



**UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA**

**O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NA CONSTRUÇÃO,  
AVALIAÇÃO E REDEFINIÇÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS**

**Dissertação apresentada à Universidade Católica  
Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Serviço  
Social, Especialização em Empreendedorismo e Inovação  
na Economia Social**

**Por**

**Inês Vieira Rodrigues**

**Faculdade de Ciências Humanas**

**Maio de 2018**



**UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA**

**O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NA CONSTRUÇÃO, AVALIAÇÃO E  
REDEFINIÇÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS**

**Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para  
obtenção do grau de mestre em Serviço Social, Especialização em  
Empreendedorismo e Inovação na Economia Social**

**Por**

**Inês Vieira Rodrigues**

**Faculdade de Ciências Humanas**

**Sob orientação de Prof. Doutor Francisco Branco**

**Maio de 2018**

## Resumo

Com o presente documento procura-se entender o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais. Não menosprezando o caráter administrativo na aplicação das medidas de política social, encara-se a dimensão política como parte integrante da prática profissional, descurada ou privilegiada pelos assistentes sociais, pretendendo-se compreender a influência que a atividade primordial à promoção da justiça social – a *policy practice* do Serviço Social – mantém na relação com as políticas sociais.

Para a concretização dos objetivos delineados, procuram-se estudar os fatores (internos e externos à profissão) que determinam a influência dos assistentes sociais na construção, avaliação e redefinição das políticas sociais, refletindo-se também sobre a consciência dos profissionais sobre a presença ou a ausência desta atividade no cotidiano profissional e sobre a atuação destes, direta ou indiretamente, nos níveis de política social. Ainda, faz-se alusão aos desafios e às oportunidades do Serviço Social para uma intervenção, mais clara e organizada, nas medidas de política social que influenciam a realidade social.

## Palavras-chave

- Serviço Social;
  - Política Social;
  - *Policy practice*;
  - Justiça social.
-

**Abstract**

This paper seeks to understand the role of Social Work in the construction, evaluation and redefinition of social policies. Not neglecting the administrative nature of the implementation of social policy measures, the political dimension is seen as an integral part of professional practice, neglected or privileged by social workers, aiming to understand the influence that the primordial activity to the promotion of social justice – the policy practice of Social Work – maintains in relation with social policies.

To achieve the objectives outlined, we seek to study the factors (internal and external to the profession) that determine the influence of social workers in the construction, evaluation and redefinition of social policies, reflecting also on the professionals' awareness about the presence or absence of this activity in daily professional life and about their performance, directly or indirectly, at the levels of social policy. It also refers to the challenges and opportunities of Social Service for a clearer and more organized intervention in social policy measures that influence social reality.

**Key-words**

- Social work;
- Social policy;
- Policy practice;
- Social justice.

## Índice Geral

Introdução .....	5
1. Papel do Serviço Social na construção, na avaliação e na redefinição de políticas sociais .....	9
1.1. Política social como dimensão da prática do Serviço Social .....	10
1.2. Participação do Serviço Social na política social contemporânea .....	15
1.3. Singularidade da <i>policy practice</i> na prossecução da justiça social .....	20
1.3.1. Fatores na influência do Serviço Social nas políticas sociais .....	26
1.3.2. Contributo-chave da formação académica para o envolvimento na <i>policy practice</i> .....	28
2. <i>Policy practice</i> – a atividade principal do Serviço Social na influência das políticas sociais .....	39
2.1. Implicação dos assistentes sociais na <i>policy practice</i> .....	42
2.2. Rotas e abordagens metodológicas da <i>policy practice</i> às políticas sociais ....	45
2.2.1. O contexto social e político .....	52
2.2.2. A profissão de Serviço Social .....	56
2.2.3. Ambientes de trabalho .....	59
2.2.4. Características sociodemográficas e perceções/valores sociais e profissionais .....	65
3. Estudo empírico: No contexto português, em que se traduz o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais? .....	70
3.1. Metodologia qualitativa na relação do Serviço Social com a política social .....	70
3.2. Análise e interpretação: Operacionalização da justiça social, através da <i>policy practice</i> , na conduta profissional do Serviço Social .....	73
3.3. Discussão: Cumprimento da essência profissional como oportunidade à posição atual do Serviço Social nas políticas sociais .....	81
Reflexão conclusiva .....	93
Referências bibliográficas .....	95

## Índice de Figuras

Figura 1 – Modelo concetual de envolvimento do Serviço Social na <i>policy practice</i> .....	42
Figura 2 – Fatores determinantes no envolvimento dos assistentes sociais na <i>policy practice</i> .....	51
Figura 3 – Mais-valias e oportunidades ao desenvolvimento da <i>policy practice</i> do Serviço Social.....	79

## Introdução

O presente documento, realizado no âmbito do Mestrado em Serviço Social – Especialização em Empreendedorismo e Inovação na Economia Social, lecionado na Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa, em Lisboa, surge no âmbito do desenvolvimento de um projeto de investigação que compõe a dissertação de mestrado, baseada na relação do Serviço Social com as políticas sociais.

Essencialmente, a exposição procura dar a conhecer a importância e a relevância do papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais, refletindo-se sobre as práticas profissionais quotidianas que fomentam (ou não) uma maior justiça social e os desafios que são colocados à própria ação profissional nesse âmbito.

O interesse em investigar a relação da profissão com as políticas sociais surgiu de um desafio colocado pelo Professor Doutor Francisco Branco e pela Professora Doutora Maria Inês Amaro, que expuseram a importância, a utilidade e a pertinência de se estudar a *policy practice* do Serviço Social, especificamente em Portugal ainda que, maioritariamente, com base em investigações e estudos empíricos realizados internacionalmente, sendo poucas as análises nacionais referentes ao papel dos assistentes sociais nas políticas sociais.

Importa referenciar que os dois Professores detêm relação e contacto direto com profissionais estrangeiros que examinam aprofundadamente a temática, debruçando-se a análise sobre a consciência e o reconhecimento que os assistentes sociais atribuem à *policy practice*, em que âmbito e de que formas é realizada essa atividade do Serviço Social que permite à profissão influenciar a construção, a avaliação e a redefinição de políticas sociais, exemplos da prática da atividade junto das estruturas sociais, entre outros aspetos, como a importância da *policy practice* na formação dos assistentes sociais. Salienta-se, nesse contexto e a título exemplificativo, a contribuição fundamental de dois Professores, Idit Weiss-Gal e John Gal da Escola de Serviço Social de Tel Aviv, em Israel.

Por se considerar relevante a aplicabilidade de um estudo sobre a *policy practice* do Serviço Social em Portugal, tendo-se o privilégio e a mais-valia de comunicar e de trocar impressões e argumentos com outros profissionais, com distintas realidades e com conhecimentos complementares, podendo-se comparar e refletir sobre aspetos como a consciência e o reconhecimento dos assistentes sociais relativamente à atividade em diferentes países, construiu-se uma dissertação de mestrado referente ao tema que, de igual

modo, se perspetiva possibilitar o fornecimento de contributos teóricos e empíricos a uma abordagem de maior dimensão e mais aprofundada, a efetivar a médio prazo.

Como se compreende, aceitou-se o desafio com agrado e com curiosidade em se investigar a ação do Serviço Social junto das políticas sociais. É com grande satisfação que se colabora e participa num trabalho efetuado com um teor de análise de maior extensão e onde se procura, sobretudo, entender como a profissão faz jus ao seu maior propósito – a justiça social. Evidenciado por diversos autores (como McDonough, 1993), a *policy practice* tem sido a face negligenciada da profissão, não somente em Portugal mas também noutros países, daí ser pertinente e urgente investigar-se essa atividade que, exatamente, ao se vincular à justiça social (princípio ético pelo qual se norteia a essência profissional), pode comprometer a missão e a sustentabilidade da ação dos assistentes sociais.

Considerou-se que poder entender o papel e a influência do Serviço Social na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais proporciona a abertura de caminhos para a real perceção de situações e problemas enfrentados, entendendo-se as oportunidades, as ameaças e os desafios colocados à profissão na relação com as estruturas sociais.

Com a investigação, fornece-se uma contribuição académica por este ser um assunto limitado (pouco aprofundado) a nível nacional: o que se pretende é poder ajudar à produção de conhecimento científico no que concerne ao papel do Serviço Social na relação com as políticas sociais, colaborando-se para o enriquecimento e o alargamento da investigação e reflexividade na área científica da profissão.

Igualmente, o estudo da influência e do papel dos assistentes sociais nas políticas sociais detém extrema importância e pertinência social por possibilitar à própria classe profissional compreender a sua *policy practice* no seio da sociedade percebendo-se, através de uma análise aprofundada teórica e empiricamente, situações presentes que poderão auxiliar à tomada de orientações futuras, com vista ao fomento de uma maior justiça social entre todos os cidadãos e melhoria do bem-estar social em geral. Como alguns autores (Hare, 2004 cit in Weiss et al, 2006) citados no presente mencionam, ao fazer alusão à prática generalista, a influência do Serviço Social nas políticas sociais (a nível macro) tem repercussões na vida de cada pessoa (nível micro), devendo ser os efeitos dessa relação positivos e proporcionadores de melhoria na qualidade de vida de cada indivíduo.

Naturalmente que, e sendo o objeto de estudo o Serviço Social, contribui-se também para a própria pertinência, desenvolvimento e melhoria da profissão. Entende-se que a *policy*

*practice* está presente na agenda profissional, sendo necessária e urgente de debater e de analisar. Como se demonstra na exposição, a dimensão política do Serviço Social está patente desde a sua emergência, porque ao se vincular a profissão ao princípio de justiça social, é notória a sua ação junto das estruturas sociais para uma maior equidade, justiça, respeito e promoção do bem-estar social de todas as pessoas. Mas e por não se compreender se a sua dimensão política, que é indissociável, é consciente, reconhecida e colocada em prática pelos assistentes sociais, através da *policy practice*, é imprescindível investigar-se, adotando-se uma postura de questionamento ético para uma reflexão crítica e construtiva que possibilite o desenvolvimento e/ou melhoria da atuação profissional, pautada pelos princípios de direitos humanos, dignidade humana e justiça social.

Traduzindo-se no tema de investigação, procura-se entender o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais que, pressupõe-se, se desenvolve para o bem-estar da população, para uma maior justiça social e bem-estar social.

Sendo o fio condutor de toda a análise, o objetivo geral da investigação centra-se na compreensão da importância e da influência da *policy practice* dos assistentes sociais nas políticas sociais. Para concretização desse objetivo maior que é, de facto, o que se pretende saber, delinear-se os seguintes objetivos específicos: perceber no que se traduz a *policy practice* do Serviço Social (contextualização histórica, definições, princípios, orientações, atividades, métodos); entender em que âmbitos e como se operacionaliza a *policy practice* na intervenção dos assistentes sociais; e compreender se a *policy practice* é uma atividade consciente e presente na intervenção dos profissionais de Serviço Social.

Primeiramente expõe-se a revisão de literatura que procura dar a conhecer o estado atual de discussão sobre a *policy practice* do Serviço Social, apontando-se algumas das perspectivas de autores nacionais e, sobretudo, internacionais, fazendo alusão à relação do Serviço Social com a política social, enumerando fatores proeminentes na influência profissional, o contributo-chave da formação académica para o envolvimento na *policy practice*, apresentando oportunidades à posição atual do Serviço Social nas medidas de política.

De seguida, dá-se lugar ao enquadramento teórico da dissertação, centrando-se a investigação no modelo de análise dos Professores John Gal e Idit Weiss-Gal, que concetualiza a *policy practice*, mostrando-se outras rotas e abordagens metodológicas de autores complementares, bem como dissecando sobre os fatores que influenciam a intervenção profissional junto das políticas sociais, nomeadamente o contexto social e

político, a profissão de Serviço Social, os ambientes de trabalho e as características sociodemográficas e percepções/valores sociais e profissionais.

Mantendo uma matriz conceitual de referência, procede-se à investigação empírica qualitativa baseada na inquirição de onze assistentes sociais, explanando-se pormenorizadamente a metodologia utilizada para a recolha e análise dos dados conseguidos junto dos profissionais. Na exposição das considerações dos entrevistados e análise dos discursos, utilizou-se o instrumento de análise “MAXQDA – Qualitative Data Analysis Software”, organizando as informações proferidas pelos profissionais, de forma a refletir-se criticamente sobre os objetivos do estudo e as oportunidades do Serviço Social ao exercício da *policy practice*. Analisam-se e interpretam-se as considerações dos onze assistentes sociais, com características diferentes (género, formação e período temporal da mesma, área de intervenção, posição no emprego e participação política), sobre a consciência que detêm na influência da construção, redefinição e/ou avaliação de políticas sociais, que participação mantêm no nível macro do Serviço Social, que fatores estão subjacentes à sua influência nas medidas de política e como a operacionalizam, deixando espaço aos constrangimentos e, sobretudo, aos desafios profissionais para uma ação mais focada no princípio basilar de justiça social.

## **1. Papel do Serviço Social na construção, na avaliação e na redefinição de políticas sociais**

O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina acadêmica que incorpora os valores da justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade, adotando a mudança social como um meio para atingir esses princípios (cf. Craig, 2002, Hare, 2004, Marsh, 2005 e Banks, 2006 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2013; *International Federation of Social Workers* [IFSW], 2014).

Com o propósito de promoção e de melhoria do bem-estar social, destaca-se o papel fundamental dos assistentes sociais na influência das políticas sociais (Jansson, 2008 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2013), encaradas como os meios pelos quais os Estados e as variadas autoridades operam entre si, procurando resolver os problemas sociais, sendo cruciais no ecossistema em que os cidadãos coabitam pelo efeito direto que detêm nas suas vidas (Weiss-Gal e Gal, 2011 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2013).

Como se poderá verificar pela presente exposição, reforça-se a relevância do posicionamento do Serviço Social entre as dimensões política e técnica, não se menosprezando a sua consciência e a sua responsabilidade em ser agente de mudança, efetivo e a todos os níveis de intervenção (micro, meso e macro). Realizando a *policy advocacy* junto dos cidadãos mais vulneráveis, capacitando-os dos seus recursos e oportunidades (nível micro), trabalhando as comunidades de intervenção segundo dinâmicas organizacionais (nível meso), a profissão necessita, paralelamente, de concretizar a chamada *policy practice*, aqui aprofundada, para a defesa e promoção dos princípios de justiça social e dignidade humana, com os quais se compromete no prosseguimento do código de ética, fazendo jus à sua macro atuação (cf. Bouquet e Garcette, 2005 e Dominelli, 2004 *cit in* Amaro, 2012; Cummins *et al*, 2011).

O exercício da *policy practice* permite aos assistentes sociais deterem um papel ativo e participante na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais e, não apenas, na sua implementação como se tem verificado nas sociedades contemporâneas (Faleiros, 1997). Não só o Serviço Social ocupa uma posição privilegiada para denunciar as injustiças sociais pela proximidade e intervenção com, pela e para a comunidade, mas também a sua identidade permite-o influenciar as políticas que é chamado a administrar (Amaro, 2012). Dessa forma, constrói-se uma sociedade mais justa, mais respeitadora dos

direitos humanos e sociais de cada um, atendendo às necessidades sociais que espelham problemas e situações individuais.

### **1.1. Política social como dimensão da prática do Serviço Social**

O surgimento dos sistemas de bem-estar nas democracias liberais conduziu ao esforço pragmático de sustentação de um equilíbrio entre as forças da liberdade e a equidade (Marshall, 1965 e Jones, 1985 *cit in* McDonough, 1993). Portanto não é surpreendente que o Serviço Social, profissão desenvolvida nos parâmetros dos Estados sociais, defina os seus valores de acordo com a justiça social e a autodeterminação (Rawls's, 1971 e Levy, 1976 *cit in* McDonough, 1993).

Desde a sua génese, com o desígnio de dar resposta às questões sociais e urbanas da sociedade industrial (Branco, 2015), que o Serviço Social procura influenciar as políticas sociais que afetam os cidadãos (Gal e Weiss-Gal, 2013). Terá sido com a dita “questão social” e com o aparecimento de uma economia capitalista de base industrial que se tomou consciência das condições precárias dos trabalhadores assalariados, emergindo as primeiras respostas para o desenvolvimento de políticas sociais (que garantissem os mínimos sociais ao proletariado) e, associado a elas, um enquadramento político, social, institucional e profissional para a intervenção (Amaro, 2012).

Em razão da sua origem, a profissão vinculou-se ao enfrentamento da questão social através das políticas sociais, ainda que estas se revestissem de um carácter contraditório – ao mesmo tempo que atendiam aos interesses do capital, consideravam também as necessidades da classe trabalhadora sendo a sua expansão marcada, exatamente, pela luta dos trabalhadores na perspetiva da conquista e da consolidação dos direitos sociais (Miotto e Nogueira, 2013).

Analisando, compreende-se que o Serviço Social se desenvolveu intimamente ligado ao Estado Providência durante o período que se seguiu à Segunda Guerra Mundial (Castel, 2005 *cit in* Branco e Amaro, 2011)<sup>1</sup>. Mais do que com uma ação caritativa ou filantrópica, a profissão surgiu com o principal dever e direito de reforçar o sistema de bem-estar, fomentando as questões de cidadania e dos direitos humanos e os ideais de progresso

---

<sup>1</sup> Atente-se que, o Serviço Social surgiu como profissão antes da Segunda Guerra Mundial, aquando da origem e da criação dos Estados de Bem-Estar, ainda que a sua expansão e consolidação se desencadeasse com o desenvolvimento do Estado Providência e das políticas sociais públicas a partir de meados de 1940 (Castel, 2005 *cit in* Branco e Amaro, 2011).

humano, justiça social, democracia, equidade e autodeterminação, consolidando-se como uma atividade prática da modernidade, com uma base científica e uma abordagem humanista (Amaro, 2012 e Branco e Amaro, 2011).

O próprio contexto histórico estrutural de consolidação do Serviço Social como profissão constituiu-se com a instituição de esquemas de política pública e com a burocratização dos sistemas de política social – a profissão tornou-se maioritariamente pública e a sua esfera de administração da política cresceu de forma substancial. Denote-se que, conforme desenvolvido *a posteori*, nesse processo, alguns autores alegam que o Serviço Social se afastou dos seus fundamentos matriciais, tornando-se numa prática administrativa e managerialista (*ibidem*), dependente de um Estado mais regulador do que interventor, refém de tendências neoliberais (Behring, 2003; Faleiros, 1997). Contrariando tal sentido, Yamamoto (2001, 1998) *cit in* Amaro (2012) alerta para a não abdicação de uma profissão propositiva, e não somente executiva, detendo um papel ativo e fundamental na conceção das medidas de política que é chamada a administrar.

Relembre-se que o Serviço Social, como disciplina no âmbito das ciências sociais, se funda em dois importantes movimentos sociais (o movimento das *Charity Organizations Societies* [COS] e o movimento dos *Settlements Houses*) que, já na altura, se apresentavam como resposta às questões social e urbana da sociedade americana (Branco, 2015; Gal e Weiss-Gal, 2013; Branco, 2010). As duas das mais importantes pioneiras da profissão – Mary Richmond e Jane Addams – face ao contexto americano, marcado por graves problemas sociais, laborais e de saúde pública, preocuparam-se em responder a necessidades sociais que, de forma um pouco distinta mas convergente, já indiciavam a natureza política da profissão. Richmond mais centrada no esforço de racionalização da intervenção das COS junto de famílias pobres e em situação de vulnerabilidade social, estruturando bases para a formação dos seus voluntários e estabelecendo suportes científicos e técnicos e Addams na criação de serviços e respostas sociais nos bairros pobres das grandes cidades americanas. Ambas, nas suas «sociatrias»<sup>2</sup>, estiveram “ [...] comprometidas na luta contra a pobreza, a insalubridade e as inumanas condições de trabalho, em prol da integração dos imigrantes e da coesão social” (Branco, 2010: 71) e,

---

<sup>2</sup> A designação de «sociatria» remete para “ [...] o domínio do estudo e da intervenção sobre os problemas sociais, traduz de forma mais rigorosa o campo profissional no âmbito da divisão social do trabalho entre profissões e áreas científicas emergentes” (Branco, 2010: 71).

portanto, implicadas no desenvolvimento de políticas concordantes com os valores profissionais.

É perceptível a relação complementar entre o Serviço Social e a política social. De facto a política social, como disciplina científica, precedeu a iniciativas do trabalho precursor da profissão para a reforma social (referente a políticas no período de transição entre os séculos XIX e XX), ainda que e de acordo as conceções de Addams e Richmond, os assistentes sociais se orientem, desde então, para a relação entre a criação e a influência de políticas públicas e a intervenção direta com os cidadãos (Branco, 2015).

Para Addams, a atuação política é um elemento intrínseco e central do Serviço Social como “sociatria”, sem prejudicar as outras dimensões da intervenção profissional que a esta se associam, sendo que para Richmond o mesmo é entendido pelo seu envolvimento em atividades e iniciativas da reforma social, por exemplo, no que toca à adoção de legislação em áreas como a educação, o emprego, a habitação, a saúde pública – em súpula, os seus legados representam um “arquipélago de novos precedentes, estratégias, grupos, redes e políticas sociais” (Robertson, 2015 *cit in* Branco, 2015: 6).

Similarmente, nas décadas de 60 e 70, houve uma discussão ativa sobre a essência e o carácter do Serviço Social, relacionada com a sua natureza política, demonstrando-se a necessidade de clarificar e tornar consciente um ideário, uma posição sobre as situações sociais e um projeto societário (Amaro, 2012). Nessa altura, como a autora referencia, as correntes radicais da profissão ganharam força e olhavam o assistente social como um agente político que se encontrava ao lado dos mais desprotegidos, denunciando estruturas sociais opressivas. No mesmo contexto, em 1965 na América do Sul, surgiu o denominado movimento de reconceptualização em Serviço Social, que procurou alternativas científicas de intervenção (*praxis*) que contribuíssem para transformar as situações precárias dos cidadãos mais desfavorecidos (Lins *et al*, 1967), debatendo as relações sociais nos marcos do capitalismo e dando maior visibilidade à política social como espaço de luta para a garantia dos direitos sociais (Miotto e Nogueira, 2013).

São vários os exemplos da relação do Serviço Social com a política social e dos esforços dos assistentes sociais para a promoção da mudança social e da justiça social que, na generalidade, é entendida como uma “condição ideal em que todos os membros de uma sociedade têm os mesmos direitos básicos, proteção, oportunidades, obrigações e benefícios sociais” (Barker’s, 1995 *cit in* Breton *et al*, 2003: 4).

De acordo com o *website* da IFSW que expressa a definição atualizada da profissão, adotada primeiramente em 1982 e reajustada em 2014, o Serviço Social procura desenvolver e promover a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Por sua vez a política social, iniciada no final do século XIX com a criação e multiplicação das primeiras legislações e medidas de proteção social, desenvolvida após um longo período recessivo entre 1914 e 1939 e generalizada com a construção do *Welfare State* seguido à Segunda Guerra Mundial (Behring, 2003), inclui todas as políticas estatais e não estatais de bem-estar, “ (...) desde a segurança social à saúde, educação e habitação, desde redes de segurança aos direitos económicos, desde redistribuição social à assistência social, desde campanhas de luta contra a pobreza à cidadania social” (Santos e Ferreira, 2001: 177).

Constate-se também que a política social é entendida como uma modalidade de política pública constituindo-se numa ação governamental com objetivos específicos relacionados com a proteção social (Vianna, 2002), visando o estabelecimento de medidas apoiantes dos “ [...] indivíduos marcados pela exclusão económica resultante do modelo de produção capitalista, ou mesmo dos múltiplos imprevistos do quotidiano” (Trotta, s/d: 82). De acordo com Banks (1999), abrange leis, diretrizes e políticas para a atribuição de financiamento, desenvolvimento de serviços e conhecimento de necessidades no domínio social, sendo realizadas em diferentes níveis: internacional (ex.: políticas dos direitos humanos pelas Nações Unidas); europeu (ex.: políticas referentes à migração laboral, efetuadas pela União Europeia); nacional (ex.: através de governos que promovam políticas de prestação de cuidados de saúde); regional e local (ex.: municípios que detêm políticas em favor da atribuição da habitação pública).

Sendo notória a conexão entre as duas ciências abordadas deduz-se, claramente, que tanto as políticas sociais procuram atingir o princípio de justiça social, como também o Serviço Social o fomenta, contribuindo para a “ [...] visão de uma sociedade em que todas as pessoas têm igual acesso a recursos sociais e a bens sociais básicos, gozando de direitos sociais iguais e de respeito cultural” (Reisch, 2002 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2013: 2).

Para Breton *et al* (2003), reforçando a argumentação e reconhecendo o valor da justiça social na profissão dos assistentes sociais, as injustiças sociais não podem ser tratadas de forma significativa sem se considerarem as políticas que as criam ou que as agravam, nem

a justiça social pode ser efetivada de forma segura se não se promoverem políticas sociais justas.

Da mesma forma, ao contemplar-se a colaboração de parceiros sociais e económicos, na perspetiva de Leal (1985) e Vianna (2002), as políticas sociais não podem menosprezar a importância dos atores sociais e da sua capacidade de negociar politicamente as suas posições na agenda pública tendo os assistentes sociais, nesse contexto, um papel a defender e a preservar. Reforçando o mencionado Branco (2015), citando Knoepfel, Larrue, Varone e Hill (2011), evidencia que o ciclo da vida política implica uma relação direta entre os atores públicos da estrutura política e administrativa, os grupos-alvo, os beneficiários finais e os grupos de terceiros que sejam positiva ou negativamente afetados, sendo esta dimensão importante ao salientar a relevância da observação e salvaguarda das atividades na eficiência das medidas de política pública. Dando o caso brasileiro como exemplo, já no final da década de 1970, os assistentes sociais posicionavam-se fortemente em relação à formulação de políticas sociais, no decorrer da sua intervenção estatal (Mioto e Nogueira, 2013).

Como se evidencia, ao Serviço Social compete-lhe a tarefa de pensar a política social do ponto de vista técnico-racional e não como uma ação caritativa ou assistencialista – cabe ao assistente social refletir, discutir, planejar e apresentar políticas sociais como alternativa epistémica contrária ao senso comum, dado o conhecimento relativo às implicações do Estado na vida social (Trotta, s/d). Até porque, como os autores elucidam, a categoria profissional é privilegiada ao atuar “ [...] na transversalidade das múltiplas expressões da questão social, na defesa dos direitos sociais e humanos e das políticas públicas que os materializam” (Iamamoto, 2004 *cit in* Mioto e Nogueira, 2013: 62).

Fazendo-se alusão ao próprio código de ética da *National Association of Social Workers* (2008), compreende-se que os assistentes sociais necessitam: de estar envolvidos na ação política procurando a igualdade de todos no acesso a recursos, emprego, serviços e oportunidades; de perceber o impacto da arena política na prática; e de incentivar alterações na política e legislação para a promoção de condições coadjuvantes com as necessidades humanas básicas e justiça social.

Na visão dos autores Cummins *et al* (2011) e da IFSW (2014), alterar as políticas sociais é crucial para prosseguir o objetivo da profissão porque, como se elucidou, as medidas de política facilitam o aprofundamento dos valores profissionais, relacionando a situação da

pessoa com as estruturas sociais, transformando e melhorando o ambiente em que os cidadãos coabitam, com vista à melhoria do seu bem-estar social. Nesse parâmetro e sendo central para a ética profissional não se descarta que, por vezes, a sociedade é fonte de dificuldades individuais, ou seja, os problemas dos indivíduos derivam de questões económicas, sociais e culturais, daí a proeminência da abordagem pessoa-no-ambiente, atuando-se de acordo com a perspectiva generalista (Weiss-Gal, 2008 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2013; Cummins *et al*, 2011).

### 1.2. Participação do Serviço Social na política social contemporânea

Torna-se relevante elucidar que o Serviço Social, profissão e disciplina das ciências sociais, possui obrigatoriamente uma dimensão política, ao desenvolver um pensamento e ação sobre a sociedade e ao colaborar para projetos societários, tendo uma visão sobre o seu papel na vida pública e, principalmente, defendendo a justiça social como um dos seus principais pilares, abordando os direitos individuais ao bem-estar e as expectativas da sociedade, a desigualdade, a opressão dos cidadãos e a própria justiça na política social (Amaro, 2012).

Como se vincula na abordagem de Mioto e Nogueira (2013), o trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais na formulação, gestão e execução das políticas sociais é, indiscutivelmente, primordial para o processo de institucionalização das políticas públicas, para a afirmação da lógica de garantia de direitos sociais, como para a consolidação de um projeto ético e político do Serviço Social.

Ainda assim, importa não descuidar que o capitalismo tardio, acompanhado pela reversão do ciclo económico nos finais dos anos 60, forneceu predominância às teses neoliberais<sup>3</sup>, colocando em causa o *Welfare State* e, conseqüentemente, criando políticas sociais residuais, centradas na transferência de responsabilidades do Estado para o mercado, indivíduos e famílias (Behring, 2003), encarando-se os assistentes sociais como administradores de “ [...] convénios, de acordo com a estratégia dominante de administrar

---

<sup>3</sup> Somente no final dos anos 70, as indicações neoliberais (como: rompimento do poder dos sindicatos e controlo da moeda; moderação nos gastos sociais e regulamentações económicas; procura de estabilidade monetária; contenção com gastos sociais e restauração da taxa natural de desemprego; reforma fiscal baseada na diminuição dos impostos sobre os rendimentos mais altos; desmonte dos direitos sociais e quebra de vinculação com as políticas sociais) transformaram-se em programas de governo da social-democracia europeia, atendendo às particularidades de cada país (EUA, Inglaterra, Alemanha Ocidental, etc.), destacando-se a resistência sueca na aplicação do novo receituário e, ainda, a prossecução do neoliberalismo pela América Latina no final dos anos 80 (Behring, 2003).

problemas e recursos em vez de se prestar cuidado à população e garantir seus direitos” (Faleiros, 1997: 61).

Na verdade, atualmente, a profissão é chamada a responder a novas problemáticas, reposicionando-se no que diz respeito aos projetos societários defendidos, ficando sujeita às pressões da competitividade e do individualismo, características de um mundo contemporâneo que, nas palavras de Yamamoto (1996) *cit in* Amaro (2012), atribui um “perfil preservado à questão social”. Assiste-se aos crescentes níveis de eficácia e eficiência produtiva e de acumulação de riqueza das economias contemporâneas, independentes dos níveis de bem-estar dos cidadãos, desenvolvendo-se fenômenos crescentes de pobreza e exclusão que, por sua vez, centram a intervenção do Serviço Social em “dispositivos operativos de políticas sociais ou em projetos institucionais pré-fixados”, distanciando a profissão dos seus referenciais teórico-metodológico e ético-político (Andrade, 2001 *cit in* Amaro, 2012).

Os próprios estudos empíricos ilustradores da influência do Serviço Social sobre as políticas sociais demonstram que a relação entre ambos tende a ser marginalizada, existindo uma discrepância entre o discurso dos profissionais (refletido nos códigos de ética e nas declarações de princípios) e a sua prática (Gal e Weiss-Gal, 2013). No caso português, fazendo-se alusão a uma investigação desenvolvida por Amaro (2012), a propósito da adoção de uma postura normativa ou reflexiva em contexto institucional, um dos entrevistados refere que se se olhar para as políticas sociais atuais, estas se encontram formatadas de acordo com dispositivos, normas, manuais de procedimentos, dificultando o pensamento e ação reflexivos/ críticos dos profissionais. Por outro lado e remetendo-se ao exemplo italiano, como Campanini e Facchini (s/d) *cit in* Gal e Weiss-Gal (2013) elucidam, denota-se que os assistentes sociais priorizam e focalizam-se na dimensão individual, na relação com indivíduos e famílias, em detrimento da influência e participação na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais, alegando não conseguir assumir um grupo coerente capaz de formular respostas a nível político sabendo-se que, nesse parâmetro, a orientação política neoliberal tende a forçar o Serviço Social na direção oposta aos seus princípios e valores basilares (curiosamente note-se que, a partir de 1970, se reconheceu a ação política e coletiva do Serviço Social no apoio à resolução de problemas sociais).

Como Breton *et al* (2003) mencionam, assiste-se a um paradoxo entre o propósito e a intervenção da profissão – se por um lado, a justiça social é reconhecida como o valor que sustenta o Serviço Social, por outro a política social é menosprezada e relativizada na atuação dos assistentes sociais. Com o propósito de se entender tal situação, os autores conceitualizaram e operacionalizaram a profissão em quatro modelos que se aproximam da realidade da intervenção e que refletem a tendência de organização do Serviço Social em função de determinados fatores, destacando-se o último exemplo, conectado com a importância de se atuar em prol da justiça social, fazendo jus à política social.

No primeiro modelo construído pelos autores supracitados, as funções do Serviço Social estão tripartidas nos níveis de prática micro, meso e macro – os profissionais encaram a justiça social como uma questão estrutural, desenvolvida num nível superior/macro especificamente por analistas políticos, não existindo articulação entre as várias dimensões pelas abordagens distintas no quotidiano profissional, pelo excesso de casos a cargo de cada assistente social e pela falta de suporte organizacional e da própria profissão para a promoção da justiça social, centrando-se a atuação nos fatores custo, controlo e qualidade, envolvidos no crescente managerialismo dos serviços prestados (*ibidem*). No segundo modelo, a profissão continua a atuar em concordância com os três níveis (micro, meso e macro) que se tornam interdependentes - as oportunidades para os assistentes sociais expandirem os seus papéis e se familiarizarem com a variedade de abordagens, práticas, teorias e linguagens são limitadas, apesar de se reconhecer a importância da atuação com os indivíduos a nível micro para uma intervenção maior, na influência das políticas sociais. Já no terceiro modelo, a justiça social não é encarada de forma abstrata: as funções, competências, conhecimentos e tarefas dos assistentes sociais são comuns e detêm ligação entre os vários níveis. Sob a envolvência da prática generalista, os profissionais assumem a sua intervenção com indivíduos, famílias e pequenos grupos, desenvolvendo e organizando as comunidades e planeando o trabalho de advocacia, formulação, implementação e análise de políticas. É somente no quarto modelo que as questões relacionadas com a justiça social e, nomeadamente com o papel político da profissão, estão presentes na atuação dos profissionais em todas as suas funções, independentemente das situações colocadas.

A esse respeito, Banks (1999) afirma com veemência a urgência da profissão se tornar proativa, ativa, progressista na influência das políticas sociais, tomando a iniciativa de mudança, por exemplo na definição de assuntos a debater, apelando à inovação (ao invés

de continuar, permanentemente, na reatividade às situações e na resposta às circunstâncias colocadas, remetendo-se à tal passividade e administração de medidas de política).

As profissões sociais<sup>4</sup>, como o Serviço Social, podem procurar influenciar as políticas sociais e ser bem-sucedidas por reagir a medidas percebidas como injustas ou ineficazes, dando voz às reclamações ou prestando informações sobre o impacto das políticas sociais nos beneficiários dos serviços – tal envolve ser ativo, porém não necessariamente proativo (*ibidem*). Nesse propósito, a autora propõe ser útil categorizar a reatividade e a proatividade dos profissionais de acordo com a sua resposta ativa ou passiva face ao efeito que detêm nas políticas sociais, clarificando as seguintes posições tomadas: passivo-reativo, prendendo-se com a aceitação e a adaptação às políticas, sujeitando-se à dependência das mudanças realizadas por outrem; ativo-reativo, remetendo-se aos profissionais ativos em campanha, luta e reação contra políticas ou propostas injustas, ineficazes ou inadequadas; passivo-proativo, relacionando-se com aqueles que produzem informação ou desenvolvem investigações relevantes para a construção de políticas, correndo o risco das produções poderem ser ignoradas, consideradas benéficas ou prejudiciais; e ativo-proativo, reportando-se aos profissionais que procuram influenciar a criação de novas políticas ou a melhoria das medidas existentes através do envolvimento em campanhas para criação, por exemplo, de uma lei que puna e considere ilegal a discriminação contra pessoas com deficiência, dando direitos à proteção e à objeção de tais atos.

De semelhante opinião, Dominelli (2004) *cit in* Amaro (2012) referencia que num modelo societário de base tecnológica e capitalista, onde se aprofundam as desigualdades sociais, o desemprego, a fragmentação do laço social, a exclusão, entre outros aspetos, o Serviço Social precisa de sublinhar o seu papel de protagonista político na ação e reflexão sobre a sociedade, tendo a capacidade de imaginar novas práticas e de reinventar a utopia sem descurar o presente (como Faleiros, 2001 *cit in* Amaro, 2012 declara).

Nessa discussão, Amaro (2012) sugere mesmo a reafirmação da profissão na defesa de um ideal de justiça social, democracia e realização do potencial individual porque, no seu entender, o Serviço Social não pode abdicar da sua natureza política, enquanto campo de

---

<sup>4</sup> As profissões sociais incluem um número de grupos ocupacionais, como os assistentes sociais, envolvidos no cuidado, no controlo social, na educação informal e na advocacia de cidadãos vulneráveis, problemáticos ou desfavorecidos, com configurações distintas consoante os diferentes países europeus (Banks, 1999).

intervenção e disciplina das ciências sociais, urgindo a necessidade de enfrentar as pressões managerialistas para um «finalismo técnico e metodológico».

O que importa é ressaltar que a não participação do Serviço Social nas políticas de bem-estar é o mesmo que aderir a cortes drásticos nos programas sociais ou compactuar com o estreitamento da elegibilidade dos planos, fazendo com que só as pessoas muito pobres recebam assistência (Jansson, 1984 *cit in* Wyers, 1991). Em parte, como verificado pela exposição das mutações na contemporaneidade refletidas por Amaro (2012), a realidade traduzida por Jansson é vivida no contexto societário precisando, por isso, o Serviço Social resistir e contrariar as tendências de burocratização e managerialismo, preocupando-se com a construção de relações, com o estabelecimento de proximidade com as pessoas e com o desempenho do papel de mediador junto dos serviços e dos poderes institucionais.

Como se clarifica, o progresso em direção à justiça social requer um envolvimento direto na formulação e redefinição das políticas sociais ainda que, infelizmente, mesmo em países onde a política de bem-estar é mais avançada e os assistentes sociais têm ganho um considerável reconhecimento como prestadores de serviços, a sua presença a nível de influência na política de desenvolvimento e em programas de liderança seja dificilmente sentida (Tilburg Institute, 1989 *cit in* McDonough, 1993).

Conjuntamente, os *policy makers* que definem os contextos nos quais os assistentes sociais praticam a sua profissão, normalmente, tendem a ter formação em economia, direito, gestão e estudos políticos, subordinando o exercício do Serviço Social a fins e a regulamentos não informados e, muitas vezes, não consistentes com os objetivos e os valores profissionais, sendo as próprias decisões, suscetíveis de constituir grande impacto na vida dos cidadãos, tomadas por pessoas com pouco ou nenhum conhecimento direto das circunstâncias reais das suas situações, sem solicitação de contributos aos profissionais entendidos das realidades sociais (McDonough, 1993).

Torna-se evidente, a partir da relação direta e participada com o cidadão, a interação do Serviço Social com os diversos sistemas e subsistemas integrados no território, sendo a política identificada como “ [...] uma relação comunicacional, de negociação de poder, traduzida na tensão entre o individual e o coletivo” (Vieira, 2015: 41). A profissão é identificada como uma intervenção orientada para a mudança fundamentada em valores éticos e democráticos, onde a prática profissional é centralizada na pessoa e a política social se coloca como um desafio negocial e tensional, transversal à sociedade (*ibidem*).

A participação, necessária ao papel ativo e proativo na conceção das medidas de política que o Serviço Social é chamado a administrar, traduz-se assim numa “ [...] ação coletiva, um sistema complexo que se comporta como processo identitário, de aprendizagem, empoderamento e pertença, orientado pelos valores éticos da autodeterminação do sujeito, da liberdade, da igualdade e da justiça social” (Vieira, 2015: 199).

No mesmo propósito, Marston e McDonald (2012) argumentam o interesse da profissão atuar, na esfera política, como um intérprete e mediador de considerações concorrentes, sendo privilegiada por compreender os problemas sociais que afetam as diferentes comunidades – estas formas de fazer política, não sendo tão convenientes como as abordagens *top-down*, são mais inclusivas e consistentes de acordo com as necessidades da população, com quem os assistentes sociais estão relacionados. Segundo os autores, quadros de investigação-ação participativa, abordagens de desenvolvimento comunitário e democracia deliberativa são exemplos de um modo mais inclusivo do envolvimento dos assistentes sociais na participação e no desenvolvimento de políticas sociais sendo que, como se aprofunda no presente, as realidades organizacionais concretas são, por vezes, contra estas formas de investigação e de ação política.

### 1.3. Singularidade da *policy practice* na prossecução da justiça social

Promover a justiça social concretiza-se no maior propósito da profissão de Serviço Social – prosseguir-la de forma eficaz implica a compreensão, por parte dos assistentes sociais, do impacto das estruturas sociais e das políticas sociais sobre a situação dos cidadãos (Weiss-Gal, 2009; Weiss *et al*, 2006; Breton *et al*, 2003).

Envolvidos na facilitação do acesso das populações aos bens sociais básicos como cuidados de saúde, alimentação, habitação, educação e trabalho e no compromisso com a capacitação e emancipação das pessoas, baseado no respeito pela dignidade humana, argumenta-se que os assistentes sociais estão mais focados no desenvolvimento da autodeterminação, desvalorizando e negligenciando a proeminência da justiça social, proporcionada através da designada *policy practice* (Specht, 1990 *cit in* McDonough, 1993), traduzida na forma de intervenção profissional focada na afetação de políticas sociais de bem-estar (Jansson, 2008 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2013).

Em Portugal, por exemplo, o Serviço Social, institucionalizado no contexto ideológico e cultural do Estado Novo e marcado pela contínua necessidade de regulação ética, da

formação e do poder de creditação profissional (Branco, 2009a), permanece confinado à intervenção centrada no sujeito, promovendo a capacitação e a emancipação dos cidadãos, colaborando

“ (...) na resolução de problemas de adaptação e readaptação social dos indivíduos, grupos ou comunidades, provocados por causas de ordem social, física ou psicológica, através da mobilização de recursos internos e externos, utilizando o estudo, a interpretação e o diagnóstico em relações profissionais, individualizadas, de grupo ou de comunidade” (IEFP, 2009 *cit in* Amaro, 2012: 112; cf. APSS, 2015).

Já em Espanha, a *policy practice* encontra-se implícita no código de ética do Serviço Social pelo dever de planear, desenhar, apelar e estabelecer mudanças nas políticas sociais e nos serviços para grupos e comunidades, ainda que muitos profissionais não considerem a atividade como parte integral do seu trabalho (Martínez-Román, s/d *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2013).

De facto, a emergência da *policy practice* apresenta um desenvolvimento recente no Serviço Social. Uma das discussões que desafia continuamente a profissão e que percorre a reflexão de vários autores, como Lee (1937), Rein (1970), Chambers (1962) e Schwartz (1969), centra-se no que realmente constitui a missão dos assistentes sociais: apoiar as pessoas na aceitação e adaptação às situações sociais em que se encontram; ou ajudar e capacitar os indivíduos para alterarem a sua vivência social participando, de igual modo, na transformação de políticas<sup>5</sup> (Rein, 1970 *cit in* Wyers, 1991). São muitos os profissionais que se dividem entre as duas variantes, optando por intervenções micro/mais individualizadas ou por atuações meso e macro/mais coletivas mas, na verdade, a controvérsia trouxe na última década a instigação da profissão: a concetualização da *policy practice*, resultante da relação inequívoca do Serviço Social com a política social (*ibidem*). De acordo com Wyers (1991) que, juntamente com McDonough (1993) solicitaram o reconhecimento da atividade para o apoio dos cidadãos nos sistemas mais elevados, o impulso para o que atualmente se chama de *policy practice* começou no final de 1970 pela preocupação, por parte de alguns docentes em Serviço Social, com a ausência de conteúdo político na formação académica e na intervenção dos profissionais e com a tendência de alguns assistentes sociais considerarem as questões políticas como assuntos privados dos indivíduos, externos à responsabilidade profissional.

---

<sup>5</sup> Note-se que a Classificação Nacional das Profissões define os assistentes sociais como profissionais que “aconselham os clientes sobre assuntos sociais e questões afins, com o objetivo de ajudá-los a encontrar ou a otimizar os recursos que lhes permitam ultrapassar as dificuldades e atingir os seus objetivos” (IEFP, 2009 *cit in* Amaro, 2012: 112).

Recorde-se, como aprofundado adiante, que presentemente a falta de informação e de formação na *policy practice* deixa os licenciados em Serviço Social incertos sobre os seus conhecimentos e facilmente paralisados pelo equívoco comum de que as políticas sociais são ditadas por imperativos económicos, não podendo ser alteradas nem reformuladas com base nos contributos das profissões sociais (McDonough, 1993).

Em meados da década de 1980, Jansson (2003) *cit in* Rocha (2007) desenvolveu o primeiro conceito de *policy practice* como uma intervenção específica do Serviço Social desenhada para produzir mudanças na arena política, diferenciando-o da participação política, cívica e voluntária que compreende uma vasta gama de ações políticas que os assistentes sociais podem desenvolver como membros da sociedade em que vivem através, por exemplo, do exercício de voto em eleições, do trabalho para partidos políticos/candidatos ou pela persuasão de voto de outrem (Gal e Weiss-Gal, 2013; Fisher, 1995 *cit in* Rocha, 2007).

Para Wyers (1991), a *policy practice* não é análoga às bases de organização comunitária ou outras formas de ação social direta, uma vez que tenta integrar a prática do Serviço Social direto com a política social e não a reforma política em grande escala. Mas e como Gal e Weiss-Gal (2013) referenciam, distingue-se a *policy practice* da ação comunitária, uma vez que a atividade identifica a mudança na política social ou a contribuição para a formulação da política, enquanto a ação social comunitária considera e estimula a construção de uma comunidade, promovendo a organização das pessoas que nela estão inseridas.

Com base na argumentação dos docentes Gal e Weiss-Gal (2013) que mais abordam a temática, ao investigar-se o lugar da *policy practice* no código de ética – o documento-chave de qualquer profissão (Banks, 2006 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2013) – denota-se que o termo, explicitamente, não aparece em nenhum referencial dos diferentes países (Israel, Inglaterra, Austrália, Estados Unidos, Espanha, Itália, Rússia e Suécia) estudados pelos autores. Ao invés, os códigos de ética reiteram que o Serviço Social se envolve nas atividades que procuram influenciar as políticas, promovendo a justiça social. Especificamente nos países examinados, os assistentes sociais são necessários na contribuição para o desenvolvimento das políticas sociais (em Inglaterra), para defender as mudanças nas políticas (nos Estados Unidos), para promover políticas socialmente justas (Austrália), para influenciar a formação da política social (Rússia), para planear, desenhar, aplicar e estabelecer modificações nas políticas sociais (Espanha), para desempenhar um

papel ativo na promoção, desenvolvimento e avanço em políticas sociais integradoras (Itália) ou para apoiar e sustentar políticas que proporcionem a justiça social (Israel).

Para Gal e Weiss-Gal (2013) a *policy practice* procura, especificamente, reinterpretar a limitada aceção do compromisso do Serviço Social com a justiça social e com a mudança social, pretendendo-se expandir e aprofundar a relação da profissão com os valores a que se vincula – refere-se às atividades realizadas pelos assistentes sociais como parte integrante do seu exercício profissional em diversas áreas e tipos de prática, incidindo sobre a formulação e a implementação de novas políticas e sugerindo, conjuntamente, mudanças em medidas de política já existentes.

Como também Weiss-Gal e Peled (2009) elucidam, reforçando o supracitado, a promoção da justiça social só é possível se os assistentes sociais estiverem envolvidos na *policy practice*, denominada como “os esforços para mudar as políticas em ambientes legislativos, em organismos e comunidades através da criação de novas políticas, melhorando as já existentes ou anulando as iniciativas políticas de outras pessoas” (Jansson, 2003 *cit in* Weiss-Gal e Peled, 2009: 369; cf. Weiss *et al*, 2006). Também no parecer de Rocha (2007), a *policy practice* traduz-se numa abordagem de mudança que utiliza técnicas da prática de advocacia e da comunidade para alterar programas e políticas em vários níveis de sistemas, visando comunidades, locais (estaduais e federais, no caso concreto dos EUA), organismos diversos e tribunais, sendo concetualizada por diversos autores de diferentes formas, encarando-a como: Serviço Social político, defesa da classe, defesa política, prática comunitária, ação social, defesa legislativa, entre outras.

Percebe-se, desde já, pelo discurso proferido que a *policy practice* tem sido a face negligenciada do Serviço Social, existindo uma indefinição concreta da noção traduzindo-se, como Wyers (1991) refere, num conceito nebuloso que se suporta em posições diversas (cf. Amaro, 2012; Cummins *et al*, 2011; Rocha, 2007; McDonough, 1993). Banks (1999) argumenta mesmo, nessa discussão, que o Serviço Social se situa entre as organizações e os serviços políticos, devendo ser proativo, com iniciativa de mudança e de inovação das políticas sociais, ao invés de aceitar o *status quo*, a atitude reativa na aceitação e adaptação a medidas de política injustas e discrepantes da realidade social.

Procurando inverter a tendência, McDonough (1993) e Wyers (1991) começaram por solicitar um maior reconhecimento da intervenção da *policy practice* como um *continuum* de habilidades necessárias para que os assistentes sociais ajudassem as pessoas em níveis

de sistemas maiores. Uma vez que, também para McDonough (1993), trabalhar para a consecução do ideal de justiça social implica, sobretudo, que os assistentes sociais se posicionem ao nível da conceção e avaliação das políticas sociais, definindo a *policy practice* como o processo formal de influenciar tanto a tomada de decisão legislativa e judicial, como os padrões de eleitorado nas comunidades e organizações.

Na perspectiva da autora supracitada (igualmente referenciada por Rocha, 2007 e Amaro, 2012) existem quatro abordagens metodológicas, intituladas de estratégias por Gal e Weiss-Gal (2015), que determinam o envolvimento dos profissionais na *policy practice*: a advocacia legislativa, que tem por objetivo promover e influenciar a legislação por forma a beneficiar as populações carenciadas representadas pela profissão, recorrendo-se ao *lobbying*; a reforma através da litigação, que se refere ao uso da via judicial para supervisionar, estabelecer critérios e clarificar as formas de aplicação de medidas de política, pretendendo a proteção dos interesses de grupos sociais; a ação social que, sendo comunitária, detém como propósito a redistribuição da riqueza e a redução das desigualdades; e por último, a análise da política social, no que concerne ao seu financiamento, à sua forma de prestação, aos seus grupos beneficiários e aos seus serviços prestados que, naturalmente, contribuem para que a profissão conquiste um espaço na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, com capacidade para discernir o que se deve corrigir para a obtenção última de medidas de política mais adequadas aos seus quadros de referência.

Ainda e como abordagem alternativa mas complementar, Gal e Weiss-Gal (2015) caracterizam cinco rotas distintas de influência do processo político pelos assistentes sociais: a *policy practice* por procuração, onde os profissionais afetam as políticas sociais através de organizações autónomas e semiautónomas; a *policy practice* através de redes de recrutamento, influenciado as medidas de política pela participação direta em atividades iniciadas e organizadas por instituições sociais; a *policy practice* por via da academia, utilizando-se as universidades para a investigação, o *status* profissional e o acesso aos *policy makers* e aos *media* com o objetivo de influência das políticas; a rota da sociedade civil, onde as organizações de advocacia, os movimentos sociais e os provedores do bem-estar social servem como quadro para as atividades da *policy practice*; e a rota do informador, que se prende com a influência que o ambiente exerce sobre o envolvimento dos assistentes sociais na *policy practice*.

Cummins *et al* (2011), que partilham de idênticas aceções sobre a *policy practice* declaram que esta prática se eficaz, envolve uma aprendizagem de como se aplicam as competências (compromisso, estabelecimento de metas, planeamento, implementação e monitorização do progresso) da prática generalista aos sistemas sociais maiores, onde os resultados não se prendem com a mudança individual, mas com a modificação do sistema, das respetivas leis e condições sociais que afetam a vida de famílias e indivíduos. No entender dos autores, a *policy practice* é parte integrante da prática generalista do Serviço Social, sendo que toda a gama de atividades e papéis que os assistentes sociais desempenham ao tentar alterar sistemas maiores em benefício das comunidades, detêm como objetivo de longo prazo a criação de um ambiente social mais justo para todos os cidadãos.

Também Wyers (1991) foca a atenção à prática generalista, porque baseada tanto no nível micro como meso e macro, aumenta o desenvolvimento da *policy practice*. Reforçando a mesma posição, Rocha (2007) afirma que as políticas sociais que não detêm o contributo da comunidade falham, por isso e uma vez que os assistentes sociais estão numa posição privilegiada (situando-se nos vários níveis de intervenção), podem mediar os problemas e soluções, com vista à promoção da justiça social.

Quando se aborda a *policy practice*, na perspetiva de Jansson (2003) *cit in* Weiss-Gal e Peled (2009), importa distinguir o conceito de *policy advocacy* que, sendo parte da *policy practice* e não a sua totalidade, visa ajudar pessoas em situação de vulnerabilidade a melhorar os seus recursos e oportunidades (Jansson, 2005 *cit in* Cummins *et al*, 2011). Esta *policy advocacy*, como Cummins *et al* (2011) mencionam, acaba por ser uma das quatro atividades da própria *policy practice*, sendo as outras: avaliação e análise, construção de alianças e capacitação. Nesse intuito, percebe-se a importância da política na prática generalista: a política não é apenas matéria de discussão no apoio ao acesso das pessoas a programas e recursos, mas é identicamente relevante na ação do Serviço Social, na sua prática profissional com indivíduos, famílias, organizações e comunidades.

Reforçando o papel desafiante do Serviço Social, Cummins *et al* (2011) alertam para a influência da prática generalista no desenvolvimento da *policy practice*. Reconhecendo-se a abordagem da pessoa-no-ambiente (a relação dos indivíduos com o meio familiar, comunitário, nacional e internacional), o domínio das situações individuais dos cidadãos suporta a intervenção dos profissionais em níveis superiores/na influência de políticas, por exemplo, nos três poderes de governo (executivo, legislativo e judicial). Ou seja, através da

*policy practice*, os assistentes sociais procuram eliminar barreiras no meio ambiente dos cidadãos, criando oportunidades de desenvolvimento individual e coletivo.

