, está ainda em rebuliço porque dentro daquilo que é exigido, que são 3 anos, porque é necessária uma grande reformulação dos planos de estudo com vista a alcançar o objectivo que Bolonha propõe, que é uma actividade mais profissional e menos com competências de investigação (...). (Ent. 22)

Eu acho que não há um período igual, na história do Serviço Social, de desregulação da formação como este. (...) É muito curioso fazer a avaliação dos cursos, dos currícula, não só da sua história, da sua emergência. Há um corpo relativamente restrito de escolas que apostam num tronco comum que poderíamos considerar pelo menos identitário da profissão. Acresce ainda a circunstância que há muitas escolas que não têm pessoal qualificado o que obviamente poderia ser explicável pelo desenvolvimento tardio das questões da pós-graduação na própria profissão. Mas o que eu acho mais grave é algumas delas não têm nem sequer estratégias de qualificação para os docentes. (Ent. 23)

Primeiro, falta uma noção clara do que é a profissão. Então, se pegarmos nos cursos mais recentes, isso é claro. Ninguém tem uma ideia do que é serviço social nem da evolução histórica do serviço social. A primeira grande consequência é que as gerações mais novas estão a perder as referências da profissão. Eu já disse que às vezes a profissão parece que nasce de cogumelos, porque as pessoas não têm uma referência, nem sequer têm uma noção de que a nível planetário a profissão tem mais de 100 anos, mas não aparece em Portugal (...). Para mim isso é a grande lacuna dos cursos todos. A partir daqui a formação começa a ter falhas. Ou seja, se não está presente a evolução histórica e o sentimento histórico da profissão, o resto vai começar a fraquejar. (Ent 27)

O que eu tenho conhecimento é de uma grande formação multidisciplinar, com orientações diversas, sem percebermos muito bem qual é o perfil que se está a formar, com divergências que nós não percebemos muito bem qual a raiz, porque é que surgem aquelas disciplinas, porque é que uns têm uma orientação mais num sentido do que noutra, com a agravante de que neste campo de intervenção começam a surgir outras formações, designadamente a nível de consultadoria, de gestão social, que vai ocupar o mesmo campo, isto para além dos animadores. Isto traz alguma fragmentação, não apenas no campo da formação, mas depois no das profissões. Levanta-se um problema, que os outros países já se estão a confrontar, e que nós nos temos que confrontar também, para além da questão do perfil profissional. Isso parece-me realmente grave e tem que ser acautelado. (Ent. 29)

As respostas de carácter mais optimista fundamentam-se na exigência e grau de dificuldade associado ao curso, nas facilidades proporcionadas por Bolonha para progredir na formação e nas reestruturações e reformulações curriculares que a adequação a Bolonha proporcionou.

Eu acho que a formação em serviço social neste país foi muito exigente, muito prolongada em relação às necessidades que temos no país. Eu acho que se devia ter trabalhado mais na inserção no mercado de trabalho e na afirmação da necessidade do serviço social do que tanta teoria, tanta teoria. Se me perguntar, se calhar contra tudo o que os meus colegas vão dizer, eu até acho bem este processo de Bolonha e Mestrado (...). Agora uma pessoa com 3 anos fica perfeitamente apta para fazer um trabalho de serviço social normal, atendimento, trabalho de grupo, dinamizar actividades, trabalho comunitário. Depois complementa-se com uma formação em etapas, é um pouco a fórmula americana, a fórmula inglesa, dos países desenvolvidos. (Ent. 23)

Há uma diversidade, mas mesmo na sua essência eles não perderam grandes conteúdos, o que é fundamental. Sim, penso que algumas estão melhores, depois daquilo que se vê na prática, aqui nos estágios. Penso que poderia neste momento ser mais trabalhado o serviço social de caso. Aí, penso que talvez se esteja a perder um pouco. (Ent. 28)

Se algum aspecto merece ser retido deste ponto para substanciar a necessidade de criação de uma Ordem profissional decerto que o mais óbvio consiste na preocupação comumente demonstrada pelos entrevistados com a qualidade de formação, como uma condição para um melhor e mais eficaz desempenho da profissão. Acresce que a Ordem permite ainda contribuir para este objectivo através da organização ou patrocínio de acções de formação profissional<sup>35</sup>.

#### **4. Áreas de intervenção e funções dos assistentes sociais**

Quando questionados sobre as áreas de intervenção dos assistentes sociais, verifica-se um consenso generalizado entre todos os entrevistados acerca da enorme amplitude de áreas passíveis de serem intervencionadas por técnicos de Serviço Social. Assim, em todas as respostas, os entrevistados começam por utilizar expressões como: “as áreas de intervenção são muitas”; “são muitas, várias e variadas”; “é muito abrangente”.

Contudo, dentro deste consenso sobre a amplitude das áreas de intervenção, encontram-se diferentes tipos de respostas. Algumas destas respostas revelam uma forte intersecção entre áreas de intervenção, problemas sociais e público-alvo. Podem referir-se as respostas que, reconhecendo a amplitude dos campos de intervenção, se limitam posteriormente a especificar algumas áreas de intervenção. Assim, depois de afirmar que é possível o Serviço Social intervir em todas as áreas, dão-se os exemplos da terceira idade, alcoolismo, educação e educação especial, ajuda domiciliária, justiça, saúde, áreas de projectos, crianças e jovens,

---

<sup>35</sup> Esta é uma das atribuições expressamente previstas no artº 4º,1. da Lei 6/2008.

prisões, famílias carenciadas, desempregados, minorias étnicas, toxicodependentes, poder local, escolas, entre outros.

Logicamente, é mais a nível socioeconómico, ao nível das famílias carenciadas. Hoje em dia, com a crise que estamos a atravessar nota-se que a população que vem ao nosso serviço já não é tanto aquela população que é pobre e que sempre foi pobre. Hoje são aquelas pessoas que se vêem numa situação de ficarem desempregadas, de não terem direito a subsídio de desemprego ou mesmo ser baixo, terem situações de empréstimos de casa e de carros para pagar e de entrarem num desespero de não ter como fazer face às despesas. (Ent. 3)

São imensas. Quer dizer, em termos de Segurança Social são imensas, ou seja, encontramos assistentes sociais, como eu, ligados ao idoso em termos mais de gestão de vagas, IPSS e tudo mais, como em termos de lares de idosos. Depois temos em termos da ajuda domiciliária, temos em termos da acção social que é o grande grupo, como depois em termos da saúde temos a nível hospitalar, a nível dos centros de saúde. Temos em termos de justiça, o Instituto de Reinserção Social. Depois em termos de Educação Especial, também há bastantes assistentes sociais também na Educação Especial. (Ent. 5)

São muitas, variadas e vastas. Parece que cabe tudo no serviço social. Há a questão das pessoas que pelas suas características são mais vulneráveis a determinado tipo de problemáticas, os idosos, as crianças em risco, pessoas com escassos recursos económicos, por sua vez também há os problemas associados, o desemprego. Há uma série de problemas e cada vez mais necessitam da nossa atenção. (Ent. 8)

Eu acho que há duas áreas preferenciais: o serviço público, onde estará uma coluna grossa de serviço social; e o grosso do mercado social de emprego, isto é, da economia social, das IPSS. Depois há por aqui as empresas, o serviço social de empresas, a localização de assistentes sociais na direcção de recursos humanos, há assistentes sociais a trabalharem em projectos comunitários, muitas vezes por via de associações ou até mesmo de IPSS. Mas a ideia que eu tenho é que há um pesado volume de assistentes sociais na administração pública, com conteúdos funcionais diferentes. (Ent. 25)

As respostas que se seguem procuram desenvolver uma explicação sobre a variedade e vastidão das áreas de intervenção. Os argumentos centram-se sobretudo na complexidade da vida social, na interligação entre várias dimensões da vida dos cidadãos, no cruzamento de áreas essenciais mesmo quando se pretende intervir apenas num domínio. Como é referido numa das respostas, para intervir num único problema social apresentado por um utente, é obrigatória uma intervenção de retaguarda onde está a família, a comunidade, a escola, os tribunais, as empresas, num cruzamento de áreas e domínios de intervenção que se tornam inevitáveis se se pretender potenciar a qualidade de vida dos cidadãos. Eventualmente, como é assinalado numa das entrevistas, esta circunstância de intervir numa enorme pluralidade de áreas retira especificidade ao Serviço Social, sendo, contudo, essa pluralidade de áreas que permite a actual caracterização da profissão.

As áreas de intervenção são muito abrangentes. Nós podemos trabalhar com todo o tipo de situações. Eu acho que o assistente social tem que estar apto para lidar com qualquer tipo de situação, de pessoas. Seja toxicodependente, seja uma criança, sejam idosos, seja com quem for, quem nos aparecer nós temos que ser muito flexíveis. Depois não temos que ter estereótipos ou preconceitos com ninguém. Independentemente das etnias, de raça, do que for. Por isso as intervenções sociais não são lineares, são abrangentes. (Ent. 12)

Eu julgo que a grande área de intervenção, o grande chapéu, e é uma ideia relativamente consensualizada, é o campo das políticas sociais. O campo das políticas sociais, não tanto na política social, mas nas políticas sociais. Dentro das políticas sociais sectoriais nuns campos mais do que noutros. Um dos campos que tem sido desde sempre muito extenso, é o campo da segurança social. A área da saúde também. Cada vez mais na área da justiça. E hoje, muito também nas Instituições Particulares de Solidariedade Social, também em algumas organizações não governamentais mas muito mais nas IPSS e estas quase sempre vinculadas ao sector da segurança social. (Ent 24)

Eu acho que há que distinguir campos, de áreas ou problemas. Existem digamos que 6 ou 7 áreas, que são as mais tradicionais, dependendo da perspectiva onde nós nos coloquemos. Se for do ponto de vista da divisão administrativa e política das políticas sociais, nós podemos enquadrar e ter assistentes sociais na área da segurança social, da educação, da justiça, trabalho/emprego, poder local, saúde. Se for do ponto de vista dos sujeitos com quem trabalhamos, nós aí podemos diferenciar em intervenção comunitária, intervenção junto de famílias, intervenção junto dos indivíduos isolados. Se for do ponto de vista das problemáticas, então vamos encontrar uma diversidade muito grande. (Ent 27)

Aquilo a que temos assistido é que para além de áreas tradicionalmente associadas ao desempenho profissional, ligadas à pobreza, etc., neste momento estão a surgir novas problemáticas sociais que solicitam uma intervenção também diferenciada, e com perspectivas diferentes. Não apenas de atribuição de mecanismos ou medidas de política social, mas também de mobilização, de desenvolvimento de competências, uma intervenção com um cariz não apenas socioinstitucional, ou sociopolítico, mas também sociopedagógico, com uma intervenção comunitária mas mais no campo da cidadania, do estabelecimento de contratos, de compromissos, contratualizações etc. (Ent 28)

No que diz respeito às funções dos assistentes sociais, as respostas obtidas caracterizam-se por um manancial de predicados que exprimem aquilo que consideram fazer: ouvir, escutar, falar, conversar, pensar, compreender, perceber, identificar, avaliar, sinalizar, diagnosticar, investigar, estudar, intervir, agir, orientar, encaminhar, ajudar, articular. Esta sequência de verbos é a sequência de implementação de projectos em que, numa primeira fase, se começa por observar a realidade, idealizam-se formas de agir e, finalmente, intervém-se no domínio em causa. Aplicando este raciocínio à acção do serviço social, o que as respostas sugerem é que as funções dos assistentes sociais implicam, num primeiro momento, receber os utentes nos serviços, diagnosticar as razões pelas quais houve a necessidade de procurar esses mesmos serviços, e posteriormente, depois de avaliadas as circunstâncias, agir sobre a realidade de forma a ajudar os indivíduos. Essa ajuda, contudo, não pode ser confundida com uma perspectiva assistencialista, pois a intervenção deve ser no sentido dos indivíduos

se emanciparem da precariedade social em que se encontram, através de programas e políticas sociais articuladas, disponíveis para serem implementadas. Como é referido numa das entrevistas, “as funções dos assistentes sociais é fazerem a mediação entre as políticas sociais e os cidadãos”. A maioria das respostas acerca das principais funções dos assistentes sociais segue exactamente este perfil.

