UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA:

reflexões, limites e perspetivas

Relatório Reflexivo da Prática Profissional, apresentado à Universidade Católica Portuguesa, para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social

Por

Sónia Raposo

Faculdade de Ciências Humanas

Setembro/2015

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA:

reflexões, limites e perspetivas

Relatório Reflexivo da Prática Profissional, apresentado à Universidade Católica Portuguesa, para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social

Por

Sónia Raposo

Faculdade de Ciências Humanas

Sob orientação da

Professora Doutora Inês Martinho Antunes Amaro

Setembro/2015

"O momento em que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários" (Weizenmann, 2010: 12).

Resumo

Este relatório tem como objetivo o relato da minha trajetória profissional enquanto Assistente Social na Empresa CTT.

Partindo de uma perspetiva individual, todas as reflexões aqui contidas são fruto da minha experiência profissional.

Numa lógica de interdependência entre o *Passado*, *Presente* e *Futuro* o relatório está estruturado em três capítulos: no *primeiro* de Memorial da minha Trajetória Profissional, onde contextualizo a Instituição e o Serviço onde se insere a atividade, realçando a sua trajetória com todas as dinâmicas inerentes ao Serviço Social dos CTT, apresentando a cronologia profissional com recurso ao "biograma", bem como as ações/atividades desenvolvidas, dados quantitativos, dificuldades, limites e desafios que se colocam à prática desta profissão enquanto saber específico em contexto empresarial; no *segundo* apresento uma reflexão teórica sobre o *Serviço Social de Empresa*, dando relevo à sua especificidade dentro da profissão, através da sua trajetória geral e ao nível nacional, demonstrando a mais-valia da utilização da *Mediação;* no *terceiro* de considerações finais e perspetivas futuras, as conclusões e os resultados apresentados sobre o percurso e desempenho potenciaram uma evolução positiva da minha atividade profissional, no presente e futuro dando relevância à transversalidade do agir profissional em contexto empresarial.

Palavras-Chave: Serviço Social de Empresa, Assistente Social, Mediação, Recursos Humanos

Abstract

This report has the purpose of reflecting my professional trajectory as a Social Worker at the Company CTT.

From an individual point of view, all the presented contents are the result of my professional experience

In a interdependence logic between *Past, Present and Future*, the report is structured in three chapters: *The first* of Memorial of my Professional Trajectory, where I contextualize the Institution and the Service where the activity takes place, highlighting its trajectory with all the dynamics inherent to CTT Social Work, presenting the professional chronology with the "life story" resource, as well as the developed actions/activities, quantitative data, inherent difficulties, limits and challenges facing this professional practice as a specific knowledge within a business context; In the *second* I present a theoretical reflection about the Business Social Work, with a highlight to its specificities within the profession, through its general trajectory and at the national level, demonstrating the added value of the *Mediation* use and the *third* of final considerations and future perspectives, the conclusions and present results about my trajectory and performance, enhance a positive evolution of my professional activity, in presente and future giving relevance to the professional transversally in a business environment.

Key words: Business Social Work, Social Worker, Mediation, Human Resources

Agradecimentos

Só sou a **SÓNIA RAPOSO** Assistente Social *PESSOA E PROFISSIONAL* graças à minha:

FAMÍLIA - Aos meus Pais, ao meu Marido, aos meus Filhos que me fizeram crescer, dando cor à minha vida e que diariamente me colocam à prova e a quem privei do meu tempo, e por fim a alguns elementos da minha família que me ajudaram a crescer e me ensinaram tanta coisa.

PESSOAS – Colegas, Técnicos e Chefes com quem tive o privilégio de trabalhar e aprender.

UTENTES – Todos com quem me cruzei e procurei ajudar e apoiar nos momentos que a mim chegaram, com as suas "histórias de vida", que escutei, acolhi e entendi e que a cada momento me enriqueceram como Pessoa e Profissional.

ORIENTADORA – Pela disponibilidade, apoio e orientação que sempre demonstrou.

E por fim,

A todos que na Empresa CTT, contribuíram para que este Projeto Pessoal se tornasse possível.

A todos a minha GRATIDÃO,

Sónia Raposo

Índice

Pág.

Introdução ……... 12

I – Memorial da Trajetória Profissional …… 14

1. Reconstituição da Trajetória Pessoal e Profissional …… 15

1.1.Enquadramento Institucional e Contextual da Empresa CTT …… 19

1.2.Enquadramento do Serviço Social da Empresa CTT ……..…….…… 23

1.2.1. Trajetória, Contextos e Funções do Serviço Social da Empresa CTT …….. 29

1.3.Cronologia Profissional ……... 44

1.4.Dados Estatísticos da Atividade Profissional …….. 73

2. Biograma ……..……... 82

II – Reflexão Teórica sobre o Serviço Social de Empresa …….. 84

1. Contextualização da Temática do Serviço Social de Empresa …… 85

2. Trajetória do Serviço Social de Empresa em Portugal até à Contemporaneidade …….. 97

3. A Mediação e o Serviço Social em Empresa …….. 112

III – Considerações Profissionais e Perspetivas Futuras de Trabalho ……..…..……. 118

Referências Bibliográficas ……..……... 128

Índice de Figuras

Pág.

Fig.1 – Diligência dos Correios Séc. XIX ……. 19

Fig.2 – Telégrafo de Hughes da CV do RTM ……...…. 19

Fig.3 – Telefone 1892 …… 19

Fig.4 – Correio Português a Cavalo Séc. XIX ……19

Fig.5 - Estação de Telégrafos e Telefones ……..…… 21

Fig.6 – Ambulâncias Postais …….…… 21

Fig.7 – Funcionários do Balcão Telégrafos e Telefones ……..……... 21

Fig.8 – 1º Selo aéreo 1936 ……. 22

Fig.9 – Recetáculo de distribuição de correio ……...…… 22

Fig.10 – Placa CTT/TLP ……..…...…… 22

Fig.11 – Letreiro CTT ……..……... 22

Fig.12 – Marcos dos Correios ……..……...… 22

Fig.13 – Logotipos CTT (Séc. XVI ao Séc. XXI) ……..…….…… 22

Fig.14 – Regulamento das Obras Socias, 1997 ……..……. 26

Fig.15 – Diagrama do Departamento de Serviço Social ……..... 34

Fig.16 – Linha Cronológica do Serviço Social dos CTT (1971-2015) ……..... 43

Índice de Gráficos

Pág.

Gráfico 1 – Evolução do Total de Situações do Serviço Social entre 1996-2014 ……..…73
Gráfico 2 – Total de Situações por Área de Intervenção do Serviço Social entre 1996-2014 ……..... 74
Gráfico 3 – Nº de Total de Situações Individuais entre 1996-2014 ……..….. 75
Gráfico 4 – Nº Total de Situações Individuais por Área de Intervenção entre 1996-2014 ……..…. 75
Gráfico 5 – Nº de Situações Individuais - Área da Terceira Idade entre 1996-2014 ……. 76
Gráfico 6 – Nº de Situações Individuais - Área da Saúde Mental de Adultos entre 1996-2014 ……... 77
Gráfico 7 – Nº de Situações Individuais - Área da Saúde Mental Infantil entre 1996-2014 …….. 78
Gráfico 8 – Nº de Situações Individuais - Área das Dependências entre 1996-2014 ……... 78
Gráfico 9 – Nº de Situações Individuais - Área da Ação Social entre 1996-2014 ……..... 79
Gráfico 10 – Nº de Situações Individuais - Área de Outras Situações entre 1996-2014 ……...…… 80

Índice de Quadros

Pág.

Quadro 1 - Objetivos e Funções do Serviço Social dos CTT (1971-2015) ……..... 40
Quadro 2 – Requisições ao trabalho dos Assistentes Sociais nos Séc. XX e XXI …….. 95
Quadro 3 - Relação entre o Saber Fazer Bem e as Dimensões da Competência ……..... 109

Lista de Abreviaturas

SS – Serviço Social

AS – Assistente Social

GEP – Grupo de Estudos e Prática

HSST – Higiene Segurança e Saúde no Trabalho

CTT - Correios de Portugal

ISSSL – Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa

TLP – Telefones de Lisboa e Porto

DRH – Direção de Recursos Humanos

RH – Recursos Humanos

IOS – Instituto de Obras Sociais

PT-ACS – Portugal Telecom – Associação de Cuidados de Saúde

SMASS – Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra

FEA – Fundo Especial de Assistência

ROS – Regulamento de Obras Sociais

CAS – Centro de Assistência Social

STA – Serviço Tele Assistência

SS - Segurança Social

SNS – Sistema Nacional de Saúde

CGA – Caixa Geral de Aposentações

Introdução

Este trabalho insere-se no âmbito da conclusão do *Mestrado em Serviço Social*, da Universidade Católica Portuguesa.

A apresentação deste relatório reflexivo sobre a minha prática profissional representa o culminar de um desafio pessoal. Surge da experiência, adquirida enquanto Assistente Social na Empresa CTT há cerca de 19 anos, pressupondo-se assim uma abordagem singular nesta organização.

As experiências e dificuldades encontradas no quotidiano profissional conduziram-me a reflexões sobre o *Serviço Social* enquanto profissão em contexto empresarial, ao interesse e motivação por este objeto de estudo e ao intuito de sistematização da realidade vivenciada.

Numa perspetiva integrada/holística, desafiei-me no sentido de elaborar este trabalho com um duplo objetivo: apresentar a minha narrativa profissional contextualizada/dinâmicas muito diversificadas e contribuir para a produção de conhecimento como documento académico para futuros profissionais, bem como documento de trabalho sócio histórico para a Empresa, sobre a trajetória do *Serviço Social* nos *CTT*.

O percurso ao longo dos dois semestres foi um processo de crescimento e amadurecimento, em que se foram aclarando metas e objetivos. Para a sua concretização, tornou-se necessário um elevado nível de organização em todas as dimensões da minha vida enquanto mãe, mulher, filha, assistente social e também estudante, tendo-se pautado todo o percurso pelo empenho, esforço, persistência e muita dedicação.

Ao nível metodológico este trabalho assenta numa perspetiva sistémica, na utilização de métodos qualitativos, intervenções diretas e análise documental. Partindo das minhas vivências, reflexões e documentos internos, procurei incutir rigor, reproduzindo com a máxima fidelidade, veracidade e olhar crítico, o relato do que tem sido a minha realidade profissional.

O relatório está organizado numa lógica de interdependência entre o *Passado*, *Presente* e *Futuro*. Numa perspetiva de clareza e facilidade de leitura, estruturei-o em três capítulos, que se interligam entre si:

- O *primeiro* de introdução e descrição, em que me proponho apresentar a Instituição e Serviço onde se insere a minha atividade profissional (funções/equipa/posição hierárquica).

Procurando realçar os objetivos do *Serviço Social* como profissão, destaco o referencial teórico-metodológico e princípios pelos quais tenho pautado a minha prática, bem como, a narrativa e reflexão da cronologia profissional. Este capítulo termina com a apresentação dos dados quantitativos da minha prática profissional, culminando com o "Biograma", onde são visíveis as várias dimensões do meu percurso.

- O *segundo*, onde apresento uma reflexão teórica sobre o *Serviço Social de Empresa*, salientando as particularidades, a trajetória, os constrangimentos, os desafios e a perspetiva de atuação na defesa do "projeto ético político". A pesquisa, a revisão teórica e bibliográfica que efetuei revelaram alguma escassez literária sobre o tema. Encontrei alguns autores portugueses, mas essencialmente brasileiros, pelo que a minha reflexão incidirá sobre os seus textos de referência, bem como da minha experiência enquanto Assistente Social em Empresa.

- O *terceiro*, de considerações finais e perspetivas futuras, dando relevo à transversalidade do agir profissional em contexto empresarial.

Estou convicta que este trabalho relata as experiências vivenciadas, ações e atividades em que participei, dificuldades e empenho no cumprimento das responsabilidades profissionais, com rigor, ética e entrega pessoal.

I – Memorial
da
Trajetória Profissional

1.Reconstituição da Trajetória Pessoal e Profissional

Qualquer relato de vida é na sua essência único e traduz-se numa história singular. O objetivo deste Relatório é a reconstituição do meu percurso pessoal e profissional.

Segundo Nídia Azevedo (2013), a relevância de partir de uma trajetória assenta no facto de que esta,

> "Tem em conta uma dimensão temporal, passando por diferentes períodos de desenvolvimento do sujeito (infância, adolescência, idade adulta, etc.). Não se limita a uma simples evolução por fases com uma sequência temporal específica, (…) tem em conta a temporalidade, sequência e importância dos eventos na vida do sujeito e a ligação entre eles (…)" (Azevedo, 2013: 149), são etapas que se interligam e se enriquecem mutuamente.

O que me propus fazer foi a elaboração e construção de um estudo longitudinal, isto é, uma "distinção entre o geral e o particular de um indivíduo" (Digneffe,1997:207). Este tipo de abordagem biográfica evidencia todos os "mecanismos transacionais e intermediários da relação entre o individual e social" (Digneffe, 1997: 209).

Uma história de vida "(…) consiste na recordação de episódios, na sua interpretação e na articulação temporal do passado, presente e futuro, inserindo-os numa história com um sentido" (Ramalho, 2012: s/pág.).

Com base nas diversas revisões bibliográficas que efetuei e com o objetivo de refletir sobre a minha trajetória profissional, utilizo o biograma que é um "método específico para estudar as trajetórias de vida" (Azevedo, 2013: 49), que possibilita uma melhor compreensão desta. Procurei adaptar este método, à minha história de vida, utilizando as dimensões: "*pessoal/familiar*", "*académica*", "*laboral*", e "*formação profissional relevante*", permitindo assim uma visualização clara e objetiva de todo o percurso.

Segundo Françoise Digneffe, "(…) o relato de vida produz um material que exprime simultaneamente o peso das determinações sociais nas trajetórias individuais, mas também a relação dos atores com essas determinações e por conseguinte, a sua criatividade própria" (Digneffe, 1997: 207).

Desde sempre que quis abraçar uma profissão em que o objetivo fosse ajudar os outros. Algo que foi sendo construindo enquanto me fui formando como pessoa, imbuída pelos "alertas" dos meus amigos/as, dado que recorriam a mim vários colegas quando se encontravam em momentos delicados das suas vidas e eu, "contrariamente" aos outros,

estava sempre disponível para ouvir e ajudar. No final do 9º ano e chegado o momento da escolha de área a partir do 10º ano, tive o privilégio dos meus pais insistirem para que eu fizesse testes de orientação vocacional (psicotécnicos), como ajuda à tomada da minha decisão.

Os resultados sugeriam a orientação para a "Área de Estudos Humanísticos", nomeadamente um dos cursos de Educadora de Infância, Magistério Primário, Comunicação Social, Relações Internacionais, Sociologia ou Serviço Social e Direito com vista à Magistratura, sendo estes dois últimos os meus preferidos.

A partir desse ano, ocorreram mudanças significativas na minha vida escolar com a transferência para a Escola Secundária de Telheiras, o que numa fase inicial representou um grande sofrimento. Esta alteração obrigou-me a crescer, tornar-me mais autónoma, conhecer pessoas novas e a fazer amigos para a vida. Posso agradecer aos meus pais e à minha grande amiga de sempre, ter ultrapassado este período da minha vida.

Ao longo destes anos escolares, fui consolidando a decisão de ingressar no Curso Superior de Serviço Social, encetando ações para que isso se concretizasse (procura do curso, escolha de disciplinas necessárias para as provas de ingresso, candidatura, realização das provas e matrícula). Como sempre tive em mente entrar para o ensino universitário público, fiquei surpreendida pelo facto do curso só existir no setor privado. No entanto, como era mesmo esse o caminho que pretendia seguir e não havia alternativa no público, com o suporte dos meus pais, tomei a decisão de me inscrever.

Fui admitida no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, onde iniciei o Curso em outubro de 1991 e concluí em julho de 1996 (cinco anos) – Pré-Bolonha.

No âmbito do plano do 3º e 4º ano da licenciatura, estavam contemplados dois estágios curriculares: o de 3º ano que decorreu durante seis meses e o de 4º ano todo o ano letivo. Ambos os estágios enquadraram-se no Grupo de Estudo e Prática – GEP, da área do Trabalho. No início do 3º ano, foi necessário cada um dos alunos escolher em que área gostaria de estagiar e aprofundar as respetivas temáticas. As áreas disponíveis eram: Saúde, Segurança Social, Justiça, Desenvolvimento Rural, Educação e Trabalho, tendo optado por esta última.

O gosto pela área empresarial relaciona-se com a minha infância e adolescência. Desde que me conheço que sempre "interagi" e estabeleci uma relação forte com as empresas onde

os meus pais trabalhavam e gostavam de trabalhar e no caso da Empresa CTT (onde trabalhava a minha mãe), posso dizer "que nasci nos CTT".

Em ambos os anos (1993/1994 e 1994/1995), estagiei com uma colega (com quem sempre me entendi bem), nos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra - SMAS. O estágio inseriu-se no "Setor de Atividades Sociais – Direção de Recursos Humanos", sob a orientação da Professora de GEP e a enquadradora de estágio. A problemática inerente foi a higiene, segurança e saúde no trabalho, nomeadamente as doenças profissionais e os acidentes de trabalho e o apoio social aos trabalhadores.

No 3º ano o estágio estava organizado em duas fases: uma primeira de *Inserção* e uma segunda de *Intervenção:* na primeira, os objetivos foram fundamentalmente observar, conhecer a instituição e diagnosticar problemas que afetavam a população trabalhadora e elaborar um Plano de Acão. Na segunda, os objetivos foram: definir propostas de intervenção ao nível da HSST, construir um Manual de Acolhimento, avaliar as funções das diferentes categorias profissionais e riscos a que estavam expostos e elaboração de uma Ficha Complementar aos Autos de Notícia dos acidentes de trabalho a utilizar pelo *Serviço Social*.

Apesar do estágio do 4º ano ter sido de continuidade na mesma problemática, os objetivos foram: o acompanhamento dos trabalhadores acidentados em serviço, a elaboração de uma norma de atribuição de vestuário e equipamento de proteção individual, a criação de um grupo de dadores de sangue dos SMAS de Sintra e a realização de ações de sensibilização relativas a alguns dias nacionais.

Ambos os estágios terminaram com a elaboração de um Relatório Final onde constava a sistematização das ideias, valores, reflexões e ações desenvolvidas. Realço, que ao longo deste período, verificou-se sempre uma grande recetividade e disponibilidade da instituição, que permitiu uma boa integração e a viabilização dos estágios.

Ao longo do curso e em épocas de férias, fiz alguns pequenos trabalhos relacionados com inventários, com secretariado e voluntariado nos armazéns do Banco Alimentar Contra a Fome.

Integrado no Seminário de Organizações Sociais do 5º ano, o projeto de investigação incidiu sobre o tema "Autonomia Profissional do Assistente Social – Verdade ou Ficção?", cuja nota final foi 17 valores. No âmbito da candidatura ao Fundo Honorato Rosa do ISSSL, em 1996, o trabalho recebeu uma Menção Honrosa.

Durante o 5º ano do Curso - 1995/1996, por opção pessoal, realizei um estágio profissional na Empresa CTT (que descrevo na Cronologia Profissional), que foi o meu primeiro contacto com o mundo do trabalho.

Considero que estes estágios foram uma mais-valia, para a Pessoa e para a Assistente Social que considero ser hoje. Foram experiências muito enriquecedoras, que me obrigaram a crescer enquanto pessoa e profissional, pelo contacto com a "Prática e o Agir Profissional", no contexto empresarial e que confirmou que esta era a área que realmente gostava e que fazia sentido para a minha realização profissional.

Quando concluí o Curso Superior de Serviço Social em julho de 1996 e após a avaliação positiva do estágio profissional, verificou-se a possibilidade de entrar para a Empresa CTT como estagiária, sendo posteriormente admitida para os quadros, onde me encontro até hoje.

Dado que toda a minha carreira profissional foi exercida nesta Empresa e para haver coerência e um maior aprofundamento, considerei pertinente apresentar e contextualizar a instituição onde me enquadro, relatar a evolução sócio histórica do *Serviço* onde tenho desenvolvido a atividade, bem como apresentar a minha trajetória profissional complementada com os respetivos dados quantitativos.

1.1.Enquadramento Institucional e Contextual da Empresa CTT

Os CTT – Correios de Portugal S.A. – Sociedade Aberta atualmente (conhecidos pela sigla CTT, significando Correios, Telégrafos e Telefones) são um grupo empresarial português orientado essencialmente para o negócio dos correios e que se orgulha de uma experiência de quase cinco séculos.

Fig.1 – Diligência dos Correios Séc. XIX

Fonte: Internet

Fig.2 – Telégrafo de Hughes da CV do RTM

Fonte: Internet

Fig.3 – Telefone 1892

Fonte: (Cardoso,2001:92)

De acordo com Eurico Cardoso (2001), que descreve a história dos Correios em Portugal, nos primeiros quatro séculos da nossa nacionalidade, não houve qualquer sistema de correio organizado pelo governo ou por particulares. Para o serviço do Rei, tanto dentro, como fora do país, os emissários utilizados eram escudeiros e moços das reais estrebarias. Até aqui o único meio de que o povo dispunha para enviar cartas, era através dos almocreves.

As origens dos CTT – Correios de Portugal S.A. são antigas, remontam a 6 de Novembro de 1520, tempos em que a monarquia reinava em Portugal e em que as deslocações eram feitas a pé, a cavalo ou de carruagem. Daí a imagem do cavaleiro montado num cavalo, tocando a trombeta anunciando a chegada do correio. Neste ano, o Rei D. Manuel I criou por carta régia o primeiro serviço de correio público de Portugal, nomeando no mesmo documento para o cargo de Correio Mor do Reino - Luís Homem (cavaleiro de sua casa), que se deslocou à Flandres para contactar com a família Taxis, no sentido de recolher informação sobre a organização dos serviços postais.

Fig.4 – Correio Português a Cavalo Séc. XIX

Fonte: (Cardoso:2001:22)

Nesta data, o serviço de Correio funcionava num esquema de monopólio familiar da responsabilidade do Correio Mor, cargo que passava de pais para filhos. A vida e missão dos

Correios nesse tempo não era isenta de grandes perigos e penosas e extenuantes galopadas pelas estradas, quase desertas de Portugal. Estavam sujeitos a assaltos de ladrões, que roubavam a correspondência, haveres e até a própria vida. Havia correios a pé e a cavalo, mas não eram muito rápidos, pois não havia estações suficientes de muda de cavalos. Podiam-se distinguir duas classes: os correios regulares (partidas em dias fixos) e extraordinários (subordinados à necessidade do momento).

Dada a riqueza da história desta Empresa, com base em Eurico Cardoso (2001), passo a enumerar algumas datas/marcos mais importantes, a partir das quais é possível identificar as principais transformações a que esteve sujeita.

Datas	**Marcos importantes nos CTT**
1520	Rei D. Manuel I autoriza a criação do correio público em Portugal e o cargo de correio-mor.
1753	Surgem as primeiras disposições que permitem a remessa de dinheiro via postal.
1796-1799	O Ministro D. Rodrigo de Sousa Coutinho toma a resolução de reivindicar para o Estado a administração dos Serviços Postais e é extinto o cargo de Correio-Mor pela Rainha D. Maria I. Foi encarregue da Administração Superior dos Correios, um Superintendente-Geral – José Diogo Mascarenhas Neto. O primeiro diploma a ser publicado foi a organização de carreiras postais marítimas para o Brasil. É criada a Mala-Posta.
1800	Dentro do programa reformador, tornou-se necessária a divisão das vilas e cidades em distritos. Deram início à colocação de caixas postais e à criação de uma categoria de funcionários - "os portadores", atualmente carteiros.
1810-1820	Foi publicado o "Regulamento das malas-postas", passando o pessoal a ser composto por "mestres de posta", "postilhões" e "moços". Em 1820 estreia-se a entrega de correio ao domicílio na cidade de Lisboa e no ano seguinte torna-se obrigatória.
1853	Aparece o primeiro selo postal português com a efigie de D. Maria II. Fonte: Internet
1855	Tendo sido interrompida as carreiras devido à guerra civil é nesta data que é restabelecida a carreira da mala-posta. Nos anos seguintes ficaram não só estabelecidas as ligações Lisboa-Porto de transporte de malas do correio, como de passageiros e suas bagagens. Durou até 1964 e levava 8 passageiros. É inaugurado o Telégrafo Elétrico com a Linha Lisboa-Sintra.
1863-4	Foram criadas as ambulâncias ferroviárias postais, em carruagens, circulando no caminho-de-ferro, entre Lisboa e Badajoz. É extinto o Serviço da Mala-Posta.
1874	A 9 de Outubro nasce a União Postal Universal (com 21 países), que integra também Portugal.
1878	Surgem os primeiros bilhetes-postais simples e começa a inovar-se no formato do correio.
1880	Aos Correios, é associado o serviço de Telégrafos e Faróis, mas a sigla CTT surge apenas em 1911, quando se junta o Telefone a estes dois serviços.
1882-1888	Surgem as primeiras cabines telefónicas e os marcos do correio. Fazem se experiências telefónicas entre Lisboa e Porto.
1911	É constituída uma Administração Geral, com autonomia financeira e administrativa. Passam a assegurar os serviços de Correio, Telégrafo e Telefone em todo o território nacional, à exceção dos telefones de Lisboa e Porto, cuja exploração estava entregue desde 1882 a uma companhia inglesa, passando a denominar-se Administração Geral dos Correios, Telégrafos e Telefones.

1969	Os CTT são transformados em empresa pública do Estado - com a designação de CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E.P, mantendo-se a mesma sigla. Também a partir desta data a administração das duas empresas públicas (CTT e TLP) passa a ser comum.
1978	Início do código postal, com quatro dígitos, que ainda hoje se utiliza.
1990/91	Verifica-se um desenvolvimento estratégico virado para a viabilização do negócio e do objeto social da empresa. São criadas novas áreas de Negócios, de Correios, Serviços Financeiros e de Telecomunicações.
1992	A 14 de maio os CTT são transformados em Sociedade Anónima de capitais exclusivamente públicos, com a denominação, CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, S.A. e tendo por principal objeto a prestação dos serviços postais. Ao mesmo tempo a área das telecomunicações é separada e constitui-se por cisão simples, uma entidade juridicamente autónoma com a designação de Portugal Telecom, S.A.
1995	Foi criada a Fundação das Comunicações (património museológico e arquivo histórico e documental dos CTT) e uma associação sem fins lucrativos (Associação de Cuidados de Saúde-P.T.) como objetivo de prestar assistência social aos trabalhadores das entidades resultantes da cisão.
2006/7	O correio torna-se digital com o lançamento da Via CTT e é lançado o Phone-ix.
2012	Reforço do posicionamento no mercado das comunicações de uma forma mais abrangente (inovação e diversificação do negócio). Melhoria da eficiência e o crescimento e desenvolvimento dos negócios, assegurando a sustentabilidade do Grupo CTT. Início do processo de internacionalização. Transposição da diretiva comunitária que marca o início da liberalização total do setor postal em Portugal, a par da garantia do exercício da livre concorrência no mercado postal e que assegura a continuidade de um serviço universal de qualidade e com total cobertura nacional, prestação que está acometida aos CTT até 2020.
2013	Concretização da implementação do Programa de Transformação e orientações para o Setor Empresarial do Estado que culminaram com Privatização da Empresa, e consequente entrada na bolsa de valores e passagem a Sociedade Aberta, de capital maioritariamente privado

Fig. 5 - Estação de Telégrafos e Telefones

Fonte: Internet

Fig. 6 – Ambulâncias Postais

Fonte: Internet

Fig. 7 – Funcionários do Balcão Telégrafos e Telefones

Fonte: (Cardoso,2001:92)

Ao longo destes anos, os CTT foram capazes de evoluir e de se adaptar ao progresso da sociedade, aproximando-se cada vez mais das necessidades dos clientes, aliando os valores de confiança e de proximidade. Os Correios portugueses deixaram de ser uma empresa postal para se tornarem num grupo de comunicações, cuja prestação vai muito além da entrega de correspondências.

Fig. 8 – 1º Selo aéreo 1936

Fonte: Internet

Fig. 9 – Recetáculo de distribuição de correio

Fonte: Internet

Fig. 10 – Placa CTT/TLP

Fonte: Internet

Fig. 11 – Letreiro CTT

Fonte: Internet

Fig. 12 – Marcos dos Correios

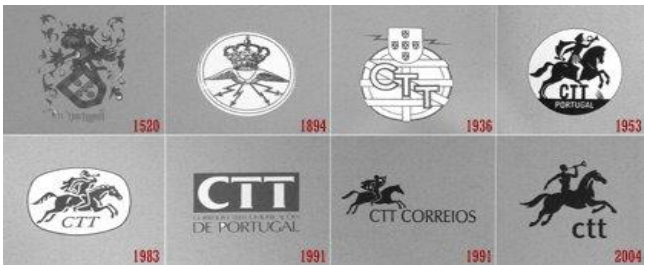
Fonte: Internet

Os CTT são hoje uma empresa mais moderna, em mudança e virada para o futuro, com a sua *Missão*, *Visão* e *Valores* definidos. São hoje uma grande rede, que dispõe de soluções com o objetivo de ajudar as empresas nacionais nos seus negócios. Apesar do trafego em queda significativa, soube organizar-se e desenvolveu um conjunto de reformas, cujos resultados são visíveis[1] e que se traduziram na sustentabilidade da Empresa.

Fazem parte da estrutura organizacional as Empresas: CTT Expresso, Tourline Express, Corre, Banco Postal e a mais recente a CTT Contato, que resultou da fusão de outras três. Organiza-se em cerca de 20 Direções. Constam da sua rede 623 lojas, cerca de 280 Centros de Distribuição Postal, 4 centro operacionais, 1820 postos de correios e cerca de 12000 trabalhadores, incluindo as empresas participadas.

Os CTT são uma das Empresas em que os portugueses confiam, e que tem sido distinguida com diversos prémios[2], com uma boa imagem pública e que tenho muito orgulho em trabalhar. Em julho do corrente ano foi criada uma nova identidade da marca, visível no novo logotipo.

Fig. 13. – Logotipos CTT (Séc. XVI ao Séc. XXI)



2015

Fonte: Internet

[1] - Como exemplo - o processo de privatização e consequente entrada na bolsa de valores.
[2] - Como exemplos recentes - Marca de Excelência em Portugal, Marca de Confiança e Marca de Confiança de Serviço Público e Ambiente 2014 e 2015, Distinção da Revista Human Resources Portugal 2015 na área da promoção dos Seniores e da Igualdade de Género.

1.2.Enquadramento do Serviço Social da Empresa CTT

Com o objetivo de contribuir para um aprofundamento e reflexão desta temática, realço aqui a utilização da revisão da literatura bibliográfica e de documentos internos, como recurso metodológico, que permite relatar a trajetória sócio histórica da inserção do *Serviço Social* na Empresa.

O *Serviço Social da Empresa CTT* esteve desde o seu início ligado ao Instituto das Obras Sociais, designado por IOS, situação que se mantém até aos dias de hoje, embora com denominações e enquadramentos muito diferentes, justificando-se por isso a importância de apresentar aqui com alguma profundidade a sua trajetória.

O Instituto das Obras Sociais representa um modelo pioneiro de proteção à saúde concretizado no meio empresarial nos anos 50. Dele, vieram colher experiência a maioria das organizações que escolheram o sistema de saúde privado como modelo.

A sua história remonta a 1947 com a criação das Obras Sociais, tendo o *Serviço Social dos CTT* iniciado o seu funcionamento em 1971, numa época em que as Obras Sociais tinham uma forte carga assistencial[3], prestando serviços na área da **Saúde** e na área **Social.** (De acordo com CTT, 1991, Serviço Social no IOS, 20 Anos de Vida, texto policopiado). A população beneficiária era constituída pelos trabalhadores e familiares das Empresas CTT e TLP a nível nacional e ilhas.

Dado o significado que as Obras Sociais dos CTT tiveram na vida de milhares de famílias portuguesas das empresas CTT e TLP e que ficou bem expresso no património construído no domínio social, apresento de seguida algumas datas/acontecimentos de relevo da sua trajetória. Primeiro de uma forma sintética e factual e a partir de 1992 sob a forma de texto, ilustrando uma realidade mais vivenciada. (De acordo com CTT, 1996, Percurso Histórico – Instituto Obras Sociais, texto policopiado).

1947	Dedicado à grande família CTT foram criadas a 16 de junho as "Obras Sociais dos CTT", ao abrigo do disposto no art.º 50 do DL 36155, sendo nomeado um Intendente das Obras Sociais. Instituiu-se o Fundo Especial de Assistência (FEA), que funcionava junto da Intendência das Obras Sociais com um Regulamento próprio. Prestavam serviços de assistência médico-cirúrgica, de enfermagem e medicamentosa aos servidores dos CTT durante a efetividade do serviço, tendo todos os benefícios se tornados extensíveis aos cônjuges, filhos e pais em outubro do mesmo ano, e em março do ano seguinte passaram a abranger outras pessoas de família.

[3] - "Com uma missão que alterna entre a caridade cristã, a filantropia e a necessidade de controlo das «classes perigosas», há muito remontam os inícios da assistência social" (Amaro, 2012: 61).

	É inaugurada numa pequena casa da R. São Sebastião da Pedreira uma das principais "Obras" dos CTT – O Centro de Assistência de Lisboa, dirigido a todos os funcionários e familiares de grau mais próximo e cujo principal objetivo era "zelar pela saúde". Existiam na altura cerca de 3134 beneficiários e um Corpo Clínico de cerca de 10 médicos.
1950	O número de trabalhadores cresceu significativamente, criando-se grandes expetativas quanto à capacidade de resposta destes serviços. Em janeiro foi apresentado o primeiro documento sobre os princípios orientadores "Instruções Reguladoras do Funcionamento do Centro de Assistência (…) que serviu de guia prático à gestão de novos centros que brevemente seriam extensíveis a todo o país – Continente e Ilhas. Em dezembro, surgiu na cidade do Porto a primeira delegação do Centro de Assistência à qual outras mais se sucederam. Nestes Centros eram prestados serviços clínicos e de enfermagem, apoio à maternidade e consultas de saúde materno-infantil.
1955	Foi redefinido o sistema de crédito aos beneficiários, pedra basilar da dimensão social deste Instituto e foi promovida uma campanha de novos beneficiários, trabalhadores e famílias.
1960	Nesta década, as Obras Sociais atingiram o seu período de maior expansão, crescimento correlativo ao número de beneficiários em 1967 – cerca de 62000. No final desta década, as Obras Sociais eram já uma "obra social" global, possibilitando aos trabalhadores e famílias uma realização global, prestando serviços em várias vertentes: ***Saúde*** (Centros de Assistência Social, Fundo Especial de Assistência, Farmácias, Fundo da Casa de Saúde, conta corrente de beneficiários) e ***Social*** (Casas de Renda Económica, Lares Femininos, Creches, Cantinas, Núcleos Cristãos (que mais tarde veio a ser enquadrado no FEA), Apoio a Crianças Diminuídas Física e Mental, etc.) e ***Cultural*** (Centro Desportivo Cultural e Recreativo, Colónias de Férias, etc.).
1970	A passagem dos CTT a Empresa Pública e a conjuntura de crise favoreceram a médio prazo novas linhas de orientação com repercussões nas *Obras Sociais*.
1971	Foi criado o Serviço Social como resposta a novas questões sociais.
1972/3	O desenvolvimento alcançado pelas Obras Sociais em consonância com o seu grau de dispersão e a responsabilidade daí decorrente, conduziu estes serviços ao nível de Direção – Intendência das Obras Sociais – com serviços centrais e externos. Na sequência de legislação sobre o regime de pensões de sobrevivência a favor dos funcionários do Estado e a sua integral aplicação aos CTT, é alargado o direito a viúvos (as) e demais herdeiros hábeis de empregados CTT e a todas as regalias proporcionadas pelas Obras Sociais.
1976-1980	As Obras Sociais adquiriram a designação de **Instituto de Obras Sociais** e a grande novidade foi a integração da Politica Social na política global de Recursos Humanos da Empresa, sendo a sua matéria objeto de negociação. Surge também a delegação do IOS no Porto. Torna-se público o "Regulamento das Obras Sociais" que ainda hoje se mantém (com as devidas alterações). Dá-se a informatização do IOS e redefine-se o conceito de beneficiário.
1987-1992	O IOS sofreu um novo impulso com a implementação do regime contributivo (cônjuges e filhos). No *ano seguinte,* transformou-se numa entidade de natureza não lucrativa, com autonomia técnica, administrativa e financeira a funcionar no âmbito da E.P. Correios e Telecomunicações, com a mesma missão. Foi nomeada uma Comissão Diretiva, composta por um coordenador e dois vogais. Iniciou-se uma nova forma de gestão, mais participativa. Em 1992 com a passagem da empresa a CTT S.A. o IOS aproximou-se a um regime de saúde misto (publico e privado) e surge o regime contributivo voluntário ao IOS, com o pagamento de uma contribuição mensal.