Para promover a resolução de problemas nas relações humanas e o reforço da emancipação das pessoas, sendo necessária a formulação ou transformação de políticas sociais com vista ao bem-estar dos indivíduos e à mudança social, incorporam-se cinco princípios fundamentais ao desenvolvimento da *policy practice*, que se traduzem: na importância de determinar o efeito das políticas sociais na vida dos cidadãos, através da sua análise, avaliação e implementação; na relação dos serviços diretos com os esforços da reforma social, pela teoria geral dos sistemas e perspectiva da pessoa-no-ambiente; na perceção de como as políticas organizacionais definem o alcance e o limite da intervenção; na participação direta e efetiva na formulação de políticas em todos os níveis; e no aumento da justiça social e económica na distribuição de recursos no ambiente social (*ibidem*).

#### 1.3.1. Fatores na influência do Serviço Social nas políticas sociais

Parece ser concordante entre os autores que tecem considerações sobre a temática, a presença de elementos preponderantes na influência profissional na relação com as medidas de política social (cf. Lustig-Gants e Weiss-Gal, 2015; Gal e Weiss-Gal, 2015; Gal e Weiss-Gal, 2013; Amaro, 2012; Popple e Leighninger, 2011; Banks, 1999).

Segundo Lustig-Gants e Weiss-Gal (2015), a discussão sobre os fatores que impedem ou promovem o envolvimento dos assistentes sociais nas atividades políticas surgiu há três décadas, ainda que somente um número limitado de estudos empíricos se dedique, desde então, à reflexão acerca do assunto incidindo, em maior parte, sobre a participação política voluntária (através de atividades de política partidária, expressão de voto em eleições, trabalho voluntário para partidos políticos ou exercício de candidatura a cargos políticos), não relacionada com a concretização dos objetivos profissionais.

De facto, a *policy practice* descreve o papel do Serviço Social na arena política que, entre outras atividades, inclui: aconselhar ou fazer *lobbying* aos *policymakers*, relativamente a questões políticas que envolvam o domínio organizacional ou os grupos de beneficiários dos serviços; ensinar competências de advocacia aos cidadãos; analisar problemas sociais ou políticos em níveis organizacionais, locais ou governamentais; ou fornecer testemunhos em comités legislativos (Lustig-Gants e Weiss-Gal, 2015 e Gal e Weiss-Gal, 2015).

Nesse contexto, os autores supracitados apresentam um modelo conceitual, que explica os motivos pelos quais os assistentes sociais se envolvem na *policy practice* e a forma como estes tendem a intervir no processo político, assente em três componentes essenciais: a oportunidade, referindo-se ao grau em que as instituições de formulação de políticas são acessíveis aos profissionais de Serviço Social que, por sua vez, procuram influenciar o processo político; a facilitação, prendendo-se com o grau em que o contexto organizacional de trabalho dos profissionais permite encorajar e facilitar a aderência à *policy practice*; e a motivação (interna e externa) no envolvimento na atividade, relacionada com a socialização profissional, as características individuais e os valores dos assistentes sociais (*ibidem*). Como exemplo, o parlamento israelita concede um acesso relativo aos comités legislativos dos membros da sociedade e, em particular, aos *stakeholders* e profissionais com conhecimento em áreas específicas – os funcionários públicos são, mesmo, convidados a participar em reuniões relativas à sua área de responsabilidade (Lustig-Gants e Weiss-Gal, 2015).

Na lógica de Gal e Weiss-Gal (2013), existem fatores que podem influenciar o envolvimento dos assistentes sociais na *policy practice* e que, complementarmente, se relacionam e, em parte, aprofundam as três componentes (oportunidade, facilitação e motivação) enunciadas anteriormente. Para os autores, o contexto sociopolítico marcado por fortes fenómenos contemporâneos, a própria profissão de Serviço Social no que diz respeito ao seu estatuto organizacional, à sua capacidade organizacional e à formação académica, o ambiente de trabalho onde os profissionais exercem funções e as características e perceções individuais dos assistentes sociais podem ser aspetos condicionantes/inibidores ou estimulantes do reconhecimento e adesão à *policy practice*. Nesse intuito e como desenrolado *a posteriori*, Popple e Leighninger (2011) fazem referência aos modelos de intervenção profissional utilizados ao longo das últimas décadas, baseados no mercado ou na política social, com influência na prossecução dos valores basilares do Serviço Social.

No entender de Banks (1999), cujas considerações são análogas às anteriores, não incluindo a relação direta com a situação social e política das sociedades, a autora relaciona a realização efetiva da *policy practice* com o próprio Serviço Social e as entidades com que estabelece relação, ou seja, prendendo-se com o compromisso individual dos profissionais, a natureza e valores das instituições de trabalho, a essência e

definição da profissão no país investigado e a credibilidade dos assistentes sociais perante os *policy makers*.

Já pela comunicação de Amaro (2012), dirigindo-se concretamente para o caso português, percebe-se que a frágil consciência da *policy practice* da profissão poderá estar associada a vários aspetos, entre eles: a confusão entre a esfera política do Serviço Social e a política partidária (como igualmente Gal e Weiss-Gal, 2013 mencionam); a recusa de uma posição militante por se associar a outros tipos de agir social; a falta de cultura; a ausência de cultura política de grande parte dos assistentes sociais que dificulta a compreensão da conceção e alcance da sua *policy practice*; e, ainda, a ação da própria cultura organizacional que influencia os profissionais para que ajam conforme o que está instituído, sem colocarem questionamentos ou refletirem criticamente. Amaro (2012) introduz também outro fator que se associa à fraca consciência política – a lacuna na formação e que é contemplada por outros autores, como Wyers (1991) e Weiss *et al* (2006), que referenciam que o programa de estudos de várias escolas de Serviço Social pode ser insuficiente para atender às exigências do conceito de *policy practice*.

### 1.3.2. Contributo-chave da formação académica para o envolvimento na *policy practice*

Num debate encetado por Flexner (2001,1915) *cit in* Amaro (2012) e Popple e Leighninger (2011) sobre a consideração do Serviço Social como profissão, atualmente ainda se torna discutível e alvo de reflexão se se está perante um saber de pleno sentido ou apenas uma prática profissionalizada, porque o facto do Serviço Social se assumir como mediador entre os diferentes domínios profissionais e se operacionalizar em diferentes campos de intervenção, torna o seu objeto vago e difícil de especificar, complexificando o seu reconhecimento enquanto profissão.

A verdade é que constituindo-se numa prática que exige uma formação especializada e específica de nível superior, corresponde a um trabalho reconhecido e distinguido de outros, integra-se no movimento societário geral de criação de grupos ocupacionais, tem um papel social atribuído e reconhecido publicamente e é-lhe imputado um sistema de valores aceite e com responsabilidade moral, correspondendo às expectativas atribuídas e sendo genericamente considerado como competente e eficaz (Payne, 1996 *cit in* Amaro, 2012).

Ainda assim e como o autor supracitado aponta, parece perdurar na própria formação um sentimento de inespecificidade epistemológica do Serviço Social associado a uma intervenção orientada para o indivíduo contraposta a uma atuação de direção política, que conduz a uma posição de subalternidade deste campo e que se baseia na centralidade da prática profissional no cidadão e na sua adaptação ao meio, fazendo-se jus à visão individualista-reformista identificada por Malcolm Payne, centrada nas correntes funcionalistas (*ibidem*).

Como se reforça, não se deverá insistir numa delimitação da prática profissional por níveis de intervenção, devendo ser o assistente social “ [...] 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; cf. Cummins *et al*, 2011 e Breton *et al*, 2003).

Na generalidade internacional, a inclusão da *policy practice* no programa de formação curricular em Serviço Social é mínima, relacionando-se diretamente com os contextos sociopolíticos<sup>6</sup> vigentes nos vários países e, por outro lado, com o pouco interesse demonstrado pelos estudantes no envolvimento com este tipo de prática ou com a própria mudança social (Gal e Weiss-Gal, 2013; Weiss *et al*, 2006).

De facto, são notórios os obstáculos ao prosseguimento desta forma de intervenção que, por sua vez, condicionam o desenvolvimento sustentável do propósito da profissão – a falta “crónica” de docentes com experiência em política social e atuação direta na *policy practice* (Wyers, 1991), a divisão estrutural da intervenção nas diversas escolas entre a micro e a macro prática, bem como a lacuna na formação especializada obriga os estudantes a escolherem entre os vários níveis de atuação, fomentando-se a ilusão de que estes não se interrelacionam e colocando, portanto, a *policy practice* como a face continuamente negligenciada da profissão (Zlotnik, 2012; Heidemann *et al*, 2011; Fisher e Karger, 1997, Schneider e Netting, 1999 e Mendes, 2003a *cit in* Weiss *et al*, 2006).

Em Portugal, apesar das conquistas no reconhecimento da licenciatura e na criação de carreira técnica superior específica do Serviço Social, a falta de consciência coletiva da categoria, a frágil articulação da teoria com a prática e o fosso entre o discurso dos

---

<sup>6</sup> Em Portugal, no período 1974/1976, enfatizou-se a dimensão sociopolítica sobre as componentes científica e técnica e a rutura com o trabalho institucional em favor das metodologias de ação coletiva e ação política junto dos movimentos sociais e de base popular (Branco, 2009a).

acadêmicos e o discurso dos profissionais conduz a um obscurantismo identitário, conceptual, teórico e científico no Serviço Social (Amaro, 2012). A fraca socialização dos profissionais com a produção académica e a escassa literatura produzida a nível nacional que se orienta, sobretudo, para as áreas específicas da intervenção profissional, descurando a importância em abordar os próprios fundamentos, encaminha às fragilidades da formação, responsáveis por algum sentimento de insegurança, desconforto e incerteza, criando áreas de vazio e silêncio que impedem a constituição de uma identidade sólida, positiva e mobilizadora do corpo profissional – emerge a necessidade de uma consistente produção académica, por via dos processos de qualificação e do trabalho desenvolvido nos centros de investigação (*ibidem*).

Na formação académica em Serviço Social, torna-se portanto urgente a sensibilização e a predisposição dos estudantes para o (re) conhecimento da política social e emergente a percepção da relação intrínseca entre os problemas individuais de cada cidadão e as implicações destes na definição, avaliação e administração das políticas sociais de uma sociedade (Heidemann *et al*, 2011; Fisher, 1995, McNutt, 1995, Rocha e Johnson, 1997, Hoefler, 1999, Lynn, 1999, Raber e Richter, 1999, Moore e Johnston, 2002 e Crawley, 2003 *cit in* Weiss *et al*, 2006). Concordantemente, como Zlotnik (2012) expõe, para um profissional que administra as políticas sociais, interessa perceber que impacto é que essas medidas produzem nos indivíduos e nas famílias imperando, similarmente, na academia a necessidade de estimular-se o diálogo entres os docentes de Serviço Social, que preparam os alunos para a prossecução da *policy practice*, com o objetivo maior destes se considerarem atores políticos, com influência direta nas políticas que aplicam na sua intervenção tomando, paralelamente, uma posição profissional mediante a atividade política que executam.

A título exemplificativo, em países como os EUA e a Austrália procura-se, desde já, uma acreditação formal que incorpore a abordagem e o estudo da política social no plano curricular em Serviço Social (*Council on Social Work Education* [CSWE], 2001 e Pawar, 2004 *cit in* Weiss *et al*, 2006). No mesmo sentido, também Hoefler (1999) *cit in* Heidemann *et al* (2011) destaca um modelo de 2º ciclo de estudos académicos (mestrado), descrito como “O Serviço Social e as Iniciativas Políticas”, que combina a política e a formação dos assistentes sociais com campos de prática sobre legislação estadual.

Como se referencia, a partir da avaliação de pequenas experiências como as citadas acima, percebe-se que, futuramente, os alunos estarão mais propensos a envolver-se em atividades políticas, a valorizar as competências políticas, a ser capazes de interpretar as medidas de políticas sociais e a encarar-se, a si próprios, como praticantes políticos (Heidemann *et al*, 2011), tornando-se igualmente imprescindível que se envolvam na mudança social e, portanto, na *policy practice*, após a conclusão dos estudos universitários (Saulnier, 2000).

A verdade é que, apesar do crescente interesse no ensino da política social e da formação na *policy practice*, continua ausente uma estrutura conceitual para uma discussão diferenciada no ensino da política na profissão de Serviço Social (Gordon, 1994, Rocha e Johnson, 1997, Adams, 2004, Pawar, 2004, Burgess e Taylor, 2005 *cit in* Weiss *et al*, 2006), bem como se denota a ausência de informação na literatura da profissão sobre as técnicas educacionais de envolvimento e intervenção nas políticas sociais (Saulnier, 2000).

Numa investigação realizada nos EUA, questionados sobre o nível de envolvimento cívico e literacia cívica, os estudantes de Serviço Social argumentam desconhecer os conceitos básicos na elaboração de políticas governamentais, demonstrando dificuldade em pensar em ser ativos na influência de medidas de política dedicando-se, em maior grau, ao voluntariado em serviços sociais e humanitários apelando-se, por isso, à necessidade de conexão entre o sistema político e o ser ativo no âmbito das políticas sociais (Hoefler, 2015).

Notoriamente, preponderam determinados dilemas à formação dos assistentes sociais, baseada na *policy practice*, dificultando-se a persecução dos seus valores éticos, dando-se como exemplo: o risco e as implicações negativas do envolvimento dos profissionais em atividades e a toma de posições políticas, confundindo-se a *policy practice* com a participação política cívica (cf. Gal e Weiss-Gal, 2013; Amaro, 2012); a carência de envolvimento político dos assistentes sociais, não menosprezando a perspetiva generalista da pessoa-no-ambiente (Hare, 2004 *cit in* Weiss *et al*, 2006) e a ausência de sensibilização dos estudantes para a relação política; a insuficiência no ensino dos futuros profissionais quanto à análise crítica sobre as políticas sociais e à forma como funcionam os sistemas (estruturas políticas, ideologias, processos de formulação política e conhecimento do Estado-Providência); e a menoridade de assistentes sociais que encaram a *policy practice* uma prática intrínseca à intervenção (cf. Saulnier, 2000; McDonough, 1993; Wyers, 1991).

Para além do acima enunciado, Zlotnik (2012) elenca identicamente algumas lacunas na formação em Serviço Social: marginalização da *policy practice*, incluída na macro intervenção, dando-se maior enfoque à gestão, administração e organização comunitária; diversidade de designações para a macro atuação, remetendo à falta de clareza e consistência do conteúdo macro na formação dos estudantes; dificuldade na aquisição de competências para a influência da mudança, incluindo a compreensão, análise e desenvolvimento de orçamentos (importância da utilização dos meios de comunicação e criação efetiva de infográficos, que ainda se menospreza); plano curricular focado na informação necessária para os exames de equivalência ao grau de licenciatura, sem inclusão da atividade; disciplinas curriculares de política lecionadas por docentes, nem sempre com competência e conhecimento sobre a *policy practice*; ausência de envolvimento organizado entre os profissionais que realizam a atividade; enfoque nas experiências laboratoriais e competência na intervenção individual, ao invés de se possibilitar conjuntamente a aprendizagem sobre a *policy practice*.

Nesse propósito e concordantemente com o autor acima proferido, Weiss *et al* (2006) relembram a predominância de uma heterogeneidade nos conteúdos dos planos curriculares dos cursos em Serviço Social, não somente pela existência de divergências entre países, mas igualmente pela falta de acordo sobre a definição exata de política social, uma vez que esta abrange um número limitado de domínios como a segurança social, a saúde, a assistência social, conduzindo a um estreitamento de assuntos, que se concentram sobre tais especialidades da atividade política (se, no entanto, a definição for alargada e incluir domínios de políticas adicionais, como a educação, a habitação, o transporte, o ambiente, ou atividades recreativas, há um impacto maior sobre as matérias lecionadas).

Dados empíricos sobre os conteúdos de política social na formação em Serviço Social são raros (Gal e Weiss, 2000 e Mendes, 2003a *cit in* Weiss *et al*, 2006). Ainda assim, num levantamento detalhado sobre os assuntos versados nos cursos de Serviço Social em escolas australianas, Pawar (2004) *cit in* Weiss *et al* (2006) identificou seis amplas categorias:

- Cursos que possibilitavam, principalmente, introduções ao campo e ofereciam uma compreensão conceitual da política social, fornecendo uma definição mais clara e discutindo a sua relevância para a profissão;

- Teoricamente, cursos que forneciam as teorias sociais que serviam de base para a política social. O conteúdo desses cursos incluía teorias extraídas da ideologia política e económica, filosofia e feminismo;
- O processo de decisão política é uma terceira categoria de conteúdo principal. Cursos deste tipo incluem, normalmente, modelos básicos de formulação de políticas e ensinam a lidar com o papel das instituições políticas e administrativas que desempenham relevância no processo de tomada de deliberações;
- Tópicos baseados em temas como a saúde, a incapacidade, a habitação, o grupo de mulheres e crianças, a pobreza e o desemprego constituem-se outra grande categoria de conteúdo em política social;
- Análise política é outro tema importante, cujos cursos oferecem quadros e ferramentas analíticas necessárias para efetuar este tipo de investigação;
- O histórico desenvolvimento da política social e do Estado Social concretizam-se noutras matérias fundamentais na lecionação dos cursos de Serviço Social;
- Adicionalmente e com menor frequência, estudam-se conteúdos relacionados com economia, reformas em curso (privatização, managerialismo, etc.), implementação política, política comparativa e avaliação de medidas.

Na educação em Serviço Social, interessa dar importância aos métodos que enfatizam a relevância da política social na prática profissional e na atuação direta, em particular – considera-se imperativo que os docentes adotem métodos de ensino que sublinhem a proeminência do conhecimento da política social para intervenções mais generalistas ou mais individualizadas (Gordon, 1994, Powell e Causby, 1994, Starr *et al*, 1999, Mendes, 2003a e Adams, 2004 *cit in* Weiss *et al*, 2006; Saulnier, 2000). Nessa discussão, importa não menosprezar a proeminência em testar modelos, compreender como se pode ter sucesso na influência de políticas sociais, entendendo como são formuladas – quem e como é envolvido, onde começa a sua implicação, o que mantém as medidas, como reagir a derrotas e a retrocessos (Hoefler, 2015).

Paralelamente, outro dos temas-chave referenciado pelos autores prende-se com o facto do ensino da política social dever assumir a forma de aprendizagem ativa, empregando métodos de instrução experienciais sobre o aluno – tal pressupõe que, em contraste às formas mais passivas de ensino, os discentes tenham experiência prática e envolvimento ativo na análise, discussão e implementação dos conteúdos nos cursos de Serviço Social

(Rocha e Johnston, 1997, Fitzgerald e McNutt, 1999, Hoefler, 1999, Raber e Richter, 1999, Rocha, 2000, Saulnier, 2000, Keller *et al*, 2001, Moore e Johnson, 2002, Zubrzycki e McArthur, 2004, Burgess e Young, 2005 *cit in* Weiss *et al*, 2006). Nesse aspeto, Saulnier (2000) faz alusão ao objetivo primordial de se ensinar os estudantes de Serviço Social a desenvolver três áreas cruciais: competências de análise política; capacidades de intervenção política; e o compromisso de envolvimento profissional na mudança política. Heidemann *et al* (2011) afirmam ser imprescindível uma nova abordagem de formação para que os assistentes sociais, habilmente, se envolvam nas mudanças da política social para a resolução dos crescentes problemas económicos, sociais e culturais que afetam os cidadãos, precisando também os alunos de realizar plenamente a ligação entre as situações das pessoas que recorrem aos serviços e as políticas que os influenciam, considerando a *policy practice* uma parte integral da atuação profissional, não importando a sua configuração ou especialização. Com o objetivo de não se desenvolver somente a teoria, fornecendo igualmente as competências necessárias para a prática, os autores criaram uma abordagem inovadora para o envolvimento dos assistentes sociais nas políticas sociais, baseada em três aspetos cruciais: praticar a política; prosseguir a mudança e promover a justiça social. Prosseguir as três componentes mencionadas implica identificar e analisar os problemas sociais, desenvolver soluções políticas e compreender as disposições das políticas sociais e os seus efeitos nas situações respeitando-se, para isso, oito etapas essenciais: foco e prática numa nova abordagem, fazendo-se uma avaliação diagnóstica para perceção dos investimentos e recursos; escolha duma solução específica para determinando problema; identificação da liderança e construção de uma equipa de instrutores com envolvimento e colaboração no planeamento, preparação, implementação, avaliação e revisão de ações; desenho de um curso e conceção de um programa de estudos, identificando objetivos e atividades; desenvolvimento de uma estratégia multifacetada para suporte da intervenção; implementação da estratégia; avaliação, com base nos conhecimentos, competências e perceções dos estudantes e na antecipação da agenda política sobre o problema selecionado; reflexão e revisão, determinando o que funciona e o que necessita de alteração, envolvendo os *stakeholders* (estudantes, instrutores, administradores, parceiros de campanhas e, curiosamente, a rede *alumni* de antigos alunos).

Regista-se um volume crescente de literatura que relata o ensino da política social de acordo com métodos académicos que influenciam os estudantes na prossecução deste tipo de atuação, tais como: exigência no planeamento e implementação de um projeto de *policy practice* como parte de uma estratégia de intervenção; preparação de um comunicado escrito ou de um testemunho legislativo; redação de um artigo jornalístico; participação em grupos de tarefa onde as questões são discutidas com base na análise da literatura e das considerações dos profissionais dos serviços; realização da *advocacy* nas instituições; tomada de reações face a documentos políticos orientadores e iniciativas políticas de decisores; participação e experiência em debates organizados; simulação de deliberações de *policy makers*; e preparação/domínio na análise de documentos políticos (Rocha e Johnson, 1997, Hoefler, 1999, Kasper e Wiegard, 1999, Raber e Richter, 1999, Rocha, 2000, Keller *et al*, 2001 *cit in* Weiss *et al*, 2006; Saulnier, 2000).

De facto e como representado, os estudantes de Serviço Social podem participar no processo político: como agentes de mudança no seu ambiente de trabalho, focados na melhoria de políticas nas instituições onde desempenham funções; como agentes de mudança externa ao seu local de emprego ou de estágio, por exemplo, testemunhando em audiências e advogando para populações marginalizadas ou participando em movimentos de mudança social; como especialistas em política, fornecendo a perspetiva do Serviço Social sobre questões comunitárias e legislativas; como condutas políticas, implementando e comentando os efeitos da política e fornecendo *feedback* aos *policy makers* em organizações ou níveis superiores (Saulnier, 2000).

Com base na literatura desenvolvida acerca do assunto, Weiss *et al* (2006) propõem um programa curricular em Serviço Social para o ensino e aprendizagem da política social, baseado em duas assunções:

- Consideração do envolvimento político, definido como parte integrante da prática profissional – a implicação dos assistentes sociais na arena política é crucial para o cumprimento dos valores da profissão, como igualmente retratado na abordagem generalista/pessoa-no-ambiente; a política social deve constar da formação geral e não se limitar a uma pequena minoria de estudantes de Serviço Social que pretendam exercer a *policy practice*;
- Rejeição da neutralidade, isenta de valores, no ensino da política social – na aprendizagem da profissão, os princípios e os objetivos específicos devem ser

estimulados pelos docentes, bem como a expressão do ponto de vista dos alunos sobre as questões envoltas na política social e de relevância direta para o Serviço Social.

Ainda, três diretrizes adicionais são apontadas pelos autores supracitados como relevantes para o plano curricular sugerido:

- Um nível aceitável de formação em política social não necessita de se basear em todos os conteúdos que são incluídos no próprio domínio (as matérias dos programas de ensino, inevitavelmente, são adaptadas às áreas de interesse e à capacidade dos seus membros);
- Métodos de ensino eficazes devem ser adotados na investigação sobre a aprendizagem de adultos e em cursos que envolvam a política social;
- Investimento no *staff* das escolas de Serviço Social (a academia deve procurar ter profissionais com conhecimento e experiência em política social e na *policy practice*, de modo a integrar este tipo de prática nas formas mais tradicionais de atuação da profissão).

De acordo com a abordagem de Weiss *et al* (2006), a utilização e prosseguimento do programa curricular acima representado permite identificar ainda três categorias de efeitos conseguidos na formação em Serviço Social:

- Resultados iniciais que proporcionam aos alunos uma base sólida de uma ampla gama de conhecimentos, competências analíticas e valores (entendimento factual em domínios relacionados com a estrutura e a política social, consciência das dimensões relacionais entre a política social e os objetivos e valores da profissão, capacidade para a realização de um exame crítico da política social e do seu impacto e os valores, interesses e forças que a influenciam);
- Resultados intermédios que permitem aos discentes aprimorar as suas competências na *policy practice* e a sua compreensão das complexidades e implicações e necessidades da estrutura social e da política social (estes efeitos procuram, sobretudo, aumentar a sensação de auto-eficácia dos estudantes para se envolverem na *policy practice* e fortalecerem o seu compromisso com a mudança social e prosseguimento da justiça social);

- Resultados finais que potenciem estudantes capazes de incorporar *insights* sobre o impacto das políticas e ambiente social sobre os cidadãos, beneficiários dos serviços nas suas avaliações e intervenções.

No parecer dos autores mencionados, a formação académica em Serviço Social, privilegiando a investigação e o prosseguimento e análise da *policy practice*, carece de incluir no seu plano curricular, para além dos itens anteriormente referenciados, uma reflexão sobre os seguintes aspetos:

- Introdução à política social – definição geral de política social e do Estado de bem-estar, análise genérica do desenvolvimento histórico dos Estados-providência e apresentação das ideologias sociais, proporcionando aos alunos uma panóplia de conceitos básicos de política social, como pobreza, descentralização, mercantilização, desemprego, apoios pecuniários e em espécie, privatização e setores de bem-estar (Estado, setor lucrativo e não-lucrativo), sistema de segurança social, assistência social, cuidados comunitários, etc.;
- Exame do Estado de bem-estar – pesquisa aprofundada do desenvolvimento histórico e dos contornos contemporâneos dos Estados, bem como das tendências dominantes da política social moderna (“*welfare-to-work*”, privatização, devolução, sensibilidade ao género, crescimento do setor da economia social);
- Investigação dos programas da segurança social, específicos para os vários grupos de população-alvo e perceção do papel do sistema na sociedade e das suas implicações na situação dos beneficiários;
- Estudo do progresso histórico da assistência social, do papel dos serviços sociais, em particular das entidades locais e da natureza das instituições oferecidas pela comunidade a vários grupos de população;
- Conhecimento dos campos específicos da política social – habitação, saúde, educação, etc. –, aprendizagem e análise crítica da política;
- Apropriação das teorias basilares da *policy practice* e das competências concretas requeridas para o envolvimento neste tipo de prática, que pressupõem uma análise do código de ética profissional e identificação dos parâmetros que exigem a ligação ativa na formulação de políticas sociais.

Em sùmula, a implementação de um programa curricular na formação em Serviço Social que assente na aprendizagem da *policy practice* contribui para a produção de graduados

capazes de integrar o seu conhecimento sobre o impacto da estrutura social e da política social na vida dos cidadãos, beneficiários da sua intervenção, assim como proporciona o envolvimento na *policy practice* como parte integrante das suas atividades profissionais. Concretizar o ideal de justiça social fornece legitimidade ética para a *policy practice* do Serviço Social - se a política social e o Serviço Social estiverem integrados, emerge uma profissão mais forte, concretizadora dos princípios vinculados no código de ética (Wyers, 1991).

## 2. *Policy Practice* – a atividade principal do Serviço Social na influência das políticas sociais

O surgimento dos sistemas de bem-estar nas democracias liberais conduziu ao esforço pragmático de sustentação de um equilíbrio entre as forças da liberdade e a equidade (Marshall, 1965 e Jones, 1985 *cit in* McDonough, 1993). Portanto não é surpreendente que o Serviço Social, profissão desenvolvida nos parâmetros dos Estados sociais, defina os seus valores de acordo com a justiça social e a autodeterminação (Rawls's, 1971 e Levy, 1976 *cit in* McDonough, 1993).

De facto, promover a justiça social implica o envolvimento dos assistentes sociais na prossecução da *policy practice* (Gal e Weiss-Gal, 2013), consistindo essa atividade nos esforços dos profissionais para a criação e/ou alteração e/ou redefinição de políticas sociais no meio legislativo, em instituições e em comunidades locais, com o objetivo principal de colmatar problemas sociais (ex.: desigualdade, discriminação, injustiça social) e de modificar a forma como determinadas organizações encaram as situações, fazendo alusão a fenómenos como a fragmentação e a menor acessibilidade por parte dos beneficiários dos serviços (Jansson, 2003).

De acordo com Weiss-Gal e Levin (2010), influenciar as políticas de bem-estar social considera-se uma questão crucial entre os assistentes sociais, encontrando-se manifesta em alguns códigos de ética internacionais (cf. *British Association of Social Workers, International Association of Schools of Social Work, National Association of Social Workers*), em definições profissionais (cf. *Council on Social Work Education*) e em organizações internacionais (cf. *International Federation of Social Workers*). Sendo, segundo as autoras, identicamente suportada entre assistentes sociais e docentes de Serviço Social, em países como os EUA (Jansson, 1990; McDonough, 1993), o Canadá (Dudziak e Coates, 2004), a Austrália (Gibbons e Gray, 2005), o Reino Unido (Dominelli, 2004), a África do Sul (Mazibuko, 1996) e Israel (Gal e Weiss-Gal, 2013).

Focando a variedade de tarefas da *policy practice* – configuração da agenda, colocando iniciativas políticas no encargo de trabalhos dos *policy makers*; análise das causas, da natureza e da prevalência de problemas sociais; elaboração de propostas, formulando soluções ou respostas para situações específicas; promulgação política, tentando a aprovação de políticas; implementação política, identificando os fatores que melhoram a aplicação de medidas ou que orientam para a implementação inadequada destas; avaliação

política, procurando a obtenção de dados acerca do desempenho das políticas implementadas – concerne elucidar que alguns assistentes sociais se tornaram, oficialmente, *policy makers* na defesa dos direitos, dentro ou fora do poder governamental (Marston e McDonald, 2012).

Daí que, complementarmente, Cummins *et al* (2011) manifestem a importância de aplicar as competências da prática generalista à realização da *policy practice*: de compromisso, para o desenvolvimento de relações de confiança com legisladores, políticos, *lobbyists*, grupos de representação e outros atores políticos; de avaliação, usadas pelos assistentes sociais para entendimento da pessoa no seu ambiente, aplicando configurações macro onde se identificam os pontos fortes de mudança e a necessidade de recursos e de oportunidades para a intervenção; de comunicação, essenciais para se estabelecer e manter relações com os indivíduos e as suas famílias; de resolução de problemas e de negociação, utilizando a pressão e a persistência como mais-valias na articulação e mediação de relações; e de redes de colaboração, para percepção dos recursos, serviços envolventes, criando-se aliados para o suporte e apoio de posteriores iniciativas legislativas.

Fazendo-se alusão às três características primordiais da *policy practice*, importa não descuidar o seguinte: todos os assistentes sociais, não somente um menor número de especialistas, devem estar envolvidos na *policy practice*, independentemente do foco das atividades ou do campo de prática (direto ou indireto), procurando incorporar este tipo de atuação no seu repertório de estratégias de intervenção; a atividade enunciada visa influenciar a política de bem-estar social, consoante os diferentes níveis de intervenção profissional e os meios nacional e internacional; a mesma, compreende as atividades realizadas em ambientes de trabalho profissional, não incluindo a participação cívica voluntária em outros cenários – procura atingir medidas de política diretamente relevantes para os grupos de população com que os profissionais se envolvem, não abrangendo a participação política como cidadãos comuns (Weiss-Gal e Levin, 2010).

Reforçando, interessa esclarecer que os assistentes sociais não precisam de exercer um cargo político ou manter posições de poder para afetar as políticas (Cummins *et al*, 2011). Os profissionais têm as competências (conceitos, valores e crenças) e as perspectivas necessárias para influenciar o processo de formulação de políticas, relacionadas com a história do Serviço Social e com a experiência na relação direta com os cidadãos, cuja situação é influenciada pelas medidas de política. Na perspectiva dos autores e como

sublinhado, nesse âmbito, a prática generalista estabelece uma influência direta na realização da *policy practice* porque, como se elucida, o objetivo não se prende com a mudança individual, mas com a alteração de políticas (a nível macro), para que todos os cidadãos possam ter acesso aos recursos necessários para uma vida condigna em sociedade.

A verdade é que, por vezes, não se considera o Serviço Social uma profissão ativamente envolvida na reparação das desigualdades sociais, do crescimento das desvantagens e da contínua injustiça – por tais motivos, a justiça social necessita de permanecer central na missão profissional, sendo igualmente crucial uma clarificação do espaço de atuação dos assistentes sociais no século XXI (Marston e McDonald, 2012).

Considerada, atualmente, uma atividade aparentemente limitada no âmbito da atuação profissional (Gal e Weiss-Gal, 2013), interessa não esquecer que os assistentes sociais estiveram sempre envolvidos no trabalho político, exercitando diferentes graus de discricção profissional na interpretação política do governo, dentro das limitações de recursos e normas duma variedade organizacional (Marston e McDonald, 2012).

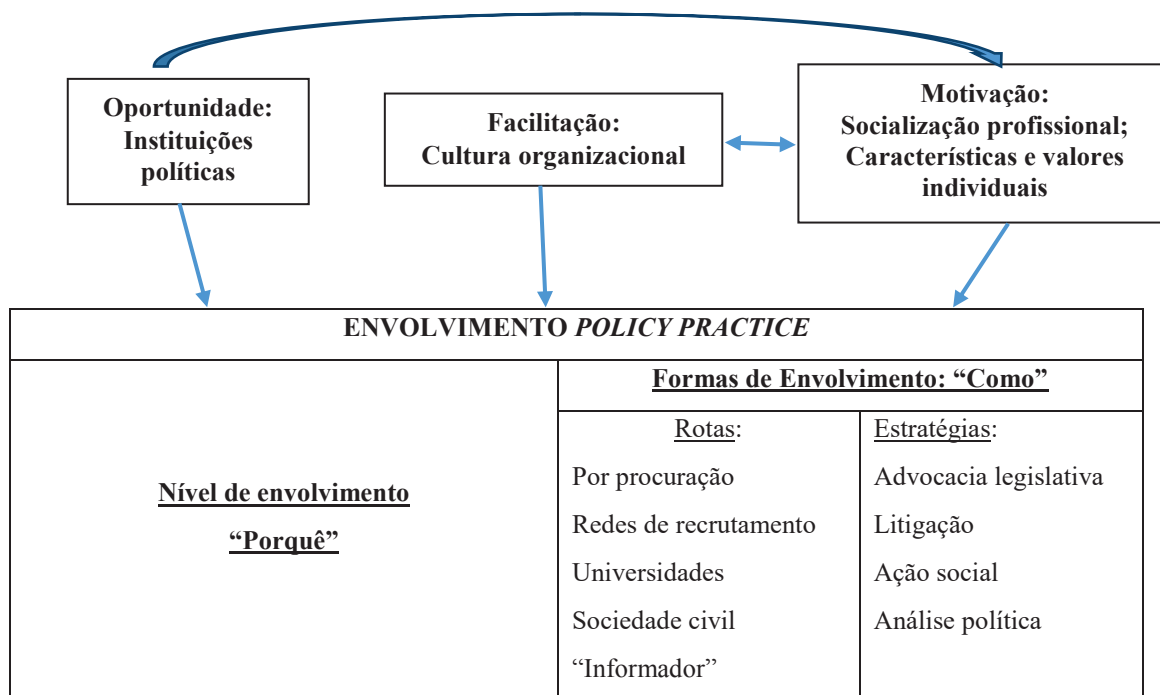
Ainda assim, denotam-se lacunas entre o discurso que encoraja o envolvimento ativo dos assistentes sociais na *policy practice* e a sua atual e real implicação no processo político (McInnis-Dittrich, 1994 e Reamer, 1993 *cit in* Weiss-Gal e Levin, 2010; McDonough, 1993). Afirma-se mesmo que os profissionais se tendem a distanciar das arenas onde a política social é formulada sendo que, por outro lado, o número de investigações que se ocupa em compreender a implicação profissional na influência de medidas de política também é limitado, dificultando uma maior compreensão (Weiss-Gal e Levin, 2010).

Percebe-se que os profissionais de Serviço Social exercem um considerável controlo sobre os meios e fins da sua prática, ainda que a sua real ligação à *policy practice* e à mudança política seja silenciada nas democracias liberais por diversos determinantes/fatores (contexto sociopolítico, profissional, organizacional, características individuais dos assistentes sociais e o próprio ambiente social onde operam), abaixo descortinados, que explicam o fraco envolvimento e implicação profissional nas políticas sociais (Gal e Weiss-Gal, 2013; Marston e McDonald, 2012; Weiss-Gal e Levin, 2010).

### 2.1. Implicação dos assistentes sociais na *policy practice*

É consensual entre os investigadores que estudam o envolvimento dos assistentes sociais na *policy practice*, com o objetivo primordial de influência das políticas sociais, a existência de fatores que facilitam ou dificultam a implicação dos profissionais na atividade que procura a prossecução da justiça social (Gal e Weiss-Gal, 2015; Lustig-Gants e Weiss-Gal, 2015; Gal e Weiss-Gal, 2013; Marston e McDonald, 2012; Popple e Leighninger, 2011; Weiss-Gal e Levin, 2010; Banks, 1999).

Nesse sentido e com base nas considerações de Gal e Weiss-Gal (2015) e Lustig-Gants e Weiss-Gal (2015), importa fazer alusão ao modelo concetual desenvolvido pelos autores que analisa os motivos de envolvimento dos profissionais de Serviço Social na *policy practice* e a forma como, efetivamente, estes colocam em prática a sua implicação na atividade. Conforme o diagrama abaixo representado, a oportunidade, a facilitação e a motivação determinam o envolvimento dos profissionais na *policy practice*, conduzindo aos níveis de relacionamento profissional e à forma como este é concebido (através de rotas e/ou estratégias metodológicas de atuação). Como se compreende, o empenho dos assistentes sociais na arena política e a forma como o concebem depende, por exemplo, do grau em que as instituições políticas são acessíveis aos profissionais e do grau em que a cultura organizacional do local de trabalho facilita esse tipo de atividade.



**Figura 1 - Modelo concetual de envolvimento do Serviço Social na *policy practice***

*Fonte: Adaptado de Gal e Weiss-Gal, 2015*

O modelo concetual, acima representado na figura 1, foca-se em três componentes distintas, mas interrelacionadas, elaborado com base em referências teóricas instigadas pelos autores, visando suscitar uma maior compreensão do envolvimento dos assistentes sociais na *policy practice* (Gal e Weiss-Gal, 2015; Lustig-Gants e Weiss-Gal, 2015).

A oportunidade prende-se com as formas (rotas e estratégias) e os níveis de *policy practice* influenciados pela estrutura e acessibilidade das instituições políticas, por exemplo: regras regentes do acesso ao Parlamento; uso de consulta; acesso aos meios de comunicação; intervenção judicial; relevância da análise política.

De facto, o processo de formulação política ocorre dentro de instituições políticas e estas determinam o grau em que esse processo é acessível aos assistentes sociais, variando de país para país – enquanto que, em algumas nações, a participação dos profissionais é concretizada, principalmente, através de organizações representativas, noutros é mais frequente por organizações da sociedade civil, pelas universidades ou mesmo pela rota do “informador”. Por outro lado, em alguns países os esforços para influenciar as políticas relacionam-se com a ação social, os recursos para a intervenção judiciária ou a utilização dos meios de comunicação social, sendo o processo de decisão política no seio das instituições legislativas, um dos principais focos da *policy practice*, porque é o lugar de primazia onde as leis que determinam a política social são adotadas.

Dando o exemplo dos EUA, o *lobbying* legislativo, estritamente regulamentado, é o método preferido adotado pelos partidos que procuram influenciar a aprovação da legislação nos níveis federal e estadual, traduzindo-se na maior forma de *policy practice* no país (Chari *et al*, 2007 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2015). Consegue-se, sobretudo, através da *policy practice* por procuração no âmbito da NASW, a nível nacional e estadual, e de organizações de *advocacy* ou coligações, dos quais os assistentes sociais fazem parte (Hartnett *et al*, 2005 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2015). Já na maioria das democracias parlamentares, o *lobbying* profissional é uma forma limitada de *advocacy*, sendo as regras parlamentares e os legados que determinam o acesso dos assistentes sociais a outras etapas do processo legislativo, em particular os comités legislativos, cruciais para o processo de formulação política (Longley e Davidson, 1998 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2015). Em países como Espanha e Israel, os comités convidam, frequentemente, os oficiais governamentais, os entendidos na matéria e os *stakeholders* (profissionais, representantes de grupos

interessados e cidadãos) a assistir às suas deliberações, proporcionando um acesso exclusivo à formulação de políticas (*ibidem*).

Num nível mais informal, a oportunidade de se realizarem encontros entre assistentes sociais, docentes de Serviço Social e decisores políticos permite a análise política e, portanto, a consecução de uma das formas de *policy practice* (Gal e Weiss-Gal, 2015).

A facilitação, por sua vez, relaciona-se com as formas e os níveis de *policy practice* influenciados pelo grau de permissão de envolvimento na atividade por parte dos locais de trabalho, tornando-se importante não menosprezar: os legados contextuais; a natureza do serviço público; a governança; o *status* dentro de hierarquias burocráticas; a cultura organizacional; e o próprio setor laboral no seu todo (Gal e Weiss-Gal, 2015). Na verdade, em países como Israel e Espanha, os assistentes sociais são empregados pelo Estado e por instituições de governo local com tendência para reproduzir a chamada “rota do informador”, anteriormente assinalada, enquanto que em outros como EUA, Suécia, Inglaterra e Rússia tal não acontece. De facto, quando a maioria dos assistentes sociais são funcionários públicos, enfrentam grandes limitações nas atividades relacionadas com a política no âmbito do seu local de trabalho comprometendo, de forma eficaz, as opções que os profissionais têm em se envolver na *policy practice* e noutras rotas mais indiretas, como a atividade por procuração ou por via de redes de recrutamento conduzindo, por vezes, a abstenção de participação nesse tipo de prática (Gal e Weiss-Gal, 2015). De igual modo, fortes hierarquias burocráticas e domínio de lideranças políticas no setor público podem dificultar o envolvimento profissional na *policy practice* (*ibidem*).

A motivação remete às formas e aos níveis de *policy practice* influenciados por recursos de motivação internos (características individuais, interesses pessoais e valores) e externos (discurso profissional, atividades de organizações, formação em Serviço Social). Os códigos de ética são componentes importantes do discurso profissional. O compromisso do Serviço Social com a mudança social e a justiça social, que se reflete nos códigos de ética, é um ponto de partida para qualquer discussão sobre a motivação dos assistentes sociais para se envolverem na *policy practice*. No entanto, é duvidoso que um compromisso formal de trabalhar para a justiça social possa servir como base motivacional poderosa para membros de uma profissão. Na verdade, investigadores de diferentes países têm afirmado que, apesar do compromisso formal com a justiça social, a tendência individualista dentro do Serviço Social e a preferência pela micro atuação à custa de intervenções sistémicas

mais amplas podem transmitir menos apoio ao envolvimento dos assistentes sociais na política social, do que o vinculado no código de ética (Koeske *et al*, 2005 e Mendes, 2013 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2015). Uma avaliação do Serviço Social num estudo transnacional revela que o grau em que o apoio à *policy practice* é incorporado dentro do discurso profissional e das atividades de organização representativa profissional diverge significativamente entre nações (Gal e Weiss-Gal, 2013). Quando o envolvimento das organizações profissionais (ex.: NASW e *Australian Association of Social Workers*) na *policy practice* ou o lugar da atividade no discurso (no caso dos EUA, Israel e Espanha) é maior, a implicação dos assistentes sociais, a nível individual, é mais prolífica (*ibidem*). Em contraste, em nações onde não se processa a situação supracitada, em países como a Itália ou a Rússia, a *policy practice* é uma atividade limitada ou praticamente inexistente (Campanini e Facchini, 2013 e Iarskaia-Smirnova e Romanov, 2013 *cit in* Gal e Weiss-Gal, 2015).

A formação em Serviço Social é um canal privilegiado para a socialização profissional, tendo um impacto sobre as atitudes, valores e preferências de futuro dos assistentes sociais – quando a política social é mais bem integrada no sistema de educação (como nos EUA, Israel, Espanha e Austrália), a *policy practice* prevalece (Gal e Weiss-Gal, 2015).

## **2.2. Rotas e abordagens metodológicas da *policy practice* às políticas sociais**

Procurando assumir o compromisso da participação na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, embora sejam conhecidas as limitações encontradas no exercício da profissão perante as funções executadas e os ambientes institucionais, são apresentadas abordagens metodológicas relevantes e que permitem uma maior influência sobre as medidas, sobretudo através da aproximação das estruturas e das redes que facilitam o acesso à decisão política.

No entender de Banks (1999), para se estabelecer relação com os *policy makers* torna-se proveitoso que a influência dos assistentes sociais possa ser exercida através de canais de comunicação e de representação e fóruns – demonstra-se a necessidade em formar coligações, alianças, redes e associações de profissionais, próximas dos beneficiários dos serviços, prestadores de cuidado, membros do público e políticos, com o principal objetivo de aumentar a consciencialização sobre as questões da política social, proporcionando momentos de mudança e inovação, por exemplo no que concerne à legislação. Interessante

será referenciar, nesse contexto, o crescimento de redes europeias, nacionais e locais que permitem a criação de grupos de interesse e de voluntários, que operam como coletivo, para a promoção do desenvolvimento comunitário colocando-o como uma estratégia para a resolução de problemas sociais e económicos e para o bem-estar social no geral (curiosamente, redes de diretores de serviços e de associações profissionais de assistentes sociais estabeleceram-se no início dos anos 90, particularmente, para assegurar a permanência de elementos da ação social no debate e reflexão europeu).

Criticados por não adotar uma atitude ativa-proativa na influência de políticas sociais, quando procuram inverter a tendência, Banks (1999) aponta que os profissionais fazem-no, principalmente, de forma direta e publicamente observável através de: campanhas protestantes, demonstrações e *lobbying*; disseminação de informações, incluindo publicitação de questões pertinentes nos *media* e fornecimento de contributos cruciais aos decisores políticos para que, com o seu poder, possam tomar ações/attitudes relevantes na política social; e/ou comissionamento, realização e divulgação de investigações elaboradas por profissionais que demonstrem a necessidade de criação de novos serviços ou a intervenção imediata perante a gravidade de determinados problemas sociais (atualmente, a investigação é uma das melhores formas dos praticantes influenciarem a política, particularmente dentro das suas instituições e comunidades).

Para Brawley (1997) e Brawley e Martinez-Brawley (1999) *cit in* Weiss-Gal e Peled (2009), os assistentes sociais devem utilizar a comunicação social não somente como um meio para divulgação da sua intervenção, mas principalmente como um método de *policy practice* para moldar conhecimentos, crenças, atitudes e comportamentos do público em geral, influenciando formadores de opinião e de políticas públicas. Os meios de comunicação social detêm um papel importante na definição da agenda pública sobre questões sociais e moldam a forma como os problemas sociais são definidos e compreendidos pelo público e pelos decisores políticos (Brown, 1985 e Alger, 1989 *cit in* Weiss-Gal e Peled, 2009). Por tal, os profissionais de Serviço Social são encorajados a utilizar esta ferramenta para delinear a resposta social adequada para os problemas sociais e grupos populacionais marginalizados e para desenvolver as competências profissionais necessárias, questionando as políticas através dos *media* (Brawley, 1997, Brawley e Martinez-Brawley, 1999, Rocha e Johnson, 1997, Lens e Gibelman, 2000, Gray *et al*, 2002, Haynes e Mickelson, 2003 e Jansson, 2003 *cit in* Weiss-Gal e Peled, 2009).

Por outro lado é possível, ainda que com maior grau de dificuldade, procurar participar indiretamente nas medidas de política social, sobretudo, a partir: da educação e da sensibilização (no desenvolvimento comunitário ou no exercício pedagógico da missão profissional) dos cidadãos, interrelacionando-os com as instituições das comunidades ou com os decisores políticos, na sua consciencialização para os problemas e na procura de soluções e abordagens inovadoras; do suporte a indivíduos que, a título exemplificativo, se juntem e criem grupos de auto-ajuda e representação em instâncias superiores, dando-se voz ativa aos cidadãos e apelando-se e sensibilizando-se à já debatida *policy advocacy* (Banks, 1999). Explanando ações indiretas dos profissionais na influência de políticas sociais, a autora mencionada faz referência ao caso holandês onde existe um regime especial para as mulheres que se encontram em estabelecimentos prisionais que enfatiza a sua reintegração e reabilitação, através da formação de grupos que, com educação, consciencialização e trabalho, se estabelecem dentro e fora das instituições, trabalhando-se a mudança, respeitando-se e desenvolvendo-se a liberdade individual através de escolhas e do fomento de competências e capacidades, influenciando-se também os decisores políticos para novas formas de trabalho, inversas a uma cultura tradicional de contenção, punição e tratamento.

Evidenciar os métodos diretos e indiretos para a *policy practice*, no entender de Banks (1999), permite pensar sobre a política social através da demonstração e da satisfação de novas áreas de necessidades e perante a eficácia de certas formas de trabalhar os problemas sociais, refletindo um processo dinâmico de mudança resultante do poder de escolha, da liberdade e da contribuição dos serviços locais/comunitários e, igualmente, baseado em reformulações de tendências e movimentos já existentes e na criação de novas direções para o aprofundamento das medidas de política, conciliadas com a justiça social.

Compreende-se, de facto, que a dimensão política é uma parte intrínseca da identidade do Serviço Social, devendo constituir um imperativo da intervenção para a consecução da justiça social. Identicamente para McDonough (1993), o desenvolvimento da *policy practice* é concretizável através da influência e da participação ativa dos assistentes sociais em processos formais de tomada de decisão política (legislativo e judiciário) e em padrões baseados num círculo eleitoral de influência (comunitário e organizacional). Nesse propósito, a autora identifica as seguintes quatro abordagens metodológicas para a realização da *policy practice*:

- Advocacia legislativa, com a pretensão de promover e influenciar a legislação de modo a beneficiar as populações carenciadas representadas pelo Serviço Social, aumentando ou facilitando o acesso a bens sociais básicos, recorrendo-se ao *lobbying* no seu exercício. Mahaffey e Hanks (1982) *cit in* McDonough (1993) frisam que os assistentes sociais devem ser treinados no *lobbying* e não deixar essa atividade ao cargo de outros especialistas, tendo importância estratégica estar atento aos calendários de projetos-lei, aos patrocínios e à utilização de audições abertas (torna-se primordial captar reações negativas propiciadas por despesas maiores e mudanças radicais na política ou quando se beneficia certos grupos de população; por exemplo, o uso estratégico de comitês abertos usando testemunhos especialistas e a cobertura dos meios de comunicação social ajuda a focalizar a atenção pública e legislativa sobre as propostas de medida de política);
- Reforma através da litigação prende-se com o uso da via judicial para supervisionar, estabelecer critérios e clarificar as formas de aplicação de medidas de política, pretendendo a proteção dos interesses dos grupos sociais. Os tribunais, com poucos recursos, tornam-se noutro dos canais para a reforma política e, portanto, são cruciais à *policy practice*, ainda que o seu papel levante fortes objeções, nomeadamente no que diz respeito aos resultados das decisões e à representatividade, alegando-se que a atividade judicial na definição de políticas contraria o princípio de divisão de poderes pelo facto dos juizes não serem representantes dos cidadãos (Mnookin, 1985 *cit in* McDonough, 1993). Importa referir que a maioria das decisões judiciais envolve a interpretação de leis, tendo o tribunal o poder de proteger os cidadãos, principalmente os grupos minoritários, contra o excesso de intromissão nos direitos individuais (note-se que os assistentes sociais que estejam envolvidos na *policy practice* necessitam do suporte de especialistas em direito – o papel do Serviço Social é importante para estabelecer a representatividade da situação, recolha e interpretação de provas, organização do apoio público, determinação de meios para prestação de contas e implementação e avaliação de resultados);
- Ação social com o objetivo principal de redistribuição da riqueza e de recursos e, conseqüente, redução das desigualdades (Gamson, 1975, Rossi, 1972 e Rothman, 1970 *cit in* McDonough, 1993);

- Análise da política social, no que concerne ao seu financiamento, à sua forma de prestação, aos seus grupos beneficiários e aos serviços prestados para que o Serviço Social conquiste um espaço no âmbito da conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, com capacidade para saber o que corrigir para obter medidas de política mais consonantes com os seus quadros de referência (Gilbert e Specht, 1986 *cit in* McDonough, 1993). Questões como a equidade na elegibilidade e a adequação na provisão de políticas estão intrinsecamente relacionadas com a prossecução da justiça social.

Como a autora supracitada faz referência, as estratégias de análise da política social são importantes para assegurar a prestação de contas na área de aplicação de medidas de política e na reforma dos programas. Por outro lado, a defesa legislativa aumenta a hipótese de promoção de políticas inovadoras, a ação social é impar no apoio de grupos desfavorecidos como parte da agenda de política social e a reforma através da litigação pode melhorar desigualdades que afetam minorias. Ainda assim e como atenta, utilizar na seleção dos problemas sociais critérios estabelecidos pela consecução da justiça social pode ser insuficiente – torna-se necessário compreender as injustiças sociais que estão na origem de determinadas situações, diagnosticando as causas e comportamentos disfuncionais, procurando os assistentes sociais assumir funções inovadoras e dinâmicas na promoção da justiça social.

De acordo com as diversas abordagens metodológicas instigadas pelos autores, para Sarah Banks (1999) as profissões sociais, como o Serviço Social, atuam na influência de políticas sociais, principalmente, através do seguinte:

- Trabalho em rede e em conexão com as diferentes instituições e políticos para construção de informações partilhadas e de alianças;
- Divulgação da intervenção realizada e da situação enfrentada pelos beneficiários dos serviços ou por comunidades em jornais, revistas, vídeos e periódicos académicos;
- Realização de investigações e sua posterior publicação;
- Apoio e suporte de grupos de população em campanhas e manifestações face à sua situação e articulação conjunta para a mudança (note-se que fazer “campanha” se conota com a ação social radical dos anos 60 e 70 e dificulta o maior envolvimento dos profissionais, embora todas as questões relativas à injustiça, pobreza ou

iniquidade devam ser reportadas e trabalhadas, neste caso, pelos assistentes sociais para uma transformação efetiva).