Cabe-nos avaliar a situação da pessoa e ver o tipo de necessidades que tem a nível económico e a nível social. Não nos cabe intervir só a nível económico, mas também tentando integrar a pessoa na sociedade, organizar, fazer o diagnóstico da situação e depois temos que, conjuntamente com a pessoa, arranjar meio para se tornar independente e conseguir fazer face às coisas. Nós orientamos, a pessoa tem trabalhar por ela também, é o tal *empowerment* de que se fala tanto que a pessoa tem que adquirir. (Ent. 3)

Um assistente social tem que saber ouvir, tem que saber escutar os problemas, tem que saber encaminhar a pessoa. Por vezes a pessoa está ali à nossa frente, quer uma resposta, quer que a encaminhem para alguma instituição. Nós não somos milagrosos, não temos varinha mágica, mas as pessoas pensam que sim, que os assistentes sociais têm que resolver os problemas. Acho que é essencialmente ouvir, compreender a pessoa e tentar encaminhar da melhor forma para resolver os seus problemas. (Ent. 12)

Eu diria que o assistente social é essencialmente um profissional que se caracteriza por ter um amplo campo de funções. Funções que vão desde a perspectiva curativa, à perspectiva terapêutica, à perspectiva promocional ou até preventiva, e que lhes permite intervir não apenas na aplicação das medidas, mas também na prospecção de necessidades, na planificação e gestão de recursos. Isto implica perfis e competências diferentes. (...) Eu diria que aquilo que caracteriza o perfil do profissional é uma complexidade e uma multidisciplinaridade, que apesar de ser multidimensional, essa multidimensionalidade lhe dá alguma especificidade. (Ent. 29)

Depende um bocadinho dessa área de intervenção em que se actua, mas eu acho que há duas principais funções. A primeira será no sentido da identificação da situação, do problema, mas sempre na perspectiva de quem a está a viver, e depois, a partir daí, definir a área de intervenção, diagnosticar a situação, até encaminhamento para esta ou para aquela situação. As funções serão de identificação da situação do problema e depois de estabelecer uma relação de ajuda no sentido da resolução daquela situação, ou pelo menos, de encontrar o caminho que para aquela pessoa. (Ent. 30)

Algumas respostas são dadas em função da própria experiência e daquilo que quotidianamente se faz nos serviços em que estão inseridos. Ou seja, a afirmação de que as funções variam inevitavelmente com a área em que se está inserido adquire aqui uma expressão concreta. Por exemplo, no âmbito hospitalar as funções estão relacionadas com o acompanhamento dos pacientes, a preparação das condições para a efectivação das altas médicas. Por outro lado, para quem tem um “trabalho de gabinete” as funções traduzem-se em atender, ouvir, preencher impressos e trabalhar em equipa quando as circunstâncias o permitirem. Para quem trabalha com idosos, as funções consistem em fazer o levantamento

das necessidades, o reconhecimento comunitário, o acompanhamento domiciliário. Os exemplos vão-se sucedendo consoante os âmbitos de trabalho.

A área hospitalar é um bocadinho diferente. Aqui a nossa principal função é a ligação entre os doentes e o hospital e a preparação das altas porque realmente aqui é o mais importante, quer dizer o mais importante não é para nós, mas para o hospital, para a instituição, é libertar as camas, é haver rotatividade das camas e não ficarem os doentes internados por motivos sociais. (Ent. 4)

Isto de definir as funções vai depender muito do trabalho que cada assistente social vai fazer. No meu caso, existe o trabalho de gabinete que passa por preparar um documento escrito dos pedidos do que é necessário que seja feito em termos de políticas sociais, em termos do acompanhamento, e depois existe o trabalho de atendimento e o trabalho de terreno, que é o acompanhamento aos utentes e familiares. E também o trabalho de equipa com outras instituições. (Ent. 7)

A principal função é o acolhimento, a forma como você acolhe alguém que vem com um problema. É muito importante. Por isso é que nós, naqueles cinco anos aprendemos as técnicas do contacto visual, tudo isso. (Ent. 16)

Tem várias funções nesta área. Depende do contexto, dos termos das políticas, dos termos da própria intervenção, depende das áreas. Penso que em termos de trabalho comunitário, em termos de trabalho de grupo, em termos de acompanhamento, de assessoria, de pareceres técnicos. Eu acho que é muito abrangente em termos de intervenção na área social. (Ent. 28)

As funções dos assistentes sociais suscitaram aos entrevistados algumas posições bastante críticas, no sentido de colocarem em causa não apenas a postura dos técnicos de serviço social no âmbito dos serviços em que se encontram inseridos, mas também as próprias políticas sociais que nas suas exigências burocratizadas, reduzem o desempenho dos técnicos a um trabalho mecanizado de preenchimento de impressos. Ou seja, as funções são duplamente adulteradas porque, em primeiro lugar, o técnico de serviço social é desviado das competências que a sua formação lhe confere e, em segundo lugar, passa a fazer um trabalho administrativo e burocrático que é passível de ser desempenhado por outras profissões.

Veja-se o Rendimento Social de Inserção, o que o assistente social faz é estar a preencher a ficha, e a principal função seria a inserção daquela família. A taxa de insucesso do rendimento mínimo tem a ver com a taxa de insucesso da intervenção que o assistente social faz, porque não faz o trabalho como deveria fazer, deveria sair de trás da sua secretária e trabalhar na comunidade, inserir a família, fazer os contactos. E depois não é interventivo. Com os problemas de exclusão social que temos, o assistente social devia ser muito mais interventivo, mas o assistente social gosta é de trabalho individual. (Ent. 23)

Isso depende do serviço. Acima de tudo, temos que entender uma coisa: se alguém vem ter connosco, por norma vem em situação de dificuldade. Há que perceber qual é a dificuldade. Nós não podemos ter respostas estandardizadas, temos começar a trabalhar primeiro com as



peças e construir as respostas com as peças. Isso obriga a partir a visão do mundo, porque normalmente o que se diz é “se vamos para a educação devemos ter estas e estas funções”. (Ent 27)

O posicionamento crítico relativamente às funções está patente em respostas que, de uma forma relativamente clara, denunciam que os técnicos de serviço social estão a ser desconsiderados nas suas competências, nomeadamente porque as suas funções estão a ser atribuídas a outras formações académicas que, apesar de abordarem o campo social, não o fazem na perspectiva do serviço social. Por outro lado, por exigências várias, os técnicos de serviço social vêm-se na contingência de intervir em áreas que não lhes pertencem, colocando em causa a eficiência dos seus desempenhos.

Neste momento acho que está acontecer o seguinte: os assistentes sociais desempenham uma profissão para a qual foram preparados mas, em muitos casos, estão a trabalhar em simultâneo com pessoas que não têm formação para tal, ou estão a trabalhar ou a ser coordenados por essas pessoas que não têm formação para tal. Portanto, as funções do serviço social estão a ser um bocado desconsideradas. Eu creio que o serviço social está a perder o estatuto e está a ser ultrapassado por pessoas que não têm formação para isso. A competência de um assistente social é elaborar diagnósticos, intervir, acompanhar. É uma competência do serviço social, não das diversas profissões que por diversas razões se apoderaram do trabalho que tem sido desenvolvido pelo serviço social. (Ent. 2)

Há situações flagrantes. Nós temos colegas que fazem transporte, que se dedicam ao transporte dos utentes. Temos colegas que fazem de psicólogos dos utentes e muitas vezes dos próprios dirigentes. Não é muitas vezes fácil para eles e já estive também nessa situação. Tu não queres, há quem queira. (Ent. 17)

Estas observações críticas sobre as exigências de trabalho que as instituições fazem aos profissionais, desviando-os das áreas da sua competência para outras que caberiam a outros tipos de profissionais ou de funções centrais do exercício da profissão para outras predominantemente burocráticas, justificam o reconhecimento de uma maior capacidade de regulação do exercício da profissão pela própria profissão.

Importa ainda sublinhar, no mesmo sentido de reforçar as dimensões de interesse público de uma Ordem profissional, por um lado, as preocupações expressas quanto à necessidade de ter uma intervenção abrangente das problemáticas sociais, reconhecendo a complexidade dos problemas e a necessidade de articulação com outras profissões e, por outro, a preocupação com os condicionamentos das instituições que enquadram a actividade dos profissionais de serviço social, responsáveis muitas vezes pela magreza dos resultados dessa

actividade. Ao defender os interesses gerais da profissão, pela autonomia profissional dos seus membros, a Ordem estaria concomitantemente a defender os interesses dos utentes e da sociedade em geral, pela melhoria de desempenho dos profissionais.

## 5. Representações sobre a profissão

Relativamente às funções dos assistentes sociais que têm maior reconhecimento público, constata-se que os profissionais entrevistados têm uma atitude algo pessimista relativamente à opinião e reconhecimento público dos seus desempenhos. Assim, consideram fundamentalmente que o seu reconhecimento está directamente relacionado com a resolução de problemas sociais ou problemas individuais colocados pelos utentes que se dirigem aos serviços.

O maior reconhecimento público corresponde, muitas vezes, às situações que estão completamente no escuro e que com o apoio do assistente social podem ser resolvidas. Por exemplo, um mendigo que vive debaixo duma ponte e que através de articulações, das políticas sociais existentes recebe um apoio camarário, um apoio no âmbito do apoio da alimentação, etc. Isso tem sempre um reconhecimento público com muito destaque. (Ent. 1)

É, sem dúvida, o rendimento social de inserção. É a pessoa que dá o dinheiro. (Ent. 7)

Há um estereótipo. Nós trabalhamos com estereótipos. “Eu vou à assistente social para me resolver problemas”. (...) Este estereótipo tem prejudicado muito os assistentes sociais e até a classe. Aquele imaginário, “eu vou à assistente social mas ela não faz nada por mim”. As pessoas entregam-se, colocam-se nas mãos de, têm ali uma pessoa para cuidar delas, excluindo-se dessa participação. Eu acho que nós criámos historicamente esta dinâmica das pessoas se entregarem a nós, de poderem confiar em todos nós, e de nós depois lhes devolvermos aquilo que do ponto de vista político estava já consagrado para elas, sem que elas algum dia tivessem colaborado nessa resposta. (Ent 25)

Em conformidade com algumas respostas, a resolução de problemas sociais acaba por ser contraproducente, na medida em que daí resulta um reconhecimento público socialmente negativo. Ou seja, os técnicos de serviço social consideram que o facto de darem apoios, nomeadamente financeiros, a populações carenciadas, tem como consequência uma imagem negativa junto da opinião pública. Por outro lado, se esses apoios não forem concedidos, são as populações que deles carecem que fazem uma interpretação negativa dos desempenhos dos técnicos. Outro exemplo referenciado como negativo tem a ver com o acompanhamento ou intervenção junto de crianças e jovens em risco, por considerarem que a opinião pública vê essa intervenção como uma intromissão pouco ponderada, ou excessivamente técnica.

Se estamos a ajudar, a pessoa agradece sempre, e aí há sempre o reconhecimento. Mas depois há situações em que não se pode apoiar e aí pronto, já somos as piores pessoas do mundo. Mas que da parte dos utentes existe reconhecimento. Quanto ao público que não tem interacção com os assistentes sociais acho que a opinião é negativa (...). Em geral, do que se ouve falar, existe aquela ideia de que o assistente social só quer é tirar as crianças ou que o assistente social não faz nada para ajudar. (Ent. 3)

Bem, talvez seja mais ao nível da acção social. Eu penso que o que é mais conhecido deve ser o trabalho de acção social embora seja uma parte do que se faz num todo, penso que é o que é mais divulgado e muitas vezes até pelos piores motivos e não pelos melhores. Essa área, a área das comissões de protecção de menores, penso que também deve ser uma área que é mais mediática, também por maus motivos. Provavelmente, também será por isso que é mais conhecida. (Ent. 5)

O serviço social tem trabalhado pouco na reflexão e publicação dos problemas com que trabalha. Na última década já tem publicado algumas coisas sobre os problemas com que se trabalha, mas não temos dado grande visibilidade pública quer aos próprios problemas e à insuficiência de respostas que existem, quer por outro lado à própria capacidade e amplitude da prática profissional. Se calhar, o que o cidadão comum conhece mais da nossa profissão é o que nos pode vir pedir. Que questões concretas nos podem vir pedir. Do ponto de vista das entidades patronais, que é outra dimensão, acham que é uma profissão que lhes vai resolver todos os problemas sociais que ali têm, nomeadamente na saúde, que lhes vai tirar de cá [hospital] os doentes. (Ent 26)

Num caso e noutro, a mediatização a que estão hoje - e crescentemente - sujeitos os “problemas sociais” expõe muito o trabalho dos assistentes sociais sem que estes possam ser ouvidos, ou porque não são ouvidos efectivamente ou porque não são autorizados a esclarecer o seu papel e os fundamentos da sua acção. A ansiedade e pressão que isso coloca nos profissionais prejudicam a sua independência e discernimento. Também aqui a existência de uma Ordem é vista como muito positiva, sobretudo tendo em conta que se trata de uma profissão recente e sem o prestígio e poder de outras profissões de referência<sup>36</sup>.

Uma outra leitura relativamente ao reconhecimento público das funções dos assistentes sociais decorre da dimensão relacional. Ou seja, tal como anteriormente se reconheceu que parte das funções dos técnicos passa por saber escutar, e falar com os utentes, também agora o reconhecimento se faz pela relação que se estabelece com as pessoas que estão dependentes, fragilizadas, condicionadas por processos de marginalização e exclusão. Como é referido numa das respostas, o “serviço social é a cara de qualquer serviço”, porque é o momento em que a dimensão humana do contacto e resolução do problema começa a ganhar consistência. Se, como também é assinalado, não houver uma expressão relacional a mediar a

---

<sup>36</sup> Um exemplo muito referido de intervenção positiva da Ordem em defesa da identidade e bom nome da profissão é o da Ordem dos Enfermeiros, criada em 1998.

resolução do problema, então o mesmo não será plenamente solucionado, porque foi apenas intervencionado numa dimensão técnica e não afectiva.