1992-1996

Em **1992**, constata-se "que após a cisão das duas empresas (CTT e TLP), a grande estratégia empresarial das comunicações tentou a formação de uma holding que englobasse as Empresas Telecom, Marconi, TLP e Correios, com a qual pretendiam o reforço de um

subsistema de saúde que centralizasse as vertentes socioeconómicas mais competitivas de cada uma das empresas" (De acordo com CTT, 1996, Percurso Histórico – Instituto Obras Sociais, texto policopiado), mas que não teve qualquer viabilidade. Em vez disso, surgiu a adesão à Segurança Social (SS) e ao Sistema Nacional de Saúde (SNS) pelos novos trabalhadores e a criação por parte da Portugal Telecom de um subsistema próprio para os seus trabalhadores – Associação de Cuidados de Saúde – ACS.

A criação desta Associação surgiu numa fase estratégica desta Empresa. Foi criado um novo subsistema, partindo da experiência do próprio IOS, mas com novas regras. O percurso de autonomia das duas empresas teve o seu epílogo quando se concretizou no domínio social, a transferência da população beneficiária (cerca de 33.500) da Portugal Telecom, para o seu novo subsistema de saúde.

Definiu-se assim, um sistema social misto, trabalhadores com descontos para a Caixa Geral de Aposentações (CGA) o regime de proteção social era o Instituto de Obras Sociais e trabalhadores com descontos para a Segurança Social, o Sistema Nacional de Saúde. O ano de **1992** representou o início de um novo ciclo na vida da Empresa, estando também subjacente uma grande preocupação com a sustentabilidade do próprio IOS. Em **1995**, foi assinado o protocolo entre o Ministério da Saúde, a PT e os CTT que definiu os termos de cobertura dos riscos de doenças aos beneficiários do regime de proteção da saúde.

Todas estas alterações traduziram-se numa forte descapitalização do IOS, associada a uma perda de competitividade no domínio económico, técnico e da competência dos recursos humanos. A população beneficiária caraterizava-se por cerca de 10.000 aposentados e familiares, com forte vínculo à empresa em função dos benefícios sociais e cerca de 13.000 trabalhadores e familiares a beneficiar do IOS, cuja faixa etária era avançada.

Com o objetivo de prestar apoio a um maior número de beneficiários e porque limitar a entrada de novos trabalhadores era envelhecer ainda mais a estrutura etária do IOS o que significaria aumento dos custos, em **1996** a Empresa permitiu a admissão ao subsistema de saúde dos 2.500 novos colaboradores pertencentes à Segurança Social, bem como dos seus familiares, mediante o pagamento de quotas.

Pode-se dizer, que o Instituto de Obras Sociais foi um dos três subsistemas mais importantes no setor empresarial português, em conjunto com a ADSE e os SAMS, sendo que a partir de **1996** sofreu uma das maiores reestruturações ao longo da sua história.

1996-2011

Com a entrada de uma nova Direção em **outubro de 1996**, foi efetuado um esforço de reorganização do IOS, nomeadamente ao nível dos circuitos, da informatização dos registos, dos prestadores, dos serviços clínicos, da reestruturação dos CAS, da melhoria da qualidade e da sua imagem. O objetivo era privilegiar a qualidade da assistência aos beneficiários, através de uma relação mais flexível e dinâmica, bem como promover uma nova abordagem da saúde em termos de prevenção. A esta data, às Obras Sociais estavam afetos cerca de cento e cinquenta trabalhadores e surgiu um novo paradigma da abordagem da saúde que começa a ser encarada numa ótica economicista.

No dia **1 de janeiro de 1997** entrou em vigor o novo Regulamento do Instituto de Obras Sociais, passando a funcionar como um regime complementar ao SNS para os trabalhadores admitidos após maio de 1992.

Fig. 14 – Regulamento das Obras Socias, 1997

Fonte: Internet

Em **1999,** foi assinado o protocolo que definia as condições de atribuição e o montante da comparticipação a cargo do Ministério da Saúde "como contrapartida pela transferência da responsabilidade pelos encargos relativos à prestação de cuidados de saúde aos beneficiários do regime de proteção da saúde dos CTT – Correios de Portugal, S.A." (Aviso nº 17040/99, 2ª Série, DR Nº 274 de 24-11-1999), o qual se manteve até 2006.

Preocupada com a sustentabilidade do IOS, bem como com o crescente aumento dos custos com a saúde, em **1 de julho de 2003**, a Empresa deliberou adjudicar a entrega da Gestão do Plano de Saúde dos CTT à PT-ACS, por esta reunir as melhores condições, como garante da continuidade da qualidade dos serviços e um importante alargamento qualitativo e quantitativo da oferta, com benefícios para todos. O IOS continuou a existir como estrutura, com uma atividade complementar, assegurando o cumprimento do Regulamento.

Também neste ano, foi aprovado um diploma legal que fez regressar à Caixa Geral de Aposentações as responsabilidades com as pensões do pessoal dos CTT abrangido pelo

Estatuto da Aposentação, extinguindo-se assim o Fundo de Pensões dos CTT. Esta medida teve como objetivo reunir as condições para o bom desenvolvimento da Empresa e a sustentabilidade do seu crescimento económico.

Ao longo destes 15 anos, passaram pela Direção vários responsáveis e surgiram muitas alterações e adaptações às novas realidades. Verificou-se uma redução significativa de pessoal, foram desativadas as creches de Almada, do Porto (1996/97), de Lisboa (2002) e os CAS que existiam em quase todas as capitais de distrito, sendo o de Lisboa o último a encerrar, (cessando as consultas, as vacinas e o atendimento presencial) e a cessação do protocolo com o Ministério da Saúde em finais de 2006, que vigorava para os beneficiários do regime geral e do qual resultou a obrigatoriedade da inscrição de todos os beneficiários no SNS. Com o Acordo de Empresa 2008, foi instituído que os trabalhadores admitidos após 31/12/2009 só podem beneficiar do IOS enquanto se encontrarem ao serviço.

Aliado às orientações estratégicas da Empresa, o IOS apesar de se ter mantido sempre como uma Direção, ao longo dos anos sofreu várias alterações ao seu enquadramento, nomeadamente uma Unidade de Negócio, um Serviço Corporativo e um Serviço Partilhado, ao que sucedeu uma gradual redução da estrutura orgânica. Em **1996** existiam cerca de dez departamentos, a partir de **2005** ficou reduzido apenas a três: **Gestão de Meios e Beneficiários**, **Gestão do Controlo e Informação** e a **Gestão Social e de Prevenção**, na dependência do Diretor de RH que acumulava com a Direção do IOS.

2012-2015

Em **janeiro 2013**, o Instituto das Obras Sociais deixou de ser uma Direção da Empresa dando lugar a um novo serviço, tendo os cerca de 15 colaboradores afetos ao IOS sido integrados no **Departamento de Gestão Social e de Beneficiários**, com uma única chefia na dependência do Diretor de Recursos Humanos, mantendo-se o ROS em que assenta o Plano de Saúde CTT. Apesar desta mudança, mantém-se a distinção das três áreas - beneficiários, controlo e o *Serviço Social*.

A partir de **1 de janeiro de 2015** após concurso, a Empresa atribuiu a Gestão do Plano de Saúde CTT à Medis, assegurando a todos os beneficiários uma assistência com qualidade. Mantém-se o departamento acima referido, como apoio e suporte. A acessibilidade aos

serviços de saúde é garantida por uma rede convencionada de prestadores[4]. Na mesma data, entrou em vigor um novo Regulamento das Obras Sociais (após um processo negocial com as entidades representativas dos trabalhadores), cujos benefícios na generalidade se mantiveram.

O Plano de Saúde é um benefício social subsidiado pela Empresa assumido com um papel social moderno, dinâmico, flexível e parte integrante da Gestão de Recursos Humanos.

Sinónimo de uma cultura própria na área da saúde e da ação social, o percurso do IOS finaliza um ciclo de quase 70 anos que embora as contínuas adaptações ao meio envolvente possam ter sido interpretadas por vezes como sinais de rutura, o facto é que permaneceu sempre como um serviço muito acarinhado, com uma cultura muito própria e com um grande significado para a população CTT, assim como para as várias administrações que asseguraram sempre a sua continuidade.

[4] - Médicos, laboratórios, hospitais e clínicas privadas e pela comparticipação nos encargos da saúde e produtos de saúde e bem-estar.

1.2.1.Trajetória do Serviço Social dos CTT, Contextos e Funções

No ano de 1971[5], iniciou-se o recrutamento de Assistentes Sociais nos CTT. Esta decisão teve como objetivos, por um lado, dar uma resposta mais técnica e adequada aos pedidos originados por carência económica, que chegavam em grande número ao FEA e que até então eram apreciados por pessoal administrativo; e por outro, porque começavam a surgir situações que pela sua componente social requeriam tratamento por pessoas com formação adequada (atribuição de casas de renda económica, apoio a crianças e jovens deficientes, psiquiatria social, etc.).[6]

"2- O Fundo Especial de Assistência destina-se a socorrer servidores dos CTT atingidos por situações temporárias de carência de meios, derivados de doenças ou de outras circunstâncias, quando não bastem as facilidades já postas ao seu alcance no âmbito das restantes Obras Sociais, podendo intervir, igualmente, noutras situações especialmente previstas. 3 - Podem usufruir das regalias do FEA todos os servidores dos CTT inscritos no Centro de Assistência" (De acordo com CTT, 1972, Instruções Reguladoras do Fundo Especial de Assistência das Obras Sociais dos CTT, texto policopiado).

As ajudas podiam revestir a forma de empréstimo ou de donativo. Qualquer ajuda e/ou respetiva amortização era sempre efetuada com base no parecer do *Serviço Social*. Estes apoios podiam ser atribuídos - "para custeio de funeral do beneficiário, problemas de ordem sanitária e alimentar, agregado familiar numeroso e consequentes dificuldades económicas, dívidas às Obras Sociais, atraso no pagamento de rendas de casa ou outras dívidas (mercearias, etc.), empréstimos para aquisição de mobílias em casos muito particulares, para crianças diminuídas físicas ou mentais menores de 16 anos, para frequência de instituições especializadas e assumindo as dívidas resultantes dos débitos às Obras Sociais (a pedido, e se quando provado não terem meios de satisfazer as suas dívidas) e pagamento de pensões a trabalhadores sem direito a aposentação" (De acordo com CTT, s/data, Normas Internas do FEA, texto policopiado).

[5] - Como refere Amaro (2012), o Serviço Social foi ganhando espaço nas sociedades "laicas", "racionais" e "produtivas" que buscavam o lucro, como profissão técnica de correção dos desequilíbrios e de execução de justiça social, criando-se um contexto social, político, institucional e profissional com o aparecimento das primeiras propostas para o desenvolvimento das políticas sociais, estabelecendo algumas garantias aos trabalhadores.

[6] - "(…) os valores do trabalho social estavam já vigorosamente instalados, sendo o processo de intervenção inspirado pelos temas de emancipação (…): direitos humanos e civis, justiça social, igualdade, o respeito pelo outro, a autodeterminação do cliente" (Madeira, 2001: 150).

É assim criado o **"***Serviço de Assistência Social***"**[7] para dar resposta a um conjunto de aspetos, no âmbito da Intendência das Obras Sociais e do Regulamento do Fundo Especial de Assistência. Até esta data, todos os pedidos de auxílio eram apreciados por uma Confraria, composta por senhores ilustres da época, constituída por membros de Lisboa e um representante do Porto que reunia uma vez por mês.

Pretendia-se assim, a criação de uma estrutura de arranque, não só de Assistentes Sociais mas também de Auxiliares Sociais[8]. Com a impossibilidade de serem apreciados um grande número de processos e com a existência de um *Serviço Social* que contatava diretamente com a maioria dos beneficiários que recorriam ao FEA, esta deixou de fazer sentido e foi extinta.

Em **1974** constatou-se que o "*Serviço de Assistência Social"* compreendia dois subgrupos, um para a coordenação das atividades do FEA e outro para servir de apoio a todos os restantes setores das Obras Sociais.

Na **década de 80**, as Assistentes Sociais mantinham-se a colaborar nas Obras Sociais e atuavam à semelhança do *Serviço Social* da Previdência Social, dado que o IOS funcionava como caixa privativa da Empresa. No entanto, numa das reestruturações o *Serviço Social* foi retirado da estrutura, sem antes ter sido definido com os profissionais, quais os moldes da sua atuação futura.

Neste período, o Regulamento do IOS tornou-se público e manteve-se o FEA com o princípio com o qual surgiu - conceder auxílio a trabalhadores com grandes carências económicas, a determinar por inquérito socioeconómico no âmbito do *Serviço Social*.

Dado o elevado número de casos que recorriam ao *Serviço*, as Técnicas de *Serviço Social* apresentaram várias propostas[9], no sentido de que grande parte das situações passasse a ser resolvida através de critérios definidos e regulamentados; as de rotina resolvidas por

---

[7] - Cujas premissas assentavam numa visão caritativa, assistencial e ligadas à doutrina social da Igreja.

[8] - Que já existiam na Empresa. Como refere Carvalho (2010), este facto devia-se ao carácter voluntário da ação profissional, sendo esta exercida por pessoas sem formação profissional, decorrente do reduzido número de profissionais que era formada nas escolas e que estava disponível para exercer a profissão.

[9] - Este período foi um "Tempo de crítica e até de ruptura com um Serviço Social, tantas vezes, identificado com o regime deposto pelo 25 de Abril e a emergência de práticas de intervenção e de novos campos de intervenção: perspetiva integrada, global e interinstitucional; a participação das populações como direito de cidadania; o profissional comprometido com os interesses das classes excluídas e por isso assume-se como agente de mudança (…), o profissional descobre-se parceiro de outros profissionais da intervenção social que, entretanto, partilham o mesmo campo de trabalho; questionação dos campos tradicionais (…) e emergência de novas áreas de intervenção (…)" (Branco e Fernandes, 2005: 6).

pessoal não especializado e que só os casos muito especiais fossem acompanhados pelo *Serviço Social* e ainda, que alguns dos problemas deixassem de ser solucionados pelo FEA, alterando-se para isso a Política Social da Empresa.

Paralelamente, constatou-se que para além desta atuação, existia um outro tipo de problemática social na Empresa, que provinha da relação trabalhador/trabalho e à qual não vinha sendo dada resposta adequada. A única Técnica de *Serviço Social* que se encontrava na Direção de Pessoal/Saúde Ocupacional (DSP) não tinha condições para dar essa resposta, à data eram cerca de 35.000 trabalhadores. Esta atuação embora válida, como não era estruturada, nem sistematizada, dirigia-se apenas a um número limitado de pessoas.

Perante a existência de dois setores de *Serviço Social* (Trabalho e Saúde), que funcionando independentemente, davam à Empresa e fora dela uma imagem deturpada, foi efetuada uma tentativa de união da atuação de ambos, propondo a criação de um *Serviço Social de Empresa nos CTT/TLP* (neste último já existia Serviço Social), ao nível da função de pessoal, como forma de resposta a todo o tipo de problemática social existente. Era necessário definir as atribuições do *Serviço Social*, como fator integrante e complementar do objetivo geral do *Serviço*, tendo sido criado um grupo de trabalho representativo, do qual resultou o documento - "Estatuto do Serviço Social na Empresa CTT", onde constavam os objetivos, a integração na estrutura da Empresa e sua organização interna. No entanto, acabou por não ter viabilidade.

É nesta sequência, que se começaram a definir as linhas gerais para a Política Social da Empresa e a colocar questões como - Qual o departamento que tem por objetivo a resposta aos problemas humanos, resultantes da relação homem-trabalho e que afetam o seu rendimento?

Em finais dos **anos 80** e na sequência da aprovação de uma nova estrutura, o *Serviço Social* do IOS ficou na dependência hierárquica do Coordenador Regional do Sul, sem lugar na estrutura. A população beneficiária caracterizava-se por cerca de 90.165 beneficiários - 28.547 trabalhadores e 8.694 aposentados e restantes familiares.

Realça-se, que à data havia uma valorização e reconhecimento superior de todo o trabalho desenvolvido pelo *Serviço Social*, mas que não era entendido como *Serviço Social de Empresa,* porque as principais ações se dirigiam para os chamados "casos sociais".

Dado o crescente número de pedidos e com problemáticas complexas, foi possível em **1982** o *Serviço Social* passar a dispor de um *Serviço de Consultoria na área de Saúde Mental Infantil*[10], em **1987** de um *Serviço de Consultoria na área da Toxicodependência*[11] e em **1989**, dado o elevado número de situações de alcoologia, foi criado um *Serviço de Consultoria* nesta área.[12]

Ao longo deste período, muitas foram as dificuldades sentidas pelo *Serviço Social:*

- A maior resultava da falta de recursos humanos, que não permitia a descentralização do *Serviço* (prestação de apoio a nível nacional e ilhas) e que obrigava à resolução de casos sem conhecimento "in loco" das situações, e à impossibilidade de execução de alguns projetos face à sobrecarga de ações administrativas;
- Não ter lugar na estrutura, nem estar representado no organograma;
- A inexistência de apoio administrativo que punha em causa o registo, a organização e atualização dos dados necessários ao funcionamento do *Serviço;*
- A necessidade de "desmultiplicação" por uma série de áreas de atuação, o que por vezes provocava uma atuação difusa.

Pela primeira vez, em **1986,** com a publicação do Regulamento das Obras Sociais surge uma referência à realização "do inquérito socioeconómico", no âmbito do FEA, atividade que como já referi, estava atribuída às Assistentes Sociais.

A ***década de 90*** representou um marco importante da história do *Serviço Social*. Na equipa existiam cinco técnicos (4 em Lisboa e 1 no Porto) e dois apoios administrativos adstritos, com cobertura a nível nacional e ilhas. Superiormente, foi considerado que o IOS se devia preocupar em grande parte com o minorar das precárias condições sociais em que certa população dos CTT vivia, nomeadamente daqueles que apesar de lutarem com grandes carências, se encontravam afetados no seu bem-estar físico e psicológico. Neste sentido, após a análise das situações mais complicadas e para as quais o IOS se encontrava particularmente vocacionado, o grupo de *Serviço Social* elaborou um documento, cujas medidas tinham como objetivos:

[10] - Com a colaboração de um Médico Pedopsiquiatra especialista na área.
[11] - Com a colaboração de um Médico Psiquiatra especialista na área.
[12] - Idem.

- Publicitar medidas que a empresa concedia através do *SS* e que ninguém tinha delas conhecimento a não ser os próprios interessados;
- Aliviar o *SS* de medidas administrativas e burocráticas pesadas, para situações que à partida, quer estivessem ou não regulamentadas, a empresa concedia apoio, bem como a regulamentação de novas comparticipações (transportes públicos, fraldas, cadeiras de rodas, próteses auditivas, camas articuladas, situações de doença no estrangeiro, etc.) e que mais tarde foram contempladas no ROS;
- Criar medidas inovadoras (por ex.: celebração de protocolos) que visassem:
    - Garantir aos pais (trabalhadores dos CTT) de deficientes profundos, que os seus filhos pudessem ser amparados e encaminhados, tanto no campo da saúde, como no da própria profissionalização e/ou institucionalização após a sua morte;
    - Um forte impacto social, na área da gestão de recursos humanos, que se prendia com a necessidade de estudar um modelo, que fosse ao encontro das necessidades sentidas pelas mães trabalhadoras, que lhes permitissem estar mais tempo com os seus filhos, proporcionando uma maior produtividade e bem-estar (De acordo com CTT, 1990, sem nome, texto policopiado).

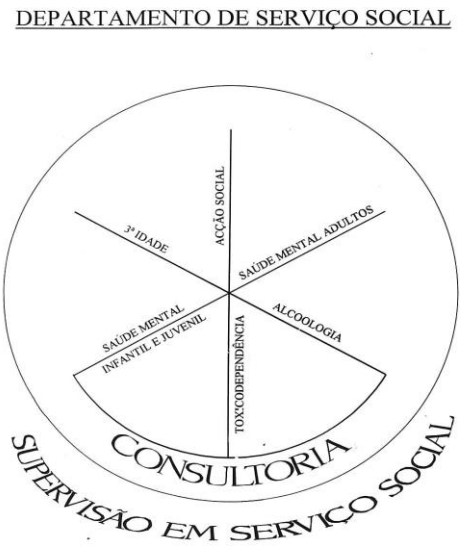
Em **novembro de 1990**, a publicação de uma Ordem de Serviço aprovou uma nova estrutura do IOS e pela primeira vez foi de facto criado um órgão de *Serviço Social*, com a missão e funções definidas, onde eram visíveis preocupações de índole social. Além do trabalho de terreno, cabia à responsável do *Serviço* a coordenação funcional da atividade social a nível nacional.

Um novo Conselho Diretivo imprimiu à gestão uma dinâmica de modernização. Foram definidos novos princípios de gestão socioeconómica, reestruturados processos e relações de trabalho que vieram formalizar realidades há muito existentes, tendo sido dado um novo impulso ao *Serviço Social.* Manteve-se o FEA, mas ao longo dos anos, os benefícios prestados neste âmbito, foram-se ajustando às necessidades, "as ajudas consubstanciavam-se em apoios para lares e subsídios de terceira idade, subsídios pontuais, colégios de reeducação, deslocações ao estrangeiro por doença, transportes de beneficiários inter-ilhas e continente, comparticipação em fraldas (após o encerramento da farmácia) e créditos em

medicamentos, estando sujeito ao parecer prévio do Serviço Social" (De acordo com Autoria CTT, 1992, Levantamento de Procedimentos do FEA, texto policopiado).

No decurso dos anos, verificou-se necessário proceder a ajustamentos estruturais e funcionais, alargando o âmbito de atuação a outras áreas. O *Serviço Social* organizou-se em seis áreas de intervenção, tendo emergido novos projetos e novos modelos de funcionamento. O staff técnico aumentou, o que permitiu a reorganização da estrutura do *Serviço*, foi elaborado um novo ficheiro de atendimento e de recursos, sendo a formação interna/externa da equipa considerada uma preocupação. Foi autorizada durante um ano uma supervisão bimensal com recurso a um consultor externo, que permitiu a reflexão mais aprofundada da temática do *Serviço Social* e a reavaliação das situações mais difíceis.

Fig.15 – Diagrama do Departamento de Serviço Social



Fonte: Autoria Serviço Social (Documentos Internos), 1990

A Figura 15 sistematiza a orgânica do *Serviço Social do CTT* e todas as suas vertentes.

1996-2001

Janeiro de 1996 marcou o início de uma nova fase no *Serviço Social dos CTT*. Com a autonomização da ACS-PT, o *Serviço* ficou reduzido à unidade que exercia funções de coordenação, uma vez que todas as outras Assistentes Sociais transitaram para a PT. Houve que selecionar e integrar uma nova equipa (dois elementos para Lisboa e um para o Porto) e

dar continuidade a um trabalho, que vinha sendo executado por seis AS com larga experiência. O objetivo era a prestação de apoio social aos trabalhadores, aposentados e respetivas famílias, que representavam cerca de 50.000 beneficiários. Pela primeira vez, em 1997 a atividade do *Serviço Social* passou a estar regulamentada, no art.º 34 do Capitulo IV do Regulamento do Instituto de Obras Sociais e com lugar na estrutura orgânica.

Ao nível organizacional, o *Serviço Social* foi alvo de uma reestruturação profunda, com a reorganização dos circuitos e arquivos. Para uma melhor eficácia manteve-se a organização das seis grandes áreas de intervenção, cujos objetivos, níveis de atuação, técnicas utilizadas e ações concretas estavam muito bem delineadas, bem como a divisão das áreas geográficas.

A nível interno, deu-se continuidade ao circuito de organização dos processos que envolviam propostas de apoio económico (coordenadora-assistente social-coordenadora-direção-coordenadora-apoio administrativo para registo no livro entrada e saídas e respetivo processamento). Tudo isto só foi possível pela competência técnica dos recursos humanos que assumiram toda a responsabilidade que o processo exigia. Através de uma ação coordenada, realizaram-se uma multiplicidade de tarefas, sem criar hiatos que se repercutissem negativamente no apoio aos beneficiários.

Em **1998**, foi aprovada uma nova Estrutura do IOS, onde o *Serviço Social* continuou a ter lugar na estrutura e as funções mantiveram-se na ótica do beneficiário. A equipa aumentou e verificaram-se alterações na organização interna do *Serviço*.

Ao longo dos anos **2000/1** surgiram alguns constrangimentos, que se repercutiram na organização do *Serviço* (aposentações, licenças de maternidade e substituições, a decisão da Direção em assumir a coordenação do *Serviço* e "despachar" com cada uma das AS, o início de um novo modelo de processamento dos apoios económicos no âmbito do FEA e novas diretrizes para o *Serviço Social*).

2002-2011

Como consequência das diversas alterações orgânicas ocorridas, verificou-se um período de grande instabilidade no *Serviço:*

- Contrariamente ao que era expetável, no ano de **2002**, em **fevereiro** foi aprovada uma nova estrutura orgânica, sendo o *Serviço Social* dividido em dois

setores: **Apoio Social à Doença – IOS** e **Serviço de Ação Social – DRH,** o que obrigou a uma reorganização da equipa e de todo o *Serviço*. A atuação ao nível do IOS pretendia direcionar-se para as áreas da *Saúde,* da *Alcoologia*, da *Toxicodependência*, bem como da respetiva Consultoria e ao nível dos Recursos Humanos, para as áreas da *Ação Social*, da *Terceira Idade*, da *Saúde Mental* e respetiva Consultoria. Foram também redefinidas as funções de ambos os setores e tornou-se necessário proceder à reorganização dos ficheiros e de todos processos do FEA[13], bem como os recursos materiais necessários ao bom funcionamento dos dois setores - gabinetes, motorista e viatura disponível e apoio administrativo.

- Em **novembro** do mesmo ano, foi aprovada uma nova Estrutura Orgânica e criado o **Departamento Saúde Ocupacional e Assuntos Sociais – SOS**, na dependência dos Recursos Humanos, onde foram reintegrados os dois setores do *SS* e as áreas da higiene e segurança no trabalho e medicina ocupacional. Em **agosto de 2003**, todas as atividades inerentes a este Departamento transitaram novamente para o IOS, cujo responsável acumulava com as funções de Diretor Clínico e posteriormente de Diretor.

- Em **2004** é criado o **Departamento de Gestão Social e Prevenção - GSP**, onde é integrado o *Serviço Social.* Apesar da nomeação de uma Chefia, funcionalmente dependíamos de um membro da equipa, que por delegação desempenhava funções de coordenadora, sem perfil e preparação técnica e que limitou o acesso da equipa à Direção. Foi nomeada oficialmente Chefia em **maio de 2005**, com a aprovação de uma estrutura orgânica.

- Entre os anos **2004/2009** verificaram-se várias saídas/cedências/acumulações das AS para outros projetos - Projeto Vestuário de Serviço, Otimização do Potencial de Trabalho, Projeto de Redução do Absentismo, Complemento Solidário a Idosos, Projeto da Gripe das Aves, Projeto das Dependências, que muito gratificaram e enriqueceram a prática das profissionais.

- Em **2008/2009** uma das colegas foi cedida para o Projeto de Luta Contra a Pobreza e foram aceites no *Serviço* três estagiárias, uma curricular e duas profissionais, sendo que uma destas últimas foi contratada e posteriormente admitida.

[13] - Recorreu-se à microfilmagem e à destruição de processos que se encontravam já sem qualquer ligação à empresa.

A entrega do Plano de Saúde à PT-ACS trouxe repercussões ao nível da intervenção do *Serviço Social*, dado que esta era orientada para os beneficiários do subsistema de saúde e consequentemente para as problemáticas de saúde. Verificou-se uma redução significativa do conteúdo funcional e um aumento relevante de situações "pedido-resposta" relacionadas com questões do Plano.

Em **2010** a Empresa deliberou a concentração de todos os serviços centrais num único local - edifício CTT, na zona ocidental da cidade, em open-space, tornando-o num espaço estratégico e vital para a dinâmica organizacional. O objetivo foi a melhoria das sinergias e uma maior interação entre os diversos serviços e simultaneamente maior versatilidade e eficiência na ocupação dos espaços.

Devido à falta de espaço físico, houve necessidade de uma nova reorganização do *Serviço* e de todos os seus ficheiros[14]. Foi possível manter um arquivo dos processos correntes junto ao *Serviço*, com garantia de total confidencialidade e criou-se um novo instrumento de trabalho - ficha de *Serviço Social* em formato digital, para casos de menor complexidade, localizada num servidor partilhado com acesso restrito aos profissionais do *Serviço*.

As condições de trabalho em open-space vieram colocar dificuldades à atuação e especificidade do *Serviço Social*, estando a equipa integrada com outros profissionais e outros serviços. Deste facto, resultam alguns constrangimentos à intervenção, nomeadamente à ética e à inerente confidencialidade, exigindo por parte dos técnicos um esforço suplementar. Na ausência de espaços individualizados, houve a necessidade de adaptação às circunstâncias, tendo sido mais tarde disponibilizado um telemóvel para o *Serviço* e a possibilidade de serem utilizadas as inúmeras salas de reuniões.

Em **2011**, devido à política de redução de custos foram dispensados os dois Médicos Psiquiatras que colaboravam com o *Serviço* na área da *Toxicodependência* e *Saúde Mental Infantil*, extinguindo-se as Consultorias, que decorriam desde a década de 80.

[14] - Recorreu-se à digitalização do arquivo histórico e ao envio para a EAD (ex-empresa do Grupo CTT, especializada no armazenamento de documentos físicos) de alguns processos sociais.

2012-2015 – Contexto Atual

A aposentação da chefia do *Serviço* e consequente substituição em **janeiro de 2012**, representou um marco importante no percurso do *Serviço Social* dos *CTT*. O *SS* reorganizou-se, foi retomado o documento sobre "as novas propostas de trabalho" e foram ativadas um conjunto de atividades que se encontravam bloqueadas.

No início de **2013** entrou em vigor uma nova estrutura orgânica, sendo o *Serviço Social* e as restantes áreas do Plano de Saúde integrados num serviço de 2ª linha na Direção de Recursos Humanos – **Gestão Social e de Beneficiários-GSB**, na dependência direta do Conselho de Administração.

O *Serviço Social* é atualmente constituído por uma Coordenadora, cinco Assistentes Sociais em Lisboa, uma no Porto e uma em Coimbra, que prestam apoio social aos trabalhadores e aposentados CTT e suas famílias, a nível nacional e ilhas, num total de cerca de 45.000 beneficiários.

Ao nível operativo e atendendo à atual conjuntura da Empresa, as funções do *Serviço* foram definidas em duas vertentes: **Laboral** e do **Plano de Saúde**, sendo que cada uma das profissionais tem adstritas determinadas zonas geográficas exercendo as suas funções com autonomia técnica.

Nestes três anos, tem-se verificado um crescente conhecimento e reconhecimento da ação do *Serviço Social*, devido à dinâmica introduzida pela Chefia, bem como à participação em atividades/projetos paralelas à prática profissional, nomeadamente, o Programa de Literacia Financeira, Empresas Familiarmente Responsáveis, o Projeto do Absentismo, o Car-Sharing e outras ações que têm enriquecido e valorizado a prática profissional de cada um.

Para finalizar, refiro que ao longo destes anos apesar da emergência de novas problemáticas sociais e da intervenção social se centrar em áreas diversificadas e ao mesmo tempo tão sensíveis, a intervenção social tem sido sempre planeada e programada de acordo com as políticas do IOS. Tem sido possível a afirmação do papel do *Serviço Social*, a consolidação da sua atuação na procura de uma afirmação do seu estatuto e sobretudo contribuir para a realização da função social do IOS e da Empresa, contribuindo para a melhoria e bem-estar dos trabalhadores.

Nestes quase quarenta e cinco anos (1971-2015), o *Serviço Social*[15] sofreu várias alterações, quer na sua estrutura, equipa, posição organizacional e modelos teóricos, mantendo-se na sua essência as funções de apoio social à população e família CTT[16]. De modo a sistematizar toda a informação, construí um quadro síntese das funções – Quadro 1, ao longo deste período e uma linha cronológica do *Serviço Social na Empresa CTT*, em três vertentes: posição hierárquica, equipa e respetivas funções que apresento de seguida – Fig.16.

Apesar de um pouco exaustiva[17] julguei de interesse, apresentar a retrospetiva histórica das Obras Sociais, que enquadra a história do *Serviço Social* e do FEA para percecionar com clareza, o *Serviço Social da Empresa CTT* hoje, bem como a minha prática profissional na organização.

[15] - Inês Amaro refere, "Várias correntes têm atravessado esta disciplina e diferentes posturas têm sido adotadas no seu exercício: entre abordagens mais coletivistas e mais individualistas; mais ascéticas e mais humanizadoras; mais conservadoras e mais radicais, que posicionam o Serviço Social como uma arte ou como uma prática científica neutra e racional, o debate permanece inacabado na profissão" (2012: 65), decorrentes do contexto sociocultural e económico.

[16] - Como refere Maria Carvalho (2010), adaptando-se às constantes mudanças, contrariando a ideia generalizada que o Serviço Social é um domínio assistencialista, procurando construir uma imagem moderna, entendida como profissão da mudança social, comprometida com a justiça social e o bem-estar social.

[17] - Como realça Amaro, é necessário situar o trabalho no contexto social, político e cultural no qual se desenvolve, "deve ser contextualizado para ser pensado, mas ao mesmo tempo, uma tal apreensão, não pode ser exclusiva e deixar de lado o que é, e do que realmente faz o serviço social num dado momento societal" (2012: 39).