Como Banks (1999) elucida, a influência do Serviço Social na concepção, avaliação e redefinição de políticas sociais depende de diversos fatores, como: o compromisso individual de cada profissional – a sua ideologia, os seus valores e o seu ponto de vista relativamente à constituição do trabalho exercido (a título exemplificativo, ser cristão, socialista, feminista, anti-racista conduz a uma posição em direção à mudança, ao invés, aqueles que separam os seus valores pessoais do trabalho limitam-se à execução e à administração das políticas dos seus empregadores); a natureza e os valores da instituição onde o assistente social executa funções que podem inibir ou facilitar o desempenho de um papel proativo na influência das políticas sociais (se a organização for voluntária ou sem fins lucrativos com objetivos específicos de promoção da mudança é mais fácil assumir a proatividade do que quando o empregador se trata de uma instituição estatal local ou central, com determinada prestação de serviços ou funções de controlo); a essência da profissão e a forma como é definida (indiscutivelmente, é mais fácil trabalhar para a mudança de políticas a nível local ou regional, uma vez que pode ser esperado como parte da intervenção, atuando no conhecimento das necessidades locais da vizinhança e promovendo a igualdade e a democracia; para um assistente social torna-se uma tarefa mais difícil, uma vez que é responsável por avaliar as carências dos indivíduos e garantir a relevância, pertinência e adequabilidade dos serviços); a credibilidade perante os *policy makers* e o reconhecimento e entendimento das informações fornecidas pelos profissionais, baseadas em políticas mais próximas das realidades comunitárias.

Comparativamente à visão da autora supracitada, através do diagrama abaixo representado, verifica-se que Gal e Weiss-Gal (2013) se encontram em consonância com a abordagem explanada, recordando que o envolvimento dos profissionais de Serviço Social nas medidas de política social depende de múltiplos fatores que se relacionam entre si, variando de país para país, nomeadamente: o contexto sociopolítico em que a profissão opera; as particularidades do Serviço Social, como profissão de ciências sociais; a natureza dos ambientes de trabalho em que os assistentes sociais exercem funções; e um conjunto de características sociodemográficas e perceções individuais que, naturalmente, influenciam a sua posição e aderência.

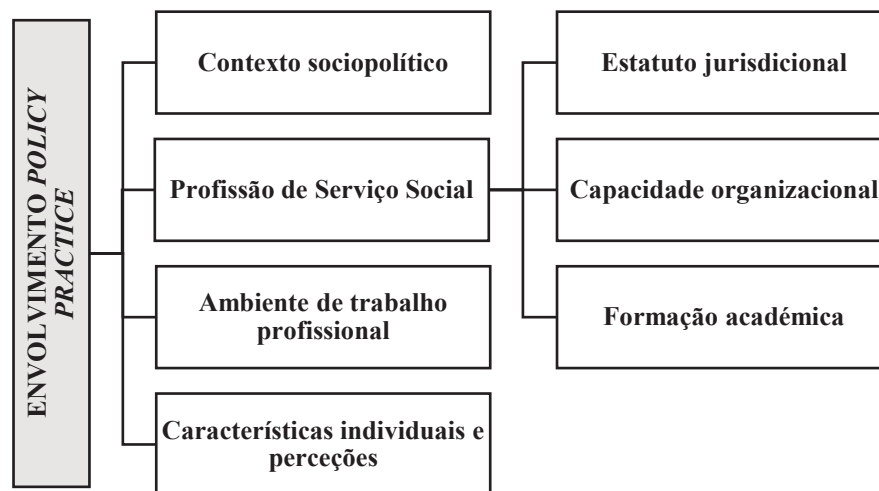


Figura 2 – Fatores determinantes no envolvimento dos assistentes sociais na *policy practice*

Fonte: Adaptado de Gal e Weiss-Gal (2013)

O contexto sociopolítico relaciona-se com a política ou o regime de bem-estar numa nação específica, com as ideologias dominantes e as suas manifestações nas políticas sociais e económicas, assim como se prende com fatores mais estruturais, como a gravidade dos problemas sociais ou os níveis de desigualdade existentes.

A profissão de Serviço Social é, por si própria, outro fator pelo qual se compreende o envolvimento dos assistentes sociais na *policy practice*. As tendências profissionais, as características da associação profissional e/ou sindical e o seu papel percebido na atividade, o alcance da *policy practice* e o seu conteúdo na formação da profissão são componentes indispensáveis para analisar a implicação do Serviço Social nas medidas de política social.

Os ambientes de trabalho dos assistentes sociais são fatores adicionais que afetam a conceção e a operacionalização da *policy practice*, as vias escolhidas pelos profissionais para procurarem influenciar as políticas e o grau em que são capazes de se comprometer com este tipo de atividade. Os tipos de organização em que os profissionais estão e que dizem respeito às normas que enformam as atividades realizadas pelos assistentes sociais e que definem a relação entre o local de exercício e a arena política, formal e específica, e a interação entre a administração e os funcionários, desempenham um papel importante no envolvimento dos profissionais de Serviço Social na *policy practice*. Por exemplo, a adoção do managerialismo como consequência da aderência aos princípios do *New Public Management* nos serviços sociais de vários países, como Inglaterra e Itália, privou os assistentes sociais de oportunidades para participar em atividades relacionadas com a

política no âmbito do seu local de trabalho. Como Gal e Weiss-Gal (2013) abordam, a *policy practice* não tem sido identificada como parte integrante das tarefas dos assistentes sociais, nem é uma atividade incentivada pelas organizações empregadoras, sendo a motivação limitada para envolvimento neste tipo de prática.

O último conjunto de fatores referenciado pelos autores dirige-se às características individuais de cada assistente social que impedem ou encorajam o envolvimento na *policy practice*. Esses aspetos podem ser agrupados em quatro categorias: características sociodemográficas; valores pessoais; autoeficácia política; e ideologias profissionais, principalmente no que concerne a percepções dos problemas sociais e a objetivos e tarefas do Serviço Social. Igualmente, a situação de emprego dos profissionais e o impacto das redes de recrutamento de profissionais são aspetos relevantes a não descurar no envolvimento dos assistentes sociais na *policy practice*.

Para Breton *et al* (2003), prosseguir o princípio de justiça social implica custos ao Serviço Social, nomeadamente: custos na partilha de poder (oportunidade e competência para influenciar a formulação e a implementação de medidas de política) que incluem a percepção diminuta do estatuto profissional, a ameaça de desprofissionalização e o consequente risco de perda de emprego, bem como o excessivo tempo em descortinar opiniões e tomar decisões; custos de parcerias com cidadãos, instituições ou movimentos sociais, porque nem todos os parceiros são produtivos ou estão devidamente sincronizados na consecução dos objetivos de justiça social; e custos de coordenação, associados às parcerias estabelecidas que sugerem a concordância em divisão de tarefas e de trabalho, partilha de informações, estabelecimento de canais efetivos de comunicação, avaliação das ligações mais produtivas, desenvolvimento de processos de tomada de decisão e criação de mecanismos para mediação de conflitos entre diferentes parceiros e conceção de processos de seleção, planeamento e mobilização da ação social para deteção de injustiças sociais.

### 2.2.1. O contexto social e político

As racionalidades organizacionais dos Estados de bem-estar reconfigurados conduzem os assistentes sociais à incompatibilidade entre a promessa de serem agentes de mudança social e a sua experiência como praticantes, tornando-se difícil para os profissionais a articulação entre a sua identidade política com a sua confiança e propósito (Marston e McDonald, 2012).

A crise do Estado-Providência e o crescimento desmedido de um capitalismo globalizado decorrente da mundialização da economia, associada ao aumento da pobreza e das desigualdades sociais, e dos efeitos de convergência que a globalização dos problemas sociais tende a produzir sobre as políticas sociais, favorece novas e complexas formas de exclusão social (Hespanha e Carapinheiro, 2001; Amaro, 2012).

O atual período de modernidade tardia, marcado pela expansão do capitalismo de mercado, associa-se a desigualdades que representam um desafio para o Serviço Social, prejudicando a possibilidade da profissão prosseguir um modelo de proteção social comprometido com o bem-estar coletivo (Marston e McDonald, 2012). A despoltização de questões, como o desemprego, a posição de pessoas em situação de sem-abrigo e a pobreza envergonhada, é facilitada pela adoção do *New Public Management* que enfatiza o discurso técnico e managerialista e desvaloriza o conhecimento profissional dos assistentes sociais e incentiva os profissionais a adotar perspectivas que minimizem as conexões entre a mudança estrutural e a manifestação de problemas individuais (Funnell, 1995 *cit in* Marston e McDonald, 2012).

A própria globalização, fenómeno que prometia conquistas de bem-estar social, económico e político para todos os povos e nações, reduziu-se a um crescente processo de financeirização, interferindo na autonomia e soberania dos Estados-nacionais e intensificando problemas de governabilidade, transformando a abertura e a liberalização dos mercados em «verdadeiros simulacros da democracia» (Simionatto, 2004). A ideia de que os Estados territoriais podem servir como *proxy* para a efetividade social não é mais plausível – as condições sociais não dependem inteiramente da constituição da política interna, mas sobretudo de orientações internacionais reféns de concepções neoliberais (Fraser, 2009 *cit in* Marston e McDonald, 2012). Como exemplo, a autora faz alusão aos fluxos de capitais crescentes, onde o trabalho é mais barato, no caso concreto da Indonésia, em que os trabalhadores produzem produtos baratos e mantêm condições de vida precárias (*ibidem*).

Emergiram e amplificaram-se situações de risco social, discutindo-se o conceito de “globalização do risco social” que se associou, entre outros, a problemas como o desemprego cíclico, a insegurança social e as migrações forçadas de famílias à procura de ocupação (Hespanha e Carapinheiro, 2001). Estes exemplos de descontinuidade, incerteza e risco traduzem a “desregulamentação” do sistema de direitos pretendida pelo

neoliberalismo, de modo a que o indivíduo sobreviva com os seus recursos, sem a proteção social pública, confinada às forças do mercado (Faleiros, 1999). Presencia-se a mercantilização dos direitos sociais e não a sua defesa, a retração do Estado de direito, a instrumentalização dos direitos pela racionalidade económica e o retrocesso na construção democrática e no exercício de cidadania (Simionatto, 2004).

Nos últimos trinta anos, assiste-se ao triunfo de uma compreensão mais individualista das relações sociais que enfraquece a ideia de responsabilidade coletiva, redesenhando a intervenção de profissões sociais como o Serviço Social e colocando em causa o conhecimento e as ações dos assistentes sociais como atores políticos, particularmente daqueles que, diretamente, procuram dissolver as injustiças sociais e influenciam as políticas públicas (Marston e McDonald, 2012).

Refletindo, que estratégias são encontradas pelo Serviço Social para sensibilização, responsabilização e capacitação dos agentes políticos sobre a indispensabilidade em promover uma sociedade baseada nos direitos humanos e sociais, na justiça social centrada no bem-comum, no fomento da cidadania com o propósito de bem-estar coletivo e individual alcançando-se a paridade, a mudança social, uma sociedade de todos e para todos? Que comprometimento tem e que contributo pode dar a profissão na inversão da forma como se encaram as políticas sociais face à complexidade da modernidade?

Surge uma tendência para olhar as políticas sociais como «produtivistas», afetas a uma lógica de mercado, analisando-as e avaliando-as segundo as leis da oferta e da procura, da eficácia e da eficiência e da capacidade de obter retorno (Amaro, 2012).

No entender de Branco e Amaro (2011) assim como de Rodrigues (2008) assiste-se, desde os finais dos anos 90, à ativação, à territorialização e descentralização e à individualização/focalização das políticas sociais, baseadas nas mudanças nas conceções de solidariedade, cidadania e direitos sociais dos sistemas de bem-estar europeus.

A ativação, indicada pelos autores supracitados, refere-se à responsabilização dos indivíduos pelo empenho ativo na resolução dos seus problemas, a uma nova forma de olhar a solidariedade, o compromisso, os direitos e os deveres e o pacto social, encarando-se a universalidade e a garantia de direitos e benefícios como fatores estimulantes da inatividade e passividade dos beneficiários – “ninguém deve beneficiar de uma medida de política social sem que ativamente realize alguma ação no sentido de alterar as circunstâncias que o levaram a necessitar de recorrer ao sistema de bem-estar” (Branco e

Amaro, 2011: 660). Fomenta-se uma concepção de cidadania ativa, uma abordagem individualista dos problemas sociais que coloca a tônica na disposição dos indivíduos no comprometimento com a sociedade através do trabalho, operando-se uma mudança na política social dos propósitos da integração para os da inserção, assistindo-se a uma focalização no mundo do trabalho como o principal *locus* da integração social – alguns autores evidenciam, aqui, o movimento do modelo social europeu do *welfare* para o *workfare* (Alonso e Ortiz, 1996, Boyer, 2007 e Pangam, 2007 *cit in* Branco e Amaro, 2011).

A territorialização e a descentralização relacionam-se com a tendência de se desenharem programas e medidas de política social baseados na flexibilidade institucional e na delimitação e administração territoriais, em oposição aos esquemas centralizados, generalistas e universais, privilegiando-se uma lógica de discriminação positiva das populações e territórios. Ainda que esta tendência na política social contemporânea promova medidas mais específicas e contextualizadas, inclina-se para as “focopolíticas” referenciadas por Faleiros (2001) *cit in* Amaro (2012) que comprometem o impacto na desigualdade e desvantagem social, confinando-se o subnacional ao supranacional. Nesse parâmetro, o Serviço Social detém um papel primordial na influência de políticas externas aos Estados nacionais (Gal e Weiss-Gal, 2013). Paralelamente, é relevante entender que os efeitos da globalização dão lugar a uma “concepção de mundo «imposta» mecanicamente do ambiente exterior, que, passiva e servilmente, torna-se a marca da própria personalidade” (Gramsci, 2000 *cit in* Simionatto, 2004: 20). As instituições multilaterais (ex.: Banco Mundial) desenvolvem os seus próprios modelos de bem-estar, promovendo-os internacionalmente e impondo-os a países sujeitos à condicionalidade da sua intervenção financeira, constituindo-se políticas sociais globais (Boaventura de Sousa Santos e Ferreira, 2001; Simionatto, 2004).

No que concerne à individualização/focalização das políticas sociais, encara-se a autonomia e a responsabilização dos indivíduos como requisitos normativos em todas as esferas da vida social e no acesso às políticas sociais (Breviglieri, 2008 *cit in* Branco e Amaro, 2011), exigindo-se uma demonstração ativa de capacidades e responsabilidades, como condição essencial para o desenvolvimento das políticas públicas de reconhecimento (Canteli, 2006 *cit in* Branco e Amaro, 2011). O indivíduo é encarado como ator, com competência de ação, sujeito de direitos e deveres, devendo ter capacidade contratual e ser

capaz de ser autónomo e autodeterminado (*ibidem*). Fazendo referência à dimensão mais reforçada nas políticas sociais, Castel (1995, 2009) *cit in* Branco e Amaro (2011) alerta para os problemas causados pelos processos de individualização, havendo um conjunto de condições necessárias à realização plena da individualidade – os cidadãos ou tendem a aderir à racionalidade do individualismo e a desvincular-se da sociedade, designando-se indivíduos hipermodernos por excesso (imersão na subjetividade; desenvolvimento de uma cultura hedonista e psicológica) ou são deixados sozinhos na sua incapacidade de se tornar indivíduos, sendo considerados hipermodernos por defeito, apresentando ausência de capitais sociais de suporte e incapacidade em aceder ou criar recursos para a construção da sua individualidade (Castel, 1995 [2009] *cit in* Branco e Amaro, 2011).

Na modernidade onde o *welfare* é substituído pelo *workfare*, passando-se de um Estado intervencionista, de bem-estar baseado em políticas sociais para um Estado regulador, de rendimento, norteado por políticas de rentabilidade, financeiras e produtivistas, marcado pelo poder de cobrar impostos e gastar recursos (Amaro, 2012; Simionatto, 2004; Santos e Ferreira, 2001; Faleiros, 1999), urge a necessidade do envolvimento e participação dos assistentes sociais nas políticas sociais para transformação de medidas de ação estatal coadunadas com a justiça social.

### 2.2.2. A profissão de Serviço Social

O enquadramento social, político, institucional e profissional para o exercício do Serviço Social associou-se ao desenvolvimento das primeiras políticas sociais públicas, numa economia capitalista de base industrial, que estabeleceu um mínimo de garantias sociais (Amaro, 2012).

As questões da cidadania e dos direitos humanos constituíram-se como principal referencial ético, no âmbito da construção dos sistemas de bem-estar social, conduzindo à profissionalização e ao reconhecimento do Serviço Social como área de *expertise* técnico-científica – os assistentes sociais foram chamados a assumir um papel ativo nas políticas de bem-estar, cumprindo a justiça social consagrada no código de ética e tendo inerente à sua missão o suporte das medidas de política social (Amaro, 2012; Weiss-Gal e Gal, 2007).

Em análise e conforme a literatura presente no *website* da IFSW e as identidades profissionais de países como Austrália, Inglaterra, EUA e Canadá, os assistentes sociais são responsáveis por mostrar ao conhecimento público, estruturas sociais e imperativos

económicos, valores, atitudes e comportamentos profissionais que contribuem para o bem-estar e direitos humanos, respondendo às necessidades manifestantes e trabalhando para a consecução da justiça social entre indivíduos, grupos e comunidades, em contextos locais e globais (Marston e McDonald, 2012).

Confirma-se que, a justiça social é o valor basilar do Serviço Social que assegura a conexão entre as dimensões pessoal/interpessoal, comunitária/organizacional e política/sociopolítica de situações particulares da vida em sociedade (Marston e McDonald, 2012; Breton *et al*, 2003). A maior função do Serviço Social consiste, de facto, em promover o desenho e a implementação justa de políticas sociais baseadas nas histórias de vida de cidadãos concretos e na eficiência dos recursos usados para produção de resultados, desmantelando medidas de política impróprias (Breton *et al*, 2003).

O próprio contexto estrutural/societário e institucional sustentam o envolvimento inclusivo dos profissionais na política para que estes detenham um papel proeminente na formulação de medidas e não somente na sua implementação e administração, criando-se parcerias construtivas e trabalhando o *empowerment* de grupos para construção de políticas sociais mais justas. Ao mesmo tempo, a separação do Serviço Social em níveis micro, meso e macro não deve ser considerada, na ótica dos autores, por comprometer a promoção da justiça social, implicando custos elevados – se os assistentes sociais não partilharem o poder de influenciar o desenho e a implementação de políticas sociais acabam por colocar em causa o seu *status* profissional, correndo o risco de desprofissionalização (*ibidem*).

A verdade é que a adoção de práticas individualizadas (micro) e o chamado hiper-profissionalismo conduziu o Serviço Social a uma forma de anti-intelectualismo manifestada através, por exemplo e com maior ênfase, da retirada parcial da missão profissional de promoção da justiça social (Marston e McDonald, 2012). Denote-se que, um exame superficial aos dois principais periódicos (*Journal of Social Work Education* e *Social Work Education*) de educação em Serviço Social nos EUA concluiu que, no período correspondente a 2001-2002, de entre 167 artigos publicados, apenas 19 se direccionaram ao princípio de justiça social, ligando-se tal fenómeno à pressão atual para firmar uma identidade profissional que produz assistentes sociais que funcionam como administradores de práticas individualizadas (Karger e Hernandez, 2004 *cit in* Marston e McDonald, 2012).

De semelhante parecer, Andrade (2001), Faleiros (2001), Bouquet e Garcette (2005), Dominelli (2004) e Webb (2006) *cit in* Amaro (2012) referenciam que a *policy practice* não tem sido identificada como parte integrante das tarefas dos assistentes sociais, nem é uma atividade incentivada pelas organizações empregadoras, sendo a motivação limitada para o envolvimento neste tipo de prática, ficando assim para trás as dimensões mais relacionais, compreensivas e holísticas do agir dos profissionais, falando-se na tal desprofissionalização ou do perigo de esvaziamento do projeto ético-político do Serviço Social e da transformação do assistente social num gestor administrativo da política social. Utilizando a terminologia de Habermas citada em Amaro (2012), o Serviço Social é posicionado entre o mundo dos sistemas e o mundo da vida – cabe à profissão estabelecer uma ponte, com vias de comunicação entre os sujeitos individualmente nas suas idiossincrasias e a estruturas sociais formais, sendo uma profissão que ajuda a sociedade a “funcionar melhor”, de acordo com as palavras de Harriet Bartlett em 1970, um dos fundadores da profissão nos EUA (Marston e McDonald, 2012).

“A negligência dos profissionais, nomeadamente dos que estão dedicados a uma carreira académica, na publicação e divulgação do conhecimento produzido, a ausência de uma organização sistemática de fóruns de debate, a escassez de profissionais interessados e dedicados ao estudo como atividade principal” (Amaro, 2012: 117),

poderá condicionar a existência de conteúdo político na formação dos assistentes sociais. Sendo que, a ausência de reconhecimento da área, relacionada com uma desagregação identitária, uma baixa autoestima da classe profissional e uma inexistência de figuras de referência fortes gera, igualmente, a uma falta de capacidade de afirmação profissional dos assistentes sociais, a uma posição de subordinação (*ibidem*).

Recuando à história do Serviço Social como profissão e fazendo-se alusão ao contexto português, evidencie-se que as transformações nas políticas sociais públicas que, doravante contribuiram para a consolidação do Serviço Social no sistema de profissões em Portugal, têm desencadeado alterações nas conceções de solidariedade, cidadania e direitos sociais, numa sociedade onde se impõe a crescente presença de uma orientação manageralista, procedimentalista e instrumental (Amaro, 2012), influenciando uma dinâmica de desprofissionalização condicionante do projeto de desenvolvimento profissional do Serviço Social (Branco, 2009a).

Assim como Gal e Weiss-Gal (2013) evidenciam, focalizando-se no exemplo italiano, a falta de regulação profissional constitui-se num entrave ao desenvolvimento da *policy practice*. Também “em Portugal, a profissão de Assistente Social não é objeto de uma regulamentação geral, quer no que se refere à formação, quer no que respeita ao exercício profissional” (Branco, 2009a: 69) suscitando, não somente, irregularidades e ilegalidades, por exemplo no uso de títulos profissionais e/ou nos graus académicos, como também interferências na ação profissional coadunada com os valores de justiça social.

A ausência de uma autorregulação ética e de mecanismos especificamente profissionais de proteção e poder disciplinar neste domínio (como a constituição de uma Ordem Profissional ou de uma Associação de Direito Público reivindicada, pelo menos, desde 1997), alicerçada à qualidade da formação e diminuta capacitação para a investigação e produção de conhecimento provoca a vulnerabilidade jurisdicional do Serviço Social (Branco, 2009a e Branco, 2009b). A acrescer, a definição de Serviço Social aceite pela IFSW, que lhe atribui um propósito de mudança social e compromete a profissão com os princípios dos direitos humanos e justiça social, opõe-se ao reduto em que a instância nacional situa a profissão (inexistência de um código ético-deontológico).

### 2.2.3. Ambientes de trabalho

Encarando a justiça social como o valor basilar do Serviço Social na promoção das políticas sociais, a profissão combina objetivos e atividades que procuram a mudança social, a melhoria dos sistemas de bem-estar e o crescimento e o desenvolvimento pessoal e interpessoal dos cidadãos que se tornam beneficiários dos serviços, numa preocupação altruísta com o bem-estar e o controlo e proteção sociais (Payne, 1996 *cit in* Amaro, 2012). Procurando suportar políticas que corrijam a privação, a iniquidade, a discriminação e a opressão dos grupos mais vulneráveis, o Serviço Social compromete-se no apoio ao acesso de recursos sociais, serviços e oportunidades, almejando a redistribuição mais equitativa da riqueza, uma rede de segurança mais forte e coesa e uma prestação de serviços e benefícios sociais como direito (Weiss-Gal e Gal, 2007).

Considerado como agente de mudança, o Serviço Social dirige-se tanto às barreiras, desigualdades e injustiças sociais, como responde aos problemas sociais e pessoais do quotidiano, privilegiando sempre uma abordagem holística e integral na sua intervenção,

impregnada num sistema integrado de valores baseados nos ideais de justiça social, democracia e dignidade humana (Ramsay, 2003 e Hare, 2004 *cit in* Amaro, 2012).

Ainda assim, num modelo societário de base tecnológica e capitalista, o Serviço Social tem-se visto confrontado, questionado e desafiado com novas exigências, estando sujeito à reorganização da sua atuação, sendo orientado para olhar o indivíduo na sua situação particular e adaptá-lo à norma, limitando-se à participação governamental no bem-estar social, coadunando-se com as chamadas “*workfare policies*” (Faleiros, 2001 *cit in* Amaro, 2012; Weiss-Gal e Gal, 2007). As consequências dessa tendência de políticas sociais colocadas aos profissionais demarcam-se, por exemplo, no estabelecimento do contrato (de inserção social) e da negociação, onde se pressupõe uma relação simétrica entre as partes, a existência de efetivas oportunidades, mas principalmente a tónica na fragilidade moral e na incapacidade do cidadão, inabilitado de solucionar a sua situação sem recorrer a um contrato que defina os aspetos mais básicos da vida, cuja gestão se encontra ao alcance de outros (Branco e Amaro, 2011).

Em sociedades onde, mais do que a privação, a escassez de recursos, a falta de emprego, as pessoas apresentam sinais de anomia no sentido de não serem capazes de desenvolver relações positivas com a sociedade, reconhece-se a existência de um fenómeno crescente de desconexão a que Castel (2009) *cit in* Branco e Amaro (2011) intitula de desafiliação, provocado pela individuação como a dimensão mais reforçada das políticas sociais modernas. A esse respeito, autores como Soulet (2007) *cit in* Branco e Amaro (2011) mencionam a necessidade dos assistentes sociais prestarem a devida atenção aos processos identitários dos cidadãos, reconstruindo identidades, dando sentido e perspetivando trajetórias alternativas, contribuindo para a mudança social e individual, não se tornando em especialistas na gestão da pobreza e não dando azo ao que o autor designa de “estereótipo de perfectibilidade” (os indivíduos são encarados como a fonte dos seus problemas e o recurso para a solução destes). Os profissionais precisam de se libertar da propensão para olhar apenas para razões individuais como explicativas de uma situação (Dubet, 2004 *cit in* Branco e Amaro, 2011), mobilizando não somente recursos pessoais para a sua superação, mas igualmente possibilitando a mudança da estrutura social na influência das políticas sociais, através da *policy practice*.

De facto, num contexto marcado pelo neoliberalismo e pautado por processos de instituição de esquemas de política pública e burocratização dos sistemas de política social,

o Serviço Social tem-se afastado gradualmente dos seus fundamentos basilares, tornando-se numa prática administrativa e managerialista (Gal e Weiss-Gal, 2013; Amaro, 2012; Branco e Amaro, 2011). A sua atuação começa a orientar-se segundo uma conceção tecnologizante da gestão do social, transformando-se “numa das engrenagens da política social do Estado” com o objetivo de corrigir ou de atenuar o excesso de diferenciação social (Mouro, 2001 *cit in* Amaro, 2012). A intervenção social confina-se à instrução e ao desenvolvimento de processos administrativos, maioritariamente associados à questão do controlo – a prática torna-se mais instrumental que substantiva, mais centrada nos resultados do que nos processos e dirige a atenção dos assistentes sociais para a avaliação dos cidadãos perante a sua adesão ao contrato, verificação da condição de recursos (*means-test approach*) e apresentação de resultados (Branco e Amaro, 2011).

São colocadas em questão profundas transformações no Serviço Social que “se antes trabalhava com a finalidade de promover a inclusão dos excluídos na sociedade, agora tem por função a ‘gestão da exclusão’, com a qual a exclusão passa a estar socialmente legitimada” (Rossel, 2001 *cit in* Amaro, 2012). A visão mais compreensiva do projeto de vida dos cidadãos é colocada à margem e persiste uma forte tendência para a instrumentalização e standardização de respostas às diferentes situações (Branco e Amaro, 2011).

A justiça social é reivindicada pela afirmação de conhecimentos técnicos por assistentes sociais como praticantes de políticas, especialmente quando estes dependem de paradigmas de decisão de políticas racionais (Marston e McDonald, 2012). Argumenta-se a necessidade de elaboração e análise interpretativa de políticas, mais inclusivas e mais consistentes devido à ligação dos profissionais com as comunidades, contestando-se abordagens de política “*top-down*” sabendo-se, *a priori*, que realidades concretas organizacionais são contra estas formas de investigação e ação política – quadros de ação de pesquisa participativa e desenvolvimento da comunidade aproximam-se de abordagens de democracia deliberativa, sendo exemplos de um modo mais inclusivo de envolvimento e desenvolvimento político que impliquem os assistentes sociais (*ibidem*).

Numa sociedade de informação e comunicação que não favorece a participação e as relações sociais, onde o progresso tecnológico não pressupõe um progresso moral, a profissão corre o risco de perder o seu ideal de equidade social, encontrando-se confrontada com as pressões da competitividade, que lhe impõem uma lógica de eficácia e

de eficiência e que lhe exigem uma racionalização, rigidificação, padronização de procedimentos, com práticas impessoais e estigmatizantes (Bouquet e Garcette, 2005 *cit in* Amaro, 2012). Como exemplificativo, o excessivo fechamento de processos de inquirição associados a medidas, como o Rendimento Social de Inserção, ou a serviços como o de atendimento social, obedecem ao encaixamento do processo de intervenção em parâmetros necessários à construção de um *software* que reforce a lógica de ultrarracionalidade instrumental imposta pelo mundo tecnológico, submetendo o Serviço Social a um trabalho e função administrativos de concessão de prestações, verificação de meios e preenchimento de formulários (*ibidem*).

A instituição e a organização das entidades segundo uma racionalidade instrumental dirigem, efetivamente, a ação do assistente social para a execução e a administração das medidas de política social (com especial ênfase para a atribuição de benefícios sociais), fazendo confundir a finalidade da sua intervenção com esse processo de aplicação de medidas desprovida de reflexão crítica, remetendo-se à “funcionarização do Serviço Social” (Bouquet e Garcette, 2005 *cit in* Amaro, 2012) e esvaziando-se assim a prática profissional do seu sentido ético e político ou transformando essas esferas numa retórica distante das realidades efetivas. “O Serviço Social está a abandonar a abordagem holística para trabalhar com os clientes no sentido de se alinhar com a política dominante da gestão neoliberal do cuidado” (Webb, 2006 *cit in* Branco e Amaro, 2011: 668).

Concordantemente, Weiss-Gal e Gal (2007) mostram, segundo um estudo empírico desenvolvido com estudantes de Bacharelato e Mestrado em Serviço Social de Israel e dos EUA que a profissão, atualmente, se remete à passividade sem sentido crítico, alinhando-se aos interesses de elites sociais, económicas e governamentais sobre as quais depende o *status* e o poder da profissão, confinando-se assim os profissionais a visões conservadoras e neoliberais dos grupos dominantes da sociedade. Os autores reforçam esta atitude dos assistentes sociais associando-a à insuficiência e/ou inexistência de suporte e de responsabilidade coletiva da profissão, no que concerne por exemplo aos gastos governamentais com serviços sociais, à responsabilidade das entidades superiores para com o bem-estar, à disponibilidade de financiamento para despesas sociais e à lógica do *meanstested vs* benefícios universais (*ibidem*).

Webb (2006) *cit in* Amaro (2012) sublinha o abandono da abordagem holística na relação e no trabalho com os cidadãos fruto da convergência da profissão com a política dominante

da gestão neoliberal do cuidado, conduzindo a uma intervenção centrada em “dispositivos operativos de políticas sociais ou em projetos institucionais pré-fixados” (Andrade, 2001 *cit in* Amaro, 2012: 75) que se traduzem, por exemplo: no fundamento em automatismos de repetição; na focalização nos domínios objetivos das políticas sociais e institucionais; no distanciamento dos referenciais teórico-metodológico e ético-político do Serviço Social; na não vinculação aos projetos dos destinatários; na compartimentação das histórias de vida em problemas sociais, sobrevalorizando a visão do todo; e no encaminhamento para a norma sem questionamento e apresentação de novas propostas.

Nesse propósito, o autor designa novas formas assumidas pela prática como “tecnologias do cuidado”, traduzidas: na análise e gestão do risco da realidade social não centrada no direito e na garantia, mas no próprio risco e na sua distribuição, encarando-se o assistente social como analista das situações em termos do risco que apresentam, calculando a necessidade/capacidade de intervenção institucional; no managerialismo, entendido como a crescente supremacia dos princípios de gestão e aplicação de sistemas burocráticos à atuação profissional; na *evidence-based practice* que separa o sujeito do objeto, estabelecendo uma sistematicidade, objetividade e planeamento das práticas de forma prévia e generalizada a diversas situações e socorrendo-se da investigação para produção de guias de procedimento sem a participação ativa dos profissionais de terreno; e na *competence-based practice*, norteadas pela simplificação e massificação de procedimentos, reduzindo tarefas qualitativas complexas a procedimentos separáveis, quantificáveis e, portanto, passíveis de monitorização (*ibidem*).

“ (...) A redução das garantias dos sistemas de bem-estar associada aos novos problemas sociais, ecológicos, financeiros, económicos e políticos trazidos pelo desenvolvimento de um capitalismo tecno-global (...) colocam a questão da avaliação e gestão dos riscos, mais do que o atendimento às necessidades e a alocação de recursos, como tarefa saliente do Serviço Social” (Amaro, 2012: 77).

Assim, numa lógica de democratização dos riscos, cada indivíduo responsabiliza-se por gerir os seus próprios riscos assumindo as consequências de eventual incapacidade, colocando o assistente social num papel de assistência, através de fórmulas burocratizadas de ação (Dominelli, 2004 *cit in* Amaro, 2012). Dando o exemplo italiano, a política neoliberal tende mesmo a forçar o Serviço Social numa direção oposta aos seus princípios e valores provocando, conseqüentemente, a fragmentação de serviços, o próprio

managerialismo, as limitações económicas e a falta de recursos que, por sua vez, originam a formação de redes de solidariedade informais (Gal e Weiss-Gal, 2013).

De facto, a adoção do managerialismo como consequência da aderência aos princípios do *New Public Management* nos serviços sociais de vários países, como Inglaterra e Itália, priva os assistentes sociais de oportunidades para participar em atividades relacionadas com a política no âmbito do seu local de trabalho (Gal e Weiss-Gal, 2013), submetendo-se o Serviço Social à lógica da *evidence-based practice* e, portanto, a uma espécie de receituário para a intervenção que retira ao profissional a sua capacidade de reflexão, de criatividade e de inovação das práticas (Webb, 2006 *cit in* Amaro, 2012).

É por tal, fundamental questionar e repensar o indivíduo no seu contexto e na realidade mais macro que o envolve, cabendo ao assistente social resistir e contrariar o processo de burocratização e de managerialismo, assumindo o seu papel de mediador e de visão do «indivíduo-no-seu-contexto» social, económico, político e cultural, produzindo articulações entre os níveis micro, meso e macro e percebendo as reciprocidades e interdependências entre eles e aprofundando a sua capacidade de construir e de trabalhar em redes que se constituam fluxos de partilha de recursos, de informação, de metodologias de trabalho (Faleiros, 2001 *cit in* Amaro, 2012).

Reafirmando-se na defesa de um ideal de justiça social, democracia e realização do potencial individual e não menosprezando a preocupação com o individual que se encontra inserido num contexto local e global que o influencia e condiciona, o Serviço Social não pode abdicar de uma proposta de projeto societário e de defesa de direitos universais, procurando trabalhar para uma cidadania inclusiva (Mohan, 2005 *cit in* Amaro, 2012).

Reforçando a premência da *policy practice*, os assistentes sociais têm a missão de burilar o interface entre o político e o técnico, assumindo a responsabilidade de funcionar com uma voz de consciência da sociedade, pela posição privilegiada que mantêm na perceção do que deve ser denunciado, mantendo um papel ativo e propositivo na conceção das medidas de política que são chamados a administrar (Bouquet e Garcette, 2005, Dominelli, 2004 e Iamamoto, 2001 *cit in* Amaro, 2012).

Assumindo a centralidade da atuação do assistente social na relação entre o indivíduo e a sua *entourage* social, política, económica, cultural e ambiental, fomentando o *empowerment*, não como mero trabalho individualizado, mas preconizando as suas esferas estruturais e coletivas, Dominelli (2004) *cit in* Amaro (2012) destaca, entre onze princípios

considerados fundamentais para o Serviço Social contemporâneo, os seguintes: estabelecimento de relações contextualizadas que não descurem os níveis micro, meso e macro da intervenção; tomada de consciência da incerteza e ambiguidade; identificação dos direitos humanos e da cidadania como referenciais para a atuação; percepção e trabalho em prol do desmantelamento de dinâmicas de opressão; e a capacidade de lidar com a complexidade e a sutileza do poder.

Ainda assim, no presente campo profissional prevalece um discurso dissonante das práticas preconizadas, assistindo-se a uma retórica que valoriza as questões da cidadania e da justiça social, da criatividade do assistente social, da importância da construção partilhada com o cidadão de percursos personalizados de inserção e reconstrução identitária, percecionando-se na prática serviços e circuitos organizados para nortear o profissional para desempenhos rotinizados, massificados e tecnocráticos que desemboca no perigo de um processo de desprofissionalização, anteriormente analisado (Amaro, 2012).

Equacionando as problemáticas colocadas em termos micro, meso e macro, os assistentes sociais não devem descurar o âmbito das políticas sociais, da administração social e do planeamento e avaliação, sendo cada vez mais agentes de mudança que a partir do micro, realidade de confronto, promovam transformações macro, fazendo assim jus à dimensão política do Serviço Social – preparação e influência de decisão, da proposição de novas respostas, da análise e crítica às políticas sociais, da conceção de programas e medidas de política e da interpretação das sociedades e das suas estruturas, propondo modelos alternativos sempre que necessário e adequado (*ibidem*).

#### 2.2.4. Características sociodemográficas e percepções/valores sociais e profissionais

Importa, fazendo jus à identidade profissional, percecionar o modo como os assistentes sociais encaram as trajetórias e as evoluções do Serviço Social na sua vertente de intervenção mais macro e que características os influenciam na direção política nas sociedades hodiernas.

De acordo com Amaro (2012), a visão clássica do Serviço Social que organizava a prática profissional em três formas distintas e separadas da abordagem ao real – o caso, o grupo e a comunidade, vigente até aos anos sessenta do século XX, menosprezou a ação política dos assistentes sociais, tendo sido com os movimentos de reconceptualização e a adoção do método integrado que se deu lugar ao questionamento, afirmação e cientificação do

Serviço Social, acompanhado pela rejeição da apologia da neutralidade da prática profissional e a afirmação de uma dimensão necessariamente política (atente-se que em Portugal, este processo se iniciou antes do 25 de Abril de 1974).

Identificaram-se práticas alternativas, centradas numa intervenção territorial de cariz comunitário, na linha da promoção e desenvolvimento social, assistindo-se a uma rutura entre o Serviço Social clássico e moderno - sob a forte influência do pensamento da América Latina, a visão mais alternativa da profissão fez referência a assistentes sociais militantes e com uma ação messiânica sobre o tecido social, direcionados para uma visão humanista/estruturalista baseada no *empowerment* e autodeterminação individual, com o objetivo de mudança e promoção da justiça social, como valor basilar da profissão<sup>7</sup> (*ibidem*). O assistente social, genericamente, passou a ser considerado como um profissional de mediação, como agente de ligação entre os indivíduos, comunidades e estruturas sociais formais, estabelecendo vias de comunicação entre ambos e estando a profissão posicionada, utilizando a terminologia de Habermas citada por Amaro (2012), entre o mundo dos sistemas e o mundo da vida.

Ainda assim, sabe-se que a visão conservadora e neoliberal dos grupos dominantes das sociedades contemporâneas (elites sociais, económicas e governamentais dos quais o *status* e o poder da profissão dependem) tem criado impacto sobre os valores e premissas dos assistentes sociais e limitado o Serviço Social às *workfare policies*, ou seja, à administração de medidas concebidas por poderes externos à sua ação e à participação governamental passiva no bem-estar social, remetendo-se a profissão à concretização da intervenção individual e à marginalização da influência da *policy practice* em diferentes países, sendo esta uma atitude consentida ou alvo de críticas entre os profissionais (Lens e Gibelman, 2000 *cit in* Weiss-Gal e Gal, 2008 e McDonough, 1993).

Nesse propósito, Craig (2002) *cit in* Weiss-Gal e Gal (2008) e McDonough (1993) reforçam o argumento de que, de facto, a realização da justiça social e consequente implicação na *policy practice* requiere um compromisso social com abordagens progressivas para a prestação do bem-estar, manifestado no envolvimento do Estado, através de políticas predominantemente universais que favoreçam a prevenção e a redução dos problemas sociais e a promoção e redistribuição dos direitos sociais.

---

<sup>7</sup> “Em Portugal, esta visão, aqui designada de alternativa, balizou todo o processo de requalificação do Serviço Social com vista à sua academização, concretizada pelo reconhecimento do grau de licenciatura em Serviço Social ocorrido em 1989” (Amaro, 2012: 106).

Preocupados com os fatores que afetam a percepção e os valores sociais e profissionais dos assistentes sociais no envolvimento e no compromisso com a *policy practice*, Weiss-Gal e Gal (2007) alertam para a relevância do cumprimento da missão, da afiliação e da profissionalização do Serviço Social e da classe profissional, para o poder crítico e responsabilidade coletiva. Reforçando o demonstrado e como evidencia Amaro (2012) numa investigação realizada em Portugal, a falta de consciência coletiva da categoria vivenciada no país, apresenta-se como causa e consequência da ausência de assertividade, de figuras de referência e de inexistência de motivos de orgulho da profissão.

Na verdade e fazendo alusão a outro estudo, os assistentes sociais que detêm orientações mais progressistas, que tendem a atribuir os problemas a causas estruturais e que apoiam o envolvimento do governo no bem-estar social e os serviços universais, estão mais inclinados para a promoção e envolvimento na *policy practice* (Weiss-Gal e Gal, 2008). Da mesma forma, os profissionais que atribuem maior importância aos objetivos sociais (justiça social e ambiental e mudança social) mantêm maior aderência e suporte a este tipo de intervenção, tão necessário e emergente na atuação do Serviço Social (*ibidem*).

Como Haynes e Mickelson (2003) e Netting, Kettner e McMurtry (1993) *cit in* Weiss-Gal e Gal (2008) elucidam, a *policy practice* também se baseia na compreensão de que os problemas e sofrimento individuais estão enraizados não somente em fatores pessoais, mas igualmente em causas sociais que o Serviço Social não deve descurar na sua intervenção. Em análise, este tipo de atuação visa promover políticas que estendam os direitos sociais a todos, especialmente aos mais vulneráveis que vivenciam situações de pobreza e de exclusão social, e mudar políticas que restrinjam esses mesmos direitos, que não preveem as necessidades sociais básicas e não abordam as desigualdades sociais (Jansson, 2003 e Lens e Gibelman, 2000 *cit in* Weiss-Gal e Gal, 2008).

Numa investigação realizada com profissionais de Israel, Weiss-Gal e Gal (2008) identificam as orientações socioeconómicas (que incluem características sociodemográficas) e os valores profissionais como tendo um impacto crucial na percepção dos assistentes sociais sobre a *policy practice*, influenciando a sua adesão e envolvimento, constatando-se *a priori*, como referenciado anteriormente, que aqueles que se identificam em maior grau com a justiça social procuram adotar de forma efetiva a *policy practice*. O estudo visa, sobretudo, determinar em que medida os valores profissionais – definidos pela importância que atribuem aos objetivos da profissão – e os valores sociais – definidos pelas

orientações políticas e económicas dos profissionais, as suas perceções sobre as causas da pobreza, o seu apoio ao maior envolvimento do Estado na provisão do bem-estar e a serviços sociais universais – desempenham um papel nas atitudes dos assistentes sociais em relação ao seu envolvimento na *policy practice* (*ibidem*).

De entre os objetivos delineados, os autores supracitados colocam como eixos de análise as seguintes variáveis: dados sociodemográficos e profissionais (idade, género, estado civil, etnia, religião, formação em Serviço Social, anos de experiência como assistente social e envolvimento na prática individual); orientação socioeconómica e política; perceção das causas de pobreza; apoio para o envolvimento do Estado de bem-estar; suporte para benefícios sociais; perceção da importância dos objetivos do Serviço Social; sustentação da *policy practice* na profissão (promoção da legislação social; maior sensibilização pública acerca dos problemas sociais; alteração de políticas e de serviços sociais relacionados, por exemplo, com discriminação, inacessibilidade, serviços improdutivos; fornecimento de *know-how* a formuladores de políticas de bem-estar; organização de protestos contra políticas de bem-estar indesejáveis; suporte de grupos comunitários; exercício de pressão sobre as organizações e serviços para mudar políticas que melhor sirvam o cidadão); e, por último, o envolvimento dos profissionais no tipo de prática abordado.

Analisando-se a relação entre as variáveis acima identificadas, denota-se que o compromisso para com a *policy practice* se correlaciona significativa e positivamente, ainda que com percentagens distintas, com a orientação socioeconómica, a atribuição da pobreza a causas estruturais, a oposição da visão de que o bem-estar tem efeitos negativos sobre os seus destinatários, a disponibilidade para pagamento por serviços de assistência social, o apoio para benefícios universais e com a importância fornecida à promoção da justiça social, ao invés de se fomentar o exercício de controlo social (*ibidem*). A atribuição de maior relevância para a valorização dos recursos internos dos indivíduos e para exercer o controlo social contribui para um menor envolvimento na *policy practice*, enquanto a maior proeminência à promoção da justiça social contribui significativamente para uma influência mais abrangente (note-se que e como mencionam os autores, as práticas micro e macro não se contradizem, podendo ser acionadas em *timings* semelhantes).

A mais progressista orientação socioeconómica dos assistentes sociais e os que mais se inclinam para a atribuição da pobreza a causas estruturais e sociais expressam maior apoio e envolvimento na *policy practice*. Quanto mais os profissionais encaram o governo como

responsável pelo bem-estar social, maior o seu apoio para a *policy practice*. Quanto maior a sua oposição à visão de que os benefícios têm efeitos negativos sobre os destinatários, mais dispostos estão a pagar pelos serviços de assistência social e quanto mais alargada a predisposição para os serviços universais, mais comprometidos se tornam na prossecução da *policy practice* (Weiss-Gal e Gal, 2008).

De facto, quanto maior importância os assistentes sociais atribuírem à promoção da justiça social como um objetivo da profissão, maior será a sua influência e envolvimento na *policy practice* (Haynes e Mickelson, 2003 e Jansson, 2003 *cit in* Weiss-Gal e Gal, 2008), uma vez que os obstáculos que influenciam o comprometimento para com este tipo de prática são determinados pelas políticas, requisitos e procedimentos das organizações profissionais (Woodcock e Dixon, 2005 *cit in* Weiss-Gal e Gal, 2008). Em instituições israelitas e entidades de outros países que empregam assistentes sociais, especificamente no sector público, dá-se prevalência à prática micro e meso e uma permissão mínima de oportunidades à realização da *policy practice* (Elliott, 1997 e Spiro *et al*, 1997 *cit in* Weiss-Gal e Gal, 2008). Outros dos constrangimentos colocados prendem-se com o facto de se protelar que os assistentes sociais não têm o conhecimento, as competências ou as capacidades necessárias para se envolverem na *policy practice* (Keller, Whittaker e Burke, 2001 e Saulnier, 2000 *cit in* Weiss-Gal e Gal, 2008). Nesse propósito, a falta de capacidade de afirmação profissional, relacionada com o obscurantismo identitário e falta de consistência de um corpo de conhecimentos próprio, pode-se tornar num constrangimento à prossecução da missão e das boas práticas profissionais, correndo-se o risco de alienação e/ou cristalização (Amaro, 2012).

Ainda, o estudo conclui que o género, a etnia e a religião dos profissionais contribuem para a variação de influência no tipo de prática refletido – por exemplo, assistentes sociais homens, árabes e religiosos encontram-se mais envolvidos na *policy practice* do que as mulheres, judias e não religiosas (Weiss-Gal e Gal, 2008).

Pelo entendimento estrutural da pobreza, apoio ao reforço do papel do Estado na relação com questões de desigualdade e redistribuição e reconhecimento da justiça social como requisito crucial, deve emergir uma maior disponibilidade dos assistentes sociais na participação da *policy practice*.

### 3. Estudo empírico: No contexto português, em que se traduz o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais?

Um trabalho empírico inspirado numa reflexão teórica adequada revela elementos de compreensão que se afastam de evidências comuns (Quivy, 2008), permitindo tecer considerações fundamentadas sobre determinado tema.

O estudo sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais construiu-se de acordo com um quadro teórico e metodológico, baseado na perspetiva de análise de Gal e Weis-Gal sobre a *policy practice*, sendo suportado pela inquirição de assistentes sociais acerca da sua influência em medidas de política.

Os factos observados, descritos e analisados, evidenciaram reflexões sobre o exercício profissional da *policy practice*, comparando-se os resultados esperados, com base no enquadramento teórico desenvolvido, e os resultados obtidos, a partir da verificação empírica, aqui explanada, desencadeando oportunidades de ação ao Serviço Social.

#### 3.1. Metodologia qualitativa na relação do Serviço Social com a política social

Para se compreender o papel dos assistentes sociais na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais optou-se por realizar uma investigação de carácter qualitativo, mais intensa e profunda, reconhecendo e analisando perspetivas sobre a *policy practice*, baseando o estudo em abordagens teóricas, neste caso de autores cruciais como Gal e Weiss-Gal, cuja perspetiva se analisa aprofundadamente, no presente (Flick, 2005).

A investigação qualitativa “ (...) parte dos significados individuais e sociais do objeto, e evidencia a diversidade das perspetivas sobre ele (...); estuda as práticas e o saber dos participantes; e analisa as interações” (Flick, 2005: 6). Daí que o ponto de partida da investigação tenha incidido sobre a atividade do Serviço Social que promove a justiça social – a *policy practice* – fazendo jus ao que esta envolve, explanando a sua contextualização histórica, definições, princípios, métodos e orientações, compreendendo também os seus âmbitos e modos de operacionalização e a consciência dos assistentes sociais sobre a sua presença no quotidiano profissional.

No estudo utilizou-se uma estratégia de investigação indutiva, sabendo-se *a priori* que a literatura sobre a *policy practice* no Serviço Social em Portugal é reduzida, recorrendo-se a referências teóricas e a estudos empíricos internacionais e aos dados nacionais disponíveis,

de modo a utilizar as informações como modelos para explicar os objetivos propostos (já enunciados no presente) com a consecução do projeto.

Como Blaikie (2001) referencia, a estratégia indutiva permite estabelecer generalizações universais que são utilizadas como explicações padrão, desenvolvendo-se teorias a partir das relações entre generalizações – pretendeu-se, de facto, com a revisão de literatura (que atualiza as informações e os argumentos sobre a *policy practice*) e com o enquadramento teórico que se centra na análise da política social como dimensão da prática do Serviço Social e na *policy practice* como atividade essencial promotora de justiça social, promover-se uma recolha empírica dos dados (considerações e posições dos profissionais face à atividade), coadunando-se com os argumentos teóricos desenvolvidos e percebendo-se as mais-valias e os desafios acrescentados ao projeto, fornecendo-se sugestões para futuras investigações.

Sob o processo de investigação prevaleceu a teoria enraizada, dando-se preferência à discussão e à observação da presença da intervenção dos assistentes sociais na construção, avaliação e redefinição das políticas sociais, de acordo com os pressupostos teóricos e a partir da inquirição e reflexão com os profissionais acerca do tema.

O modelo de processo de investigação, na teoria enraizada, englobou a amostragem teórica e a codificação temática, presentes no estudo sobre a *policy practice*. Pretendendo a amostragem teórica enriquecer a elaboração da teoria, controlando o processo de seleção dos dados (Flick, 2005), definiram-se critérios de conveniência para a recolha de informações, não somente pela facilidade no acesso, mas também por ser a única forma de se efetuar a avaliação com os recursos (pessoas e tempo disponível) limitados, ponderando entre a amplitude (perceção dos assistentes sociais sobre a *policy practice* nas várias áreas de intervenção profissional – ação social pública, ação social do terceiro setor, saúde, justiça e poder local) e a profundidade (prosseguimento com a análise até ao possível, com cada assistente social, não priorizando a quantidade de profissionais entrevistados em cada área, mas explorando e desenvolvendo o parecer de cada um).

Assim e atingindo-se a saturação teórica de acordo com a relevância dos casos e não pela sua representatividade, para a constituição do universo de análise realizaram-se entrevistas semidiretivas ou semidirigidas<sup>8</sup> a onze assistentes sociais.

---

<sup>8</sup> Como Albarello *et al* (1997) referem, a entrevista semiestruturada permite ao próprio entrevistado estruturar o seu pensamento em torno da situação investigada, daí o seu aspeto parcialmente não-diretivo. Por outro

Conforme o modelo de desenho empírico expresso no anexo A, a escolha dos entrevistados baseou-se em critérios de diversidade, sendo: um profissional do sexo masculino e dez do sexo feminino; dois com formação básica e nove com formação pós-graduada; todos com formação concluída entre 1980 e 2004; quatro da ação social pública (dois em cargos de chefia e dois subordinados), uma da ação social do terceiro setor (em funções de direção), duas da área da saúde (uma acumulando funções de diretora e de subordinada e uma somente como técnica de “terreno”), uma da justiça (no momento, como subordinada, mas com experiência profissional durante todo o percurso como diretora e coordenadora) e três do poder local (duas diretoras e uma subordinada); seis com interesse político e cinco sem qualquer influência e participação política.

Os objetivos da entrevista explicaram-se a cada assistente social, esclarecendo-se que o estudo pretendia entender o papel e a influência do Serviço Social nas medidas de política social. Com base no instrumento de recolha de dados (guião de entrevista) presente no anexo B, mostrou-se também que a entrevista se encontrava dividida e orientada em três momentos de análise: consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social; operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais; e os desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais.

Anteriormente à realização das entrevistas, considerou-se igualmente o consentimento dos entrevistados para a utilização do gravador, salvaguardando-se a confidencialidade e o anonimato. Realizaram-se as entrevistas no local de trabalho dos assistentes sociais para maior serenidade e reflexão sobre os parâmetros desenvolvidos, dando lugar à possibilidade destes referenciar outros aspetos proeminentes para a investigação.

Para analisar a informação obtida escolheu-se a análise de conteúdo<sup>9</sup> tendo-se construído, com o apoio do instrumento de análise “MAXQDA – Qualitative Data Analysis Software”, sinopses que se traduzem em “ (...) sínteses dos discursos que contêm a mensagem essencial da entrevista e são fiéis, inclusive na linguagem, ao que disseram os entrevistados” (Guerra, 2006: 73).

---

lado, o seu carácter parcialmente diretivo, exposto através das intervenções do entrevistador, destaca-se pela definição do objeto de estudo que elimina do campo de interesse do entrevistado algumas considerações, exigindo o aprofundamento de aspetos que ele próprio não teria explicitado.