Eu quando digo que é uma profissão que abrange muito, é também uma profissão de muitas frustrações. Espera-se do serviço social que venha a solução para tudo. É a ideia que me dá quando as pessoas vêm aqui. O serviço social é a cara. Eu acho muitas vezes que, mais do que outro tipo de serviço, o serviço social é a cara do serviço. Devido ao atendimento, com uma grande componente de contacto com o público, acho que é a cara de um serviço. (Ent. 8)

Eu acho que as que têm mais reconhecimento público são estas que estão mais ligadas ao atendimento social. Ou seja, a maior parte das instituições que têm algum tipo de competências em matéria de acção social, têm assistentes sociais a trabalhar, sejam IPSS, sejam autarquias, sejam serviços da administração central. (Ent. 10)

Aquilo que tem mais reconhecimento público será a resolução, ou seja, o que tem visibilidade é sempre aquilo que se conseguiu realizar, concretizar, o que é que foi possível para resolver a situação que a pessoa tinha. Agora, a outra parte também tem sempre muita importância, na medida em que a relação que é estabelecida fica, mesmo que o problema não seja resolvido. Se a relação que é estabelecida, se aquele acompanhamento, ou aquele encaminhamento ou aquele atendimento for feito tendo em conta o que uma pessoa vive e a sua perspectiva, mesmo que o problema não seja resolvido, aquela pessoa vai sentir-se ajudada e acho que isso é que é importante na área do trabalho social. (Ent. 30)

Relativamente à questão do conhecimento que o público em geral terá relativamente àquilo que os assistentes sociais fazem, verifica-se uma dicotomia nas respostas, entre os que consideram que o público sabe efectivamente o que o assistente social faz e os que acham que o público tem uma ideia errada das funções dos assistentes sociais.

As razões invocadas para se considerar o desconhecimento do público relativamente aos desempenhos dos assistentes sociais passam essencialmente pela ideia errada segundo a qual o que os assistentes sociais fazem é “dar” subsídios. Há nas respostas a esta questão a recusa da imagem assistencialista de apoio pecuniário aos carenciados, a recusa da imagem “das meninas da assistência” que resolvem os problemas da miséria e da pobreza, a recusa da ideia da segurança social que “encontra lares para os velhinhos sem família”.

Eu acho que está tudo relacionado com uma ideia um bocado errada do subsídio. Mesmo no hospital, as pessoas quando vêm ter connosco associam o serviço social à Segurança Social, aos subsídios e o apoio pecuniário. Esta parte do subsídio é que as pessoas, em todo o lado, acham que é a nossa função. As pessoas vêm-nos um bocadinho ainda como as meninas da assistência, é ideia da assistência social que as pessoas têm um bocadinho, um bocadinho não, muito. (Ent. 4)

Acho que as pessoas não sabem o que um assistente social faz. Na generalidade. Quando as pessoas procuram o assistente social, vêm dizer: “eu não tenho dinheiro, estou desempregada, sou uma coitadinha, tenho 5 filhos, dêem-me um subsídio!”. Na maior parte dos casos, as pessoas que nos chegam são assim. E nós temos que desconstruir, dar a volta, e

tudo bem, vamos tentar ajudar, tentar arranjar respostas, vamos arranjar tentar por exemplo, arranjar uma ama para os miúdos, vamos tentar que eles vão à escola, que o seu marido vá a consultas e a senhora vai frequentar uma formação. O ideal é eles chegarem aqui, nós fazermos os papelinhos do rendimento social de inserção e eles ficam em casa sem fazer nada, e recebem o subsídio. Esses vêem o assistente social como assistencialista. (Ent. 14)

Primeiro, não temos tido organismos de classe que tenham essa possibilidade, esse acesso a alguma visibilidade pública. Depois, tem muito a ver com a história. De serviço social toda a gente acha que sabe. Assim como da medicina receitam o chá-zinho, mas sabem que não é medicina, em serviço social acham que dar duas palmadinhas nas costas já é serviço social. Por um lado é a história, de onde vem, de onde decorre esta profissão de longa data, que começou com a caridade, ligada à igreja. Depois tem muita culpa os organismos de classe que, até ao momento, não têm dado visibilidade pública. Temos visibilidade doméstica, entre as instituições com que se trabalha, e dentro de algum ministério com maior trabalho público, mas em termos de imagem comum e representação social geral, a profissão não tem investido nisso. Somos muito modestos. (Ent. 26)

Todas estas respostas apontam para a existência de uma ideia errada do que fazem os assistentes sociais. Ou seja, assume-se que há uma ideia, contudo essa ideia não corresponde ao que é o efectivo desempenho dos técnicos de serviço social.

Como já foi referido, há outras respostas que assumem que o público em geral sabe o que fazem os assistentes sociais. Estas respostas não negam que o conhecimento comum incide efectivamente numa certa ideia de assistencialismo, de apoio financeiro, de resolução de problemas, contudo também não negam que esse é um domínio de actuação dos assistentes sociais. O que se afirma é que o conhecimento comum é um conhecimento redutor e parcial, baseado exclusivamente na relação de contacto que os utentes têm com os serviços. Não é um conhecimento pleno e profundo da pluralidade de funções e actividades passíveis de serem desempenhadas pelos assistentes sociais. É interessante observar afirmações como “quem melhor sabe o que faz um assistente social é quem tem que recorrer aos seus serviços” e esses são o que procuram algum tipo de assistencialismo, “quem não recorre não sabe”. Também é curioso constatar a consciência de há uma responsabilidade própria relativa à imagem enviesada do serviço social, estando a ser feitos esforços para trabalhar e alterar essa mesma imagem.

Infelizmente, ainda há quem pense que somos as meninas da assistência. A assistente social está ali é para dar subsídio e ponto, é para dar o Rendimento Social de Inserção e ponto. Também depende do público-alvo, da população alvo, que os técnicos tenham. (Ent. 5)

Eu acho que se espera tudo. Acho que se esperam milagres. As pessoas têm a noção de que mesmo que não seja resolvido aqui, e muita coisa não é, pode haver uma ponte, que é um elemento que acaba por fazer a ligação com outros serviços. Penso que a ideia que têm é a de que é uma pessoa que corresponde a uma série de coisas. Uma pessoa vai ao advogado, só

vai tratar daquele processo, vai ao médico só vai tratar daquele problema. Penso que quando uma pessoa recorre a um assistente social que vai um pouco à procura de uma abordagem mais global ou que não sabe muitas vezes o que é que pode esperar dali. Daí a importância do assistente social também saber separar o que é essencial, para tentar dar o encaminhamento preciso. (Ent. 8)

Eu acho que, se calhar, ultimamente, tem sido uma intervenção com maior visibilidade. Possivelmente, muito por via destas questões ligadas aos menores. Os assistentes sociais aparecem sempre aí na linha da frente quando há situações que vêm na comunicação social. Ou também nas situações que surgem de conflito nos bairros sociais, ou de atribuição de casas, de habitação social, etc. Por via dessas questões que às vezes aparecem na comunicação social, eu acho que os assistentes sociais vão tendo maior visibilidade. (Ent. 10)

Eu gostava que as pessoas soubessem o que é que faz um assistente social num sentido mais positivo. Têm uma noção de que quando a criança foi retirada foi a assistente social que tirou, têm noção que se não foi atribuído o benefício foi a assistente social que disse que não no seu parecer técnico. Portanto eu acho que se sabem o que não faz e também sabem o que faz, ou seja, o que poderia fazer, na sua perspectiva. Eu acho que as pessoas que nunca recorreram directamente não têm ideia do que é que faz um assistente social, portanto sabem que é uma pessoa que dá assistência, que ajuda, mas não o que faz concretamente, embora hoje as funções do assistente social estejam muito mais visíveis do que há algum tempo atrás porque a franja da população que recorria às instituições, onde estão assistentes sociais, é completamente diferente neste momento. (Ent. 30)

Quando confrontados com a questão de como a profissão de assistente social pode contribuir para o bem-estar da população, verifica-se que uma parte significativa dos entrevistados considera que esse mesmo bem-estar será alcançado se os assistentes sociais conseguirem que os utentes dos serviços adquiram autonomia e competências próprias, permitindo-lhes emanciparem-se das circunstâncias de dependência em que se encontram. Verifica-se nesta resposta uma significativa sintonia com as respostas dadas relativamente à pergunta acerca das funções dos assistentes sociais.

Nas respostas generalistas e algo acrílicas, embora assumindo o bem-estar como a tarefa primordial do serviço social, procura-se afirmar que o bem-estar só pode ser conseguido através de intervenções que capacitem os indivíduos para se emanciparem das circunstâncias de exclusão ou precariedade.

Pode contribuir para o bem-estar da população a vários níveis. Em termos do atendimento, no sentido de capacitar as pessoas, de lhe dar autonomias, de lhe dar formação para desenvolvimento das suas próprias competências. E o trabalho que é feito com as pessoas, é muito a esse nível. Da capacitação e da formação. Se elas forem capacitadas e ganharem autonomia, e se tiverem condições, elas conseguem dar o salto e ficam capacitadas a esse nível. (Ent. 9)

Eu vejo o assistente social muito mais ligado a uma intervenção de mudança e de *empowerment* de uma população do que propriamente estar no hospital a atender as

capitações das pessoas, devia ter um trabalhador administrativo que lhe faz isso. Agora estou aqui com uma campanha, e a parte mais importante não é o dinheiro que a fundação nos vai dar, é o acompanhamento dessas famílias. (Ent. 23)

É tirar as pessoas do estado de dependência que têm. Obviamente que é um processo difícil de gerir, mas temos que ver o país em que estamos, a sociedade em que estamos, e descobrir colectivamente a forma de chamarmos a atenção para isso. Há uma parte que é pessoal, que a pessoa que estamos a ajudar. Depois há as estruturas onde a pessoa se enquadra, a comunidade. Essa faceta também tem que ser trabalhada, porque senão trabalharmos as duas coisas em conjunto, também não vamos lá. (Ent. 27)

De acordo com algumas respostas, o grande contributo do serviço social para o bem-estar da população passa pela capacidade dos assistentes sociais funcionarem como intérpretes na aplicação das políticas sociais à realidade, bem como a realidade social poder ser encaminhada para beneficiar dessas mesmas políticas. Os assistentes sociais não trabalham com nada de seu, os recursos que colocam à disposição da população são recursos que resultam de políticas sociais, sendo da aplicação desses recursos que resulta o bem-estar da população. Ou seja, cabe aos assistentes sociais constituírem-se como mediadores entre estas duas dimensões, contribuindo para o bem-estar dos indivíduos e, ao mesmo tempo, para o regular funcionamento da sociedade e das suas instituições.

Pelo atendimento às pessoas em termos sociais, pela aplicação das políticas sociais, acabam também por ser os assistentes sociais a ter uma voz activa junto das instituições governamentais a definir aquilo que é importante, as medidas que são importantes. Alertar o Estado, no fundo, para as reais necessidades das pessoas. (Ent. 7)

Acho que o acompanhamento que fazemos às pessoas e até o encaminhamento das situações contribui fundamentalmente para o bem-estar das pessoas. Isto é quase sempre a mesma coisa. Uma pessoa vem até nós, está desempregada, precisa de alimentos ou de coisas, fraldas, leite, produtos para bebés, por exemplo. Nós encaminhamos, falamos com as outras entidades. Não temos dinheiro mas temos apoios. (Ent. 14)

Eu penso que o papel dos assistentes sociais que é fundamental não só na tradução das necessidades dos cidadãos, mas também na própria aferição dos recursos que são encaminhados, na voz que os próprios cidadãos podem ter. Daí também o papel de leitura, o papel que tem sido pouco exercido pelas assistentes sociais, que é o papel prepositivo, e que é uma função fundamental do meu ponto de vista. (Ent. 24)

Ainda sobre o contributo do serviço social para o bem-estar da população, há um conjunto de respostas que apresentam uma perspectiva mais preventiva relativamente aos problemas sociais. Enquanto parte das respostas anteriores assumem uma postura mais reactiva, de tentar minimizar os problemas sociais através do trabalho com os indivíduos ou pela

implementação e intermediação das políticas sociais, as respostas seguintes são preventivas no sentido de se considerar que é possível combater os problemas sociais antes dos mesmos surgirem ou atingirem proporções preocupantes. Esta perspectiva assume uma metodologia de investigação-acção, em que conhecendo de forma segura e fundamentada a sociedade e as suas dinâmicas, fazendo-se o diagnóstico das situações, ou como é metaforicamente assumido numa das respostas, “tirar-se a fotografia da realidade”, se pode agir de imediato sobre os problemas ou permanecer atento a novas necessidades. Este conhecimento seguro e fundamentado deverá ser a base que proporcione o delinear das políticas sociais adequadas aos contextos.