Quadro 1 - Objetivos e Funções do Serviço Social dos CTT (1971-2015)

	Objetivos	Funções
1971	Era o bem-estar do empregado e do seu agregado familiar, com vista a contribuir para uma adaptação recíproca dos serviços e da empresa e a tentar estabelecer as relações humanas desta (fim essencial), de modo a aumentar a produtividade (fim principal). ”	- Intervenção no setor da Reeducação (apoio e encaminhamento a crianças com determinado tipo de problemas – dislexia, auditivos, visuais, motores e intelectuais); - Ao nível do FEA – responder a situações de carência económica, situações de doença (permanente ou temporária), melhoria de condições habitacionais, empréstimos para casamento, subsídio de funeral e de próteses, colchões ortopédicos, estadias em termas, problemas da 3ª idade.
1980	IOS – à semelhança do Serviço Social da Previdência Social, funciona como caixa privativa da Empresa. Dirige a sua ação aos trabalhadores/beneficiários e suas famílias tentando responder a um dado tipo de problemas de caráter social.	- Intervenção no setor da Reeducação (apoio e encaminhamento a crianças com determinado tipo de problemas – dislexia, auditivos, visuais, motores e intelectuais); - Ao nível do FEA – responder a situações de carência económica, situações de doença (permanente ou temporária), melhoria de condições habitacionais, empréstimos para casamento, subsídio de funeral e de próteses, colchões ortopédicos, estadias em termas, problemas da 3ª idade; - Ao nível das creches – colaboram no estudo e seleção de crianças para admissão nas creches; - Ao nível das colónias de férias e organização dos tempos livres; - Ao nível das situações de doença.
	DSP – tentar responder a outro tipo de problemática que provém da relação trabalhador/trabalho.	- Apoio técnico específico na gestão do pessoal, quando aspetos sociais o exigem (transferências, reconversões, absentismo, acidentados, doenças profissionais, etc.); - Resolução de situações de vária ordem (relações de trabalho difíceis, incompatibilidade de horários, auscultação do clima social em vários setores de trabalho pelo país); - Acompanhamento de situações dos “toxicómanos” após o tratamento no exterior, quando necessário.
1988	Visa contribuir para a melhoria da realidade social da Empresa, através da resolução dos problemas humanos provenientes da interação dos indivíduos e dos grupos	A atuação centrava-se nas áreas: - Saúde Mental Infantil, da Toxicodependência e da Terceira Idade; - Avaliação e acompanhamento de situações problema e “grupos de risco”; - Apoio a situações de saúde e situações relacionadas com problemas ligadas ao trabalhador (admissões, reconversões, transferências, problemas disciplinares, fixação de horários); - Apoios e acompanhamento de situações sociais (pareceres sobre admissão nas creches de crianças chamadas “casos sociais”; - Elaboração casuística de pareceres sobre dívidas ao IOS para outros serviços da empresa (Inspeções, DRH, etc.); - Colaboração com a Junta Médica e respetivos serviços na resolução de situações que têm a ver com a aplicação das Grandes Doenças; - Informação sobre a atribuição ou comparticipação em aquisição de ajudas técnicas; - Promover sempre que necessário, informação aos trabalhadores e beneficiários no domínio das regalias sociais e outras.
1990	Analisar os acontecimentos e as situações dos indivíduos ou das famílias, definir com estes o tipo de ajuda mais	a) Colaborar na definição e concretização das políticas sociais tendo em vista a prossecução dos objetivos da Organização; b) Programar e administrar a sua atividade específica, de acordo com os objetivos do IOS e do próprio Serviço Social;

SS/IOS	adequado e assegurar a concretização das ações programadas.	c) Colaborar pontualmente com os vários serviços – internos e externos (….) no estudo da prevenção e resolução dos problemas humanos; d) Emitir pareceres ou relatórios sobre as situações individuais e familiares analisadas; e) Estudar os "casos" apresentados/detetados, com vista a formular um diagnóstico social" sobre a natureza e as causas do problema existente; f) Intervir, a nível da prestação direta de serviços e consultadoria, nas áreas da Saúde Mental, Toxicodependência e Alcoologia, Terceira Idade, através da prevenção, tratamento e reinserção social, utilizando as técnicas comuns às Ciências Sociais; g) Promover sempre que necessário, a informação dos beneficiários no domínio das regalias sociais internas e externas.
1996 **IOS 2**	Analisar as problemáticas dos beneficiários do IOS ou das respetivas famílias, designadamente nas áreas de Ação Social, Saúde Mental, Toxicodependência, Alcoologia, Terceira Idade ou situações de precariedade económica/social e definir com eles o tipo de ajuda mais adequada com vista a promover, através da concretização das ações programas, a resolução das mesmas.	a) Colaborar na definição e concretização das políticas sociais dos CTT tendo em vista a prossecução dos objetivos da Empresa; b) Intervir a nível da prestação direta de serviços e de consultadoria nas áreas de Saúde Mental, Toxicodependência, Alcoologia e Terceira Idade, através da prevenção, tratamento e reinserção sociais, utilizando as técnicas comuns às Ciências Sociais; c) Emitir pareceres técnicos baseados em estudos sobre situações individuais e familiares analisadas; d) Estudar os "casos" apresentados/detetados com vista a formular um diagnóstico social" sobre a natureza e as causas do problema existente; e) Colaborar pontualmente com os vários serviços – internos e externos (designadamente CAS, Saúde Ocupacional, Juntas Médicas, DRH, Instituições Hospitalares, IPSS, Misericórdias, etc.) no estudo da prevenção e resolução dos problemas humanos; f) Identificar recursos fora da Empresa que possam servir a esta, visando a melhor prestação de serviços; g) Promover sempre que necessário, a informação dos beneficiários no domínio das regalias sociais internas e externas.
1998 **SS**	Analisar e acionar as medidas tendentes à resolução dos problemas dos beneficiários do IOS e/ou respetivas famílias.	a) Promover, sempre que necessário, a informação aos beneficiários no domínio das regalias sociais internas e externas; b) Determinar e acionar as medidas necessárias à resolução de problemas sociais apresentados pelos beneficiários e familiares; c) Emitir pareceres técnicos baseados em estudos sobre situações individuais ou familiares analisadas; d) Colaborar na definição e concretização das políticas sociais dos CTT tendo em vista a prossecução dos objetivos da Empresa; e) Intervir a nível da prestação direta de serviços e de consultoria nas áreas de Saúde Mental, Toxicodependência, Alcoologia e Terceira Idade; f) Colaborar pontualmente com os vários serviços (internos e externos) no estudo da prevenção e resolução dos problemas humanos; g) Acolher, de acordo com as disponibilidades, os filhos dos trabalhadores durante o período normal de trabalho, creche e jardim-de-infância.
2002 fevereiro **IOS-ASD**	Apoio Social à Doença –	a) Participar na definição, promoção e concretização das políticas de saúde, de acordo com os objetivos da Empresa; b) Colaborar com outos profissionais da área da saúde na sensibilização ao beneficiário e família, nos aspetos da prevenção e vigilância da saúde; c) Estudar e analisar a situação do beneficiário e a sua rede pessoal de suporte, reunindo os elementos necessários, que permitam elaborar o diagnóstico social; d) Sensibilizar e apoiar o beneficiário perante a vivência individual e sociofamiliar da doença, tornando-se agente da sua recuperação;

RH/GAS-SAS		e) Acompanhar de forma sistemática situações sociais problemáticas (nomeadamente os idosos, doentes crónicos e do foro psiquiátrico e grandes dependentes); f) Articular com os profissionais de saúde e instituições da comunidade, na preparação das altas hospitalares e assegurar a continuidade da prestação de cuidados adequado às necessidades; g) Promover protocolos/parcerias com instituições/hospitais de retaguarda; h) Emitir pareceres técnicos baseados em estudos sobre situações individuais e familiares analisadas.
	Serviço de Ação Social – Intervenção ao nível do Apoio Social aos utentes (trabalhadores e ou aposentados) e seus familiares.	a) Promover a informação aos trabalhadores sobre a política de apoio social em vigor na Empresa; b) Efetuar as análises de caso ao nível individual e/ou familiar e propor as medidas que sejam consideradas adequadas, sustentando-as tecnicamente e enquadrando-as na política de apoio social da Empresa; c) Suscitar a colaboração de serviços internos e de organismos externos na prevenção, estudo, avaliação e tentativa de resolução dos problemas sociais e humanos que se manifestem em meio laboral; d) Garantir, na medida das disponibilidades, o acolhimento de filhos de trabalhadores durante o período normal de trabalho, na creche e jardim-de-infância; e) Garantir o relacionamento com as instituições parassociais vocacionadas para os trabalhadores ou aposentados da Empresa.
2002 novembro **RH-SOS IOS-SOS**		h) Propor e concretizar a política social da empresa; k) Acompanhar situações sociais problemáticas no âmbito da saúde aos beneficiários e famílias (nomeadamente os idosos, os doentes do foro psiquiátrico e grandes dependentes); l) Elaborar o diagnóstico social da situação dos beneficiários e colaborar na sensibilização ao beneficiário e família para os aspetos da prevenção e vigilância da saúde, em articulação com outros profissionais da área da saúde.
2003 **IOS-GSP**		j) Acompanhar situações sociais problemáticas; l) Elaborar diagnósticos relativos a situações de beneficiários e colaborar na sensibilização ao beneficiário e família para os aspetos da prevenção e vigilância da saúde, em articulação com outros profissionais de saúde.
2005 **IOS-GSP**		g) Acompanhar situações sociais problemáticas; h) Elaborar diagnósticos relativos a situações de beneficiários e colaborar na sensibilização ao beneficiário e família para os aspetos da prevenção e vigilância da saúde, em articulação com outros profissionais de saúde.
2013 **RH-GSB**		a) Acompanhar situações sociais problemáticas; b) Elaborar diagnósticos relativos a situações de beneficiários e colaborar na sensibilização ao beneficiário e família para os aspetos da prevenção e vigilância da saúde, em articulação com outros profissionais de saúde.

Fonte: Quadro construído pela própria (2015) com base em documentos internos dos CTT.

1.3.Cronologia Profissional

Sou Assistente Social desde 1996 e nestes quase 19 anos trabalhei sempre nos CTT.

Iniciar a minha carreira profissional nesta prestigiada Empresa, foi um motivo de felicidade, porque sinto que já nasci nos CTT. A minha mãe era Chefe de uma Estação de Correios (hoje aposentada) e depois do horário escolar passava muito tempo junto dela. Entrei orgulhosa e altamente motivada para prosseguir o seu caminho e abraçar o *Serviço Social* como carreira nesta Empresa.

O meu percurso profissional iniciou-se, com a aceitação do pedido de um estágio profissional não curricular nos CTT, no 5º ano do Curso (ano letivo 1995/1996). Este pedido, visou preparar-me através de uma formação prática para a profissão, desenvolver capacidades de relacionar a unidade e a intervenção concreta em contexto organizacional.

O estágio decorreu ao longo do ano letivo (outubro a junho) em regime parcial. Numa fase inicial foi aceite na DRH por indisponibilidade de supervisão técnica no âmbito do IOS para a coordenação do mesmo, bem como de projetos adequados que fossem ao encontro das minhas necessidades. Teve por base dois objetivos:

1 – Sistematização dos acidentes de trabalho, assegurando o registo estatístico e apurando a evolução trimestral da sinistralidade;

2 – Caraterização da população da empresa, da área metropolitana de Lisboa, com limitações da capacidade de trabalho e que por essa via provocavam constrangimentos à gestão, na utilização do potencial de trabalho disponível.

No segundo período do ano letivo (a partir de março), os pressupostos que levaram à indisponibilidade alteraram-se, tendo a responsável do *Serviço Social* do IOS manifestado recetividade e interesse em me acolher, a fim de poder colaborar em alguns projetos. Mantive no entanto, a colaboração, ainda que mais ocasional na DRH. De março a julho foi definido um Plano de Ação, cujos objetivos foram:

- Articular as temáticas/problemáticas aprendidas ao longo da licenciatura, com a realidade concreta;
- Exercitar a compreensão e a prática da metodologia do *Serviço Social*;
- Exercício de uma metodologia global de ação e treino de observação, estudo, programação, execução, controle e avaliação;

- Compreensão do social, das relações e interações e iniciar o treino da intervenção profissional.

Foram definidas como atividades a desenvolver, a participação no Projeto das Casas de Renda Económica - Bairros dos CTT e atendimento/acompanhamento de alguns casos sociais, nomeadamente um de cada uma das áreas de intervenção.

Realço que este estágio foi uma grande mais-valia, tendo-me permitido grandes aprendizagens ao nível da intervenção profissional e know-how dos técnicos, pessoas com quem tive a possibilidade de aprender e o privilégio de trabalhar, e que ainda hoje tenho por meus grandes amigos e a quem manifesto aqui a minha gratidão.

O meu empenho, atitude, disponibilidade e motivação para trabalhar, aliados à autonomização da ACS-PT, bem como, ao aumento do número de "casos sociais", a sua complexidade/gravidade e a dificuldade da equipa de *Serviço Social* (redução da equipa que ficou constituída pela coordenadora e mais dois elementos) em prestar uma resposta adequada, atempada e de qualidade a todas as situações, bem como a perspetiva de novos projetos, justificaram a necessidade e o reforço dos recursos humanos.

Considerando também a avaliação do meu desempenho na colaboração em alguns projetos com um nível de implicação e qualidade assinaláveis, conhecimentos revelados e sentido de responsabilidade no cumprimento dos objetivos propostos, confirmaram o meu potencial para a função. Assim, conjugando por um lado, as necessidades do *Serviço* e o meu "perfil", foi aceite pelo Conselho de Administração (Administrador do Pessoal) a proposta da Coordenadora, de celebração de um contrato a prazo, pelo período de um ano, com início em outubro de 1996.

Antes de iniciar a minha narrativa profissional, importa realçar a relação entre a teoria e prática na atuação do *Serviço Social* e quais os princípios e valores que a sustentam.[18] A conceptualização do conhecimento formal - científico e informal e da experiência, assume particular relevância, sendo que o cruzamento destes dois lados pode ser inconsciente ou natural.

[18] - Segundo Helena Almeida, a necessidade de perceção desta relação deve-se a várias razões, nomeadamente ao "(…) caráter multi e interdisciplinar, o caráter complexo do seu modus operandi e ainda a relação entre a oferta e procura, que no domínio social é dinâmica, movediça e pluridireccionada" (Almeida, 2013: 15).

A intervenção ocorre numa realidade dinâmica e contraditória, em constante movimento, aspetos que são indissociáveis. O *AS* apoia-se numa sequência metodológica de suporte à intervenção[19] e que caracteriza a prática do *Serviço Social*.

No processo de intervenção social é imprescindível que cada profissional tenha bem claro qual o papel e projeto profissional em que se insere e possuir capacidades de adaptação ao contexto em que se insere.

A missão do Assistente Social na Empresa é funcionar como elo de ligação entre a *Empresa*, *os Colaboradores* e o *Exterior*, desenvolvendo ações que contribuam efetivamente para o bem-estar coletivo, ajudando as pessoas a desenvolver as suas competências sociais, prevenindo as dificuldades e fixando os objetivos de acordo com as preocupações da Gestão. A competência do profissional – o "saber fazer bem" assume uma dupla dimensão técnica e política, mediada pela ética que norteia o trabalho.

Ao nível teórico-metodológico, o *Modelo Interacional Sistémico* tem assumido particular relevância na minha prática, uma vez que encara o indivíduo não de uma forma isolada, mas integrado numa estrutura de relações.

Com base em Payne (1991), este carateriza-se pela aplicação da *Teoria Geral dos Sistemas*, que defende que todos os organismos são sistemas compostos por subsistemas que interagem e fazem parte de subsistemas, o que permite a compreensão e intervenção da realidade social, numa perspetiva global. Isto é, os sistemas não podem ser compreendidos pela análise separada de cada uma das suas partes. Esta *Teoria* operacionaliza um conjunto de conceitos na análise das situações, nomeadamente, "sistema", "sistema fechado" e "sistema aberto", cujo seu funcionamento é percetível através dos "inputs", "outputs", "feed-back" e "entropia".

Os diversos elementos de um sistema, independentemente do seu nível de organização – naturais ou informais (família, amigos, rede de vizinhança, etc.), formais (organizações, grupos comunitários, etc.) e sociais (escola, hospitais, etc.), são hierárquicos, diferenciados e especializados, sendo que a sua relação de interdependência faz com que a modificação de um dos seus elementos cause alterações em todos eles e no próprio sistema. Os sistemas

[19] - Segundo Cristina de Robertis (1981), as etapas obedecem à seguinte ordem: 1 – Pedido/Formulação do problema; 2 – Estudo/Análise e Interpretação diagnóstica; 3 – Programação/Alternativas de Ação; 4 – Intervenção/Execução do Projeto; 5 – Avaliação.

tendem a "estados de equilíbrio", não são fechados e vão sendo influenciados por fatores internos e externos.

O *Modelo Sistémico*[20] como parte integrante da intervenção social, proporciona à prática, uma abordagem global e pluridisciplinar, permitindo que diferentes métodos práticos possam ser integrados dentro deste, que como defende Helena Almeida (2013), se chama modelo "eclético". Na prática, este modelo tem-se vindo a estruturar, tendo como referência a aplicação do conhecimento às características que se reveste a intervenção, possibilitando uma efetiva articulação e interação entre as diversas áreas em análise. A ideia principal é a de que os indivíduos e grupos dependem dos sistemas no ambiente que os rodeia, para atingirem bem-estar global.

Segundo Helena Almeida (2013) existem vários modelos de intervenção que vão surgindo no decorrer da intervenção social, mais adaptados às novas realidades, nomeadamente, a mudança, a participação numa lógica colaborativa, o trabalho em equipa, o trabalho em rede[21], bem como o estabelecimento de laços sociais. Ou seja, coexistem diferentes abordagens que na prática se cruzam. A autora defende a adequação da teoria à "realidade interventiva" na perspetiva "eclética", sendo por isso possível fazer uso de diferentes teorias de forma combinada,

> "(…) defende a ideia de que é possível usar diversas teorias ao mesmo tempo, de forma combinada. Segundo este argumento, os utentes devem poder beneficiar de todo o conhecimento disponível, uma vez que as teorias trabalham a diferentes níveis: a teoria centrada em tarefas proporciona uma orientação específica para situações particulares, enquanto as teorias psicodinâmicas permitem uma interpretação profunda do comportamento humano" (Almeida, 2013: 21).

Neste âmbito, foram surgindo abordagens, práticas e processos cuja sua natureza contribui para uma efetiva consolidação da minha prática, nomeadamente a "gestão de casos" e a "mediação", cujos pressupostos teóricos abordo no decorrer deste Relatório.

---

[20] - O Modelo de Intervenção Sistémica "Caracteriza-se por se sustentar na teoria sistémica. Desenvolve-se com um sentido terapêutico, uma vez que trabalha nas redes de suporte face a processos de desenvolvimento com impacto na trajetória de vida das pessoas. Para além da função terapêutica pode ainda desenvolver a função de prevenção do risco. Apoia-se no diagnóstico, utilizando as ferramentas de que se serve a intervenção sistémica para avaliar as relações da pessoa com a sua rede de suporte. A acção profissional é transversal e particulariza-se pelo elo com o ser social" (Mouro, 2014: 42).

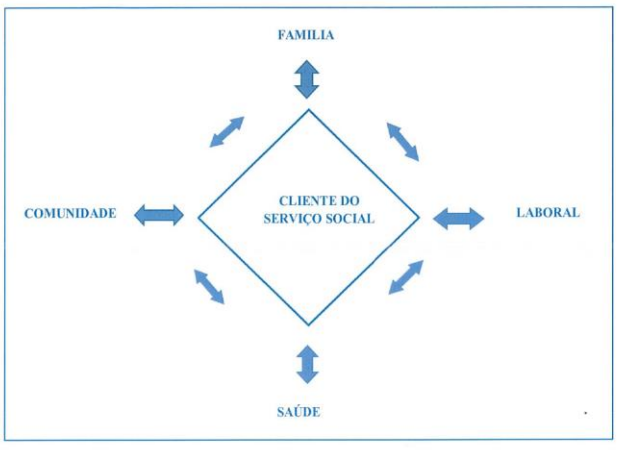
[21] - "O Modelo de Redes centra-se nas diferentes formas que assume a interacção entre as organizações na persecução dos melhores resultados, e neste contexto, o trabalho de colaboração ou em equipa torna-se incontornável e necessário ao envolvimento de diversos stakeholders, mas ao mesmo tempo constitui um desafio permanente" (Almeida, 2013: 40).

Cristina de Robertis (1981) sistematiza a abordagem do *Serviço Social* enquanto método e processo, que se baseia em quatro elementos: a ideia de que o Assistente Social atua como "agente de mudança" no projeto de intervenção, que define os objetivos e meios de ação e no confronto de projetos dos diferentes intervenientes (trabalhadores sociais, clientes e organismo empregador), levando à construção de um projeto comum. Da relação que se estabelece entre os elementos surge o quarto elemento-chave, que é a estratégia. Neste pressuposto, o Assistente Social atua como um "agente de mudança" (pessoal ou individual, familiar e social). Deve a partir da compreensão da dinâmica social e psicológica onde se encontra o cliente, definir objetivos que conduzam à mudança e atender aos meios para os atingir. O profissional é somente um dos elementos em presença para por em prática a política social (do empregador) e o utente. Para exercer o seu papel, realiza intervenções que implicam agir voluntariamente, ser mediador e interpor a sua autoridade.

A Metodologia de Intervenção Social, segundo Cristina de Robertis (1981) pode ser utilizada sob a forma de "intervenções diretas ou indiretas". As primeiras dizem respeito às que se dirigem ao utente numa relação face a face, as segundas, relacionam-se com as inúmeras intervenções que são realizadas pelo profissional, com vista à relação face a face com o utente.

A Fig.17 representa a abordagem que procuro utilizar na prática e na análise das situações – recolha de todos os elementos relativos ao pedido apresentado pelo utente, refletindo sobre estes e relacionando-os uns com os outros. Cada situação é avaliada como única em todas as suas dimensões, *Familiar, Laboral, Saúde e Comunidade*.

FIG. 17 - DIAGRAMA DA INTERVENÇÃO SOCIAL SISTÉMICA



Fonte: Construção Própria (2015)

Como refere Almeida "A teoria deve ser entendida como um instrumento orientador da ação e a ação como um espaço de renovação do conhecimento" (s/data: 6). Sublinho ainda, a importância da transferência do saber em ação, mas também a importância do enriquecimento e mesmo construção desse saber a partir do agir refletido e crítico.

Com o objetivo de obter uma maior clareza, dividi o meu percurso profissional em três etapas, que se interligam com a evolução do *Serviço*: **1996-2001**, **2002-2011**, **2012-2015.**

1996-2001

No dia **7 de outubro**, iniciei com muito orgulho e com sentido espírito de missão a minha atividade profissional como estagiária nos CTT, no Departamento de *Serviço Social* do Instituto de Obras Sociais, tendo sido a quarta Assistente Social a integrar esta nova equipa.

Cumpri o Plano de Integração definido pela chefia, cujos objetivos foram: obter uma visão global e integrada da orgânica da Empresa, da estrutura do IOS, do funcionamento do *Serviço Social*, percecionar a realidade da população utente, objetivos do *Serviço*, funções das Assistentes Sociais, meios disponíveis, áreas de intervenção, circuitos, procedimentos e dinâmicas.

Ao longo deste período de enquadramento, tive sempre apoio e suporte da chefia e das colegas e fui adquirindo competências e os conhecimentos básicos, para poder desempenhar as minhas funções com profissionalismo e autonomia.

Ao fim de 10 meses (agosto de 1997) fui admitida para os quadros da Empresa. Realço, que fui muito bem acolhida, com total disponibilidade da parte da responsável do *Serviço* e das colegas, bem como dos dois elementos administrativos que davam apoio ao *Serviço* para me integrarem na equipa. As condições de trabalho eram muito satisfatórias, cada AS dispunha dos recursos adequados à sua prática - espaço físico individualizado, telefone, computador pessoal e um motorista disponível para viabilizar o serviço externo, o que permitia um trabalho eficaz, de qualidade, total autonomia e confidencialidade.

Refiro, que integrei a equipa numa fase de grande impulso do *Serviço*, que coincidiu com a entrada de uma nova Direção do IOS, que deu uma grande projeção ao *Serviço Social*, aliado à sua divulgação, o que possibilitou uma grande visibilidade da atividade.

Todas as colegas trabalhavam nas seis áreas de intervenção - *Terceira Idade, Saúde Mental Infantil e de Adultos, Alcoologia, Toxicodependência e Ação Social*. Com a minha admissão verificou-se uma redistribuição das zonas geográficas, sendo que eu fiquei responsável pela zona 3 - 18 freguesias da cidade de Lisboa, Sacavém, Moscavide, Stª Iria da Azóia, Camarate, Algueirão, Mem-Martins, Belas, Agualva-Cacém, Rio de Mouro, e os Concelhos de Elvas, Évora, Portalegre, Beja, Faro, Castelo Branco e Covilhã. Em **outubro de 1997**, com a admissão de uma nova colega que veio assegurar a zona centro, deixei de ter adstritos estes dois últimos Concelhos.

Estes anos foram de árduo trabalho, o que exigiu ações coordenadas e concertadas para a realização de uma multiplicidade de tarefas, que procurei sempre que se repercutissem positivamente no apoio aos beneficiários.

Na perspetiva de facilitação da integração, da melhoria do meu desempenho profissional e consequente enriquecimento do *Serviço*, além da participação em vários cursos, encontros, seminários, no ano de 2000 propus e foi autorizado pela Empresa a frequência do II Curso de Formação de Mediadores Familiares, bem como a sua comparticipação. Esta formação foi uma mais-valia, fornecendo-me ferramentas facilitadoras para a minha prática profissional.[22]

A minha atuação pressupôs sempre uma intervenção social a nível *micro*, com a aplicação da metodologia de *Serviço Social* - identificação do problema social, envolvimento do cliente para uma participação ativa na mudança, capacitação das pessoas para a utilização adequada dos recursos internos e externos e a nível *macro*, identificação dos problemas sociais.

Ao nível do *Serviço* houve sempre a preocupação com o enquadramento teórico-metodológico, estando definidas para cada uma das áreas de intervenção as funções, os objetivos gerais e específicos, mapas, os respetivos instrumentos de trabalho, bem como os princípios orientadores da prática profissional, que como referem Branco e Amaro objetivam um ideal de progresso humano, justiça social, democracia, equidade e autodeterminação (2011: 3).

Ao longo destes anos, as situações com maior predominância foram:

[22] - Na II Parte do meu trabalho abordo a Mediação como uma estratégia e método do agir profissional.

- Na área da *Terceira Idade*, pedidos de orientação e/ou económicos para lares, apoio domiciliário e/ou centros de dia, STA, internamentos de pós-alta hospitalar.
- Na área da *Saúde Mental Adultos*, resposta a situações do foro psiquiátrico e/ou situações agudas, no sentido de as motivar para o tratamento com intervenção nas áreas clínica, laboral e sociofamiliar. Aqui incluem-se casos de perturbações da ansiedade, do humor ou afetivas, depressões, psicoses, neuroses, entre outras, que são referenciadas ao *Serviço* por diversas vias, nomeadamente pelo apoio clínico a beneficiários, na procura de alternativas a internamentos de longa duração para os doentes psicogeriátricos e crónicos.
- Na área da *Saúde Mental Infantil*, apoio a situações que vão desde a perturbação global do desenvolvimento, autismo, atraso do desenvolvimento psicomotor, perturbações da fala e da audição, da visão, multideficiência, debilidade mental, dificuldades de aprendizagem e perturbação emocional. Pedidos de encaminhamento e informação ao nível dos benefícios.
- Na área da *Ação Social*, contemplo aqui todos os casos de precaridade económica não abrangidos pelas outras áreas, bem como as despesas de saúde não regulamentadas (por exemplo medicamentos), encargos extraordinários devidos a problemáticas de disfunção familiar ou de deslocações ao estrangeiro por motivos de saúde, e todas as outras situações que implicam uma intervenção, tanto ao nível da prevenção, como ao nível de informação e orientação, relativamente a regalias enquanto beneficiários do IOS e/ou SNS ou outras.
- Ao nível da *Alcoologia* e *Toxicodependência*, casos que chegam ao *Serviço* numa fase adiantada de deterioração com repercussões no trabalho. É necessário motivar para o tratamento, ajudá-los a promover a própria mudança e fomentar o envolvimento dos mesmos na reorganização pessoal, bem como articulação com a vertente laboral e familiar como parte ativa no processo de reabilitação.

Além do acompanhamento das situações sociais, ao longo destes anos, participei em várias iniciativas/projetos, apoiando a sua implementação e desenvolvimento, que apresento de seguida:

- Em **1996**, apresentei um Projeto de Trabalho na área da Terceira Idade, problemática que se encontrava em crescendo, cujo objetivo era a obtenção de melhores resultados com economia de recursos, com vista a uma melhor redistribuição dos apoios.

Realizou-se o diagnóstico da situação através do conhecimento total do número de idosos apoiados pelo *Serviço*, bem como o conhecimento de todas as estruturas onde estavam inseridos; foram definidas estratégias de ação – articulação com os organismos públicos e consolidação de novas relações institucionais e a avaliação dos resultados foi francamente positiva;

- Em **1997**, integrado no 50º Aniversário do IOS e no âmbito dos 25 anos de vida do *Serviço Social* no IOS, participei na ação "Lançamento de Desdobráveis – O IOS Informa" a enviar juntamente com os extratos de beneficiários[23], cujo primeiro a ser enviado foi um folheto informativo de divulgação do *Serviço Social*.
- Em **1997** a Empresa foi pioneira na divulgação e implementação do **Serviço Tele Alarme**. Tratou-se de uma parceria com a Cruz Vermelha Portuguesa, no âmbito do Programa Apoio Integrado a Idosos. Colaborei na divulgação desta nova tecnologia, promovendo-a junto dos beneficiários idosos que recorriam ao *Serviço*, assumindo a Empresa todas as despesas através de reembolso. De referir, que o *Serviço* chegou a ter cerca de 60 terminais instalados, tendo possibilitado a manutenção de muitos idosos isolados no domicílio.
- Fiz parte integrante da equipa de apresentação de candidatura ao Troféu de Segurança **1997**, da Companhia de Seguros Bonança, dedicado ao tema "Terceira Idade - Saber Prevenir, Saber Viver". Este trabalho pretendeu demonstrar de forma clara e objetiva a apresentação da atuação do *SS* do IOS nesta área ao longo de 1996, bem como a caraterização da população utente e a apresentação da respetiva avaliação.
- Em **1997/1998** fiz parte da equipa que procedeu à equiparação do enquadramento legislativo da atribuição das Prestações Familiares[24] para o normativo interno e cujas alterações se traduziram na reestruturação dos circuitos e competência da organização de todos os processos. Esta passou a ser da responsabilidade do *Serviço Social*, bem como o acompanhamento de todas estas situações.

[23] - Documento enviado aos beneficiários com a discriminação dos atos clínicos e custos para a empresa e para o próprio.

[24] - Bonificação por Deficiência, Subsídio por Assistência a Terceira Pessoa, Subsidio por Frequência de Estabelecimento de Educação Especial e Subsídio Mensal Vitalício.

- Em **1998**, no âmbito da Semana Europeia de Prevenção da Toxicodependência, participei num conjunto de ações em colaboração com o Coordenador Nacional[25] nomeadamente, a edição de um poster alusivo à temática, a criação de um carimbo de um dia comemorativo do evento e a emissão de um bilhete-postal.
- Em **1998**, na sequência do aumento de casos de idosos impossibilitados de regressar ao domicílio após hospitalização, fiz parte da equipa que apresentou à Direção propostas de criação de novas respostas sociais. Foram celebrados seis Protocolos com Casas de Repouso para doentes em situação de pós-alta hospitalar, e um Protocolo com o Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus, para doentes crónicos de evolução prolongada. Este trabalho foi efetuado em estreita colaboração com a Direção Clínica, que permitiu alcançar respostas em rede e de suporte aos beneficiários em situação de fragilidade clínica e social.
- Na sequência do Sismo ocorrido na Ilha do Faial, Açores, em **julho de 1998**, desloquei-me ao local em representação da Empresa, para prestar apoio personalizado aos trabalhadores, aposentados e famílias envolvidos e em situação de vulnerabilidade. Foi utilizada uma abordagem de Intervenção na Crise[26] através da avaliação das situações e dos danos materiais sofridos, bem como das suas condições e necessidades, recorrendo à técnica da entrevista e à visita a todas as habitações sinistradas. Foram identificados e avaliados 14 casos, sendo que 4 careciam de uma intervenção urgente. Efetuei várias diligências no sentido da referenciação dos casos ao Governo Regional e Organismos Oficiais. A minha presença junto dos trabalhadores foi muito bem aceite, tendo sido recebida com grande apreço a preocupação e disponibilidade da Empresa. Emocionalmente, foi uma experiência "dura", senti muitas dificuldades em lidar com as condições trágicas em que ficaram vários trabalhadores (alguns perderam todos os seus bens), com as iminentes réplicas que se faziam sentir e com as imagens "in loco" de total destruição de algumas zonas da ilha e que ainda hoje guardo na minha memória.

[25] - Consultor da área da Toxicodependência.

[26] - "Este modelo tem como principal finalidade travar a comoção que sofre a pessoa perante uma situação especialmente crítica e reorganizar a sua capacidade adaptativa e de resposta para ultrapassá-la. O objetivo é atuar de uma forma imediata, rápida e breve, sobretudo no momento em que a pessoa se vê afetada por uma situação pessoal crítica e desestruturada, oferecendo apoio e alternativas perante o desequilíbrio experimentado, para prevenir também medidas mais drásticas e desesperadas que possam danificar a integridade física e psíquica do utente" (Garcia e Romero, 2014: 253).

- No âmbito das Jornadas da Qualidade, em **1998**, fiz parte da equipa que organizou uma sessão de apresentação do trabalho realizado pelo grupo de *SS* na vertente da qualidade. Este incidiu sobre a exigência que se colocava diariamente à prática profissional, no sentido de encontrar respostas com qualidade e na procura da eficiência, eficácia e da melhoria contínua. Pretendia-se que as respostas aos pedidos fossem imediatas, dinâmicas, pluridisciplinares e criativas;
- Em **1998**, integrei também a equipa da implementação do projeto "Promoção da Saúde para a Mudança de Comportamentos", cuja justificação assentou na necessidade de reativar os CAS com função preventiva e atuação das Enfermeiras, transformando-os numa resposta de 1ª linha a nível local na área dos idosos e motivando e mobilizando os profissionais para uma ação mais dinâmica e com maior investimento no trabalho de "campo", assim como, promover uma maior e melhor articulação entre o grupo de *Serviço Social* – Lisboa, Porto e Coimbra. Os objetivos foram:
    - Conhecer através do levantamento de todas as situações, o modo como cada um vivia e os fatores de risco inerentes, procurando com a nossa colaboração a resposta mais adequada a cada caso;
    - Proceder à identificação de todas as respostas da comunidade, no sentido de obter uma melhor interação com o exterior e possibilidade de uma conjugação ajustada, entre as necessidades e os recursos.
- No âmbito do "Ano Internacional das Pessoas Idosas" (proclamado pela ONU), em **1999**, participei num conjunto de ações lançadas pelo IOS, que tinham como objetivo sensibilizar a comunidade CTT para o lema "Uma Sociedade para todas as Idades". Em colaboração com a Comissão Executiva do evento, foi enviado a todos os beneficiários o folheto "Viver Ativo e Envelhecer Bem", e publicação no Jornal - Notícias dos Correios de artigos sobre este tema e que de uma forma geral, foram muito bem aceites.
- Em **1999**, no âmbito do Programa de Ciências da Saúde e do Projeto Europeu EASY Care, a Universidade de Aveiro assinou um protocolo de colaboração com o IOS. Colaborei na aplicação de questionários à população CTT com mais de 65 anos que no meu caso acompanhava. O objetivo foi contribuir para a criação de um padrão europeu de avaliação das necessidades da pessoa idosa. Tratou-se de um trabalho

muito interessante e enriquecedor, uma vez que fiz parte de um projeto internacional, financiado pelo Programa Leonardo da Vinci e Fundação Calouste Gulbenkian que permitiu avaliar a qualidade de vida dos utentes do *Serviço Social*.