<sup>9</sup> A análise de conteúdo é “ (...) uma técnica e não um método, utilizando o procedimento normal da investigação – a saber, o confronto entre um quadro de referência do investigador e o material empírico recolhido. (...) Tem uma dimensão descritiva que visa dar conta do que nos foi narrado e uma dimensão interpretativa que decorre das interrogações do analista face a um objeto de estudo” (Guerra, 2006: 62).

Para a criação de resenhas sobre o discurso proferido pelos entrevistados procedeu-se a uma codificação<sup>10</sup> temática, seguindo-se os procedimentos de análise que se posicionam nas teorias enraizadas. Ou seja, as categorias resultaram da adaptação dos significados ou conteúdos temáticos, retirados das entrevistas, elaborando-se códigos sobre o material empírico, construídos a partir da literatura e outros a partir de expressões dos assistentes sociais, intitulados de códigos *in vivo* (Flick, 2005).

Do resultado da codificação e com o suporte do MAXQDA elaborou-se uma lista de códigos e categorias superiores e inferiores, ordenados por hierarquias, interrelacionados e que procuraram, de forma clara e objetiva, ordenar o discurso e as reflexões dos assistentes sociais sobre o papel do Serviço Social nas políticas sociais.

Conforme presente no anexo N, criaram-se códigos com base no quadro teórico de referência e códigos *in-vivo* (somente no que concerne às especificações do código “ambiente de trabalho profissional”), que deram lugar ao aprofundamento da investigação e à ligação entre a teoria e a empiria. Em sùmula, partiram-se das experiências narradas para os conceitos, retomando a análise teórica para situar a empiria, mudando os conceitos empíricos em conceitos operativos para se desenvolver uma leitura e uma interpretação dos fenómenos observados (Flick, 2005).

### **3.2. Análise e interpretação: Operacionalização da justiça social, através da *policy practice*, na conduta profissional do Serviço Social**

O Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social.

No discurso dos assistentes sociais entrevistados, denotam-se que os princípios de **justiça social** e de mudança social se encontram presentes no quotidiano profissional. Ainda assim, questionados sobre a sua **missão**, não é totalmente clara a sua consideração sobre a dimensão política do Serviço Social na atuação profissional – todos fazem alusão ao *empowerment*, à promoção da Pessoa (cf. proferido no código de ética da IFSW), à *policy advocacy*, sendo menos perceptível a ação política que detêm sobre as estruturas sociais. Existe a noção de relação com o poder para provocar a mudança social e do “trabalho na defesa dos direitos dos cidadãos”, percebendo-se as consequências de políticas sociais

---

<sup>10</sup> Entende-se por codificação “as operações pelas quais os dados são divididos, concetualizados, e reagrupados de forma diferente. É o processo nuclear de construção das teorias a partir dos dados” (Strauss e Corbin, 1990 *cit in* Flick, 2005: 180).

desajustadas à realidade e da influência dos problemas sociais na vida particular de cada pessoa. Na entrevista 8, a assistente social é concisa ao encarar a *policy practice* como imprescindível para a aproximação e adequação das políticas sociais às necessidades dos cidadãos, no cumprimento e na defesa dos direitos humanos; para não compactuar com injustiças sociais, revela o papel do Serviço Social ao nível micro, mais territorial e comunitário, como a nível macro, da decisão e da propositura política. Esta profissional faz ainda referência (ao nível do trabalho individual) ao papel proativo que os cidadãos têm como atores de deveres e de direitos, usufruindo e contribuindo para uma sociedade mais digna e justa, sendo paralelamente necessário o papel profissional na relação com as instituições para se assegurar a justiça social das medidas de política.

“O exercício dos assistentes sociais é, sobretudo, político” (cf. entrevista 4), sendo fundamental aprofundar a dimensão política para um maior profissionalismo e competência na atuação profissional apoiando e promovendo, através da influência das medidas de política, respostas sociais adequadas aos cidadãos, que respeitem a sua dignidade e que potenciem o seu bem-estar. Percebe-se que os assistentes sociais entrevistados têm consciência da importância do seu papel político, mas não é claro e consensual a sua influência na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais, aludindo principalmente à sua função de administração de políticas.

Todos os assistentes sociais entrevistados fazem referência, como mais-valia e oportunidade, ao conhecimento privilegiado dos profissionais de Serviço Social sobre os problemas sociais existentes e que afetam a vida dos cidadãos, na relação direta que constroem com as pessoas, ocupando uma posição favorecida na denúncia das injustiças sociais junto das estruturas sociais. Assim e chamando a atenção para tal, torna-se importante a construção de políticas sociais baseadas em lógicas de participação *bottom-up* (de reconfiguração identitária) ao invés de *top-down* (de modelização hegemónica), possibilitando um “ (...) sistema coletivo de atores cuja relação-na-ação se comporta como um sistema aberto em iteração e interação com o meio envolvente” (Vieira, 2015: 19).

Pelo discurso dos entrevistados é, por isso, claro o seu **papel** na administração de políticas sociais, mas ao nível da sua influência na construção de medidas, as considerações não são uniformes – umas das assistentes sociais (cf. entrevista 4) alerta, inclusive, para o facto de não haver avaliação de políticas sociais em Portugal, cabendo aos profissionais do setor da administração pública a maior participação na conceção e na melhoria de políticas.

Ainda assim, é concordante entre todos a necessidade de intervir politicamente, porque as políticas têm de ter um fundamento e adequabilidade na prática (cf. entrevista 6), sendo que a “primeira atuação política começa na denúncia do problema social” (cf. entrevista 8): “nós temos que saber convencer os políticos da justeza e da necessidade daquela medida” (cf. entrevista 9), referenciando aqui a importância da advocacia legislativa no *lobbying* ou da tentativa de influência, a partir da explanação de situações na elaboração de relatórios e informações sociais a superiores hierárquicos.

Para além da dificuldade em tomar como parte integrante e ter consciência da influência do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas, entende-se pelo discurso dos profissionais que esta intervenção está dependente de fatores que os entrevistados, indiretamente, referenciam.

A **profissão** é um determinante abordado por todos os assistentes sociais: no que concerne à sua organização interna, fazendo referência à necessidade de regulação profissional com a criação e emergência de estruturas, como a Ordem dos Assistentes Sociais, de maior união e corporativismo (voz ativa e representatividade), mobilização e participação quanto à falta de capacidade de afirmação profissional, tratando-se de uma profissão com um corpo científico e técnico, sem risco de desprofissionalização (“ideia minimamente generalizada que da profissão todos sabem um pouco”, cf. entrevista 1 ou com a invasão de outras profissões sociais no campo do Serviço Social); ser unânime quanto à missão do Serviço Social que, independentemente do local de trabalho, área profissional ou funções exercidas, pressupõe três níveis de intervenção social – as políticas sociais (macro), as culturas organizacionais (meso) e a relação com o cidadão (micro), “ (...) ligando o mundo dos sistemas e o mundo das organizações com o mundo da vida” (Vieira, 2015: 48).

As **fragilidades da formação** parecem ser responsáveis por algum sentimento de insegurança, desconforto e incerteza por parte significativa dos entrevistados relativamente à profissão e às matérias relacionadas com a política social (“frágil articulação da teoria com a prática”, Amaro, 2012:120), sendo indispensável a criação de uma identidade profissional sólida, positiva e mobilizadora do corpo profissional (cf. também referido na entrevista 4); por outro lado, aborda-se a necessária e a consistente **produção académica**, quer por via dos processos de qualificação individual, quer por via do trabalho desenvolvido no âmbito dos centros de investigação.

O **contexto sociopolítico** é referenciado por todos os assistentes sociais pelo distanciamento dos legisladores de medidas de política social das profissões sociais e, neste caso, do Serviço Social com informação privilegiada para a adequação das políticas sociais à realidade social – “a maior parte das nossas políticas sociais são definidas em gabinete por quem nunca viu nem nunca contactou uma pessoa em situação de desvantagem social” (cf. entrevista 3), sendo que “se não houver vontade política, não há nada a fazer” (cf. entrevista 8), tornando-se necessário, por exemplo, a participação ativa dos assistentes sociais em instâncias políticas como o Parlamento (*vide* entrevista 4).

O **ambiente de trabalho** revestido de uma preocupação com a eficiência e eficácia da intervenção, avaliada fundamentalmente por indicadores de cariz quantitativo (número elevado de processos a cargo, cf. referido pelos entrevistados) e resultados objetivos (que não espelham o trabalho social qualitativo desenvolvido, cf. referenciado nas entrevistas) torna-se alarmante para os assistentes sociais que mostraram que o managerialismo coloca em risco a identidade profissional, tratando-se situações distintas com os mesmos “receituários”, como se aborda nas entrevistas 1 e 2, dando lugar à *evidence-based practice* que generaliza situações e retira ao assistente social a sua capacidade de reflexão, de criatividade e de inovação de práticas (Amaro, 2012) e à *competence-based practice*, conduzindo à simplificação de procedimentos e reduzindo tarefas qualitativas a processos quantificáveis e monitorizáveis (*ibidem*). Outro dos perigos do managerialismo apontado pelos entrevistados remete à contratualização da relação profissional com os cidadãos: “cumprir os direitos humanos é também a qualidade da relação que se tem com as pessoas e não só os resultados” (cf. entrevista 8).

Por outro lado, a dificuldade em aferir o trabalho qualitativo desenvolvido e a ausência de instrumentos para o efeito (cf. entrevista 8) traduzem deficitariamente a intervenção dos assistentes sociais, dificultando a visibilidade e a influência profissional e a relação mais participativa com os vários níveis de decisão. Nos ambientes institucionais, a participação, “ (...) processo social e político, presente na relação indivíduo, sociedade, Estado, mercado” (Vieira, 2015: 137), através da criação de parcerias internas e externas, surge como uma estratégia para reforçar a representatividade e acentuar o carácter reivindicativo das necessidades e respostas adequadas aos cidadãos; a parceria aumenta o poder de pressão ou negociação junto dos centros de decisão e é utilizada para distribuir

responsabilidades e angariar recursos (cf. abordado em entrevistas 1 e 2 ao mencionarem as reuniões de parceiros das Comissões Sociais de Freguesia).

Em última instância, as **características sociodemográficas** não são separadas dos valores pessoais (cf. refere a assistente social da entrevista 8), quando se procura influenciar a construção de medidas de política social. Ainda assim, como profissional de Serviço Social há características e valores necessários para a prossecução do valor de justiça social presente na missão da profissão, como: a dedicação, a fidelidade, o respeito pelo próximo, a perseverança, a capacidade de saber ser e saber estar ao relacionar-se com outros, a transparência, o rigor, a justiça, a ética e a proatividade aliada à competência profissional.

Procurando-se obter considerações sobre a **operacionalização da influência de políticas sociais**, a assistente social da terceira entrevista é imparcial, adotando uma postura ativa-proativa (cf. Banks, 1999): “as preocupações da influência nas políticas (...) concretizam-se quotidianamente” numa atitude ativa e reflexiva intervindo através, por exemplo a nível mais indireto, de reuniões com equipa técnica, com representantes concelhios e ministeriais, pela decisão partilhada em Comissões Sociais de Freguesia e redes sociais (cf. entrevista 1), pela utilização dos meios de comunicação internos às organizações (como e-mails) e externos (cf. entrevista 6), pela apresentação de soluções objetivas aos centros de decisão a partir de um diagnóstico social elaborado (cf. entrevistas 5 e 8). Como refere a assistente social da entrevista 4, dando o exemplo concreto da organização onde trabalha, a partir de uma proposta individualizada e local, criou-se uma resposta de política pública nacional, influenciando-se politicamente a vários níveis, sendo importante criar-se oportunidades de ação política nas variadas estruturas sociais envolvidas.

Claro que, a posição no emprego em cargos de chefia ou em postos de subordinação tem influência e é facilitadora mas, de acordo com os entrevistados, as oportunidades criam-se para influência das políticas sociais: “os mandatos institucionais apontam, sobretudo, para a execução e a administração de políticas. Agora, a autonomia conquista-se todos os dias” (cf. entrevista 3). Por outro lado, a própria militância partidária facilita a influência direta na conceção de medidas de política: “o facto de ter exercido o cargo de deputada na Assembleia da República permitiu-me participar, por exemplo, no desenho da lei da violência doméstica, (...) fazer até *lobby* (...) no sentido positivo de trabalhar (...) para a mudança social e a justiça social” (cf. entrevista 4).

Por outro lado, importa esclarecer a diferença entre militância política vs militância político-partidária, confundidas por alguns dos entrevistados. Como referenciado pela assistente social na entrevista 3, “ (...) fiz uma opção de ter uma participação cívica e não partidária, mas tudo isto é político, não é partidário”, referindo-se ao carácter político da sua intervenção e da dimensão política indissociável do Serviço Social, independente da opção de ter uma posição partidária, de filiação ou de voluntariado num partido político. A quarta entrevistada, por sua vez, menciona que a sua militância político-partidária facilitou a influência da construção, melhoria e avaliação de políticas sociais: “Enquanto estive como deputada, estive num nível partidário, mas no meu quotidiano, estou num nível político, de mudança social” (cf. entrevista 4).

Questionados sobre os **constrangimentos ao desenvolvimento da *policy practice***, os assistentes sociais entrevistados apontam dificuldades internas e externas ao Serviço Social que dificultam a participação política profissional na construção, avaliação e/ou redefinição de medidas de política social. Abordando os aspetos intrínsecos à profissão: os entrevistados fazem continuamente referência à dificuldade na regulação profissional que, por exemplo, conduz à invasão da especificidade do Serviço Social por parte de outras profissões sociais (cf. entrevista 8) ou que aponta à indefinição da intervenção, com maior focalização na atuação individual a nível micro (cf. entrevistas 1 e 2); a fragilidade da participação, da afirmação e da união da classe profissional (entrevista 3) na definição de políticas sociais que orienta o Serviço Social somente para a administração das medidas de política (entrevista 4); “não temos uma postura de formulação política e isso começa na escola, uma vez mais” (cf. entrevista 8), alertando para uma formação académica pouco centrada na dimensão política profissional e pouco aprofundada na *policy practice*, bem como para a escassa literatura e investigação em Serviço Social (entrevista 5). No que concerne aos aspetos externos à profissão, os entrevistados fazem alusão: ao contexto sociopolítico, aos *lobbies* que dificultam a ação política profissional e, especificamente, à distância entre os legisladores e os assistentes sociais com posição privilegiada sobre a realidade social; ao managerialismo presente nos contextos organizacionais que impede a prossecução da missão profissional baseada na justiça social, pela preocupação inerente com a quantificação de dados; e aos próprios meios de comunicação social (entrevistas 2 e 8) que detêm uma representação incorreta e/ou parcial da ação do Serviço Social.

Elencando as **oportunidades** evidenciadas pelos entrevistados **ao desenvolvimento da *policy practice***, elaborou-se o diagrama abaixo representado que explana os aspetos internos e externos ao Serviço Social, primordiais para um papel mais participativo da profissão na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais.

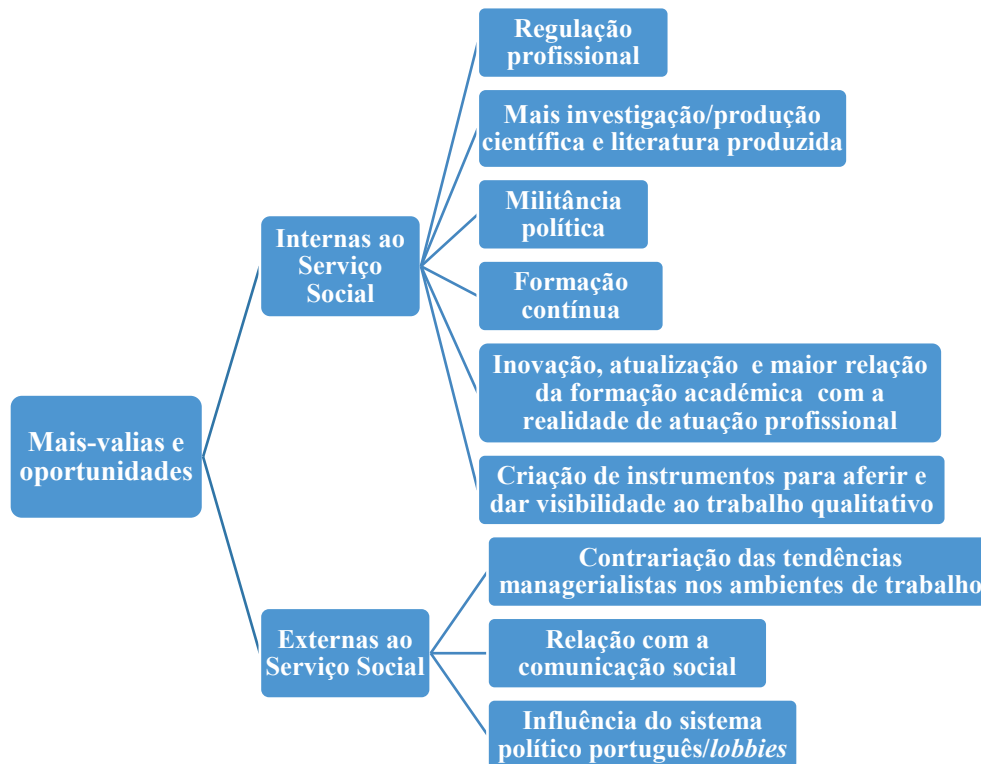


Figura 3 - Mais-valias e oportunidades ao desenvolvimento da *policy practice* do Serviço Social  
Fonte: A partir das entrevistas recolhidas

Internamente ao Serviço Social, os entrevistados apontam como prioridades:

- A urgência na **regulação da classe profissional**, nomeadamente através da constituição da Ordem dos Assistentes Sociais (dimensão focada em todas as entrevistas);
- Um maior número de **produção científica** sobre a profissão de Serviço Social e, não somente, acerca de áreas de intervenção em concreto, bem como mais **literatura produzida** sobre a essência profissional (cf. entrevista 3);
- A emergência de uma **militância política** com capacidade de voz ativa, participativa, proativa e inovadora (cf. entrevista 4 e 5: “cabe-nos a nós afirmar a nossa jurisdição profissional e construir o nosso espaço”);

- Maior atenção e enfoque numa **formação acadêmica que não descure a *policy practice***, ensinando e sensibilizando os estudantes para a dimensão política como parte integrante da missão profissional e da prossecução dos seus princípios orientadores e a necessidade de **formação contínua**, ao longo da experiência e amadurecimento profissional, criando-se também uma relação mais próxima, atualizada e inovadora entre o mundo académico e o mundo profissional (cf. entrevistas 2 e 3);
- A criação de normas e procedimentos para **aferição do trabalho qualitativo dos assistentes sociais**, ainda não mensurável nos contextos institucionais preocupados com a quantificação das práticas profissionais (cf. entrevista 6).

Como mais-valias externas à profissão, os entrevistados destacaram:

- A **contrariedade das tendências managerialistas** presentes nos ambientes de trabalho procurando, também por isso, criar instrumentos para medição do trabalho qualitativo, conforme referenciado acima;
- A **influência do sistema político**, através da advocacia legislativa (promovendo e influenciando a legislação) recorrendo-se ao *lobbying* para, por exemplo, influenciar decisores políticos (cf. entrevista 1);
- A **promoção da relação com a comunicação social**, fazendo jus à forma como a própria profissão se afirma e comunica na sociedade, alterando a sua representação social (cf. entrevistas 2 e 8) – exemplificando, na Universidade de Tel-Aviv em Israel, criou-se o “*Media Project*” que visa, sobretudo: aumentar a sensibilização dos meios de comunicação social como um importante canal para a *policy practice*; melhorar as competências de utilização dos *media* para a promoção da mudança social; aumentar a conscientização sobre a prestação única que os assistentes sociais podem dar ao processo de formulação de políticas; e encorajar os profissionais a utilizar os meios de comunicação como parte diária da sua intervenção (Weiss-Gal e Peled, 2009). O projeto, com o principal objetivo de sensibilizar os profissionais para partilhar conhecimentos com os decisores políticos e aumentar a sua consciência sobre as dificuldades dos cidadãos e repercussões da política social nas suas vidas, baseia-se nos seguintes pressupostos: a prática da intervenção política é fundamental no meio académico

em geral e não somente para os estudantes que se dirigem à macro atuação (Saulnier, 2000, Zubrzycki e McArthur, 2004 *cit in* Weiss-Gal e Peled, 2009); a *policy practice* deve ser considerada como parte integral da atuação do Serviço Social em todas as áreas, integrando a micro e a macro intervenção (Fisher, 1995, Abramovitz, 1998, Gibbons e Gray, 2005 *cit in* Weiss-Gal e Peled, 2009; Cummins *et al*, 2011; Wyers, 1991); os estudantes que são sensibilizados, durante o percurso acadêmico, para a intervenção política têm mais facilidade em utilizá-la na intervenção profissional (Hoefler, 1999, Raber e Richter, 1999, Rocha, 2000, Saulnier, 2000, Moore e Johnston, 2002, Burgess e Young, 2005, Cree, 2005, Gibbons e Gray, 2005, Young e Burgess, 2005 e Weiss *et al*, 2006 *cit in* Weiss-Gal e Peled, 2009). Essencialmente, a exemplificação do projeto concretiza-se numa das possíveis estratégias de utilização dos meios de comunicação social como método de *policy practice* para influência da política social, até porque como alguns assistentes sociais que participaram referiram, antes da utilização dos *media* para promoção da mudança política, os mesmos sentiam-se impotentes, sem voz e incapazes de afetar as realidades sociais, tornando-se assim primordial a divulgação do seu trabalho, as suas aparições públicas (Fook, 2002 e Knei-Paz, 2005 *cit in* Weiss-Gal e Peled, 2009).

Em sùmula e como referenciado na entrevista 8, para a mudança do “ser” e do “estar” do Serviço Social na relação com as políticas sociais, é imprescindível haver a necessidade, a capacidade e a oportunidade, cabendo aos assistentes sociais: “ tomar a iniciativa, chama-se a isso postura política e todos nós a devemos ter no trabalho e nas universidades, dar o contributo pela via adequada, respeitando as hierarquias, mas expressando a opinião”.

### **3.3. Discussão: Cumprimento da essência profissional como oportunidade à posição atual do Serviço Social nas políticas sociais**

Como se entende, os Estados de bem-estar têm bloqueado a expansão da política social e, sobretudo, a sua materialização em direitos, optando por estratégias (minimamente) provedoras, assentes na aferição de condições de recursos/meios ou de comprovada situação de pobreza (Rodrigues, 1998). Perfilham-se significativos grupos de população, espaços de vida e de trabalho, precarizados e/ou em risco de vulnerabilidades,

desgastando-se as velhas formas provedoras de bem-estar social, condicionadas à imaginação cívica e às instâncias de política para experimentação e implementação de renovados investimentos (*ibidem*).

Hoje, a crescente complexidade das sociedades (pós) modernas, a fragmentação das realidades sociais, o desaparecimento do pleno emprego, o aumento da precariedade no mundo do trabalho, em conjunto com o aprofundamento dos fatores de crise do modelo europeu<sup>11</sup> conduzem a desafios e a mudanças na política social, generalizados com os fenómenos de crise, incerteza e vulnerabilidade que se instalaram nos diferentes domínios da situação financeira, económica, social, cultural (Branco e Amaro, 2011).

Nesse sentido, Faleiros (1999) alerta para os três problemas no movimento de retração das políticas sociais, conceptualizadas como “focopolíticas” pela menor universalidade e centralidade nos problemas e pela maior ênfase sobre os mais pobres e vulneráveis, que necessitam de ser enfrentados: a garantia do acesso; a dependência da tutela; e a inadequação à pluralidade de situações.

Intrinsecamente relacionado, surge uma tendência para olhar as políticas sociais segundo uma lógica de mercado, analisando-as e avaliando-as de acordo com as leis da oferta e da procura, da eficácia e da eficiência e da capacidade de obtenção de retorno: “Faz, efetivamente, parte das novas regras do social a subordinação da lógica do político e da lógica do social à norma económica (Astier, 2007 *cit in* Amaro, 2012: 52).

Perante as mutações da política social contemporânea, também o Serviço Social aprofundou o seu carácter instrumental, norteado para: a focalização nos procedimentos, em detrimento da avaliação diagnóstica e global da real situação dos cidadãos; a preocupação com os resultados, ao invés da sensibilidade para com o processo; a confusão entre eficácia da intervenção e uma quantificação de práticas; a sobrevalorização da importância de procedimentos técnicos contra uma subvalorização dos impactos reais dos processos de intervenção na transformação individual e social (Branco e Amaro, 2011).

De facto, com o desenvolvimento dos sistemas de bem-estar, o Serviço Social tem-se transformado gradualmente num facilitador dos processos administrativos e burocráticos

---

<sup>11</sup> A partir de 1974, as fragilidades do modelo social europeu demonstraram-se num conjunto de fatores, apontados por Rosanvallon (1995) *cit in* Branco e Amaro (2011), de crise: financeira (desequilíbrio entre receitas e despesas e primeira crise petrolífera); ideológica (perda de legitimidade e ideia do Estado como gestor incompetente); e filosófica (questionamento do princípio de solidariedade perante o princípio da responsabilidade, à incapacidade do Estado de reduzir a incerteza e à tendência de redução de cobertura de riscos).

de aplicação e execução de medidas de política pública (*ibidem*), desvalorizando o carácter substantivo na sua agenda política, ética e teórica, submergindo-se em preocupações procedimentais, instrumentais e managerialistas. Assiste-se a uma lógica de gestão que conduz à burocratização da confiança, à reemergência do controlo, à contratualização da dimensão relacional, à redefinição da natureza dos interfaces entre assistentes sociais/empregadores, assistentes sociais/cidadãos e indivíduos/Estado e à própria burocratização da intervenção que limita a autonomia e a liberdade aos profissionais, reduz o espaço de atuação e estreita a possibilidade de desenvolvimento de reflexões, dos contributos éticos e das intervenções holísticas (Dominelli, 2004 *cit in* Amaro, 2012).

Encara-se que a prática está dominada por um perfil científico-burocrático do Técnico Superior de Serviço Social, pela exigência das instituições e pela orientação das escolas e da socialização entre pares, conduzindo ao desrespeito e subalternização dos destinatários de medidas de política social e à frustração e descontentamento profissional (Amaro, 2012).

Implicando, assim, a globalização uma redefinição da identidade, da missão e do projeto do Serviço Social (*ibidem*), atualmente torna-se necessária uma “rereconceituação” da profissão sendo imprescindível, como o autor declara, “ (...) repensar o futuro e reinventar a utopia, sem perder os pés no presente” (Faleiros, 1999: 164). O Serviço Social tem que resistir e contrariar as tendências de burocratização e managerialismo, preocupando-se com a construção de relações, com o estabelecimento de proximidade com as pessoas e com o desempenho do papel de mediador junto dos serviços e dos poderes institucionais, influenciando as políticas sociais modernas. Aí, também a perspectiva do *empowerment*<sup>12</sup> se coloca como referencial na intervenção dos assistentes sociais, integrando as diferentes esferas de atuação social e da vida social, para além do domínio individual – enfatizam-se as dimensões comunitária e estrutural com um papel-chave nas formas alternativas de responder aos problemas sociais e de suscitar a mudança social, alicerçando-se as capacidades individuais e as oportunidades estruturais e equacionando-se os condicionalismos colocados por fatores políticos, económicos e sociais sob o sujeito-no-seu-contexto (Amaro, 2012; Branco e Amaro, 2011).

---

<sup>12</sup> “Os processos de *empowerment* pressupõem a existência de recursos individuais (competências, eficácia pessoal, capacidade de conhecer e realizar um projeto, entre outras) e de recursos coletivos (a existência de possibilidades individuais e coletivas de ação, disponibilidade de recursos financeiros, de informações, as condições de acesso e utilização de serviços, etc.)”, Le Bossé (2003) *cit in* Branco e Amaro (2011: 675).

É urgente construir-se uma política social específica que tenha o objetivo de realizar, “ (...) organicamente integrada às políticas sócio-económicas setoriais, o enfrentamento da pobreza, exclusão social e desigualdades sociais, a promoção de espaços de convivialidade e laços sociais, visando a universalização dos direitos sociais” (Rodrigues, 1999: 42). E nesse parâmetro, também o Serviço Social é confrontado com a exigência de encontrar formas de articular, na sua atuação, o carácter universal dos direitos com a valorização da pessoa enquanto ser singular, posicionada numa sociedade individualista, concretizando os ideais de justiça social e de desenvolvimento pessoal (Bouquet e Garcette, 2005 *cit in* Amaro, 2012).

Explicitando-se com base no parecer de Rodrigues (1999), torna-se premente a implementação duma política social orientada para o processo e situações de desigualdade social, específica (com identidade construída na implementação da positividade e não meramente na reparação de danos provocados por outras políticas), como prioritária no dever do Estado e vinculada a direitos de cidadania (distante do carácter concessivo e precário de atribuições).

De acordo com Iamamoto (1996) *cit in* Amaro (2012), denotando-se implícita a emergência da *policy practice*, a profissão depara-se assim com a necessidade de encontrar estratégias para corresponder a seis desafios contemporâneos: defender as conquistas sociais alcançadas, nomeadamente no que concerne ao carácter público e universal das políticas sociais; encontrar formas de explicitar os interesses e necessidades da vida e do trabalho de classes dominadas, fazendo jus ao diálogo social; reforçar os direitos sociais, a partir da sua efetivação e relegitimação; investir numa cultura pública democrática, que coloque em análise e na agenda política, como matéria de justiça social, o carácter estrutural de alguns problemas individuais; participar na construção de uma nova cidadania, que contribua para a consolidação de direitos já existentes e para a criação de novos que respondam aos problemas e que estimulem a construção de uma relação inovadora entre o Estado e a sociedade; e defender a ampliação progressiva da esfera pública, diminuindo a discrepância e as tensões entre as pessoas excluídas e incluídas.

Num mundo globalizado onde se aprofunda uma lógica de ativação nas políticas, o Serviço Social deve proteger os direitos existentes e denunciar a precariedade inerente à questão do financiamento das políticas sociais, cada vez mais à responsabilidade do setor privado e à opção pelas contribuições individuais para fundos privados, ao invés de se basear nas

contribuições de trabalhadores, padrões e impostos para um fundo comum (Faleiros, 2001 *cit in* Amaro, 2012).

Como elucidada o autor fazendo referência, ainda que indiretamente à *policy practice*, os assistentes sociais não podem abdicar de realizar um trabalho de capacitação e de (re) construção de projetos de vida com os cidadãos, analisando estruturalmente os problemas por forma a influenciar as políticas sociais que norteiam a vida dos beneficiários dos serviços. Ao mesmo tempo, a profissão deve constituir-se como mediador de relações de parceria entre entidades públicas, privadas e do terceiro setor, com responsabilidade na execução de políticas, funcionando como canal de articulação, permitindo também a transferência e a otimização de recursos (Weiss-Gal e Peled, 2009; Banks, 1999). Em última instância, os profissionais devem contribuir para uma cidadania inclusiva, preocupando-se com o individual, inserido num contexto local e global que o influencia e condiciona, não abdicando de uma proposta de projeto societário e de defesa de direitos universais (Mohan, 2005 *cit in* Amaro, 2012).

Segundo Dominelli (2004) *cit in* Amaro (2012), o Serviço Social tem a responsabilidade de ser o garante de acesso à plena cidadania por parte dos mais vulneráveis. Para tal, a profissão deve saber burilar o interface entre o político e o técnico, assumindo a responsabilidade de funcionar como uma voz de consciência da sociedade, pela posição privilegiada que ocupa no que deve ser denunciado (Bouquet e Garcette, 2005 e Dominelli, 2004 *cit in* Amaro, 2012; Banks, 1999; McDonough, 1993). “ (...) O Serviço Social não deve abdicar de ser uma profissão propositiva, e não meramente executiva, e de ter um papel ativo na conceção das medidas de política que é chamado a administrar” (Iamamoto, 2001 *cit in* Amaro, 2012: 89).

Num documento sobre a proatividade ou a reatividade das profissões sociais<sup>13</sup> na influência das políticas sociais, Banks (1999) esclarece a reação do Serviço Social às políticas e a não contribuição proativa para a construção ou alteração das medidas existentes, alertando para a necessidade da profissão desenvolver a sua credibilidade e as relações primordiais à intervenção tática sobre as políticas, até porque a conexão entre a profissão e a política social é indiscutível e o progresso na justiça social requer um

---

<sup>13</sup> As profissões sociais incluem um número de grupos ocupacionais, como os assistentes sociais, envolvidos no cuidado, no controlo social, na educação informal e na advocacia de cidadãos vulneráveis, problemáticos ou desfavorecidos, com configurações distintas consoante os diferentes países europeus (Banks, 1999).

envolvimento direto dos assistentes sociais na formação e modificação das políticas sociais (Day, 1989 e Jansson, 1988 *cit in* McDonough, 1993).

Como McDonough (1993) alerta, papéis de implementação e administração de políticas sociais orientam os assistentes sociais para a burocratização e pouco efeito na mudança social. Coordenada com a abordagem de Banks (1999), a autora afirma que também o *status* profissional influencia a aderência do Serviço Social à *policy practice*, e portanto à prossecução da justiça social, estando dependente de três condições: um reconhecido corpo de conhecimentos transmitidos e certificados; uma área de atividade definida e legitimada; e um código de ética, regulador do exercício profissional (Greenwood, 1957 *cit in* McDonough, 1993). Nesse propósito, a abordagem de Branco (2009) é complementar não se descurando que o próprio desenvolvimento do Serviço Social, residente em exercer o seu poder em três campos distintos: no campo de jurisdição legal perante o Estado (parceria profissional na regulação da formação dos assistentes sociais, poder de creditação profissional e regulação ética), no campo público através da comunicação social e nas situações de trabalho, facilita a realização da *policy practice* e conseqüente influência de políticas sociais, coadunadas com a justiça social.

De facto, os membros das profissões sociais são os únicos trabalhadores que detêm a informação crucial e as ideias relevantes para a melhoria da política social, especialmente porque se encontram diariamente com as pessoas mais vulneráveis, oprimidas e marginalizadas (Gal e Weiss-Gal, 2013; Amaro, 2012; Weiss-Gal e Peled, 2009; Banks, 1999; McDonough, 1993). A verdade é que a responsabilidade do assistente social no alívio e na prevenção de dificuldades e sofrimento nem sempre é suficiente através da atuação direta com os indivíduos e suas famílias, sendo indispensável consciencializar o poder político para os problemas individuais que detêm uma base estrutural/societal (*British Association of Social Workers*, 1996 *cit in* Banks, 1999). Para efetivarem a sua influência nas decisões políticas, os assistentes sociais necessitam de ganhar maior credibilidade e o *status* que McDonough defende, considerar cuidadosamente a sua rede e as suas táticas de influência de modo a serem percebidos por instâncias superiores e certificar-se de que a micro realidade não é distorcida na macro realidade, encontrando novos financiamentos e estando atentos a evoluções nas medidas de política, procurando influenciar localmente e nacionalmente, mas similarmente a nível europeu (incluindo, criar novas parcerias e conhecer os problemas sociais dos diferentes países europeus, as suas

causas e possíveis estratégias para os enfrentar que possam ser desenvolvidas nos níveis de decisão política).

Frequentemente, os profissionais de Serviço Social são criticados por aceitar o *status quo*, por não desafiar as políticas injustas e desleais e por ser “reativos” ao invés de “proativos” na relação com as mudanças na política social (Banks, 1999). Por outro lado, os resultados da prática profissional também são colocados em causa, fazendo-se alusão a atuações restritas e incapacitantes do bem-estar, que criam formas de discriminação e segregação e invadem a privacidade dos cidadãos (Wilding, 1982 e Oliver e Barnes, 1993 *cit in* Banks, 1999). Nesse desígnio, Faleiros (2001) e Dominelli (2004), Bouquet e Garcette (2005) e Webb (2006) *cit in* Amaro (2012) remetem para a relevância de rejeição de um pensamento único e de inevitabilidade sobre as sociedades, evidenciando a importância de se estimular o desenvolvimento de uma perspectiva crítica no Serviço Social, sublinhando o seu papel de protagonista político na ação e reflexão sobre a sociedade.

Conforme amplamente abordado, o debate sobre a influência do Serviço Social nas políticas sociais iniciou-se, particularmente, a partir dos anos 70, alegando-se a incapacidade profissional em resolver, individualmente, problemas como o desemprego, a pobreza e a dependência (Rein, 1970 *cit in* Banks, 1999) precisando-se, complementarmente, não só de uma proatividade dos profissionais para a influência de políticas, mas também o desenvolvimento de novas políticas na Europa, sobretudo regionais e locais. Associados ao managerialismo, identicamente os fenómenos de privatização, individualização e ambientes competitivos de mercado colocaram novos desafios às profissões sociais, e ao Serviço Social em particular, pressupondo uma resposta mais proativa e responsável de sua parte na influência das políticas sociais.

De acordo com a missão e os princípios orientadores do Serviço Social (cf. IFSW, 2015), os assistentes sociais gozam o dever ético de saber como defender os cidadãos perante instâncias superiores, assim como mantêm um forte auto-interesse em ser capazes de convencer os decisores acerca das políticas mais ajustadas e equitativas à situação dos beneficiários de serviços sociais e humanos (Hoefler, 2010).

De facto, a profissão ocupa uma posição privilegiada na denúncia das injustiças sociais e, por isso, na relação com as políticas sociais, tendo os seguintes aspetos a seu favor:

- Compreensão contextual dos problemas sociais, com base na perspectiva generalista;

- Aderência aos valores profissionais e compromisso ético em apoiar as populações mais vulneráveis, promovendo a advocacia;
- Utilização de competências de comunicação, avaliação, investigação e reflexão crítica para melhoria da análise e de estratégias políticas;
- Aplicação de competências de advocacia e de intervenção clínica, com emprego distinto (através de técnicas persuasivas, uso de poder, etc.);
- Produção de experiências reais de linha direta com cidadãos, com o objetivo de melhoria das políticas sociais;
- Potencia dum maior investimento e aprendizagem da política e ação social, usadas para influenciar a política social como parte da formação académica;
- Possibilitação da experiência política a nível local, estadual ou federal (caso dos EUA), devido à integração de conteúdos na formação dos assistentes sociais (Zlotnik, 2012).

Ainda assim, para Wyers (1991) como similarmente para McDonough (1993), existem dilemas que impedem o desenvolvimento da *policy practice*. A falta de uma aceção comum do conceito torna-se o mais gravoso, predominando a indefinição de características únicas que indiquem a *policy practice* como um modo de prática do Serviço Social, distinto de outros. Outro constrangimento prende-se com o lugar em que é conduzida a *policy practice*, não se entendendo se está dependente do nível em que é praticada, se integra ou se se separa das especificações principais da profissão e se é uma componente dos repertórios de todos os assistentes sociais ou só de alguns profissionais.

Nesse propósito, Wyers (1991) ressalta alguns modelos que, para si, não resolvem as questões colocadas, traduzindo a forma como a *policy practice* tem sido encarada ao longo dos tempos. Nesses paradigmas, explicitadores das diferenças entre os profissionais e a relação entre a política social e o Serviço Social, pode-se encarar o assistente social como: perito político, que realiza análises políticas, ajuda à reformulação de políticas sociais ou fornece conhecimentos e competências relativas ao processo político; agente de mudança em ambientes externos ou internos; ligação política que, ao mesmo tempo, implementa uma mudança organizacional ou legislativa e trata dos efeitos da política junto dos cidadãos; ou como político, tornando-se a própria personificação da política.

Compreendendo-se que o exercício da consciência política pode colocar os assistentes sociais numa permanente luta contra os poderes instituídos em favor dos mais vulneráveis,

conduzindo até a situações de *burnout*, como Amaro (2012) alerta, os profissionais precisam de assumir papéis políticos e aprender a perceber a *policy practice* como uma das aptidões da prática do Serviço Social, não sendo competência exclusiva de um especialista em política (Rocha, 2007; Saulnier, 2000; Banks, 1999).

De acordo com Zlotnik (2012) e no seguimento da argumentação proferida, para o desenvolvimento de uma agenda proativa são colocadas questões reflexivas por docentes de Serviço Social e assistentes sociais debruçados sobre a *policy practice*:

- Que estratégias podem ser utilizadas para melhorar a conexão e o envolvimento entre os programas de educação do Serviço Social e os profissionais que exercem a sua influência sobre a política ou as organizações políticas/de advocacia?
- Que vantagens apresentam os assistentes sociais perante outros profissionais sociais que possam deter influência política e como se articulam e se demonstram na atuação da macro realidade?
- Quais os aspetos mais importantes que os assistentes sociais devem aprender para influenciar as políticas sociais, nas universidades e também noutras experiências educativas?
- Não descurando os atuais limites da formação em Serviço Social, como se deve equilibrar ou priorizar a aquisição de experiência sobre o assunto, conhecimento e prática empírica, bem como o desenvolvimento de competências necessárias para os alunos que pretendem ingressar numa carreira política?
- Como pode a comunidade em Serviço Social sensibilizar os diferentes panoramas da sociedade para a adequação da profissão na realização da *policy practice*?
- Como se podem atrair e envolver os alunos, mais interessados e potenciais profissionais, na prossecução da *policy practice*?

Com o objetivo de promoção de uma influência de medidas de política baseada na real situação dos cidadãos, podendo-se juntar às questões críticas acima enunciadas, Cummins *et al* (2011) elencaram cinco parâmetros essenciais a não descurar na efetiva realização da *policy practice*:

- Comprometimento e crença na possibilidade de que a mudança individual suscita modificações nas estruturas sociais (a alteração individual pode conduzir à transformação das comunidades, organizações, Estado e nação no geral, tanto nas estruturas dos órgãos de decisão política como nas medidas de política);

- Compromisso, a longo prazo, com os cidadãos na influência efetiva da política social (provocar alterações nas políticas requer persistência e perseverança, bem como monitorização do decurso das medidas de modo a influenciar, por exemplo, a legislação, sendo por tal necessário demonstrar perante aos beneficiários dos serviços confiança, um tratamento com dignidade e respeito);
- Paixão pela justiça social e pelo *empowerment*, apoiando-se os cidadãos nas suas necessidades individuais e procurando a alteração de políticas sociais que condicionam a situação singular dos beneficiários;
- Utilização da teoria geral dos sistemas para ajudar na compreensão de que os problemas sociais não estão isolados no meio ambiente, mas em permanente interação e mudança com outras situações, soluções e fatores, podendo existir aspetos negligenciados e introduzidos nos esforços da *policy practice*;
- Capacidade de encontrar um terreno comum entre disputas e desacordos, fomentando competências de mediação e negociação, essenciais para o estabelecimento de relações e, por vezes, coligações com *policy makers*, no âmbito do desenvolvimento da atividade promotora de justiça social.

Na verdade, o sucesso da *policy practice* pode diminuir as dúvidas e os sentimentos de impotência dos assistentes sociais, alterando a imagem pública negativa dos profissionais e demonstrando o seu compromisso com a mudança social (Cummins *et al*, 2011). Importante é não menosprezar, como os autores frisam e outros (cf. Branco, 2015), que a intervenção política do Serviço Social começou com as *Settlements Houses*, de Jane Addams e com as COS de Mary Richmond, devendo fazer parte do quotidiano profissional – trata-se de uma atividade central nas raízes históricas, tanto a nível micro como macro, estando presente no código de ética, fazendo jus ao valor fundamental de justiça social e permitindo aos assistentes sociais serem parceiros na criação de um ambiente social mais favorável ao potencial humano (*ibidem*).

Para tal e complementarmente à discussão colocada, Zlotnik (2012) elenca quatro combinações fundamentais ao repensar do Serviço Social como profissão com dimensão e intervenção política, ao nível da conceção e avaliação de políticas sociais:

- Criação de ligações - fortalecimento dos vínculos com os programas de formação em Serviço Social e organizações de advocacia, proporcionando oportunidades de investigação colaborativa, experiência prática e conhecimento compartilhado,

podendo ser fundamentais na ajuda dos alunos para a compreensão do papel importante dos assistentes sociais no processo político, passível de aprofundamento com efeitos na situação singular dos cidadãos; utilização de “instrutores de campo” para conexão com as oportunidades da *policy practice*; estimulação de relações com os programas disponíveis na política pública; envolvimento dos estudantes nas atividades de advocacia, a partir da influência do corpo docente em atividades macro;

- Reconsideração da formação e do plano curricular - reforço da integração de conteúdos macro durante todo o período de formação e não somente no último semestre, abordando a formulação de políticas ao nível de instituições e comunidade; melhoria da aquisição de competências de *policy practice*, nomeadamente através da análise de legislação, advocacia, implementação de políticas, treino de estratégias para utilização dos meios de comunicação, compreensão das dinâmicas e dos orçamentos inerentes às organizações públicas, privadas e do terceiro setor; asseguramento aos estudantes da aquisição de uma base comum de competências relacionadas com o tipo de prática; fomento da experiência, colocando em prática competências políticas; revisão dos planos curriculares para melhorar a especialização na dimensão política profissional;
- Estimulação à conceção de oportunidades, envolvendo os estudantes no processo político, através: da análise e monitorização da legislação pendente; do visionamento de audiências legislativas; da visita de instituições públicas e legislativas; do estabelecimento de parcerias com organizações de advocacia; da participação em coligações locais; do desenvolvimento de alertas para a atuação dos meios de comunicação; da instrução e sensibilização dos *policy makers* sobre questões pertinentes para o Serviço Social (torna-se primordial: destacar os profissionais envolvidos na *policy practice*, organizando audições simuladas ou a execução de funções de *lobbying*; garantir que os docentes detêm experiência na *policy practice*; aumentar a integração de conteúdos macro e micro; desenvolver posicionamentos na definição da política, mesmo que seja necessário recorrer à supervisão da profissão; criar estágios curriculares na área política);
- Produção de *marketing* dos profissionais em Serviço Social, especializados na influência de políticas sociais pela consecução da *policy practice* - assegurar que as

oportunidades de emprego são visíveis e concretizáveis; destacar os pontos fortes dos assistentes sociais que procuram adotar posições na *policy practice*, ainda que muitas das instituições empregadoras desconheçam as capacidades e as competências destes profissionais, existindo ainda equívocos estereotipados sobre o que fazem os graduados em Serviço Social compartilhados, por vezes, por estudantes da profissão; elevar o perfil da macro política, enfatizando a cobertura de notícias e a campanha nos meios de comunicação social, percebendo por parte das organizações profissionais e escolas de Serviço Social potenciais empregadores, demonstrando-se disponíveis para a associação a entidades que protejam e promovam a profissão. Importância de garantir que os assistentes sociais são competitivos no mercado de trabalho, fazendo-se alusão: à relevância das universidades atualizadas sobre as tendências de mercado emergentes, aos conhecimentos, valores e competências fornecidos que devem permanecer em articulação entre escolas e organizações; ao entendimento, por parte de potenciais empregadores, da versatilidade dos assistentes sociais e da profundidade do seu grau de conhecimento; ao apoio que os professores fornecem na identificação dos ativos que os estudantes têm para oferecer, como profissionais e que contribuem para o processo político.

Em suma, assegurar a intervenção do Serviço Social na política contemporânea e mudança social implica: repensar a construção da agenda política do assistente social para ajudar a restabelecer um propósito claro e realista na educação profissional; questionar assunções sobre como a justiça social se promove num período contemporâneo de governança global; identificar metáforas apropriadas para re-imaginar a dimensão política na prática do Serviço Social; reavaliar o nível local da prática organizacional como um lugar de ativismo político (Marston e McDonald, 2012).

### Reflexão Conclusiva

O Serviço Social mantém um papel primordial ao nível da preparação e influência de decisão, da proposição de novas respostas, da análise reflexiva e crítica às políticas sociais, da conceção de programas e medidas de política e da interpretação das estruturas sociais, tentando propor modelos alternativos, promovendo a sua *policy practice*, com o objetivo essencial de contribuir para uma vida mais justa em sociedade.

Ao longo do presente trabalho, procurou-se compreender o papel do Serviço Social, direto ou indireto, consciente ou inconsciente, na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais, sabendo-se *a priori* que todos os assistentes sociais, na sua intervenção quotidiana, administram medidas de política na relação que estabelecem com os cidadãos, beneficiários dos serviços sociais.

Com o desenvolvimento do estudo, procurou-se aprofundar no que consiste a *policy practice* do Serviço Social, analisando-se perspectivas e conceitos diversos (e nem sempre uniformes) sobre a atividade profissional, focalizando a abordagem no modelo de análise dos Professores Idit Weiss-Gal e John Gal, da Universidade de Tel Aviv, em Israel.

Quase totalmente baseado em literatura estrangeira, pela insuficiência de bibliografia portuguesa sobre o tema, com um maior esforço na tradução e na análise da informação, optou-se ainda assim, pela realização de uma investigação qualitativa, não somente pelo interesse em obter considerações dos assistentes sociais sobre esta atividade intrínseca ao Serviço Social, permitindo dissecar sobre a sua posição política (ou ausência dela) na relação com os vários sistemas em que atuam aos níveis micro, meso e macro da realidade.

Sabe-se que o mundo se encontra imerso num híper-crescimento da racionalidade científica, economicista, instrumental que, decerto, rodeada pelas lógicas de inovação, progresso, eficácia e eficiência, coloca em risco uma racionalidade social orientada por padrões de paridade, justiça, segurança e bem-estar dos cidadãos. Verificou-se que, associados à contingência moderna e aos problemas diversos que essa origina (trabalhos temporários, desemprego, pobreza, exclusão social, desafiliação) e que colocam em risco a sustentabilidade social e o próprio laço social, surgem desafios ao Serviço Social necessários à reflexão crítica e à intervenção proativa da classe profissional.

Um dos desafios colocados à profissão, como se sustenta, prende-se com a indispensabilidade de considerar a dimensão política do Serviço Social na intervenção. A

profissão não pode compactuar com aquilo que Soulet (2007) *cit in* Branco e Amaro (2011) intitula de «estereótipo de perfectibilidade», considerando os cidadãos como fonte dos seus próprios problemas e, por isso, o recurso para a sua solução, aludindo à conceção de «cidadania ativa» ou a lógicas de inserção pautadas pelo movimento de *workfare*.

Como Boaventura de Sousa Santos (1998) *cit in* Amaro (2012) afirma, em alturas de crise é possível reinventar a democracia e o Estado, é necessário recentralizar decisões, repensar a sociedade e os princípios a que se vincula. Por isso e sendo o Serviço Social um dos campos de saberes das ciências sociais e detendo uma posição privilegiada de ligação direta à sociedade e aos cidadãos que a constituem, detém o dever ético e o direito de agir, com base no desenvolvimento do potencial humano e justiça social.

A consciência e a presença da dimensão política do Serviço Social na sua intervenção é uma prioridade e uma oportunidade para ajudar a construir uma sociedade mais inclusiva. Desta forma, na dissertação procurou-se entender e mostrar que a *policy practice* é um dos requisitos e uma das atividades possíveis, urgentes e necessárias para ajudar na reorientação de políticas sociais baseadas no respeito pelos direitos humanos e sociais.

Ainda que não tão aprofundadamente como se gostaria, o contributo que se deixa é de apostar na ação política do Serviço Social para que se aprofunde o substantivo, o projeto humanista, relacional e holista da profissão, concretizando o ideário de justiça social, vinculado no código de ética, deixando como desafios: o aumento de literatura produzida; a necessidade de atualização da formação nas universidades baseada na *policy practice*; a urgência da regulação profissional; e a importância de pensar sobre novos financiamentos e relação com a comunicação social. Como pistas para futuras investigações, tornar-se-ia importante estudar a abordagem profissional sobre a *policy practice* em assistentes sociais com formação posterior a 2005; investigar-se a dimensão política no meio académico (entre docentes e discentes); e realizar estudos de caso em organizações dos três setores (público, privado e economia social) da sociedade.

## Referências bibliográficas

### Bibliografia metodológica

Albarello, Luc; Digneffe, Françoise; Hiernaux, Jean Pierre; Maroy, Christian; Ruquoy, Danielle e De Saint-Georges, Pierre (1997), *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa: Gradiva Publicações, Lda.

Blaikie, Norman (2001), *Designing Social Research*, Cornwall: Polity Press, pp. 85-127.

Flick, Uwe (2005), *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*, Lisboa: Monitor, Lda.

Guerra, Isabel (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e formas de uso*, Estoril: Príncípia Editora, Lda.

Quivy, Raymond; LucVan Campenhoudt (2008), *Manual de investigação em ciências sociais*, Lisboa: Gradiva.

### Bibliografia temática

Amaro, Maria Inês (2012), *Urgências e Emergências do Serviço Social – Fundamentos da profissão na contemporaneidade*, 1ª Edição, Lisboa: Universidade Católica Editora.

Associação dos Profissionais de Serviço Social (2015), *Código de ética – Declaração de princípios*, de <http://www.apross.pt/profissao/etica-e-deontologia/>.

Banks, Sarah (1999), «The social professions and social policy: proactive or reactive?», *European Journal of Social Work*, 3(2), pp. 327-339.

Behring, Elaine Rossetti (2003), «Fundamentos de Política Social», *Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional*, pp. 1-27.

Branco, Francisco (2015), «O círculo da Reforma Social: A Relação Serviço Social-Política Social em Addams e Richmond», *European Journal of Social Work*, pp. 1-15.

Branco, Francisco (2010), «A “sociatria” em Jane Addams e Mary Richmond»», *Locus Social*, 5, pp. 70-78.

Branco, Francisco (2009a), «A profissão de assistente social em Portugal», *Locus Social*, 3, pp. 61-89.

Branco, Francisco (2009b), «Assistentes sociais e profissões sociais em Portugal: notas sobre um itinerário de pesquisa», *Locus Social*, 2, pp. 7-19.

Branco, Francisco e Inês Amaro (2011), «As práticas do «Serviço Social activo» no âmbito das novas tendências da política social – Uma perspectiva portuguesa», *Serviço Social e Sociedade*, 108, pp. 656-679.

Breton, Margot; Enid O. Cox; Susan Taylor (2003), «Social justice, social policy, and social work: securing the connection», *The Social Policy Journal*, 1(2), pp. 3-20.

Cummins, Linda K.; Katharine V. Byers; Laura V. Pedrick (2011), «Defining Policy Practice in Social Work», *Policy practice for social workers: new strategies for a new era*, Boston: Pearson Inc., pp. 1-25.

Faleiros, Vicente de Paula (1999), «Desafios do Serviço Social na era da globalização», *Serviço Social e Sociedade*, 20(61), pp. 152-185.

Faleiros, Vicente de Paula (1997), «O paradigma da correlação de forças: uma proposta de formulação teórico-prática», *Estratégias em Serviço Social*, São Paulo: Cortez Editora, pp. 43-65.

Gal, John e Idit Weiss-Gal (2015), «The “why” and the “how” of policy practice: an eight-country comparison», *British Journal of Social Work*, 45, Oxford: Oxford University Press, pp. 1083-1101.