Eu acho que é uma profissão importante na sociedade e acho que faz falta na medida em que se devem começar a trabalhar as situações logo não as deixando chegar ao ponto em que é muito difícil sair. Acho que de facto a profissão faz falta, mas que há muita falta de técnicos. É um serviço que fundamentalmente tem que ser feito no terreno, tem que haver técnicos, tem que haver meios para o conseguir fazer. (Ent. 3)

Eu, se calhar como todas as assistentes sociais, tenho algum lado romântico. Sempre acreditei muito nisto: o grande contributo que as assistentes sociais podem dar para fazerem fotografias em determinados momentos da vida das pessoas, é conseguirem exactamente colocarem-se nessa posição de fotógrafo da realidade. Só é possível ser fotógrafo da realidade se estiver integrado numa equipa. (Ent. 25)

Através das políticas, da sistematização, do conhecimento, da investigação-acção. Não é o paliativo casuístico, porque a intervenção muito casuística não leva a nada, é paliativo e pronto, não tem impacto para a mudança das políticas. E é esse o caminho que temos que fazer, investigar em termos de investigação-acção para ter uma percepção, de forma sistematizada de perceber as causas e os efeitos, e devolver a alguém que tem o poder da decisão, nessa matéria. Penso que é aí o grande contributo do serviço social para a mudança na nossa sociedade. (Ent. 28)

A consciência da importância do serviço social para o bem-estar da população e do interesse público num bom desempenho da profissão parecem ser as notas mais salientes que estes testemunhos transmitem. A questão que recorrentemente nestes se coloca é precisamente a de saber quem pode garantir o bom desempenho da profissão num contexto em que as principais instituições que empregam os profissionais parecem ser as primeiras a desrespeitar a missão destes. A resposta a esta questão não é fácil mas muitos entendem que é precisamente a Ordem quem melhor pode fazer respeitar a profissão pelo facto de ser também ela quem mais se esforça por promover a qualidade das práticas profissionais dos seus membros.



## 6. Expectativas face à evolução da procura dos serviços prestados pela profissão

A procura dos serviços prestados pela profissão de assistente social é percebida pela esmagadora maioria dos entrevistados como tendo uma evolução de sentido tendencialmente crescente. A referência à crise económica e financeira e aos problemas dela decorrentes, nomeadamente o desemprego, os baixos rendimentos e o endividamento, surge associada ao aumento da necessidade da intervenção do serviço social.

No que diz respeito a este eventual aumento da necessidade dos serviços prestados pela profissão, os assistentes sociais entrevistados tendem a justificar o aumento referido com os problemas sociais que decorrem da carência de rendimento, da pobreza, do aumento do endividamento, etc.

Eu acho que vai continuar a haver procura, e cada vez mais. Isto também tem a ver com a instabilidade e aquilo que se está a viver neste momento. A nível da autonomia financeira, e de inserção profissional, com o grande aumento do desemprego que se está a dar agora. Vai evoluir. Evoluir em termos da procura do serviço. (Ent. 9)

Está a haver uma mudança no público que procura essas instituições. Isso depois também se reflecte na procura relativamente ao assistente social. Nós vemos aqui pela própria Segurança Social, que o tipo de pessoas que normalmente recorre aos serviços de apoio social está a mudar. Aliás, isso é reflexo também da crise. Os próprios equipamentos sociais participados pela Segurança Social, por exemplo os lares, o público também começa a mudar. (Ent. 10)

Tendo em conta a crise que está generalizada por todo o lado, só tende a aumentar. Especialmente para as pessoas que trabalham com o rendimento social de inserção, com a habitação social, dentro dessas áreas eu acho que vai aumentar e muito. E também um bocado as crianças e jovens em risco. (Ent. 19)

Outra explicação para o aumento da necessidade dos serviços prestados pelos assistentes sociais baseia-se no envelhecimento da população e nas necessidades de intervenção social daí decorrentes.

Eu acho que o serviço social cada vez mais vai estar virado para a parte da população idosa, porque cada vez mais surgem necessidades neste aspecto e, portanto, um maior número de técnicos será nessas áreas. Nesse sentido, a procura vai aumentar em função do envelhecimento da população. (Ent. 6)

Eu penso que há uma necessidade e, havendo uma necessidade, haverá uma procura. Muito mais com o envelhecimento da população portuguesa, haverá também um aumento da procura das necessidades ligadas à terceira idade. E se há essa necessidade da terceira idade, há também, provavelmente, uma procura de técnicos para acompanhar essa necessidade e acompanhar esse serviço. (Ent. 15)

Por outro lado, as transformações ocorridas ao longo das últimas décadas na sociedade portuguesa em termos do aumento da população imigrante e da sua difícil integração são também referenciadas enquanto justificação para o aumento da necessidade dos serviços prestados pelos assistentes sociais.

Face aos problemas actuais, à crise, ao desemprego e à falta de oportunidades, há muita procura. Agora existe cada vez mais uma procura da população imigrante, que está cada vez mais em Portugal. Às vezes são coisas básicas, por exemplo: eles não sabem como se dirigir ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, como tratar de um problema, de uma papelada. E às vezes nós damos um apoio, que é uma coisa simples, mas ajudamos a pessoa a preencher aquele formulário. (Ent. 14)

As justificações de carácter mais estrutural ao nível dos problemas sociais, e não tanto relacionadas com a crise económica, foram expostas pelos entrevistados com funções de carácter institucional, conforme se verifica pelos excertos abaixo transcritos.

Acho que vai evoluir. Há novos problemas sociais (...) vão surgidos novos problemas, problemas sociais como a imigração, reestruturação familiar, novos comportamentos e novas violências e, portanto, o assistente social vai ter campo de trabalho. (Ent. 22)

Há uma grande aposta que vai estar muito em cima da mesa, que é o desenvolvimento de acções preventivas, não apenas de acção face aos problemas. Eu gostava que um perfil de assistente social assumisse outras características. Tem a ver com a procura de alternativas para os problemas. Colocaria os assistentes sociais num patamar de mediação social, mediação comunitária, que não é apenas a aplicação das medidas, mas também não é uma perspectiva terapêutica. É mais uma perspectiva dos direitos, mas ligando a promoção e a prevenção. Porque foi realmente um campo onde o serviço social sempre interveio, nos conflitos familiares, nos conflitos dentro da escola. Nunca assumiu foi o seu perfil como mediador, porque a mediação foi-se afirmando como um modo alternativo de resolução de conflitos, extra judicial e não incorporado numa prática profissional corrente. (Ent. 29)

Em concordância com a esmagadora maioria das respostas obtidas face à questão da evolução da procura dos serviços prestados pela profissão, relativamente às expectativas quanto à evolução das condições de empregabilidade dos assistentes sociais, o agravamento dos problemas sociais relacionados com o envelhecimento da população, a pobreza e a exclusão social são condições que os assistentes sociais entrevistados apontam como justificação para a necessidade de uma intervenção crescente dos profissionais do serviço social e, conseqüentemente, para o aumento da necessidade de contratação de novos profissionais, ou seja, para o aumento da sua empregabilidade.

Eu acho que o emprego vai crescer em Portugal em relação ao Serviço Social. Primeiro, porque o mercado da economia social está a crescer e está a sustentar-se, o que é mais importante do que estar apenas a crescer. Cada vez mais, temos associações para todas as questões da vida das pessoas. Por exemplo, as associações de doentes são uma coisa espantosa. As associações de doentes de Parkinson, de Alzheimer, etc. O mercado de trabalho em termos de Serviço Social vai crescer muito. E vai crescer também ao nível da docência. Eu acredito claramente que muitos cursos que hoje são muito estandardizados vão ter que meter o social lá dentro, as ciências sociais, as sociologias, todas as áreas das dinâmicas de grupo, as metodologias sociais. Isso fala-se em todas as universidades, e diz-se que os magistrados têm de saber do social, e que os médicos têm que saber do social. Acredito seriamente que essas áreas vão ser penetradas e a minha expectativa é que o trabalho vai crescer muito. (Ent. 25)

Todavia, a crise, anteriormente associada ao aumento da necessidade da intervenção dos profissionais do serviço social, é também mencionada por alguns entrevistados como justificação para a reserva que evidenciam relativamente à evolução da empregabilidade dos assistentes sociais.

Acho que cada vez está mais complicado. Nesta área existe uma grande dificuldade de integração a nível laboral. Porque, hoje em dia, também os trabalhos são precários. Fazem-se estes projectos, mas estes projectos não têm continuidade. Chega a um ponto em que acabam. É um projecto, tem princípio, meio e fim. Não tem sustentabilidade. (Ent. 12)

Neste momento o mercado de trabalho não absorve essas pessoas todas. Nós quando precisamos de um assistente social vamos ao nosso arquivo de currículos e temos muitos, muitos. (Ent. 14)

Eu não tenho grandes expectativas. Porque se não se reconhece o que é o assistente social e a função que ele desempenha, não se pode esperar muito. É um preconceito, mas se soubessem que o assistente social podia intervir nestas áreas todas eu acho que não havia assistentes sociais desempregados. Eu vi na Dinamarca fazerem intervenção com desempregados de longa duração, lá têm mesmo que trabalhar, e o assistente social lá ia de bicicleta percorrer as casas, não estava atrás de um guichet a atender. (Ent. 23)

À semelhança do que já se referiu anteriormente, os entrevistados que desempenham funções de carácter mais institucional aparentam ter uma reflexão mais desenvolvida, nomeadamente sobre as condições futuras de empregabilidade dos assistentes sociais, associando-as a uma reestruturação que a profissão deverá pôr em prática.

Penso que está do lado dos assistentes sociais, neste momento, fazerem-se ver e ouvir relativamente às suas propostas. Uma das grandes dificuldades que eu acho que esta profissão continua a ter é o pouco uso do espaço público. Acho que se usa pouco, pouco no sentido de ir à luta, ir ao debate. (Ent. 24)

Não julgo que haja o risco do desemprego maciço, não acho. Acho que a ligação e o vínculo de trabalho e a entidade patronal pode deixar de existir, pode passar mesmo à criação de

instituições de atendimento e de orientação como profissões liberais. Eu julgo que a tendência pode ser essa. Mesmo a criação de empresas de subcontratação. Porque a realidade exige. A noção do vínculo laboral a uma entidade pública ou privada pode deixar de existir. Mas, ultrapassada essa questão, a profissão não tende a desaparecer. (Ent. 26)

Relativamente à possibilidade do surgimento de novas oportunidades para os assistentes sociais, em termos gerais, os entrevistados evidenciam alguma confiança em termos de oportunidades para o futuro desta profissão. A especificação daquilo em que se traduzirão as novas oportunidades foi concretizada em diversos aspectos, nomeadamente, a partilha de experiências para reunir *know how* sobre as diversas intervenções, a responsabilidade social das empresas, investigação social, educação e formação.

Eu penso que as novas oportunidades vão surgir por dois lados. Primeiro pelos serviços, por sentirem essa necessidade e depois, também, eu penso que seria interessante os próprios assistentes sociais criarem essas oportunidades porque também estão em situação de desemprego. Ou seja, os assistentes sociais fazendo uma análise ao contexto em que estão, em que se encontram e em que a sociedade se encontra, também serem os próprios assistentes sociais a dirigirem-se aos serviços e fazerem propostas, propostas de projectos. (Ent. 5)

Eu acho que as novas oportunidades são sempre a nível de projectos. Projectos de várias áreas. A nível da investigação. Têm surgido agora muitos a nível de minorias étnicas, de emigrantes. Estão a surgir grandes projectos, uns assumidos pelas autarquias, outros por nós aqui, através das linhas de financiadoras do QREN. (Ent. 9)

Construção do objecto teórico, a construção científica. A verdade é que nós não fazemos muita investigação e seria até bastante importante. E conquistar um lugar de profissão e deixar o lugar de assistência. Que se afirme cada vez mais a profissão. (Ent. 20)

À semelhança do que ocorre com as categorias analíticas anteriormente mencionadas, as novas oportunidades para os assistentes sociais são objecto de uma reflexão mais integrada por parte dos profissionais institucionais.

Ou nós aproveitamos este momento, pegamos na crise e tornamo-la num investimento nosso, ou seja, uma alavanca nossa para mostrar outra imagem da profissão, ou nós afundamo-nos com ela (...). Se as pessoas continuarem a achar que isto é burocrático e qualquer um, só por ter o social faz, então aí caminhamos para a extinção. (Ent. 27)

Eu penso é que existem outras entidades que há uns anos atrás não consideravam os assistentes sociais e que agora já consideram. Eu vejo muito mais a procura, da interdisciplinaridade, da melhoria da qualidade dos serviços prestados às populações. Há uns anos atrás as pessoas dava-se apenas apoio, hoje há uma necessidade constante e as organizações têm necessidade de trabalhar para a comunidade. Por isso, há uma procura constante de trabalhar melhor e de responder melhor a quem realmente usufrui das próprias organizações e serviços, porque à alguns anos atrás isso não acontecia. (Ent. 28)

Tudo depende muito das políticas sociais e dos apoios que existam. Há uma coisa que provavelmente estará em expansão, que é a questão do empreendedorismo. A possibilidade da criação do próprio emprego. O domínio social afirmar-se como um domínio de auto-emprego de prestação de serviços diferenciados. Mas poderá ser não a profissão liberal, com uma dimensão meramente económica, mas o empreendedorismo social, de prestação de serviços, de criação de IPSS, mas da iniciativa dos próprios profissionais. Uma iniciativa que poderá inovadora. (Ent. 29)

## 7. Desafios à profissão

Os entrevistados consideram, maioritariamente, a existência de desafios à profissão, nomeadamente em termos de capacidade de intervenção face aos novos problemas sociais, delimitação do campo profissional, formação contínua, organização e auto-regulação da profissão, condições laborais, necessidade de novos diagnósticos sociais, etc.