- Em resposta a um pedido dos Serviços da Comunicação, redigi em colaboração com a coordenadora alguns artigos para os meios de comunicação internos sobre a atividade do *Serviço Social* no IOS.
- Em **fevereiro de 1999**, tive a possibilidade e privilégio de participar com outra colega, num Congresso Internacional na apresentação de uma comunicação no âmbito da Toxicodependência – Reggio Emilia, Itália, sobre um estudo comparativo nos anos 1996/1997, da atividade do *Serviço Social* nesta problemática. Foi uma experiência muito gratificante, pelo contato com vários pares internacionais, pelo reconhecimento e valorização do trabalho desenvolvido e oportunidade que a Empresa me proporcionou;
- Colaborei na apresentação de propostas de alteração às políticas sociais do IOS, nomeadamente, o aumento do auxílio para estudos;
- Em **2001** foi solicitado ao *Serviço Social* a análise de listagem de beneficiários cujo consumo de medicamentos se considerava excessiva (mais de 130 embalagens/ano) e que tinham processo social. Dada a especificidade e acuidade dos casos envolvidos, procurei avaliar as minhas situações em função da gravidade do quadro clínico, dos comportamentos de risco, da inexistência de respostas alternativas e ausência de enquadramento familiar.
- Colaborei na avaliação social de todos os processos de doentes hemodialisados, no sentido de se racionalizar custos nos transportes, procurando conciliar o binómio qualidade/preço.
- Em **2001**, assumi a responsabilidade pelo Projeto de Informatização do *Serviço* (Fichas, Processos e Recursos), em parceria com os Serviços de Informática. Apesar de todo o investimento, esta ferramenta revelou-se pouco operacional e na sequência das alterações ocorridas, não se veio a utilizar.

Como balanço destes seis anos, refiro que foi um período de grande volume de trabalho, devido à grande projeção e impulso do *Serviço Social*. Realço como pontos fortes: a divulgação do *Serviço*, a consistência e resultados de alguns dos projetos em que participei, a dependência direta da Direção que facilitava o acesso ao centro de decisão, permitindo

respostas rápidas aos problemas, a possibilidade de usufruir da formação em exercício através de consultorias e de supervisão, bem como a participação em ações de formação no exterior, permitindo uma valorização técnica, uma atualização permanente de conhecimentos e a consolidação das inter-relações com elementos de outros serviços.

Neste período como fator crítico que contribuiu para a minha experiência profissional fui responsável por um conjunto de tarefas mais administrativas e de coordenação que permitiu um aprofundamento da vertente da gestão, o que demonstrou confiança da coordenadora no meu trabalho e nas minhas competências, das quais destaco: validar na plataforma informática a assiduidade de todos os elementos da equipa, atualização e responsabilidade de elaborar as grelhas, os relatórios de atividades, os indicadores de gestão, resposta a vários pedidos de estágios, de admissões e estudos, apresentação de dados sobre o serviço, entre outros.

Apesar de ter sido um acréscimo às minhas funções, todas estas tarefas foram enriquecedoras e muito gratificantes. Beneficiei do conhecimento técnico[27] desta profissional, com mais de trinta anos de experiência e que potenciou o meu percurso de integração na Empresa. Aprendi com esta Chefia os valores do respeito, da confidencialidade, da responsabilidade, da disponibilidade para a profissão, da ética, da eficácia e da eficiência, da capacidade de iniciativa, da aceitação dos desafios e da importância da comunicação, das relações pessoais, da capacidade de gestão e do trabalho em equipa, ou seja, contribuiu em grande medida para a Assistente Social que sou hoje e a quem muito devo.

No entanto, no último ano deste período verificou-se alguma instabilidade devido a algumas mudanças internas (aposentação da coordenadora e de um dos elementos administrativos).

Fiquei grávida do meu primeiro filho e só regressei ao *Serviço* em **junho de 2001**. Durante a licença de maternidade fui substituída por uma colega que à data era estagiária. Quando regressei, retomei as minhas funções e constatei que as alterações a nível superior

[27] - Foi no início da minha carreira profissional que tomei consciência da mais-valia da utilização do Modelo Sistémico e com o qual me identifiquei na prática. Apresenta-se como um modelo que tenta avaliar as situações promovendo a mudança de uma forma integradora e circular, como um sistema em que estão em interação global todos os aspetos da vida utente. Foi neste sentido que conclui o Curso de Formação em Sensibilização à Intervenção Sistémica e Familiar, na Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar nos anos 1996/1999, que introduziu significativas melhorias à minha prática.

provocaram muitos constrangimentos e dificuldades. Apesar do empenho e motivação, verificaram-se repercussões ao nível da prática profissional.

2002-2011

Na sequência da aprovação de outra estrutura orgânica, em **fevereiro de 2002**, o *Serviço Social* foi dividido em dois setores, tendo ficado integrada no **Serviço de Ação Social**, na dependência do **Gabinete de Assuntos Sociais/Recursos Humanos – GAS-RH**. Apesar da surpresa inicial, aceitei esta mudança de uma forma positiva e com elevadas expetativas de uma plena integração do *Serviço Social* na área dos recursos humanos.

Impôs-se um conjunto de tarefas de reorganização dos processos e áreas, quer de intervenção, quer geográficas. Eu, em conjunto com duas colegas, mudei de local de trabalho para a Travessa das Portas de Stº Antão, nos Restauradores e assumi o atendimento, a análise e o acompanhamento de todas as situações, nas áreas da *Ação Social, Saúde Mental* e *Terceira Idade*, de acordo com as minhas zonas geográficas - algumas freguesias da Cidade de Lisboa, Concelho de Sintra, Vila Franca de Xira, Loures, Alentejo, Algarve e Açores.

Numa perspetiva de inovação e com o objetivo da implementação de um novo *Serviço* na DRH, desenvolvi com as restantes colegas um trabalho de afirmação e conquista do campo de atuação, de valorização, de reformulação dos instrumentos de trabalho, de criação de novos circuitos e novas formas de processamento dos apoios económicos e o início da construção da atual Base de Dados dos Processos de Serviço Social, em "Access", onde gradualmente foi introduzido o ficheiro físico.

A título individual, fiz-me sócia do ENOS[28] e participei em várias reuniões com colegas, cuja prática era exercida em empresa, cujo objetivo era encontrar um modelo com descrição de funções que servisse de suporte ao desenvolvimento do *Serviço*.

Durante estes nove meses, das situações que avaliei e acompanhei destaco: no âmbito das crianças/adolescentes e respetivas famílias em situação de risco psicossocial, organização dos processos para atribuição das prestações familiares, problemas laborais, idosos, doentes crónicos, doentes do foro psiquiátrico, internamentos prolongados, casos de

[28] - ENOS – European Network Occupation Social Work – Associação Portuguesa de Assistentes Sociais do Trabalho.

precariedade económica e social, orientação e acompanhamento de famílias disfuncionais e outras situações de âmbito social.

Esta mudança foi muito positiva, por um lado, devido à recetividade e acolhimento da nova chefia que demonstrou muita sensibilidade à área social. Concedeu total autonomia na realização do trabalho, garantindo todo o suporte necessário ao seu desenvolvimento - espaço físico individualizado, motorista, espaço para os ficheiros, equipamentos de suporte, entre outros; por outro, ao contacto com outra realidade da Empresa que não conhecia tão bem, traduzindo-se numa melhor perceção e relevância do indivíduo enquanto ”trabalhador” e menos como “beneficiário”.

Infelizmente e após todo um trabalho de organização, implementação e consolidação do *Serviço*, cujo salto foi muito significativo para o posicionamento do *Serviço Social* na Empresa, foi criado um novo serviço – **Departamento de Saúde Ocupacional e Assuntos Sociais – SOS,** na sequência de deliberações superiores**,** onde fui reintegrada.

Recebi esta decisão com alguma tristeza e frustração, considerando que todo o percurso, empenho e dedicação nesta nova fase do *Serviço,* se traduziu num retrocesso. Seguindo as orientações superiores, regressei ao meu local de trabalho inicial (R. de Santa Marta, em Lisboa) que apesar de me trazer boas memórias e muitas recordações, emocionalmente foi difícil. As condições de trabalho não se mantiveram e o relacionamento com os superiores hierárquicos veio a revelar-se bastante inconstante, distante e difícil. Devido às alterações, foi necessário uma reorganização do grupo de *Serviço Social* e retomei a intervenção ao nível de todas as áreas de intervenção, bem como das zonas geográficas já anteriormente definidas.

O ano de **2003** foi repleto de alterações orgânicas, que indiretamente se repercutiram no meu trabalho, na visibilidade e no reconhecimento conquistado pelo *Serviço Social* nos Recursos Humanos, bem como nas perspetivas futuras de trabalho.

Em meados de **2004** e até **junho de 2005**, fui convidada e aceitei integrar a equipa do “Vestuário de Serviço”, inserida no Projeto de Reformulação da Imagem de Marca CTT, na área do Marketing, com a condição de manter a afetação ao serviço de origem, o que após várias diligências veio a ser autorizado. O meu trabalho foi distribuído pelas colegas.

Inserida na equipa coordenadora, assumi a responsabilidade das áreas do Tratamento, Transportes e Distribuição e em estreita articulação com os respetivos serviços foi possível

levar a cabo um excelente trabalho em rede - avaliação/acompanhamento/articulação com os clientes internos e com o cliente externo, que culminou com a atribuição do novo vestuário de serviço a todos os trabalhadores da área operacional (cerca de 10.000), no dia 9 de outubro de 2004, Dia Mundial dos Correios.

No âmbito das ações de responsabilidade social desenvolvidas pelos CTT, colaborei na "operação doação vestuário antigo", cujo objetivo foi sensibilizar os trabalhadores para a importância da solidariedade e devolução do seu vestuário antigo. Estabeleceram-se protocolos com várias IPSS, na área da deficiência para a doação de algumas peças. As que não estavam em condições foram entregues a uma empresa de reciclagem de componentes para a indústria automóvel.

Este convite, embora não estivesse relacionado com a minha formação de base nem área profissional, foi uma experiência muito enriquecedora, reconhecida superiormente, que me gratificou muito pela aprendizagem e perceção das dinâmicas internas, que me possibilitaram um conhecimento global da Empresa que até ao momento não detinha.

Embora ainda afeta ao Projeto, mas preocupada com o regresso ao serviço de origem em **2004** e em colaboração com outra colega, apresentámos uma *Proposta de Reestruturação do Serviço Social,* com vista à criação de um novo departamento – *Núcleo de Apoio Social*, cujo objetivo era apoiar a Gestão no desenvolvimento de práticas e condutas socialmente responsáveis e demonstrar de que modo o AS na empresa podia funcionar como elo de ligação entre a Empresa, os Colaboradores e o Exterior. Apesar de não termos obtido qualquer resposta, este documento foi o ponto de partida para uma reflexão do futuro do *Serviço Social* na Empresa.

Devido a constrangimentos institucionais, o meu regresso não foi imediato e coincidiu com a minha segunda gravidez. Devido a questões que se relacionaram com o meu bem-estar, optei por ficar numa situação de baixa médica. Em **junho de 2006**, quando retomei a atividade profissional, foi nomeado um Diretor "substituto" do IOS, que me reintegrou formalmente nas funções.

No âmbito do Fórum Permanente de Inovação e Criatividade[29] em **2005/6**, colaborei com as restantes colegas na apresentação de três propostas na área social e do ambiente:

[29] - Fórum criado pelos CTT, com vista à apresentação de propostas inovadoras por parte dos trabalhadores.

1ª – Adesão dos CTT à Tampa Amiga (IPSS) - Projeto Tampinhas, com recolha de tampas em todos os locais de trabalho e definição dos circuitos adequados. Pretendia-se, que as receitas obtidas com estas ações revertessem a favor de uma IPPS e como resposta a pedidos de ajudas técnicas por parte de trabalhadores.

2ª - Adesão ao Pirilampo Mágico, disponibilizando-o em toda a rede de vendas, incentivando quer os clientes, quer os trabalhadores à sua compra. Esta proposta foi aceite e ainda se mantém.

3ª – Reciclagem de Materiais e Produtos, cujo objetivo era a sensibilização para a importância desta temática, criando pontos e circuitos de recolha dos materiais. Pretendia-se utilizar as receitas das ações de reciclagem para a realização de atividades, no âmbito da criação de um Programa de incentivos à educação dos filhos dos colaboradores - ser trabalhador dos CTT por um dia, atribuição de bolsas de estudo, promoção de estágios profissionais na empresa, etc. Esta proposta não teve aceitação, porque coincidiu com o início da Política de Ambiente da Empresa.

Em **2006** à semelhança das colegas, colaborei no processo de alteração do cartão de utente do SNS, na sequência da extinção do protoloco com o Ministério da Saúde, ao nível da informação e identificação das dificuldades sentidas, em particular com a população idosa com mais de 85 anos.

Em **2007** participei como parte integrante da equipa dos programas, Saúde Contra as Dependências - SCD e no Projeto de Redução do Absentismo – PRA, em colaboração com os RH.

O primeiro nasceu de uma proposta apresentada pelo *Serviço Social* de um Programa de Apoio à Desabituação Tabágica na Empresa CTT. Esta foi bem acolhida, sobretudo numa fase de aprovação de legislação sobre esta problemática. Neste sentido, foi entendido que este deveria ser alargado a outras dependências, como o consumo excessivo de álcool e droga, ficando o IOS com a responsabilidade técnica. O objetivo visava promover um ambiente saudável e proteger a saúde dos trabalhadores. Contrariamente aos projetos em que já participei, este revelou-se muito frustrante pela escassa adesão. Na minha opinião, os frágeis resultados deveram-se essencialmente à especificidade das problemáticas, ao facto dos trabalhadores não se quererem dar a conhecer e no caso do tabaco, de se encontrar ainda em fase de organização uma rede de serviços públicos de apoio à cessação tabágica.

Relativamente ao PRA, numa primeira fase participou toda a equipa, no entanto, devido a circunstâncias alheias aos técnicos (dificuldades operacionais), este revelou-se pouco eficaz. Por decisão superior, entre **fevereiro e novembro de 2008** fui cedida em exclusividade com outra colega para este Projeto, ficando sediada no mesmo local e mantendo a mesma afetação. O meu trabalho foi mais uma vez distribuído pelas colegas.

Constituído por um conjunto de ações faseadas no tempo, o Projeto visava contribuir para elevar os níveis de presença dos trabalhadores nos seus locais de trabalho, fator indispensável para garantir a eficiência e a viabilidade da Empresa, cujo objetivo principal era a prevenção e redução da taxa de absentismo em todas as suas vertentes, identificando e atuando ao nível das causas e motivações.

A minha colaboração teve como objetivo apoiar a gestão, no sentido de resolver situações crónicas, cujas problemáticas careciam de apoio social (avaliação/diagnóstico/acompanhamento/resolução). Todas as situações foram avaliadas segundo critérios previamente definidos pelo *Serviço Social*. A minha abordagem e atuação desenvolveu-se numa vertente psicossocial e numa perspetiva de ajuda[30], que obedeceu a uma postura "cautelosa e de bom senso", de proximidade e de ajuda, nunca de fiscalização. De realçar, que dada a especificidade desta atuação, foi muito importante a legitimação da Empresa e a articulação interinstitucional.

Numa perspetiva social e de ajuda ao trabalhador[31], contribuí para a resolução de muitas situações laborais/sociais, que constituíam preocupação para a gestão às quais estavam subjacentes uma multiplicidade de razões que motivavam as ausências. Resolvi um significativo número de casos, através do acompanhamento psicossocial, do encaminhamento clínico ou psicológico, aposentação, regresso de baixa prolongada, recolocação, adaptação de horário e encaminhamento para outras estruturas da Empresa,

[30] - Como refere Almeida, o AS é um especialista da relação, mas mantém uma posição de exterioridade em relação ao problema, apesar de tentar manter-se equidistante do polo institucional e do polo pessoal. O utente está sempre em relação e o AS facilita e regula estas relações. Para utilização desta abordagem, deve possuir capacidades de interação e de influência para fazer o diagnóstico da situação, ter capacidade de negociação e intervenção através da entrevista de ajuda (2013: 50).

[31] - Como refere Amaro, é precisamente esta base interativa que faz do Serviço Social uma profissão relacional. É um "exercício de envolvimento com as pessoas com o propósito de lhes facilitar a narrativa da sua história em torno de um problema específico que afecta o seu bem-estar, ou seja, a articulação do que lhes aconteceu e porquê" (Amaro, 2012: 68).

cujos casos levantavam dúvidas. É neste âmbito que a intervenção do *Serviço Social* assume um caráter específico e que se diferencia.[32]

Este trabalho teve resultados muito satisfatórios e onde me identifiquei profissionalmente. Permitiu o contato direto com os trabalhadores e chefias, tendo-se traduzido numa grande riqueza ao nível do conhecimento organizacional e das relações humanas. Concretamente, verificou-se uma diminuição da taxa de absentismo, fundamentalmente em resultado das ações desenvolvidas.[33]

O ter trabalhado na problemática dos recursos humanos, despertou a motivação na procura de conhecimentos profissionais no espaço empresarial, característica interdisciplinar que proporciona mais estrutura à intervenção. Neste âmbito, em **2009**, com o apoio da Empresa frequentei o Programa Avançado de Recursos Humanos, na Universidade Católica Portuguesa que muito me enriqueceu, mas que não teve uma aplicação direta na minha carreira profissional.[34]

Nestes últimos anos, confrontei-me com uma redução substancial do conteúdo funcional e do número de casos novos e em acompanhamento, bem como dos apoios económicos autorizados (lares, apoio domiciliário, STA, internamentos prolongados e outros apoios), sendo que as situações com maior predominância foram ao nível da:

- Prestação de informações ao nível do IOS e das regalias a nível das comparticipações;
- Articulação com o Gestor do Plano em algumas situações de preparação da pós-alta hospitalar;
- Resposta a alguns pedidos de apoio económico;

---

[32] - A especificidade assenta no facto de que o "conhecimento necessário à prática do Serviço Social passa por áreas como o desenvolvimento e o comportamento humano em todas as suas vertentes, os processos de ajuda, a comunicação, a dinâmica de grupos, as variáveis contextuais, as relações interpessoais, o trabalho comunitário, a estrutura de serviços e políticas sociais e o autoconhecimento do profissional enquanto pessoa" (Almeida, 2013: 65).

[33] - Mioto e Nogueira (2013) referem que quando o AS partilha o trabalho com outros profissionais, a sua especificidade assenta na sua capacidade de interpretar os processos sociais de um ângulo particular e de uma competência distinta para a realização das ações profissionais, que decorre de vários fatores, nomeadamente: a formação profissional, a capacitação teórico-metodológica e sua competência para a habilidade em desenvolver determinadas ações.

[34] - A permanente procura de conhecimentos específicos nesta área, bem como outras áreas de atuação, constituiu sempre uma preocupação ao longo do percurso profissional, como refere Lima e Cosac, a qualificação profissional é um fator essencial à prática do Serviço Social na empresa (2005: 240).

- Acompanhamento de situações de trabalhadores em situação de disfunção social (dificuldades económicas, adições, problemas do foro psiquiátrico, etc.), que me contataram ou pontualmente foram remetidas superiormente;
- Organização dos processos das prestações familiares;
- Pareceres sobre situações de beneficiários com dívidas ao IOS;
- Acompanhamento psicológico e clínico no caso de trabalhadores vítimas de assalto, ainda que de uma forma muito pontual;
- Trabalhadores com situações extremas de endividamento;
- Algumas situações de absentismo de longa duração;

Esta etapa do meu percurso profissional ficou marcada, pelas muitas limitações e constrangimentos que se colocaram à dinâmica do *Serviço* e por inerência ao meu trabalho diário, nomeadamente à ausência de um enquadramento teórico-metodológico e técnico, traduzindo-se em dificuldades à autonomia profissional e à limitação dos recursos necessários ao desempenho profissional, questões relacionadas com a ética e deontologia, verificando uma total ausência de um modelo de intervenção, tornando a atuação muito burocratizada/administrativa.

Apesar de se ter tratado de um período de desânimo, angústia, indefinição, clima de tensão, que se repercutiu na atuação e nas perspetivas futuras de intervenção, procurei entender que "nestes momentos" o grande desafio que se coloca ao profissional "(…) é saber tirar proveito das crises advindas do próprio processo de mudança. Dentro desse contexto, o profissional de *Serviço Social* busca rever suas atividades redescobrindo alternativas e possibilidades de intervenção (…)" (Adiers e al., 2013: 97) e defender o projeto profissional como um processo contínuo de sucessos e insucessos que se constrói diariamente no trabalho de cada um, alicerçado em princípios éticos.

Ainda durante este período e devido ao descontentamento e a alguma desmotivação mas sem querer estagnar, procurei participar noutros projetos (o que nem sempre foi entendido superiormente) além das funções inerentes ao *Serviço Social* que me enriqueceram, valorizaram e muito gratificaram.

Com o objetivo de aplicar os conhecimentos adquiridos, ao longo do meu percurso e a formação realizada no âmbito dos RH, candidatei-me a um procedimento concursal interno nesta área, não tendo, no entanto, sido escolhida para o cargo. Este contexto obrigou-me a

refletir e concluir que só me realizo profissionalmente sendo Assistente Social, mesmo que em muitos momentos os sentimentos se situem entre os sucessos e algumas frustrações**.**

Face à estratégia global de reestruturação e modernização da Empresa[35] e com uma postura de proatividade e de procura de afirmação do *Serviço Social*, elaborei e apresentei com as restantes colegas os seguintes documentos: "critérios para atribuição de apoios económicos", cujo objetivo era a sua uniformização; "novas propostas de trabalho" (2003, 2004, 2006, 2010), em que procurávamos evidenciar a mais-valia do *Serviço Social* e de que forma podíamos contribuir mais ativamente para o desenvolvimento da Política Social da Empresa, introduzindo mudanças criteriosas que refletissem também na prática conhecimentos teóricos e técnicos mais atualizados. Apesar da nossa insistência e motivação para introduzir mudanças à dinâmica do *Serviço*, não foi possível dar continuidade à nossa pretensão.

2012-2015 – Contexto Atual

Perante a mudança para o edifício CTT, tive que me adaptar ao open-space, sentindo até hoje diversos constrangimentos relativamente ao trabalho diário. Devido à abrangência da área geográfica, ao tipo de pedidos e sua resolução, no contato direto com os utentes e com as instituições, a nível metodológico privilegia-se como técnica a entrevista[36] pessoal e telefónica. Apesar da especificidade das funções, e das dificuldades, o atendimento telefónico tem sempre um peso elevado devido à área geográfica a que damos cobertura. Qualquer colaborador é potencial utente do *Serviço Social* e apesar da dimensão, os CTT mantêm ainda uma grande cultura humana e um cariz muito familiar. Trata-se de uma dimensão com uma forte implicação na atuação e que é importante clarificar.[37]

[35] - Liberalização do setor postal, perspetiva da privatização e concentração dos Serviços Centrais num único edifício.

[36] - A entrevista é uma técnica utilizada pelo Assistente Social através da qual o utente apresenta o seu problema e que se consubstancia na Relação de Ajuda. Com base em Mucchielli (1994) a entrevista deve ser não diretiva e centrada no cliente, regendo-se por alguns princípios: atitude de interesse aberto, atitude de não julgamento, atitude de não diretividade, intenção autêntica de compreender o outro em sua própria língua, esforço contínuo para manter-se objetivo e para controlar o que se passa no decorrer da entrevista. O autor realça também, na compreensão de uma pessoa, o "esforço de objetividade exige ao mesmo tempo a imersão na subjetividade do cliente, a este esforço chama-se "empatia" (1994: 17).

[37] - A intervenção social nos CTT é exercida com uma dimensão muito "geracional" e que consiste numa das muitas especificidades da prática profissional. Mantém-se em acompanhamento situações, cuja referenciação ao Serviço Social ocorreu há mais de duas décadas e que perduram até hoje com a passagem de geração em geração. Como garante da relação, da confidencialidade e respeito pela história de cada um, cada caso é seguido

Como já referi anteriormente, a partir de 2012, com a entrada de uma nova chefia e posterior integração do *SS* na DRH, o *Serviço* entrou numa fase de maior dinamismo, organização e eficiência. A nova realidade veio permitir e impor uma atuação mais dinâmica e integrada por parte do *SS* na adequação e otimização dos RH disponíveis. Apesar das funções estarem definidas na Ordem de Serviço, verificou-se um alargamento do conteúdo funcional, o que muito me tem agradado.

Não obstante as referidas dificuldades, o facto de estarmos mais expostas, a proximidade dos trabalhadores (no mesmo edifício) e a integração nos RH, trouxe melhoria das sinergias, bem como do acesso ao *SS.* As situações são referenciadas por diversas vias - trabalhadores, chefias, colegas, familiares, instituições da comunidade, entre outros.

O *Serviço Social* recebe diariamente todas as pessoas que o contatam, realçando o seu carácter voluntário e não impositivo. Em determinadas situações, verifica-se alguma ambivalência quanto à exposição dos seus problemas pessoais ao *Serviço.* Por um lado, quem nos contata é esclarecido de imediato que pode contar com um *Serviço* sigiloso, estando apenas a atuação dependente da concordância do trabalhador; por outro, a nível emocional também se confrontam com a impossibilidade de sozinhos conseguirem resolver os seus próprios problemas.

As situações são avaliadas, é definido um plano de intervenção com o utente. Ao nível metodológico, privilegio a intervenção numa ótica integrada e abrangente[38] – nível social, laboral e familiar, isto é, numa perspetiva sistémica e global. Realiza-se entrevista com o próprio e/ou família para análise e diagnóstico da situação, articula-se com a hierarquia, com as áreas de saúde e elementos do agregado familiar intervenientes no processo, realiza-se visita domiciliária/institucional ou aos locais de trabalho quando se justifique, elaboração de relatório com parecer social e follow-up das situações. Procura-se assim, o envolvimento dos vários intervenientes que compõem a vida da pessoa, sendo efetuada uma análise do contexto geral onde a pessoa se insere, privilegiando o trabalho interdisciplinar.[39] A

apenas por uma Assistente Social, há no entanto situações, que devido a esta componente "geracional", bem como questões inter e intra familiares que se relacionam entre si. É precisamente esta relação profissional utente/família e suporte relacional que dá corpo ao método de "gestão de casos", que caracteriza a prática.

[38] - "o Assistente Social deverá ser capaz de equacionar as problemáticas que se lhe colocam em termos micro, meso e macro, não descurando também o âmbito das políticas sociais da administração social e do planeamento e avaliação" (Amaro, 2012: 100).

[39] - "Ressalta-se a importância do trabalho interdisciplinar, pois o assistente social na empresa, não trabalha sozinho, apesar das suas atribuições privativas e das competências elencadas na lei que regulamenta a profissão. A intervenção realizada pelo profissional soma-se aos saberes dos outros profissionais que possuem os mesmos

atividade do *Serviço Social* diverge de semana para semana conforme as solicitações e as prioridades a atender.

Ao exercício da prática do Assistente Social, está sempre subjacente o Código Deontológico e na atuação profissional em Empresa este assume uma maior relevância, dada a sua especificidade.[40] Este compromete-nos ao sigilo profissional, à confidencialidade e ao respeito pela história pessoal de cada um.[41] A intervenção deve ser objetiva e transparente, para que a pessoa se sinta respeitada enquanto pessoa.[42]

Congratulo-me com o gradual conhecimento da existência do *Serviço Social,* bem como reconhecimento institucional da legitimidade e competências na resolução de situações complexas por parte dos diretores, das chefias e dos próprios trabalhadores que nos procuram.[43] "A riqueza do Serviço Social está na diversidade social, teórica e prática e nos fins a que se propõe" (Almeida, 2013: 27). A função é realizada numa perspetiva dinâmica, num conjunto de elementos em interação.

Estas alterações devem-se à significativa melhoria dos circuitos informais e canais de comunicação internos, ao "visível" contributo na resolução de situações sociais e à boa articulação entre as três áreas do departamento que possibilita respostas imediatas às dificuldades e pedidos dos beneficiários/trabalhadores. Pontualmente, tem sido solicitada a intervenção também em casos "mais emergentes", nomeadamente episódios atípicos que não são passíveis de serem resolvidos por outras áreas.

---

objetivos: os de desenvolver as potencialidades da organização e das pessoas que dela fazem parte" (Adiers et al., 2013: 97).

[40] - A prática tem que centrar a "importância da construção da relação, no estabelecimento de uma proximidade com o utente e no desempenho do papel de mediador com os serviços e poderes instituídos" (Amaro, 2012: 67).

[41] - Realço a importância do documento elaborado pela FIAS (s/data) - "Ética no Serviço Social – Princípios e Valores" que é composto de dois documentos: "Declaração Internacional dos Princípios Éticos do Serviço Social" e "Código de Deontologia em Serviço Social", onde são definidos os princípios éticos base da profissão e os procedimentos a adotar, no que diz respeito às situações problema, ao relacionamento com os utentes, com os colegas e outros intervenientes sociais.

[42] - "O Serviço Social atua na transversalidade das múltiplas expressões da questão social, na defesa dos direitos sociais e humanos e das políticas publicas que os materializam" (Mioto e Nogueira, 2013: 62).

[43] - "O utente espera do Assistente Social o seu envolvimento na procura de uma solução, de cariz pessoal/familiar, institucional ou política, que diminua os efeitos do problema tanto a nível pessoal como a nível do seu enquadramento socio familiar ou profissional ou que possa imprimir uma dinâmica transformadora, em situação de mudança, de resistência à mudança ou para a mudança. (…) o utente acredita e reconhece autoridade e competência ao Assistente Social para interferir na criação de respostas alternativas" (Almeida, 2013: 30).

Pela natureza e especificidade das funções inerentes à minha prática profissional, é importante realçar a utilização de dois métodos de intervenção, nomeadamente a *mediação*[44] e a *gestão de casos*. Adequam-se ambos à tipologia das situações sociais, à dimensão "geracional"[45] da intervenção e à própria forma como o próprio *Serviço Social* está organizado, "o trabalho social utiliza na sua atividade um ou mais métodos que podem ser explicados, descritos, descortinados e analisados tanto ao nível da prática quanto ao nível da teoria" (Robertis, 1981: 75).

É neste âmbito que realço o papel que desempenho como "gestor de casos"[46], no sentido de uma melhor eficiência, eficácia e de relação, numa perspetiva de apoio biopsicossocial aos utentes, estabelecendo relações de ajuda[47], avaliação dos problemas e promoção da sua resolução. Distingue-se pela natureza da relação que se estabelece entre o profissional e o utente como resposta às necessidades, ao longo de um determinado período, com vista à sua plena autonomia e de onde decorre a multidimensionalidade das intervenções.[48]

Para além das funções inerentes à prática profissional, superiormente tenho sido solicitada a colaborar com algumas colegas noutras tarefas que estavam completamente vedadas, que se relacionam com o Plano de Saúde e com o cumprimento ROS (direitos dos beneficiários e ao conhecimento técnico do *SS* para a sua efetiva resolução), bem como à elaboração de documentos, cuja relevância exigem conhecimentos técnicos - "Análise Comparativa entre o Plano de Saúde dos CTT/ADSE", "Funções do *Serviço Social*", "Risk

---

[44] - Pela importância que representa na minha atuação prática, abordo o primeiro de uma forma mais pormenorizada no capítulo II.

[45] - Esta questão assume-se com significativa relevância, em virtude da exigência da "estabilidade, segurança e de processos de intervenção e acompanhamento longos e multidimensionais (Amaro e Branco, 2011: 8).

[46] - Helena Almeida (2013) refere que o método de Gestão de Casos em Serviço Social está ligado ao Casework, focalizado na pessoa e no meio ambiente, como ação direta ou indireta em nome dos utentes e famílias que manifestam a necessidade de prestação de serviços sociais. "O primeiro objetivo (…) é otimizar o funcionamento e o bem-estar do cliente pela provisão e coordenação de serviços de elevada qualidade, de forma mais eficiente e eficaz possível. (…) Requer que o trabalhador social desenvolva e mantenha a relação terapêutica com o cliente, o que pode incluir a relação que o cliente tem com os sistemas que providenciam e criam serviços, recursos e oportunidades adequados às suas necessidades" (Almeida, 2013: 38/39).

[47] - "A relação de ajuda é "um eixo básico da profissionalidade e da ética da intervenção social" (Albuquerque, 2013: 77).

[48] - Com base na NASW 2012, a autora refere seis paradigmas orientadores deste método, nomeadamente: *serviços centrados na pessoa*, *primado da relação cliente/AS*, *enquadramento pessoa - meio ambiente*, *perspetiva das forças*, *trabalho colaborativo e de equipa* e *intervenção a nível micro, meso e macro* (Almeida, 2013: 38).

Assessement – RH – Matriz das Funções", "Alterações ao ROS" e "Proposta de Projeto de Apoio à Redução do Absentismo".[49]

Neste sentido, das situações acompanhadas ao longo deste período posso resumi-las ao nível dos:

- *Trabalhadores* – Apoio e acompanhamento de *situações com envolvente social*, que constituam preocupação para a gestão e que afetem o desempenho profissional, provocadas por causas de ordem social, física ou psicológica, de *situações crónicas* - casos de desajustamentos socioprofissionais, causados por fatores laborais, familiares, dificuldade de conciliação da vida familiar/profissional, propondo medidas concretas para a sua resolução; *intervenção em situações de crise*, motivadas por problemas psicossociais nomeadamente dependências (alcoolismo e toxicodependência) e saúde mental; *situações de elevado absentismo* - baixas prolongadas ou ausências recorrentes ao serviço, trabalhadores com incapacidades, grandes doenças e sinistrados; apoio psicossocial *aos trabalhadores vítimas de assaltos,* acompanhamento/encaminhamento dos casos para apoio clínico ou psicológico, sempre que se justifique; situações de *Morte de Trabalhadores* (apoio à família); intervenção nas *situações de trabalhadores com sobre-endividamento e/ou precariedade económica;* avaliação e procura de respostas alternativas na rede social - estruturas do poder local, instituições de apoio ao sobre-endividamento, ONG, IPSS, misericórdias, segurança social, etc.
- *Familiar (crianças/jovens e outros elementos)* - Apoio e encaminhamento dos trabalhadores com filhos ou cônjuges portadores de deficiência e organização dos processos e articulação com o Consultor Clínico, para atribuição das prestações familiares.
- *Aposentados e família* - Apoio psicossocial aos aposentados e respetivas famílias com graves problemas sociais, que requeiram uma intervenção especializada a nível psicossocial e/ou que tenham problemáticas de saúde; avaliação e acompanhamento das *situações de internamento hospitalar* de psiquiatria e reabilitação (Plano de

[49] - Como refere Ângela Amaral e Mónica Cesar (2009b), ao participar em projetos o Assistente Social é reconhecido pela empresa, como portador de um conhecimento específico e de um instrumental de trabalho capaz de fazer uma leitura adequada da realidade e elaborar propostas de atuação, bem como avaliar, planear, executar tarefas e avaliar os seus resultados.

Saúde e instituições do SNS), na preparação das altas, envolvendo as famílias na procura de respostas alternativas aos internamentos prolongados, visando a qualidade/preço; articulação interdepartamental na resolução das *situações com dívidas ao Plano de Saúde*; avaliação dos *pedidos de apoio económico* para lares ou apoio domiciliário, mediante o estudo e avaliação da situação individual, familiar e económica, sendo emitido um parecer técnico e/ou proposta, privilegiando-se sempre o recurso aos apoios existentes na comunidade; atribuição de apoio económico para pagamento do s*erviço teleassistência*; avaliação dos *pedidos de crédito para aquisição de ajudas técnicas* (próteses e ortóteses, dispositivos de compensação, óculos, implantes dentários, entre outros) e organização de processos e elaboração de parecer técnico nas *deslocações ao estrangeiro* por motivos de saúde; acompanhamento das *situações sociais* na procura de respostas mais adequadas aos problemas apresentados, tais como: orientação e esclarecimento de questões relacionadas com o Plano de Saúde, com centros de dia, serviços de prestação de apoio domiciliário, instituições de apoio à terceira idade, rede nacional de cuidados continuados integrados e outras entidades que prestam apoio nesta área (IPSS, serviços de segurança social, misericórdias, unidades de saúde, etc.).