Gal, John e Idit Weiss-Gal (2013), *Social workers affecting social policy – An international perspective*, Bristol: The Policy Press.

Heidemann, Gretchen, Ralph Fertig, Bruce Jansson e Hansung Kim (2011), «Practicing policy, pursuing change, and promoting social justice: a policy instructional approach», *Journal of Social Work Education*, 1, Council on Social Work Education, pp. 37-52.

Hespanha, Pedro e Graça Carapinheiro (2001), «A globalização do risco social: uma introdução», Pedro Hespanha e Graça Carapinheiro (orgs.), *Risco social e incerteza – Pode o Estado Social recuar mais?* Porto: Edições Afrontamento, pp. 13-23.

Hoefler, Richard (2015), «Princess wants a dog park: using theory and evidence to understand advocacy and improve policy practice education», *Journal of Policy Practice*, 14, pp. 165-170.

Hoefler, Richard (2010), Introduction: Contemporary research on social work advocacy and policy practice, *Journal of Policy Practice*, 9, pp. 161-163.

International Federation of Social Workers (2014), *Global Definition of Social Work*, de <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>.

Jansson, Bruce S. (2003), *Becoming an effective policy advocate – From policy practice to social justice*, USA: Thomson Learning, Inc.

Leal, António (1985), «As políticas sociais no Portugal de hoje», *Análise Social*, 87-88-89(21), pp. 925-943.

Lustig-Gants, Shiran e Idit Weiss-Gal (2015), «Why do social workers become policy actors?», *Journal of Policy Practice*, 14, pp. 171-190.

Marston, Greg e Catherine McDonald (2012), «Getting beyond “Heroic Agency” in conceptualising social workers as policy actors in the twenty-first century», *British Journal of Social Work*, 42, Oxford: Oxford University Press, pp. 1022-1038.

McDonough, Josefina (1993), «Policy practice: the neglected side of social work intervention», *Social Work*, 2(38), pp. 179-188.

Mioto, Regina e Vera Nogueira (2013), «Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional», *Revista Katál*, 16, Florianópolis, pp. 61-71.

Popple, Philip R. e Leslie Leighninger (2011), «The policy-based profession», *The policy-based profession: an introduction to social welfare policy analysis for social workers*, USA: Pearson, pp. 1-16.

Rocha, Cynthia J. (2007), *Essentials of social work policy practice*, New Jersey: Wiley Online Library.

Rodrigues, Fernanda (2008), «Novas políticas sociais novas: entre «belas» e «senãos», *Locus Social*, 1, pp. 90-94.

Rodrigues, Fernanda (1998), «A ação social: entre atalhos e caminhos para uma política social de assistência», Maria Ribeiro (coord.), *A ação social em debate*, Lisboa: Direção-Geral de Ação Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação, pp. 37-43.

Santos, Boaventura de Sousa e Sílvia Ferreira (2001), «A reforma do Estado-Providência entre globalizações conflitantes», Pedro Hespanha e Graça Carapinheiro (orgs.), *Risco social e incerteza – Pode o Estado Social recuar mais?* Porto: Edições Afrontamento, pp. 177-225.

Saulnier, Christine Flynn (2000), «Policy practice: training direct service social workers to get involved», *Journal of Teaching in Social Work*, 1/2, Washington: The Haworth Press, Inc., pp. 121-144.

Simionatto, Ivete (2004), «Estado e sociedade civil em tempos de globalização: reinvenção da política ou despolitização?», *Katálysis*, 1 (7), pp. 19-30.

The National Association of Social Workers (2008), *Code of ethics*, de <http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>.

Trotta, Wellington (s/d), *Política social: perspectiva de medidas efectivamente públicas*, de [http://www.achegas.net/numero/43/wellington\\_43.pdf](http://www.achegas.net/numero/43/wellington_43.pdf).

Vianna, Maria Lúcia (2002), *Em torno do conceito de política social: notas introdutórias*, de <http://docplayer.com.br/709985-Em-torno-do-conceito-de-politica-social-notas-introdutorias.html>.

Weiss, Idit; John Gal; Joseph Katan (2006), «Social policy for social work: a teaching agenda», *British Journal of Social Work*, 36, pp. 789-806.

Weiss-Gal, Idit e Einat Peled (2009), «Publishing voice: Training social workers in policy practice», *British Journal of Social Work*, 39, pp. 368-382.

Weiss-Gal, Idit e John Gal (2008), «Social workers and policy-practice: the role of social and professional values», *Journal of Social Service Research*, 4(34), pp. 15-27.

Weiss-Gal, Idit e John Gal (2007), «Social workers' attitudes towards social welfare policy», *International Journal of Social Welfare*, 16, pp. 349-357.

Wyers, Norman L. (1991), «Policy-practice in social work: models and issues», *Journal of Social Work Education*, 3(27), pp. 241-251.

**Anexo A:**

**Modelo do desenho empírico da investigação sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Dimensões Análise/ Entrevistados	Género		Formação		Período Formação		Áreas Intervenção					Posição Emprego		Participação Política	
	Masculino	Feminino	Básica	Pós-Graduada	1980-2004	2005-	Ação Social Pública	Ação Social 3º Setor	Saúde	Justiça	Poder Local	Diretor/ Coordenador	Subordinado	Interesse/ Participação	S/Influência
Entrevista 1 - "Humberto"	X			X	X		X						X	X	
Entrevista 2 - "Olga"		X		X	X		X						X		X
Entrevista 3 - "Nádia"		X	X		X				X				X		X
Entrevista 4 - "Palmira"		X		X	X			X				X		X	
Entrevista 5 - "Matilde"		X		X	X				X			X	X		X
Entrevista 6 - "Elisa"		X		X	X						X		X	X	
Entrevista 7 - "Elisabete"		X		X	X		X					X		X	
Entrevista 8 - "Joana"		X		X	X		X					X		X	
Entrevista 9 - "Jéssica"		X		X	X						X	X			X
Entrevista 10 - "Rosa"		X		X	X				X				X	X	
Entrevista 11 - "Tatiana"		X	X		X						X	X			X



**Anexo B:**

**Guião de entrevista da investigação sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

<b>Temas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Questões</b>
<p><b><u>Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social</u></b></p>	<p><b>Legitimação da entrevista</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apurar a identificação e valoração dos princípios da justiça social e da mudança social como integrantes da missão do Serviço Social;</li><li>• Aferir em que medida a influência/ação no âmbito das políticas sociais (<i>policy practice</i>) é entendida como uma dimensão integrante da conceção do Serviço Social;</li><li>• Percecionar a postura adotada face às políticas sociais (proactiva ou reativa);</li><li>• Conhecer o ponto de vista sobre os fatores determinantes na influência do Serviço Social sobre as políticas sociais;</li><li>• Aprender a importância atribuída à formação académica para uma atuação profissional que integra a dimensão macro/ <i>policy practice</i>;</li><li>• Entender o ponto de vista sobre a relevância das características e valores individuais como fatores motivacionais para a influência da política social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?</li><li>• Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?</li><li>• Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?</li><li>• Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?</li><li>• Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?</li><li>• Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?</li><li>• No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas</li></ul>

**Anexo B:**

**Guião de entrevista da investigação sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

		<p>(comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Durante a sua formação académica, obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?</li></ul>
<p><b><u>Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecer o âmbito de intervenção nas políticas sociais (locais, regionais, nacionais, europeias, internacionais);</li><li>• Apurar o ponto de vista sobre a distinção entre militância política e policy practice;</li><li>• Conhecer a visão sobre os diferentes métodos de influência da policy practice (diretos e indiretos);</li><li>• Conhecer as formas de envolvimento (meios e estratégias) dos assistentes sociais nas políticas sociais;</li><li>• Perceber de que forma a profissão, através do seu estatuto jurisdicional, capacidade organizacional e formação académica e o ambiente de trabalho (pelas posições, normas, funções e condições) se concretizam em fatores determinantes da influência sobre as políticas sociais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De acordo com o seu âmbito de intervenção, que níveis de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?</li><li>• No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?</li><li>• Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?</li><li>• Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?</li><li>• De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social</li></ul>

**Anexo B:**

**Guião de entrevista da investigação sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

		influencia o seu papel nas políticas sociais?
<u><b>Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais</b></u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecer os constrangimentos identificados como condicionadores à participação na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais;</li><li>• Aferir o ponto de vista sobre a mais-valia do envolvimento profissional na construção de políticas sociais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?</li><li>• Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?</li><li>• Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?</li></ul>
<b>Finalização da entrevista</b>		

## Anexo C:

### **Entrevista Semiestruturada 1**

Data: 08-07-2016

Nome entrevistado: "Humberto"

Género: Masculino

Formação: Pós-Graduada

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Ação social pública

Posição no emprego: Subordinado

Participação política: Com interesse e participação

### Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

O Serviço Social implica sempre aqui uma questão de mudança. Não podemos conceber o Serviço Social sem destacar algumas palavras-chave que relacionam a profissão com a política social: a questão da mudança, que se concilia com a noção de relação não apenas entre as pessoas mas, acima de tudo, com o poder, estando a política social relacionada com o poder.

O Serviço Social tem uma missão de mudança relacionada diretamente com uma dimensão de poder e de relação. Desses dois conceitos podemos desenvolver uma conversa, mas eu não consigo conceber uma missão unicamente operativa do Serviço Social, tendo que haver sempre esta perspetiva com o poder. Não é o poder da relação do assistente social com o utente, estou a falar da capacidade auto-reflexiva que o Serviço Social deverá ter, dos profissionais que devem ir desconstruindo a sua atividade diária, semanal e mensal de forma a perceber que implicações têm na sociedade, propondo novas políticas.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Não me recordo os moldes do texto, mas existe uma fundamentação teórica que fala sobre o que é que são necessidades mínimas e necessidades básicas, o que é que o assistente social procura garantir: se procura garantir unicamente o mínimo, satisfazendo aquilo que a pessoa precisa no momento ou se, pelo contrário, reconhecemos na pessoa um potencial de crescimento e de desenvolvimento e satisfazemos as suas necessidades básicas, reconhecendo capacidade de evolução e assim sucessivamente. Não quer dizer que nós não consigamos acompanhá-la nesse processo de crescimento e de desenvolvimento, eu creio que a justiça social se posiciona exatamente aí.

Qual é o nosso olhar para a situação em que ela está integrada? Tentamos, enquanto técnicos e enquanto instituição, salvaguardar unicamente os mínimos, correspondendo imediatamente àquela situação e tentando perceber que se insere num determinado enquadramento e precisa de algo mais, ou seja, temos que corresponder e mexer (se calhar, é mesmo esse o termo) na estrutura, noutra sistema.

#### **2.1. De acordo com o pensamento supracitado, qual é o seu papel na organização onde desempenha funções? Procura alertar e sensibilizar as suas chefias para a prossecução dos princípios acima mencionados?**

Dou um exemplo: hoje estava a atender e não estava de permanência (um conceito que existe na minha instituição em que deverá estar sempre um técnico no local de atendimento para situações que surjam, não estando

previamente agendadas). Eu não estava de permanência, embora estivesse no local de atendimento: surgiu uma pessoa que se apresentou ao serviço colocando uma situação muito complexa que se prende com um pedido de alojamento. Independentemente da pessoa poder ou não estar devidamente orientada, admitindo até que dentro desta instituição, da qual eu faço parte, existam serviços que possam responder a esse pedido (Unidade de Emergência, etc.), vamos pensar que a pessoa na sua consciência pensava que ali podia encontrar a solução para o problema apresentado. Eu tive que telefonar para um serviço que geograficamente não se situa no mesmo local, tive que perguntar se a pessoa já tinha processo no sistema e que elemento técnico é que a iria atender, dado que eu não a poderia atender, segundo o regulamento. A reflexão que eu estava a fazer na altura destas diligências todas era: o que é que se propõe aqui? Será que o regulamento se adequa às necessidades das pessoas admitindo que, no limite, a minha instituição não conseguiria ou não poderia responder à necessidade daquela pessoa. Ou seja, eu estava a limitar-me a não atender e não estar com aquela pessoa, existindo regulamentos e uma orgânica por detrás devidamente fundamentada e estruturada, tendo uma lógica que considera que aquela pessoa não deveria ser atendida por aquele profissional por uma série de razões que têm uma lógica.

Muitas vezes, nesta área social o que acontece é que a nossa necessidade de estabilidade faz com que tenhamos uma necessidade de regulamentar e burocratizar o sistema, tornando-o pouco flexível com este tipo de situações e aqui é que a justiça social falha ou tende a falhar.

**2.2. E de que forma é que considera que os profissionais que no quotidiano se relacionam diretamente com os cidadãos, conhecendo as suas situações, poderiam ter um papel participativo na modificação de instrumentos de trabalho?**

Dou outro exemplo concreto: durante esta semana acompanhámos um utente numa diligência e à partida nós, enquanto profissionais, não teríamos que o fazer, porque ele está integrado noutra instituição e poderia ser uma diligência efetuada pelos outros técnicos e não necessariamente por nós. Aquilo que eu comentava com uma colega que não é assistente social mas que me acompanhou nessa diligência era: além do regulamento da nossa instituição, existe um regulamento de base, independentemente do código de conduta, dos direitos e deveres do assistente social, o que eu estou a falar é do nosso posicionamento face à profissão e quando falo da profissão falo da relação que mantemos com o grupo, com a família, com a comunidade, ou seja, o olhar que nós temos com a pessoa percebendo as situações que estão por detrás de nós e isso é completamente decisivo. Se eu não fizesse aquela diligência com aquela pessoa, a pessoa não deixava de ter a resposta que tem, não deixava de entrar numa unidade de recuperação, agora, iria entrar, decerto, de uma forma diferente.

A perceção que eu tenho, e isso não está concetualizado em nenhum artigo do regulamento, mas está consagrado no “regulamento” da minha relação com aquele utente – faz parte do processo não terapêutico, mas duma relação técnica com aquele utente que, naquele momento, era muito importante fazer-se aquela diligência de ir à estação dos correios levantar o vale postal. Dir-me-ás: não tinhas que o fazer! Enquanto assistente social não é a minha função, mas era importante para o utente perceber que havia alguém que confiava nele, que ele iria sair de um local que ninguém queria que ele saísse devidamente acompanhado e era relevante que ele sentisse segurança. Onde é que está aí o papel do Serviço Social e a mudança? Considero que se encontra focado nesta pequena mudança do utente se sentir confortável, eventualmente, quando sair da estrutura onde se encontra, tendo condições para se organizar melhor na sociedade.

**2.3. Ou seja, no seu ponto de vista, preferiu agir de acordo com a sua conduta e ética, naquilo que considera com base nos princípios profissionais não interferindo, portanto, com a estrutura social/ organização onde está envolvido? Foi uma estratégia?**



É fácil ser “*by the book*”! Cumprir o regulamento é estar, não diria, totalmente confortável na nossa secretaria, mas é quase, não nos implica sair da nossa zona de conforto porque o regulamento quer precisamente que nós fiquemos confortáveis, tendo que cumprir aquilo.

Ser assistente social implica um pouco mais do que isso e a dinâmica de qualquer proposta de política social visa, precisamente, a capacidade de jogar com estas duas dimensões e olhar para os regulamentos e os procedimentos, para todo um enquadramento jurídico e legal, mas também para a nossa perceção diária/ quotidiana de olhar para a realidade e, essencialmente, olhar para as pessoas que estão à nossa frente, que podem ser famílias ou comunidades, e perceber de que forma é que nós com pequenos passos do nosso “regulamento pessoal” conseguimos provocar a mudança. E será que isso não contribui para a alteração dos regulamentos que estão instituídos nas organizações? Não sei, agora aquilo que eu considero que é fundamental para o sucesso é a integração dos utentes.

#### **2.4. Mas considera que não é possível dar esse *feedback* às chefias tentando reconstruir os regulamentos e fazendo parte integrante daquilo que é a sua constituição?**

Sim, embora a minha organização seja secular, tem que ter capacidade de se adaptar e olhar para os tempos e perceber de que forma é que se pode ir adaptando às realidades, sentindo também abertura dos meus superiores hierárquicos para partilhar dificuldades quando não se consegue cumprir o regulamento, desconstruindo visões de forma conjunta.

### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Existe uma importância teórica em que podemos conceber o Serviço Social como uma profissão que está diretamente ligada ao terreno, que tem o dever e a responsabilidade de rudimentar a política social.

O que acontece na realidade, e estávamos há pouco a falar da medida de Rendimento Social de Inserção, trata-se de perceber que condições é que os técnicos têm no terreno para efetivar a medida de política social. Concordo com a medida, reconhece méritos e promove a integração das pessoas, agora é a capacidade da medida em que estão, por um lado, para fazer o acompanhamento correto e adequado da pessoa e/ou do agregado, qual é a capacidade de identificar oportunidades de melhoria dessa medida e fazer chegar esse *feedback* aos centros de decisão e, aqui, eu sinto uma grande distância entre os operacionais da medida com os níveis de decisão dessas medidas de política social vastas. Eu creio que aí o assistente social, da dificuldade que tem na gestão, opta por estar mais perto do utente ou do agregado, melhorando a relação, mas tem dificuldade em fazer uma relação vertical, ou seja, não meramente uma relação horizontal com os utentes e seu agregado mas uma relação vertical com os vários níveis de decisão.

#### **3.1. Mas parece-lhe que há ou deveria haver algum papel da profissão?**

Diria mais que deveria haver, tenho dificuldades em conceber atualmente, não por culpa somente do Serviço Social que funciona como uma profissão, uma área de saber e dentro dessa área aquilo que me parece é que, além dessa responsabilidade, existe um adiamento de quem decide, estando tão longe da realidade que só procura saber de algo quando é necessário formular os artigos da legislação e não se demonstra disponível para ir atualizando conhecimentos. Aí o nosso papel devia ser, não perdendo a relação com as pessoas, que é algo que nos distingue, o de encontrar momentos de partilha, de discussão para se chegar aos focos de decisão, porque se não o nosso trabalho tende a ficar direcionado para dentro, limitado e não damos oportunidade de partilhar reflexões para melhorar a eficácia da política social.

#### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

Existe, persiste ou permanece o preconceito do Serviço Social, sinto muitas vezes que existe uma ideia minimamente generalizada que da profissão todos sabem um pouco e que isso condiciona, claramente, uma noção devidamente técnica e fundamentada de que o Serviço Social é imprescindível na área da política social. Se eu sei o mesmo que um senhor que não é formado e não tem qualquer especialização do Serviço Social, é difícil fazermos valer a nossa opinião e o nosso *know-how* e isso é uma ideia que está generalizada não apenas fora mas também dentro da área, há muitos profissionais com quem trabalho que sinto que não dão valor ao conhecimento que têm, dando aqui ênfase aos fatores relacionados e internos à profissão.

##### **4.1. Destaca mais algum fator importante?**

Existe depois, não domino muito, uma burocracia que limita a composição de alguma medida de política social. A sensação que eu tenho a quem está a assistir de longe, de muito longe (e refiro-me ao poder legislativo), é o distanciamento que existe exatamente entre o legislador e quem está no terreno e da dificuldade de quem está no terreno em chegar ao legislador e, diria, da vontade do legislador de chegar ao terreno, esse é um fator mais estrutural relacionado com o contexto sociopolítico.

Podemos encontrar também na própria dinâmica da sociedade, fazendo com que a tendência e a conjugação destes dois fatores referidos inicialmente possam estar a influenciar uma terceira via que, na minha opinião, é ambivalente e as consequências são negativas, ou seja, o afastamento entre legislador e comunidade/técnico que se encontra no meio (que nos dá bastante informação) e, por outro lado, a auto-perceção que o Serviço Social tem, fazem com que ou tendem a fazer uma intervenção cada vez mais individualizada e, quando eu digo individualizada, não é unicamente na pessoa, é muitas vezes, “eu dou-te o mesmo comprimido a ti, porque tu tens o mesmo problema que aquele”, ou seja, tratar todos da mesma forma, diria que é como se se mecanizasse a profissão e isso é um risco que nós corremos e que é influenciado por esses dois pontos anteriores. Ou seja, há uma certa tendência de “amadorismo” que, por um lado, se prende com esse auto-preconceito que nós temos do Serviço Social e, por outro lado, com o afastamento que faz do legislador e de nós não termos uma sólida estrutura de política social que nos oriente e que organize a nossa profissão, fazendo com que se generalize a forma de trabalhar, não querendo dizer que essa forma não seja boa, agora sendo aplicada a todas as pessoas é que eu tenho dúvidas que seja. Podes ter a mesma constipação, mas a forma de tratamento pode ter de ser diferente e o Serviço Social exige, muitas vezes isso, qual é o seu problema? Então qual é o formulário que temos que preencher? O que muda é só a caligrafia e isso assusta-me um pouco.

#### **5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Eu considero-me um profissional empenhado na relação direta com os utentes e com as comunidades. Se me perguntas, em que medida é que eu consigo equacionar as políticas sociais, eu colocaria uma outra palavra: enquanto cidadão tenho a responsabilidade e o dever de influenciar e de propor e, pelo facto de eu ser assistente social a minha atitude, enquanto cidadão, pode influenciar esta área, ou seja, a partir da minha reflexão e da intervenção na comunidade. Agora ao contrário, enquanto assistente social demonstra uma atitude cívica? Tenho mais dificuldade em perceber, agora sei que há aqui alguma coisa que falha, mas o investimento que nós temos que dar na relação com o utente é tal que nós perdemos força em investir nas políticas sociais.

Devido aos fatores que enumerei anteriormente, o desgaste é tão profundo que, falo por mim, não consigo colocar e compenso esse caminho através da minha atitude como cidadão, aproveitando o *know-how* do assistente social. Mas são caminhos diferentes. Ou seja, aquilo que me estás a dizer é: enquanto assistente social devias reservar das tuas 35 horas semanais, 1 hora, 5 horas ou 10 horas e dizer “muito bem, que pesquisa bibliográfica é que eu vou fazer para, de acordo com a minha prática profissional, perceber o que é que foi de diferente?” e na próxima semana, na reunião de

equipa, propor. Eu não consigo fazer isso, não tenho tempo. Agora, fora do meu horário de trabalho, exerço atividade cívica e aproveito para adquirir maior formação profissional, digamos que é uma forma negligente de compensar.

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Falando há pouco do empenho e da dedicação que são fundamentais, fidelidade ao utente é uma palavra que nós, muitas vezes, nos esquecemos e, volto a dizer, a fidelidade não está somente consagrada nos regulamentos e nos artigos, ou temos uma relação fiel com o utente, de verdade, ou então não faz sentido nós estarmos a propor algo acima de nós, quando não há uma relação horizontal. E de que forma é que essa fidelidade extrapola para as políticas sociais? Posso-te dar um exemplo: há um utente que está constantemente a chegar ao topo da pirâmide na minha organização, permanentemente, não ao topo mas ao segundo elemento do topo, através de e-mails, reuniões, portanto, se eu não dou resposta ele vai por outros meios. Chega lá acima e, às vezes, eu já tinha dado resposta e chegam os e-mails, as cartas, as reuniões, tudo. O que é que existe no meio de tudo? Se eu não tenho uma relação de verdade com essa pessoa, embora eu perceba que a verdade para ele era fazer automaticamente o que ele queria, a fidelidade e a verdade, acima de tudo, é eu dizer aquilo que enquanto técnico me parece, naquele momento, e fundamentar isso. Se o utente concorda já parte do campo de análise, agora eu também não posso estar a condicionar a minha conduta e ação pelo comportamento que ele tem de chegar lá acima e dar como garantida a resposta.

**7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Embora o legislador esteja lá em cima, longe, existem algumas formas em que se vai percebendo e existindo, na realidade social de Lisboa, alguma esperança de que as políticas estão a mudar. São casos de decisão partilhada, das redes sociais e das Comissões Sociais de Freguesia e isso são exemplos de tentativas do poder tentar estar mais próximo do utente.

Existe o esforço, por outro lado, dos técnicos e das instituições despenderem o seu tempo para estarem todos reunidos. Existe, ou não, persistência e de quem? Dos técnicos e das organizações. Dou um exemplo: na última Comissão Social de Freguesia a que assisti, tinha de haver um momento inicial em que se apresentavam novos parceiros e o ponto de agenda era mesmo esse, a apresentação de novos parceiros para a Comissão Social de Freguesia. E se eu perguntar que parceiros é que tu consideravas que iriam aparecer, num segundo nível, porque já existem outros parceiros, tu ias-me dar exemplos de instituições sociais da comunidade, era também aquilo que eu pensava. De facto, estavam lá dez entidades parceiras, mas só cinco ou seis é que estiveram presentes, os restantes que faltaram eram instituições sociais, é curioso. Os outros cinco eram empresas locais, nomeadamente os *stands* da comunidade e foi muito interessante porque eles levantaram-se, dirigiram-se ao púlpito, apresentaram a empresa e disseram por que razão é que queriam pertencer à Comissão Social de Freguesia, qual era a mais-valia que iriam dar à Comissão de Freguesia pelo facto de estarem presentes. Curiosamente, nenhuma instituição social compareceu dando a sua visão e aqui percebe-se que alguma coisa está a mudar e é um indicador, na minha opinião, considerar aqui que existem vários setores, incluindo o setor privado e o terceiro setor, as dinâmicas a que vamos assistindo.

Aliás, nós na faculdade tivemos cursos de mestrado em que falámos sobre isso (por exemplo, com um professor da universidade), as dinâmicas de pensamento, vai-se insistindo cada vez mais nisso, eu fui muito por aí: assistir a duas/três empresas da comunidade a disponibilizarem-se a participar. Dir-me-ás: mas isso não é bem assim e é para ganharem mais dinheiro, porque têm o objetivo do lucro. Eu não digo que eles não tenham o objetivo do lucro, mas percebem que, para lá chegar, têm que encontrar estratégias que não é unicamente a vender mais barato, tem que haver tudo. É essa

abertura de espírito que eu não sinto, muitas vezes, nas instituições sociais em que se considera que são especialistas da ação social e que não existe mais ninguém que seja especialista da ação social e que mais ninguém sabe fazer ação social e depois fecham-se em quintais, muitas vezes quintais com arame farpado, com dificuldade em olhar para o outro lado e se nem se quer olham para o outro lado do quintal onde pode estar um parceiro, só o olham quando é para uma lógica de atribuição de recursos e isso, se nós temos dificuldade em ter alguém ao nosso lado, muito mais se não estamos abertos para uma dinâmica social, existe mesmo muita dificuldade para isso e temos que dar alguns passos grandes até lá chegar. Penso que as instituições sociais devem repensar os seus modelos de organização, os seus modelos de liderança para terem alguma capacidade de chegar.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Tive duas cadeiras de política social. São cadeiras que eu recorro pela saudade do professor e não pelas turmas em si. O que se percebe em termos de conteúdos de faculdade é um grande distanciamento entre aquilo que se aprende na faculdade com aquilo que se assiste na realidade, na prática profissional. Aquilo que eu sinto é que talvez tenham sido as cadeiras com mais distanciamento da realidade, mais teóricas até do que propriamente a ética e a deontologia. Não apenas por causa das críticas do professor, não vou por aí, mas pelos temas abordados houve ali uma grande dificuldade de perceber que a política social se liga diretamente com a realidade do Serviço Social e isso prende-se também pela conotação direta da relação da profissão com o utente e nunca se pensou que essa relação poderia ter outro vértice. Essa percepção eu tive-a noutras cadeiras durante o curso que não apenas política social, em cadeiras de Serviço Social, de ética e deontologia tive mais essa percepção.

**Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

**9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Trabalho diretamente com uma medida que é o Rendimento Social de Inserção (RSI) e, portanto, a forma como eu me relaciono com essa medida diariamente é de ódio e de paixão. Porque, quer dizer, no fundo o trabalho que existe faz com que nós sejamos obrigados a ter um olhar, não diria mecânico, mas quase, que nos dificulta a ter uma visão completamente correta e adequada da génese dessa medida e da sua posição no terreno, não conseguimos.

Agora, existem aqui outras medidas, não sei se têm que ver diretamente com política social, eu creio que sim, que é a parte de consciencialização da pessoa, quais são os seus direitos e eventualmente deveres, lembrei-me por causa da medida de RSI. Muitos cidadãos desconhecem a plenitude dos seus direitos e o assistente social também tem essa obrigação, não apenas de salvaguardar mas também de informar, de dar conhecimento de quais são os direitos das pessoas ou, pelo menos, das implicações que têm em não acionar os direitos e isso entra já na política social.

Falo, por exemplo, na regulação das responsabilidades parentais: a facilidade, não vale a pena dizer que estatisticamente isso deve ter explodido, em termos de menores e família, não tenho dados estatísticos mas não deve ser preciso face ao número de processos e, não raras as famílias, não fazem a mínima ideia de que têm que fazer um processo em Tribunal, existindo uma sentença a regulamentar tudo e isto é um direito que assiste à criança, tudo do ponto de vista da criança. Se não for feito, isto é uma medida e o nosso papel enquanto assistentes sociais é salvaguardar o superior interesse da criança mas tentando trabalhar, na medida do possível, a dinâmica familiar e mostrar ao pai, à mãe ou a quem for que aquele direito é fundamental à criança e, muitas vezes, os assistentes sociais não conseguem ter esse trabalho por unicamente preencherem o formulário tal e indo ao Tribunal fazer aquilo e aquilo. Não, tem que haver um trabalho prévio que é contínuo e que não se limite unicamente a um atendimento. É fazê-lo entender que aquele direito é fundamental e se ele não recorrer/ acionar, as consequências que poderá ter são muito negativas que é, neste caso, a desproteção.

**10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

O regulamento aí é relativamente claro, nós temos que concretizar medidas de política, neste caso o RSI, e temos margem de manobra nas ações que propomos e em cada plano de intervenção. Agora, a nossa capacidade técnica de acompanhar no terreno o cumprimento e a adesão da família, do agregado, da pessoa, essa ação é muito difícil e voltamos à primeira pergunta que tu me fizeste: o Serviço Social está disponível para isso? É tentar perceber que na minha relação com o utente ou com a família eu também tento chegar à política social, porque quando eu estou a negociar um plano de intervenção e estou a celebrar um contrato de inserção com utentes, comprometendo-se eles a fazer o pagamento da renda habitacional e se compromete a levar o filho todos os dias à escola, se compromete a cumprir o plano de vacinação, aquilo não é unicamente “sim, não ou talvez”, existe aqui uma relação que é estabelecida, existe uma vinculação entre técnico, utente ou família que nos obriga a fazer esse acompanhamento e perceber quais são as capacidades que o utente está a ter naquele momento, ou não, e qual é a atitude que nós temos que ter para ele continuar essa ação. Agora, dir-me-ás: consegues fazer isso a todos? Não, impossível, não temos capacidade de resposta pelo número elevado de casos.

**11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Em situação de ações de formação a obrigatoriedade de cada técnico ter que partilhar a síntese da formação e quais os contributos para a nossa prática profissional, estou a falar muito concretamente e tem de haver, depois, no relatório uma breve síntese de sugestões de melhoria do serviço, em função da formação que tivemos, apresentando ao diretor de serviço. Dou-te o exemplo da formação que eu tive nesta organização sobre a violência doméstica, para além de partilhar a bibliografia com as colegas, partilhei um resumo sobre os conteúdos, fiz uma breve síntese ao diretor de serviço de 3/4 parágrafos dizendo que, em função da alteração da legislação sobre a violência doméstica e da bibliografia mais recente, parece que o nosso posicionamento enquanto técnicos quando fazemos atendimento deverá ser tal, porque outras instituições da cidade e do país estão a trabalhar desta forma e os dados estatísticos apresentam-nos isto, penso que isto é trabalhar a política social, agora se fazemos isto sempre não porque não temos essa capacidade.

Outra forma que nós fazemos é aquilo que nós chamamos “ações de cabeça sem cabeça” que não têm o grande objetivo de formar os nossos utentes mas de os sentir, perceber como estão a ir, fazemos ações de sensibilização nos bairros sociais sobre o RSI e a sua aplicação e o nosso objetivo não é que eles fiquem a saber a medida de trás para a frente e como se pode aplicar, porque isso eles sabem melhor do que nós, o que é fundamental é entender como é que eles se posicionam face a estas medidas. É muito fácil dizer que eles tentam fugir do sistema, é claro que temos pessoas nesse registo, conforme há bons profissionais também há maus, agora há pessoas beneficiárias de RSI ou de outra qualquer medida que têm a prestação e nós temos que ter o poder de os ouvir e de os sentir. Dou um exemplo, quando fizemos a ação da habitação, uma coisa que nós considerámos que eles nunca iriam dizer era a importância de se constituírem como grupos de condomínio e qual foi a sugestão deles que eu penso que isto é delicioso e paradigmático? Quando falamos em eleição por votos é eleição vertical e o que é que eles sugeriram? Fazer uma eleição horizontal, é pensar um pouco fora da caixa e, muitas vezes, nós limitamos os utentes. Não sei se esta solução poderia ser eficaz ou não, agora para os problemas que eles apresentaram que eram problemas das portas estarem sempre fechadas nos pisos 0, isto era um problema transversal ao piso 0, como no piso 7 havia um problema transversal de infiltrações. Então o que é que eles sugeriram? Conseguir juntar todos os sétimos e rés-do-chão andares e fazer uma eleição horizontal. Naquela comunidade com aquelas pessoas faz mais sentido aquele tipo de organização, há algum problema nisso? Não me parece.

**12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Como cidadão eu sou vogal na assembleia de freguesia, fui candidato independente (não tenho filiação partidária), agora a interpretação política que eu faço da realidade é que tem que ser a minha prática profissional, não tenho a menor dúvida. Até porque, muitas vezes, o partido que eu apoiei sem qualquer militância, volto a dizer, tinha uma opinião um pouco diferente do RSI, mais na área de direita, uma opinião um pouco obtusa sobre estas medidas de política social e eu propus, como missão, trabalhar a visão que os membros têm, perceberem que a realidade é um pouco mais do que um conjunto de pessoas num país que não quer fazer nada, querendo beneficiar desse rendimento. Por um lado, há pessoas que não estão de todo nesse catálogo, são pessoas que estão numa situação de fragilidade e aquele é o único rendimento que dispõe enquanto solução e depois, em segundo lugar, considerar que os 180,99€ é um suprassumo de rendimento que as pessoas podem comprar carros, não é verdade. É claro que há pessoas a enganar o sistema, mas enganam tanto os de RSI como de outros, o meu objetivo de trabalho é tentar fazê-los perceber que a medida em si, na sua génese, é boa, é generosa e é fundamental porque mantém a coesão social, porque sem esse princípio quebra-se o resto, mais do que coesão social diria até capital social.

**13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Está lá tudo escrito, tudo detalhado, agora no dia-a-dia a nossa capacidade de concretizar o que está lá escrito e olhando para a realidade com que nos deparamos, acho aí alguma dificuldade e volto a dizer a distância que há entre os regulamentos, neste caso, e o nosso quotidiano ainda é alguma e tem que haver aqui um esforço de aproximação, nós também temos que nos elevar um bocadinho.

**Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

**14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

O Serviço Social permanece muito limitado em si mesmo, o Serviço Social somos nós e limitamo-nos muito! Teimamos a ficar numa lógica muito paliativa, “colocar pensos” nas pessoas, não diria rótulos mas colocar os pensos. Isso limita muito a nossa intervenção e a capacidade que temos de nos assumirmos como profissionais interventores da realidade social. É uma questão essencialmente interna da profissão, se nós não melhorarmos a nossa forma de olhar a profissão, de não nos limitarmos a nós e a nossa intervenção.

**15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

Eu continuo a acreditar que o Serviço Social é das poucas profissões/ áreas de saber que consegue, de uma forma positiva, conciliar uma componente prática da ação com uma parte teórica e isso traduz-se num olhar amplo que poucas profissões têm. Essa capacidade e, quando digo profissões digo pessoas, porque uma profissão que queira ter esta dupla vertente de relação horizontal e vertical tem de ter necessariamente um olhar amplo e não encontro outras profissões que o tenham. Olhamos para outras áreas como a psicologia e a sociologia, são profissões de mérito, não quero estar a colocar-me acima de ninguém, mas são profissões que limitam muito o olhar ao fenómeno social e ao fenómeno psicológico, falando da psicologia, e que não complexificam.

Eu creio que nós assistentes sociais temos medo de complexificar, que não é sinónimo de complicar, e creio que complexificamos a perspetiva de outra forma, sem sermos mais eficazes.

**16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Eu creio que o facto de existir uma ordem profissional iria contribuir para um outro enquadramento, mais do que externo à própria profissão, interno, referindo-me ao que há pouco mencionei do auto-preconceito que temos, de nos limitarmos e de simplificarmos muito a nossa análise. Sem qualquer propósito, teimarmos a colocarmos pensos nas pessoas e de preencher mecanicamente os impressos, não nos envolvendo devidamente e creio que a ordem permitia esse trabalho mais sistemático.

Creio também que, olhando para a minha formação académica, pensando que terminei o curso não há muito tempo em 2005/2006, para agora sinto que existe uma densidade bibliográfica cada vez maior e isso tem uma dupla vantagem: por um lado, obriga-nos a ler, a estar cada vez mais atualizados, mas também é o reflexo de que alguma coisa está aqui a mudar e que o assistente social não é unicamente um interventor, é também um investigador e isso é extremamente importante.

Diria também que, em termos mais básicos, se o Serviço Social não estiver perto do poder e dos níveis de decisão, tem alguma dificuldade em cumprir a sua atuação. Estarem nos níveis de decisão pessoas de Serviço Social, não por serem assistentes sociais mas por terem uma visão ampla e que lhes permite perceber que o fenómeno social não é unicamente aquele episódio, se insere numa dinâmica, e estando nos níveis de decisão não cabe somente decidir mas ter uma visão diferente, uma vez que cada profissão tem a sua prática.



## **Anexo D:**

### **Entrevista Semiestruturada 2**

Data: 11-07-2016

Nome entrevistado: “Olga”

Género: Feminino

Formação: Pós-Graduada

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Ação social pública

Posição no emprego: Subordinada

Participação política: Sem influência/ participação e interesse

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

Em jeito de preâmbulo, o conhecimento do agir e do saber é muito diferente do conhecimento político e, por isso, o exercício da profissão do Serviço Social num contexto como a da instituição onde trabalho distancia-se, e muito, da intervenção e do contexto político. De qualquer modo, a instituição, tendo em conta o seu estatuto e a sua natureza jurídica, na sua vigência, também sofre aqui as alterações políticas e, por isso, as administrações que vão sucedendo de nomeação e de confiança política. Cada administração procura, depois, também desenvolver o seu plano de ação, o seu plano estratégico, tendo em conta não só a missão da instituição e as atribuições que lhe são confiadas e, por isso, tendo como referência o diagnóstico social e económico da cidade, mas também procurando responder às exigências que a cidade vai definindo como prioridade, nesta relação como a organização tem, da relação tripartida.

Missão da responsabilidade da instituição numa rede muito estreita com o Instituto da Segurança Social e, naturalmente também, com a Câmara Municipal e que muito gostaríamos que fosse numa relação muito mais estreita com o Ministério da Saúde ou com a Administração Regional de Saúde e mesmo com a DREL (Direção Regional de Educação de Lisboa), que faríamos aqui uma parceria muito grande. Mas esta relação tripartida está assente, de facto, nestes três vetores: no Instituto da Segurança Social, Câmara Municipal e na instituição onde exerço funções. Se bem que, de facto, as outras entidades também assumem aqui posições e naturalmente estes protocolos, depois, têm isto: como é que o Serviço Social desta forma direta no exercício do seu quotidiano, os assistentes sociais e nomeadamente no contexto da instituição, eu considero que eles não têm aqui, como direi, uma relação direta com o poder político, mas no seu exercício profissional podem em muito influenciar, porque têm aqui uma informação que lhe vem diretamente do trabalho e do conhecimento da comunidade e dos indivíduos e dos cidadãos que podem, naturalmente, filtrar e vão contribuir para uma melhor caracterização das situações-problema, ou seja, das vulnerabilidades daquele território, das forças e das entidades que atuam naquela comunidade para melhor, de facto, poderem responder.

Exemplo disto é um documento que este ano as instituições, as dez Unidades de Desenvolvimento e de Intervenção de Proximidade tentaram mapear que é o diagnóstico social e a própria representação das Comissões Sociais de Freguesia, com a representação de muitas instituições ou de um bom número de instituições que atua naquela comunidade com naturezas diferentes e missões diferentes, esta partilha também considero que influencia sempre. De forma direta, nós não trabalhamos numa autarquia, não trabalhamos num hospital mas agora, no seu dia-a-dia, o assistente social tem, de facto, penso eu, todo um manancial de informação que é voz daqueles que não são voz, mas não desta forma direta.

### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

Para mim enquanto assistente social, eu penso que a missão do Serviço Social se prende com um trabalho na defesa dos direitos dos cidadãos. A profissão tem aqui diferentes funções e diferentes missões, é o papel de informar, de orientar, de encaminhar, no sentido de ajudar o cidadão a melhor contacto e relação com o sistema.

### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Eu penso que estes dois princípios estão sempre presentes no nosso agir, porque cada pessoa é uma pessoa única e não pode ser vista como um grupo ou como uma massa de pares, é um indivíduo único com a sua história, com as suas forças, com as suas fragilidades, por isso esta noção sempre da justiça social.

A mudança social é porque cada indivíduo tem o direito de ser ajudado neste processo de mudança, a circunstância em que o indivíduo se encontra, ele não chega a um determinado nível ou patamar porque quer mas sim porque as intercorrências da sua vida lhe criaram aqui uma dificuldade de relação com o sistema e, por isso, de alguma forma ele ficou ali naquele momento, a função do Serviço Social é perceber de que forma é que a mudança pode ser feita. Naturalmente sempre esta mudança, sendo o próprio cidadão quem a conduz e ele saberá melhor do que qualquer um de nós o caminho que quer percorrer e para onde quer ir, ele é o centro e detém este saber.

### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Eu penso que, no caso concreto da instituição onde me encontro, é muito fruto da sua ação quotidiana, em que muitas das respostas que hoje se constituem como medidas de proteção e medidas de política social, não surgem somente de um campo de conceitos teóricos, não surgem apenas de uma noção de um conceito, mas sim fruto de toda uma experiência que aparece da comunidade e que, depois, se vai naturalmente apurando, construindo e que, passada a outros níveis de decisão, se converte, muitas vezes, em medidas de política social.

Deixe-me dar-lhe um exemplo muito recente: neste momento, as normas e o regulamento de atribuição de produtos de apoio que está em vigor no Centro Distrital é muito fruto de um grupo de três/ quatro assistentes sociais que, na instituição onde estou, refletiu critérios de acesso a estes produtos e que agora, depois, a instituição naturalmente partilhou com o Centro Distrital e o regulamento tem muito por aí a sua base, por isso, imagine como dois/ três assistentes sociais num período em que a instituição repensa a gestão desta rubrica no orçamento cria aqui e, aí sim digo, maior equidade no acesso aos direitos e maior justiça social.

### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

Eu penso que os assistentes sociais ainda são pouco ouvidos: o poder político vê muito no Serviço Social uma profissão, enfim, de contenção, ou seja, são os profissionais que (não sei se sei dizer isto corretamente) travam a manifestação e, por isso, não é frequente os cidadãos em situação de fragilidade fazerem manifestações. Repare que, as empresas, os grupos profissionais organizam-se frequentemente para se manifestar e ser visível o seu descontentamento junto do poder político. Os cidadãos que estão em situação de vulnerabilidade não têm esta capacidade, porque os serviços sociais e os assistentes sociais nesta relação e mediação com as políticas criam aqui também uma certa contenção e por isso os ânimos, e nós somos uma sociedade enfim ainda serena, são ainda muito escassas as situações que assumem aqui atuações mais duras ou mais difíceis perante os órgãos de comunicação social e o sistema político. Existe, eventualmente, uma ou outra família que faz aqui, como que uma ameaça ao poder político, às instituições de solidariedade social, mas são muito poucos os casos, considero que ainda não têm esta capacidade de reivindicar os seus direitos e os assistentes sociais têm aqui muito um papel de conter.

**5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Eu considero-me uma profissional empenhada, não sei se nesta lógica da influência, mas sim de desinstalar consciências. Isso sou muito clara, não consigo acomodar-me, não consigo cumprir uma orientação só porque me é dada e isso desinstala no sentido de que a minha postura influencia, com certeza, níveis de decisão.

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Eu penso que nós só podemos acionar para os outros, aquilo que gostaríamos que outros fizessem por nós. E por isso, eu acho que as pessoas com quem trabalhamos reconhecem com facilidade o empenho com que cada um de nós, cada profissional, cada assistente social desenvolve o seu trabalho, a maneira como se relaciona com o cidadão e como transmite, mesmo para níveis de decisão, os seus direitos e, por isso, sempre muito baseados num respeito muito grande por cada pessoa, pela sua história de vida, porque antes da política social como medida de resolução, de minimização dos problemas da pessoa, está a pessoa e se nós reconhecemos, em primeiro lugar, esta necessidade da pessoa facilmente chegamos ao restante. Se nós virmos sempre as políticas sociais à frente de tudo até nos esquecemos da pessoa.

Para que serviriam as políticas sociais se não existissem as pessoas? Imagine, políticas de apoio à família, políticas de apoio à infância, políticas de apoio às mães trabalhadoras no sentido que possam dedicar mais tempo à sua família, políticas de apoio na integração no trabalho, essas políticas irão, naturalmente, facilitar a vida, criar melhor condição de acesso a direitos de um grupo de pessoas e se nós tivermos, de facto, aqui esta noção concreta das pessoas, as políticas ajustar-se-ão melhor.

Eu penso, também, que a própria criação das políticas nem sempre tem em conta as pessoas a quem se dirigem, o legislador está assim um bocadinho longe das pessoas.

**7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Na nossa experiência concreta de assistente social, o primeiro nível de intervenção são sempre os nossos dirigentes, porque cabe-lhes a eles também fazer sentir junto da administração determinadas necessidades para a comunidade e isso é fruto, de facto, desta proximidade que os nossos dirigentes têm à administração e de fazer sentir as fragilidades e as potencialidades de um território.

Eu penso que, neste momento, a maneira como as Comissões Sociais de Freguesia funcionam e o território concreto onde trabalho tem, neste momento, três Comissões Sociais de Freguesia a funcionar, penso que bastante bem com um envolvimento muito grande das entidades da comunidade onde há um conhecimento, um bocadinho, começa por ser setorial mas depois existem momentos alargados em que os diferentes grupos de trabalho daquelas Comissões Sociais de Freguesia se reúnem em plenário onde partilham, enfim, o caminho percorrido, onde identificam necessidades e, naturalmente, surge neste grupo alargado também estratégias para minimizar estas necessidades. Lembro-me, por exemplo, num dos plenários que aconteceu nos últimos dias de Junho na Faculdade de Direito, de uma das Comissões Sociais de Freguesia ter colocado a preocupação com a acessibilidade dos cidadãos na via pública e como não só aquele grupo de pessoas, que se preocupa e que estuda a questão da acessibilidade, dos carrinhos para as mães com bebés, das cadeiras de rodas para as pessoas com mobilidade reduzida, do acesso ao metro da universidade para alunos que possam, eventualmente, ter aqui também dificuldades de locomoção, como são preocupações de toda uma comunidade e não só daquele grupo que refletiu sobre elas, mas sim de todos, todos as assumem como preocupações suas e, naturalmente, o próprio Sr. Presidente da Junta com todo o seu órgão executivo e as pessoas da comunidade, no sentido de tudo isto facilitar e trazer uma melhor qualidade de vida às pessoas.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

A minha formação já tem vinte anos, mas eu penso que estas questões fazem parte do Serviço Social desde sempre. Poderiam não ter exatamente estes conceitos novos mas são sempre preocupações, ao longo dos anos, na formação dos assistentes sociais e tem, com certeza, muito esta noção.

Se calhar agora para nós e falamos dos anos 90, uma medida de política social de que todos falamos e todos temos uma opinião muito concreta é, por exemplo, esta medida de proteção social Rendimento Social de Inserção. Eu penso que ele vem aqui ser, de facto, um grande marco da intervenção de diferentes instituições, mas antes já havia inúmeras medidas de apoio às famílias, a maneira como elas se consagram e depois se vão desenvolvendo, os subsídios de desemprego, a proteção na doença, são todas elas dimensões de política social, a procura do trabalho apoiado (hoje, de facto, de grande dificuldade), a integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, a constituição e o alargamento da rede escolar para as crianças, enfim.

Tudo isto surge há muitos anos mas nós agora, se calhar, se falarmos numa medida de política social, todos nós quase que, Rendimento Social de Inserção, é mais um instrumento mas é o que nos marca mais, sem dúvida, porque esta medida, que surge como piloto em 1996 e depois se assume como medida de carácter nacional em 1997, eu participei ainda um bocadinho também dos projetos-piloto, mesmo na cidade as coordenações de grupo mistas, uma já da coordenação da instituição onde estou, outras do Centro Distrital, eu trabalhei numa freguesia em que a Sra. Coordenadora do Núcleo era uma assistente social muito conceituada do Centro Distrital e todos aprendemos muito, o trabalho integrado tem o seu marco.

**8.1. Mas na escola teve algumas cadeiras que lhe pudessem fornecer maior conhecimento?**

Eu penso que o Serviço Social já mostraria aqui muito esta noção (agora tenho assim esta distância de 25 anos, porque 20 são de profissão, teria que pensar um bocadinho na curricula) mas lembro-me, por exemplo, que no nosso trabalho de investigação de 5º Ano foi desenvolvido com um conceito, hoje em dia, ainda muito na moda que é a capacitação do indivíduo para a própria resolução dos seus problemas.

Este conceito do *empowerment* não é mais do que capacitar o cidadão para, o que é hoje a proteção na maternidade e as competências é capacitar os pais para o exercício responsável das suas funções parentais, o que é hoje o exercício de ajudar as pessoas a fazerem melhor a gestão dos seus orçamentos familiares, evitando aqui este ciclo do endividamento, é ajudar as pessoas a definir dentro dos seus recursos que são sempre escassos e insuficientes, tornar estas pessoas/ empoderá-las no sentido de dizer: “onde é que eu invisto? Onde é que eu posso investir menos?”. Sejam eles próprios, as pessoas, os cidadãos, a perceber o que é que têm de melhor.

**Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

**9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Eu não sei se a minha influência chega a listar ou a caracterizar medidas de política social, agora, a minha influência junto de outros pares ou de outras entidades quando, naturalmente, procuramos numa relação de ativação de serviços, de recursos que a comunidade tem, quando potenciamos e trabalhamos numa relação de confiança entre as instituições para que o indivíduo seja poupado e respeitado, em que a cada instituição que tem que recorrer para acionar um determinado recurso, tenha que expor a sua situação a quantas entidades e instituições, pois, chame-lhe o que quiser, mas estamos aqui a proteger este cidadão.

Se estabelecermos nós, entidades, relações de confiança, critérios e meios de acionar os recursos sem que o cidadão esteja constantemente a copiar, estas questões agora das fotocópias dos cartões de cidadão, a fotocopiar sempre

os seus documentos de quanto ganho e quanto recebo, qual é o valor da minha prestação social, qual é a renda que eu pago, se criarmos nós aqui relações e mecanismos de que as pessoas tenham acesso à informação mínima de que precisam para ativar recursos, naturalmente, estamos aqui a contribuir para o bem-estar.

**10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

Esta questão está um bocadinho relacionada com a anterior, ou seja, o assistente social não está mandatado para criar novas medidas de política social mas, tendo em conta aqui as necessidades do cidadão, naturalmente dentro desta pirâmide das necessidades, um domínio da segurança e do bem-estar, com certeza é aqui um campo vastíssimo de trabalho dos assistentes sociais.

Por exemplo, em etapas dos ciclos de vida em que as pessoas, por razões muito concretas, necessidade de cuidados permanentes, têm de deixar o seu habitat natural para passarem a residir em alojamentos coletivos, em respostas as designadas hoje “estabelecimentos para apoio a pessoas em situação de dependência”, “lares lucrativos”, “estruturas residenciais para pessoas idosas”, enfim estes conceitos que agora vão surgindo; quando temos o cuidado, perante uma situação de dependência, não responder, de imediato, a uma administração hospitalar que tem aqui uma preocupação muito grande em libertar a cama e que a resposta desta pessoa seja adequada às necessidades, que respeite a sua dignidade e os seus cuidados, aí isso é construir medidas de política social, é isso que faço todos os dias.

Quando me é sinalizada uma situação do hospital e que chego ao hospital e, num primeiro momento, conhecendo ou não já algum reduto familiar ou antes de ir ao encontro da pessoa para a conhecer já nos estão a dizer que a senhora ou o senhor tem alta e que tem que sair, tem que sair para onde, quando, como? Tem que sair quando se encontrar a resposta segura que respeite as necessidades desta pessoa e, naturalmente, também os interesses desta pessoa.

Todos nós na minha equipa temos situações em que, muitas vezes, somos também pressionados pelas entidades públicas, nomeadamente administrações hospitalares para que os doentes tenham imediatamente uma resposta mas, de facto, as respostas não se encontram com o estalar dos dedos e, sobretudo, respostas que garantam o bem-estar e a proteção dos cidadãos.

**11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Permita-me falar um bocadinho de peito aberto: as minhas metas são sempre um rigor enorme na avaliação e, de facto, tendo em conta que o bem-estar do outro é o valor máximo. Nem sempre, depois, as respostas que acionamos atingem esta plenitude, mas este é o princípio do rigor, da transparência e não ter receio de ser questionada em determinada orientação que o processo tem. Procuramos sempre com a pessoa que utiliza esta resposta, o que é que é melhor para si e em função do que a pessoa, dentro dos seus condicionalismos, tentar ver na comunidade, na família, no seio mais próximo o que é que podemos acionar para o bem-estar.

**12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Eu não mantenho nenhuma militância política.

**13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Eu penso que este processo da regulação da profissão é um processo que não está acabado por, entendo eu, não haver vontade política de o concluir, logo esta profissão não é considerada, enfim, de grande relevo para a sociedade portuguesa. Se não, os diferentes governos já teriam tomado uma posição diferente.

Mas a profissão também é aquilo que os pares fazem por ela e eu também sinto que os profissionais, os assistentes sociais estão muito desmotivados, assumem aqui uma postura de grande caixa, exaustos, cansados, fatigados, mas quando lhes é dada a oportunidade de construírem, também, muitas vezes não se mobilizam e penso que é muito fruto disto, por exemplo, a não participação ou uma participação muito reduzida nas assembleias que a associação dos assistentes sociais promove regularmente. Eu própria tenho ideia que nas duas últimas não terei comparecido, mas sou sócia e percebo que a profissão está um bocadinho desmotivada.