Acho que o principal desafio que os assistentes sociais vão encontrar daqui para a frente é, cada vez mais, pessoas com problemas de exclusão. Eu acho que é um desafio grande que nós temos daqui para a frente. É trabalhar estes públicos que vão sofrer de uma pobreza a outros níveis, em termos de info-exclusão, em termos de auto-exclusão, em termos de problemas mentais. (Ent. 9)

Os desafios que se colocam à profissão em princípio são permanentes. Ou seja, a necessidade da formação permanente. A capacidade de reflectir sobre a aplicação das políticas. Ou seja, não perder esta vertente de reflexão sobre aquilo que se faz. Para não mecanizar a intervenção, para não se tornar apenas uma extensão de aplicação de recursos, ou de aplicação de medidas, sem reflectir o que é que isso implica. O que é que significa a aplicação de uma determinada política, que consequências é que tem. (Ent. 10)

Nós sentimos sempre necessidade, se calhar como outros profissionais, de aprofundar a nossa própria formação, para trabalhar com novas realidades sociais. Por exemplo, a questão das minorias étnicas, é uma questão que cada vez mais exige qualificações específicas para trabalhar o problema de inserção das minorias. Por exemplo a questão do trabalho com as pessoas muito idosas, o tipo de serviço a prestar às pessoas muito idosas. Também são áreas relativamente novas com que nos estamos a deparar. As famílias monoparentais. Enfim, são problemas sociais que vão tomando outra dimensão. (Ent. 15)

Eu acho que os desafios são uma maior uniformidade quer nos planos curriculares, quer mesmo na definição pública do nosso conteúdo funcional. Temos o código de ética, mas não temos um código funcional que seja quase os 10 mandamentos do serviço social. Está interiorizado, não está tido como um documento público normativo, que daí saiam depois as particularidades de cada um dos sectores. (Ent. 26)

Neste momento, o grande desafio é a consolidação do ponto de vista da disciplina, construção de conhecimentos, o investimento em termos de investigação. Do ponto de vista da intervenção, penso que é ocupar uma área que muitas vezes ainda está só no domínio da intenção, e que também não é só exclusivo do assistente social. Que é a questão da justiça social, a questão da equidade, a questão da cidadania e da prestação de serviços de qualidade. Não interessa aquilo que se faz, interessa como se faz. (Ent. 29)

## 8. Profissões que competem com a de assistente social

Relativamente à identificação das profissões que competem com a de assistente social, os profissionais entrevistados são tendencialmente unânimes ao identificar um conjunto de profissionais como os psicólogos, os sociólogos, os animadores sociais e os educadores sociais, entre outros, que desempenham funções que entendem ser do domínio do serviço social.

O serviço social está equiparado a política social. Depois temos intervenção comunitária, infelizmente às vezes temos psicólogos no lugar dos assistentes sociais, como acho mal assistentes sociais a fazer de psicólogos. Há também os animadores culturais. (Ent. 3)

Por exemplo, profissões na área da animação sócio-cultural, da animação social, da animação geriátrica, da administração social. Muitos técnicos que saíram de Investigação Social Aplicada, uma boa parte deles estão a trabalhar, a ocupar lugares, ou a desempenhar funções que tradicionalmente seriam funções de assistentes sociais. (Ent. 10)

A falta da Ordem do Serviço Social é uma coisa muito negativa para a profissão. Porque já existem psicólogos, sociólogos, licenciados em direito, licenciados em história, a trabalharem na acção social e nomeadamente com as competências do assistente social. Ou seja, temos por um lado outras profissões que trabalham nos problemas sociais e que são chamadas através das equipas multidisciplinares. (Ent. 22)

Eu acho que depende um bocadinho dos campos. Hoje, por exemplo, a área da psicologia é uma área que talvez esteja colocada muito nessa posição. Cada vez mais, também a área da Sociologia. Um outro curso que é muito engraçado também, é o curso de Educador Social. Mas, cada vez mais pelo desenvolvimento do mercado de trabalho, há essa confusão. Porque quando estas coisas não se clarificam a tempo, depois em vez de criarmos relações de complementaridade, de afinção de coisas, cria-se ali uma competição meio tola que não tem graça nenhuma. (Ent. 24)

A enfermagem foi também referida como sendo uma das profissões que compete com o serviço social, no sentido em que os enfermeiros acabam por desempenhar as funções dos assistentes sociais.

Penso que uma das profissões que tenta fazer cada vez mais o nosso papel, em termos individual e em termos de família, é a enfermagem (pelo menos eu tenho essa noção), que agora a enfermagem também tem uma vertente mais direccionada para a família e que tenta também ter o seu papel sobre a família. Seria importante realmente haver uma boa definição dos limites de cada profissão porque são pessoas importantes. Tenho a noção que pelo menos em enfermagem que isso acontece. (Ent. 5)

O enfermeiro, de longe. Tenho visto nos hospitais que o enfermeiro é que faz o trabalho do assistente social. Porque agora o enfermeiro mais graduado já não faz injeções, resolve o problema das pessoas e não se deixa tocar, nem pelo próprio médico. Depois o sociólogo, os de ciência política, segurança social (que agora acabou). (Ent. 23)

Esta concorrência é apontada como ocorrendo a vários níveis, mas o dominante é o nível da empregabilidade, isto é, os assistentes sociais manifestam o seu desagrado face ao facto de outros profissionais oriundos de áreas de formação distintas desempenharem funções que deveriam estar atribuídas, de acordo com a sua opinião, aos assistentes sociais.

Todas as profissões são concorrenciais, mas nenhuma é concorrencial. Há umas que tradicionalmente nós atribuímos a concorrência: sociologia, psicologia, psicologia social. Nós sempre fomos apontados e a profissão nasceu dum processo de participação activa num processo de ajuda ao outro. Para mim, na minha experiência profissional, eu tenho alguma dificuldade em entender a concorrência dos outros. Eu falo na concorrência dos outros, porque os outros falam na concorrência. Eu nunca tive concorrência directa dessas áreas e sempre me dei bem com elas. O problema, se calhar, não está na existência desses cursos. O problema está no mercado de trabalho. Eventualmente, conjuntamente, em determinado ponto, o nosso mercado estará a ser prejudicado por isso. (Ent. 27)

Eu não diria, competem. Diria que ocupam o mesmo espaço, ou poderão vir a ocupar o mesmo espaço. Estou a pensar por exemplo, a educação social. Há umas que são mais emergentes, e que são relativamente novas no nosso contexto, e outras que já existindo, têm vindo a afinar o seu diapasão também para a intervenção. Desde logo a Psicologia, a Sociologia, as Ciências da Educação. O campo social não é de ninguém e é de todos. Isso a mim não me causa dificuldade nenhuma, a questão é percebermos quem faz o quê e quais são as competências de uns e de outros, senão andamos todos a monte. Mas a diferença é depois na sua operacionalização. Porque as pessoas ocupam lugares nas organizações, não apenas porque têm determinada formação, mas porque vão para determinada função, e aí poderá ser diferente e é necessariamente diferente. Não me parece que o exercício profissional legitime isso. (Ent. 29)

Ao serem questionados sobre os aspectos que diferenciam o serviço social das outras profissões que com ele competem, os assistentes sociais entrevistados tendem a considerar a sua profissão mais abrangente e com metodologias distintas das outras profissões concorrentes.

Na formação em serviço social temos estágios direccionados para este tipo de intervenção. Essas pessoas não tiveram esse acompanhamento. Não têm essa formação. Às vezes perguntam-me a mim qual é a estratégia de intervenção que tem que ter com as pessoas. Uma pessoa que não teve metodologias de intervenção nunca poderá ter uma intervenção como a dos assistentes sociais que tiveram uma formação de 5 anos para intervir. (Ent. 2)

Eu acho que o serviço social tem uma identidade muito específica, como formação e como profissão. O assistente social é um profissional com uma formação bastante agregadora, ou seja, tem uma formação que lhe advém das várias áreas das ciências sociais. Um assistente social é um profissional que tem que ter competência e capacidade para perceber e analisar a sociedade e as relações sociais em que está inserido. E, por outro lado, ter competências técnicas para trabalhar ao nível das relações sociais. Portanto, o assistente social tem vários níveis de intervenção: a nível micro, na relação com a pessoa, mas também no quadro das relações mais alargadas e das próprias organizações. (Ent. 10)

Eu acho que nós somos mais abrangentes em termos da área do social que tocamos. Dá-me a sensação que nós estamos mais abertos a ver o utente no seu todo. O utente com a sua família. Tenho a sensação de que o assistente social tem um utente à sua frente, e imediatamente está com uma visão alargada e preocupada com o todo e por detrás daquele utente toda a problemática que pode ali estar. Dele e da sua família. A sensação que tenho é que o assistente social vê assim com esta amplitude. (Ent. 13)

A especificidade é a forma de olhar, a dimensão do problema que nós trabalhamos que pode ser o mesmo problema que outras classes profissionais trabalham, mas trabalham uma dimensão diferente. E é a metodologia de intervenção. Eu acho que o que nos distingue de todos os outros que trabalham os mesmos problemas em todos os sectores é, de facto, a óptica pela qual se olha a dimensão do problema. Está simultaneamente virada para a acção. Se calhar é esta articulação teórico prática que outras profissões não terão. (Ent. 26)

Assim, os entrevistados, ao mesmo tempo que reconhecem a existência de outras competências profissionais a concorrerem no mercado com a competência do profissional de serviço social, também estão certos de que as fronteiras dos saberes são hoje mais imprecisas e que existe cada vez mais espaço para um trabalho interdisciplinar e multiprofissional. Contudo, a profissão ganha com a clarificação do que lhe cabe nestes contextos de trabalho e de como pode contribuir para potenciar resultados positivos em acção concertada.

## **9. Nível de autonomia no exercício da profissão**

Relativamente a esta questão, encontram-se respostas muito distintas. O nível de autonomia parece variar mais em função do nível hierárquico do que em função da profissão. Ou seja, como a maioria dos profissionais entrevistados trabalha em equipa, a autonomia é relativa.

Nós estamos numa instituição com dirigentes, acaba por ser um enquadramento diferente. Temos autonomia no sentido de fazermos os contactos que precisamos com os utentes, articularmos com eles, com outras Instituições, se for caso disso. Mas nós todos temos sempre alguém a quem temos de prestar satisfações do nosso desempenho. (Ent. 1)

Acho que tenho um bom grau de autonomia. Naturalmente que uma pessoa tem um guião e tem legislação e tem que se guiar por ali, mas depois no que toca a apoiar vai um bocado por nós e pela pessoa que temos ali à frente, pela situação em si. (Ent. 3)

Portanto, aqui há autonomia técnica. Depois tenho menos autonomia porque trabalho inserida numa instituição, que tem políticas, tem prioridades, tem objectivos, tem metas a cumprir, tem que dar números, tem que dar valores. Aí as prioridades não são definidas por mim, nem pela pessoa que está acima de mim, são definidas a um outro nível. (Ent. 10)

Os profissionais que desempenham funções de carácter mais institucional evidenciam, como seria de esperar, uma grande autonomia no exercício da sua profissão. A explicação para esta



autonomia reside no tipo de funções desempenhadas, muitas vezes de coordenação, no cargo ocupado e em termos de poder decisório.

Eu trabalho com bastante autonomia. Eu trabalho sozinha numa instituição em que sou a única profissional. O meu grau de autonomia é bastante, talvez por ser sozinha e porque sempre tive uma forte componente de investigação. Mas o assistente social tem muito pouca autonomia face à estrutura da administração pública. Isto precisava de uma grande reflexão e aí a Ordem seria importante. (Ent. 22)

Eu acho que apesar de tudo sempre trabalhei com bastante autonomia. Porque eu acho que a autonomia é alguma coisa que também tem a ver com o nosso perfil pessoal. Claro que do ponto de vista da profissão eu sempre tive um entendimento da profissão como uma aliada da autonomia. Eu queixo-me muito mais do mau uso da autonomia, do que da falta da autonomia. Há uma possibilidade de criação de proposta, que obviamente sempre me amarram a um conjunto de coisas, mas obviamente me solta para outras. Eu acho que apesar de tudo esta profissão tem uma autonomia que não é utilizada na sua plenitude. (Ent. 24)

Assim, e de acordo com o que foi referido anteriormente, o nível de dependência face a decisões de outros profissionais evidencia variações associadas fundamentalmente ao nível hierárquico e não tanto em função da profissão.