Colaborei também na avaliação de todas as situações de beneficiários descendentes com mais de 25 anos inscritos no Plano de Saúde, que resultou na regularização de alguns casos e na uniformização dos critérios. Este benefício está definido no ROS e pela sua especificidade (jovens portadores de deficiência, reconhecidos pelo Estado) todos os casos estão referenciados e acompanhados pelo *Serviço Social*.

Ao concluir este "exercício de relato do percurso profissional", assumem ainda relevância algumas considerações importantes.

O espaço de intervenção do Assistente Social na Empresa assenta numa relação contraditória, referindo Faleiros que "é na correlação de forças que vão se abrir as possibilidades de ação, as oportunidades estratégicas de mudança" (2007: 59).

A incerteza dos tempos modernos "(…) posiciona o Serviço Social contemporâneo perante um conjunto de questões e de desafios associados, quer aos processos de trabalho e respetivas finalidades, quer às competências necessárias para a sua efetivação" (Albuquerque et al., 2013: 7), no entanto, apesar destas condicionantes serem entendidas

como obstáculos ao agir profissional, simultaneamente abrem-se possibilidades de inovação e consolidação dos objetivos do *Serviço Social* e consequentemente de alargamento do espaço de atuação.

O Assistente Social desempenha as suas funções inserido no contexto empresarial mesmo que com "relativa autonomia teórica, politica, ética e técnica" (Mioto e Nogueira, 2013: 67) ou seja, com limites pessoais e decorrentes da própria estrutura institucional em que ocorre a intervenção. O profissional não responde somente ao que está descrito nas suas funções, deve ser polivalente e pluridisciplinar, procurando outros saberes que possibilitem competências de agir sobre situações previstas e imprevistas das diferentes áreas em que se insere.[50]

No exercício da prática, somos constantemente solicitados a intervir em situações problema que necessitam de resposta imediata, por isso é importante ter consciência que não podemos descurar uma avaliação própria e contínua, do nosso desenvolvimento profissional[51] e não cair na convicção de que uma «sabedoria da prática» é suficiente para garantir uma intervenção profissional de qualidade. (Amaro, 2012: 120)

O Serviço Social carateriza-se por ser uma profissão de ação abrangente, voltada para o bem-estar social dos indivíduos, propondo medidas de transformação a partir do estudo e análise da realidade social. No âmbito da sua competência teórico-metodológica, o Assistente Social é um profissional altamente qualificado, intervindo nas relações interpessoais de forma técnica e ética, tornando possível a execução de uma ação transformadora no contexto das relações interinstitucionais das empresas.[52] Compreende e medeia com o objetivo de atenuar as tensões, contribuindo para a melhoria da qualidade de

[50] - "O profissional tenha capacidade para se manter informado sobre a realidade social, económica e politica que o cerca e inserir a organização em que atua dentro dessa conjuntura. Deve entender e considerar o meio externo (mercado de trabalho, sistema financeiro, governo, consumidores e fornecedores) para propor planos e obter sucesso. Deve permanecer ligado aos processos de mudança, acompanhar a evolução, ser capaz de interpretar os fenómenos sociais, a relação entre capital e trabalho que se modificam no meio empresarial e buscar autogeração de competências, transformando-os em instrumentos de diagnóstico e acção contínuos" (Lima e Cosac, 2005: 238).

[51] - "A busca constante por capacitação profissional, acrescida das experiências adquiridas no cotidiano de trabalho, enfrentamentos de contradições, mutações e principalmente aliado à formação profissional em Serviço Social garante a habilidade dos Assistentes Sociais em gerenciar pessoas, trabalhar com as diferenças, ter visão e ação estratégica capacidade de integrar e negociar" (Lima e Cosac, 2005: 245).

[52] - É evidente que o conhecimento que o AS de Empresa possui do homem e do seu meio não é só pragmático. É através de uma fundamentação de caráter verdadeiramente científica que lhe permite interpretar e atuar no real que orienta a definição dos seus objetivos, formação indispensável para o desempenho das suas funções.

vida do trabalhador e ainda para o aumento da produtividade no trabalho. As competências que possui permitem ao Assistente Social, a utilização dos instrumentos de ação que possibilitam as mudanças, dando a conhecer aos utentes os recursos sociais de que pode dispor.

Perante o aumento da multiplicidade e complexidade das situações, são exigidas práticas profissionais diligentes e eficazes, uma permanente procura de respostas alternativas e inovadoras, porque dispomos de poucos recursos, promovendo respostas adequadas às suas necessidades intensificando a sua rede de relações, às parcerias e às respostas da rede informal.

Ao longo dos anos, as ações desenvolvidas foram de resposta ao imediato a problemas individuais e familiares no campo da saúde, no âmbito das carências socioeconómicas e da sua natureza socioprofissional. A abordagem foi sempre efetuada numa perspetiva sistémica e de globalidade, mas nunca dissociada da dimensão individual e familiar que possa apresentar, numa linha de interdependência e interdisciplinaridade dada a real complexidade dos problemas.

Com base em Amaro e Branco (2013), devido aos contextos da modernidade verifica-se em alguns setores da atividade profissional uma certa burocratização da prática que vai "submergindo em preocupações procedimentais e instrumentais". No âmbito do espaço de atuação e objetivos profissionais, desempenho as minhas funções com autonomia, mesmo que condicionada aos objetivos e orientações da empresa, privilegiando sempre as ações mais nobres da intervenção[53], com total disponibilidade e tempo necessário para estar com os utentes e construir um plano de intervenção conjunto. Apesar de este facto não estar subjacente à prática, quando articulo com profissionais de outras instituições, constato que a burocratização e a "rigidificação" das intervenções dos profissionais se apresenta como um "obstáculo" que limita e/ou inviabiliza a resolução da situação[54], o que exige um esforço suplementar de encontrar respostas inovadoras e criativas.

[53] - "(…) o estabelecimento de relações empáticas, a capacidade de ajudar e apoiar os outros, o desenvolvimento da confiança e da segurança" (Amaro e Branco, 2011: 6), "(…) possibilidade de executar o cerne da profissão: acompanhar os utentes, construir projetos de vida, reconstruir identidades e entre outros promover políticas de reconhecimento e de justiça social de acordo com as necessidades e aspirações das pessoas" (Amaro e Branco, 2011: 11).

[54] - A autora refere poder "falar-se de uma inversão da relação meios/fins como fenómeno que afeta profundamente a prática do Serviço Social contemporâneo. A instituição e a organização dos serviços segundo uma racionalidade instrumental veio, efetivamente dirigir a ação do Assistente Social (…) para a execução das

Com o objetivo de ilustrar o relato das experiências realizadas no terreno, apresento no ponto seguinte os dados quantitativos referentes à minha prática.

medidas de política social (…) fazendo confundir a finalidade da sua intervenção com (…) processo de aplicação de medidas" (Amaro, 2012: 74).

1.4. Dados Estatísticos da Atividade Profissional

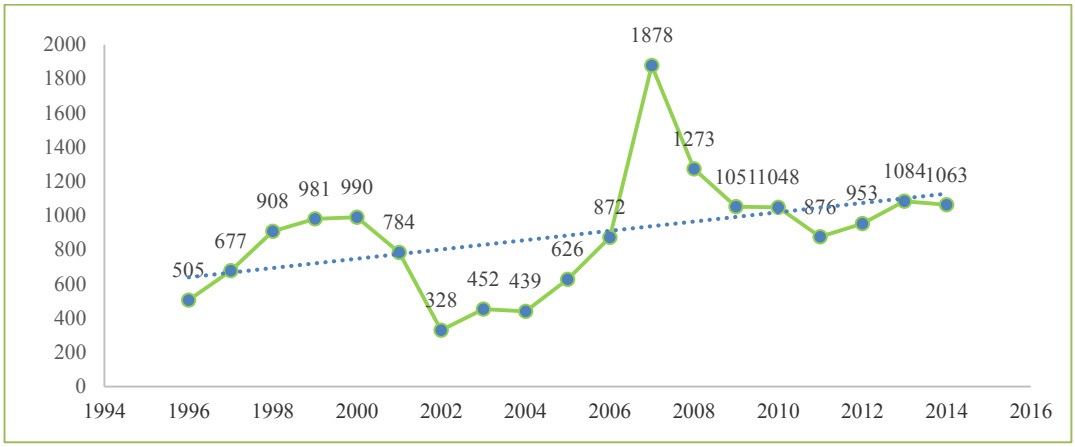
Embora a prática do AS assente sempre num marco teórico referencial, esta é enquadrada por uma metodologia muito específica, escolhida mediante o objeto e os objetivos da atuação profissional.

Como o objeto é sempre a Pessoa e porque a nossa intervenção não é dirigida ao problema, mas ao utente, implica que a prática social se situe sempre mais ao nível qualitativo, que não é mensurável, do que quantitativo.

No entanto, como é sobretudo ao nível deste último que se pode medir a atuação e eficiência de um *Serviço,* ao longo dos anos desenvolvi um conjunto específico de atividades[55] que permitem apresentar a quantificação das situações sociais que passaram pelo *Serviço Social dos CTT* no período 1996-2014 a nível global e individual.

Refiro também, que por impossibilidade, entre 2002-2006, não apresento todos os dados da zona norte e centro, como seria desejável.

Gráfico 1 – Evolução do Total de Situações do Serviço Social entre 1996-2014



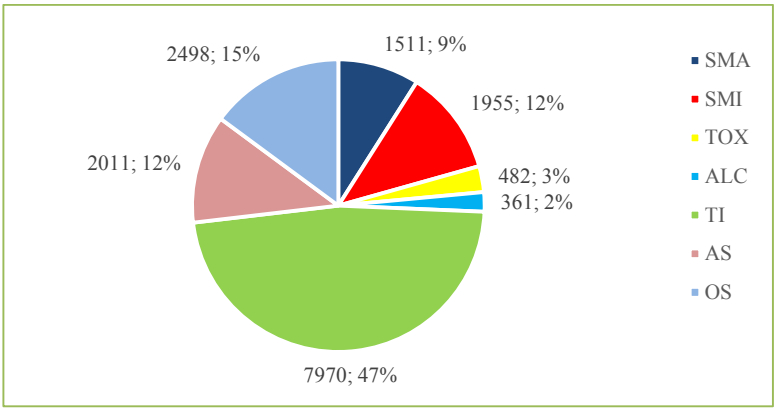
Fonte: Construção Própria (2015)

Nestes 18 anos foram acompanhadas 16788 situações. Verifica-se que a distribuição não foi homogénea, atingindo o seu máximo em 2007 e um mínimo em 2002, aquando da divisão do *Serviço*, como já referi anteriormente.

[55] - O Serviço dispõe do registo de todos os processos, do menor à maior complexidade, bem como instrumentos de trabalho e de avaliação que possibilitam uma avaliação global e detalhada da intervenção. Ao nível pessoal, tive sempre a preocupação de trabalhar na minha própria "sebenta", através da recolha de documentos e dados importantes, diretrizes, etc., construindo o que posso chamar de "arquivo histórico".

É de realçar o decréscimo acentuado do número de situações acompanhadas entre 2002 e 2006, cujas razões se relacionam com o período de grande instabilidade vivenciado, decorrente das dinâmicas e mudanças ao nível da organização e estruturação do *Serviço*, que se repercutiram de forma negativa na atuação do *Serviço Social.* Constata-se também, a partir de 2012 uma tendência crescente e estabilizadora do número de casos, que se enquadra no atual contexto do *Serviço Social*.

Gráfico 2 – Total de Situações por Área de Intervenção do Serviço Social entre 1996-2014

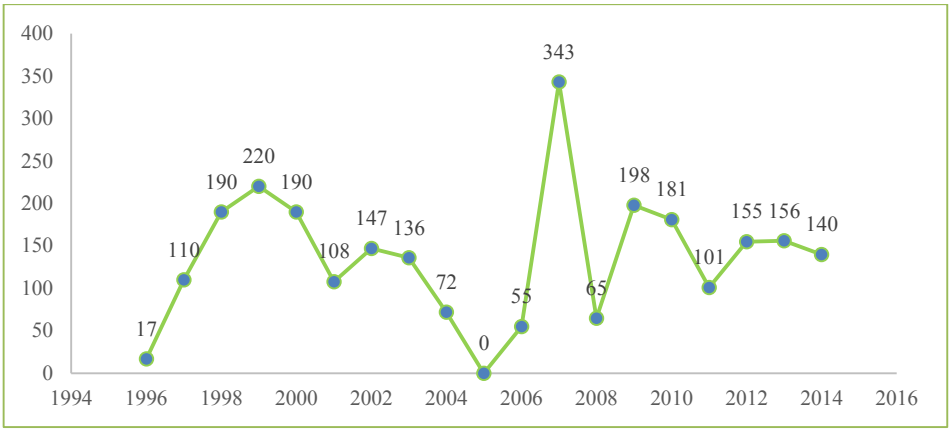


Fonte: Construção Própria (2015)

Este gráfico apresenta a distribuição da totalidade das situações pelas sete áreas de intervenção. Constata-se que a área da *Terceira Idade* representa quase metade das situações acompanhadas pelo *S.S.* nestes 18 anos. Isto relaciona-se com a intensificação do envelhecimento da população, o aumento da esperança média de vida e por inerência dos beneficiários idosos e à priorização e investimento colocado nesta área.

Regista-se também uma predominância da área das *Outras Situações* e da *Ação Social* decorrente da participação das AS no PRA e do significativo número de casos que pela sua especificidade não se enquadra nas outras áreas, tais como, pedidos de orientação e acompanhamento de situações no âmbito das regalias do Plano de Saúde.

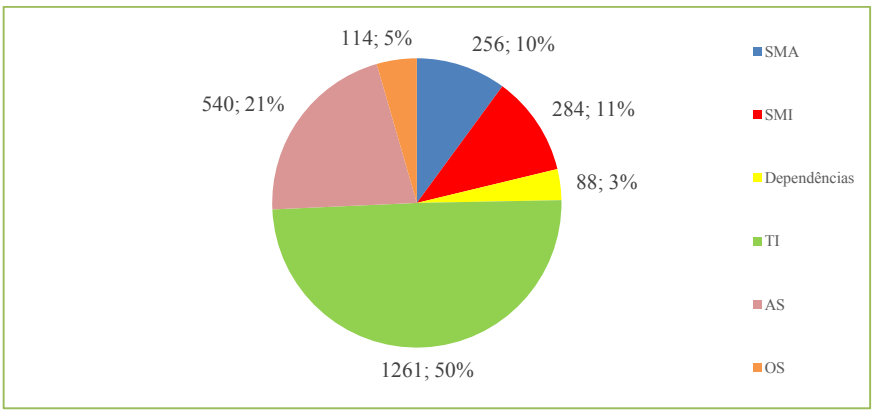
Gráfico 3 – Nº de Total de Situações Individuais entre 1996-2014



Fonte: Construção Própria (2015)

Ao longo destes 18 anos acompanhei 2584 situações. A evolução do número de casos não se processou de forma homogénea. Nos anos de 1998/9 verificou-se um maior volume de trabalho, decorrente do grande impulso que foi dado ao *Serviço*, nomeadamente ao nível da sua divulgação. O reduzido número de casos que acompanhei entre 2004/6, deve-se à participação nos projetos paralelos ou complementares às minhas funções. Desde 2012, o número de situações acompanhadas mantém-se mais ou menos idêntico.

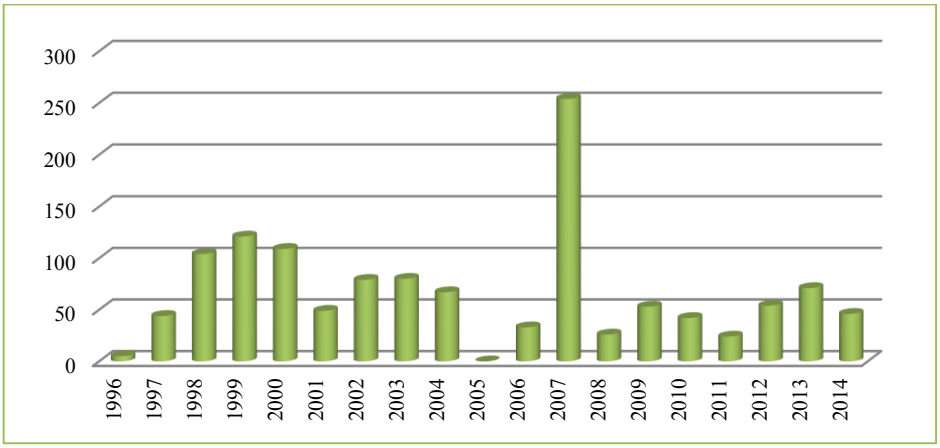
Gráfico 4 – Nº Total de Situações Individuais por Área de Intervenção entre 1996-2014



Fonte: Construção Própria (2015)

A área da *Terceira Idade* representou 50% do meu volume de trabalho. Com maior significado aparece de seguida a área da *Ação Social* e da *Saúde Mental (Infantil e de Adultos)*, as *Outras Situações* e as *Dependências*[56] apenas com 3%.

Gráfico 5 – Nº de Situações Individuais - Área da Terceira Idade entre 1996-2014



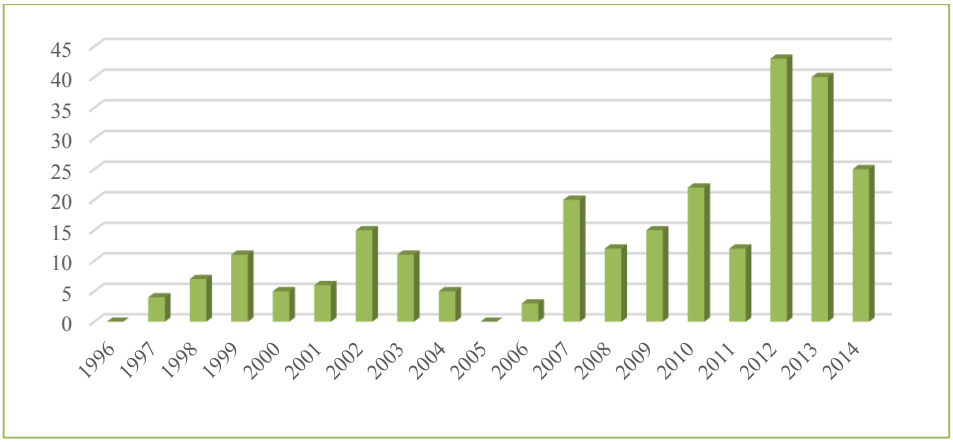
Fonte: Construção Própria (2015)

Apesar da representatividade desta área, é possível constatar que o número de casos não evoluiu de forma linear. Teve uma maior expressividade nos primeiros anos, justificado pelas razões já enumeradas no Gráfico 2, bem como a intervenção junto dos beneficiários com mais de 85 anos (Projeto do Cartão de Utente), que ocupou muito do meu tempo e que resultou num significativo número de situações em acompanhamento.

Ao longo destes anos, mantive sempre como preocupações: a importância da participação do idoso na sua própria vida, como agente na procura de respostas adequadas à sua situação, privilegiando sempre a manutenção no seu domicílio; o envolvimento da família como elemento privilegiado no seu projeto de vida; a articulação inter/intra institucional como prioridade, no sentido de conhecer os recursos sociais que possibilitassem respostas adequadas a cada situação.

[56] - Dada a pouca expressividade agrupei as áreas da *Toxicodependência* e do *Alcoolismo*.

Gráfico 6 – Nº de Situações Individuais - Área da Saúde Mental de Adultos entre 1996-2014



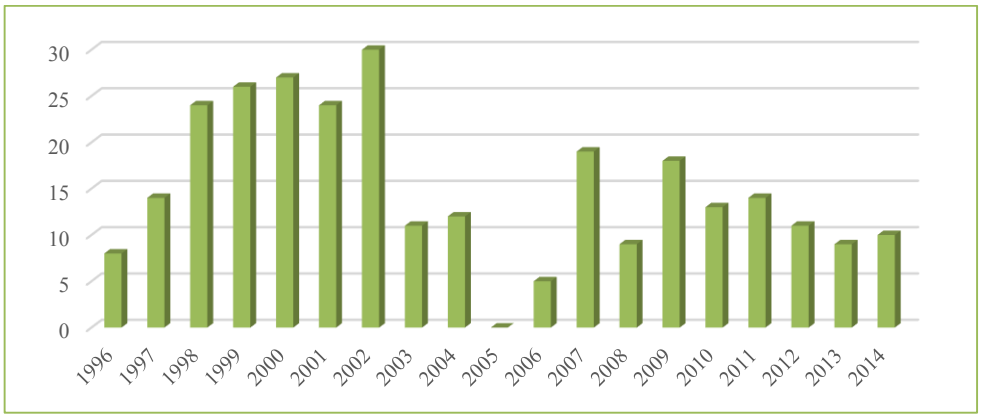
Fonte: Construção Própria (2015)

Constata-se que esta área tem vindo a crescer, embora de modo irregular. A *Saúde Mental de Adultos* foi uma das áreas de atuação que exigiu um maior acompanhamento dos casos, devido à sua vulnerabilidade e aos fatores que lhe estão subjacentes, cujo objetivo é a promoção do bem-estar do doente mental.

A atuação centrou-se essencialmente ao nível psicossocial junto dos utentes, procurando orientar e facultar o apoio aos familiares que normalmente estão muito desgastados. Pretende-se que estes tenham condições para acompanharem os seus doentes, no domicílio ou em alternativa em internamento temporário ou mesmo institucionalização. Neste âmbito, intervim também ao nível da prevenção de situações agudas, da motivação para o tratamento, compreensão e aceitação da doença, tentando proporcionar um enquadramento sociofamiliar estável e de qualidade.

Nesta problemática, o trabalho em equipa multidisciplinar foi imprescindível no encaminhamento das situações, bem como na procura de alternativas aos internamentos de longa duração.

Gráfico 7 – Nº de Situações Individuais - Área da Saúde Mental Infantil entre 1996-2014

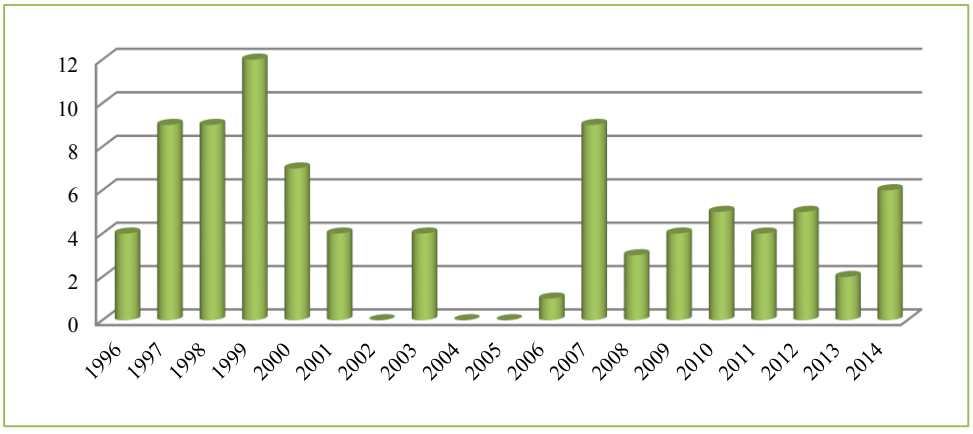


Fonte: Construção Própria (2015)

Ao longo dos anos, a área da *Saúde Mental Infantil* sofreu um decréscimo de situações. Nos primeiros anos da minha atividade teve um maior significado, decorrente do acompanhamento de casos que já beneficiavam do apoio do *Serviço Social* e que gradualmente foram encaminhadas para as estruturas de apoio do Ministério da Educação.

É uma área complexa, devido ao tipo de problemáticas que lhes estão subjacentes, acompanhei desde situações menos graves, até casos de deficiência profunda. Foi fundamental o trabalho interdisciplinar com os técnicos das instituições bem como os prestadores do Plano de Saúde. Atualmente as situações em acompanhamento dizem respeito às prestações familiares.

Gráfico 8 – Nº de Situações Individuais - Área das Dependências entre 1996-2014



Fonte: Construção Própria (2015)

Esta área (*Toxicodependência* e *Alcoolismo*) é das mais sensíveis em que o *Serviço Social* intervém. O reduzido número de casos deve-se a várias questões: por um lado, a

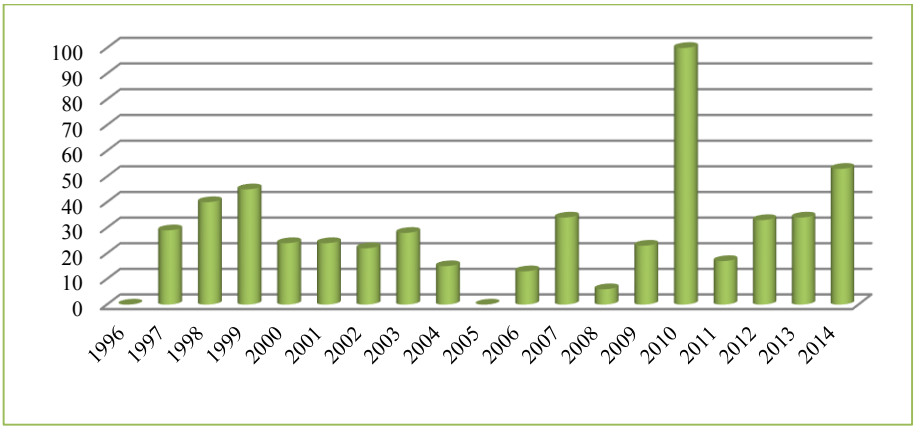
intervenção na Empresa nesta problemática é sempre muito difícil, pela sua especificidade; apesar da atuação se pautar pela confidencialidade e descrição, os trabalhadores não gostam de se dar a conhecer, chegando ao *Serviço* num contexto já de alguma "obrigatoriedade". Realço que os casos que acompanhei foram sempre referenciados por colegas, chefias, familiares e nunca pelo próprio; por outro, à criação de um serviço específico que atendia estas problemáticas, no âmbito da DRH.

Procurei encarar as *Dependências* numa vertente de doença bio-psico-social com a multiplicidade de fatores que estão envolvidos. Desenvolvi sempre a minha intervenção numa perspetiva global e integrada (a nível familiar, social e laboral), com o objetivo de clarificar o pedido (implícito ou explícito), bem como as várias alternativas possíveis para a resolução da situação (mobilização para o tratamento, ajudá-los a promover a própria mudança e fomentar o envolvimento dos mesmos e da sua rede familiar/social na reorganização da sua vida) perspetivando o regresso ao *Serviço* o mais depressa possível.

Os casos acompanhados chegaram ao *Serviço* já numa fase tardia, apesar de conseguirem executar as suas tarefas vieram mais tarde a revelar problemas (acidentes de trabalho, baixo rendimento, absentismo, relações conflituosas com os colegas ou chefias, etc.).

Apesar da delicadeza das problemáticas e alguns fracassos, ao longo do meu percurso acompanhei vários casos de sucesso, com reintegração positiva a nível pessoal, familiar e laboral, que muito me congratularam.

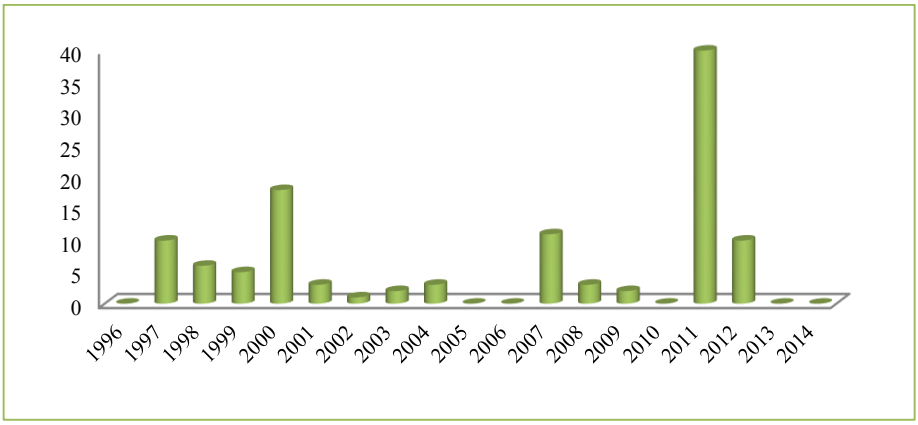
Gráfico 9 – Nº de Situações Individuais - Área da Ação Social entre 1996-2014



Fonte: Construção Própria (2015)

Nesta área, enquadram-se situações de natureza variada (casos de insuficiência económica, não abrangidos por outras áreas, despesas de saúde não regulamentadas, assim como todos os casos de disfunção sociofamiliar), tendo em 2010 apresentado a sua máxima expressividade. Aqui a intervenção implica uma ação tanto ao nível da prevenção, como da orientação e do apoio. A eventual atribuição de qualquer tipo de ajuda pecuniária perspetivou sempre a introdução de mudanças concretas.

Gráfico 10 – Nº de Situações Individuais - Área de Outras Situações entre 1996-2014



Fonte: Construção Própria (2015)

Esta área teve alguma expressão noutros anos, no entanto nestes dois últimos nem tanto, porque as situações passaram a ser integradas na área da *Ação Social*. Aqui refletiram-se essencialmente pedidos de informação e orientação de âmbito social relacionadas com o Plano de Saúde.

Como conclusão, realço que numa perspetiva de abordagem personalizada e centrada na qualidade, procurei dar resposta aos pedidos dentro dos prazos. Privilegiei sempre uma intervenção sistémica e abrangente com o objetivo de alargar as redes sociais de apoio e fomentar a articulação com outras instituições, perspetivando um trabalho interdisciplinar, no sentido de obter um conhecimento aprofundado dos recursos existentes na comunidade. Com vista à obtenção de respostas de qualidade com economia de recursos, tive sempre a preocupação de estabelecer parcerias, com significativa redução de encargos para o IOS. Sobretudo foi um grande estímulo para a realização de um trabalho gratificante, na procura de respostas concertadas, adequadas, mais dinâmicas, criativas e pluridisciplinares.

No âmbito dos apoios económicos, estes foram sempre atribuídos a título excecional, mediante o estudo e análise dos fatores que estão na origem do problema - graves carências económicas, quadro clínico e contexto sociofamiliar, exemplos: lares, internamentos prolongados e ao abrigo dos protocolos, apoio domiciliário e outros - ajudas técnicas, apoio escolar individualizado, comunidade terapêutica, despesas de saúde, transportes, STA, entre outros.

2.Biograma

O percurso profissional é apenas uma das vertentes da vida do indivíduo, onde se inserem vários domínios. Pela natureza da vida, todos estes domínios estão permanentemente interligados.

Assim, construí o meu "Biograma", tendo por base as vertentes *Pessoal/Familiar*, *Escolar/Académica*, *Laboral* e *Formação Profissional Relevante*, que apresento de seguida.

II – Reflexão Teórica
sobre o
Serviço Social de Empresa

1.Contextualização da Temática do Serviço Social em Empresa

Da pesquisa e revisão que procurei compilar para esta reflexão teórica, deparei-me com alguma escassez bibliográfica relacionada com a temática específica do ***Serviço Social em Empresa***. Encontrei essencialmente autores brasileiros que se debruçaram sobre o tema. Com base em Weizenmann (2010), o auge das publicações ocorreu na década de 80, com as obras de Rico (1982), Freire (1983), Canôas (1982) e Mota (1985), pelo que a minha reflexão incidirá sobre alguns dos seus trabalhos de referência.

Tendo em conta o que pretendo abordar, torna-se necessário contextualizar a reflexão, que incide sobre uma área do Serviço Social, cuja prática profissional é desenvolvida no seio de uma Organização Empresarial.

> "As pessoas passam a maior parte de seu tempo vivendo ou trabalhando dentro das organizações. A produção de bens e serviços não pode ser desenvolvida por pessoas que trabalham sozinhas. (….) As pessoas nascem, crescem, são educadas, trabalham e se divertem dentro das organizações. Sejam quais forem os seus objetivos (…) as organizações envolvem (…) as pessoas que se tornaram mais e mais dependentes da atividade organizacional" (Chiavenato, 1995: 19).

Quando falamos de empresas importa esclarecer o que é realmente uma empresa. Elisabeth de Melo Rico define empresa como:

> "(…) no sentido geral, são unidades de produção, abrangendo não somente as empresas comerciais no setor capitalista (…) também dos sectores não capitalistas. (…) pode-se falar em empresas individuais ou coletivas (as sociedades) e em empresas privadas ou públicas" (Rico, 1987: 69).

A empresa não é algo isolado, faz parte de uma sociedade, na qual se estabelecem relações de trabalho, com os seus princípios, os seus valores e as suas formas de ação. Pode comparar-se a um sistema social abrangente, porque dele fazem parte as pessoas com as suas heterogeneidades culturais, comportamentais, educacionais, crenças que se fazem representar por um conjunto de habilidades próprias, capazes de transformações no espaço empresarial para satisfazer necessidades coletivas e individuais.

Nas empresas, o ativo central são as pessoas e não os equipamentos. As pessoas geram valor nas organizações, através das suas competências críticas para a concretização dos padrões de desempenho e que são diferentes de empresa para empresa. Uma empresa é sobretudo a sua ou as suas equipas de trabalho e depende da sua dimensão, da sua natureza e da sua administração.

Segundo Elisabeth de Melo Rico (1987), as empresas têm funções económicas e sociais. Por um lado, produzem para ter mais lucros, centrando-se na constante melhoria dos seus fatores de produção e nos seus recursos naturais - a matéria-prima, o capital, a tecnologia e o trabalho humano; e por outro, nas relações que os trabalhadores estabelecem como parte da empresa - da organização, do sistema de produção, do funcionamento e das condições de trabalho. A autora defende que "nesse relacionamento empresa-empregado surgem diversos fenómenos que são considerados objeto de intervenção do Serviço Social de Empresa" (Rico, 1987: 50).

Ana Elisabete da Mota (1985) defende que as empresas brasileiras não são consideradas tradicionais empregadoras de Assistentes Sociais, no entanto, à medida que se foi alterando o contexto socioeconómico e político no Brasil, a ação profissional foi apresentando formas diferenciadas, tendo as principais mudanças influenciado o exercício dos Assistentes Sociais.

Embora seja conhecida a existência de algumas experiências a partir dos anos 40, ligadas à Igreja e a instituições de beneficência, é com o desenvolvimento do capital industrial, na década de 60/70, que surge um relevante impulso do *Serviço Social de Empresa*, emergindo assim novos espaços de atuação profissional. Este avanço aconteceu, graças à conjuntura, bem como à contribuição das tendências teórico-metodológicas do Serviço Social do Trabalho, de grupos de profissionais que sobressaiam nesse campo. É através dos Grupos Gessot e Meta[57] que se identifica uma presença significativa de Assistentes Sociais nas empresas, em programas de atendimento das necessidades dos trabalhadores. Alterou-se o panorama da assistência e a prática passou a ser legitimada como uma profissão especializada em ajudar os "carentes", com um mandato institucional e que se destinava a aliviar os "males sociais", derivados do processo de produção.

> "Segundo Iamamoto (1992) o Serviço Social se institucionaliza rompendo as barreiras de uma mera filantropia, como um recurso do Estado, do empresariado, e com o apoio da Igreja, para atuar na questão social, dentro de um contexto de transição para o capitalismo monopolista" (Menezes, 2010: 11).

Aliado ao processo da industrialização e da acumulação do capitalismo, assiste-se também à emergência do proletariado, com novas formas de organização da classe

[57] - Grupos informais de estudo da área empresarial formados por Assistentes Sociais nas empresas. (Adiers et al, 2013: 2)

trabalhadora e à ação do capital, que pretendia assegurar os seus objetivos, mediante a criação de novas estratégias de convivência e controle dos trabalhadores.