Não sei como é que a profissão se pode aqui reforçar, eu penso que a regulação da profissão através da ordem dos assistentes sociais poderia ser aqui um mecanismo, mas o processo agora, se calhar, tem quase que recomeçar de novo e, por isso eu não sinto, neste momento, a profissão com capacidade para tal.

**Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

**14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

Eu penso que hoje há muitos lugares de decisão que têm à sua frente assistentes sociais e isto, só por si, é um bom sinal. Ficamos sempre muito contentes quando determinados lugares são preenchidos por assistentes sociais, é o caso concreto agora da instituição onde me encontro, o Sr. Vice-Provedor, também um assistente social de referência para a profissão, com todo um trabalho no Instituto da Segurança Social e que, de facto, muito nos honra na profissão. E, por isso, nós ficamos muito contentes, já tivemos outros com certeza, mas estamos a falar do momento atual.

Eu penso que existem também muitos lugares que estão liderados por assistentes sociais muito empenhados ao nível das autarquias mas, naturalmente, o Serviço Social, eu penso que ainda é visto como o parente pobre das profissões e tem a função de conter. Não sei, a academia tem aqui um papel fundamental não só na formação como também pela visibilidade que tem de ajudar aqui a criar outra imagem do Serviço Social, penso que a academia, às vezes, também tem aqui esta perceção importante, tenho muitas vezes a noção, não só na qualidade da formação que ministra aos seus alunos, como depois também na relação com a comunicação social. A comunicação social também, nem sempre, classifica os profissionais, estas questões muito concretas que assumem aqui um debate público muito grande ao nível das Comissões de Proteção, veja sempre como o papel dos assistentes sociais é tratado e cuidado.

**15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

Eu penso que os profissionais, para além da sua atuação diária na relação dos seus postos de trabalho e dos processos de acompanhamento com os indivíduos e famílias, deveriam não descurar uma outra dimensão que é a do estudo, da investigação e da formação contínua e permanente.

Esta fadiga que, às vezes, se instala do processo de trabalho, pelos inúmeros afazeres e outras dimensões de vida dos assistentes sociais faz com que os profissionais que estão há muitos anos na profissão, às vezes, descurem algumas áreas de estudo e dedicam pouco tempo do seu exercício profissional quotidiano ao estudo e à reflexão. As instituições vão procurando, enfim, atenuar esta postura proporcionando momentos de formação interna, processos de supervisão, hoje na nossa instituição, quase todas as equipas integram processos de supervisão, uns com muito agrado para os pares e para as equipas, outros nem tanto, mas é sempre um momento de reflexão e é sempre importante porque, por um lado, nos retira muitas vezes, não é o caso da instituição onde exerço funções, mas alguns profissionais queixam-

se deste isolamento e da ausência de partilha e de construção de caminho, “qual é o caminho?”, esta pauta e isto ajudam-nos, porque nós aprendemos muito com os pares.

A maneira como no dia-a-dia se exerce a profissão, se define estratégias e se traz para a intervenção novos contributos, ajuda-nos muito perante situações tão complexas como as que temos hoje e, também, nos encorajam muito. Se a pessoa pensar: eu no seu lugar não teria feito desta maneira e, muitas vezes, de facto, elogiamos a atitude que o outro teve em defesa do bem-estar e da dignidade do outro.

#### **16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Agrada-me sempre este binómio da academia e das entidades ou da academia e do profissional e há inúmeras oportunidades que as academias, depois, vão tendo e que nós, muitas vezes, até nem aproveitamos. Existem muitas sessões, muitos momentos de reflexão que as diferentes escolas vão promovendo, lembro-me da Universidade Católica, o ISCTE, a Universidade Lusíada, e que era importantíssimo que muitos de nós pudéssemos ir ou ouvir, perceber o que é que há de novo, o que é que se pensa de novo sobre determinadas situações, âmbitos de intervenção, determinados grupos e, às vezes, nós ficamos muito enfiados nas nossas rotinas no dia-a-dia e não vamos e isso faz-nos falta.

Referindo outro aspeto e, por exemplo, a propósito das receitas médicas eletrónicas que, muitas vezes, não são possíveis de emitir, como é que o cidadão comum tem acesso a esta informação? São estas mentes brilhantes, poupar no papel mas o cidadão, no dia-a-dia, confronta-se com muitas barreiras. Noutro dia, tínhamos um senhor a dizer-nos: “há quanto tempo eu ando aqui à procura da senha para ter acesso à declaração para benefícios de passe social”; “Então mas o senhor deve ir junto da Loja do Cidadão fazer isto e aquilo (...)”; “Minha senhora, quantas madrugadas já lá fui, quando chego lá já não há senhas, já não chega”. Isto, de facto, é impressionante! Eu passo todos os dias em frente ao Centro Nacional de Pensões (CNP) e aquela fila, para acesso aos serviços do CNP diária, é um problema, a assiduidade aos serviços. Agora, de facto, nós falamos de políticas sociais mas quais são as políticas sociais? É um bocadinho aquela questão: é o fato à medida ou o pronto-a-vestir? O fato à medida implica que eu tenha aqui o costureiro a trabalhar para a pessoa, se eu sou um costureiro, com certeza, que vou tratar do fato, se eu vou a um pronto-a-vestir tenho que me sujeitar ao tamanho que há, à cor que há agora, se calhar, é o vermelho e verde mas amanhã pode ser o amarelo. Amanhã podem ser muitas cores e eu considero que é isto que é preciso estar atento: cada pessoa é uma pessoa, todos têm hoje índices de vulnerabilidade muito acentuados, mas também têm muitas potencialidades que são precisas e nós não os podemos substituir nas suas decisões.

O que é importante é que os cidadãos possam ter a informação para a decisão livre, mas esta decisão livre, normalmente, eu consigo exercê-la se tiver aqui opção e, muitas vezes, eles não têm. E há outra coisa: os nossos valores, os nossos padrões, muitas vezes, não ficam assim tão longe, nós somos seres de relação e as pessoas com quem estamos a trabalhar, também, têm e vivem situações com as quais não nos identificamos muito e, por isso, nem sempre criamos a distância necessária para sermos parte da solução e, às vezes, não conseguimos ser parte da solução e somos quase parte do problema.

Isto é sempre importante: “em que é que posso ser útil?”; “no que é que esta instituição lhe pode ser útil?”. E se nós dissermos isto às pessoas, não no sentido “o que é que o senhor cá vem pedir”, não, “em que é que esta instituição lhe pode ser útil nos recursos que tem e que podem ser acionados, que mais valia podem trazer?” A pessoa pode dizer, com toda a liberdade, que não quer nada, só quer ser ouvida e não quer que se acione nada, só quer que esteja disponível para a ouvir. O que é que isto tem que ver com as medidas de política social? Agora, se vir estas medidas, se enquadrar esta função do Serviço Social no âmbito do bem-estar, do respeito do cidadão, da liberdade e da autonomia do cidadão, tem muito mas para o Sr. Legislador tem zero. Esta é, de facto, uma profissão de apaixonados, se está apaixonada vai muito longe.

## Anexo E:

### **Entrevista Semiestruturada 3**

Data: 18-07-2016

Nome entrevistado: “Nádia”

Gênero: Feminino

Formação: Básica

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Justiça

Posição no emprego: Subordinada

Participação política: Sem influência/ participação e interesse

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

Não sei se é mais difícil ou se é mais fácil para quem já tem mais experiência, a responsabilidade é maior e também, como que aparece de forma mais fácil na nossa cabeça, o receio de poder parecer simplista na resposta, mas como não temos trinta horas para conversar, para poder desdobrar a resposta ou para a poder explorar em várias dimensões, aquilo que me surge imediatamente quando se fala da missão do Serviço Social, que é essa a pergunta, tem que ver naturalmente com a área dos direitos.

Eu diria duas coisas que ainda me parecem manter total pertinência: a defesa dos direitos e a acessibilidade aos direitos, trabalhar na área da defesa dos direitos e da acessibilidade aos direitos e, portanto, trabalhar na *advocacy* e isto se cada assistente social todos os dias, em cada hora do dia do seu trabalho, em cada minuto do seu trabalho, quer quando está a escrever uma informação a um superior hierárquico ou quando está perante uma pessoa, uma família ou uma comunidade, se tiver sempre isto presente eu considero que trabalha melhor a missão do Serviço Social se nunca se esquecer desta questão, de nunca se esquecer de orientar a sua intervenção por esta área de preocupação, dos direitos.

Se tivéssemos mais tempo podíamos agora explorar outras dimensões da missão do Serviço Social, porque esta questão dos direitos está presente quando nós estamos na relação direta com as pessoas, na tradução da consciência mesmo de cada um dos seus próprios direitos e, portanto, no apoio à pessoa na conquista dos seus direitos e trabalhar estes corredores de acessibilidade aos direitos e, depois, está presente também nas outras dimensões do nosso trabalho e se as suas preocupações relativamente à construção das políticas que elas tenham presente esta questão dos direitos das pessoas.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Na minha experiência profissional, a justiça social e a mudança social estão presentes todos os dias. Em qualquer área que nós trabalhemos, essas duas dimensões têm que estar presentes porque elas são estruturantes da nossa intervenção, tal como a questão dos direitos que está ligada às questões da justiça e às questões da mudança, porque a intervenção faz-se para transformar o ponto A para o ponto B e, portanto, a intervenção faz sentido se tiver a mudança como propósito.

As questões da justiça e da mudança ao longo da minha vida profissional, que já vai longa em termos de anos e também foi muito diversificada, estão sempre presentes nas preocupações da intervenção, da reflexão e da atuação aos diferentes níveis. Quando estou perante uma pessoa ou quando estou perante uma proposta que tenho que fazer que possa ter implicações na definição das políticas, por exemplo.

### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Esse papel é óbvio: o papel do Serviço Social na definição das políticas, ele é óbvio para quem tem uma reflexão sobre estas matérias. O que acontece é que no dia-a-dia ele é esquecido por muitos dos profissionais, porque ele é óbvio, esteja o profissional a que nível estiver de intervenção porque ele pode concretizar-se quer esteja ao nível da ação direta ou ao nível de assessoria a um governo, ele é esquecido. Porque qual pode ser o papel?

Agora tínhamos que traduzir, o papel do Serviço Social é diferente consoante, ou melhor, o contributo que o Serviço Social pode dar às políticas ou à definição das políticas, que é essa a questão, é diferente ou pode ter traduções diferentes consoante os níveis de intervenção a que nós estamos, mas o seu papel é óbvio: se estiver ao nível da intervenção local, na ação direta, e se estiver a fazer uma intervenção em que tem a atividade mais tradicional, eu vou utilizar esta terminologia para me fazer entender que é o atendimento social, uma atividade habitualmente desvalorizada até pelos próprios profissionais (que não deveria de ser), que é entregue às vezes até por castigo às pessoas, é das atividades mais nobres e ricas que os profissionais podem ter, mas imagine que está a esse nível de intervenção, o conhecimento que os profissionais têm daquilo que é a realidade social por via do contacto direto com a realidade dos indivíduos, das famílias e das comunidades, se sistematizarem esse conhecimento e se o traduzirem em informação e a remeterem para quem de direito, se se fizerem ouvir nesse seu conhecimento dessa realidade, isso pode ser transformador. Se um profissional fizer isso e se um colega que está ao seu lado também o fizer e o outro também, então nós não temos o conhecimento de uma pessoa que contacta com as dez ou as vinte famílias daquela comunidade, mas temos já os profissionais que trabalham com aquela comunidade que vive naquele território. Mas depois podemos ter não só os profissionais que trabalham naquele território, podemos ter os profissionais que trabalham naquele território, mais no outro território e se sistematizado este conhecimento e trabalhado, um conhecimento que vem de baixo para cima, ele pode como que empurrar a definição das políticas numa determinada direção. Podem sempre dizer que esta é ainda uma perspetiva um bocadinho idealista de me situar na profissão, mas eu ainda acredito que estes movimentos de baixo para cima são movimentos que têm o seu lugar e que têm força. O que acontece é que os profissionais nem eles próprios valorizam, muitas vezes, o conhecimento que têm nem se fazem ouvir de forma organizada, estruturada e com rigor, nem sistematizam o conhecimento que têm, preferem desprezar o seu próprio conhecimento divulgando-o nos corredores ou nos cafés. Isto houve falar já aqui de movimentos de grande falta de ética quando se expõe o conhecimento das famílias e das pessoas nos corredores, em vez de trabalhar esse conhecimento a favor, por exemplo, da definição de outras políticas.

Mas isto é para lhe dizer que existe, mesmo que esteja a este nível (estou-lhe a dar um exemplo concreto) em que é mais difícil de fazer a relação, como é que o Serviço Social pode contribuir, não é? Se está ali a atender o “Manuel” e o “Joaquim”, como é que pode contribuir para a definição das políticas? Pode, não é só quando é convidada, não é só quando se é assistente social e se é deputado(a), ou se está como assessora de um gabinete de um secretário de Estado ou de um ministro, não é preciso para poder influenciar, há outras formas, portanto o Serviço Social é rico nisso.

### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

Da minha resposta anterior identificam-se aqui alguns fatores que têm que ver com o posicionamento de cada profissional e dos profissionais enquanto classe. Nós somos uma classe que ainda não se organizou suficientemente para se fazer ouvir, não temos se quer ainda conseguido uma ordem profissional, portanto deve ser feita uma leitura sobre isto, sendo um fator que influencia. Nós não somos uma classe com uma organização suficientemente forte para sermos ouvidos enquanto classe, isto tem que ver com fragilidades várias, até fragilidades que têm que ver com posicionamentos que são individuais e depois com posicionamentos enquanto classe que, naturalmente, também se prendem com a forma como a sociedade nos lê enquanto classe.

Esta é uma profissão e uma formação que tem sido ao longo do tempo desvalorizada socialmente, ao ponto dos cursos pelas escolas de Serviço Social e pelas escolas mais antigas nunca terem sido reconhecidos, não conseguimos a ordem, portanto os movimentos são dos dois lados. Isto não está provado nem, porventura, suficientemente estudado, se o facto de sermos uma profissão predominantemente feminina se tem alguma relação. Que efetivamente a nossa sociedade, tal como se organiza relativamente à valorização das profissões, a nossa profissão não é ou nunca foi ao longo dos tempos, nunca foi nem é suficientemente valorizada nem mesmo quando, do ponto de vista político, esta área social é valorizada pela definição de políticas e programas de grande investimento em políticas sociais, o Serviço Social não aparece com a valorização devida, o que aconteceu, por exemplo, na época de ouro das políticas sociais (portanto, ali no ano 2000, final da década de 90) no período mais recente porque houve outros, começaram a proliferar várias formações nesta área, mas temos aqui vários fatores que influenciam.

Eu não tenho um grande aprofundamento nesta reflexão, mas penso que a questão da nossa classe profissional não se organizar suficientemente e de não se fazer ouvir é uma dimensão forte, porque individualmente as pessoas não se fazem ouvir nestas matérias e a nossa classe é muito frágil.

**5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Absolutamente! Porque é o que eu tenho feito desde que acabei o curso até agora, considero-me empenhada, considero-me uma lutadora por estas causas. Primeiro, sou uma pessoa de causas, sou uma pessoa empenhada e sou uma lutadora que acredita nas pessoas e, portanto, não desisto. Luto todos os dias!

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Primeiro, do meu ponto de vista, não há esta diferença entre termos valores pessoais e valores profissionais, por um lado, e depois não há valores para influenciar as políticas e valores para fazer outras coisas na profissão.

Nós somos pessoas, com quadros de referência, onde os valores existem e nos estruturam. Como pessoas vamos crescendo e vamo-nos desenvolvendo, em interação com os outros, consolidando-nos como pessoas, tendo uma matriz que nos guia e que é sobretudo a dos valores. É como pessoas que nós recebemos, eu recebi a formação em Serviço Social e outras que tenham outra licenciatura, e que vou recebendo ao longo da minha vida outras formações, mas é com a pessoa que eu sou.

Claro que, a formação em Serviço Social também me estruturou como pessoa e também me valorizou como pessoa, fez-me aprofundar. Aos meus dezoito anos quando entrei para o Instituto Superior de Serviço Social, eu já tinha uma matriz porque aos dezoito anos nós já temos uma matriz e essa foi aprofundada e, se calhar, não é indiferente eu ter feito Serviço Social ou se tivesse feito uma Engenharia, por exemplo. Mas também eu não dava para as Engenharias, só dava para trabalhar com pessoas, eu de resto até estava inscrita em Letras, eu ia para Línguas fazer o curso de Germânicas mas depois fui com uma amiga (eu, aliás, só sou assistente social por causa disto, porque ela queria ser assistente social) ao Largo do Mitelo e depois disse “ai eu também queria vir para aqui”, porquê? Porque o Largo do Mitelo era aquele Palácio do século XVII lindíssimo e tinha aquela casa à dimensão das pessoas e eu ia para Letras que eram aqueles corredores impessoais e eu disse “ai, eu não quero nada ir para ali” e fui fazer a minha inscrição também no outro dia, escondida da família. Eu sou assistente social por causa do Palácio do Mitelo e daquele espaço, porque tinha bastante mais a ver comigo do que os corredores de Letras. Eu nunca tinha pensado ser assistente social, mas alguma coisa naquele espaço me inspirou. Bom, isto é uma anedota aqui à parte, mas eu nunca tinha pensado ser assistente social, mas havia uma coisa que me desagradava em Letras que era ter como futuro profissional ser professora e eu tinha acabado o liceu na altura, não podia com professores, estava farta de professores, a ideia de vir a ser professora era uma

coisa que eu odiava como carreira profissional e veja só: eu vou para o Mítelo e sou professora com o maior gosto da minha vida.

Bom, mas voltando, nós não somos pessoas e profissionais, nós somos pessoas com uma determinada matriz e, naturalmente, que as formações que nós fazemos ajudam a aprofundar a nossa matriz e depois não há uma matriz de valores para as políticas e outra para outra coisa qualquer, é a mesma matriz de valores que nos guia no nosso desempenho profissional em qualquer área que nós estejamos a trabalhar. Eu, por acaso, tenho a sorte de ter acabado o curso nos anos 80 em que não havia tanta dificuldade de emprego e desde os anos 80 até agora, eu tenho-me experimentado em todas as áreas e também me experimentei na conceção e na avaliação das políticas públicas na área social. Mas eu estive aí com a mesma matriz de valores com que fiz atendimento social.

### **6.1. Pode-me enumerar alguns desses valores?**

Alguns, nós já falámos aqui, valores que se prendem com a justiça, com a ética e, dentro da ética, podíamos distinguir aqui vários tipos: a questão de trabalhar a favor dos direitos das pessoas e da acessibilidade aos direitos, a conceção das políticas é muitíssimo importante e não é indiferente ter um determinado quadro ou outro, pensar nas pessoas quando estamos a conceber uma política ou não pensar nas pessoas, ter estado já com pessoas à frente em situação de vulnerabilidade ou de desvantagem social ou nunca ter estado com nenhuma pessoa à frente, isto não é indiferente quando se concebe uma política social e eu experimentei-me nisso e tem vantagem.

A maior parte das nossas políticas sociais são definidas em gabinete por quem nunca viu nem nunca contactou uma pessoa em situação de desvantagem social e, portanto são, no fundo, os valores que nós perfilhamos no Serviço Social, nós não temos valores na profissão e depois outros que guiam a nossa vida, portanto temos valores que, depois, são acrescentados pelas formações, neste caso específico da formação em Serviço Social, que ajudam a consolidar outros. Isto é para lhe dar a ideia que eu vejo, muitas vezes, as pessoas a falarem da pessoa e do profissional, não há isso, nós somos pessoas e depois temos uma formação, mas somos só um. Dando um exemplo muito disparatado, não há uma pessoa muito honesta quando entra dentro do seu trabalho e depois quando sai já é desonesta, quando é profissional é muito honesta, quando não é... Não há nada disso, nós somos só pessoas e somos iguais como pessoas e no desempenho profissional. Claro que, o desempenho profissional obriga, isto agora leva-nos a um outro tipo de conversa que cruza com a sociologia que é assim: eu não tenho o meu desempenho profissional, naturalmente, eu estou a desempenhar um papel, quando eu estou em casa eu desempenho outros papéis, sou mãe, sou mulher, sou amiga. Naturalmente que cada desempenho de um papel me obriga a determinado tipo de comportamento que são diferentes, formas de vestir, de falar, de estar, etc. Mas isso é uma outra coisa, agora, no que diz respeito àquilo que é mais profundo e mais denso de nós próprios que tem que ver com os nossos valores, eles são iguais, quer dizer, nós temos ou não temos. E, temos para a definição das políticas que são iguais, quando temos uma pessoa à frente com quem estamos a trabalhar, é igual.

Consoante o contexto podemos acionar dimensões diferentes: se eu estiver a conceber uma política social, eu tenho que pensar no conjunto das pessoas; se estou com aquela pessoa específica, eu estou a olhar para a realidade concreta daquela pessoa.

### **7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Depende do contexto onde eu estou. Não há uma resposta para isso, porque depende do contexto profissional onde eu estou, mas está a fazer-me essa pergunta por relação ao contexto onde eu estou agora ou outro? Porque eu não posso responder em geral, eu aciono consoante o contexto onde eu estou.

Neste momento, trabalhando dentro do regime da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, eu aciono todas as estruturas que são possíveis e, atualmente, tenho funções técnicas, mas aciono

aquilo que é possível: as reuniões de equipa técnica com o presidente da Comissão Nacional; as reuniões que eu tenho ou às quais eu tenho acesso com a Comissão Nacional, portanto, com os representantes dos vários Ministérios; todos os momentos em que estou para poder influenciar o pensamento, a definição. Depois trabalho com as Comissões de Proteção Locais em cada concelho e aí aproveito as estruturas concelhias, depois tenho acesso, aqui e acolá, também aos executivos municipais portanto, muitas vezes, tenho acesso ao Presidente de Câmara, a reuniões, mas isto é neste contexto.

Se eu estiver noutro contexto, tenho que identificar quais são as estruturas que eu posso acionar para ir provocando e é mesmo o termo provocar, as estruturas para ir acionando mudanças na definição das políticas ou sugestões de pequenas alterações.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Já lá vai há muito tempo, mas essa informação era dada. As universidades (como é que eu hei-de traduzir esta ideia de forma simples sem ser simplista), então agora cada vez mais, fornecem acessibilidade total, sendo que o conhecimento está bastante globalizado. A ideia de que o professor quando entra dentro da sala de aula traz consigo o conhecimento que os alunos não têm está completamente ultrapassada, o que faz também, imagino eu, a mim já me fazia nos últimos anos em que dei aulas, a mudar de atitude.

Em muitos momentos eram os alunos que me traziam os livros, os textos ou as informações que eu não conhecia, já naquela altura era preciso uma mudança de atitude. Hoje, penso que até é diferente do que na minha altura que não havia tanto acesso ao conhecimento, mas as universidades e o conhecimento que é passado continua a ser importante, porque a universidade ajuda a organizar e dá as ferramentas de como chegar à informação. O aluno sai da universidade com instrumentos para o que precisa, onde vai buscar e sai, espero eu, com uma dimensão muito importante que não pode fazer sozinho em sua casa (é por isso que continuam a fazer sentido as universidades), ou seja, ter a possibilidade de desenvolver o seu espírito crítico e isso faz-se em relação com os outros.

**Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

**9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Neste momento e estando a trabalhar num contexto específico portanto, mais uma vez, os níveis de política social têm que ver com as áreas em que nos situamos, isto porque eu também não tenho outro tipo de intervenção. Há quem tenha intervenção política, fora da intervenção profissional, eu não tenho.

A minha intervenção situa-se ao nível, neste momento, das políticas da infância e da juventude e a partir do meu trabalho, são estas as políticas que eu procuro influenciar.

As preocupações da influência nas políticas, mais uma vez, concretizam-se quotidianamente, porque essa tem que ser uma preocupação e, por isso, em cada proposta de trabalho essa preocupação tem que lá estar, sempre. Se estou numa reunião de trabalho, eu tenho a preocupação de que com a minha atividade, com o meu exercício profissional quer ao nível da minha reflexão sobre os assuntos ou das minhas concretizações da forma como eu exerço, que eu possa influenciar as políticas. Quando eu me preparo para as reuniões de equipa, com o meu pensamento sobre os assuntos, tenho que ter este cuidado porque, neste momento, como eu tenho funções técnicas não estou a um nível em que me chamem para definir as políticas. Eu já estive nesse nível e aí era uma influência mais direta porque tinha a responsabilidade da conceção das políticas. Agora ninguém me chama, como não me chamaram para a revisão da lei de promoção e proteção que foi feita há um ano e pouco, ninguém me chamou.

### **9.1. Mas alguém deve ter transmitido as preocupações da equipa técnica ao legislador, por exemplo?**

Houve um grupo de trabalho que esteve na revisão da lei, ninguém me chamou para esse grupo de trabalho, nem ninguém me perguntou aqui, internamente, o que é que eu achava. Então como é que nós fazemos quando estamos numa situação destas?

Não podemos perder nenhum momento, porque eu sei que o meu lugar é técnico, como é técnico eu não sou chamada, ninguém me chama para perguntar “oiça, isto vai ser revisto, diga lá da sua experiência e do seu pensamento, escreva sobre isto”, ninguém faz isso. Então, eu não posso como profissional, que sei que estou num nível técnico, não estou num nível decisório nem mesmo num nível de grande influência. Eu não posso perder nenhum espaço, portanto, estou numa reunião de equipa técnica com o Sr. Presidente da Comissão Nacional, eu tenho que me preparar para esse momento e em cada assunto que é discutido eu tenho que dar a minha opinião fundamentada.

Dizem assim “isto vai ser feito, alguém quer dar o seu contributo”, aconteceu há pouco tempo, o regulamento de funcionamento e a reunião foi quinta-feira, vou-lhe dar um exemplo daquilo que estou a dizer. Eu não estou em funções de direção, portanto eu não tenho nenhum espaço, ninguém me chama para nada, então como é que eu concretizo isto? Tem que ser nesta atenção quotidiana aos momentos que eu tenho, que não posso perder e, alguns, eu tenho que os criar. Ninguém pede mas eu escrevo e dou a minha opinião. Quinta-feira disseram “este é o último momento, quem quiser que dê contributos para o regulamento interno”. Era quinta-feira e depois ia ser feriado dia 10/06, sexta-feira, depois era sábado e domingo e a seguir era feriado segunda-feira dia 13/06 e os contributos eram até dia 14/06. Às vezes obriga a um bocadinho de sacrificio, mas eu disse “eu quero dar contributos”, tive que trabalhar nesses dias e se perguntarem “vai haver a revisão, fala-se aí, e alterações à lei, quem é que quer dizer alguma coisa”, eu já disse “eu quero”. É aproveitar cada momento, é a única forma, porque eu estou em funções técnicas, já tive outras funções onde me era competida a responsabilidade de conceber a medida de política.

### **9.2. Mas, normalmente, os assistentes sociais são sempre chamados para opinarem, mesmo que seja em equipas construídas para formular legislação?**

Eu diria que não são chamados por serem assistentes sociais, por acaso estão lá, podem estar ou não estar. Eu estou neste serviço há seis anos a esta parte, mas antes não estava nenhum assistente social e eu pergunto-me como é que era possível.

### **9.3. Ou seja, não é uma profissão necessária de estar presente?**

Que se exija a necessidade de estar presente, como outras e isto tem que ver com as outras questões que nós já falámos.

### **10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

Os mandatos institucionais apontam, sobretudo, para a execução e a administração das políticas. Agora, a autonomia conquista-se todos os dias. Mas isso é verdade, os mandatos institucionais apontam sempre para a execução das políticas, mas nós, no nosso pensamento ninguém manda, nós não somos obrigados só a executar sem pensar, portanto esta autonomia técnica conquista-se sempre pelo esforço da reflexão sobre aquilo que estamos a fazer, pelo esforço de produção.

É verdade que, na nossa profissão é sempre exigido um bocadinho mais do que a outras, para provar, porque o Serviço Social também ainda está muito visto, na nossa sociedade, com uma profissão que é para a execução das políticas, dado que são as pessoas que trabalham com os outros na execução, na administração dos recursos que existem,

portanto nós somos os mediadores entre os recursos e as necessidades que estão do lado das pessoas, existem estes recursos e estas necessidades, depois está aqui o assistente social que faz esta mediação e há profissionais que se colocam só neste espaço de mediação e há outros profissionais que tentam, para além disto, influenciar um lado e outro, provocando mudanças nos dois lados.

**11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Já falei delas. Neste momento, olhe se tiver que utilizar uma linguagem que não é muito técnica mas vai perceber o que eu quero dizer, eu ando sempre à procura das “brechas”. Sabe onde está aquela vesga por onde eu posso entrar e deixar a minha marca? É como eu ando! “Ai, posso dar uma opinião sobre o regulamento”, então eu dou porque, estrategicamente, foi posto num período de tempo em que era de descanso, eram só feriados, “mas eu quero”, eu quero sempre dar a opinião, eu quero sempre participar e mesmo quando não me querem ouvir, eu faço para ser ouvida.

Portanto, a forma de influenciar são, de facto, as estratégias que passam por ter sempre uma atitude atuante, ativa, participativa, reflexiva, temos que dar contributos que não podem ser uns quaisquer, organizados, fundamentados, o que implica mantermo-nos ativos relativamente à produção, às leituras, à atualização do conhecimento face à área onde nós estamos. Temos que nos fazer ser reconhecidos e, para isso, temos que ser profissionais exemplares.

**12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Não, nunca tive militância político-partidária. Militância política no sentido mais global, porque tudo é política. Político-partidário nunca tive. Sempre tive militância política, no sentido mais global, porque eu fiz trabalho voluntário desde os quinze anos até há dois anos atrás, faço cinquenta e oito anos amanhã ou depois, mas fiz uma opção de ter uma participação cívica e não partidária, mas tudo isto é político, não é partidário.

Não tenho cartão de partido nenhum e nunca fiz militância partidária, nem farei.

**12.1. Mas tem alguma influência sobre instituições na comunidade?**

Não.

**13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Nós precisamos de uma outra afirmação, de uma reafirmação, de uma outra organização. Eu ainda comentava há pouco tempo: os alunos fizeram um daqueles almoços de trinta anos de curso, convidaram professores e também me convidaram, uma desgraça porque eu já não conhecia ninguém, enfim e falávamos sobre isso; eu estava até a incentivar aquelas colegas para se ligarem à Associação e para darem alguma força, porque nós precisamos de tornar esse espaço num espaço mais forte.

Não temos uma ordem, isso tem muitas implicações, tem uma implicação que a mim me preocupa muitíssimo, estou muito ligada a preocupações que se prendem com o exercício profissional e com a qualidade na intervenção, é que se temos um assistente social que intervém com pouca ou nenhuma qualidade, não se pode fazer queixa a ninguém se quer. Essa questão também me preocupa na falta da ordem, para além das outras questões, naturalmente, que têm que ver com a existência de uma ordem que faz falta numa classe profissional. Mas esta questão também me preocupa, precisamos e, deixo-lhe o desafio a si que é jovem, que também me foi feito a mim enquanto jovem mas eu nem lhe sei

dizer porquê, a minha vida teve outros espaços de grande envolvimento e investimento e nunca investi nesse espaço mas precisamos, de facto, de uma outra afirmação.

### **Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

#### **14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

Para além destes que nós já falámos que têm que ver com dimensões da classe que tem pouca afirmação, temos constrangimentos de várias ordens que vão mesmo, até da forma como os profissionais individualmente se afirmam ou não, e temos até muita gente que é assistente social e é outra coisa qualquer e, sobretudo, gosta de se afirmar como outra coisa qualquer e não como assistente social (é muito jovem, mas vai ver isso ao longo da sua vida, como eu também já vi, sobretudo se está em postos considerados mais elevados, se tiver uma outra formação até diz que é mais a outra coisa e não diz que é assistente social).

Há como que uma interiorização por quem é assistente social deste estatuto menor da formação em Serviço Social e da pouca afirmação por aí. Isto é um constrangimento que é individual e que é de classe. Efetivamente, há outros constrangimentos na nossa afirmação na definição das políticas que está ligado com este, ninguém chama para a definição de políticas nas áreas sociais ou eu não tenho visto a necessidade de chamar os assistentes sociais, obrigatoriamente, podem chamar pessoas de áreas afins para construir as políticas nesta área, mas nós não somos envolvidos.

#### **14.1. Porque considera que seja assim dessa forma se nós estamos entre aqueles que administram as políticas sociais? Porque é que isso acontece?**

Porque há uma grande desvalorização social por quem administra, aí é que está.

#### **14.2. Mas somos nós que estamos com a população e somos o rosto das políticas...**

Mas é exatamente por isso, há uma grande desvalorização social de quem trabalha diretamente com as pessoas e nós trabalhamos diretamente com as pessoas em situação de desvantagem. Pode-me dizer assim “mas os médicos também” e porque é que é uma classe tão poderosa? Porque eles têm o domínio de um saber que mais ninguém tem e o que é que nos acontece a nós, minha querida? Toda a gente sabe!

Oiça, na altura do Rendimento Mínimo Garantido que eu coordenei a nível nacional, as equipas eram formadas por assistentes sociais, psicólogos e sociólogos, todos eles faziam o mesmo. Toda a gente sabe da área social, afinal quem é que não sabe dar um conselho? Quem é que não sabe dizer a um “pobre” o que é que ele tem que fazer da sua vida? Toda a gente acha que sabe e, portanto, é esta afirmação do nosso conhecimento que nós ainda não fomos capazes de fazer e que, socialmente, o nosso exercício profissional é desvalorizado e, às vezes, começa a ser desvalorizado por nós próprios também. Se imaginar, nós também contribuimos para isso, porque numa reunião de técnicos vai assistir a isto (oxalá não assista e tudo aquilo que eu estou a dizer agora, não verifique na sua vida profissional, quer dizer que eu estou enganada e ficarei muito feliz): pode acontecer ver uma assistente social com linguagem de senso comum e outros técnicos com linguagem técnica, não consegue afirmar-se, mas isto também acontece pela dificuldade que este exercício profissional tem acrescido às outras profissões em que nós estamos, num permanente contacto com pessoas em que temos que desconstruir a nossa linguagem e, depois quando passamos, por exemplo, para uma reunião com colegas ou uma reunião até a outro nível não fazemos esta separação.

Isto é uma dupla exigência para a nossa profissão que não é reconhecida enquanto tal, não é reconhecida enquanto dupla exigência. Vê um médico preocupado em descodificar a sua linguagem para nós? Olhe, eu vou às consultas e venho de lá sem perceber nada, às vezes até tenho que marcar uma segunda consulta, como me aconteceu há

pouco tempo, porque eu não percebi nada do que o médico me disse e vim de lá, da segunda, e também não percebi nada, mas ele disse-me na conclusão que estava tudo bem e pronto. Mas nós temos que cuidar destes aspetos porque a nossa afirmação vem por aqui, vem por uma grande exigência connosco próprios na afirmação do nosso conhecimento e na diferenciação do nosso conhecimento das outras profissões, porque temos uma área em que todos dizem saber sobre ela.

Toda a gente faz visitas domiciliárias como lhe chamam, que é uma designação que eu não gosto, toda a gente entra na casa das pessoas e dá e diz e faz e acontece, nesta área das Comissões de Proteção, mas também noutras áreas como o Rendimento Social de Inserção, todas as áreas, toda a gente faz. Análise de dinâmicas familiares, toda a gente faz, toda a gente sabe fazer isso. Então, a afirmação daquilo que é específico da nossa formação tem que, cada vez mais, ser aprofundado, é a nossa forma de nos afirmarmos e aí sim, porque se tiverem que conceber novas políticas na área da medicina têm que ir lá buscar os médicos, agora não sei dar aqui um exemplo concreto para não dizer um enorme disparate, mas vão lá buscar um médico, mas para nós não, se tiver lá uma pessoa afim.

Não estou a falar de cor, mas há numa Câmara, um senhor arquiteto que, com certeza, é uma excelente pessoa e um excelente profissional que é responsável pela área da ação social. Se uma assistente social fosse responsável pelo ordenamento do território na cidade de Lisboa, toda a gente iria achar estranho, portanto a nossa profissão e, antes da profissão a nossa formação, ainda sofre destes problemas. Agora, eu sei de situações de outras classes profissionais que têm passado, não problemas semelhantes mas, algumas situações mais críticas, mas que têm lutado enquanto classes profissionais, têm lutado organizando congressos e têm-se feito ouvir face a isso. Olhe a área da educação física, por exemplo, dos professores de educação física com esta invasão dos treinadores, pessoas que não são tão qualificadas, o que eles não têm feito, as associações profissionais que são ouvidas pelo governo, que fazem congressos, que têm figuras importantíssimas da área da educação e membros dos sucessivos governos que eles têm conquistado, têm lutado para que isso não aconteça, estes cursos que os treinadores vão fazer ali de três semanas. É para lhe dar o exemplo de uma área profissional que também é invadida por muitas informações que depois descaracterizam, tendo ali uma classe profissional muito forte, portanto nós temos ainda muitas questões desta natureza para vencer e depois temos o exercício de cada um, em cada dia.

**15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

Eu tive sorte, de facto, no meu percurso profissional, porque tenho experiência aos diferentes níveis: estive na conceção e avaliação das políticas públicas na área social e na execução. As mais-valias prendiam-se com o saber para quem e para onde.

Do ponto de vista pessoal e profissional, poder estar aos diferentes níveis é de um enorme enriquecimento, não querendo dizer que, depois, seja reconhecido por alguém. Do ponto de vista da classe profissional, se nós conquistássemos mais posições na definição das políticas, naturalmente que isso tinha mais-valias gigantes para os beneficiários dessas políticas, porque a nossa contribuição na definição das políticas torná-las-ia diferentes daquelas que, muitas vezes, são postas cá fora, porque a nossa formação, a nossa sensibilidade e o nosso conhecimento da realidade concreta da vida das pessoas é maior e os valores que nos orientam profissionalmente também são, em muitas situações, diferentes.

**16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Olhe, os desafios são os clássicos que, eu diria, são para as pessoas de Serviço Social e são para as pessoas de qualquer área, não são específicos aos assistentes sociais. Claro que, aqui, nós temos que pedalar um bocadinho mais do que outras profissões que estão com outro tipo de consagração na nossa sociedade e, sobretudo, são valorizadas

socialmente de uma outra forma. Mas os desafios, naturalmente, passam por não abandonar o aprofundamento das matérias, portanto é preciso continuar a estudar, nós nunca sabemos tudo, é preciso sempre estudar porque os contextos complexificam-se e nós deixamo-los de os conhecer e de os perceber porque as políticas mudam, precisamos de as rever, ler, refletir, precisamos de aprofundamento permanente e isto pode ser feito nos bancos da escola mas não chega, nós temos que fazer isto quotidianamente na nossa atividade profissional, porque uma intervenção que é feita sem este conhecimento e aprofundamento é uma intervenção desqualificada.

Um desafio de aprofundamento que se se faça numa grande interação com os outros, porque o conhecimento que nós lemos, aquilo que nos lemos não é suficiente, este aprofundamento tem que ser feito em interação com os outros, em discussão e em reflexão que é algo que eu penso que hoje, com as novas tecnologias e como nós ainda não chegámos a um ponto de equilíbrio, andamos a experimentar. Considero que estamos muito isolados, portanto o grande desafio, para mim, é procurar rapidamente forma de contrariar este isolamento e eu diria para a classe, sobretudo, que as novas tecnologias vieram para ficar, não há como enganar e ainda bem, e então trata-se de ler os textos, de nos atualizarmos, mas é preciso discuti-los e refleti-los com outros, manter grupos de discussão, de reflexão e de partilha, até para nos alimentarmos na nossa motivação. Deixaria este desafio de contrariar o nosso isolamento, porque as organizações também nos empurram muito para este isolamento, fazer, fazer e fazer e os números, a estatística.

O outro desafio para quem está em exercício como assistente social na ação direta é para não esquecer as pessoas, porque as organizações estão a empurrar os assistentes sociais para a estatística e, portanto, 80% do tempo é para fazer trabalho de computador e 20% para estar com as pessoas, é preciso também procurar um outro equilíbrio aqui.

Relativamente à definição das políticas, não esquecer que elas se vão definindo e as definições vão acontecendo e estar atento à contribuição que, a partir do contexto onde nós estamos, é sempre possível contribuir, assim estejamos atentos. Claro que as contribuições são diferentes, mas é sempre possível contribuir e desde que façamos aquilo que está ao nosso nível, eu não sou ministra, portanto tenho que fazer o que está ao meu nível, se estivesse no décimo sexto andar fazia outras coisas, o que é importante é não deixar de fazer o que está ao nosso nível e isso é também um desafio, não deixar de tentar encontrar as ditas brechas para participarmos de forma ativa, com o nosso conhecimento, sempre com os valores que a nossa profissão nos dá, para além daqueles que nós temos, ou que nos acrescenta, eu não sei falar assim porque para mim eles são todos os mesmos.

Os anos vão passando e a nossa profissão já é uma escolha de vida, eu sou assistente social hoje, que lhe contei como comecei, eu fui para lá por causa do palácio, eu hoje digo nas conferências e nas minhas intervenções públicas que sou assistente social por convicção, não é que eu não pudesse ser outra coisa, mas é por convicção e não há aqui vocações, porque eu gosto de ser assistente social.



## Anexo F:

### **Entrevista Semiestruturada 4**

Data: 21-07-2016

Nome entrevistado: "Palmira"

Género: Feminino

Formação: Pós-graduada

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Ação social do terceiro setor

Posição no emprego: Diretora/ coordenadora

Participação política: Com interesse e participação

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

Eu diria, independentemente daquilo que vem nos códigos internacionais, que ainda assim não há uma visão consensual sobre o que é, ou digamos que há várias visões. Mas, para já, entendo que a missão do Serviço Social é, claramente, a defesa dos direitos humanos, eu diria, dos grupos mais vulneráveis, esta será a missão de uma forma objetiva.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Bom, eu diria que os princípios têm que estar presentes na minha intervenção e na de qualquer profissional, porque para essa visão de defesa dos direitos humanos dos grupos mais vulneráveis, a ação tem que ser orientada pelo princípio de justiça social e tem que visar a mudança social, no fundo, a organização das sociedades, das comunidades, com vista a garantirem a efetivação dos direitos humanos desses grupos.

#### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Aquilo que atribuo, eu diria não sendo muito visível, ele existe ao nível da conceção e da melhoria das políticas sociais e salto a avaliação e já digo o porquê. Ao nível da conceção e da melhoria, eu não as dissocio, são duas faces da mesma moeda, se nós pensarmos nos vários setores de políticas públicas, dou o exemplo da saúde e da segurança social, o Serviço Social é uma das profissões que faz parte da administração pública a vários níveis e, nomeadamente, a nível central e, portanto, nestes serviços contribui para a conceção e melhoria e se nós pensarmos no sistema de saúde, da segurança social e nas instituições que compõem o sistema de segurança social ao nível ministerial, quer ao nível da administração descentralizada, eles fazem parte dos organismos, estão ao nível diretivo e, portanto, contribuem com a sua visão e com o seu saber, a sua experiência. Ao nível, depois, da melhoria porque os organismos são os mesmos, não tem é a visibilidade que provavelmente poderia ter, mas se houvesse uma identificação dos profissionais que estão nos vários setores da administração pública e, nomeadamente, ao nível do planeamento das políticas públicas, onde está a conceção e a melhoria e o tipo de contributo que dão, provavelmente, iríamos ter surpresas, digo eu, porque também não conheço, mas a pensar em pessoas concretas.

No que diz respeito à avaliação, nós não temos avaliação de políticas em Portugal, temos algumas práticas de avaliação pontuais e, por isso, da mesma forma que outros profissionais não participam, também os assistentes sociais não o fazem.

#### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

Por um lado, o próprio facto de fazerem parte, como eu disse há pouco, dos vários níveis da administração pública e, portanto, essa é uma questão. Mas, eu há pouco não disse, não nos podemos esquecer o contributo que também é dado pelos assistentes sociais não estando na administração pública, porque quando os profissionais de Serviço Social, não estando no Estado, ou seja, no público que é o organismo por excelência onde se faz planeamento, mas estão na conceção de projetos no terreno, também estão a dar um contributo para políticas públicas.

Posso dar um exemplo: eu faço parte de uma associação que criou o primeiro Gabinete de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, nos finais dos anos 90, começámos a trabalhar em 1996 e fizemos o primeiro acordo em 1999. Eu comecei a trabalhar nessa organização, na altura, há dois/ três anos e com uma assistente social que, por acaso, era da segurança social mas estava a fazer voluntariado e era membro da direção, estava como profissional na organização e fizemos uma proposta à segurança social para um acordo atípico para a criação deste gabinete, sendo uma resposta de política pública de proximidade. Hoje mesmo eu estive, por coincidência, numa reunião de eleição dos órgãos dirigentes da União de Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental e sou uma das pessoas que representa a associação e faço parte da direção. Ou seja, desde a criação daquele primeiro gabinete de apoio familiar e aconselhamento parental, a partir daí começaram outras organizações a criar respostas idênticas e a fazer acordos com a segurança social. Já se trabalhava com famílias, mas não havia esta especificidade, este foco de se trabalhar com as famílias com filhos, no fundo, em situação de risco, quer seja na prevenção, quer seja depois na intervenção em sentido amplo. Em 2013, saiu a legislação da segurança social que cria, aliás, como resposta pública os Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, portanto da mesma forma que a segurança social tinha outras respostas que são desenvolvidas pela sociedade civil, enfim, nos termos daquilo que está previsto na Constituição da República Portuguesa, que o Estado delega em Instituições Particulares de Solidariedade Social competências em matéria de ação social para determinados grupos específicos, nessa perspetiva houve uma organização que fez uma proposta concreta e, a verdade é que ela deixa de ser uma resposta individualizada/ local para começar a ser uma resposta de política pública nacional.

Portanto, isto para dizer que, por um lado, o posicionamento dos profissionais do setor público são importantes, e eu há pouco não disse por isso é que agora fui buscar esta dimensão, também na sociedade civil podem dar esse contributo. Faz-se a ligação com a pergunta anterior e, em termos de fatores, de acordo com os próprios princípios e tendo esses princípios como isso mesmo, no fundo, imperativos da ação, não são referenciais são imperativos da ação, se houver esse conhecimento teórico e essa competência depois na prática, necessariamente têm que ser proativos para criar respostas que concorram para a tal mudança e justiça social.

A proatividade dos assistentes sociais tem que fazer parte das suas competências para a criação dessas respostas e esse é um dos fatores que fará a diferença entre haver ou não haver respostas. Assim como a sua oportunidade e, ao mesmo tempo, a iniciativa de nas organizações em que estão, tanto públicas como privadas, chamarem a si essa competência como uma competência profissional. Esta para mim é uma questão de fundo, uma competência profissional que emana, claramente, dos princípios e das perspetivas teóricas e, portanto, está nas competências dos assistentes sociais a criação destas respostas e, como diz o José Gil, “inscrito na sociedade portuguesa”, estes princípios e estas perspetivas teóricas têm que ser inscritos no desempenho da profissão e isso faz a diferença, eu diria, entre ser profissional mais competente, sendo que tal não se define pela negativa, um bom profissional sendo que, muitas vezes, conduz ao não reconhecimento da profissão enquanto tal, porque por vezes tendem a desenvolver uma prática de senso comum, mas eu diria por má prática, não porque esteja no código genético da profissão fazê-lo, mas nesta área é muito fácil as pessoas ficarem por aí e, depois, isso contribui para a auto-representação da profissão e para a própria representação que existe na sociedade.

**5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Questão respondida anteriormente.

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Essa pergunta, para mim, é uma pergunta armadilha, porque não há características pessoais, ou há competências ou não há e ser simpático pode ser uma característica pessoal, mas simpatia não é competência portanto, nestas questões, não estamos a falar de atributos pessoais. Esta história da perspectiva assistencial, do ser bom cuidador não tem nada a ver, isso era o que eu lhe estava a dizer relativamente à pergunta anterior, faz a diferença entre apelar às características pessoais e ficar pelo nível de senso comum ou não. Agora, claro (parece que me vou contradizer mas não vou), as características pessoais levam a que as pessoas também façam opções, desde logo, a montante, quando optam pela profissão, logo aí. E, portanto, aquilo que eu lhe estava a referir acerca da proatividade de ter que ser uma característica pessoal, não, no caso dos assistentes sociais tem que ser competência.

**6.1. Mas, para tal, também teriam que existir pré-requisitos, por exemplo, de admissão ao curso de Serviço Social?**

Considero que não, mas deixe-me dizer-lhe: eu tirei o curso no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa e fiz provas e uma entrevista de admissão, na altura fazia-se. Mas essa história é a mesma, por exemplo, para os médicos ao terem determinado perfil, tendo de fazer psicotécnicos, porque é que os assistentes sociais e os psicólogos têm que ter? Se a pessoa já faz aquela opção é porque tem uma determinada visão do mundo e porque quer exercer. Porque, de acordo com os seus interesses, as suas próprias características, tudo isso, é porque tem aquela opção certa. Depois, às vezes, parece que não lemos todos os mesmos livros, mas a verdade é que lemos, agora há uma música que diz: não se ama alguém que não ouve a mesma canção, não é? É um bocado a mesma coisa, “ou se não sabe porque é que pergunta”, diz o João dos Santos, é um pouco a mesma coisa.

De facto, depois de acordo com os referenciais que cada um tem, assim integramos o que aprendemos de uma ou de outra forma. Mas para se ser assistente social, faz parte do profissional independentemente das características pessoais e, depois, do perfil, desenvolver determinadas competências e aí começamos a falar de profissionalismo. Um médico pode ser, à partida, uma pessoa mais ou menos sensível, agora se eu for para uma profissão muito relacional, como por exemplo a questão da psiquiatria, em que a relação é um instrumento, se for uma pessoa insensível e que não utiliza a relação como um instrumento, e se à partida não é em que desenvolver essa competência, nós evoluímos como pessoas, evoluímos com a nossa experiência, a maturidade não é inata, adquire-se ao longo do nosso percurso de vida e, portanto, é disso que estamos a falar.

**6.2. E considera que essas competências são desenvolvidas no curso de Serviço Social, em Portugal?**

Bom, a maturidade não sei se é desenvolvida nos cursos de Serviço Social, que isso é que os próprios têm que desenvolver, agora, considero que nos sentámos todos nos mesmos bancos de escola, portanto se uns desenvolvem e outros não, também não podemos colocar a questão só na formação. Se a formação pode desenvolver mais esta dimensão das competências profissionais, no fundo temos que ir à identidade profissional. Não sei, eu não tenho, neste momento, uma opinião formada sobre isso para estar a dizer com rigor, porque há uma panóplia de currículos, não quero estar a fazer juízos de valor se contribui ou não, agora penso que é sempre possível melhorar e, portanto, pode ter que ser revisto nalguns sítios noutros não, admito que seja necessário trabalhar mais esta questão da identidade profissional e das competências que fazem parte da profissão.

**7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Eu não sabia que ia fazer essa pergunta, mas já lhe respondi quando lhe dei o exemplo da criação dos Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP), mas posso-lhe dar outros. Quando, na mesma organização, concorremos a um programa “Ser Criança” que existia há uns anos como projeto na área dos abusos sexuais infantis, depois envolvia uma resposta especializada que previa formação, por exemplo, no Québec na área dos abusos sexuais infantis e se criou uma resposta especializada nessa área, por exemplo, dentro dos CAFAP, estamos a contribuir. E se, de manhã, estive numa reunião dos CAFAP, à tarde estive numa reunião da APAV, onde a associação a que pertenço está a colaborar e em que a APAV, que é uma organização nacional, quer fazer uma melhoria de um manual que eles já têm de intervenção nos abusos sexuais. Ora, nós já temos e até já estamos a trabalhar antes deles, mas estamos a fazer parceria, portanto estamos a contribuir para desenvolver respostas nesta área e que são respostas de política pública, locais a este nível dos abusos, no caso da associação, mas que deixam de o ser por outra via porque, por exemplo, nós fazemos formação a todo o país.

O facto das organizações onde os assistentes sociais trabalham, os próprios profissionais fazerem formação, é uma outra forma de disseminação, como é evidente, do conhecimento e de influenciar a forma de fazer. Estou-me a referir mais ao nível da implementação das respostas, do que há pouco era conceção, no fundo, avaliação e melhoria. Mas ao nível da implementação também é possível por estas vias, por exemplo.

Portanto, quando eu há pouco disse e parece uma resposta curta, que a missão é de facto a efetivação dos direitos humanos dos grupos mais vulneráveis, eu optei por dar uma resposta curta, essa missão assenta numa visão clara daquilo que é a profissão e corresponde a uma coerência de pensamento. Tudo tem que ser por relação a isso, é em cascata.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Outra pergunta armadilha! Por acaso, um dos meus professores deu uma cadeira de política, lembro-me! O curso tinha várias cadeiras sobre política europeia e tinha também sobre as políticas públicas nacionais, ou seja, acerca do desenho das políticas e, depois, relativamente às políticas que temos. E, no estágio, ao trabalhar em várias áreas, no meu caso, num primeiro momento na área da justiça e noutro momento na área da educação, primeiro na área da segurança social com famílias de acolhimento e, depois, num segundo momento na área da educação com os programas de combate ao insucesso escolar, eu estive a conhecer as políticas públicas, do ponto de vista das práticas e claro que o estágio contribuiu para isso.

Portanto, quando nós pensamos que a política pública pudesse ser outra coisa, não é, nós trabalhamos na implementação de políticas públicas, no desenvolvimento de respostas, eu diria, temos que ter ambição de criar as respostas, mas é nesse âmbito que nós trabalhamos, na organização da sociedade para responder, ou das comunidades, para responder ou contribuir para aquela efetivação dos direitos humanos na resposta aos mais vulneráveis e com base nos princípios de justiça social e de mudança social.

**Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

**9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Só há influência, se todos procurarmos fazê-lo, mas já lhe dei o exemplo de como se fazia. Eu considero que tenho uma vantagem, decorre de uma oportunidade que tive: o facto de ter exercido o cargo de deputada na Assembleia da República permitiu-me participar, por exemplo, no desenho da lei da violência doméstica, aprovada em 2007, fazer até

*lobby* (*lobby* é uma palavra que nós, em Portugal, não usamos porque tem um sentido pejorativo) no sentido positivo de trabalhar, cá está, para a mudança social e justiça social para, por exemplo, a manutenção, a revisão e a melhoria da legislação na área da intervenção precoce, mas podia-lhe dar outros exemplos de intervenção, mais ou menos visível, que é possível ter a um nível político.