Nós trabalhamos com parceiros, portanto, nessa medida estou dependente da relação que se estabelece com as parcerias. São coisas burocráticas que têm que se fazer de uma determinada forma. (Ent. 2)

Temos que ter autorização superior. Trabalhando eu no serviço de ajuda domiciliária em que me é feito um pedido de apoio para a higiene pessoal, sou eu que faço o atendimento, sou eu que faço a visita, sou eu que faço a avaliação do caso. Mas esse apoio tem que ser autorizado pelos meus superiores. Ou seja, eu tenho que fazer o pedido superiormente. (Ent. 7)

Desde que não se ultrapassem os normativos do sector, tecnicamente temos toda a autonomia. É o único serviço que não precisa que as nossas correspondências com o exterior passem pelo Conselho de Administração. Portanto, o Serviço Social é institucionalmente tido como a profissão de relação com o exterior. Mesmo em termos das respostas que propomos para determinados grupos de risco, por vezes passam pela autorização superior, mas que não nos questionam relativamente às nossas informações, à nossa proposta, ao facto de estarem outras excluídas, não nos pedem nenhum comprovativo. Portanto, temos uma grande autonomia dentro dos condicionalismos normativos do sector. Aqui nesta instituição não sentimos isso. Trabalhamos muito em cooperação. (Ent. 26)

O nível de dependência de outros profissionais face às decisões dos assistentes sociais entrevistados, à semelhança da questão analisada anteriormente, evidencia variações associadas fundamentalmente ao nível hierárquico, mais do que em função da profissão.

Também dependem porque, como nós trabalhamos em equipa, o que sai feito por eles também tem que passar por nós para darmos o nosso parecer. Quando elaboro, por exemplo,

um relatório sobre uma determinada família, o relatório é feito pela minha parte, a parte social toda, e depois há uma parte dos psicólogos que também sai no mesmo relatório, portanto, até eles também concluírem a avaliação deles o meu não avança. (Ent. 6)

Sim. Como eu tenho algum grau de autonomia, há outras profissões que dependem do meu grau de decisão. Num regime formal ninguém depende de mim e eu também não dependo dessas pessoas. Dependo das hierarquias, dos chefes, dos directores. Ao meu nível eu consigo influenciar outros como outros me influenciam, e os outros não são só assistentes sociais. (Ent. 27)

Não. Temos um plano de actividades e orçamento para toda a instituição, que toda a gente colabora na elaboração do mesmo. Nós temos os objectivos estratégicos que são definidos para a equipa, e pedimos também a colaboração para melhorar. De facto há o respeito pelas diferentes categorias. Há vários processos que são transversais, por isso é que há uma definição de estratégia que depois é aplicada. Há outros departamentos ao nível da organização que exigem uma transversalidade. (Ent. 28)

## **10. Opinião, expectativas e interesse público da constituição da Ordem dos Profissionais do Serviço Social**

No que concerne à opinião dos profissionais acerca da constituição da Ordem, as opiniões são consensuais. A Ordem dos Profissionais do Serviço Social é considerada fundamental, tendo como principais justificações a regulação profissional, a regulação da formação, a representação e defesa dos profissionais, a harmonização de metodologias e procedimentos, entre outros referenciados nos excertos abaixo transcritos.

A Ordem seria importante para destrinçar bem os papéis, para responsabilizar as pessoas na melhoria do desempenho profissional. A Ordem tem também a obrigação de vigiar, de regular. A disparidade relativamente às tabelas salariais, relativamente aos técnicos que trabalham nas IPSS e relativamente aos técnicos que trabalham no Estado. Se calhar se houvesse a Ordem podia intervir neste sentido, não existiriam duas tabelas completamente distintas. (Ent. 2)

Eu acho que seria importante, para nos orientarem em termos de profissão, para existir supervisão, para fazer uma triagem dos profissionais, ou seja, para termos a noção de que há uma regulação e que estamos todos orientados por isso e que temos que tornar a profissão mais credível. Ou até quando nos surgem dúvidas a nós, enquanto profissionais, não só para nos defender, se for caso disso, mas até em termos de esclarecimentos. Queremos saber como está a nossa profissão, por exemplo em termos europeus. Seria importante para nos regular como também para nos dar uma outra visão da nossa profissão perante a sociedade. (Ent. 5)

Acho que é importante pela necessidade de não esvaziar esta identidade do assistente social, para impor alguns princípios de conduta que estão subjacentes mas que, por via da criação de uma Ordem, podem ficar mais reconhecidos. Não sei se isso vai aumentar a margem de autonomia do profissional, mas vai pelo menos dar maior segurança à aplicação de determinados princípios de actuação. (Ent. 10)

Tal como o médico tem a Ordem, o enfermeiro tem a Ordem, nós não temos. Já aconteceu haver colegas com problemas decorrentes de situações que correram menos bem, acabando

por ser preciso como que uma intervenção jurídica para defesa, que nós não temos. A necessidade de ter um serviço que é nosso, onde podemos recorrer para que nos defendam, para esclarecer. (Ent. 13)

Eu penso que a Ordem poderá ser fundamental em diversos campos. Desde logo pela formação, eu acho que a Ordem pode ser fundamental, desde logo, para criar regras nas instituições formativas e na qualidade. (Ent. 15)

Será um passo importante a nível interno para a reorganização da profissão face aos novos desafios, face à evolução científica e técnica, face aos novos campos de trabalho e que acompanha também a evolução dos direitos humanos. Eu penso que será um factor extremamente positivo e necessário a nível interno e sobretudo para nos afirmarmos como profissão. (Ent. 20)

Para proteger os profissionais de determinadas situações. Dar visibilidade aos problemas da profissão mas também definir a função que ela poderá fazer. Fazer a supervisão de algum trabalho inadequado por parte de alguns assistentes sociais que deve ser punido. Regulamentar a formação, eu diria que é das coisas mais fundamentais. Depois, proteger os próprios profissionais contra coisas que eu considero terríveis. Basta ver em telenovelas qual é a imagem que passam do assistente social. E portanto a profissão precisa de ser regulada por uma entidade que proteja por um lado, que regule a profissão por outro, e que seja o porta-voz da profissão nas várias instâncias. (Ent. 22)

Por outro lado, ainda no que se refere à questão da importância da constituição da Ordem, as opiniões dos profissionais do serviço social com cargos institucionais evidenciam um nível desenvolvido de reflexão. Constata-se a existência de dois tipos de opinião, os que assinalam a regulação da formação disponível como sendo o factor mais importante da auto-regulação da profissão e os que salientam o objectivo da defesa dos interesses dos cidadãos. No que diz respeito à regulação da formação devem observar-se os seguintes excertos.

Eu acho que é importante na medida em que regula a profissão e eu acho que uma profissão regulada exerce com mais ética e pode exigir mais à pessoa que exerce a profissão. E também para regular os cursos todos que estão aí, que eu acho importantíssimo, para não permitir que as instituições contratem sociólogos, técnicos de acção social como se fossem assistentes sociais. Acho que vai permitir regular a profissão. Há uma grande miscelânea nas formações e nas profissões que vão exercer. Descaracteriza a profissão. (Ent. 23)

Acho que é uma forma de regular o exercício profissional, até pela diversidade de perfis profissionais. Para ser assistente social tem que haver determinados requisitos, tem que haver determinado *standard* de qualidade, em termos de formação e em termos de exercício profissional. Penso que a Ordem será a instituição que melhor poderá ocupar este lugar, zelar por estes aspectos da formação. (Ent. 29)

Ainda de entre as opiniões dos profissionais do serviço social com cargos institucionais, transcrevem-se abaixo algumas opiniões acerca da auto-regulação da profissão enfatizando o objectivo da defesa dos interesses dos cidadãos.

A circunstância de se ter caminhado no sentido de pensar numa Ordem, era pela vantagem de se fazer essa regulação a partir de um sistema de auto-regulação. Dir-me-á: “mas o sistema de auto-regulação pode-se tornar um sistema extremamente fechado e corporativo”. Eu teria medo disso aqui há uns anos atrás. Neste momento não tenho. Não tenho porque a própria legislação que saiu, a legislação de enquadramento das associações profissionais públicas considera que o primeiro objectivo de uma associação deste tipo é a defesa dos interesses dos cidadãos. (Ent. 24)

Se pensarmos que uma Ordem serve para reorganizar uma profissão, para cuidar dessa profissão, logo, por inerência, cuidar dos utentes dessa profissão, para o Serviço Social é inevitavelmente uma necessidade. Porque não tem um sindicalismo suficiente que cuidasse dos interesses dos trabalhadores, mas ter direito a uma qualificação também é um direito que um sindicato não protege, mas que uma Ordem pode efectivar. (Ent. 25)

A Ordem serve para defender os utentes, aqueles a quem se destina a sua acção. É para isso que eu entendo que a Ordem deve existir. Primeiro, para defendermos a profissão, temos que mostrar a validade social da profissão ajudando aqueles que precisam. (Ent. 27)

Regular uma intervenção, não só a nível do país mas também da Europa. Por isso tem importância. Neste momento, com o número de classes profissionais que trabalham connosco, é imprescindível que nós venhamos a ter uma Ordem. Não é só a questão dos direitos, mas também a questão dos deveres. Porque se isso existir, há também uma visão diferente da categoria profissional, e há também uma regulamentação diferente. Eu vejo aí mais os deveres do que até os próprios direitos. É imprescindível. (Ent. 28)

De acordo com algumas justificações apresentadas anteriormente para a importância da constituição da Ordem, os aspectos identificados como sendo mais positivos são diversos: regulação, protecção, harmonização de procedimentos, definição de padrões salariais.

A Ordem será um factor positivo. E poderá ser também importante em regularizar o tecido técnico dos assistentes sociais. Não faz sentido técnicos serem tabelados por diferentes tabelas. Se sou técnico de serviço social, quer seja no público, quer seja no privado, quer esteja no semi-público, deveriam ser pautados por uma tabela salarial comum. (Ent. 15)

Para a profissão tem sempre vantagem. A profissão tem estado mais absorvida na resolução do que em mostrar os problemas com que trabalha. E não somos tidos nem achados na negociação de determinada medida social, quando nós é que trabalhamos com esses problemas. Pode ser uma forma também de participar na elaboração de algumas medidas de política se o organismo de classe for considerado de utilidade pública e for ouvido na construção dessas medidas. Isso para além de dar garantia da nossa qualidade. (Ent. 26)

Acho que é uma forma de regular o exercício profissional, por diversidade de perfis profissionais e até pela necessidade de zelar pelos interesses e direitos dos próprios cidadãos e dos próprios utentes. Penso que a Ordem será a instituição que melhor poderá ocupar este lugar, zelar por estes aspectos de regulação social, de formação, de articulação com a formação. Parece-me que será por aí. (Ent. 29)

Apesar da relutância manifestada relativamente à identificação de aspectos negativos que poderão advir da constituição da Ordem, os assistentes sociais tendem a identificar algumas questões, nomeadamente as que são habitualmente associadas a outras ordens profissionais existentes em Portugal, como o corporativismo.

Os aspectos negativos têm a ver com os aspectos negativos das outras ordens: o corporativismo, a pouca transparência, um pouco a reprodução de algumas mazelas que encontramos na sociedade, no fundo alguns que detêm o poder e os outros que são controlados por. Mas a Ordem terá muito mais vantagens que inconveniências. (Ent. 22)

O aspecto mais negativo que pode estar associado à criação de uma Ordem é fechar-se à volta de si mesmo, dos seus profissionais, tentando criar apenas condições de melhoria para os seus sócios. Isso é mau porque para isso há os sindicatos. Como também me parece que é perigoso que a Ordem de Serviço Social se feche a uma dinâmica pública de escrutínio, de ser escrutinada pelos seus. Tem que criar a condição para que os sócios intervenham. Tem que criar dinâmicas, espaços de participação para que seja um corpo vivo. (Ent. 25)

A mim não me agrada que os assistentes sociais se convertam quase em blocos, na medida em que nada pode ser reformulado, como acontece em certas profissões. Eu tenho algum receio disso, porque é a tentação mais fácil de converter a Ordem. Aquela coisa de defender a profissão, defende-se a profissão às vezes em extremos que não devíamos defender. Isso é um receio, é o único receio que tenho relativamente à Ordem, de caciquismos intocáveis. O mundo de hoje não se compadece com essas posições. É muito mais útil a uma profissão entender a evolução social e tentar adaptar-se a ela do que fechar-se inamovível em posições que depois vão pesar na imagem da própria profissão. (Ent. 27)

A maioria das respostas acerca das expectativas associadas à constituição da Ordem relaciona-se com os aspectos positivos identificados anteriormente, sobretudo a regulação profissional, a protecção dos assistentes sociais e a harmonização da formação disponível.