Elisabeth de Melo Rico (1987) explicita duas correntes de pensamento que influenciaram o *Serviço Social de Empresa*, a primeira, mais que a segunda: uma primeira, que os autores da "Escola das Relações Humanas" desenvolveram teorias que solucionavam os problemas que surgiam da relação homem-trabalho de uma forma superficial não atingindo a causa dos problemas, e uma segunda, defendida por Alain Tourain e Karl Marx que defendia que os problemas sociais, assentavam no sistema capitalista, ou seja, na exploração do trabalho humano, estando o problema na estrutura do sistema.

A autora define que "(…) o Serviço Social do Trabalho (…) e todas as intervenções do Serviço Social são realizadas junto do homem trabalhador (…) homem enquanto agente na execução de um trabalho" (Rico, 1987: 45).

Embora a delimitação do objeto e dos objetivos do *Serviço Social* esteja diretamente relacionado com especificidade do campo de atuação, estes divergem na sua aplicação prática. O Assistente Social procura intervir na situação de vida dos trabalhadores, a partir das relações de trabalho e dos fenómenos que ocorrem nesta relação, constatando-se assim, o caráter contraditório da prática profissional.

Apesar do *Serviço Social de Empresa* ter surgido com o enfoque de "amenizar" a vida do trabalhador na empresa, não se pretendia uma alteração radical da relação empregado/empregador. O objetivo era intervir na situação de vida dos operários a partir das relações de trabalho. Segundo Elisabeth Melo Rico (1987), os Assistentes Sociais utilizavam uma ação ajustadora, conformista e integradora, sem questionar efetivamente as causas que provocavam os desequilíbrios sociais, baseando-se apenas nas necessidades dos empregados e empregadores.

"(…) o Serviço Social de Empresa intervém nas diversas situações que reproduzem a relação homem-trabalho, visando a organização, a participação, a mobilização de indivíduos e grupos na gestão de recursos da empresa e da comunidade" (Rico, 1987: 106).

A prática do Assistente Social na empresa assenta numa relação social global, isto é, na produção e reprodução das relações no todo da sociedade. Trata-se de uma relação de interdependência, em que um vende a força de trabalho para viver e o outro compra-a para produzir e lucrar, gerando assim, necessidades mais específicas.

É neste contexto de tensões entre empregado e empregador, na presença dos problemas na esfera da produção e com as crescentes pressões, que a classe trabalhadora começa a exercer, que as empresas recorrem à "Assistência Social" e às políticas sociais internas. Estas aparecem numa relação carência-solução, relacionadas com desajustes comportamentais e simultaneamente como forma de controlar a reprodução da força de trabalho e consequentemente reduzir o conflito. As classes trabalhadoras iniciam um massivo processo de organização política através da fundação de partidos, sindicatos, comissões de fábrica, entre outros.

O objetivo era atuar junto dos trabalhadores, no sentido destes atingirem os níveis de produção desejados e não com a finalidade de lhes proporcionar bem-estar. Assim, o Assistente Social é contratado para desenvolver atividades de caráter educativo e de mediação de interesses junto do empregador-empregado, com a finalidade de evitar interferências no processo produtivo. Segundo Elisabete Mota (1987), assegura o atendimento das necessidades dos indivíduos considerados "carentes". O técnico, através de uma ação especializada, entra no cenário empresarial para servir unicamente o capital, no entanto, a ação de mediação do Serviço Social é contraditória - ora ao capital, ora à classe trabalhadora, dependendo das condições objetivas e das opções políticas dos seus agentes.

O pressuposto da mediação, segundo Ana Elizabete da Mota (1985) consiste na neutralidade técnica do profissional. As funções devem ser desempenhadas sem gerar conflitos, caraterizando-se como o "(…) arauto da paz entre empresa e o empregado (…)." A finalidade é "(…) apaziguar, nunca incentivar conflitos, é amortecer e não confirmar conflitos (…)" (Mota, 1985: 61), procurando manter o equilíbrio entre os trabalhadores e a sua situação de trabalho.

Lúcia Freire (1983) é outra autora que também se debruçou sobre esta problemática, no entanto defende o *Serviço Social* enquadrado no setor dos serviços e a sua existência nas empresas, condicionado à manutenção de serviços sociais. A empresa é entendida como uma unidade de produção com fins eminentemente lucrativos, não tendo portanto uma vocação assistencial, como a maioria dos empregadores de Assistentes Sociais, fugindo esta atividade à sua especificidade técnica. Apesar de a empresa criar serviços para responder às necessidades, o seu objetivo final é economizar o tempo despendido pelo trabalhador quando se torna utilizador desses serviços, fora do ambiente e do controle da empresa.

Elizabete da Mota (1985) relata excertos de entrevistas realizadas no âmbito de um trabalho de investigação, em que alguns empresários verbalizam que os serviços sociais e a sua manutenção, têm objetivos simultâneos, por um lado, para "(…) o trabalhador porque tem vida sadia de melhor nível e por outro, a empresa porque viabiliza melhor o seu processo produtivo" (Mota, 1985: 44).

O Serviço Social assume o papel de promoção do ajustamento e do equilíbrio. Neste sentido, Mota (1985) reproduz algumas respostas dos entrevistados: "a empresa me contratou para ser o fiel da balança, para equilibrar a produção com a integração da pessoa do trabalhador" (Mota, 1985: 80).

A autora realça também, que quando a empresa contrata um Assistente Social está a "internalizar" os serviços sociais, alterando-se por isso, as formas de apoiar os trabalhadores. A justificação para esta questão assenta na importância que é atribuída à preservação da qualidade da força de trabalho dos empregados, que pode ser afetada tanto pelas carências que vivência, como pelos comportamentos divergentes que interferem no processo de produção.

É abordado também pela mesma autora outra questão importante, que se relaciona com a forma como o profissional é visto pelos trabalhadores,

> "(…) identificam que o assistente social é contratado para o cumprimento dos objetivos da empresa. E que para além da ajuda (…) seria uma das formas mais eficazes de controle da força de trabalho pela empresa. Não se caraterizando como um aliado dos trabalhadores, mas sim como um agente da empresa" (Menezes, 2008: 19).

Decorrente dos processos de mudança, as empresas começam a entender que o trabalhador não vive somente no contexto empresarial, mas que se relaciona em vários contextos, que são também influenciados pela própria empresa. É defendido por alguns grupos, que:

> "(…) gradativamente, as empresas começaram a procurar o assistente social para integrar as suas equipes de trabalho, podendo significar a percepção do empregador de que algumas situações que surgem no âmbito da empresa não podem ser tratadas como meras questões funcionais ligadas à produção, dimensionando o aspeto humano do trabalhador como algo a ser tratado em suas peculiaridades e particularidades" (GOSSE, 1991: 42).

Esta tendência teórico-metodológica, aliada ao cenário sócio-económico-politico no Brasil na **década de 80**, em que ocorreram mudanças significativas na produção e na gestão da força de trabalho, favoreceu em grande parte, a abertura de um campo de ação profissional

para o *Serviço Social de Empresa* que se implementou em vários setores empresariais, privados e estatais, verificando-se um consequente aumento da admissão de profissionais. A sua atuação era voltada para a preservação da força de trabalho dos empregados e para a necessidade de mediar conflitos/comportamentos que decorriam da relação entre o capital e o trabalho, intervindo nas necessidades básicas do trabalhador e das suas famílias.

Ao nível do Serviço Social, esta década ficou também marcada:

> "(…) pela negação do conservadorismo profissional e por um movimento de explicitação da dimensão política da profissão, perspetiva de ruptura do Serviço Social, por colocar em xeque, os princípios e as práticas a que se vinculavam o Serviço Social, na sua trajetória histórica" (Amaral e César, 2009a: 3).

Aliado à necessidade de integração de um mercado cada vez mais competitivo e globalizado, surge uma nova forma de exercício profissional nas empresas. Estavam postos os limites,

> "(…) dados pelas condições de trabalho – e ao mesmo tempo, as possibilidades de intervenção dos Assistentes Sociais nos processos sociais, traduzidas na capacidade de compreender a realidade, próprias alternativas e negociar junto das direções empresariais, o atendimento de necessidades fundamentais à reprodução da força de trabalho" (Amaral e César, 2009a: 5).

É neste sentido, que ocorre a transferência dos Assistentes Sociais para a área dos Recursos Humanos, com o objetivo de maximizar a relação homem-trabalho, contribuindo para a humanização das condições de trabalho. Os profissionais entram nas empresas,

> "(…) para substituir o trabalho improvisado, empírico e desarticulado, realizado por funcionários administrativos ou para modernizar o gerenciamento de carências sociais do trabalhador, integrando as equipas técnicas de Recursos Humanos. (…) O trabalho do Assistente Social é quase uma catequese. Tem conhecimentos específicos sobre várias áreas e é muito importante quando os problemas surgem e (…) dão um apoio fundamental. (…) serve de elo de ligação entre a empresa e o empregado" (Mota, 1985: 61).

Esta mudança deu lugar a um novo desafio para o exercício da profissão, em que o Serviço Social se viu obrigado a redefinir o seu papel, no âmbito da gestão de Recursos Humanos. Verificou-se uma alteração à perspetiva de procura de equilíbrio nas relações entre empregados e empregador, para uma visão que procurava a transformação da sociedade. Passa a ter o "(…) papel de mediar a construção de uma racionalidade técnica e política na empresa, mas com a valorização da busca de soluções para as carências e conflitos dos trabalhadores" (Menezes, 2008: 31).

Com base em Ana Elisabete da Mota (1985) é exigido ao profissional fidelidade ideológica[58], assumindo um mandato institucional de agente conciliador dos interesses, entre empresa e empregados. Conscientes das capacidades técnicas e metodológicas do Serviço Social, são-lhe atribuídas tarefas de conciliar o que por vezes é inconciliável, articulando-se e construindo estratégias de ação para resolver os problemas, considerando as especificidades e prerrogativas da empresa e as condições de vida e de trabalho do empregado. Com o objetivo de satisfazer algumas das necessidades dos trabalhadores, estabelece políticas de Recursos Humanos para:

> "(…) favorecer o envolvimento com as metas; desenvolver capacidades e habilidades para as necessidades da produção treinando e reeducando; reconhecer o desempenho por critérios individuais e atender supostas satisfações no trabalho para amenizar os conflitos; e estabelecer a remuneração a partir da geração de resultados" (Amaral e César, 2009a: 9).

Segundo Ana Elizabete da Mota (1985), o Assistente Social é recrutado, por ser um profissional com competências para trabalhar nesta área, através da prestação de serviços sociais e também desenvolvendo tarefas de caráter educativo, mediando os conflitos de interesses do empregador e empregado, para que estes não prejudiquem o processo produtivo. A sua atuação é voltada para a mudança de hábitos, atitudes e comportamentos, com o objetivo de adequação do processo produtivo. Neste sentido, é solicitado que intervenha em questões que interfiram na produtividade, como o absentismo, as alterações de comportamento, os acidentes, o alcoolismo, etc. e sobre os aspetos da vida pessoal de cada trabalhador, que afetem o desempenho: conflitos familiares, dificuldades financeiras, doença, entre outros.

A especificidade do Serviço Social é também a forma de administrar os benefícios sociais, trabalho esse que antes era efetuado por administrativos, surgindo assim uma forma técnica e organizada de executar as políticas sociais nas empresas, substituindo o paternalismo, garantindo o acesso de todos os empregados a essas políticas. O Assistente Social é visto como um profissional técnico, que pelas suas habilidades sabe dialogar, ouvir

[58] - O contexto em que o Assistente Social atua em empresa exige fidelidade aos princípios deontológicos, movimentando-se numa linha muito "ténue". "Na dinâmica contraditória em que opera o profissional do Serviço Social - que tem, por um lado, as exigências da empresa, e por outro lado, os requerimentos dos trabalhadores, que sofrem as consequências hegemónicas – o dilema e o desafio não está em optar por qual dos lados atender, se se decide por um ou por outro; mas em ter a capacidade de atender a um e ao outro, de superar esta contradição" (Santos, s/data: 2).

e orientar, isto tudo ”mediante a execução de atividades educativas que assentam na veiculação de informações e valores éticos normativos” (Menezes, 2008: 15).

A **década de 90** no Brasil, caraterizou-se por grandes transformações sociais, económicas, políticas e culturais, que afetaram as relações sociais de trabalho.[59] As empresas reestruturaram-se e surgiu um novo paradigma de produção industrial relacionado com as inovações tecnológicas, com mudanças nas estruturas organizacionais, a partir da implementação dos processos de trabalho. Objetivando uma melhor qualidade e maior produtividade, as empresas passaram a exigir trabalhadores mais qualificados - diferenciados, capacitados para a polivalência e multifuncionalidade e comprometidos com a organização, provocando uma redução do espaço de atuação do Serviço Social.

Foi um período marcado por alterações efetivas na prática do universo empresarial, sendo os profissionais “obrigados a buscar alternativas que correspondessem às expetativas das empresas” (Lima e Cosac, 2005: 235), mantendo o seu compromisso com o projeto ético-político com os direitos e interesses dos utentes, na defesa da qualidade de serviços prestados (Weizenmann, 2010). Decorrente das novas exigências, a capacitação e a inovação passaram a fazer parte das exigências profissionais, sendo os profissionais solicitados a atuar, não só na prestação e administração de benefícios, mas também nos programas de formação e qualificação dos trabalhadores e da qualidade.

Segundo Maria Cristina Giampoli,

> “As novas formas e modalidades de gestão da força de trabalho requerem como características básicas do Assistente Social, a confiabilidade e o bom relacionamento para o envolvimento com os objetivos da empresa”; deve ser “um bom intermediário de relações, compreensível, com foco na humanização do local de trabalho, polivalente, conhecedor dos critérios para prestação dos serviços sociais, bom interlocutor da empresa, com qualificação profissional, com perfil educador e orientador, assertividade no assessoramento à gerência, boa capacidade técnica e qualificação intelectual” (Giampoli, 2013: 9).

Neste contexto, de acordo com Lima e Cosac (2005), surgem várias frentes de trabalho onde era exigido, uma visão generalista: interdisciplinaridade, uma ação estratégica; busca

[59] - Como refere Faleiros, “A crise hoje vivenciada significa a ruptura do modo de vida advindo da sociedade capitalista industrial e a passagem para o modo de vida exigido por um outro processo de acumulação do capital e novas formas de consumo, sob a égide do capitalismo financeiro. Cada crise do capitalismo se manifesta de forma diferente, apesar de que sejam os trabalhadores que paguem, na maior proporção, o preço da reciclagem do capital com desemprego, fome e desproteção” (1999: 154).

constante em atualização e capacitação; atenção preferencial para a qualificação e motivação do pessoal; capacidade integradora e grande habilidade para negociar.

> "Nas empresas, o exercício profissional é perpassado por uma nova racionalidade técnica e ideopolítica, no âmbito do gerenciamento de recursos humanos, que refuncionalizam o "tradicional" em prol do "moderno" e conjuga, no campo das atividades profissionais, "velhas" e "novas" demandas, exigindo dos assistentes sociais estratégias que assegurem a sua legitimidade social" (Amaral e César, 2009a: 9).

É também neste período, que se assiste no Brasil, a uma grande preocupação das empresas com a Cidadania Empresarial e a Responsabilidade Social Empresarial e que o Assistente Social é chamado a dar o seu contributo, devido a ser um profissional que pela sua prática trabalha com atitudes e comportamentos socialmente responsáveis, quer para o público interno, quer para o externo, assim como, outros públicos de interesse das organizações.

Embora nas empresas, a maioria dos Assistentes Sociais se encontrasse na área dos Recursos Humanos e mais voltados para a responsabilidade social interna, existiam também profissionais, na elaboração, implementação, monitorização e avaliação dos projetos e campanhas.

> "A importância do Assistente Social é percebida quando além de influenciar condicionantes internas e externas à empresa, geradoras de situações sociais de risco, estende essa informação aos seus pares, os gestores das áreas dos clientes internos e aos demais processos de gestão de pessoas (…) para análise e ação integradas apoiadas na transdisciplinaridade" (Souza, 2014: 8).

Devido às alterações na sociedade brasileira, verifica-se também que o trabalho do Assistente Social passa a ser exercido quer na qualidade de empregado, quer na de prestador de serviço de forma autónoma, como profissional liberal, através da prestação de serviços de assessoria ou consultoria, o que não acontece de forma significativa em Portugal. A atuação do profissional de Serviço Social,

> "(…) ganha amplitudes extraordinárias, pois possibilita que a intervenção seja de forma direta, (…) propondo modelos de intervenção que garantam o respeito pelos direitos humanos voltadas para o público interno, além de uma atuação que contribua (…) para a construção de novos modelos de políticas sociais, estabelecendo parcerias para o desenvolvimento sustentável, (…)" (Adiers et al, 2013: 106).

Ao longo dos **anos 2000**, com as permanentes mudanças nas sociedades modernas e neste caso no Brasil, o processo de reestruturação produtiva provocou mudanças nos diferentes setores da atividade económica capitalista, alterando estruturas produtivas e por inerência o mercado de trabalho.

Constata-se que "(…) a forma de ser no trabalho do assistente social é marcada por um cenário, no qual coexistem formas arcaicas e modernas do trabalho, ambientes em que convivem terceirizados, subcontratados e empregados formais (…)" (Amaral e Cesar, 2009a: 16).

Face à necessidade de responder a um mercado mais globalizado e mais competitivo, surgem novas formas de produção, marcadas pelas exigências da produtividade, da qualidade e da rentabilidade, impulsionadas pela modernização tecnológica, tendo sido introduzidas novas formas de gestão, de administração dos Recursos Humanos e da organização do trabalho, com consequências diretas para o trabalhador e para o mercado de trabalho dos profissionais de Serviço Social. Nesta sequência, viram-se obrigados a refletir sobre as suas condições de trabalho e impelidos a reorientar a sua prática, ao nível da exigência e das suas qualificações.

As organizações modernas começam a acreditar, que o conhecimento é uma das chaves do sucesso da empresa e como garante desse desenvolvimento, investem nos trabalhadores, através de políticas e práticas de Recursos Humanos e na polivalência e multifuncionalidade.

Apesar do profissional ser requisitado para atuar nas situações de trabalho que interferem na produtividade da empresa, é também chamado a intervir em novos projetos, mais amplos, que requerem alinhamento às práticas modernas de gestão do trabalho, como por exemplo, a gestão dos Recursos Humanos, programas participativos, desenvolvimento de equipas, qualidade de vida, voluntarismo, ação comunitária, certificação social, educação ambiental, entre outros.

O universo empresarial moderno está em constante mudança e transformação sócio estrutural. As organizações acreditam, que o grande diferencial capaz de oferecer vantagem competitiva são as pessoas. O discurso empresarial passou a ser de valorização do trabalho e das suas necessidades, perceberam que o grande capital é o ser humano e que quanto melhor forem as condições de trabalho, mais competitivo ele se torna, "(…) as pessoas são vistas como um diferencial importante para a competitividade, representam o investimento necessário para a inovação empresarial" (Lima e Cosac, 2005: 238). São as pessoas que geram e fortalecem a inovação da empresa, passando a ser valorizadas e estimuladas.

> "Num contexto de relação entre classes, com demandas cada vez mais complexas advindas de uma sociedade capitalista eminentemente competitiva e excludente, faz-se necessário um profissional bem preparado em termos de conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo. Um profissional que busque a inclusão

social e a participação por meio de formas alternativas e estratégias de acção (…)" (Adiers et al, 2013: 98).

As exigências do mundo moderno requerem profissionais capacitados, criativos e críticos com uma visão ampla e global "interna" que compreendam a realidade na sua essência. É fundamental adquirir amplos conhecimentos, ser flexível e oferecer respostas às diversas situações complexas e contraditórias, advindas dos processos de mudança.[60]

Os profissionais percebem que os fenómenos que aparecem nas empresas não ocorrem de forma isolada, mas que existe um contexto de transformação que se repercute no trabalho.

No quadro elaborado por Marta Weizenmann (2010), é possível constatar as grandes alterações ocorridas no exercício da prática profissional do século XX para o século XXI.

Quadro 2 - Requisições ao trabalho dos Assistentes Sociais nos Séculos XX e XXI

SÉCULO XX	SÉCULO XXI
"[...] atendimento individualizado ao empregado, a realização de pesquisas e levantamentos de necessidades, desenvolvimento de programas de promoção social, atendimento individual aos familiares de empregados, abordagens grupais junto aos empregados, assessoria à administração da empresa, administração de benefícios e a realização do diagnóstico organizacional. (GOSSE apud REY, 1993, p.25)"	"Domínio de novos conhecimentos técnicos associados ao exercício do cargo ou função ocupada; capacidade de aprender rapidamente novos conceitos e tecnologias; criatividade; capacidade de inovação; capacidade de comunicação; capacidade de relacionamento interpessoal; capacidade de trabalhar em equipe; autocontrole emocional; visão de mundo ampla e global; capacidade de lidar com situações novas e inusitadas; capacidade de lidar com incertezas e ambiguidades; iniciativa de ação e decisão; capacidade de comprometer-se com os objetivos da organização; capacidade de gerar resultados efetivos e capacidade empreendedora. (SANT¨ANNA, 2008, p.6)."

Fonte: Quadro elaborado por Marta Weizenmann, 2010.

Resumindo, a grande mudança traduz-se no facto, de que até ao final do século XX a função do *Serviço Social* estava relacionada com os problemas que interferiam na produtividade e a partir do século XXI os profissionais passaram a estar, "(…) atentos e capacitar-se frente às transformações tecnológicas e globais e ao mesmo tempo precisam saber relacionar-se e gerar resultados efetivos através de propostas criativas e

[60] - Segundo Rosa Santos "Convivemos hoje com novos parâmetros de organização empresarial/industrial, que repercutem em todos os planos de vida da sociedade, pois não é apenas o modo do trabalhador realizar sua atividade que está mudando, mas sim, o mundo do trabalho em sua globalidade. O impacto da reestruturação produtiva, a velocidade das informações em todos os setores, o conjunto de práticas que objetivam a implantação de processos voltados à maior rentabilidade do capital num cenário de intensa competitividade no mercado mundial, a consciência da responsabilidade social empresarial, provocam assim grandes mudanças nos profissionais das empresas, incluindo aí, e principalmente, os assistentes sociais" (s/data: 1).

empreendedoras" (Weizenmann, 2010: 41), exigindo uma competência teórico-metodológica, técnica e política para poder fazer frente em diversos setores.

Lima e Cosac (2005) realçam o reduzido número de Assistentes Sociais que se encontram a trabalhar no universo empresarial no Brasil, por um lado, devido à exigência da capacitação profissional e, por outro, ao contexto moderno de gestão dos Recursos Humanos, em que a tendência tem sido terceirizar estas atividades, através das assessorias ou consultorias.

2.Trajetória do Serviço Social de Empresa em Portugal até à Contemporaneidade

À semelhança da sociedade brasileira, em Portugal, a profissão de *Assistente Social* nas Empresas iniciou-se quer no setor público, quer no privado na década de 40, tendo eclodido nos finais da década de 50, princípios dos anos 60, devido ao desenvolvimento da Sociedade Industrial[61], para resolver problemas humanos resultantes do fator homem-trabalho e consequente humanização das empresas, dado que a ideia predominante era a produtividade.

A publicação do Decreto-Lei nº 30135, em 1939, veio reconhecer a formação em Serviço Social e definia que:

> "(…) às obreiras do Serviço Social, dirigentes idóneas, responsáveis e activas cooperadoras da Revolução Nacional, animadas por sãs doutrinas – as de sentido humano e cristão, compete actuar junto de fábricas, organizações profissionais, instituições de assistências, (…), com objetivos higiénicos, morais e intelectuais" (Branco e Fernandes, 2005: 3).

Na década de 40, existem já referências ao Serviço Social, "inserido nos campos da **assistência**, *distribuição da esmola* (….), e da **previdência**, satisfação de direitos devidos ao trabalhador" (Branco e Fernandes, 2005: 2).

Na década de 60, inicia-se o processo de desvinculação religiosa, mesmo que ligeiro, bem como de integração de teorias, métodos, princípios e valores associados aos direitos humanos.

> "O contexto de mudanças da realidade social e continuidades das orientações políticas e ideológicas traduziu-se numa consciencialização profissional da necessidade de mudar as orientações da profissão. As assistentes sociais agora com mais expressão numérica, estavam integradas em empresas, instituições de caridade religiosa e serviços do Estado e começam a questionar as suas práticas (…)" (Carvalho, 2010: 153).

O Serviço Social passa assim de uma representação moralista da profissão, de um cariz voluntário da ação profissional, "de assistência", eminentemente caritativo, religioso e feminino (mulheres das classes burguesas), para uma profissão da "mudança social", consolidada e qualificada, útil socialmente e apesar de limitada, também masculina.

[61] - "A realidade que emerge balizada pelos ideais da Revolução Francesa, de liberdade, igualdade e fraternidade e pela nova ordem do mundo trazida pela Revolução Industrial, com o capitalismo, a urbanização e o estabelecimento de uma classe trabalhadora, que consolida as bases para a constituição das sociedades ocidentais democráticas" (Amaro, 2012: 61), que o Serviço Social ganha espaço, como profissão de mudança e de correção dos desequilíbrios provocados pelos indivíduos.

Segundo Joaquim Andrade (1963), neste período é dado um significativo relevo ao papel da profissão, referindo que:

> "O Serviço Social é considerado hoje em dia, nos países ocidentais, como imprescindível numa boa organização das empresas. A sua justificação no ponto de vista humano e económico não parece estar já em causa em qualquer parte. Nalguns países foi mesmo tornado obrigatório sempre que a Empresa atinja uma determinada dimensão" (Andrade, 1963: 14).

Em Portugal o *Serviço Social de Empresa* nunca foi, e continua a não ser obrigatório por lei.

As mudanças ao nível da industrialização, mecanização e autonomização exigiram em algumas situações, uma adaptação forçada do ser humano. É como resposta a estas dificuldades de adaptação prática ao nível físico e psicológico com repercussões no ambiente de trabalho e fora dele, no seio da família e no ambiente social, que surge a necessidade de contratação de trabalhadores especializados. O campo de atuação do Serviço Social alarga-se assim, ao setor dos trabalhadores com necessidades especiais.[62]

De acordo com o mesmo autor, "(…) a importância da presença do Serviço Social nas comunidades de trabalho está a ser reconhecida em vários países pelos poderes públicos e pelas organizações com responsabilidades (…)" (Andrade, 1963: 110) e em Portugal também. Foi definido o Plano de Formação Social e Corporativa que criou como um dos seus instrumentos, o Serviço Social Corporativo e do Trabalho. Este serviço pretendia preencher a lacuna do Serviço Social privativo das empresas.

"Sem quaisquer funções de inspeção ou de autoridade, procuram exercer a sua missão (…) em unidades industriais, (…) com o intuito de contribuir para a consciencialização das administrações de (…) olharem aos problemas humanos (…) do seu pessoal" (Andrade, 1963: 111).

Constata-se, que em documentos da Autoridade das Condições de Trabalho, em 1970 se verifica já estarem definidas algumas orientações relativas à profissão:

> "O Serviço Social tem por objetivos ajudar a resolver os problemas sociais relacionados com o trabalho, a fim de obter relações harmónicas entre o trabalhador e a entidade patronal, melhorar a produtividade, elevar o nível geral e permitir um melhor ajustamento social." (…) 1. O Serviço Social é realizado por Assistentes Sociais, em colaboração com o Chefe do Departamento de Pessoal, do qual dependem hierarquicamente. (…) 3. (…) fundamenta-se numa relação de confiança, para tal é

[62] - Económicas, de saúde, pessoais/familiares, necessidades de orientação e esclarecimentos no campo das instituições a que podem recorrer.

> necessária a rigorosa observância do segredo profissional (…) 4. (…) é um serviço tecnicamente autónomo (…). 5. (…) não pode ser um serviço de controle. A Assistente Social trabalha a título consultivo (…). (…) Compete ao Serviço Social: 1. A fim de fomentar maior harmonia social na Empresa: (…). 2. A fim de ajudar de forma organizada os trabalhadores, na solução dos seus problemas ou na elevação do seu nível de vida: (…)" (Texto policopiado, Autoridade das Condições de Trabalho, Abril/1970, Clausula 83-85 do capítulo X, Serviço Social do Trabalho).

Com o 25 de Abril de 1974 e a sequência de todos os acontecimentos sociais e políticos, a sociedade portuguesa ficou marcada por uma visão diferente da realidade, num sentido mais livre e mais humano. Essa abertura fez-se sentir a todos os níveis e o Serviço Social não escapou ileso a estas transformações, tendo sofrido alterações ao nível institucional, teórico e prático, que vieram dignificar a prática profissional.

É também neste contexto de significativas mudanças em Portugal, que a ação dos profissionais se alterou, nomeadamente no que respeita às políticas sociais setoriais, onde se encontrava também a área do trabalho.

Sendo o *Serviço Social de Empresa*, uma área específica do Serviço Social que tem subjacente os princípios, valores e objetivos da profissão[63], fundamenta a sua ação no reconhecimento da importância e na resolução dos problemas de ordem humana e de integração social, ligadas às situações de trabalho, cujas causas podem ser de ordem social, física ou psicológica, existentes na empresa e no contributo para a sua resolução.

Verifica-se que num grande número de empresas do setor público e privado[64], os Assistentes Sociais foram chamados a trabalhar na ótica da relação homem-trabalho. Exerciam a sua atividade na área dos serviços sociais de apoio aos funcionários e começavam a colocar em questão muitas das suas práticas, procurando reorientar as premissas da profissão e construir uma imagem mais moderna da mesma, comprometida com a justiça social e o bem-estar, existindo alguns exemplos.[65]

---

[63] - Como refere Amaro (2012), o Serviço Social apresenta-se como uma profissão técnica de correção de desequilíbrios e de execução de um projeto de justiça social e direitos humanos.

[64] - O setor fabril, bancário, elétrico, telecomunicações, transportes, metalomecânica, químico, petrolífero, construção civil.

[65] - CP, Sociedade de Construções Metal, CTT, TAP, Metro, Lisnave, Cimentos Tejo, Shell, Mobil, Fábrica Portuguesa de Fermentos Holandeses, CUF, Banco de Portugal, Cometna, Socel Setúbal, Oficinas Gerais de Fardamento, Sapec Setúbal, J. Pimenta Amadora, Soc. Industrial Ultramarina, Marconi, Ministérios das Corporações, Sociedade Estoril, Sonap, Companhia das Águas, Companhia Gás e Eletricidade, Messa – Mem Martins, Previdente, Sorefame- Venda Nova, Lusalite, Plessey Aut. Elect. Port., Nitratos de Portugal, Imprimarte – Dafundo, Sociedade Central de Cervejas, JJ. Gonçalves S., Intar-Emp. Ind. Tabacos, Metalúrgica Duarte Ferreira, Tabaqueira, sendo que, em algumas destas empresas, embora hoje com estatutos jurídicos muito diferentes ainda existam Assistentes Sociais a trabalhar.

Estes profissionais formavam-se no então Instituto Superior de Serviço Social, em Lisboa, tendo sido criado no âmbito da formação prática o GEP em várias áreas de ação, incluindo a do trabalho. Estas alterações contribuíram para "(…) construir um corpo profissional competente ao nível do saber, saber fazer, saber comunicar e do saber ser assistente social integrando vários campos (…)" (Carvalho, 2010: 155).

Neste período, verifica-se também, uma transição da denominação de Serviço Social do Trabalho, para *Serviço Social de Empresa*. À primeira, estava subjacente a ideia de que o Serviço Social nas Empresas estava relacionado com a defesa dos interesses dos trabalhadores e à segunda, ao facto das situações e problemas do trabalho não estarem só relacionados com o setor empresarial. A empresa é considerada como vários grupos de homens cuja meta é comum. (Texto policopiado, Conclusões do Seminário de 1972 no Psicoforma)

Com o desenvolvimento da sociedade e as consequentes mudanças nas empresas que são constituídas por pessoas, estas acabam por espelhar os grandes problemas da sociedade contemporânea, repercutindo-se no dia-a-dia e nas relações sociais. Inseridas em contextos contínuos de transformação, geram-se novos modos de vida, de criatividade, que o homem-trabalhador tem de superar, desde a produção, até aos processos mais modernos de políticas de pessoal, comunicação e organização, surgindo fortes tensões sociais.

Na grande complexidade socioeconómica das empresas, o Assistente Social aparece como interlocutor, motivando, comunicando, formando e informando, de modo a que cada um seja mais livre, responsável e participante, através da sua atividade profissional e desenvolvimento da empresa, como comunidade de trabalho em que vive e onde está inserido. É no campo das relações sociais, que o profissional define as suas estratégias de atuação, permitindo uma participação eficaz no desenvolvimento social, dando respostas adequadas às tensões e problemas internos que se manifestam na vida da empresa.

Nas décadas de 70-90, além de outras áreas, "(…) a profissão é exercida em empresas na área dos serviços sociais de apoio aos funcionários e em seguradoras, contudo o seu número é reduzido" (Carvalho, 2010: 161). Um significativo número de Assistentes Sociais dependia do Diretor de Pessoal ou em pequenas empresas do Diretor de Produção e muito raramente da Administração, estando ligados à *função de pessoal*, com funções ao nível da gestão dos recursos humanos e das políticas de pessoal e social, nomeadamente:

- Atendimento individualizado dos trabalhadores no ativo, reformados e seus familiares para ajuda psicossocial;
- Prestação de esclarecimento quanto aos recursos sociais existentes na empresa e fora desta;
- Colaboração com outros técnicos ao nível de estudos de caráter social, relacionados com as políticas de pessoal, exemplos: acolhimento e integração, transferências, reconversões, reformas e pré-reformas, absentismo, demissões, entre outros;
- Apoio técnico à medicina do trabalho, comissões de higiene e segurança no trabalho, lares, infantários, refeitórios, colónias de férias, festas de natal, bolsas de estudo e apresentação e implementação de benefícios sociais para os trabalhadores;[66]
- Sensibilizar a empresa para a necessidade de definir as políticas do pessoal e sociais e colaborar com outros técnicos neste objetivo;
- Participar na definição final das políticas;
- Colaborar ativamente no trabalho de divulgação permanente e implementação dessas políticas.

Apesar de a partir da década de 1990 se ter iniciado um processo de consolidação da profissão, foram muitas as dificuldades que se levantaram à atuação dos Assistentes Sociais nas empresas, as quais estavam relacionadas com fatores internos e externos.[67]

O Assistente Social é um técnico, cuja profissão, com uma metodologia científica e técnica, visa a resolução dos problemas de integração/promoção e é no contexto das relações sociais, com a especificidade de cada uma das empresas, bem como do seu clima organizacional que o *Assistente Social* ocupa o seu espaço. "Toda a categoria profissional é um campo de tensões e lutas" (Almeida, 2013: 19). Assim, os objetivos do *Serviço Social*

[66] - É neste contexto, que em muitas empresas surgem as "obras sociais", como resposta às necessidades dos trabalhadores e indispensáveis ao bom desenvolvimento. É o caso dos refeitórios, dos infantários, ou creches, das cantinas das cooperativas, dos planos de assistência aos filhos, os grupos desportivos, as caixas de auxílio mútuo ou fundos de assistência ou de empréstimos.

[67] - Fatores internos - existência de uma imagem tradicional do AS, desconhecimento das funções que deviam atribuir e solicitar ao AS, desconhecimento do AS como técnico, deficiências de enquadramento do Serviço Social na estrutura da empresa, ausência de políticas e processos definidos que permitissem o tratamento uniforme de todos os casos, evitando o caráter esporádico com que as intervenções do AS eram solicitadas e prevalência ao nível dos seus objetivos económicos sobre os humanos. Fatores externos – mudanças na sociedade, alheias à empresa, por ex: alterações legislativas, mudanças de governo.

devem ser definidos, tendo em conta cada campo de atuação prático e não de uma forma generalista.