No fundo, aquilo que eu estive a dizer traduz a intervenção política de um assistente social, quer seja partidária ou não. Enquanto estive como deputada, estive num nível partidário, mas no meu quotidiano estou num nível político de mudança social e esta é uma dimensão que, provavelmente, podia ser mais aprofundada nas escolas para termos assistentes sociais a desenvolver mais a perspetiva da advocacia social, que eu já vejo outros profissionais a falar disso. Porque, se eu quero produzir mudança social, esta perspetiva da advocacia social é uma perspetiva que tem que se colocar em cima da mesa, se é advocacia legislativa, se é outro tipo, pode-se falar das especificidades que tem mas, desde logo, uma dimensão que tem que ser aprofundada.

Eu não admito que um assistente social, e digo-o concretamente, e não é uma questão de formação, que diga que a política não tem nada que ver connosco. O exercício dos assistentes sociais é, sobretudo, político. A perspetiva da mudança, da efetivação dos direitos humanos, no limite, aquela resposta pode dar para tudo, pode ter até uma leitura assistencialista, mas não tem.

**9.1. Durante o período em que estive como deputada na Assembleia da República e a partir da visão, do conhecimento, da aprendizagem, da experiência que obteve, considera necessário e importante que estejam presentes mais profissionais de Serviço Social nessa instância superior para poder ter uma maior influência nas políticas sociais?**

A pergunta é legítima! Por tradição no Parlamento português, sobre os outros não me pronúncio, a maior parte dos deputados são advogados ou vêm dessa área, porque se entende, e bem, como órgão por excelência de produção da legislação, mas não é só, os governos também produzem legislação e, portanto, não é o único, primeiro. Segundo, é uma instância política, não é um gabinete para produzir legislação e, por isso, devia haver menos profissionais dessa área e devia haver mais profissionais de diferentes áreas, entre elas, a de Serviço Social e, portanto, não considero que o Serviço Social seja melhor que outra profissão qualquer.

Penso que, numa perspetiva de resposta aos problemas complexos e cada vez a sociedade é mais complexa, devemos ter uma visão complexa dos assuntos e isso beneficia da participação de deputados com diferentes formações e diferentes visões, entre elas, a do Serviço Social. Se me diz, devia haver mais assistentes sociais com exercício partidário e que, eventualmente, até fossem para o Parlamento, sim devia, mas também devia haver profissionais de outras áreas. Por exemplo, se forem mais assistentes sociais e se, por definição, forem assistentes sociais de direita, em que eu não me revejo, porque é que têm que ser mais assistentes sociais? Eu preferia mais advogados, psicólogos ou médicos que fossem de esquerda porque correspondem, para mim, mais àquilo que é a própria vocação do Serviço Social no sentido da mudança social, da transformação, portanto mais nessa perspetiva. Mas, beneficiaria desta participação precisando também de um equilíbrio de outros olhares, estou a colocar esta questão de acordo com as maiorias e as tendências, mas tem que ver com aquilo que eu entendo que a profissão se pode não coadunar com determinado tipo de ideologias. Como sabe, a profissão foi criada no Estado Novo e, portanto, estas discussões têm que ser mais aprofundadas.

**10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

Pergunta armadilha! Por aquilo que eu já disse, eu não sou mandata para fazer, faz parte das competências do assistente social não se colocar na posição de mandatado e, portanto, eu não me defino pela organização, nem pública

nem privada nem pelas políticas, porque se não, eu nem me entenderia como agente de mudança. Por essa via, eu não poderia trabalhar numa instituição que não me desse esse espaço, sendo que esse espaço também se conquista e estamos a falar dum conceito que é muito importante que é o da participação.

Participação não se prende somente com o desenvolvermos a participação dos outros, é a nossa própria, daí a tal proatividade, por isso tem que fazer parte das nossas competências. Dir-me-á, “está bem, mas as pessoas que trabalham no setor público têm que respeitar a execução”, sim, e eu conheço pessoas do setor público que estão em várias áreas e o nível de execução delas tem um potencial, não sei se maior ou menor, de mudança e falo disto pensando na forma como as pessoas trabalham, seja na segurança social, seja na saúde, seja na própria educação. Em áreas como a justiça, por exemplo, como a Direção-Geral de Reinserção Social (DGRS) em que são todos técnicos de Reinserção Social, está mais balizada, mas se nós pensarmos na segurança social, na saúde e, eventualmente, noutras áreas da justiça, não está, porque na DGRS há aqui um saber transdisciplinar e, portanto, eu diria, a formação de base é secundarizada por aí e o investimento é feito, tanto que qualquer profissão, dentro de determinados critérios, pode ingressar na carreira, agora nas outras áreas...

Há conhecimentos que nos ficam, por mais que se leia outras coisas pelo menos há uma base, aquela questão do paradigma da articulação ou da regulação, de Vicente Paula Faleiros. Eu pergunto-me, segundo o paradigma de revelação, nós somos assistentes sociais mas menos competentes, sobretudo perante todos estes desafios que se colocam. Dir-me-á que as pessoas têm um vínculo contratual e, portanto, têm limites, certo, mas dentro desses limites é preciso perceber o potencial e isso faz parte das competências do potencial de transformação. Não é simples mas eu, por exemplo, não trabalharia em determinados serviços, porque não se coadunam, não é com as minhas características pessoais, também, mas é com aquilo que eu entendo que é a missão e as competências do próprio Serviço Social. Podiam contratar pessoas de outra área qualquer ou com o 12º ano para fazer determinados serviços.

#### **11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

As redes são uma questão importante para se fazer *lobby*, da dinamização e da participação em redes. Logo ao início, eu dei-lhe um exemplo e o objetivo desta rede é influenciar políticas mas, no meu próprio desempenho como deputada, eu tive uma intervenção política numa perspectiva social, em que a minha formação de base me foi muito útil e, portanto, esta questão de trabalhar com redes é fundamental, mobilização das pessoas para se trabalhar nesse sentido.

Digo que esta é uma das principais estratégias e, depois, criar relações de confiança, a coesão das redes tem que assentar também em relações de confiança e de competência, redes que trabalhem no mesmo sentido, termos relações com interlocutores-chave. Eu, através da minha intervenção política, acabo por conseguir, através das redes e de interlocutores-chave, dar um contributo e isso também é importante. Pode haver questões mais específicas, mas esta é a chave.

#### **12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

A intervenção, uma coisa é política outra coisa é partidária. Eu entendo que a intervenção do Serviço Social tem uma dimensão política, independentemente de estar num trabalho mais terapêutico, com vista à tal mudança se não perde-se essa noção e ficamos muito na mudança individual que, como sabemos e na nossa área, está relacionada com a dimensão ambiental, com os fatores sociais, portanto não podemos deixar de intervir a esse nível. A dimensão política faz parte do meu desempenho como assistente social, a intervenção partidária pode ser mais uma ferramenta, da mesma forma que na intervenção partidária, eu diria, são duas faces da mesma moeda e não estou a falar de ideologias políticas:

a intervenção política potencia a partidária e vice-versa, ambas visam a melhoria da sociedade, é o bem-estar das pessoas e das comunidades através da transformação das condições sociais.

Agora, nós temos que ter a noção que, à nossa dimensão, nós podemos fazer coisas maiores ou mais pequenas, já passámos o tempo dos grandes heróis e líderes, mas à nossa dimensão, à dimensão da nossa “rua”, podemos dar o nosso contributo e é assim que eu entendo, eu não sou a revolução, eu contribuo para, há minha escala, provocar as transformações possíveis e é importante sentir que contribuimos para algo.

### **13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Há entraves para os assistentes sociais como para outras áreas, porque a produção das políticas é pouco participada, mas os assistentes sociais também contribuem para que seja pouco participada porque estão aos vários níveis de administração onde são produzidas e, igualmente, não há assistentes sociais a dar contributos. Agora, não podemos colocar só a questão no exterior, no reconhecimento, também há o auto, eu diria, é um fator que pode dificultar, sobretudo, o ponto de vista da classe profissional. Se enquanto os médicos têm o seu estatuto, conseguem com determinadas posições provocar certas mudanças, aos assistentes sociais é mais difícil, enquanto grupo, enquanto classe profissional. Se falar dos profissionais assistentes sociais considero que é tão difícil como para outros, se falar com os psicólogos não vejo que seja mais fácil ou com sociólogos portanto, por essa via não, como classe profissional. Isto é como a questão da ordem, sendo que a regulação passa muito pela ordem, claro que temos vários cursos que são colocados na malha do Serviço Social e que não são, mas eu não sei se é isso propriamente que contribui ou não para o estatuto, não diria que é por aí.

Considero que a forma como exercemos a profissão e como nos posicionamos e a competência com que assumimos também concorre para mudar a representação que as pessoas têm e as escolas também podem ter um papel importante aí. Eu não gosto de uma visão dicotómica das coisas, dos bons e dos maus e muito menos bodes expiatórios e, portanto, a questão não são as escolas, os profissionais, a questão é a interação destas várias áreas e que podem contribuir para um debate e uma reflexão mais aprofundada e eu considero que precisa de haver porque, se calhar, temos mais consensos do que divergências, eu diria que isso contribui. A própria coesão porque, depois, essa identidade corporativa também pode ser fraca e, portanto, eu não sei se é preciso mais regulação ou não, se calhar são várias coisas, mais regulação, uma identidade profissional mais forte, as escolas também terem um papel mais assertivo. Nós vemos que muitas das políticas públicas também são influenciadas através das escolas, do contributo das universidades, dos estudos, das investigações, dos posicionamentos da academia.

### **Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

#### **14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

Se analisar cada uma das respostas, tem a resposta final de uma forma geral e particular a essa pergunta.

#### **15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

Por definição e de acordo com o que disse, a pergunta tem dois aspetos: mais-valias e oportunidades. As mais-valias estão relacionadas, no meu entender, com a própria identidade da profissão e, portanto, quanto mais assumirmos isso, mais contribuimos para a própria afirmação da identidade profissional e para a forma como ela é entendida e, quanto mais dermos visibilidade a isso. Às vezes, há aqui uma questão de visibilidade e de comunicação que não é considerada, um aspeto a ter em conta é a forma como a profissão comunica. Quanto às oportunidades, já lhe dei vários aspetos que

decorrem do primeiro dia em que começamos a trabalhar e da forma como as próprias escolas trabalham, sendo que as oportunidades também têm que se criar, se não é a tal perspectiva mais conformista e de regulação.

#### **16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Haver um debate mais aprofundado entre as universidades, penso que é um aspeto importante de considerarmos que concorra para uma maior identidade e fortalecimento da profissão e para uma perceção mais ajustada, do ponto de vista da sociedade, de quem são os assistentes sociais e do seu papel. É preciso fazer este tipo de trabalho, porque nós começámos numa perspetiva muito assistencial e o nosso papel ainda não se descolou muito dessa imagem, pela forma como nos comunicamos na profissão, temos que trabalhar mais essa questão.

A ordem dos assistentes sociais é claramente um desafio! Não resolve tudo, o contexto sociopolítico não nos vai dar oportunidade nenhuma, a oportunidade cria-se pela militância, pelo tempo, pela insistência, porque não imagina as propostas de criação de ordens profissionais que há no Parlamento, só falta lá a criação da ordem dos patos, porque existe uma diversidade enorme de profissões que querem constituir ordens.

#### **16.1. Mas como é que explica, por exemplo, ordens de psicólogos e de esteticistas existirem e a nossa não ir avante?**

A explicação tem um argumento de base que é utilizado, que é um argumento defensivo para impedir a criação, no caso da nossa ordem, mas também dá para outras, é que nós somos uma profissão que trabalha por conta de outrem e não temos atividade individual e eu diria que este é o grande argumento utilizado e eu estive no Parlamento e, na altura, debati-me também pela ordem, percebi como é que funciona e esse é um argumento que pode ser defensivo da parte do sistema, mas é um argumento que conduz, por exemplo, os psicólogos a ter e os assistentes sociais não.

O sistema dar-nos essa oportunidade nem pensar, o sistema irá criar dificuldades a todos o mais possível, tem que ser muito pela militância e, eventualmente, por algum tipo de ação mais pública, mais mediática, que crie mais pressão social, tem que se pensar provavelmente nisso. Essa é uma das questões que tem que se ponderar, portanto são várias as estratégias, mas enquanto o debate não passar mais para ações para fora, porque a política tem visibilidade e impacto do ponto de vista social e, portanto, se não causar determinado impacto, vão em diante, não é uma questão partidária, é uma questão de sistema político e, enfim, de prestígio de determinadas áreas, tudo aquilo que puderem dificultar e encontrar motivos para a não criação da ordem, melhor. Quanto tempo a ordem dos arquitetos não levou também a ser criada e eles trabalhavam a nível privado, portanto, eu diria que é uma questão de tempo, muito sinceramente e o tempo é um argumento importante. Você teve o cuidado de dizer “há vinte anos”, mas há quarenta anos se continuarmos a dizer isso, o tempo já começa a acusar muito, começa a ser um argumento a favor, mas esperamos que não tanto, mas tem que haver mais pressão externa, pensar-se em mais ações de pressão social, é um dos fatores. Se calhar temos que olhar mais para fora, para outros países, para ver como foi feito, mais experiências a esse nível, é um desafio que está em cima da mesa.

Outro desafio é a produção científica.

Para sintetizar, até diria, estes dois desafios e mais um que é esta dimensão mais política e desenvolvermos essa dimensão mais política, de influência, de contribuição para a mudança social e não ficarmos só na intervenção mais centrada na relação de ajuda e terapêutica, desenvolvermos mais essa dimensão da profissão. Em relação a esta dimensão política, dizer só e para terminar, que não é consensual, mas este é o entendimento que eu tenho daquilo que é o exercício da profissão para concorrer para uma determinada missão, porque não podemos ter uma determinada missão e visão do Serviço Social e, depois, alienar esta dimensão política, não é a dimensão, é uma dimensão importante e daí eu considerar que a temos que aprofundar para sermos mais competentes como profissionais. A minha própria investigação vai no

sentido de aprofundar esta dimensão política, porque quando eu procuro conhecer a visão de pais e mães que adiaram a parentalidade, portanto, a visão que têm duma política pública, estou a partir da perspectiva de contribuir, cá está, de dar essa visão mais do que contribuir para a política pública, não é isso que está aqui em causa, é uma outra fase, mas nesta fase é sobretudo de ouvir as pessoas, dar voz às pessoas sobre aquilo que entendem que deve ser uma política pública para a área da parentalidade. Isto é uma forma de concorrer para as políticas públicas, se vai ser utilizada ou não, há imensa investigação que não é utilizada, agora o meu compromisso com a profissão, com esta dimensão política leva-me a que, até na área de investigação, eu concorra para isso e concorra ouvindo e dando voz às pessoas e isto é a tal mudança social através da capacitação das próprias pessoas e de se criarem respostas que correspondam àquilo que são as necessidades das próprias pessoas, não é àquilo que é definido superiormente a nível político com a participação dos assistentes sociais, é mais do que isso.

A participação dos assistentes sociais tem que passar por dar voz às pessoas para a construção das políticas. Como é que eu como assistente social sustento que é a minha visão? Não, se eu quero levar, do ponto de vista inclusive de princípios como falou, como a democracia, da participação, se quero levar isso a sério, então eu tenho que ir à fonte das próprias políticas, tenho que dar voz às pessoas e aí começamos a falar de transformação social e, se calhar, até provocar algumas ruturas e, a nossa profissão também tem isso que é focamos a visão das pessoas e desfocamos aquilo que é a nossa visão e os nossos conhecimentos, vamos mais além, é mais profundo. Eu não falei tanto disso na entrevista, mas tem que ver com a minha própria intervenção do ponto de vista terapêutico, eu partilho daquilo que é a visão das próprias pessoas, não partilho daquilo que é a minha visão e essa também é uma rutura que nós temos que fazer do ponto de vista do Serviço Social, é aprofundar essa dimensão da participação das pessoas.

Eu não acrescentei um quarto desafio, porque considero que a participação faz parte da dimensão política, a participação das pessoas e das comunidades.

## Anexo G:

### **Entrevista Semiestruturada 5**

Data: 22-07-2016

Nome entrevistado: "Matilde"

Género: Feminino

Formação: Pós-graduada

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Saúde

Posição no emprego: Diretora/ Coordenadora e Subordinada

Participação política: Sem influência/ participação e interesse

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

Eu terei sempre que lhe responder de acordo com aquilo que é a minha identidade profissional e que resulta da minha prática profissional todos estes anos. Estou numa área muito específica que é a saúde e, quer queira quer não, acaba sempre por ser enviesado para aquilo que é a minha experiência.

Eu encaro a missão do Serviço Social sempre a dois níveis: quer a nível de uma intervenção de caso/ de resolução de situações e de compreender, efetivamente, onde é que os fatores sociais se decidem em determinadas situações, quais são as problemáticas onde nós, seja em qualquer das áreas em que, efetivamente, ajudamos a resolver; seja, depois, ao nível de intervenção de projetos, de estruturas, de serviços, portanto, a um nível mais macro e que eu considero que aí, realmente, nós podemos dar uma resposta que ultrapassa aqui uma dimensão, claramente, individual e que não tem só que ver com ultrapassar pequenos problemas ou problemas sociais do utente, na intervenção de caso, digamos assim.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Estão sempre presentes! De mudança, porque efetivamente nós tentamos operacionalizar, mais que não seja, para a alteração e têm que estar sempre presentes duas dimensões porque é essa a minha prática e, depois, considero que depende muito do serviço onde nós estamos a intervir. Se nós, efetivamente, estamos num serviço que nos permite ter uma intervenção mais a nível setorial, a mudança que nós possamos proporcionar acaba por ter um impacto muito maior. Se estamos num serviço mais direcionado para a comunidade e para os projetos comunitários, a mudança tem um impacto muito mais abrangente. Se estamos num serviço onde fazemos uma intervenção de abordagem individual, a mudança operacionaliza-se individualmente, portanto com o utente. Eu considero que a mudança está sempre presente e é isso que se perspetiva, mais que não seja para a alteração de uma situação que é problemática, seja ela por uma situação de saúde ou, por exemplo, de cariz económico. A mudança está sempre presente, seja porque foi efetuado um diagnóstico comunitário em que se perspetiva uma mudança numa determinada comunidade, ou impacto de um serviço num determinado território.

A justiça social acaba sempre por ser o ideal, do meu ponto de vista, é aquilo de que nós gostaríamos e termos presente, que existisse justiça e equidade, são os nossos princípios, são os valores pelos quais nós nos tentamos reger. Efetivamente, sabemos que, muitas vezes, não é assim por condicionantes várias, mas eu considero que são princípios/ valores/ ideais da nossa intervenção que estão sempre presentes.

**3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Considero que temos um papel muito reduzido. Eu costumo dizer que, muitas vezes, quem legisla e quem propõe é quem está muito longe do terreno e, efetivamente, o Serviço Social tem muito pouca expressão, culpa da classe profissional. Não estamos aqui a culpar ninguém, existe falta de corporativismo da nossa parte, se calhar, para nós nos tentarmos fazer ouvir. Veja-se, por exemplo, só ao nível da ordem quem é que consegue juntar-se a esta causa para a ordem de Serviço Social? Eu considero que, por aí, se vê a nossa inércia face a determinadas situações, nomeadamente a noção das políticas sociais. Não me parece que haja uma representação ou tentativas de representação significativas para que nós possamos juntar, efetivamente, aquilo que é o nosso conhecimento do terreno, os nossos conhecimentos técnico-científicos e fazer propostas.

**4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

A classe profissional, a representação da nossa profissão, a forma como nós nos fazemos representar. Por exemplo, quando falamos de políticas sociais, nós inevitavelmente associamos a partidos, eu não tenho conhecimento de assistentes sociais que estejam presentes na nossa Assembleia da República que possam, efetivamente, fazer aqui algumas propostas, eu não tenho conhecimento, mas isso não significa que até o próprio grupo profissional possa apresentar propostas, não me parece eu sejamos assim tão proativos nessa matéria.

**4.1. Considera, portanto, que o contexto sociopolítico possa também ser um fator?**

Sim, o contexto sociopolítico e, por outro lado, a própria questão da afirmação profissional. Eu considero que ainda não nos revemos nesse papel de poder ter aqui algum poder interventivo nessa matéria.

**5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Não, de todo. Eu, de facto, considero que, na minha área profissional e na área em que intervenho, no Agrupamento de Centros de Saúde, há áreas que nós já conseguimos ir “tocando” digamos assim, portanto, já temos aqui uma noção de intervenção mais global a nível de estruturas de serviços em que, efetivamente, podemos proporcionar a mudança no serviço de saúde, que é algo específico. Agora, a esse nível, de todo, não.

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Eu considero que passa muito pela forma como nós nos fazemos representar. Era fundamental termos uma ordem e tem sido isso que a Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS) tem vindo a batalhar e considero que tem um impacto completamente diferente da forma como até regula a nossa profissão e como nos faz, depois, representar, tem um impacto totalmente distinto.

Repare que qualquer medida que, muitas vezes, seja aplicada noutra área, as ordens manifestam-se ou vêm consultar uma ordem profissional sobre determinada matéria, isso não acontece tanto ao Serviço Social e penso que é determinante para a profissão, a vários níveis, mas a nível de auscultação para políticas e pareceres, entendo que era fundamental a constituição da ordem, até porque permitiria criar, e já existiu na APSS, alguns grupos de trabalho resultando daí propostas de melhoria ou mesmo de legislação.

**6.1. E quais são as características de cada assistente social que considera que sejam importantes para poder influenciar as políticas sociais?**

Acima de tudo, corporativismo e colegialidade que eu considero que, muitas vezes, acaba por faltar. Sentimos que, efetivamente, nós temos o nosso papel que não é só o de colmatar os problemas que nos chegam, temos alguma capacidade de planejamento e de intervenção estratégica nesse sentido. Como dizia, a constituição de grupos de trabalho do qual resultam, por exemplo, propostas de melhoria, portanto, temos esta capacidade de ultrapassar aquilo que é o trabalho ao sabor das rotinas que nos vão chegando.

**6.2. São também essas as suas características pessoais?**

Eu gostaria que estivessem sempre presentes, o que muitas vezes acontece é que nem sempre temos essa oportunidade. O excesso de trabalho e aquilo que, efetivamente nos vai chegando, sobrepõe-se àquilo que possa ser um planejamento estratégico da nossa intervenção, porque implica análise crítica, capacidade de planejamento e, sobretudo, está muito direcionado para aquilo que é a nossa identidade porque, provavelmente, se for falar com outra colega que trabalhe ao meu lado, tem uma visão completamente diferente da que eu tenho e isso condiciona, depois, a prática e a postura.

**7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Eu considero que estamos muito longe de poder influenciar porque repare eu, pelo menos, quando falo de influenciar políticas sociais tenho, para mim, um tipo de intervenção ou de uma abordagem muito distante daquilo que é a nossa intervenção no dia-a-dia. Se me perguntar, procura proporcionar mudanças a nível de estruturas e de serviços? Considero que tenho tido oportunidade, no serviço onde estou, para o fazer, agora de políticas sociais entendo que já é um passo gigante com uma distância muito grande entre aquilo que é o nosso dia-a-dia profissional e, depois, essa outra dimensão.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Nós tivemos cadeiras de política social. Está sempre presente nem poderia deixar de estar, são ferramentas base como qualquer outra cadeira, umas mais outras menos, mas em termos de políticas sociais não poderia deixar de estar no nosso quotidiano. Quando nós somos assistentes sociais, nós trabalhamos diariamente com as políticas que vão emergindo, até porque compreendemos determinadas políticas a nível de determinados setores.

**Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

**9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Mais locais. Não sei se podemos falar de influência a nível de política, mas de influência a nível de serviço. Nós temos orientações políticas e legislação pela qual nos vamos regendo mas depois também conseguimos, a nível da nossa intervenção e, nomeadamente na saúde, ajustar o nosso papel enquanto prestador de cuidados de saúde para a promoção de uma maior acessibilidade, para a participação do utente no serviço de saúde, portanto, recebemos as orientações, mas eu até penso que depois há um desfazamento entre aquilo que consideramos e aquilo que temos que fazer.

**10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

Nós recebemos orientações muito específicas, nomeadamente orientações estratégicas a nível da saúde e, por exemplo, se há uns anos nós estávamos muito mais direcionados para uma intervenção comunitária, agora não é assim e é determinante para a prática profissional, aquilo que são as orientações emanadas. Se a nossa filosofia de prestação de cuidados, que é claramente influenciada pelas políticas e pelas orientações estratégicas que são definidas, a nossa missão é claramente influenciada por isso. Se nós temos uma visão estratégica, digamos assim, dos nossos dirigentes que direcionam a nossa intervenção mais para um âmbito, por exemplo faz-se muito pouco de prevenção, faz-se muito pouco de intervenção comunitária, os nossos recursos humanos alteraram drasticamente e temos muita escassez, portanto, é quase que gerir o dia-a-dia. E se a nossa orientação é esta, nós temos muito pouca margem para trabalhar se, efetivamente, as orientações são de prestar uma saúde fortemente comunitária, de promoção e prevenção de saúde aí, com certeza, que nos dá maior margem de manobra para seguirmos aquilo que é o diagnosticado e tratado.

Ainda assim, considero que vamos tendo alguma oportunidade de melhoria até por projetos que vão sendo desenvolvidos, nomeadamente, a minha intervenção a nível do Gabinete de Cidadão e que permite, efetivamente, fazer aqui algumas propostas de melhoria de serviços e de estruturas.

**11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Eu estou em várias unidades de saúde, onde tenho tempo afeto para atendimento social, onde trato as reclamações das unidades e, depois, tenho o papel de coordenação do Gabinete de Cidadão do Agrupamento e aí sim, de facto, é olhar para uma reclamação como uma oportunidade de mudança nos serviços e, por outro lado, o Gabinete do Cidadão tem vindo a desenvolver projetos nesse sentido para a melhoria da qualidade e para a mudança nos serviços/ cuidados que são prestados, sobretudo, não só do diagnóstico em termos das reclamações que nos vão surgindo, mas também a nível de projetos que o gabinete tem vindo a desenvolver.

**12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Não. Não sou militante, revejo-me em alguns ideais políticos, mas não sou militante.

**13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Considero que, precisamente, a falta de afirmação da nossa profissão e a representação do Serviço Social que, efetivamente, enfraquece o nosso estatuto e o nosso papel noutras áreas.

**13.1. Mas, para si, o Serviço Social deveria ter um papel ativo nas políticas sociais? Porquê?**

Sim. A nossa formação permite-nos vários níveis de intervenção e nós temos competências para um trabalho de diagnóstico, de planeamento, de avaliação, portanto, nós temos competências e temos o conhecimento da realidade. São-nos dadas essas ferramentas no nosso curso e a nível da nossa intervenção, se nós aliarmos aquilo que é o conhecimento de uma prática a uma proposta de melhoria, quem melhor do que os assistentes sociais que reconhecem o terreno e as problemáticas sociais para fazer propostas de melhoria ou de alteração?!

## Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais

### **14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

A classe profissional e o contexto sociopolítico.

### **15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

Mais-valias e oportunidades a todos os níveis porque eu considero que é aliar, precisamente, dois níveis de intervenção: o conhecimento do terreno e um nível mais macro.

Eu continuo a pensar que há um desfasamento tremendo, quem faz propostas não tem conhecimento daquilo que são as realidades em que política seja, sejam políticas de habitação, de saúde, de educação. Continua a existir um desfasamento tremendo, às vezes nós até questionamos perguntando o que andam a fazer, tem muito que ver com a distância que existe entre quem faz e quem legisla/ propõe e quem está no terreno, o desconhecimento de quem está no terreno. É preciso auscultar, é preciso diagnosticar para então, a partir disso, serem feitas propostas e, às vezes, parece que existe um desfasamento entre o topo e a base.

### **16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Sabe que considero que é difícil, deixamo-nos dominar pelas rotinas do dia-a-dia, pelo excesso do trabalho e pelas demandas dos serviços e ficamos inertes. Ninguém sozinho faz a mudança ou, de facto, nós temos a capacidade de ter voz ativa ou então o grupo profissional não tem impacto, mas depois as pessoas, muitas vezes, não se reveem em determinadas ações. No nosso agrupamento nós somos oito assistentes sociais e se for auscultar cada uma de nós sobre o que considera que é o nosso papel, todas nós vamos ter uma visão completamente diferente. Ou tem alguém que, de facto, coordena e lidera um grupo e que, depois, tenta puxar por determinadas características e que orienta e planeia o serviço em prol disso ou então as pessoas acabam por ir pelo seu caminho.

#### **16.1. Considera que a formação académica tem relevância, implicação e responsabilidade pelo facto, por exemplo, de entre oito profissionais, todas terem uma visão um pouco distinta e não partilhada da missão e objetivos do Serviço Social?**

Se calhar tem, por isso é que faz com que cada um saía com uma visão diferente. Por exemplo, a minha tese foi sobre o Serviço Social na saúde, se for perguntar o que é, como é que se faz Serviço Social na saúde, cada uma de nós tem uma opinião distinta e isto também tem que ver com a ausência de regulamentação, cada uma vai remeter para aquilo que considera ser o Serviço Social na saúde, porque existe muito pouca coisa escrita e regulamentada sobre a nossa atuação e conduz-me muito para aquilo que são as nossas considerações, dependendo das identidades profissionais.

#### **16.2. Falou de algo muito importante, o facto de te também haver aqui uma insuficiência de produção científica...**

Exatamente! Noutro dia, nós tivemos uma situação de uma reclamação relativa a uma consulta de psicologia e, de facto, a coordenadora de psicologia responde a dizer que estava previsto, no regulamento da ordem profissional deles, que se interrompesse aquela intervenção terapêutica se se quebrasse determinado ponto. Nós não temos nada disso, nós vamos muito ao sabor daquilo que nós consideramos que pode ser e ao auscultar outras colegas questionando se assim está correto ou não.

Há muito pouca supervisão e repare, por exemplo, ao nível dos agrupamentos de saúde, não está regulamentado nem previsto a coordenação do Serviço Social, nós estamos integrados numa unidade de recursos assistenciais partilhados que pode ser coordenada, ou não, por um assistente social, no nosso caso é coordenado por uma psicóloga e noutros agrupamentos será coordenado por outros grupos profissionais e eu considero que, depois também, dificulta, porque não temos produção, existe muito pouca coisa escrita em determinadas áreas, então acaba por ficar muito à mercê daquilo que nós achamos, do que o nosso superior hierárquico (que pode nem ser da nossa área) acha, porque não existem ferramentas escritas onde nós nos possamos socorrer.

**16.3. Considera que o Serviço Social corre o risco de ser desprofissionalizado, ser um bocadinho “desmembrado” entre as várias profissões que acabam por invadir aquilo que é a nossa intervenção e o nosso olhar?**

Depende das áreas. Se for, por exemplo, para uma ação social, claramente que não. Noutro dia falava disto com uma colega ao telefone, por causa de um caso que estávamos a discutir, e eu dizia “para vocês é fácil porque são só assistentes sociais, agora imagina isto na saúde, em que toda a gente considera que é um caso social e que estamos aqui no meio de duas profissões”. Eu entendo que depende muito das áreas, eu não posso falar no meu caso, porque eu estou aqui há treze/ catorze anos e a minha área tem vindo a ser definida, mas nós atuamos numa área em que outros profissionais atuam também e, às vezes, existe alguma imprecisão no que nós fazemos e uma tentativa de intrusão.

Eu tenho este exemplo comigo: logo desde o início, eu lembro-me dos enfermeiros me dizerem “nós no princípio não tínhamos assistente social e fazíamos um bocadinho de assistentes sociais”. Era o que mais faltava, eu também não vou para casa dos utentes fazer um bocadinho de enfermeira. É a história de pensarem que podem fazer o nosso trabalho e há algumas áreas em que corremos esse risco, portanto, cabe-nos a nós afirmar a nossa jurisdição profissional e construir o nosso espaço. Cabe-nos a nós definir o nosso trabalho e quando trabalhamos em equipas multidisciplinares, definir aquele que é o nosso campo de intervenção que até pode ter a parceria de outros profissionais, agora a nossa especificidade de intervenção é completamente diferente, porque às tantas nós pensamos “mas eu andei a tirar um curso durante cinco anos para me virem dizer que podem fazer o meu papel?”, é a ignorância dos outros em relação ao nosso papel e ao desempenho do Serviço Social, por isso é que temos que ser nós a afirmá-lo porque se não, claramente que somos absorvidos, então na área da saúde, eu não tenho dúvidas nenhuma. Há pouco tempo tive numa formação onde se dizia “a assistente social é quem trata dos subsídios e dos produtos de apoio”, claramente que não, no serviço onde eu estou situada é reconhecido o papel do Serviço Social, quer em trabalho de equipa, quer noutro tipo de competências e de intervenção.

## **Anexo H:**

### **Entrevista Semiestruturada 6**

Data: 22-07-2016

Nome entrevistado: “Elisa”

Género: Feminino

Formação: Básica

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Poder local

Posição no emprego: Subordinada

Participação política: Sem influência/ participação e interesse

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

Eu sou uma pessoa muito prática e, para mim, a missão do Serviço Social é ajudar as pessoas a ajudarem-se a si próprias, seja de que forma for. Respeitando as individualidades, os tempos das pessoas (às vezes, para nós, é o tempo de mudança e para as pessoas não é; às vezes, para nós, é o tempo de ajudar e para a pessoa não é), portanto nós o que temos que fazer e a minha prática é essa é o deixar claro para as pessoas que estamos cá, quando elas entenderem que é o tempo delas e, depois, há aquelas pessoas que nem se quer têm a noção de que precisam de ajuda ou consideram que ninguém as quer ajudar e, portanto, eu entendo que temos que demonstrar às pessoas que nos interessamos o suficientemente por elas para as quisermos ajudar, assim elas queiram ser ajudadas.

Há outras coisas que nós temos que levar em consideração nesta questão do ajudar, do apoiar, do estar e do ajudarmos as pessoas a crescerem, a tornarem-se e a serem mais pessoas que é também não lhes tentar passar aquilo que, para nós, é o padrão. Dou-lhe um exemplo: eu tenho estado a trabalhar em articulação com duas colegas, uma delas da habitação e outra da Santa Casa da Misericórdia na situação de uma trabalhadora, uma mulher alcoólica, perfeitamente estruturada, com um filho com comportamentos delinquentes já adulto e aquela casa é qualquer coisa de surrealista. Aquilo que, para nós, foi manifestamente insuficiente em termos de limpeza daquela casa, para eles foi o suficiente. Claro que nós continuamos a insistir para melhorar um pouquinho mais e estamos a conseguir, felizmente, mas aquele é o padrão de referência deles, aquilo que eu concebo como um espaço “lar”, não é o mesmo que eles concebem e isto no dia-a-dia e na nossa ânsia de ajudar as pessoas, aquilo para nós é o melhor possível, não é aquilo que para elas é o melhor e, portanto, nós às vezes temos que parar um pouquinho para refletir também se não estamos a exigir demais àquelas pessoas e ir diminuindo a bitola do objetivo. Nós continuamos a tentar que aquela casa fique mais próxima dos nossos padrões, até porque depois interfere aqui com uma série de questões, por exemplo, ainda abocado me ligou a colega da habitação acerca dos técnicos de manutenção, ou seja, é preciso intervencionar a casa com obras e eles não entram para fazer as obras se a casa não tiver o mínimo de salubridade, mas temos que ir tentando sempre devagar, porque se não, não conseguimos que as pessoas acompanhem aquele que é o nosso objetivo, mas que não é o objetivo delas.

A relação de confiança é fundamental para nós conseguirmos fazer alguma coisa. Portanto, para mim e de uma forma muito prática, porque eu sou muito pouco chegada a teorias, é esta a missão do Serviço Social, pelo menos a minha missão como assistente social.

**2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Aquilo que, para mim, é importante é que as pessoas tenham acesso da forma mais equitativa possível aos seus direitos e, repare, eu estou num contexto de trabalho um bocadinho específico porque a minha população-alvo são os sete mil e seiscentos trabalhadores de uma Câmara Municipal. Eu só intervenho junto dos trabalhadores da Câmara, porque eu trabalho no Departamento da Saúde, Higiene e Segurança, portanto claro que com isto chego, muitas vezes, às famílias sempre que se justifica, mas a minha população-alvo não é a cidade, é esta população em concreto e isto dá aqui uma série de especificidades, as regras são um pouco diferentes, o tipo de trabalho também é diferente, claro que nós temos aqui situações de carência económica, mas temos situações de acompanhamento em questões de acidente de trabalho, doença profissional, recolocação profissional que é uma das áreas que me dá mais gozo, porque é o potenciar a capacidade remanescente das pessoas, é permitir que as pessoas que estão, muitas vezes, do ponto de vista físico-psíquico com muitas incapacidades, nós procurarmos a capacidade remanescente e potenciá-la pela tarefa que exerce dentro da Câmara e continuar a ser válido, estar motivado e feliz. Esta é a área que me dá mais gozo, confesso que não tenho muita paciência para falta de recursos económicos. Muitas destas pessoas já vêm naquele espírito do assistencialismo, do estarem sempre à espera que as coisas lhes caiam ao colo, do miserabilismo e eu não tenho muita paciência para isso, confesso, aliás eu sempre que me apercebo de uma família de um trabalhador que já tem não sem quantos colegas de Serviço Social envolvidos no processo, eu não entro, ou faço o estritamente necessário, porque às vezes são pessoas que sabem mais do que eu, dos direitos deles, porque eu também há muita coisa que não domino. Por exemplo, eu não domino muito os direitos das pessoas que pertencem à Segurança Social, neste momento, domino mais que há dez anos atrás, porque nós já temos trabalhadores cuja ligação é à Segurança Social, mas até 2007 todos os trabalhadores da Câmara pertenciam à Caixa Geral de Aposentações e isto faz diferença, uma baixa numa pessoa que pertence à Segurança Social é diferente numa que pertença à Caixa Geral de Aposentações. Portanto, as pessoas que são nossos utentes que têm assistente social na Santa Casa, no Hospital, na Escola, sabem mais do que eu e, portanto, não precisam da minha intervenção. Em relação às pessoas que são potencialmente meus utentes ou são meus utentes, a minha preocupação é que os direitos sejam os mais conhecidos possíveis e que sejam usufruídos da forma mais equitativa.

Dou-lhe um exemplo, em caso de acidente de trabalho, a Câmara é uma auto-seguradora, ou seja, é responsável pela reparação do acidente até ao estado mais aproximado que a pessoa tinha à data do mesmo, é responsável por ter médicos, ter acordos com hospitais e quando não tem, por ser uma situação nova, tem de encontrar e tem que arranjar. Esta situação do acidente de trabalho e da doença profissional, a Lei N.º 503/99 é muito semelhante, desde 1999 e eu soube isto em 2007, nesta Lei diz que sempre que um trabalhador tem um acidente de trabalho ou uma doença profissional e precisa do apoio de terceira pessoa por seis horas ou mais por dia para a satisfação das suas necessidades básicas tem direito a um subsídio. Eu estou aqui desde 1992, em 2003 nós tivemos um grande acidente de trabalho sem mortes, em que o jovem ficou tetraplégico e eu acompanho essa situação desde 2004, ele esteve em reabilitação desde Setembro de 2003 até Maio de 2004 e quando saiu eu propus ao médico, em 2007, que ele voltasse a fazer um novo internamento, com o objetivo de o recolocarem num posto de trabalho que nunca foi possível e ele quando saiu desses dois meses vem com indicação que tem direito a este subsídio, que eu desconhecia, ele foi a primeira pessoa a require-lo, sendo que os juristas da Câmara demoraram meses para o atribuir. A partir daí, foi criado um procedimento que fui eu, pela minha prática que o desenhei, de atribuição de subsídio à terceira pessoa em caso de acidente ou doença profissional, sempre que a pessoa precisa de ajuda de outra pelo menos seis horas por dia. Claro que à Câmara dá imenso jeito que isto não seja divulgado, porque isto é mais dinheiro que as pessoas recebem, podendo ir até ao ordenado mínimo desde que a pessoa que presta o apoio possa passar recibo das finanças, é um acréscimo em termos de gastos. Durante alguns anos só uma ou outra pessoa ia pedindo e sabia daquilo e eu, a partir de certa altura, disse aos meus superiores hierárquicos que não era correto, fui começando a sensibilizar os médicos que sistematicamente não propunham, até que eu pedi para sair

uma informação nos sistemas de comunicação da Câmara, no recibo do vencimento, na intranet, a divulgar este subsídio. Sempre que eu vejo uma pessoa que é um sinistrado, mesmo que não seja um utente meu, eu vou informar que existe este subsídio e que ele tem que perguntar ao médico, isto é um ato médico e a pessoa só tem direito se o médico o declarar, e depois vir ter connosco porque nós servimos um pouco de elemento de ligação entre o ato médico e a parte burocrática, ou seja, nós informamos os recursos humanos na altura dos processamentos dos vencimentos quem tem direito, quem iniciou e quem terminou e quanto é cada valor.

Em termos de justiça social, aquilo que eu me lembro é a tentativa de que o acesso aos direitos seja o mais equitativo possível e tratar os trabalhadores todos por igual, independentemente das hierarquias ou outras situações, eu já tratei de um acidente de trabalho de uma chefe de divisão, empenho-me da mesma forma com todos, claro que há situações que não são tão gravosas, aliás já há aqui um pouco o hábito, sempre que há um acidente de trabalho, os colegas da higiene e segurança sabem e, se há estadia em hospital, contactam-me sempre para eu perceber qual é o ponto de situação.

Promove-se o tratamento de todos de igual forma, proporcionando os recursos que nós temos, internos e/ou da comunidade. Como sabe, as respostas que o nosso país tem são muito escassas e poucas, por exemplo, referenciar um trabalhador em funções públicas a uma Santa Casa da Misericórdia ou à Segurança Social, normalmente, é para ter um não e isto é uma das coisas que mais mexe comigo, as pessoas só dão um apoio monetário tipo “penso rápido” e eu entendo que se devem dar apoios monetários sempre que haja capacidade de mudança para lhes dar uma pequena ferramenta para darem um salto e não ficarem dependentes dos outros. Nós temos aqui numa entidade que faz ligação connosco, os Serviços Sociais da Câmara, havendo lá duas técnicas, uma delas psicóloga, a outra não sei qual é a formação que, mediante solicitação ou encaminhamento nosso, estudam a situação da pessoa e depois todos os meses vão ao Continente, fazem a compra da “despensa” e o Continente entrega aquilo que cada trabalhador tem direito. Esta é uma perspetiva muito assistencialista que eu pessoalmente não concordo, mas recorro sempre que as pessoas precisam. Eu propus isto para uma Técnica Superior, Jurista, porque ela estava numa situação muito complicada, tinham-lhe dado alta, ela mora longe, portanto ia ter um acréscimo de gastos de passe e tinha que vir mesmo trabalhar e nós queríamos que ela viesse trabalhar, aliás, encontrámos-lhe um novo posto de trabalho para ela vir trabalhar e então eu propus às colegas e, felizmente foi aceite, que lhe atribuissem a “despensa” não por seis meses mas por três, na perspetiva do crescimento e do empoderamento. Também para ela perceber: “eles confiam em mim, portanto eu vou conseguir” e aquela parte que ela iria gastar na comida, ela pôde recondicionar para o passe porque, como sabe, muitas pessoas endividaram-se e não foram só as pessoas com valores mais baixos de vencimento, também técnicos superiores e outras pessoas com níveis melhores.

Eu acredito nisto e sempre que eu encaminho pessoas com mais capacidades, é nesta perspetiva e, raramente, tenho um *feedback* negativo. Ou, de facto, consigo, um trabalho de parceria com os colegas das outras instituições e, muitas vezes, não passa pelo apoio direto/ monetário, mas passa pelo acompanhamento, por estarmos mais próximos a apoiar as pessoas nas coisas que vamos conseguindo arranjar, porque por exemplo o Rendimento Social de Inserção está muito tipificado e é miserabilista, é só para quem não tem nada e os trabalhadores da Câmara, felizmente, têm um ordenado base, às vezes, não têm é capacidade para o gerir e precisam de uma ajuda para equilibrar as suas contas para continuarem o seu caminho sozinhos. Isso, para mim, seria a verdadeira função de um subsídio em termos monetários, que era o dar a cana e não dar o peixe e nós damos o peixe. Para mim, as cantinas sociais são uma aberração, são uma humilhação para quem sai de lá com a comida. Eu estou contentíssima por irem acabar com isso e por irem dar os géneros alimentares às pessoas, claro que nos casos em que as pessoas não sabem cozinhar, não sabem guardar os géneros alimentícios de forma a tomar conta deles na despensa ou no frigorífico, que alguém lhes dê competência a esse nível, porque há muita gente que não sabe e há muito pouco trabalho nesta área. Considero que já respondi ao caso da mudança social.

### 3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?

Eu considero que nós devíamos estar em todas, muito sinceramente, não querendo “puxar a brasa” à categoria profissional, porque as políticas têm que ter um fundamento na prática e o nosso país é peregrino a este nível, o que nós melhor sabemos fazer é leis, depois elas não têm é qualquer aplicabilidade na prática, portanto eu entendo que os senhores que as escrevem, se viessem ter umas conversinhas com o pessoal de terreno que, muitas vezes, não são só assistentes sociais, há outras áreas igualmente importantes que, se calhar, só tinham a ganhar, as leis ficariam mais exequíveis e mais adaptadas, porque nós também temos que saber viver.

Aqui na Câmara, durante muitos anos, nós tínhamos um problema muito grave nos anos 90 com a questão das adições, principalmente do álcool e não havia intervenção. A minha primeira chefe da altura, quando chamou os técnicos para a divisão dela, foi muito para tentar implementar uma intervenção estruturada na questão do álcool, principalmente. E de facto, durante muitos anos andámos a “pregar no deserto”, intervindo individualmente até que, em 2003/ 2004, aparece um vereador de recursos humanos cuja formação era Engenharia Eletrotécnica que resolveu, com o seu *staff* muito iluminado, fazer um regulamento de prevenção e controlo de consumos excessivos de álcool e depois veio conversar connosco, nós que trabalhávamos diretamente com pessoas que tinham problemas com álcool para além das chefias que acabam por ter um papel mais ou menos importante, consoante o seu perfil, já aquilo estava feito. Ficaram muito espantados quando nós contámos que tínhamos pessoas que tinham feito onze internamentos e continuavam a beber, vinte e tal recaídas, “ah mas isso acontece?”, e quando o regulamento saiu nós pensámos que podíamos ficar orgulhosamente sós a trabalhar individualmente ou podíamos aproveitar o facto de aquele senhor ter tido aquela ideia peregrina e transformá-la em nosso benefício. Como esse regulamento até se previa uma reavaliação passado algum tempo, nós aproveitámos o que de bom havia, sabendo que existiam coisas menos boas, e ele ainda está em vigor mas não em implementação porque, a partir de 2009, ficou suspenso e ainda estamos à espera que o novo vá a sessão de Câmara para ser implementado, mas se o meu diretor quiser pode fazê-lo a qualquer momento, porque ele não foi revogado, ainda está em vigor, mas não sendo um instrumento de política perfeito fez com que, a partir dele, se pudessem trabalhar muitas coisas que até aí não se conseguia.

O facto de nós não conseguirmos influenciar a elaboração da lei em si, não significa que não a possamos reverter a nosso favor *a posteriori* e aproveitar o período de avaliação, que foi o que acabámos por fazer e, neste momento, está outro elaborado e sujeito a regras que não nos fazem sentido, mas têm de ser respeitadas, aproveitando para intervir de forma mais global. Se nós disséssemos que não prestava para nada e os médicos só refizessem (a parte do teste do balão é feita por médicos e enfermeiros), mas não, nós fizemos formação, cartazes, desdobráveis, acompanhámos as pessoas, portanto aproveitámos o que de bom havia.

Elaborar as políticas, não fazemos e eu penso que muito poucas pessoas da área do Serviço Social têm, de facto, tido um contributo. Consigo, se calhar, identificar quatro ou cinco nomes de pessoas sonantes que têm estado mais próximo de quem elabora políticas e que, de alguma forma, influenciam um pouco na área da saúde mental, na área da Segurança Social. São pessoas que, de alguma forma, podem ter posto lá uma vírgula ou um ponto, há quem tenha um papel importante e eu entendo que estamos numa fase em que o Serviço Social cresceu muito em termos de produção, em termos de pessoas a estudar no sentido da investigação, porque eu sou uma mulher da prática, mas há mulheres que leem, estudam e escrevem muito. Eu tenho um artigo que saiu agora num livro que foi publicado pela APSS em conjunto com a Direção-Geral de Saúde e que foi na sequência de um curso pós-graduado na área da saúde mental, em parceria com as duas entidades: é uma pequena reflexão a partir da minha prática, que eu fiz para um dos trabalhos do curso mas felizmente que, cada vez mais, há muita gente a fazer investigação e a aprofundar uma série de áreas e aí sim eu considero que nós temos todas as condições e se conseguirmos a bendita da ordem dos assistentes sociais podemos fazer um percurso muito semelhante, se assim o entendermos. Quem é que ouviu falar de psicólogos antes da ordem de

psicólogos? Ninguém! Atualmente, a ordem dos psicólogos opina em tudo o que lhes diga diretamente respeito e estão em todos os telejornais, depois são muito facciosos, tendo que estar em tudo, claro que quando lhes faço perguntas engraçadas, como uma psicóloga entender que tinha que escrever na ficha de aptidão, perguntando a um colega o que era e ele dizer-lhe que o melhor é perguntarem a mim, assistente social, que percebo. Eles são ótimos, mas ainda têm uma visão muito centrada nas pessoas e na terapêutica, os meus colegas nem tanto, cada vez estão a fazer mais especializações na área da saúde ocupacional e, portanto, já têm muito uma visão organizacional, mas até há uns anos faziam somente clínica. Depois, com um diretor diferente, a situação alterou-se, ele exige que saiam dos gabinetes.

Em termos de uma participação que seja reconhecida e que nós sintamos como sendo nossa, eu não tenho a certeza se, efetivamente, nós temos tido um papel na elaboração das políticas, sei que nós as aplicamos. Espero que, principalmente, nas instituições onde haja um grande número (isto é uma esperança que eu tenho) de assistentes sociais, que as pessoas consigam fazer mudanças, mas eu sei que é uma esperança vã porque ainda recentemente, acompanhou com certeza o que se passou na Segurança Social com aquela instabilidade toda e com a passagem das competências para as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's) e os colegas de Serviço Social não se conseguiram mobilizar para, em conjunto, protegerem o seu posto de trabalho. Não houve uma reflexão e uma união interna para proporem a mudança.

#### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

A falta de capacidade de mobilização das pessoas. O meu departamento movimenta muito dinheiro por causa, justamente, dos acidentes de trabalho e da parte das consultas de medicina no trabalho e em 2007, aqui na Câmara, tentaram esvaziar o departamento de conteúdo ficando como, na altura era uma divisão meramente administrativa e burocrática, e passar para outra entidade todas as outras competências da prática e dos dinheiros. Nós, não todos mas um grupo de psicologia e de serviço social, com alguns médicos que na altura estavam a recibos verdes, mobilizámo-nos e não conseguimos.

É muito absurdo, se nós fizemos aqui uma auto-reflexão, como é que uma profissão que apela à participação e que fomenta a participação dos utentes, quando tem uma mobilização em sede de Assembleia da República, em que vai ser votada a ordem dos assistentes sociais e, no fundo, estão lá meia dúzia de profissionais. Eu não acredito em greves, primeiro porque me cortam no ordenado e o dinheiro faz-me imensa falta e depois porque, normalmente, nós somos tão poucas em cada um dos serviços que, o facto de fazermos greve não aquece nem arrefece, pelo simples motivo de que se o utente vier, provavelmente, vai pensar que nós estamos em serviço externo.

A participação e a mobilização têm de ser de outra forma e nós temos que a fazer. Eu contra mim falo porque, eu por acaso fui à Assembleia da República, mas também não sou uma pessoa que me mobilizo muito, mas em momentos-chave eu dou a cara. Eu tive ameaça de processo disciplinar em 2007 porque fui falar por mim, enquanto trabalhadora deste departamento a sessão de Câmara, portanto as pessoas têm que se assumir com o que querem fazer e sentirmo-nos apoiados pelos colegas e nós funcionamos muito assim, usando uma expressão da minha diretora municipal, “em função do nosso método de trabalho”.

Quando eu tirei o curso, há vinte e cinco anos atrás, falava-se muito que as assistentes sociais não se mobilizavam e que eram todas muito bem casadas com médicos, com altos quadros e, portanto, era quase como se viéssemos fazer aqui um voluntariado remunerado, portanto não precisavam de se mobilizar porque, enfim. Não é o caso, eu sustento a minha própria casa, sou divorciada, não tenciono casar mais e tenho dois filhos que sou eu que sustento e deve haver muitos colegas assim. Faz sentido nós percebermos porque é que nos mobilizamos tão pouco mesmo face a todos os ataques que vamos tendo de outras profissões a entrarem no nosso caminho, a desvalorizarem-nos continuamente, a fazerem absurdos como aquilo que anda a correr aí agora do Instituto de Emprego e Formação Profissional estar a divulgar um posto de trabalho de um diretor técnico com 550€.

Se calhar, vale a pena refletirmos sobre isto, porque se não conseguirmos marcar o nosso território na nossa instituição, na nossa comunidade mais direta, como vamos conseguir participar na elaboração de políticas? Apesar de nós termos o conhecimento da realidade, mas que sistematização é que fazemos da realidade? Eu detesto fazer estatísticas, tenho que as fazer todos os meses e faço-as sempre pela base, o meu trabalho não é minimamente visível pelas estatísticas que eu apresento e contra mim falo. O meu trabalho não aparece sistematizado em lado nenhum, eu mato-me a trabalhar porque gosto, nunca pus limites a que me fizessem telefonemas a qualquer altura para tentar resolver a situação de um utente que necessite de mim, mas depois se for ver qual é a minha produção em termos de elementos objetivos de vinte e cinco anos de trabalho aqui, é muito pouco.