Um enquadramento jurídico para dar um suporte e um apoio em casos em que o Assistente Social trata da situação, por exemplo, quando o Assistente Social retira uma criança aos pais por maus-tratos é exposto a situações de ameaças. É neste tipo de situação em que as pessoas terão que recorrer porventura a apoios jurídicos, etc. E aí existe essa necessidade da Ordem, não só pelo prestígio que poderá dar à profissão, mas também no sentido de poder defender os profissionais, desde que as coisas sejam claras e bem fundamentadas. (Ent. 1)

As minhas expectativas são a regulação dos cursos de assistente social neste país, regular os docentes, haver fiscalização no corpo técnico, nomeadamente cadeiras que são leccionadas, locais de estágio, se for por aí é benéfico. Poderia ter um papel semelhante às ordens existentes, termos uma Ordem é uma defesa, também serve para nós, defendemos o nosso lugar na população activa, haver uma Ordem até nos dá mais credibilidade. (Ent. 6)

A haver Ordem, e eu sou uma incondicional defensora de que deve haver, tem que haver um escrupuloso cumprimento dos seus estatutos e do compromisso ético e deontológico do que é a profissão. E o que acontece é que nalgumas ordens isso não acontece. (Ent. 22)

Eu julgo que para garantia de qualidade desta actividade profissional e até para garantia do público em geral e das entidades patronais que nos contratam, que tem toda a vantagem que

algum organismo não só possa zelar pela uniformidade da formação inicial, como depois pela formação pós-graduada, e também pela qualidade da prestação profissional propriamente dita. Há todas as vantagens na existência de um organismo que centralize o registo e credenciação profissional, como possa ter alguma influência na formação, nos planos curriculares e na área profissional. (Ent. 26)

De um modo geral, os assistentes sociais entrevistados identificam o interesse público da constituição da Ordem com o aumento da qualidade do trabalho desenvolvido e a sua tradução na melhoria dos serviços prestados à comunidade.

Nós prestamos um serviço público, se estivermos mais bem organizados não tenho dúvida nenhuma que esse nível de organização se vai manifestar no serviço que é prestado à comunidade. (Ent. 17)

Quem exerce o serviço social, exerce uma grande responsabilidade, mesmo em diferentes áreas como a infância, juventude, são cada vez mais áreas prioritárias, e se não há uma unidade e uma organização dentro da profissão, eu penso que também a prestação dos serviços não terá uma qualidade excelente que poderá ter com essa Ordem. (Ent. 20)

Eu acho que o interesse público é procurar acompanhar a franca diversidade de cursos existentes que não correspondem àquilo que é exigido pela identidade profissional. Por outro lado, a regulamentação do acto do profissional. Todas estas questões de regulamentação da profissão são fundamentais. (Ent. 22)

A possibilidade da categoria profissional ser organizada e reconhecida. É evidente que eu não desconheço que a Ordem pode, deve e tem de interferir relativamente a casos de desregulação profissional, isto é, que não têm essas consequências tão imediatas para os cidadãos. Uma vez constituída na Ordem, eu acho que a categoria ganha também a possibilidade de ser reconhecida como um parceiro a ouvir. Se calhar é o primeiro passo e que é importante do meu ponto de vista. (Ent. 24)

Tem mais utilidade pública do que para a classe, porque a classe vai sentir-se controlada. Eu até acho que pode dar mais visibilidade pública à profissão. Os potenciais utilizadores destes serviços sabem que têm aquele organismo a quem se dirigir, neste caso é uma garantia. Até por mais, porque há um crescente trabalho liberal com esta dificuldade em entrar na função pública. (Ent. 26)

Em síntese, no que concerne à opinião dos entrevistados face à constituição da Ordem dos Profissionais do Serviço Social, são frequentes as respostas centradas na defesa dos profissionais, nomeadamente em situações em que se vêem confrontados com a mediatização das suas decisões e ameaças por parte dos seus utentes. Por outro lado, é menos expressiva a referência à defesa dos cidadãos, sendo poucos os entrevistados que destacam a dimensão da defesa dos cidadãos que têm necessidade de recorrer aos serviços prestados pela profissão.

Outro aspecto frequente nas respostas é a exemplificação de outras ordens profissionais. Alguns entrevistados dão o exemplo da Ordem dos Advogados, talvez a mais mediática nos últimos tempos, para referirem quais poderão ser as vantagens em termos de protecção dos profissionais. No entanto, o exemplo daquela Ordem profissional é também utilizado para sinalizar algumas situações que os entrevistados não gostariam de ver na Ordem dos Profissionais do Serviço Social.

Ao longo do capítulo que aqui se conclui, analisaram-se os discursos dos profissionais do serviço social a partir dos dados recolhidos através da metodologia das entrevistas semi-estruturadas. A informação obtida foi tratada de acordo com as categorias analíticas definidas, estando patentes ao longo deste capítulo de acordo com os seguintes itens: caracterização sociodemográfica dos entrevistados; formação académica; áreas de intervenção e funções; representações sobre a profissão; expectativas face à evolução da procura dos serviços prestados; desafios à profissão; profissões concorrentes; autonomia face a outras profissões; e opinião, expectativas e interesse público da constituição da Ordem dos Profissionais do Serviço Social.

A merecer destaque, dadas as diferenças de conteúdo patente nas respostas obtidas, assinala-se o facto das entrevistas realizadas a profissionais com funções de que carácter institucional serem portadoras de informações que derivam da vasta experiência profissional destes entrevistados e da conseqüente reflexão que, para além de estar associada ao desempenho das funções profissionais, beneficia também da formação complementar que estes profissionais realizaram no decurso da sua vida profissional.

No que diz respeito à caracterização sócio-demográfica dos entrevistados, verifica-se uma feminização da profissão, já destacada no capítulo onde se procede à análise dos dados recolhidos através dos inquéritos aplicados. Por outro lado, também a juventude de uma larga percentagem de entrevistados está de acordo com o universo dos assistentes sociais em Portugal. Destaca-se também uma significativa diversidade em termos de funções desempenhadas, como o apoio domiciliário, funções de direcção e coordenação de instituições com valências no domínio do serviço social, cargos de direcção em organizações representativas dos profissionais e actividades de serviço social, entre outras.

A adequação da formação académica ao exercício profissional foi uma das questões colocadas. Sem surpresa, os entrevistados tendem a concordar com a importância da frequência do curso, apesar de manifestarem alguma reserva ao desequilíbrio entre os

conteúdos teóricos e práticos dos planos curriculares. Esta limitação em termos dos conteúdos práticos é perspectivada como sendo ultrapassável através da formação contínua, isto é, os entrevistados destacam a aprendizagem ao longo da vida como um complemento essencial da formação inicial. Para além da formação complementar, os entrevistados apontam o próprio exercício da profissão como a melhor forma de aprendizagem da complexa realidade com que se deparam. Relativamente à formação académica em serviço social disponível em Portugal, as opiniões manifestadas podem ser agrupadas em três categorias analíticas: uma postura de desconhecimento; um conhecimento relativo e parcial; e uma posição informada e crítica. Constatou-se, à semelhança de outras questões, que são os profissionais que desempenham cargos institucionais que dão respostas mais fundamentadas.

As áreas de intervenção e funções dos assistentes sociais são perspectivadas pela esmagadora maioria dos entrevistados como sendo de grande amplitude. Os argumentos para esta vastidão centram-se sobretudo na complexidade da vida social, na interligação entre várias dimensões da vida dos utentes, no cruzamento de várias áreas mesmo quando se pretende intervir apenas num domínio.

A questão das representações sobre a profissão foi colocada no sentido de compreender quais as funções dos assistentes sociais que têm maior reconhecimento público. Os entrevistados demonstram ter uma concepção sobre a opinião e reconhecimento público dos seus desempenhos muito associadas à resolução de problemas sociais ou problemas individuais colocados pelos utentes que se dirigem aos serviços. Relativamente ao conhecimento dos cidadãos em relação à profissão de assistente social, os entrevistados têm opiniões de dois tipos: os que consideram que o público sabe efectivamente o que o assistente social faz e os que acham que o público tem uma ideia errada das funções dos assistentes sociais. As razões invocadas para se considerar o desconhecimento do público relativamente aos desempenhos dos assistentes sociais passam essencialmente pela ideia de assistencialismo associado à profissão.

Uma parte significativa dos entrevistados considera que a contribuição da profissão de assistente social para o bem-estar da população depende dos assistentes sociais conseguirem que os utentes dos serviços adquiram autonomia e competências próprias. De acordo com algumas respostas, o grande contributo do serviço social para o bem-estar da população passa pela capacidade dos assistentes sociais funcionarem como intérpretes na aplicação das



políticas sociais à realidade, bem como a realidade social poder ser encaminhada para beneficiar dessas mesmas políticas.

Relativamente às expectativas acerca da procura dos serviços prestados, a maioria das respostas perspectiva uma evolução crescente associada principalmente aos problemas decorrentes da crise económica e financeira, como o desemprego, os baixos rendimentos e o endividamento. Em concordância com a esmagadora maioria das respostas acerca da evolução da procura dos serviços prestados pela profissão, no que diz respeito às expectativas quanto à evolução das condições de empregabilidade dos assistentes sociais, o agravamento dos problemas sociais relacionados com o envelhecimento da população, a pobreza e a exclusão social são condições que os assistentes sociais entrevistados apontam como justificação para a necessidade de uma intervenção crescente dos profissionais do serviço social e, conseqüentemente, para o aumento da necessidade de contratação de novos profissionais. Todavia, a crise, anteriormente associada ao aumento da necessidade da intervenção dos profissionais do serviço social, é também mencionada como justificação para a reserva que evidenciam relativamente à empregabilidade dos assistentes sociais.

No que diz respeito à possibilidade do surgimento de novas oportunidades para os assistentes sociais, os entrevistados evidenciam alguma confiança em termos de oportunidades para o futuro. A especificação daquilo em que se traduzirão as novas oportunidades foi concretizada em diversos aspectos, nomeadamente, a partilha de experiências para reunir conhecimentos sobre as diversas intervenções, a responsabilidade social das empresas, investigação social, educação e formação. Por outro lado, os entrevistados consideram, maioritariamente, a existência de desafios à profissão, nomeadamente em termos de capacidade de intervenção face aos novos problemas sociais, delimitação do campo profissional, formação contínua, organização e auto-regulação da profissão, condições laborais, necessidade de novos diagnósticos sociais, etc. Estes desafios estão muito relacionados com as respostas dadas em termos da importância e das expectativas face à criação da Ordem profissional.

Face à identificação das profissões que competem com a de assistente social, os profissionais são tendencialmente unânimes ao assinalar um conjunto de profissionais como os psicólogos, os sociólogos, os animadores sociais e os educadores sociais, entre outros, que desempenham funções que entendem ser do domínio do serviço social. Esta concorrência é apontada como ocorrendo sobretudo ao nível da empregabilidade, isto é, os assistentes

sociais manifestam o seu desagrado face ao facto de outros profissionais oriundos de áreas de formação distintas desempenharem funções que consideram da sua competência. Relativamente aos aspectos que diferenciam o serviço social das outras profissões concorrentes, tendem a considerar a sua profissão mais abrangente e com metodologias distintas.

A questão da autonomia face a outras profissões é objecto de respostas muito distintas. O nível de autonomia parece variar mais em função do nível hierárquico do que em função da profissão.

Finalmente, no que concerne à opinião dos profissionais acerca da constituição da Ordem, as opiniões são consensuais. A criação da Ordem dos Profissionais do Serviço Social é considerada fundamental, tendo como principais justificações a regulação profissional, a regulação da formação, a representação e defesa dos profissionais, e a harmonização de metodologias e procedimentos. De acordo com estas justificações, os aspectos identificados como sendo mais positivos são diversos: regulação, protecção, harmonização de procedimentos, e definição de padrões salariais. Por outro lado, apesar da relutância manifestada relativamente à identificação de aspectos negativos que poderão advir da constituição da Ordem, os entrevistados tendem a reconhecer algumas questões, como o corporativismo, dando como exemplo o que ocorre com outras ordens profissionais existentes em Portugal. De um modo geral, os assistentes sociais entrevistados identificam o interesse público da constituição da Ordem com o aumento da qualidade do trabalho desenvolvido e a sua tradução na melhoria dos serviços prestados à comunidade.

## **Conclusões**

Ao longo deste relatório, foram colocadas em evidência as características do campo profissional do serviço social marcadas por predicados que sustentam a criação da Ordem dos Profissionais do Serviço Social.

As dimensões de interesse público subjacentes à constituição da Ordem emergem, desde logo, da especificidade que marca a relação entre a sociedade, o Estado e os profissionais do serviço social. As suas diferentes áreas de intervenção partilham a forte vocação deste corpo profissional para a promoção da cidadania através da sua intervenção vocacionada para a resolução de problemas sociais de indivíduos, de famílias e de organizações.

No quadro da transformação do papel do Estado e do movimento de reformas estatais levadas a cabo no âmbito europeu, nomeadamente as que dizem respeito ao designado modelo social, têm adquirido renovada centralidade as diferentes gerações de políticas sociais, as quais requerem para a sua implementação a existência de um corpo profissional especializado e competente. As dinâmicas da sociedade civil, por seu lado, e com especial destaque para as instituições do sector social, revelam a existência de diferentes formas de actuação tendo por origem o sector privado e diferentes modalidades de parcerias envolvendo o Estado e diversos actores sociais.

A dinâmica das políticas sociais e a sua crescente complexidade patente nos diferentes modelos de recalibragem, monitorização e implementação têm requerido a intervenção dos profissionais do serviço social. Embora a Segurança Social seja, historicamente, uma área profissional onde os assistentes sociais exercem as suas funções no âmbito de diferentes programas, devem observar-se, igualmente, as funções desempenhadas por estes especialistas na área da justiça, com particular destaque para a sua actuação no quadro dos estabelecimentos prisionais e dos serviços de reinserção social, e ainda a actividade por eles desenvolvida na área da saúde, sobretudo nos domínios hospitalar, dos cuidados primários de saúde e dos cuidados continuados e integrados. As autarquias locais e as organizações sociais não lucrativas constituem igualmente campos de intervenção de grande importância para os assistentes sociais, consubstanciados nos serviços de acção social, educação e saúde, serviços municipais de habitação, urbanismo e recursos humanos, Redes Sociais, Instituições Particulares de Solidariedade Social e misericórdias.