Nas últimas décadas, as empresas portuguesas têm sido afetadas por grandes mudanças, decorrentes das estratégias macroeconómicas na nossa sociedade. As exigências de inovação colocadas às empresas, bem como as realidades que as integram, têm vindo a criar uma complexidade de problemas que afetam diretamente o quotidiano e o comportamento dos indivíduos. Apesar dos vários condicionantes internos e externos, é importante realçar que a ciência e a tecnologia estão no centro de todas as atividades como determinante no desenvolvimento, mas também na organização económica e social do país.

Sendo neste contexto que se insere e intervém o *Serviço Social de Empresa*, cabe aos profissionais um importante papel como "agentes do desenvolvimento", dando respostas não só à resolução das carências, tensões e problemas, mas à descoberta e utilização dos seus próprios recursos. Embora condicionado pelo contexto económico e social, o *Serviço Social* está sempre dependente das linhas orientadoras da política de gestão definidas pela empresa onde está inserido.

> "O Serviço Social ouve, procura compreender, respeita, explica e aconselha e orienta. Quando necessário busca o apoio e auxílio exterior, socorrendo-se de pessoas e instituições existentes no meio. Pela sua acção continuada junto dos indivíduos dos grupos ou comunidades, procura influenciá-los e ser um agente da sua transformação" (Andrade, 1963: 51).

Os Assistentes Sociais não se posicionam como os profissionais liberais, com o seu saber fazer e com a sua deontologia, porque em relação à empresa, têm rigorosamente o mesmo estatuto que o seu cliente. Esta "*dualidade"* marca toda a intervenção do *Serviço Social* nas empresas.

Ao longo dos anos, o *Serviço Social* tem evoluído e se adaptado às alterações ocorridas na organização de cada uma das empresas. Os profissionais integraram os Departamentos de Recursos Humanos, representando não só a uma evolução da *"função social"*, mas também de uma perspetiva de intervenção muito mais vasta do *Serviço Social*. O cliente é não só o trabalhador com o qual se entra em relação de ajuda, mas a própria organização. Sempre que a resposta aos problemas movimenta os recursos internos da empresa, é uma resposta de gestão. Intervir nesta perspetiva é participar numa política e num modelo de gestão de pessoal. Tão importante como o conhecimento da conjuntura externa e das suas tendências

é o conhecimento profundo da realidade interna para uma definição correta, adequada e eficaz de uma política global da empresa.

Numa perspetiva de interdisciplinaridade e integrado nos Recursos Humanos, o Assistente Social desempenha um duplo papel:

- Intervém nas situações concretas utilizando recursos internos, no âmbito de uma política de pessoal;
- Intervém na definição/redefinição da política de pessoal, através da interpretação diagnóstica das situações concretas e avaliação das necessidades reais.

Em 1990 foi criado o European Network of Occupational Social Work (ENOS) – Rede Europeia de Serviço Social de Empresa, e em Portugal a Associação Portuguesa de Assistentes Sociais do Trabalho, da qual faziam parte empresas como a RTP, CGD, TAP Air Portugal, Entreposto Serviços, PT–ACS, EDP Produção, vários Serviços Municipalizados de Água e Saneamento, CTT, NAV EPE, Direção Geral Contribuição e Impostos, Banco de Portugal, ANA Aeroportos de Portugal, Metropolitano de Lisboa, entre outros.[68] Realizavam-se periodicamente reuniões de trabalho entre os vários profissionais, com o objetivo de troca de experiências e de conhecimentos, bem como de informações sobre questões práticas relacionadas com o *Serviço Social de Empresa*.

À data, existiam também outras organizações com Assistentes Sociais a trabalhar, como a ADSE, Serviços Sociais do Ministério da Justiça, os SAMS, a Petrogal, a Marconi, os Serviços de Apoio à Doença da PSP e da GNR, a Carris, a Associação Porto de Lisboa, a ADME – Estado Maior do Exército, ADMA – Estado Maior da Armada, ADMFA - Estado Maior da Força Aérea.

Segundo um estudo da classificação nacional de profissões, em 1994 os licenciados em *Serviço Social*, desenvolviam a sua atividade profissional numa grande diversidade de instituições. Com base em Branco e Fernandes (2005), nas Autarquias e Empresas de diferentes ramos de atividades, em Serviços Sociais de Recursos Humanos e de Saúde Ocupacional.

> "O setor privado empresarial, como área do trabalho dos Assistentes Sociais domínio onde antes do 25 de Abril de 1974 se concentrava o maior número de serviços empregadores desses profissionais, parece ter perdido importância relativa face ao setor público e das organizações do terceiro setor, ainda que na verdade não se disponha de

[68] - Não disponho de informação concreta sobre as dinâmicas destas empresas, no que se refere ao *Serviço Social de Empresa*.

> dados rigorosos em resultado de levantamentos da situação a nível do país" (Branco e Fernandes, 2005: 11).

Relativamente ao sector público, em dados relativos a 1996 (Branco e Fernandes, 2005), constata-se a existência de apenas cerca de cinquenta profissionais a trabalhar no Ministério da Qualificação e Emprego, o que correspondia a 1,9%. Estes dados, poucos expressivos do setor público e o setor privado empresarial também como área de trabalho do *Serviço Social* perdeu importância, verificando-se um esvaziamento do campo de atuação dos profissionais, devido a contornos específicos, relacionados com as dinâmicas organizacionais e áreas que foram sendo apropriadas por outros profissionais (Branco e Fernandes, 2005). Em paralelo, tem-se assistido ao desmantelamento das grandes empresas empregadoras de Assistentes Sociais, bem como à significativa diminuição de preocupações de "índole" social nas mesmas e à não substituição de profissionais aquando das reformas.

Na realidade contemporânea, embora com estatutos jurídicos muito diferentes em algumas das empresas anteriormente referidas, mantêm-se profissionais a trabalhar, nomeadamente, no setor das telecomunicações, bancário, CTT, TAP, REN, ANA, Metro, Misericórdias, Autarquias, entre outros. Um significativo número está integrado nos Departamentos/Direções de Recursos Humanos e ligado aos serviços sociais/área da saúde. A intervenção social deixou de se basear num mero assistencialismo, fazendo parte de uma ação concreta e consistente, assente na ética e no respeito de cada um e com lugar nas empresas. Os profissionais têm que responder às situações,

> "(…) com conhecimentos e habilidades específicas que de certo modo, se afastam dos elementos e exigências da formação generalista, apropriando-se cada vez mais, de informações técnicas (…) amparadas e, matrizes teóricas de outras áreas do conhecimento" (Amaral e César, 2009a: 17).

Não sendo o *Serviço Social* uma atividade isolada, cada profissional deve procurar um aprofundamento noutras áreas do conhecimento, para que se possa posicionar "lado a lado" nas empresas, junto aos outros técnicos, imprimindo à sua postura profissional, uma efetiva participação no trabalho de equipa. Ao longo do percurso profissional deve apreender conhecimentos técnicos mais diferenciados (além das competências técnicas, capacidades para melhor trabalhar com o ser humano, com as suas necessidades, suas carências e dificuldades) e específicos, que acrescentem saber à prática profissional, que lhe possibilite uma visão ampla do todo e ir aperfeiçoando o seu perfil adequado à exigência da empresa.

Esta perspetiva vem maximizar a capacidade de elaborar diagnósticos e propor respostas adequadas. Deve "capacitar e qualificar-se" para complementar abordagens e tornar-se um profissional diferenciado gerador de benefícios efetivos à empresa. A formação de base concede uma visão ampla do todo e técnica, mas torna-se imprescindível a apreensão de conhecimentos na área empresarial bem como capacidade de interpretar os fenómenos sociais, políticos, económicos internos e externos ao ambiente organizacional.

O Assistente Social tem que se atualizar, estar aberto às novas formas de trabalho, evoluir na sua prática e não resistir às mudanças.

Existem autores como Luiza Souza (2014), que defende a existência de similaridades dos elementos teóricos, técnicos, processuais e metodológicos do "coaching"[69] com a prática do Assistente Social. A mais-valia é o "(…) despertar da consciência, dos seus recursos e possibilidades para o desenvolvimento de competências e o alinhamento dos interesses institucionais com os objetivos de seus colaboradores" (Souza, 2014: 2). Segundo a autora, é inovador utilizar teorias, metodologias e ferramentas do "coaching" na atuação do profissional, com destaque na área empresarial para a superação das atuais necessidades. Pode auxiliar o Assistente Social a alinhar os interesses institucionais onde atua, com os dos demais colaboradores, ampliando os espaços de participação, estimulando o surgimento de lideranças, além de potencializar o desenvolvimento das equipas para gerar os resultados desejados.

Cada empresa tem a sua própria dinâmica, pelo que o profissional tem que evoluir e acompanhar as alterações internas para se ajustar, integrar e inserir. Esta postura implica uma visão proactiva do futuro, onde o objetivo é a utilização da atitude mais adequada a cada situação, sem ignorar as experiências e os conhecimentos do passado.

Tendo em conta a especificidade do *Serviço Social de Empresa* e considerando o binómio da atuação trabalhador/empresa, as áreas de intervenção são sempre mais abrangentes do que as que lhe estão definidas.

[69] - "O coaching caracteriza-se como um processo de autoconhecimento e de desenvolvimento, no qual reconhece-se e supera-se limitações, além de identificar, aprimorar ou adquirir novas competências para atingir determinado objetivo. O processo de coaching é conduzido por um profissional qualificado, denominado de coach" (Souza, 2014: 4).

De uma forma genérica, refiro que o objetivo do Serviço Social é a participação no desenvolvimento da política social da empresa, apoiando a integração permanente dos seus trabalhadores, através da criação de condições satisfatórias e facilitadoras do bom desempenho profissional. De um modo geral, a atividade estende-se a todos os órgãos da estrutura e a todo o país. Em muitas destas empresas, o apoio social é também prestado aos aposentados/reformados e respetivas famílias.

Enquanto Assistente Social numa empresa foram muitas as vezes que me questionei sobre as funções, o campo de atuação e qual o meu caminho. Com o objetivo de encontrar uma "linha orientadora" como referencial da prática profissional, fui estabelecendo contatos com outros profissionais da área permitindo-me referir, que o *Serviço Social de Empresa* utiliza uma metodologia na sua intervenção sistemática, com conhecimentos científicos e técnicos em várias áreas, contribuindo para o bem-estar social nas empresas, cujas principais funções são:

- Promover, participar e acompanhar o estudo e desenvolvimento de ações relacionadas com a situação socioprofissional dos trabalhadores;
- Participar no acolhimento a novos trabalhadores e acompanhar a sua integração;
- Intervir em situações de desajustamento socioprofissional e de crise, motivadas por desajustamentos psicossociais (psiquiatria, toxicodependência, alcoolismo e outras); colaborar em processos de transferências motivados por desadaptação socioprofissional e/ou fatores de ordem sociofamiliar; intervir em processos de reorientação profissional, em situações de elevado absentismo e decorrentes de acidentes de serviço, em situações de crise socioeconómica e análise de pedidos de crédito;
- Apoio a situações disfuncionais que tenham como causa problemas familiares;
- Intervenção em situações que indiciem dificuldades de conciliação do trabalho e da família;
- Colaboração com equipas multidisciplinares, nomeadamente com a Medicina do Trabalho, em Projetos de Pré-Reforma e Reforma;
- Informar os trabalhadores no domínio dos seus direitos sociais (internos e externos), capacitando-os para a sua exequibilidade, diminuindo a ausência ao serviço;
- Articulação com os grupos de voluntários e associações de reformados;
- Intervir, quando solicitados, em todas as situações de crise com componente social.

Os profissionais devem colocar-se numa posição de apoio à estratégia de negócio da empresa, contribuindo para a maximização da produtividade e satisfação do colaborador. Cada vez mais, é requerido ao profissional capacidade de ação, no sentido de resolver problemas de uma forma imediata e com menos recursos.

A intervenção que compete ao Serviço Social é sempre muito variável. Desenvolve atividades e papéis diferenciados em função do que lhe é solicitado. Trabalha com autonomia técnica, mesmo que relativa[70], porque está alinhada sempre com os objetivos da empresa.

É fundamental, que o Assistente Social tenha presente, que o conhecimento da organização e das suas caraterísticas é condição indispensável à intervenção, defendendo sempre o trabalho em equipa numa perspetiva sistémica. "No processo de intervenção social, é necessário ter bem claro o mandato institucional do trabalhador social e o seu projeto profissional" (Almeida, 2013: 19) e a "compreensão do poder institucional, que exige do profissional os recursos teóricos e políticos para entender a dinâmica conjuntural, os sujeitos coletivos presentes e as suas relações com a profissão" (Menezes, 2008: 12). Ao nível do Serviço Social, deve conhecer em profundidade as funções e o seu âmbito de ação, o seu posicionamento na estrutura hierárquica e as relações com outros elementos que constituem a empresa, para saber como se posicionar.

Assim, é exigido ao profissional,

> "(…) um pensamento social crítico e coerente visando a criação e/ou recriação de métodos de intervenção adequados aos contextos (…) onde se inscreve, bem como o desenvolvimento de práticas reflexivas que cruzem orientações analíticas e saberes profissionais" (Albuquerque, 2013: 8),

que assuma uma visão abrangente e global da empresa e que esteja sintonizado com todos os processos de mudança internos e externos, procurando constantemente uma melhoria profissional, trabalhar em equipas multidisciplinares e orientado para os resultados.

O Assistente Social contribui para a dinâmica da organização em que está inserido, através da utilização dos recursos existentes da melhor forma, para que a organização consiga realizar a sua visão, missão e valores, bem como a melhoria da qualidade de vida das pessoas que integram a empresa.

> "O Serviço Social utiliza o seu conhecimento para interpretar, analisar e determinar fatores de risco e proteção, potenciando com as pessoas formas de ação e de intervenção

[70] - Como refere Branco (2009), a autonomia profissional dos assistentes sociais em Portugal depende do seu enquadramento institucional e do tipo de atribuições que lhe estão acometidas.

> que promovam a sua autonomia, entendida como participação e escolha, mesmo que as políticas nas quais está incluída a intervenção não incluam essa dimensão (…)" (Carvalho, 2010: 162).

Com base em Branco (2009), o conhecimento apresenta-se como elemento essencial da construção do *poder/influência* profissional, enquanto base da perícia que sustenta a pretensão de uma "jurisdição profissional".

O Serviço Social desenvolve um processo de *influência* que é mútuo, devido à interação com os utentes e com os outros profissionais, onde as ideias se vão modificando e ajustando, com vista a uma resposta adequada. Pela sua *missão na organização***,** contribui para a qualidade de vida dos trabalhadores na organização, tendo em conta as linhas orientadoras da gestão e estratégia na empresa. O *reforço de competências* e a sua inserção em equipas multidisciplinares através da aquisição de novas ferramentas, competências e novos conhecimentos, permitem uma melhor intervenção e a *posição* em que se coloca como parceiro no trabalho de equipa, onde converge com outras áreas, nos objetivos, na linguagem e na cultura organizacional.

Alinhado com a estratégia do negócio e pela fundamentação, mediante a informação que detém e a escolha do momento certo para a sua utilização é que determina o seu *poder de influência*. Não é um profissional meramente operacional, pode dizer-se que é um "estratega social".

> "(…) o grande trunfo de reafirmação do Serviço Social atual radica na capacidade dos assistentes sociais para assumirem, sem tabus, a dimensão política das respetivas práticas, ou seja, a capacidade para "dizer" e para analisar/questionar conjunturas, ponderar relações de força e de poder identificar e interpretar as lógicas coexistentes, posicionar-se nos diversos contextos, como "maestro" de diferentes leituras e mudanças e sobretudo, como eixo essencial na identificação e questionamento de desigualdades ilegítimas e de politicas paliativas e neopaternalistas, centradas mais no adiamento da "morte social" do que na reconstrução de elos de participação justa e reconhecida" (Santos e Albuquerque et al., 2013: 8).

No contexto atual, os problemas são cada vez mais complexos, os recursos mais escassos e a ação do profissional exige também uma abordagem multidisciplinar e um trabalho multiprofissional. Decorrente da minha experiência, subjacente à prática dos profissionais nas empresas e como defesa do projeto profissional, é necessário:

- *Dar visibilidade à especificidade do Serviço Social* e *à essência da profissão enquanto relação de ajuda* – consciência da volatilidade do poder e da necessidade de uma permanente e constante afirmação, rompendo com os "estereótipos" existentes da função

"assistencial"; reformulação constante do campo de atuação, porque as mudanças são muito rápidas; aquisição de novos instrumentos, competências e conhecimentos e adequação do discurso profissional ao discurso dominante.

- *Contribuir para a melhoria da qualidade de vida e profissional dos trabalhadores e simultaneamente ajustar esta preocupação aos objetivos da empresa* – reforço do poder do Assistente Social nos órgãos de decisão; reforço das competências ao longo da vida profissional; adaptação da linguagem face ao poder decisório e aos utentes e procurar antecipar-se às respostas.

- *Integração/Posição dos Assistentes Sociais na Empresa* – reforço de novas competências no trabalho em equipa, utilizando a linguagem do negócio, apresentando-se como "parceiro nas equipas multidisciplinares" e adequando-se aos objetivos.

Nesta sequência e com base na autora Weizenmann (2010), ao nível da prática, o grande desafio é legitimar a profissão e ampliar o campo de atuação, reforçando a identidade profissional através de competências que se consubstanciam no "saber fazer bem" com as dimensões que norteiam o trabalho do Assistente Social: *dimensões teórico-metodológica*, *técnico-operativa* e *ético-política*. A autora construiu um quadro, onde realça a relevância desta relação, que apresento de seguida:

Quadro 3 – Relação entre o *saber fazer bem* e as Dimensões da Competência

SABER **Dimensão Teórico-Metodológica**	**FAZER** **Dimensão Técnico-Operativa**	**BEM** **Dimensão Ético-Política**
Domínio do conteúdo de que necessita para desenvolver seu papel articulado com o domínio das técnicas e das estratégias; saber o que fazer e **compreender** porque fazê-lo. **CONHECIMENTO** Resultado do processamento cognitivo de informações apreendidas em interação com o mundo	É colocar o conhecimento em ação; é a habilidade que o sujeito possui ao saber como fazer alguma coisa. **HABILIDADE** Refere-se ao querer fazer algo. Diz respeito a um determinado sentimento ou à predisposição da pessoa, que determina a sua conduta em relação aos outros, ao trabalho ou a situações	Vou ao encontro daquilo que é desejável, que está estabelecido como valor. **BEM** Aponta para um valor que não tem apenas um carácter moral de reflexão crítica sobre a moral, que é a ética. **ATITUDE** Está relacionada à capacidade de aplicar o conhecimento no trabalho-ação e fundamentalmente, ao projeto ético-político do Serviço Social.

Fonte: Quadro elaborado por Marta Weizenmann, 2010: 39

Apesar do grande investimento na área da Responsabilidade Social das Empresas, no nosso país, verifica-se um certo afastamento dos Assistentes Sociais, estando esta área acometida a outros profissionais da área das Ciências Sociais, ficando reservado ao Serviço Social o acompanhamento do público interno e dos seus problemas na empresa e da sua rede de suporte, no entanto (Adiers et al., 2005), realça que os Assistentes Sociais podem ser diferenciais positivos, pelos seus conhecimentos, habilidades, atitudes e compromissos com um agir correto e ético e com as questões referentes à dignidade humana, postura socialmente responsável que preserve e respeite os interesses de todos os envolvidos direta ou indiretamente na empresa.[71]

Em Portugal, não existe a profissão liberal em *Serviço Social*, embora tenham surgido empresas ligadas ao setor social de apoio domiciliário, lares, etc. Desconheço no entanto, a existência de serviços de consultoria na área empresarial.

Há estudos brasileiros realizados pelo Grupo Operacional de Serviço Social em Empresa (1991) que defendem uma proporcionalidade entre o número de empregados e o número de Assistentes Sociais na empresa, de forma a garantir eficácia no trabalho desenvolvido[72], no entanto, em Portugal verifica-se uma acentuada diminuição de profissionais a trabalhar nesta área. Também ao nível da formação académica, se constata uma diminuição do investimento nesta área, assim como dos estágios em contexto empresarial, o que poderia traduzir-se numa reaproximação a médio-longo prazo potenciando um efeito multiplicador.

Segundo Weizenmann (2010), a trajetória histórica da profissão, é um percurso feito de contradições, ruturas e continuidades. Permite assinalar tendências que se constituem, evoluem, consolidam e se transformam em determinados momentos, condicionados pela conjuntura da profissão, das instituições e do país.

Como conclusão:

> "Numa sociedade global e tecnicista o Serviço Social tende a ser cada vez mais racional, controlado por legislação e protocolos de atuação enfatizando a técnica como "quase" um fim e não como meio da sua ação. A "intervenção tecnológica" coloca muitos

[71] - Segundo Amaro (2012), no seu projeto de investigação, foram identificadas como áreas chave para o Serviço Social a responsabilidade social das empresas e o empreendedorismo. Relativamente à primeira, com uma dupla dimensão: perspetiva de sensibilização do meio empresarial para assumir um papel ativo na construção do bem-estar social e promoção da qualidade de vida dos seus trabalhadores, através da formação, da implementação de estratégias para a conciliação e da oferta de alguns serviços.

[72] - Sugerem que as empresas contratem no mínimo um profissional de Serviço Social para cada grupo de 500 empregados, sendo que para as empresas com número elevado de empregados (acima de 5.000), recomendam uma média nunca superior a 1.000 empregados para cada assistente social.

desafios ao Serviço Social, designadamente no exercício de certos princípios e valores implícitos na sua génese: por um lado a partilha, a solidariedade e o cuidado do outro e, por outro lado, a liberdade, a igualdade e os direitos fundamentais implícitos nos direitos humanos. Estas abordagens requerem uma nova abordagem ao ser humano, uma perspetiva holista, que integre padrões teóricos e padrões deontológicos da identidade da profissão e uma cultura de associação teoria e prática" (Carvalho, 2010: 163).

3.O Papel da Mediação no Serviço Social em Empresa

Pela relevância que a *mediação* assume na prática profissional, importa aqui aprofundar um pouco esta temática, bem como os seus limites e potencialidades, na procura de respostas e resolução das situações.

A *mediação* insere-se nas modalidades alternativas de resolução de conflitos. Por *mediação* entende-se:

> "um processo de colaboração para a resolução de conflitos, no qual duas ou mais partes em litígio são ajudadas por uma ou mais partes imparciais (mediadores) com o fim de comunicarem entre elas e de chegarem à sua própria solução, mutuamente aceite, acerca da forma como resolver os problemas em disputa" (Parkinson, 2008: 16).

É um processo voluntário, onde é exigida imparcialidade e neutralidade ao mediador. Este cria condições que favorecem a comunicação e o estabelecimento de um entendimento fora da lógica "ganhador-perdedor", associada à tradicional forma de resolução dos conflitos.

Com base em Lisa Parkinson (2008), à *mediação* está subjacente um conjunto de princípios e valores fundamentais: 1. Participação voluntária, 2. Imparcialidade do mediador, 3. Denúncia por parte do mediador de qualquer conflito de interesses, 4. Capacitar as partes para tomarem as suas próprias decisões mediante esclarecimentos, 5. Respeito pelos indivíduos e pela diversidade cultural, 6. Segurança pessoal – proteção contra riscos, 7. Confidencialidade, sujeita a certas limitações, 8. Privilégios legais, 9. Atenção focada no futuro e não no passado, 10. Maior ênfase nos interesses comuns do que nos individuais, 11. Ter em consideração os interesses de todos os envolvidos, 12. Competência do mediador.

Ao longo dos últimos anos, a *mediação* constituiu-se como uma profissão e tem vindo a alargar-se a áreas como a família, a escola, a laboral, a penal, a comunitária e a institucional, existindo alguns países em que é mesmo obrigatória.[73]

Sendo o *Serviço Social* uma profissão com caraterísticas singulares, cuja prática nas empresas é ainda mais relevante, sobretudo pelo papel de *mediador* que tem de assumir, pela

[73] - Em cada uma destas áreas da mediação estão subjacentes modelos teóricos, que não serão alvo da minha reflexão, abordo apenas a familiar, que se enquadra no âmbito das minhas competências. Com base em Parkinson (2008), são vários os modelos existentes com os quais o mediador pode trabalhar, devendo escolher aquele com o qual mais se identifique: o *Modelo Tradicional Linear* (Harvard) orientado para o acordo, o *Modelo Transformativo*, *Modelo Circular Narrativo* e o *Modelo Ecossistémico* com o qual me identifico e que centra-se na família como um todo.

sua especificidade técnica, está mais atento aos fatores sociais e a prática exige um esforço de compreensão das condições sociais do ser humano.

O campo de atuação do *Serviço Social* apresenta-se como um "jogo de forças sociais" presente no dia-a-dia do profissional. É um campo recheado de complexidades, tensões e contradições e a *mediação* é uma ferramenta valiosa que possibilita ao profissional "romper" com esta realidade, transformando-a em intervenções, na dualidade trabalhador/empresa. Neste sentido, a *mediação* é aqui encarada, como uma abordagem que obedece a um processo e que facilita a recolha de informações, a exploração de opções e a definição de soluções e propostas. Características como atitude de cooperação e de escuta, flexibilidade, experiência profissional e formação em *mediação*[74] são fatores favoráveis à sua utilização.

A incorporação da *mediação* na atuação profissional, como instrumento teórico-metodológico, alarga e potencia a ação do *Serviço Social na Empresa*, constituindo-se como uma forma de equacionar a procura de soluções e complementar ao referencial teórico metodológico sistémico. É uma abordagem dinâmica e processual, que imprime orientação e qualidade à prática, que se desenvolve pela interação entre os trabalhadores, os conceitos, os preconceitos e as próprias instituições. Apesar das especificidades e potencialidades, a *mediação* apresenta também limitações, que se prendem com a volatilidade dos "tempos" e com o agudizar dos conflitos que as mudanças em curso produzem (Almeida, 2013).

Independentemente do modelo teórico subjacente à prática, o profissional é um *mediador* com características especiais, "potenciando" *mediações* devido à *"posição intermediária"* que ocupa nas instituições onde exerce funções e às suas competências: capacidade de escuta e de diálogo implícito à função de apoio e de acompanhamento psicossocial, adequação do tipo de perguntas a cada situação,[75] à legitimidade que lhe é reconhecida e às características do projeto profissional.[76] É precisamente pela "posição" em

[74] - Nos últimos anos, surgiu um significativo número de cursos nesta área, promovidos por diversas entidades, cujos conteúdos programáticos se relacionam com as técnicas da mediação, nomeadamente técnicas de comunicação (verbal e não verbal), formas de utilização de uma linguagem simples, positiva, capacidade de fazer resumos/reformulações, a empatia, a escuta ativa e centrada, a gestão de conflitos, as técnicas de negociação e resolução de conflitos, aspetos psicológicos e éticos.

[75] - Parkinson (2008) realça a importância de fazer perguntas adequadas a cada situação, que podem ser diretas ou indiretas, fechadas ou abertas e classifica-as quanto à sua função: perguntas para obter informação, de negociação, para testar realidades, para desenvolver opções, para esclarecer prioridades, para facilitar a comunicação, para reflexão e lançar hipóteses e circulares.

[76] - Segundo Parkinson (2008) os mediadores e por analogia ao profissional que utiliza a mediação como instrumento, deve desenvolver competências de gestão dos processos, competências interpessoais e de procura de soluções e resolução dos problemas.

que estrutura o seu saber, o fazer e ser profissional, a razão pela qual não se pode dissociar a função mediadora, do *Serviço Social* (Almeida, 2013).

A atuação na empresa funciona como uma *mediação* transversal "em todas as áreas" e "a todas as áreas", cujo profissional assume uma dimensão política e trabalha com e nas *mediações*, não sendo apenas executor de *mediações* (Almeida, 2013).

O exercício desta profissão (…) exige um profissional propositivo, principalmente para negociar com a instituição os seus projetos, defendendo seu campo de trabalho, qualificações e funções profissionais" (Adiers et al., 2003: 106).

"O Assistente Social assume-se como mediador que faz a gestão do que é objetivo e observável como das expetativas dos utentes, de modo a encontrar respostas ajustadas à situação de vida, necessidades e problemas vivenciadas pelos mesmos" (Almeida, 2013: 57).

Segundo Helena Almeida (2013), a *mediação* pode apresentar-se sob a forma de duas perspetivas, uma como análise da realidade, e outra como uma ação de transformação social, numa vertente operativa e estratégica, que implica uma comunicação horizontal entre o Assistente Social e o utente. Apesar de não ter poder de decisão, tem acesso a quem tem e por isso facilita a resposta aos problemas.

O profissional "medeia" as interações que surgem no contexto das relações sociais, entre as pessoas e os vários sistemas – *trabalho, família e instituições sociais* e que são antagónicas e/ou contraditórias.[77] Tem a responsabilidade de ajudar o utente e a instituição, ou seja, por um lado, ajuda o utente a resolver o seu problema através da instituição, e por outro, ajuda a instituição a chegar ao utente, oferecendo os seus serviços, cumprindo a sua função. É neste profundo jogo de "forças sociais" que o profissional demonstra as suas competências técnicas, colocando-se numa posição de satisfação de ambos os interesses, desenvolvendo um processo dinâmico em que nada é estático ou linear, "(…) concilia o possível e o desejável, quando adapta as decisões administrativas às necessidades dos utentes. (…) As instituições gerem o possível (…) e os Assistentes Sociais apreendem o domínio do desejável" (Almeida, 2013: 47).

[77] - Como refere Moraes e Martinelli (2012), são constituídas a partir de um contexto de relações contraditórias, ou seja, as categorias estão historicamente relacionadas com o movimento da sociedade e a todo o seu contexto social, político e económico e ideológico.

O Assistente Social aprende a "gerir pessoas", a trabalhar com as diferenças, a ter uma visão/ação estratégica e capacidade de integrar e negociar. Negoceia permanentemente com a instituição, servindo-se dos seus meios técnicos e materiais para fazer face aos problemas que vão surgindo, sendo necessário recorrer a várias estratégias interinstitucionais e interdisciplinares de uma forma coordenada e integrada.

> "As mediações são expressas pelo conjunto de instrumentos, recursos, técnicas e estratégias que o profissional toma conhecimento para poder penetrar nas tramas da realidade como possibilidade de transformá-la" (Moraes e Martinelli, 2012: 3).

A *mediação* assume a sua relevância na compreensão entre o "saber fazer" e o "saber ser profissional". Como realça Helena Almeida (2013), o profissional apresenta-se como um "agente de mudança", no plano de intervenção onde define os objetivos e os meios da ação e no confronto de projetos do utente e da empresa, levando à construção de um projeto comum. "A função do Serviço Social (…) é intervir mediando as construções, puxando os vários fios alternativos que darão origem a outras alternativas, elaboradas com criticidade visando a superação da realidade concreta" (Vergara, 2003: 1).

É um *mediador* na empresa, posicionando-se, por um lado, alinhado com os objetivos e missão da empresa e simultaneamente nos direitos e bem-estar do trabalhador. Procura corrigir os desajustamentos e atingir o "equilíbrio" dentro da empresa. É uma atuação sempre na "linha de fogo", que deve ser prestada através de um agir maduro e permeado de bom senso. Para uma ação eficaz esta deve ser baseada no conhecimento profundo da realidade a ser trabalhada. A autora Eva Vergara refere que:

> "(…) o profissional tem que se colocar como ator social que interage no interior do campo institucional, intervindo nas relações de força, fortalecendo os poderes dos usuários, buscando resgate de cidadania, da autonomia e dos valores individuais e coletivos dos mesmos" (Vergara, 2003: 3).

Desempenha um papel fundamental, pois estabelece "o elo de ligação" entre todos os agentes, permitindo um abordagem mais adequada à problemática social de cada indivíduo, envolvendo os recursos internos, a rede de suporte e a comunidade numa perspetiva abrangente e sistémica. Apoia o trabalhador no processo de identificação do trabalho (horizontal e vertical), proporcionando um melhor ajustamento e integração na função, ajudando-o a confrontar as vivências do trabalho e como ultrapassar os fatores que as dificultam. A utilização da *mediação* possibilita esta relação de triangulação e uma participação integrada e sistemática em situações com envolvente social e que constituem preocupação para a gestão.

O Assistente Social assume-se como *mediador* institucional e profissional criando:

> "(…) condições para que a relação se estabeleça ou restabeleça entre as pessoas e entre estas e a sociedade. Fá-lo criando espaços de troca de informação, fornecendo ou acedendo a nova informação, atribuindo recursos, providenciando serviços, encaminhando, mobilizando parcerias. E fá-lo de forma formal e informal, mas é sobretudo no quadro institucional na articulação com os indivíduos, as famílias, as redes de apoio, os stakeholders na comunidade, que exerce a sua função" (Almeida, 2013: 57).

Apresenta-se como:

> "(…) um agente entre outros agentes e utilizando o seu manancial técnico para desbloquear caminhos, posicionar alternativas, questionar e neutralizar os efeitos perversos que podem advir de leituras singularizadas das desigualdades, dos problemas sociais (…)" (Santos e Albuquerque et al, 2013: 8).

O campo em que atua é recheado de complexidades que o profissional vai "desmontando", apreendendo as suas importâncias e direcionando as suas intervenções com e nas *mediações*. Apoia, capacita e promove *mediações* capazes de desvendar e entrar na vida dos utentes (Almeida, 2013). O que nos torna diferente dos outros profissionais é a relação que se estabelece com as pessoas, *apesar de estarmos próximos das pessoas, não podemos ser íntimos, sob pena de inviabilização de qualquer relação de ajuda*,[78] qualquer trabalhador é potencial utente do *Serviço Social*.

O papel do *Serviço Social nas Empresas* é de desafio constante e a *mediação* pressupõe um instrumento adequado que promove transformações concretas, possibilitando uma resposta às necessidades, que são sempre maiores do que os recursos. *Mediador* é uma atuação especializada, que exige conhecimento organizacional e formação adequada em técnicas de mediação.[79]

Segundo Helena Almeida (2013), a *mediação* em Serviço Social, desenvolve-se através de várias *modalidades de ação ou processos de intervenção*, nos quais se enquadra a prestação de informação, advocacy, o encaminhamento e acompanhamento psicossocial;

---

[78] - Segundo Helena Almeida (2013), o AS é um especialista da relação, que mantém uma posição de exterioridade em relação ao problema, mantendo-se equidistante entre o pessoal e o institucional. Os utentes são pessoas em relação e o AS facilita e regula as trocas. Para uma abordagem eficaz, o profissional deve conhecer as suas capacidades de interação e de influência e ter capacidade de proceder ao diagnóstico da situação, de negociação e intervenção através da entrevista de ajuda, no sentido da superação situação-problema.

[79] - Segundo Parkinson (2008), inclui as técnicas de comunicação e de linguagem que constituem um dos principais meios de comunicação. Os mediadores devem possuir "capacidades especiais" para poderem utilizar a linguagem de uma forma clara e simples, positiva, útil e precisa, numa perspetiva de olhar o futuro, bem como, desenvolver uma escuta atenta e centrada e competências para elaborar resumos e reformular as questões de uma forma positiva, " Usamos a linguagem para organizar os nossos pensamentos e para canalizá-los numa direção particular" (Parkinson, 2008: 101).

estratégias de intervenção, relacionais ou de abordagem e empowerment e *competências profissionais*, nomeadamente capacidades ao nível da comunicação, da análise, da negociação, do trabalho em equipa e em rede e da avaliação.

Apesar da mais-valia da utilização da *mediação* no *Serviço Social*, é necessário realçar que apesar de muito ligadas, são profissões diferentes e o profissional tem que ter a capacidade de distinguir os dois papéis. Têm *formação de base diferente* – é possível ser *mediador* através de diversas formações de base; *Têm objetivos diferentes* – o código deontológico do Assistente Social permite entre as suas funções, a de *mediação* e reconhece outras que vão desde a informação, investigação à direção, avaliação e coordenação. O *mediador* tem que ser sempre imparcial e neutro, não podendo executar tarefas de avaliação, aconselhamento ou assistência, como o Assistente Social (Carrasco, 2014); *Têm um processo de intervenção ou metodologia diferente* – a *mediação* beneficia de uma metodologia própria e de objetivos específicos que não coincidem, com a do Assistente Social.