Como indicam os resultados obtidos, um dos grandes contributos do serviço social para a sociedade passa pela capacidade de os seus profissionais actuarem como intérpretes na aplicação das políticas sociais à realidade, bem como de contribuírem para o aperfeiçoamento da acção social através da identificação das necessidades sociais. A reflexividade gerada entre o contributo para o bem-estar dos indivíduos e dos grupos e o regular funcionamento da sociedade e das suas instituições beneficia com o desempenho funcional dos profissionais do serviço social.

O objectivo de uma intervenção abrangente nas problemáticas sociais reconhecendo a complexidade dos problemas e os constrangimentos institucionais em que decorre a actividade dos profissionais do serviço social justifica a necessidade de auto-regulação consubstanciada em regulação profissional, regulação da formação, representação e defesa dos profissionais e harmonização de metodologias e procedimentos.

Face às transformações assinaladas anteriormente, adquire particular relevância a atribuição do estatuto de interesse público à Ordem dos Profissionais do Serviço Social. De acordo com a legislação em vigor, as ordens profissionais actuam através da transferência de competências que o Estado opera, em defesa do interesse público geral, o que, neste caso, se traduzirá no aumento da qualidade do trabalho desenvolvido e na melhoria dos serviços prestados à comunidade.

São essas mesmas razões que conduzem à necessidade de o campo profissional dos assistentes sociais regular matérias como sejam: (1) assegurar os interesses de classe; (2) elaborar e aplicar normas técnicas e deontológicas; e (3) garantir as exigências de formação adequada.

Com efeito, as Ordens profissionais são associações de carácter privado, cujos objectivos principais passam pela defesa dos seus interesses de classe, no sentido mais amplo, devendo, cumulativamente, ser sujeitas ao controlo do respectivo acesso e exercício, à elaboração de normas técnicas e deontológicas específicas e a um regime disciplinar autónomo. Garantem, igualmente, as exigências de formação adequada, de capacidades profissionais e de conhecimento das regras do código deontológico da profissão, prevenindo as práticas profissionais de má qualidade sem no entanto intervirem directamente na oferta dos seus membros no mercado de trabalho. A implementação de um código deontológico é outra das grandes atribuições das Ordens profissionais, destinada a cultivar e a defender um *ethos* associativo que se traduz num conjunto de valores, normas, atitudes e aspirações de carreira,

na profissão que regulam. Acresce ainda que a capacidade de avaliação das necessidades formativas de profissões com um grau de exigência relevante e com competências que impõem, não só um corpo de saberes alargado e profundo, mas também uma grande sensibilidade social, em função da natureza das suas actuações, leva à maior aptidão, por parte dos próprios profissionais, para o exercício dessa avaliação, quando comparada com a acção generalista do Estado.

De entre os desafios que se colocam à regulação do campo profissional do serviço social, por via da constituição da sua Ordem, estão, em primeiro lugar, o da sua capacidade de intervenção face aos problemas e riscos sociais que marcam os contextos onde intervêm os profissionais e conduzem à necessidade de elaborar diagnósticos sociais adequados. Em segundo lugar, a delimitação e consolidação do campo profissional, criando condições de visibilidade pública das funções e actos profissionais orientados pelo propósito do interesse público, bem como assegurar as condições de acesso à profissão e subsequente conformidade às regras técnicas e deontológicas.

## Referências Bibliográficas

- Abel, Richard (1986), «The decline of professionalism». *Modern Law Review*, n.º 49, 1-41.
- Branco, Francisco (2009). A Formação de Assistentes Sociais em Portugal: Breve perspectiva histórica e análise curricular da formação superior em Serviço Social pós reforma de Bolonha, CESSS Workpapers, 1/2009.
- Branco, Francisco (2008). Sessão solene evocativa dos 70 anos do ISSSL. *Intervenção Social*, 32/34.
- Branco, Francisco (1998). *Municípios e Políticas Sociais*. Lisboa: ISSSL.
- Branco, Francisco e Fernandes, Ernesto (2005). Le Service Social au Portugal: trajectoire et enjeux. In Deslauriers, Jean-Pierre e Hurtubise, Yves. *Le travail social international* (pp. 165-186). Laval: Les Presses de l'Université du Laval.
- Branco, Francisco et al. (1992) A construção do conhecimento no Serviço Social em Portugal: 1956-1970, Lisboa: ISSSL - Departamento de Pós-Graduação, Coleção Estudos e Pesquisas - Série: História do Serviço Social Português.
- Brauns, Hans-Jochen e Kramer, David (1986). *Social Work Education in Europe*. Frankfurt: EDVOPF.
- Carapinheiro, Graça (1998), *Saberes e poderes no hospital: uma sociologia dos poderes hospitalares*. Porto: Afrontamento.
- Dubar, Claude (1997), *A socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. Porto: Porto Editora.
- Ferrarese, Maria Rosaria (1992), «Potere e competenza nelle professioni giuridiche». *Sociologia del Diritto*. XIX, n.º 1, 43-62.
- Ferreira, M. Graciete e Perdigão, M. Teresa (1972). *Caracterização da Actuação dos Assistentes Sociais em Diversos Sectores de Serviço Social na Sociedade Portuguesa*. Lisboa: ISSS.

Ferreira, Virgínia (1986), "O inquérito por questionário na construção de dados sociológicos", A. Santos Silva e J. Madureira Pinto (orgs), *Metodologia das Ciências Sociais*. Porto: Afrontamento. 165-195.

Freidson, Eliot (2000), *Renascimento do profissionalismo*. São Paulo: Edusp.

Kritzer, Herbert (1999), «The professions are dead, long live the professionals: legal practice in a postprofessional world». *Law and Society Review*. Vol. 33, n.º 3, 713-759.

Lyons, Karen (2007) "Work in Progress: Social Work, the State and Europe". *Social Work and Society, The International Online-Only Journal*, vol.5.

Maroco, João (2003), *Análise estatística com a utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.

Martins, Alcina (1999). *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Martins, Alcina (1995). *Le travail social au Portugal*, *Vie Sociale*, 4, 42-59.

Martins, Alcina e Tomé, Rosa (2008). *O Estado Actual da Formação em Serviço Social em Portugal - problemas e desafios à organização profissional*. 19ª Conferência Mundial de Serviço Social, IFSW e CFESS, Brasil, Salvador da Bahia.

McCracken, Grant (1988), *The long interview*. Newbury Park, London and New Delhi: Sage Publications.

Mendes, José Manuel (2003), "Perguntar e observar não basta, é preciso analisar: algumas reflexões metodológicas", *Oficina do CES* n.º 194.

Merton, Robert (1982), *Social research and the practicing professions*, Nova Iorque, University Press of America.

Moreira, Vital (1997), *Auto-regulação profissional e administração pública*. Coimbra: Almedina.

Mouro, Helena; Simões, Dulce (coord) (2001), *100 Anos de Serviço Social*. Coimbra: Quarteto Editora.

Negreiros, Maria Augusta (1999). "Qualificação Académica e Profissionalização do Serviço Social - o caso português", in Serviço Social. Profissão & Identidade. Que Trajectória?, Lisboa e São Paulo: Veras Editora.

Negreiros, Maria Augusta et al. (1995). A construção do conhecimento no Serviço Social em Portugal: 1974 - 1978, Lisboa: ISSSL - Departamento de Pós-Graduação, Coleção Estudos e Pesquisas - Série: História do Serviço Social Português.

Negreiros, Maria Augusta Geraldês (1995), *As representações sociais da profissão de serviço social - uma análise empírica em contexto autárquico*. Lisboa: Editora Universidade Lusíada.

Nunes, Helena (2004), *Serviço Social e Regulação Social. A agência do assistente social*. Porto: Estratégias Criativas.

Passarinho, Isabel (2008), "Assistente Social - percursos e construção identitária". *Sísifo, Revista de Ciências da Educação*, 06, 21-34.

Pimentel, Duarte *et al.* (1991), «A estruturação das identidades no quotidiano do trabalho: o caso dos profissionais de saúde». *Sociologia: problemas e práticas*. Lisboa, n.º 9, 43-56.

Racine, Jean-Baptiste (2001), «Direito e concorrência no sector da profissão de advogado», *AAVV, Filosofia do direito e direito económico: que diálogo?* Lisboa: Instituto Piaget, 251-280.

Rodrigues, Maria de Lurdes (2004). Entre o público e o privado. In João Ferrão (org.). *Associações Profissionais em Portugal* (257-298). Oeiras: Celta

Rodrigues, Maria de Lourdes (1997), *Sociologia das profissões*. Lisboa: Celta Editora.

Rodrigues, Maria de Lourdes; Carapinheiro, Graça (1998), «Profissões, protagonismos e estratégias», Viegas, José M. L.; Costa, António F.; *Portugal, que modernidade?* Lisboa: CIES/Celta Editora, 147-164.

Rosa, M. Teresa et al. (2000). O Trabalho Social e a Profissão de Assistente Social em Portugal. Lisboa: CIES/ISCTE.

Ruivo, Fernando (1987), «A construção de um projecto profissional: o caso da medicina». *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n.º 23, Coimbra: Centro de Estudos Sociais, 129-139.



Santos, Clara Cruz (2007), *Retratos de Uma Profissão – A Identidade do Serviço Social*. Coimbra: Quarteto Editora.

## **Legislação**

Lei n.º 6/2008, de 13 de Fevereiro. Regime das Associações Públicas Profissionais. Assembleia da República/Diário da República.

## Anexo 1

**Tabela 1 - Caracterização sócio-demográfica dos entrevistados**

	Sexo	Idade	Conclusão do Curso	Locais de Formação	Funções
Entrevista 1	Feminino	37	1997	Coimbra	Formação profissional em reabilitação de cegos e amblíopes
Entrevista 2	Feminino	30	2002	Beja	IPSS, apoio comunitário
Entrevista 3	Feminino	28	2005	Lisboa	IPSS
Entrevista 4	Feminino	39	1994	Coimbra	Hospital, prepara as altas hospitalares e apoios comunitários a utentes carenciados
Entrevista 5	Feminino	36	1999	Coimbra	Centro de Segurança Social, divisão de apoio ao idoso
Entrevista 6	Feminino	26	2005	Lisboa	Centro paroquial, acolhimento familiar
Entrevista 7	Feminino	33	1999	Porto	-
Entrevista 8	Feminino	34	1997	Beja	Centro Distrital da Segurança Social, assessoria aos tribunais
Entrevista 9	Feminino	40	1993	Lisboa	Centro Distrital da Segurança Social, rede social e programas sociais
Entrevista 10	Feminino	53	1978	Lisboa	Centro Distrital da Segurança Social, núcleo de respostas sociais e requalificação
Entrevista 11	Feminino	31	2002	Lisboa	IPSS, área dos idosos e serviço de apoio domiciliário
Entrevista 12	Feminino	24	1997	Leiria	IPSS, área do rendimento social de inserção
Entrevista 13	Feminino	58	1975	Lisboa	Hospital, atendimento de doentes e suas famílias
Entrevista 14	Feminino	25	2005	Coimbra	IPSS, Centro de Acolhimento e Inserção Social
Entrevista 15	Masculino	28	2007	Porto	Centro de Protecção de Crianças e Jovens, atendimento a famílias de acolhimento parental e serviço de apoio domiciliário
Entrevista 16	Feminino	33	1999	Porto	Formação no campo social
Entrevista 17	Feminino	32	2000	Coimbra	Lar de acolhimento de crianças e jovens
Entrevista 18	Feminino	27	2005	Coimbra	Estabelecimento prisional, preparação para a libertação de reclusos
Entrevista 19	Feminino	29	2007	Coimbra	Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, técnica de reforço
Entrevista 20	Feminino	27	2004	Açores	Criação de projectos de intervenção social e formação no campo social
Entrevista 21	Feminino	24	2007	Coimbra	Formação no campo social e acompanhamento de jovens em contexto de formação profissional
Entrevista 22	Feminino	53	1988	Lisboa	Instituto de Medicina Legal de Lisboa, Universidade Lusófona e Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa
Entrevista 23	Feminino	63	1967	Lisboa	Cruz Vermelha Portuguesa
Entrevista 24	Feminino	64	1969	Porto	Universidade Católica, Plano Nacional de Acção, Associação de Profissionais de Serviço Social
Entrevista 25	Feminino	60	1972	Coimbra	Assembleia da República, deputada
Entrevista 26	Feminino	52	1980	Porto	Hospital, responsável pelo Serviço Social
Entrevista 27	Masculino	42	1989	Porto	Rede escolar, Associação de Investigação e Debate em Serviço Social
Entrevista 28	Feminino	54	1980	Lisboa	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
Entrevista 29	Feminino	54	1976	Coimbra	Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra
Entrevista 30	Feminino	42	-	Porto	Universidade do Algarve, sector de bolsas de estudo e alojamento nos serviços de acção social da