O Assistente Social é o único profissional que acompanha as situações, numa perspetiva de continuidade, em todas as fases do processo de ajuda, vai adequando as estratégias e as *mediações* necessárias, tendo sempre em conta a metodologia e objetivos próprios da intervenção. Tem subjacente à sua prática, uma autoridade que lhe advém do serviço a que reporta e o objetivo é aplicar as suas competências técnicas, no sentido de ajudar os trabalhadores a encontrar a melhor solução para os seus problemas.

Concluindo,

> "(…) mediar não é para quem quer, mas para quem possui conhecimentos na área e tem sensibilidade social que lhe permita gerir os conhecimentos como recursos adequados à complexidade dos contextos interventivos: 1) a nível micro (indivíduo, família, tipo de procura e redes de apoio); 2) a nível meso (sistemas e serviços disponíveis, stakeholders, dinâmicas relacionais na articulação de recursos e 3) a nível macro (legislação, políticas sociais gerais e territorializadas)" (Almeida, 2013: 55).

III – Considerações Profissionais e Perspetivas Futuras de Trabalho

Parafraseando a definição aprovada pela IFSW e da IASSW em julho de 2014, "O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, coesão, empowerment e a promoção da pessoa (…)", tendo por base os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito por cada indivíduo.

Foi com base nestas premissas, no referencial teórico-metodológico e na salvaguarda do Código Deontológico – *confidencialidade, segredo profissional, autonomia, respeito pela história e capacidade de reorganização de cada um,* que tenho pautado o meu percurso profissional.

A elaboração deste relatório traduziu-se num exercício exigente, que além da procura de um relato rigoroso e verídico me obrigou à reflexão sobre as premissas da profissão e dos pressupostos teóricos subjacentes à atuação em contexto empresarial.

Encaro a profissão numa perspetiva de um *passado*, de um *presente* e de um *futuro*, daí a organização deste trabalho.

A experiência adquirida ao longo destas quase duas décadas resulta de um crescimento e amadurecimento pessoal e profissional, vivido num quadro profissional e institucional de mudanças significativas e de grande exigência.

Como procurei traduzir ao longo deste trabalho, percorri um caminho diversificado, não só na área do *Serviço Social*, mas também noutras áreas da Empresa possibilitando uma experiência rica, gratificante e realização pessoal e profissional.

Em alguns períodos da fase inicial da minha carreira, foi extremamente exigente e exaustivo atuar simultaneamente em várias áreas de intervenção e numa multiplicidade de problemáticas, no entanto, realço hoje com agrado e satisfação, que este esforço me forneceu ferramentas e "saber", que se traduziu numa significativa melhoria da capacidade de trabalho, de resposta a uma diversidade de situações e enriquecimento dos conhecimentos ao nível "técnico, teórico e metodológico".

Do percurso profissional fizeram parte avanços, recuos, contradições, ruturas, continuidades e dificuldades, com "momentos bons e outros menos bons". Toda a minha experiência resulta da multiplicidade de situações em que intervim, dos projetos em que participei, da troca de experiências entre profissionais, da constante procura de conhecimentos sobre a realidade empresarial e da sociedade, do investimento que fui adquirindo através da

formação complementar, fornecendo-me competências para ultrapassar os obstáculos e aceitar os desafios.

Tendo em conta os aspetos evolutivos nestes quase 45 anos, quer a Empresa, quer o *Serviço Social dos CTT* sofreram mudanças significativas, passando por inúmeros processos de transformação, evoluindo para um *Serviço Social* mais ativo, mais adequado aos novos contextos e cada vez mais inserido nos Recursos Humanos, cortando radicalmente com as premissas iniciais. Realço o salto qualitativo relativamente ao *Serviço Social* como saber específico, como órgão funcional com lugar na estrutura, na dependência direta da DRH e Administração e reconhecimento institucional/aceitação/respeito pelos diversos serviços da Empresa.

É de realçar algumas questões específicas da prática do *Serviço Social dos CTT*, cujas características lhe atribuem uma certa "particularidade" e uma "intervenção diferenciada". Por um lado, a ligação à trajetória dos IOS e as funções do *Serviço Social* assentaram sempre numa dupla vertente - *Saúde e Trabalho,* áreas indissociáveis e que fazem da intervenção social uma prática particular; por outro, à especificidade do papel que o Assistente Social desempenha na empresa como "mediador" e "gestor de casos". Desde sempre entendi que o então IOS apesar de Direção autónoma, não era um sistema fechado, pelo que a colaboração interinstitucional e/ou estabelecimento de parcerias, impôs-se como fundamental com vista a um trabalho mais global e enriquecedor, proporcionando respostas de maior qualidade.

Como profissional, a posição em que me coloco é de "*elo de ligação*" e de "*interlocutor privilegiado*", sempre numa perspetiva sistémica, com conhecimentos teórico-práticos para mediar, no sentido facilitador da resolução de situações que possam existir entre os trabalhadores e a empresa. Esta reconhece competências, no sentido de procura e atribuição de recursos disponíveis ou na criação de alternativas; o utente, por seu lado, deposita no técnico a sua esperança.

A especificidade da profissão e a fronteira em que a atuação se movimenta, relaciona-se com a forma como a perceção dos problemas difere de outras abordagens, o que é muito importante numa empresa de grande dimensão como os CTT. Na realidade empresarial, é fundamental a noção da "justa medida", é necessário não ouvir só uma parte e ter sempre a noção do todo, senão corre-se o risco de uma visão redutora da situação. Temos que

corresponder aos interesses das duas partes, *trabalhador e empresa*, com independência técnica através da utilização de métodos e processos específicos.

O objetivo é estabelecer um equilíbrio entre o que é bom para a empresa e o que é bom para o trabalhador. Este "exercício" nem sempre é fácil e exige do profissional a utilização dos conhecimentos técnicos, teóricos e éticos para ter sucesso.

Pela especificidade e natureza do trabalho em contexto empresarial e pelo "jogo de forças" que é latente e permanente[80] e como atuamos "junto das pessoas" com todas as suas inter-relações, fui confrontada com algumas angústias, mas também muitas realizações. Porque os técnicos também são "pessoas", com questões particulares - individuais, familiares e profissionais, realço, que foi com a prática que aprendi a gerir as emoções e percecionar que esta "competência" é crucial para a construção da identidade, com consciência que o trabalho nem sempre tem efeitos visíveis e imediatos, pelo contrário, em muitas situações as alterações e mudanças só são visíveis a médio, longo prazo.

Decorrente das exigências da prática - o volume de trabalho, a complexidade/gravidade das situações quer na sua especificidade, quer nas suas dificuldades de resolução devido à escassez de recursos, provoca no técnico momentos de muito desgaste psicológico e emocional, agravado pela multiplicidade de problemáticas que temos que atender, facto que só a prática, o treino e as "competências emocionais" fornecem ferramentas facilitadoras da gestão destas questões. A especificidade deste contexto profissional traduz-se também, na proximidade das pessoas e no exercício diário de "estarmos junto e para as pessoas", mas "não íntimos das pessoas", esta posição nem sempre é percecionada de forma natural e imediata.

A experiência de vida pessoal e profissional permitiu a aquisição de atitudes e valores profissionais através também do treino e da apropriação de técnicas e métodos. A prática é uma aprendizagem diária e contínua, onde todas as experiências são valiosas e que contribuem para a resolução de outras situações, na prossecução dos objetivos profissionais. É fundamental, ter consciência que "entramos" na vida das pessoas, normalmente em momentos de dificuldade, de sofrimento e/ou de crise, as quais pela natureza da intervenção poderão manter-se sempre na empresa e fazer uma autoavaliação do "impacto" que a nossa atuação tem nas suas vidas.

É neste contexto, que os processos sociais mesmo que concluídos e arquivados estão sempre ativos, porque a qualquer momento podem necessitar da intervenção do *Serviço Social*,

[80] - Como refere Almeida, "Toda a categoria profissional é um campo de tensões e lutas" (2013: 19).

temos processos em acompanhamento durante muitos anos que por vezes passam de geração em geração. Estabelece-se uma relação profissional contínua e de longo prazo.

É certo que respeitamos a confidencialidade das informações que nos são transmitidas, no entanto, a alternância de papéis sociais que por vezes nós temos, não só de assumir, mas essencialmente fazer com que o cliente entenda, nem sempre é uma tarefa fácil. A posição de "retaguarda" – esta atuação é colocada à disposição das pessoas, e de "descrição" que carateriza a intervenção do *Serviço Social* neste contexto, é de resposta às solicitações quando necessário, não nos posicionando na linha da frente. A atitude é sempre de disponibilidade, na procura de eficiência e eficácia, otimizando os recursos existentes na forma mais integrada e coordenada possível, estabelecendo parcerias e definindo estratégias de intervenção adequadas a cada caso.

Este tipo de intervenção tem possibilitado um conhecimento global da Empresa e das suas particularidades. Apresenta-se como um sistema "familiar" cujas relações interpessoais se mantêm ainda muito vivas com uma cultura humana e empresarial diferenciada.

Na prática, deparo-me com duas questões cruciais e que não podem ser descuradas: a *autonomia* e a *especificidade profissional*. Sempre exerci as minhas funções com autonomia "técnica" com reporte superior das situações.

Como realça Almeida (2013) a competência profissional do *Serviço Social* é a capacidade de escuta e de diálogo subjacente ao apoio e o acompanhamento psicossocial que é transversal a todas as práticas, em qualquer área de intervenção. No seio da empresa, esta desenrola-se num profundo jogo de forças sociais presentes no cotidiano profissional. É um processo dinâmico, que nada tem de estático ou linear e por vezes de uma certa imprevisibilidade. É um exercício diário e contínuo de afirmação das nossas competências e do campo de atuação que nos torna profissionais "únicos", "competentes" e da "relação"[81] para ajudar os trabalhadores a resolver situações de cariz tão sensível e tão diversificado. Ressalva-se neste contexto e no âmbito das competências o livre acesso a todos os trabalhadores, responsáveis e locais de trabalho.

[81] - Inês Amaro no seu trabalho de investigação, realça que a especificidade da profissão, reside no facto do Assistente Social "se apresentar como um profissional da relação e de cujo processo de trabalho a relação é elemento fundamental; com capacidade de pensamento complexo e, portanto, de enquadrar globalmente os fenómenos mas engendrar respostas locais adaptadas aos indivíduos em concreto envolvidos nas situações; e de se posicionar como um facilitador do acesso a direitos, informações, recursos, etc. Estas especificidades remetem por sua vez, para cinco tipos de funções identificadas (…): as funções relacionais, de acompanhamento, assistenciais e políticas, para as quais concorre uma função de natureza diferente pautada pela reflexividade e pela dimensão operativa" (2012: 166).

Conscientes que a competitividade e o consequente sucesso da empresa depende de cada um de nós, trabalhadores, chefias e inclusive familiares na deteção e referenciação de situações de desajustamentos que gerem desequilíbrios nos locais de trabalho, facilitando o seu conhecimento e possibilidade de resposta, o *Serviço Social* tem procurado apresentar-se como um facilitador da resolução de problemas, demonstrando a sua competência e especificidade, que não representa um encargo gerador de despesa, mas que se assume como parceiro alinhado com a estratégia do negócio e preocupações da gestão.

Em todo o percurso e ciente do compromisso com a ética, rigor e defesa diária do projeto profissional no garante do direito de cada pessoa, à identidade, privacidade, equidade e diferenciação positiva, procurei pautar-me por um conjunto de competências que considero imprescindíveis a um bom desempenho profissional, nomeadamente:

- ***Pessoais*** (sensibilidade, proximidade, empatia, autoconfiança, intuição, espírito aberto às situações, interajuda, solidariedade, consciência social, motivação pessoal e sentido de pertença à profissão, entre outras);
- ***Técnicas*** (procura contínua de inovação, de qualidade e criatividade, organização, planeamento e orientação para a ação, capacidade de trabalhar em equipa/parcerias, articulação com outras entidades, visão e espírito crítico, postura de pro-atividade e adaptação às mudanças, estratégia criteriosa na avaliação das situações, entre outras);
- ***Conhecimentos organizacionais*** aperfeiçoados ao longo dos anos que permitem uma boa utilização e potencialização dos recursos institucionais disponíveis, mobilizando as pessoas para a procura de respostas que promovam a mudança.

É assim em função da criatividade, inteligência e conhecimentos científicos, contributo indispensável para uma prática profissional, que tenho procurado responder na hierarquia da minha responsabilidade, aos desafios decorrentes das mudanças impostas, quer internas, quer externas, relacionadas com as exigências do desenvolvimento económico e social contemporâneo. Nas empresas quem não muda, não aprende, não evolui. Cada um é "dono" do seu próprio desenvolvimento.

As dinâmicas que atravessam as Empresas e por inerência o campo profissional, exigem que a intervenção seja eficaz e eficiente apresentando respostas concretas. No âmbito das minhas competências, a atuação tem assumido uma dimensão crítica, integradora e

interdisciplinar das situações, assumindo uma atitude de disponibilidade com e para as pessoas, na promoção da sua dignidade e autonomia, com perseverança e persistência e uma forte motivação para ultrapassar alguns momentos de frustração e de realização.

Perante os obstáculos decorrentes do próprio enquadramento organizacional, em que é exercida a profissão, solicitações, políticas institucionais e as limitações de ordem técnica e metodológica, a *Equipa de Serviço Social* demonstrou maturidade, coesão interna, mobilização e muita resiliência, procurando acompanhar os processos de mudança a par da estratégia global de reestruturação e modernização da Empresa, contribuindo ativamente para o desenvolvimento do negócio com consciência e responsabilidade social. Realço que o trabalho em equipa, as reuniões de equipa como espaço privilegiado de comunicação, as consultorias e a discussão de "casos" com os colegas e a partilha com outros técnicos, proporciona uma maior estrutura ao desenvolvimento da atuação profissional.

Ao longo do meu percurso, recebi influências que se refletiram de uma forma peculiar na forma de pensar e agir profissional, realçando que conhecimentos de várias áreas representaram potenciais ajudas e facilitadoras da prática profissional. A maturidade profissional alcançada resulta da procura de aperfeiçoamento e enriquecimento profissional – as consultorias representaram um espaço de formação, constituindo-se como uma mais-valia pela aprendizagem técnica[82], participação em cursos, estágios, intercâmbios de informações com colegas, leituras técnicas, realização de cursos regulares e participação em grupos de estudo com outros profissionais.

Como síntese,

> "É preciso deixar claro o que nós sabemos, assumir que sabemos, pois o saber que o Serviço Social domina vem de todos os seus conhecimentos teórico-metodológicos, mas vem também do conhecimento da realidade onde atuamos. É aí que se institui uma particularidade da profissão, no sentido de entender a forma da existência das expressões da questão social a partir da tríade singularidade, universalidade e particularidade, entendendo o espaço de intervenção como um campo de mediações que se estrutura sobre determinações histórico-sociais constitutivas dos complexos sociais. Relembrando que esta profissão é de natureza interventiva, com forte significado social, cujo compromisso é com a construção de uma sociedade humana, digna e justa" (Moraes e Martinelli, 2012: 6).

[82] - As consultorias assumiram junto da equipa um papel de extrema importância, nomeadamente na análise, discussão e diagnóstico adequado dos casos, com vista a um melhor encaminhamento e acompanhamento destes, na aprendizagem de novos conhecimentos teórico-práticos imprescindíveis à prática e no suporte ao técnico na gestão dos casos, que pela sua natureza têm muitos altos e baixos.

Sendo a prática transversal a todas as áreas da empresa é fundamental como profissional insistir na procura contínua de uma visão cada vez mais abrangente. Ao *nível interno*: manter atualizados os conhecimentos sobre a própria empresa, a sua estrutura organizacional, os seus mecanismos de coordenação e especificidades de cada um, percecionar as interações entre as pessoas, as relações de poder e as questões de liderança; ao *nível externo*: conhecer as políticas sociais definidas para os diversos setores e explorar de uma forma mais sistemática os recursos da comunidade e acompanhamento permanente das alterações legislativas.

Como **Perspetivas Futuras,** são muitos os desafios que se impõem ao *Serviço Social*, nomeadamente, a modernização do mundo do trabalho, as mudanças no seio da Empresa e as suas estratégias. O agir profissional centra-se na dualidade *Trabalhador/Empresa*, cujo objetivo nesta "fronteira" é contribuir para a melhoria da qualidade de vida e profissional dos trabalhadores e simultaneamente ajustar estas preocupações aos objetivos da empresa, "O Assistente Social assume um papel de elo de ligação na procura de solução e essa intervenção poderá revestir diferentes perfis, no quadro dos modelos de intervenção adotados" (Almeida, 2013: 30). Deve usar as suas competências e habilidades na criação de mecanismos que visem a melhoria desta relação e consequentemente um melhor ambiente interno de trabalho.

Como garantia da manutenção do espaço de atuação e dando cada vez mais relevância à especificidade: *"relação, proximidade, troca, conexão e criatividade",* (Albuquerque, 2013: 83), é necessário ter sempre presente qual a missão na empresa, sendo por isso necessário:

- Desenvolver diariamente uma ação de "marketing", lutando contra a ideia de profissão assistencialista, visando um maior reconhecimento das competências, renovação do perfil profissional e ser encarado como investimento e não como custo, demonstrando as possibilidades e potencialidades da intervenção social;
- Assumir-se como um profissional diferenciado, que pela especificidade gera benefícios efetivos à organização, convergindo com a missão, valores e cultura organizacional;
- Contribuir para o reforço da presença do *Serviço* nos Recursos Humanos mantendo-se alinhado à estratégia da Empresa;
- Dar uma maior relevância ao papel de "assessoria à gestão dos RH", fornecendo instrumentos facilitadores de uma decisão fundamentada na resolução das situações problemáticas, potenciando o regresso dos trabalhadores o mais depressa possível e motivando para um bom desempenho profissional;
- Adequação do discurso profissional ao discurso dominante e adaptação às mudanças;

- Trabalhar com indicadores psicossociais e eficazes que permitam uma Avaliação/Monitorização dos dados quantitativos e qualitativos, que tornem visível a atuação do *Serviço Social*;
- Dar a conhecer superiormente os dados quantitativos e o trabalho diário do *Serviço Social*, demonstrando:
  - O objetivo da atuação veiculando a mensagem *de que trabalhadores apoiados nas suas dificuldades = Menores Ausências e Maior Motivação = Melhor Desempenho e Maior Produtividade;*
  - A atuação possa conduzir a políticas sociais mais eficazes, apoiando a gestão no desenvolvimento de práticas e condutas socialmente responsáveis, enquanto promotor de rentabilidade e sustentabilidade económica com reflexos na satisfação e bem-estar dos trabalhadores;
- Reforçar a articulação entre colegas de outras empresas, no sentido de dar corpo a uma classe mais assertiva e reveladora da especificidade e características da prática, bem como à classe académica, com vista a dar a conhecer a prática de *Serviço Social de Empresa* e evitar o seu gradual desaparecimento como área de atuação;
- Dar continuidade ao alargamento do conteúdo funcional, para que não sejam outros técnicos a fazer o nosso trabalho, nomeadamente uma articulação mais estreita e eficaz à Medicina do Trabalho e áreas operacionais;
- Analisar e refletir sobre a prática. O trabalho diário deve ter um "tempo de reflexão", "um tempo de estudo" e "um tempo de ação", para que se consiga adotar uma atividade proactiva e propor novos projetos profissionais, redefinindo formas e conquistando campos de atuação.
- Apresentar propostas de publicação através dos canais de comunicação internos de artigos relacionados com questões de índole social;
- Procura do alargamento da intervenção social a outras Empresas do Grupo e demais áreas da empresa, ampliando a sua participação, desenvolvendo uma atuação multidisciplinar, nomeadamente na *Política de Responsabilidade Social*;
- Propor Projetos e Ações que permitam assegurar um futuro positivo, nomeadamente, na área dos <u>*Recursos Humanos*</u>: colaborar no "*Processo de Acolhimento do Trabalhador*", "*Projetos de Preparação da Reforma*", "*Programas de Conciliação do Trabalho e da Família*", dar continuidade do "*Programa de Apoio à Redução do Absentismo*" (que já

se encontra em desenvolvimento), como antecipação de situações de crise e rutura geradoras de despesa e na área da Saúde em ações de Prevenção;

- Manter o apoio e acompanhamento psicossocial aos aposentados e famílias, reforçando a articulação com instituições como a Casa do Aposentado.

Não sendo o *Serviço Social* uma área prioritária e constatando-se o reduzido número de profissionais a trabalhar no sector, as empresas não podem relegar para segundo plano as preocupações com o bem-estar dos trabalhadores, devendo desenvolver estratégias internas de apoio e ajuda em situações de crise.

Existindo as empresas para perdurar no tempo como organizações sólidas, produtivas e lucrativas, assiste-se cada vez mais e também nos CTT, a uma maior preocupação com iniciativas que se traduzam em boas práticas e que sejam socialmente responsáveis.

Tendo consciência que o *Serviço Social* está sempre sujeito a fatores de grande sensibilidade, com vista a um verdadeiro exercício competente e responsável do agir profissional, o Assistente Social deve ter um comportamento equilibrado, sigiloso e entregar-se com brio e responsabilidade à Classe Profissional a que pertence, com muita persistência, determinação e por vezes ousadia… e inovando sempre.

Concluindo, foi com muita motivação, determinação e orgulho na profissão que me propus a este projeto pessoal. Foi muito desafiante, exigente e inspirador, porque como refere Amaro (2012), o *Serviço Social* é uma profissão que continua a valer a pena ter e que apesar das turbulências e dificuldades, deverá insistir na capacidade de sonhar, de resistir e de imaginar novas práticas, reinventando a utopia sem perder os pés no presente.

Referências Bibliográficas

- Adiers, Adelita Pessoa, Elisângela Maia, Aloraldo, Vanelise (2013), "Consultoria Social Enquanto Espaço de Atuação do Profissional do Serviço Social", in *Revista Professare*, ISSN 2238-9172, Caçador, v. 2, n.2, pp. 94-109

- Albuquerque, Cristina Pinto (2013), "Acompanhamento Social, Capacitação e Responsabilização. A "Subjetivação da Intervenção Social?", Cap. II in *Mutações e Desafios em Serviço Social*, Imprensa da Universidade de Coimbra, Janeiro, pp. 65-85

- Almeida, Helena Neves (s/d), "Elogio da Prática como Fonte de Teoria", in *CPIHTS*, texto policopiado, pp. 1-25

- Almeida, Helena Neves (2013), "Gestão de Caso e Mediação Social: Abordagens, Processos e Competências Cruzadas na Agenda do Conhecimento em Serviço Social", Cap. I, in *Mutações e Desafios em Serviço Social*, Imprensa da Universidade de Coimbra, Janeiro, pp. 15-63

- Amaral, Ângela Santana de, Cesar, Mônica (2009a), "O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas", *in Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais*, CFESS/ABEPSS (Orgs.), Brasília

- Amaral, Ângela Santana de, Cesar, Mônica (2009b), "O trabalho do Assistente social nas Fundações Empresariais", *in Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais*, CFESS/ABEPSS (Orgs.), Brasília

- Amaro, Maria Inês (2012), *Urgências e Emergências do Serviço Social – Fundamentos de profissão na contemporaneidade*, Lisboa, Universidade Católica Portuguesa

- Andrade, Joaquim Mendes de (1963), *Serviço Social em Empresas*, Ministério das Corporações e Previdência Social, Junta da Ação Social

- Azevedo, Nídia (2013), "Histórias de Vida: A técnica do Biograma 97 AM em contexto educativo", in Lopes, Amélia, Hernandez-Hernández, Fernando, Sancho Gil, Juana Mª e Flores, José Ignacio Rivas Flores (coords), in *Histórias de Vida em Educação – A Construção do Conhecimento a partir de Histórias de Vida*, Universitat de Barcelona, Esbriva-Recerca, pp.147-156

- Arcoverde, Ana Cristina Brito (2008), "Serviço Social e Questão Social na Globalização", in *Serviço Social & Realidade*, Franca, v. 17, n. 1, pp.102-124

- Branco, Francisco (2009), "A Profissão de Assistente Social em Portugal", in *Locus Soci@l*, pp.61-89

- Branco, Francisco e Amaro, Inês (2011), "As práticas do "Serviço Social activo no âmbito das novas perspetivas da política social: uma perspetiva portuguesa", in *Serviço Social & Sociedade*, n. 108 São Paulo Oct./Dec. 2011

- Branco, Francisco, Fernandes, Ernesto (2005), "O Serviço Social em Portugal: Trajetória e Encruzilhada", Lisboa pp. 1-19 (original: Branco, Francisco e Fernandes, Ernesto *Le service social au Portugal: trajectoire et enjeux, in Jean-Pierre Deslauriers e Yves Hurtubise (dir.), Le travail social internacional.* Eléments de Comparaison, Canadá, Les Presses de L'Université Laval, 2005, pp.165-186

- Cardoso, Eurico Carlos Esteves Lage (2001), *História dos Correios em Portugal em Datas e Ilustrada*, 2ª edição, Edição do autor, Lisboa

- Carvalho, Maria Irene Lopes Bogalho de (2010), "Serviço Social em Portugal: Percurso Cruzado, entre a Assistência e os Direitos", in *Revista Serviço Social & Saúde*, UNICAMP Campinas, v. IX, n.10, Dez.

- Carrasco, Marta Blanco (2014), "Mediação e Serviço Social", *in Serviço Social – Teorias e Práticas*, Cap. 12, Coordenação e Autores Maria Irene de Carvalho e Carla Pinto, Edição Pactor, Lisboa, Dez., Cap. 12, pp 225-242

- Chiavenato, Idalberto (1995), *Recursos Humanos*, Edição Compacta, 3ª Edição, Editora Atlas

- Coutinho, Clara (2011), "Paradigmas, Metodologias e Métodos de Investigação", Capítulo1, pp. 9-41 in *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas*, Coimbra, Almedina

- Digneffe, Françoise (1997), "Do individual ao social: a abordagem biográfica", in *L. Albarello (Ed), Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*, pp. 203-245, Lisboa, Gradiva

- Faleiros, Vicente de Paula (1999), "Desafios do Serviço Social na era da globalização", in *Serviço Social & Sociedade 20* (61), São Paulo, Cortez, pp.152-187

- Faleiros, Vicente de Paula (2007), "O paradigma da correlação de forças: uma proposta de formulação teórico-prática", Cap. 3, in *Estratégias em Serviço Social*, São Paulo, Cortez, pp.43-65

- Faria, Margarida, Aguiar, Maya de (2010), *Biografia Profissional da Assistente Social* – Testemunho do trabalho na CUF/Quimigal de 1960 a 1991", UCP, Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia, Julho

- Freire, Lúcia Maria de Barros (1983), *Serviço Social Organizacional: teoria e prática em empresa*, São Paulo, Cortez

- Garcia, Tomás Fernández, Romero, Laura (2014) "Fundamentos Teóricos do Serviço Social Individualizado", in *Serviço Social Teorias e Práticas,* Cap. 13., Coordenação e Autoras Maria Irene de Carvalho e Carla Pinto, Pactor, Lisboa, pp. 243-257

- Giampoli, Maria Cristina (2013), "Serviço Social em empresas: consultoria e prestação de serviço", in *Serviço Social & Sociedade*, n. 114, São Paulo, Apr./June 2013

- Grupo Operacional de Serviço Social em Empresa (GOSSE) (1991), "O profissional de serviço social na empresa: um estudo exploratório", in *Revista Serviço Social & Sociedade*, São Paulo: Cortez, n. 35, pp. 36-54, abr. 1991

- Iamamoto, Marilda Villela, (2002), "Os espaços sócio ocupacionais do assistente social", in *Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais,* Brasil

- Lima, Maria José de Oliveira e Cosac, Cláudia Maria Daher (2005), "Serviço Social na Empresa", in *Revista Katálysis,* v. 8 n. 2 jul./dez, Florianópolis, SC 235-246

- Madeira, Joaquina (2001), *resenha* (pp. 149-151) do livro *100 anos de Serviço Social*, Helena Mouro e Dulce Simões (coords.), Coimbra, Quarteto Editora

- Menezes, Franciane Cristina de (2010), "O Serviço Social e a responsabilidade das empresas: o debate da categoria profissional", na *Revista Serviço Social & Sociedade e nos CBAS, Serviço Social e Sociedade*, n. 103, São Paulo, July/Sept.

- Menezes, Mónica Ferreira de Paula (2008), *Serviço Social nas Empresas Públicas: um estudo de caso da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais/ Serviço Geológico do Brasil*, Univ. Federal do Rio de Janeiro, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Escola de Serviço Social, Rio de Janeiro

- Mioto, Regina Celia Tamaso, Nogueira, Vera Maria Ribeiro (2013), "Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional", in *R. Katál*., Florianópolis, v. 16, n. esp., pp.61-71

- Moraes, J.; Martinelli, M. L. (2012), "A importância da categoria Mediação para o Serviço Social", in*: XX Seminário Latinricano de Escuelas de Trabajo Social*, *desafíos del contexto latinoamericano al trabajo social*, Córdoba

- Mouro, Helena (2014) "Teoria e Teorizar em Serviço Social", in *Serviço Social Teorias e Práticas,* Coordenação e Autoras Maria Irene de Carvalho e Carla Pinto, Cap. 2, Pactor, Lisboa, pp. 27-56

- Mota, Ana Elizabete (1985), *O Feitiço da Ajuda – As determinações do Serviço Social na Empresa*, 4ª edição, Cortez Editora, São Paulo, 1998,

- Mota, Ana Elizabete Mota (1998), *A Nova Fábrica de Consensos*, Cortez Editora, Cortez Editora, São Paulo

- Mucchielli, Roger (1994), *A Entrevista Não-Diretiva*, Martins Fontes, 2ª edição, São Paulo

- Neves, Maria Izilda (1992), "O Serviço Social na Empresa – Humanização do Trabalho, Fator de Progresso Económico e Socia", *in Jornadas de Serviço Social – Projetar o Serviço Social*, 1994, Angra do Heroísmo

- Parkinson, Lisa (2008), *Mediação Familiar*, Ministério da Justiça, Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, 1ª Edição, Março, Lisboa

- Payne, Malcolm (1991), *Modern Social Work Theory – A Critical Introdution*, Chicago, Lyleon Books

- Ramalho, Nélson Alves (2012), "Processos de globalização e problemas emergentes: implicações para o Serviço Social contemporâneo", in *Serv. Soc. no.110*, São Paulo Apr./June

- Raposo, Sónia (1992/1993) – "Correios e Telecomunicações de Portugal", trabalho realizado no âmbito da cadeira de Sociologia da Vida Quotidiana, ISSSL

- Relatório Final de Estágio 3º ano (1994), Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa

- Rico, Elisabeth de Melo (1987), "Teoria do Serviço Social de Empresa: objeto e objetivos", Capítulo III e IV, 2ª ed. Editora Cortez, SD, *in Dossier Informativo Nº 1 Marco Teórico-Ideológico – Metodologia do Serviço Social de Empresa*, ISSSL

- Robertis, Cristina de (1981), *Methodologie de L'Intervention en Travail Social*, Socioguides, Le Centurin, sd., pp. 75-284, Cap. 3 e 4, 1ª Ed

- Ruxa, Ana Carina da Silva (2013), *Trajetórias e Narrativas do Assistente Social, Enquanto Profissional de Promoção dos Direitos e Proteção de Crianças e Jovens – Da Contemporaneidade ao Advir*, Relatório Reflexivo, no âmbito do Mestrado em Serviço Social, UCP, Lisboa

- Santos, Clara Cruz, Albuquerque, Cristina Pinto e Almeida, Helena Neves (2013), "Introdução", in *Mutações e Desafios em Serviço Social*, Imprensa da Universidade de Coimbra, Janeiro, pp. 7-12

- Tinoco, Rui & Pinto, Severino (2001), "Abordagem biográfica das toxicodependências - o biograma como instrumento de intervenção clínica", in *Revista Toxicodependências*, Edição SPTT, Vol. 7, N´º 1, Ano 2001, pp. 17-22

- Weizenmann, Martha Helena (2010), *Serviço Social na Empresa: Requisições para o Trabalho Profissional,* Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social, pelo Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

INTERNET

- *A Ética no Serviço Social – Princípios e Valores* (sem data), texto adaptado pela assembleia geral da FIAS em Colombo Sirilanka, em julho 1994 e traduzido pela Assistente Social Isabel Maria Cabral Adaptado e corrigido pelas Assistentes Sociais Maria Teresa Abrantes e Maria Madalena Almeida, em www.apross.com

- Artigo - *Social Work and Bussiness in a Global Society*, The University of Southern California for its USC School of Social Work, (2015), em https://msw.usc.edu/academic/concentrations/social-work-and-business-in-a-global-social, consultado 19-08-2015

- Da Silva, Maurício José (2008), *O Serviço Social na Empresa e a Intervenção nas Relações Interpessoais*, em www.webartigos.com/artigososerviço-social-na-empresa-e-a-intervenção-nas-relações-interpessoais, consultado em 17-11-2014

- Macias, J Juan (2014), *Why private companies are taking on social workers*, in theguardian, em www.theguardian.com/social-care-network/2014/oct/06/private-companies-social, consultado em 19-08-2015

- Ramalho, Catarina Sofia Casanova (2012), *Da Biografia à História de Vida – Percursos de uma Jovem, em* www.fpce.up.pt/iiijornadashistoriasvida/.../2_Da%20biografia%20à%20h...

- Santos, Rosa Maria de Sousa, *Serviço Social de Empresa*, CRESS 727, http://www.wbah.pt/content/ABAAAAY_UAG/serviço-social-na-empresa, consultado em 11-11-2014

- Souza, Luiza Maria Miguel de (2014),” Coaching como estratégia inovadora para a atuação do Assistente Social em empresa”, em http://empresariosbrilhantes.com.br/assistente-social-em-empresa, consultado em 10-10-2014

- Vergara, Eva Maria Bitencourt., (2003) “O Significado da Categoria Mediação no Serviço Social, Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais”. UNIOESTE. Paraná, Cascavel, em http://cacphp.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminario1/trabalhos/Assistência%20Social/eixo 3/98evavergara.pdf, consultado em 1-05-2015.

Documentos CTT

- Aviso, DR Nº 81 II Série de 5-4-1995
- Aviso nº 17040/99 (2ª Série) DR Nº 274 de 24-11-1999
- Decreto-Lei nº 87/92 de 14 de Maio, Iª série A

- Decreto-Lei nº 277/92 de 15 de Dezembro, Ministério das Obas Públicas, Transportes e Comunicações.

- Documentos sobre a empresa CTT disponíveis no website CTT

- Relatórios de Atividades do Departamento de Serviço Social do IOS, CTT, 1996, 1997, 1998, 1999 e 2000.

- Documentos de Trabalho constantes do meu Arquivo Histórico (Ordens de Serviço, Notas Internas, Planos de Ação, Relatórios, Regulamentos das Obras Sociais, etc.)

- Documento policopiado “Serviço Social do Trabalho” – Autoridade das Condições do Trabalho, 1970 e 1971

- Documento sobre as Instruções Reguladoras do Fundo Especial de Assistência das Obras Sociais dos CTT, 1972

- Documento - Normas Internas do Fundo Especial de Assistência – Obras Sociais, 1974

- Documento – Levantamento de Procedimentos do Fundo Especial de Assistência, 1992

- Documento – Percurso Histórico do I.O.S., 30/12/1996

- Documento - Serviço Social no IOS, 1989

- Conclusões Seminário de 1972 no PSICOFORMA, Texto policopiado