Não há elementos para aferir um trabalho mais qualitativo, mas nós podemos construí-los, é um percurso que nós desistimos muito. Eu, por exemplo, na formação que fiz no curso de pós-graduação em Serviço Social e saúde mental, foram lá falar colegas mais dos hospitais que, neste momento, já têm muitas ferramentas informáticas e que se queixam que perdem horas a preencher aquilo e eu queixo-me de não ter uma para preencher. Depois, tudo tem que ver com maturidade de cada uma das áreas de trabalho e vou-lhe dar mais um exemplo prático: o Serviço Social aqui no departamento é muito *sui generis* e a culpa é um bocadinho minha. Eu estive quinze anos sozinha aqui e nem todas as pessoas sabem que eu sou assistente social, mas eu sei que sou conhecida e sei que há muita gente na câmara que me conhece e que, em caso de necessidade para si ou para outro, indica. Mas, durante quinze anos, estive sozinha em Serviço Social e já havia um grupo significativo de psicólogos, não tão extenso como agora, em que são nove psicólogos no total do departamento. Em 2007, a minha chefe da altura entendeu que havia necessidade de vir outra pessoa e veio outra assistente social, nessa altura nós já eramos divisão e na divisão vizinha, dentro do mesmo departamento, havia mais uma colega que foi minha colega de secundário e de faculdade que estava lá. Em 2011, há uma reestruturação da câmara e é criado um departamento que junta esta divisão vizinha à nossa e, para além de uma colega, eu descobri que estava lá outra profissional (nessa altura, a Câmara permitiu que as pessoas que quisessem mudar de local, pudessem ter essa hipótese e, portanto, vieram mais duas colegas de Serviço Social). O meu diretor, que também não estava cá há muito tempo, geriu muito mal a união deste grupo, passámos de duas pessoas para seis e ainda tivemos uma jovem que estava a acabar o curso de psicologia, assistente técnica de categoria profissional, mas que estava lá junto das colegas da divisão vizinha, eramos sete. Tivemos que fazer um plano de intervenção e correu muito mal e a partir daí, eu que gosto muito de saber viver, disse “deixei-me trabalhar, mas não me peçam para trabalhar com estas colegas que eu não estou para isso”. Continuei a articular diretamente com uma assistente social, como sempre tinha feito, e mantivemo-nos um bocadinho à parte. As duas profissionais que vieram de novo têm estado num projeto muito concreto que não tem que ver diretamente com o Serviço Social, é um projeto de saúde ocupacional que se chama “100% Bem”, eu e a minha colega continuámos com a área da saúde ocupacional e as colegas que estavam na outra divisão mantiveram o apoio social e também a parte da educação, das creches e das unidades familiares, isto era o panorama do Serviço Social até Março/ 2016.

Sempre que há um projeto novo eu quero participar, porque estou aqui há muitos anos e diversificar faz-me bem e, portanto, estou sempre à procura de coisas novas. Desde o ano passado que nós temos um diretor clínico da área de medicina do trabalho que valoriza muito a área do Serviço Social, eu conheci-o a puxar muito pela profissão num seminário do SICAD, ele dizia que nós temos que marcar a nossa posição, “vocês têm que se organizar internamente”. Houve aqui alguns conflitos e eu disse ao meu diretor, com quem tenho muito boa relação, que tínhamos que reunir, até porque ele dizia-me que o vereador estava muito interessado na área social e quer que façamos um plano de intervenção, de modo a rentabilizar o dinheiro que a Câmara dá aos serviços sociais, não serem só eles a decidir o que fazer com o dinheiro. Começámos a trabalhar em conjuntos de quatro e as outras duas colegas mantendo-se no projeto, porque nós já fazíamos em conjunto, embora não corra muito bem, as estatísticas do atendimento, essa duas colegas nunca fazem atendimento e nós, de alguma forma, fazemos. Inicialmente, cada uma de nós entregava as estatísticas a um colega que fazia a congregação de tudo, até que tivemos que começar a fazer um só quadro com as informações.

Isto para dizer que as relações interpessoais são muito complicadas e podem condicionar a implantação e o reconhecimento de uma categoria profissional ou não. Psicologia, que são nove e, há uns anos a esta parte, têm uma coordenadora que, até há pouco tempo, nós assumíamos como nossa também, têm-se vindo a organizar duma maneira que têm imensas bases e ferramentas em Excel, construídas por eles porque aqui, infelizmente, na Câmara, o nosso departamento de informática não nos dá as respostas de que gostaríamos, que nos permita registar muito mais ao pormenor aquilo que se faz. Eu fui-lhe explicando isto tudo para chegar a este ponto, que eu espero que se chegue lá, neste momento, nós somos três aqui, fizemos um plano de intervenção social que está entregue e ainda não foi discutido porque o meu diretor tem outras prioridades e pretendemos porque nós, até há pouco tempo, eramos Gabinete de Psicologia e de Serviço Social e ele, já há muito tempo, que queria separar, que o nosso nome fosse “Gabinete de Intervenção de Serviço Social”, ele em tempos tinha criado um nome que eu nunca suportei que era o GAST e eu costumo dizer que era um desgaste para mim, portanto ele sabe perfeitamente que eu não me revejo no nome, ele já disse que íamos mudar, mas que tínhamos que fazer uma proposta consistente e, portanto, eu considero que “Gabinete de Intervenção de Serviço Social” (GISS) seria o nome em que eu me revejo e as colegas aparentemente também, tendo estas duas propostas em cima da mesa. O nosso plano de intervenção social tem várias áreas, tem uma coisa que nos vai dar alguma visibilidade se for implementada que eu sei que vai ser, não sei é quando, que é uma linha de atendimento social e, portanto, espero que devagarinho, porque a dinâmica de trabalho das pessoas que não estão habituadas a trabalhar entre si é difícil e eu não sou muito boa a gerir conflitos e, depois, eu própria tenho feito um percurso muito grande, porque me “saltava a tampa” com muita facilidade, agora estou mais ponderada. Há uma série de coisas que nós consideramos que estamos a falar da mesma forma e não estamos e, portanto, isto é preciso muita conversa só que, às vezes, as pessoas não têm disponibilidade, porque cada um de nós está num momento de vida diferente para ouvir o outro e para falar com o outro. Eu acredito que vamos chegar a bom termo, o meu diretor queria dispensar uma das colegas, porque ela tem algumas dificuldades e algumas perturbações, mas eu disse-lhe que com as limitações que ela tem, tem feito um esforço imenso para se por a par de tudo, tomando a iniciativa, ela é que fez todos os esquemas do plano, se calhar não tem tantos rasgos em termos teórico-práticos, mas temos que aproveitar as potencialidades de cada um e, portanto, neste momento não fizemos ainda a discussão, porque depois também entrámos neste período de férias, provavelmente vamos discutir no final de Agosto/ 2016.

Reformulando toda esta conversa: se nós não conseguirmos, de facto, ter um bom trabalho quer de boa articulação, até porque muito do nosso trabalho acaba por ser isolado, principalmente quando estamos a trabalhar mais em função do caso e não tanto em função de um projeto, mas se nós não nos conseguirmos articular e mostrar evidências, claro que para mim as pessoas são o mais importante, mas não há nada melhor do que termos factos. Eu, às vezes, digo que estou de rastos e penso no que fiz durante a semana e eu passei horas naquele telefone e não tenho nada contabilizado, mas fartei-me de trabalhar e, apesar disso, nem um atendimento fiz naquela semana ou porque as pessoas faltaram ou porque não se justificou marcar, portanto se nós não conseguirmos isto, se nós não conseguirmos ter visibilidade enquanto grupo unido/ corpo profissional para o exterior, se nós deixarmos que nos continuem a espezinhar e a chamar nomes, a passar sempre uma imagem tão pouco positiva, como é que nós queremos conseguir participar nas políticas sociais? E, mais uma vez, eu estou-me a autoflagelar, porque também não faço nada de especial.

##### **5. Considera-se uma profissional empenhada em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Não. Se me fizesse a pergunta desta forma: considera que é uma interventora dentro da Câmara, eu respondia-lhe que sim, que faço o suficientemente para isso, agora em termos de política em si, não.

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Perseverança e esta capacidade de participação, capacidade de mobilizar os próprios profissionais, de pôr as pessoas a mexer.

Não sei se são as minhas características pessoais, se fossem já teria conseguido organizar um seminário interno da Câmara, porque nós somos cerca de cem e ainda não consegui. Distribuídas por vários departamentos e com realidades completamente diferentes, mas somos cerca de cem, só a habitação tem imensas, mesmo a proteção civil tem muitas.

**7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Se influencio é muito indiretamente, agora quando eu insisto, por exemplo, que todas as pessoas têm que ter conhecimento do subsídio de terceira pessoa estou, de alguma forma, a influenciar a aplicação da política e não a medida de política. Estou convencida que se o nosso plano de intervenção passar e se nós o conseguirmos pôr em prática, porque envolve outras entidades e vai envolver uma parceria na construção dos vários projetos que nós enunciámos e esmiuçámos até ao limite do que podíamos fazer, mas envolve outros parceiros que não só os serviços sociais, mas também mais duas entidades da Câmara.

Acredito que possamos começar a construir uma política na área social dentro dos recursos humanos que é uma coisa que não tem havido. A minha diretora municipal não ia concordar nada com isto, porque elas consideram que os protocolos que conseguiram implementar com várias instituições, as pequenas benesses que dão aqui ou ali, são a intervenção em recursos humanos na área social e eu não concordo. Tenho a pretensão que possamos fazer mais, mas confesso que a minha grande preocupação é sempre a pessoa, aliás sei que, em algumas instâncias aqui da Câmara, há quem entenda que eu e, mais algumas pessoas aqui do serviço, consideramos que os trabalhadores têm sempre razão e não é verdade. Mas, se estão a atacar os trabalhadores no sentido de os tentar desvalorizar, eu meto-me sempre e se for um utente meu, defendo-o também. Tenho imenso cuidado a quem me dirijo, peço imensa desculpa por estar a emitir a opinião, mas não deixar de o fazer, estou aqui há imensos anos e conheço demasiado bem esta realidade, embora esta realidade seja muito flutuante e nós quando estamos a conhecer já mudou tudo outra vez. Os vereadores dos recursos humanos são sempre vereadores das finanças e este vereador que nós temos, há muito pouco tempo, talvez dois anos, ele diz que é vereador dos recursos humanos e dos recursos financeiros e isto faz toda a diferença e, portanto, só não nos vendem porque ninguém nos quer e nós somos muitos, quando cheguei cerca de 12.000 funcionários, mas ninguém se preocupa com os trabalhadores. Se for ver todos os protocolos que a Câmara faz com a cidade, ou seja com as várias instâncias, não há uma alínea a proteger os seus próprios trabalhares, a fazer uma discriminação positiva ou ligeiramente positiva, não há uma alínea. Os trabalhadores da Câmara, por exemplo, no regulamento que permite o acesso à habitação, nunca têm possibilidade porque eles têm um vencimento e, em princípio, ninguém recebe abaixo do ordenado mínimo, mesmo que tenha penhoras. Não têm qualquer hipótese, porque o que não falta é gente na cidade que, supostamente, não tem rendimento nenhum, uns não têm mesmo e outros não têm declarado. Há muitos anos que, por exemplo, o departamento para os direitos sociais tem uma ou duas vagas no lar para situações emergentes na cidade, eu já tive situações gravíssimas de trabalhadores a precisar de entrar em lar e não consegui. Eu estou aqui há vinte e cinco anos, como lhe digo, e consegui a atribuição de casa para três pessoas, este trabalhador tetraplégico de que lhe falei, consequência de um acidente de trabalho, porque era uma casa que estava adaptada e porque salientei que, pela lei, a Câmara tinha que fazer a adaptação da casa e como ele não tinha casa para adaptar porque era no Barreiro num segundo andar sem elevador, portanto não havia possibilidade de adaptação, era mais prático atribuir-lhe e havia uma que estava vazia que tinha adaptação por lá ter morado uma pessoa com deficiência e dois, um deles já faleceu o outro está

aposentado, porque eram pessoas isoladas e numa altura em que havia casas no bairro que ninguém queria, porque só dava para uma pessoa e a maior parte tem família e eles eram, de facto, isolados. Pelo facto de serem trabalhadores não conseguem, a não ser que estejam no caminho da Câmara, há muitos trabalhadores que moram em bairros sociais porque moravam em barracas ou num sítio onde, por exemplo, a instituição teve de fazer uma estrada e tiveram que ser realojados. Portanto, a Câmara não se preocupa com os seus próprios trabalhadores, porque vive em função da cidade. Nós somos o único departamento e supostamente a direção municipal de recursos humanos deveria, efetivamente, preocupar-se, mas preocupa-se em dar aos diferentes. Um dos nossos objetivos, em termos de objetivos estratégicos da direção municipal, é criar condições para o melhor funcionamento da cidade, ou seja, nós ao estarmos a dar condições aos recursos humanos para estarem o melhor possível, estamos a facilitar que a cidade funcione melhor. A Câmara esquece-se que tem aqui um grupo brutal que é quem executa esse trabalho e, às vezes, não tem possibilidade de ter esse cuidado.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

O meu professor, da altura, esforçou-se muito. Devo dizer-lhe que quando tive a primeira vez o meu professor foi numa cadeira de políticas sociais, no segundo ano por aí. Depois do professor ter ido ao Brasil fazer o seu mestrado, se bem me lembro, nós fizemos aí a parte da nossa investigação com ele que era justamente sobre políticas sociais e gostei muito, considero ter aprendido muito.

Muito sinceramente, eu entendo que aquilo que aprendi não me serve para a minha intervenção profissional. Durante muitos anos eu questionava-me se não tivesse andado lá aqueles cinco anos se eu não conseguiria fazer o mesmo trabalho. Neste momento, já não tenho a mesma opinião, eu esforço-me muito para ler, também durante muitos anos só havia coisas do tempo “da outra senhora” e eu não tinha paciência para ler aquilo, porque já tinha lido durante o curso e eu fui uma verdadeira papa-livros. Quando os professores davam a bibliografia eu era a primeira a ir buscar à biblioteca e a fotocopiar, ainda noutro dia mandei alguns calhamaços para a reciclagem, guardei-os durante vinte anos e entendi que os ia voltar a ler e claro que não voltei a ler nada. Agora, de facto, tenho feito algum investimento até mesmo económico, a minha mesa-de-cabeceira está cheia de coisas de Serviço Social, umas já li outras nem tanto, mas também para me permitir ir relembando algumas coisas, essencialmente aprendendo porque há muita coisa nova. Agora, estou aqui de volta da possibilidade de ir fazer um curso que foi divulgado pela Universidade Lusíada esta semana, que eu já me tinha apercebido que o Michael Bennett falava de uma coisa que eu nunca tinha ouvido falar, tem que ver com os processos comunicacionais e com o grupo de etnometodologia e análise conversacional e eles vão fazer um curso livre, não sei muito bem quando, parecendo-me interessante porque tem que ver com os processos comunicativos no atendimento social. Tenho feito algum esforço, também durante algum tempo, depois de ter feito o curso de Serviço Social na saúde mental, fiz parte de um grupo de reflexão sobre esta área, depois por motivos pessoais, não podia continuar a empenhar-me como gosto.

Eu não sei como é que é a formação académica agora, estamos a falar do Instituto Superior de Serviço Social do Mitelo em que eu terminei, em 1991. Na altura, aquilo fez-me sentido, eu gosto imenso do professor de que falei acima, para mim ele é uma das referências, há uma série de pessoas que foram muito importantes na minha formação, pela parte teórica, mas também pela parte relacional. Por exemplo, com o meu professor de direito, aquelas aulas eram uma motivação. Mais do que eu me possa lembrar em termos dos conteúdos, eu lembro-me das vivências. O Palácio Mitelo era qualquer coisa de especial, um sítio especial, eu tenho muita pena, temos que nos juntar e criar ali o lar das assistentes sociais e, entretanto, fazemos lá todos os almoços de curso para rentabilizar o dinheiro.

Se calhar já faria sentido, neste momento, dar uma outra tônica a esta temática em termos da formação, mas deixe-me dizer-lhe que esta história da ordem veio desestabilizar um bocadinho. Eu não me arrependo nada de lá ter andado cinco anos, três anos não são o suficiente até porque, cada vez mais, vocês vão mais novos para os cursos. Eu

entrei com dezanove anos, a maturidade é diferente e embora nós já na altura nos questionássemos sobre a vantagem ou a desvantagem de ter um estágio no segundo ano de observação participante, se calhar, poderia ter sido mais curto mas foi muito enriquecedor para mim. A minha paixão pela saúde mental vem dessa altura, eu fiz o meu estágio no Miguel Bombarda e, portanto, eu li tudo sobre psiquiatria e antipsiquiatria. Se não serviu em termos da prática, serviu para me despertar para estas questões. Não sou nada a favor dos mestrados por discussão de currículo porque, para mim, neste momento fazer mestrado é para me trazer um *upgrade* em termos de informação e de formação, aliás a todos os cursos que vou é para ter mais conhecimento e, durante muitos anos, eu não ia a coisas de Serviço Social, primeiro porque não havia muita coisa e depois porque, como aqui as áreas de intervenção são tão variadas, eu tenho necessidade de me informar sobre muitas coisas. Ainda ontem, estava a comentar com uma colega que vai haver uma formação aqui na Câmara sobre organização autárquica, sobre competências das Câmaras, das Juntas de Freguesia, que é muito ligada ao direito mas que nos permite fazer uma leitura daquilo que fazemos.

Nós temos sempre que tentar fazer uma leitura do contexto, nem sempre o fazemos, eu tenho noção que, em muitas situações, estou quase como a médica, em que nos queixamos de um dedo e ela só vê mesmo um dedo, não vai ver se tem ligação a outros membros. No geral das situações, eu tento contextualizar o melhor possível e quanto melhor eu conheço a organização, melhor eu consigo mexer-me de maneira a mudar as coisas na prática e a levar a bom porto aquilo que eu quero para o trabalhador, que é necessário.

#### **Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

##### **9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Aqui, essencialmente, os níveis de política são os da Câmara, os locais e também a nível europeu, porque nós regemo-nos pela estratégia da saúde ocupacional e da higiene e segurança em termos europeus e nacionais. Nós temos participado e concorrido a concursos a nível internacional, mesmo de prémios, transmitindo a nossa prática. Neste momento, há um grupo de trabalho em que os colegas estão a tentar sistematizar a nossa intervenção para concorrer a um concurso de boas práticas em termos da União Europeia.

Eu aplico a Lei Nº 503/99 que é uma lei nacional para os trabalhadores da função pública que têm acidentes de trabalho e doenças profissionais. No fundo, embora não consigamos identificar, eu sei que há aquela lei que nos enquadra enquanto trabalhadores nos direitos e deveres e, depois, ou vou pesquisar, ou ligo à colega dos recursos humanos a perguntar qual é o número da lei ou à jurista. Tenho uma noção daquilo que é importante e quando não sei, pergunto. É saber onde é que podemos ir buscar a informação porque, às vezes, as pessoas têm muita dificuldade.

##### **10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

É mais para administrar e aplicar, embora na minha prática eu tenha um grande grau de autonomia e, deixe-me dizer-lhe que me tenho vindo a aperceber, nos últimos tempos, que é uma raridade dentro da própria Câmara. Eu faço contactos com toda a gente que eu entendo e o meu diretor não me coloca obstáculos. Tenho o bom senso de lhe dar conhecimento, mas ele não está à espera, eu não tenho que mandar um *e-mail* para ele enviar para alguém se, no meu contacto, as coisas não correm muito bem, como já aconteceu, ele depois diz-me e eu não volto a contactar essa pessoa em concreto. Em termos da intervenção, normalmente, a não ser que seja uma entidade ou uma pessoa que *a priori* já se saiba a informação de que não gosta muito de ser contactada por técnicos e que prefere ser contactada pelas chefias, eu costumo contactar com toda a gente. Agora, em termos de autonomia para influenciar a elaboração de políticas sociais não, porque eu não influencio nada.

Tenho tido a sorte de ter bons chefes, mesmo a minha primeira chefe que era relativamente controladora, há serviços que é um absurdo, para mandar um *e-mail* tem de passar pelo diretor. Aliás, eu costumo dizer a brincar, se eu perco este diretor e vem um deste género, eu tenho um processo disciplinar, porque eu não sei trabalhar assim, não sei pedir “ámen” para cada vez que vou espirrar.

**11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Tenho muito o hábito, e isto não é uma estratégia técnica, é como se eu não soubesse nada, estou à espera que as pessoas digam e eu já sei as coisas. Mantenho-me muito informada, ainda o diretor clínico ali no café dizia “porque não sei o que...”, eu já sei isso, ele perguntou-me como é que eu já sabia e eu disse-lhe que sabia tudo e o que não sabia acabava por saber.

Tenho um radar muito grande e tenho alguma capacidade de absorver informação. Em termos de estratégias, essencialmente, eu sempre tive muito orgulho do trabalho de mediação que fiz aqui, entre as várias áreas e entre as pessoas e as várias áreas, entre os utentes e as várias áreas. Quando as pessoas estão muito aflitas porque não conseguem resolver um problema dum acidente, dum seguro de medicina no trabalho, de qualquer coisa, normalmente vêm ter comigo. Eu entendo que este papel de mediadora, de ser para muitos, uma pessoa de referência. Para muitas pessoas, eu sou o elemento securizante, nós temos muitos trabalhadores completamente sozinhos, completamente desestabilizados e desestruturados e há pessoas, estou a pensar em duas, uma já está aposentada e durante anos era eu que a apoiava e agora tenho a situação de uma técnica superior, uma arquiteta que está completamente de rastos, não tem coragem nenhuma, tem família e, muitas vezes, corro riscos porque asseguro às pessoas a segurança e nós estamos, cada vez mais, longe de um serviço de mudança.

Há pessoas que precisam de sentir que há ali alguém do outro lado, mas quando tenho que ser um bocadinho mais incisiva também sou. Tanto sou de boazinha como não, porque quando tenho que pôr a mão no nariz mesmo aos utentes, eu ponho e quando me tentam enganar não corre bem.

**12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Não, não acredito nos partidos. Lutei, durante muitos anos, numa determinada área que agora, neste momento, não me diz absolutamente nada, pelo contrário, dá-me quase nojo. Vejo muito poucas notícias, às vezes, ando aqui completamente a pairar, porque costumo dizer que desgraças já vejo muitas e fora do trabalho é o estritamente necessário.

**13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Não influenciando! Estamos tão pouco visíveis que simplesmente não influenciámos. Se calhar, algumas pessoas conseguem lá por uma vírgula ou um ponto final, porque em termos mais consistentes e de continuidade não influenciámos.

**Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

**14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

A falta de organização interna da própria profissão e depois os *lobbies* que são uma coisa terrível e com que eu não sei lidar, são de facto muito difíceis de ultrapassar e, depois, eu entendo que nos falta alguma consistência e

persistência, se calhar, por motivos que eu não consigo identificar. Até pode ser uma estratégia que está bem definida e eu não sei, mas parece que desistimos, em Junho do ano passado estávamos na Assembleia da República, depois também houve a mudança na direção da associação, agora pelos vistos parece que se vai arrancar. Eu considero que há pouca consistência, mas quem sou eu para acusar se eu não estou lá e penso que as pessoas que lá estão e que se têm mantido têm sido heroínas e heróis, porque estão lá, continuam, persistem e insistem.

**15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

Eu considero que as mais-valias em termos do próprio Serviço Social não seriam o mais importante. As mais-valias seriam, de facto, que as políticas sociais fossem as mais adequadas possíveis à realidade e dessem outro tipo de resposta às pessoas. Eu não sou daquelas pessoas que dizem que o Rendimento Social de Inserção (RSI) só serve para porem os ciganos a fazer grandes festas cada vez que recebem mas confesso que, ainda por cima, tendo estado a trabalhar no âmbito de um bairro social, que ao dia em que as pessoas recebem, toda a gente está a comer no café e eu própria fiz parte da gestão de um ATL de uma escola primária a partir de uma associação de pais e as pessoas que tinham menos posses, algumas das quais recebiam o RSI, vinham com o bolo comprado na pastelaria e os meus filhos levavam um pão com manteiga, assim como os das outras pessoas tinham, mais ou menos, o mesmo modelo de funcionamento que eu. Eu não sou contra o RSI, eu sou contra a forma como é aplicado, ou seja, dá-se dinheiro mas também se tem que ensinar as pessoas a geri-lo, a fazer as melhores opções, aquilo não pode ser para o resto da vida.

Ter uma colega que está na área do Rendimento Social de Inserção e tem 200 casos, é impossível fazer este trabalho, este trabalho psicoeducativo é impossível ser feito, portanto não posso criticar aquilo que é executado porque, com certeza, elas dão o melhor do que sabem e do que podem.

**16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Eu considero que é continuar aquilo que muita gente tem feito e que não é o meu caso, que é continuar a investigar aplicando na prática, a investigar a partir da prática, mesmo que sejam pessoas que estão nas academias, mas que vão fazer investigação com base na ação das outras que estão na prática, não é só andar a ler o que é que outros pensadores andam a dizer, é depois tentar perceber como é que é na prática e, cada vez mais, nos mobilizarmos e nos organizarmos.

Se nós não nos constituirmos como um corpo profissional que tem força, que tem visibilidade, mesmo as aberrações que há em todas as profissões, vão ficar mais controladas. Só para lhe dar um exemplo, aqui nos serviços sociais atribui-se um subsídio de apoio domiciliário a idosos e diziam lá assim “este subsídio será atribuído mediante a avaliação do assistente social” e não há assistente social e eu, um dia, encontrei o presidente dos serviços sociais no refeitório e disse-lhe que lhe andava para mandar um *e-mail* e ele perguntou porquê e eu disse-lhe, é que na página da internet, que é pública, tem isto escrito. Ele disse que não, porque não tinha nenhuma assistente social e eu disse-lhe que sim, porque estava lá escrito e, portanto, agradecia que corrigisse porque, para mim que sou assistente social, foi uma afronta. Não estou a pôr em causa o trabalho feito pela colega que é psicóloga e é impecável, mas ela não é assistente social, por isso peço que corrija e que ponha técnico da área social, o que entender, mas assistente social não põe. Ele, na altura, disse que ia corrigir e que não sabia. Depois, eu nunca mais me lembrei e um dia recebo um telefonema dele “olhe onde é que era mesmo que me tinha dito que havia aquele problema?”, eu localizei e ele corrigiu. Se houvesse uma ordem dos assistentes sociais, as coisas não seriam assim, claro que não vai deixar de ser assim logo que seja criada, tudo tem o seu percurso, mas as coisas não podem ser desta forma para o bem e para o mal. Se calhar, há muita coisa que eu faço que me vinham dizer que não podia ou não devia fazer assim.

A questão da ética, nós apregoamos os códigos de ética, mas nós não estamos vinculados a nenhum código de ética. Claro, depois há os seus constrangimentos, os meus colegas fãtam-se de resmungar daquilo que têm que pagar para a ordem e eu tenho as minhas quotas em atraso, eles agora tiveram que entregar imensos papéis para se candidatarem às especialidades. Eu tive muitos anos aqui na Câmara, em que eu perguntava qual era a estratégia da direção municipal e não havia e a diretora municipal, com muitos defeitos que tem, há cerca de dois anos que está cá e tem uma estratégia definida e, pode-se não concordar, mas é conhecida e pública, portanto ninguém pode dizer que não sabe por que linhas é que se orienta, aquilo vem de cima para baixo e vai pormenorizando consoante os departamentos e as áreas, está escrito.



## **Anexo I:**

### **Entrevista Semiestruturada 7**

Data: 25-07-2016

Nome entrevistado: “Elisabete”

Género: Feminino

Formação: Pós-graduada

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Ação social pública

Posição no emprego: Diretora/ coordenadora

Participação política: Sem influência/ participação e interesse

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

Primeiro que tudo, penso que o Serviço Social encerra várias ferramentas que, devidamente conjugadas, permitem trabalharmos com as pessoas e não para as pessoas, envolvendo-as e transformando-as, no fundo, nos principais agentes e responsáveis pelas suas próprias situações.

A importância do Serviço Social, eu considero que é fundamental porque, nós próprios, também temos essas ferramentas nas nossas aprendizagens e vamos transmitindo-as consoante o nosso trabalho e as situações com que nos deparamos, de acordo com a realidade de cada pessoa, bairro, território, de forma a rentabilizar o que temos e promovendo a vida das pessoas com quem trabalhamos.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

A minha intervenção é um bocadinho de retaguarda, como sabe, mas obviamente que eu oriento as pessoas nesse sentido. Eu penso que os princípios de justiça social e de mudança social têm que estar sempre muito presentes, porque se não também não faria sentido existirmos.

Eu considero que o Serviço Social e, às vezes isto é um bocadinho subjetivo e delicado porque, muitas vezes, nós estamos lá fora nas nossas vidas e, por vezes, até ouvimos comentários “ah, porque este não faz nada e vai lá e tem o subsídio e o outro coitado, anda aí”, eu penso que aqui tem que haver uma medida muito certa para percebermos onde é que devemos pôr mais ou pôr menos.

A equidade e a justiça social têm que ver com cada situação e com cada caso porque há casos em que, se calhar, eu costumo sempre perguntar às pessoas quando (e sabe que eu sou muito agarradita) me vêm propor um subsídio, eu faço esta reflexão com as pessoas que é, “que mudança é que este subsídio vai fazer na vida desta pessoa”, e aí é que eu entendo que bate na equidade e na justiça social, porque eu não me importo de atribuir um subsídio, desde que eu perceba que aquela prestação pecuniária, mesmo que seja com alguma importância económica, vai fazer toda a diferença na vida daquela pessoa. Se o técnico me vem apresentar uma proposta de subsídio e me diz “ah, mas coitado sempre teve o subsídio”, está bem, mas que diferença é que este subsídio faz? Se calhar, não faz nenhuma e perpetua a subsidiodependência e, em termos de mudança da vida daquela pessoa, ele não opera mudança, mesmo que seja um valor muito pequenino e, como lhe digo, sabe que eu sou muito comedida nos subsídios.

Temos que perceber é, se gera mudança faz todo o sentido, se não gera mudança não faz e eu penso que é aqui que está a justiça social, porque a justiça, a equidade, a coerência, os vários valores que nós defendemos e que têm que

estar em cima da mesa quando pesamos se sim ou se não, se vamos apoiar este ou aquele, eu penso que é um bocadinho por aí.

### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Nós temos um papel fundamental e eu penso e aprendi isto, também, na faculdade que, às vezes, até na própria elaboração das nossas próprias informações sociais ou relatórios sociais, sejam eles para onde for, até por aí que parece que não, um relatório social só tem que ver com a vida de um determinado agregado, até nessas pequenas coisas nós podemos interferir e operar mudança nas políticas sociais, porque tem muito que ver com as medidas que propomos e as medidas não são só a nível macro e, portanto, aí estamos numa outra dinâmica, estamos numa linha da hierarquia e da estrutura organizacional da instituição que representamos ou estamos num nível mais micro e podemos influenciá-las pelas nossas informações e pelas medidas que propomos.

Portanto, há aqui dois níveis distintos: por um lado, ao nível técnico podemos e devemos influenciar com os pareceres que emitimos; ao nível mais macro, de estrutura organizacional e mais hierárquico, podemos influenciá-las por todo o envolvimento e toda a importância que a instituição também tem na cidade de Lisboa. Como sabe, a instituição, tal como a Segurança Social e a Câmara Municipal estão na rede social com outros parceiros, mas são as três principais instituições e penso que, por aí, nós temos toda a capacidade, temos todos os mecanismos, todos os meios para conseguirmos influenciar as políticas sociais, caso disso é o plano de desenvolvimento social que está a ser desenvolvido, neste momento, é um documento que inclusive está em fase de validação e aprovação por parte dos vários parceiros da rede social, portanto só por aí já nós temos toda a possibilidade de influenciar as políticas sociais e outras com que nos vamos cruzando no nosso dia-a-dia, sejam elas aos vários níveis.

### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

São vários os fatores que condicionam. Para já, um dos grandes fatores que condicionam é, sem dúvida, a questão socioeconómica, sociopolítica, mas esses são fatores que sempre influenciaram, esteja o país mais em crise ou menos em crise, sempre influenciaram, umas vezes pela positiva, outras vezes pela negativa mas, no fundo, eles estão lá presentes e sempre influenciam.

Por exemplo, as questões associadas à saúde mental são fatores que condicionam muito a intervenção social, aliás este ano é o ano que nós vamos dedicar muito às questões da saúde mental, porque se considera que a questão da saúde, seja ela a que nível for, mas se for ao nível da saúde mental agrava, porque há toda uma capacidade para pensar e avaliar e esse é um dos grandes condicionalismos que nós encontramos, neste momento, na intervenção social. Obviamente que a desestruturação, a reprodução de gerações, há questões que são contínuas no tempo. Esta questão, por exemplo, da desorganização que não é imediata ou do momento, é uma desorganização que produz ciclos de vida geracionais, em que já os pais destas pessoas que recorrem eram utentes, os avós eram utentes e, portanto, há aqui um ciclo reprodutor de situações. Às vezes não são situações de pobreza, propriamente, são questões de desorganização que motivam, depois, outras questões e que poderão conduzir ao relacionado com a pobreza, claramente.

As baixas escolaridades continuam a existir e penso que aqui a questão da educação cruza muito com o Serviço Social e destas famílias que eu acabei de falar, nós temos ainda hoje em 2016 crianças que não vão à escola e crianças e jovens que não vão à escola dentro da cidade de Lisboa, porque são expulsas da escola, porque são jovens/ adolescentes que não apresentam padrões de comportamento compatíveis com o meio escolar e, portanto, não podem estar também a “prejudicar” toda a vivência escolar dos outros alunos e as escolas consideram que é mais fácil retirar um aluno que não está a corresponder, do que “minar” um bocadinho todo o ambiente escolar à volta do comportamento desadequado desse aluno. E portanto, e esta é uma das questões que me preocupa muito, temos alunos com absentismo escolar com 14/15/16

anos que não estão a ir à escola, mas também não estão a ir a mais lado nenhum, estão a ir para os bancos de jardim ou para os recantos da cidade consumir ou traficar e isto, em 2016, está a acontecer e preocupa-me imenso porque, voltando ao ciclo reprodutor das gerações, leva-nos a pensar que esta situação se poderá vir a repetir. Todos estes fatores são grandes condicionantes à intervenção social.

**5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Sempre! Eu penso que nós temos que ter um papel muito proativo e, se calhar, não consigo influenciar tão diretamente mas, sempre que me é possível, faço o reparo e faço chegar a quem de direito e penso que todos nós temos que fazer isto ao nosso nível.

Neste momento, estou numa posição privilegiada, porque é muito fácil fazer chegar à administração o que eu penso, o que eu sei e os meus contributos, mas houve outros momentos em que não foi possível pelas próprias funções que desempenhava e, se calhar, daqui a uns tempos vai voltar a não ser, provavelmente é isso que nos espera, mas de qualquer modo eu penso que, cada um, onde está, deve ao seu nível, dentro das possibilidades que tem, fazer chegar todos os seus contributos.

O povo português diz “quem não tem cão, caça com gato”, portanto se não conseguirmos fazer chegar, pela nossa relação direta com quem faz as políticas sociais, que o façamos através dos nossos relatórios, das nossas posturas, da nossa intervenção com os utentes, que o façamos de uma forma tranquila, mas muito responsável e muito ciente de que sabemos que é mesmo assim e que é este o caminho que queremos trilhar.

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Quando eu iniciei estas funções, eu disse que não sabia se estava à altura e foi uma pessoa que, neste momento, já está aposentada e pela qual eu tenho um carinho especial que, quando eu falei, me disse: “seja boa pessoa, de certeza que vai estar à altura”. Portanto, eu considero que o ser boa pessoa encerra em si várias qualidades e dentro dessas características eu reconheço, por exemplo: a coerência que é uma das características que nos deve acompanhar sempre na nossa intervenção, o sermos coerentes connosco, com os outros e com aquilo que dizemos e aquilo que fazemos, é fundamental; a honestidade; o sentido de justiça social e de equidade social; a lealdade à instituição; o estarmos muito atentos às realidades que se passam e de que forma é que eu consigo influenciar aquela situação.

**7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Todas as possíveis e imaginárias. Como lhe digo, neste momento e nós não somos só aquilo que somos no momento, nós somos aquilo que todo o nosso percurso, seja pessoal ou profissional transporta e, portanto, eu penso que, em vários momentos da minha vida e em várias coisas que já fiz aos variadíssimos níveis, seja profissional ou pessoal, eu tive oportunidade de influenciar de alguma forma e também, obviamente, de ser influenciada, porque nós não podemos pensar só que nós é que podemos influenciar, os outros também nos influenciam e, muitas vezes, positivamente e temos que aceitar isso como uma mais-valia para o nosso crescimento e desenvolvimento pessoal. Neste momento, fala-se muito de governação integrada, que eu tive oportunidade de estar no terreno durante dois anos e de trabalhar muito na área da intervenção integrada, é um dos caminhos porque se existe, por exemplo, um caminho de governação integrada num território onde existe uma Comissão Social de Freguesia, o caminho está muito mais aberto e fluído e a realidade de Lisboa é esta, haverá outras realidades no país, mas esta é a que nós conhecemos. Por exemplo, as Comissões Sociais de Freguesia que estão integradas na rede social permitem-nos desenvolver todo este trabalho de dar e de receber, de nos

completarmos uns aos outros, de podermos influenciar as políticas sociais pelas ações que levamos a cabo, pelos vários projetos e programas de sensibilização, de consciencialização e penso que, a partir daí, nós temos todo o caminho para fazer até à influência das políticas sociais e é um grande veículo que temos à nossa disposição, é uma grande ferramenta e é a sede de todo o trabalho que podemos desenvolver em conjunto com os parceiros, não só valorizando e promovendo a nossa instituição, mas também desenvolvendo e promovendo as outras instituições que trabalham connosco. O processo da governação integrada é o dar e o receber, é o valorizar cada parceiro na sua dimensão e nas suas características e, portanto, temos todo um caminho para desbravar.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Olhe, faz amanhã vinte anos que eu conclui a licenciatura e era uma licenciatura de cinco anos e é muito interessante, porque nós estagiámos numa área onde também as políticas sociais estão muito ao rubro, na infância e o acolhimento na infância com crianças em risco, com menores desprovidos de meio familiar normal e, por exemplo, eu penso que o meu caminho de influência das políticas sociais começou logo aí.

Neste momento e, isso seria uma entrevista que teria que fazer ali ao meu colega, estamos muito atentos às necessidades da infância e das crianças que estão retiradas de meio familiar normal. Eu posso-lhe dizer que aqui, ao nível da própria instituição, tudo está a mudar em termos da infância, as equipas estão a ser reforçadas, não só reforçadas mas também reorganizadas em função das necessidades das crianças e tudo isto é a alteração das medidas sociais, a própria lei de proteção de crianças alterou, porque quem está no direto também vai dando conta destas necessidades e, isto para lhe dizer, tive e agora fico muito feliz quando vejo, pelas conversas aqui com o meu colega que vai reabrir o serviço de colocações familiares da instituição porque, por exemplo, há vinte anos atrás eu e o meu grupo de trabalho da universidade fizemos um trabalho que concluiu que as colocações familiares não eram uma boa resposta e quando se pensa assim na resposta, nua e crua, pensamos há-de ser, decerto, uma boa resposta porque estamos a dar uma família às crianças e estamos a integrá-las no meio familiar, não é o delas mas é o outro. Provámos que não estava nem seria uma boa resposta, fico muito feliz ao perceber que, agora, o projeto vai para a frente, tem pernas para andar e desta forma vamos conseguir, com certeza, proteger muito mais as nossas crianças.

Ao longo do meu percurso profissional, eu fui sentindo aqui alguns pontos de viragem em relação às políticas sociais. Por exemplo, sabe que eu passei pela Emergência Social quinze anos, o próprio Núcleo de Planeamento e de Intervenção com Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (NPISA) é um sinal disso, saí no momento em que considerei que ia nascer qualquer coisa e fiquei com pena de ter saído nessa altura, mas a vida é mesmo assim, depois sentimos sempre aquele bichinho que nos leva a pensar e a refletir sobre as coisas, quando saímos com tudo concluído parece que já não há mais nada para fazer, portanto saí e ainda bem que saí, porque é mesmo assim. O funcionamento do NPISA é um outro sinal da nossa capacidade de influência das políticas sociais. Por exemplo, neste momento e isto também é fruto de uma necessidade que foi muito sentida, nós temos em curso, ao nível da ação social de proximidade, o reforço do apoio às pessoas idosas que estão em casa e é muito no sentido de eu também preparar o meu futuro enquanto idosa, todos nós temos essa responsabilidade, portanto naquele momento da vida em que estamos mais frágeis, ele tem que ser muito bem preparado e será aquilo que nós fizemos hoje, porque é depois o que vamos colher. Neste momento, estamos a trabalhar no sentido de tentar encontrar respostas alternativas à institucionalização, essas respostas têm obrigatoriamente que passar por um apoio domiciliário muito mais reforçado e alargado e muito mais competente, eventualmente, eu atrevo-me mesmo a dizer, com fisioterapia em casa, com várias respostas que não existem bem como, por exemplo, um idoso que está em casa e precisa de alguém para passar a noite e, este é um projeto que já está a ser pensado, poder recorrer a alguém que foi devidamente formado e enquadrado pela instituição, termos estes cuidadores informais que podem passar

a noite em casa de um idoso e que, desta forma, com o apoio domiciliário reforçado, evitamos que esta pessoa seja integrada num lar.

Outra questão em que estamos a apostar muito e o administrador da ação social também está muito interessado nesta questão e está a desenvolver um projeto que irá apresentar brevemente, é um projeto que visa preparar a permanência das pessoas nas suas próprias casas porque, e isto são pequeninas coisas mas que influenciam também as políticas sociais e o económico porque nós reduzimos muitos custos, investimos, formamos e capacitamos as pessoas e, por outro lado, diminuimos custos e, mais ainda, damos trabalho a pessoas que não o tinham, porque para ficar com os idosos durante a noite, as pessoas já estão ocupadas, portanto diminuimos, muito numa questão prática e ao limite, subsídios de ação social, porque ocupamos as pessoas, valorizando-as e recompensando-as pelo próprio trabalho por via da sua remuneração e, por outro lado, beneficiamos o idoso que está em sua casa e precisa de apoio. Eventualmente, esta pessoa até poderá ser um vizinho próximo e, portanto, não corta com as suas redes relacionais e isto é muito importante. Outra coisa é, por exemplo, prepararmos em conjunto com outros parceiros, nomeadamente a Câmara Municipal, as Juntas de Freguesia, a permanência destas pessoas em casa, nomeadamente pela salvaguarda das condições de habitabilidade, um idoso que está na sua casa e que não pode sair à rua sem ser em cadeira de rodas, se tiver um piso em que ele não se consegue deslocar em cadeira de rodas ele não o pode fazer, mas se tiver um piso facilitador e a Câmara Municipal e as Juntas de Freguesia já estão, neste momento, a alterar alguns pisos da cidade, alguns passeios que já estão a ser requalificados, a questão das acessibilidades das cadeiras de rodas ou, por exemplo, uma pessoa que vive aqui perto, vem à rua como? Mas se se fizer uma rampa, já pode vir à rua, portanto todo este trabalho está a ser desenvolvido em conjunto com todos os parceiros. A questão dos passeios vai, decerto, diminuir muitos acidentes que acontecem não só com idosos, mas também com pessoas das várias idades.

#### **Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

- 9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

- 10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

- 11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

- 12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Não.

### **13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

A questão do sindicato já é um passo importante, porque há questões que eu, neste momento, estou um bocadinho mais afastada, mas estive muito envolvida na Associação de Profissionais de Serviço Social e sentia-se, sem dúvida, esta necessidade de alguma estrutura, de reforço da nossa intervenção. Penso que a questão do sindicato nos vem ajudar muito neste sentido, porque vem trazer ao de cima algumas questões, nomeadamente as violências nos postos de trabalho, a proteção relativamente a grupos mais vulneráveis, estando numa fase muito embrionária, mas com potencial de ajuda.

#### **13.1. Terão as escolas de Serviço Social influência?**

Claro que sim! Eu sei que já há em alguns estabelecimentos de ensino, mas eu penso que os professores de Serviço Social deviam ser pessoas do terreno. Eu percebo que nem sempre é fácil e possível, mas tenho algum receio que as pessoas fiquem “encapuçadas” nos seus métodos e técnicas e nas suas teorias, nas suas metodologias e abordagens e se esqueçam do que se passa no terreno. Uma pessoa que está no terreno muito mais facilmente consegue levar, para o âmbito académico, a realidade, porque esta muda permanentemente. Eu posso-lhe dizer que quando comecei a trabalhar e, iniciei funções na Emergência (isto parece caricato e dá vontade de rir), pode parecer insignificante mas as coisas mudam de tal forma que há vinte anos atrás, quando eu comecei a trabalhar na Emergência Social, ainda muito pouco se falava de SIDA, aliás, falava-se e evitava-se de falar e quando nos aparecia uma pessoa que nós entendíamos que poderia ter SIDA, evitávamos o máximo de contacto com aquela pessoa e, hoje em dia, nós sabemos que estas pessoas precisam de imenso carinho, de um abraço, de um afeto, coisa que há vinte anos nós sentíamos ali um “estício”, parecia que tinha que haver um biombo entre o utente e o técnico e, por exemplo, eu considero que essa é uma das questões que só mesmo a prática é que nos ajuda a ultrapassar. Quem fala da SIDA, fala das questões da saúde mental, fala de variadíssimas questões que eu penso que só estando no terreno é que nós conseguimos acompanhar o evoluir das situações e conseguimos posicionarmo-nos diariamente para novas realidades que nos surgem e perceber que o próprio perfil do utente muda completamente. Lembro-me também nessa altura, foi um período muito marcante e que antecedeu uma mudança de mentalidade muito grande, recordo com muito carinho esse tempo, ajudou-me imenso a crescer e a perceber outras coisas: nós hoje pedimos aos utentes o seu número de telemóvel para o podermos contactar e, na altura, se um utente nos dizia que tinha telemóvel, nós já não achávamos normal. Isto para dizer que, é importante estarmos no meio académico e pensarmos todas estas questões à luz do que são as teorias e os modelos de intervenção, mas isto tem que estar intrínseco e fortemente relacionado com o que se passa no território, nos locais onde estamos, na comunidade, porque as coisas mudam. A questão dos Centros de Dia, hoje não respondem às necessidades das pessoas, porque já não querem ir ao Centro de Dia e eu considero que isto reflete a evolução que houve também ao nível, quer do perfil dos utentes, quer das próprias pessoas que foram envelhecendo e que, neste momento, precisam até de outras respostas, mas é assim, eu já não posso mais dizer a um utente que vai ao Centro de Dia, que faz umas atividades, que almoça, que vê televisão e que, se calhar, depois lancha e vai para casa, isto não serve, há vinte anos sim e era ótimo, porque as pessoas iam ao Centro de Dia pelo convívio. As pessoas têm outras exigências, precisam que os serviços se posicionem de forma a responder às suas necessidades, nós temos pessoas intelectualmente muito cultas que precisam dos seus espaços, de ir ver uma exposição. A questão, por exemplo, de ir comer ao Centro de Dia e poder levar uma pessoa amiga a fazer a refeição consigo, isto se calhar era impensável há não sei quanto tempo, hoje nós temos que pensar nisso, inclusive até que a pessoa pode querer, não ir àquele Centro de Dia da sua área de residência, mas ir a um outro na outra ponta da cidade porque, se calhar, todo o percurso de vida desta pessoa foi lá. Imagine uma pessoa que sempre trabalhou no Lumiar, onde é que nós fazemos as nossas relações diárias no mundo do trabalho? É à volta do espaço onde trabalhamos, portanto uma pessoa que sempre trabalhou no Lumiar, que criou as suas relações com o senhor do café, do restaurante, do

Centro Comercial, o Centro de Dia que se situa no Bairro Alto não lhe diz absolutamente nada, porque não é aí que estão as suas ligações e a pessoa tem o direito de poder ir ao outro, ou se naquele outro não tem uma determinada atividade, poder ter a liberdade de escolher ainda outro mais próximo. As pessoas têm que poder escolher e encontrar as melhores soluções para si próprias e isto, há uns anos atrás, não era possível, portanto eu penso que nós temos que nos posicionar cada dia e ótimo termos pessoas muito académicas, mas que têm que descer ao terreno e têm que perceber o que se passa.

#### **Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

##### **14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

Por um lado, a questão dos perfis e, portanto, aí nós temos que repensar a resposta social à realidade das pessoas, por exemplo esta questão dos Centros de Dia. O constrangimento existe e nós temos que o saber ultrapassar, eu olho para os constrangimentos e penso em desafios. Existe um grupo de trabalho para repensar os Centros de Dia e entende-se que esta resposta social, num futuro próximo, possa ser um centro cívico onde há uma resposta para cada faixa etária onde, por exemplo, as crianças estão num espaço de ação socioeducativa, onde os pais podem frequentar um espaço de desenvolvimento de competências, de treino das técnicas informáticas, da língua portuguesa ou da língua estrangeira, conforme a situação e a nacionalidade de cada família e haver um espaço também para os idosos em que, inclusive, o próprio espaço dos idosos seja um espaço multivariado para os mais velhos, mais experientes, mais sábios, muito bem pensado porque tem que haver um espaço para as pessoas mais autónomas, mas também para as mais dependentes.

Um dos nossos constrangimentos é a questão das demências, a longevidade que não é em si um constrangimento mas traz consigo alguns para os quais nós não estamos preparados para lidar, porque antigamente havia poucas pessoas que atingiam os 90, os 100 e nós, neste momento, já temos nos nossos equipamentos pessoas com mais de 100 anos e é para isto que nos temos que preparar, portanto, eu não lhes chamo constrangimentos, chamo-lhes desafios para encararmos a nova realidade e nos posicionarmos perante ela e para conseguirmos criar e elevar respostas.

##### **15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

##### **16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Questão respondida ao longo da entrevista.



## **Anexo J:**

### **Entrevista Semiestruturada 8**

Data: 27-07-2016

Nome entrevistado: “Joana”

Gênero: Feminino

Formação: Pós-graduada

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Ação social pública

Posição no emprego: Diretora/ coordenadora

Participação política: Com interesse e participação

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

A missão do Serviço Social é mudar o mundo para melhor, esta é a grande utopia da profissão, trabalhando com as pessoas, os cidadãos, as famílias, as organizações e os sistemas. Portanto, trabalhar esses dois níveis para, por um lado, desenvolver capacidades e competências nos cidadãos e nas pessoas para dar volta às suas dificuldades e com os sistemas e as instituições, também ao nível político para, naturalmente, aproximar correspondendo, o mais possível, às necessidades das pessoas e, sobretudo, é essa a nossa grande referência, ao cumprimento dos direitos humanos das pessoas e famílias.

Essa é grande utopia do Serviço Social que, depois, se concretiza nos locais onde as assistentes sociais trabalham. Naturalmente poderá ser a um nível mais micro, mais territorial, mais institucional, mais comunitário; pode ser a um nível de decisão administrativa e legislativa, pode ser a um nível político, mas a missão é essa. É mudar o mundo para melhor e que as pessoas, em geral, usufruam e gozem dos seus direitos e da sua liberdade, da justiça social, da sua dignidade e que tenham um papel proativo na sociedade, essa é outra dimensão que é, não só que a pessoa tenha resolvido os seus problemas mas que seja um ator, portanto tem direitos e tem deveres. Tem o direito de usufruir de uma vida digna e respeitável, incluída na sociedade, mas depois tem o dever de contribuir para a sociedade. Portanto, mais responsabilidade para as pessoas, mais condições para exercer o seu papel de pessoa, cidadão, filho, pai, etc. e, ao nível dos sistemas e das organizações, que eles criem mais oportunidades.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Eu acho que o nosso trabalho como assistentes sociais e de outros na área das ciências sociais, o compromisso é no quotidiano, nós termos sempre como referência esses direitos. Naturalmente que, eu trabalhei ao nível do território nas comunidades, das instituições, trabalhei ao nível da gestão das organizações, trabalhei ao nível da propositura política e legislativa e, portanto, nesses vários quadros a minha preocupação e o meu papel foi sempre este compromisso com o bem-estar das pessoas, melhorar as suas condições de vida, melhorar o seu acesso aos direitos, como? Por exemplo, se você tiver uma organização que funciona bem, que é eficaz e eficiente.

Estou-me a lembrar de uma instituição em que estive na gestão, como é que eu na gestão cumpri esse grande ideal de fazer, todos os dias, com que as crianças e os jovens possam gozar dos seus direitos exatamente com uma gestão eficaz e eficiente. Portanto, cumprir e fazer cumprir determinados objetivos que melhoram não só o desempenho das equipas, naturalmente que é muito importante um compromisso com a formação das equipas para que elas melhorem os seus desempenhos e a sua atitude face às crianças numa organização que funciona de forma transparente, eficaz e

eficiente, melhorando os métodos de intervenção e os sistemas de gestão e a todos os níveis fazendo participar as pessoas. Talvez foi essa a dimensão que, na minha gestão da instituição, eu dei mais atenção, isto é, acho que uma casa como é aquela instituição é uma comunidade, como clientes três mil crianças e jovens e, agora, multiplique isso depois por famílias, cerca de mil e trezentos funcionários, doze estabelecimentos e, portanto, a minha preocupação sempre foi fazer esta gestão, mas que as pessoas participassem todas na casa e sendo os resultados do seu trabalho aqueles que nós temos que tornar visíveis. Porque, eu acho que há um problema, normalmente, de quem está no direto, tem muito trabalho mas não vê resultados e isso é muito desgastante, é difícil conseguir aferir resultados e chegar ao objetivo de perceber o que é que se melhorou; eu confesso que senti isso no meu direto, nós vamos tendo pequenos sucessos nos contactos, etc. mas que resultados é que eu estou a conseguir fazer? E isso na gestão de uma casa é possível fazer-se: os resultados que as crianças tiram na escola, na forma como as crianças estão a ir para a família e são integradas, há resultados palpáveis numa organização se esta tiver essas preocupações de fazer envolver as pessoas e medir os resultados e, isso, ainda nem todas as organizações estão preparadas mas é possível fazer isso. Eu encetei um processo de sistemas de qualidade, exactamente era para dar mais eficiência aos sistemas, portanto fluírem mais rapidamente dentro de uma gestão mais humanizada para não demorar muito tempo, para os processos não pararem, etc., mas também para medir resultados, não só resultados estatísticos que são importantes, mas também resultados qualitativos, é muito interessante porque é possível. Portanto, como é que eu na minha prática ao longo do tempo tentei trabalhar reportando-me ou referenciando-me aos direitos humanos? Exatamente cumprindo essa missão no quotidiano.

Há aqui outro aspeto importante, não são só os resultados do assistente social, é também a forma como se relaciona com o seu cliente, a empatia que põe na relação, porque a relação não vale só pelos resultados que se podem alcançar, mas pelo processo, a pessoa sentir-se mais valorizada e segura, mais capaz e confiante e na relação, cumprir os direitos humanos é também a qualidade da relação que se tem com as pessoas e não só os resultados. Às vezes, as pessoas não mudam de situação, esta mantém-se, mas vivem-na de outra maneira e o assistente social tem que dar atenção a isso. Eu fiz acolhimento durante cinco anos e sei que nós conseguimos resolver 30% dos problemas que nos vinham, a maior parte não conseguíamos, mas onde é que nós tínhamos que apostar? Nas pessoas, na relação com as pessoas, na sua autoconfiança, no reforço da sua esperança, torná-los capazes de gerir a situação de outra forma, portanto, não podemos centrar-nos só em alterar situações concretas, também é no sentido de mudar atitudes, comportamentos e competências das pessoas com quem trabalhamos e isso é cumprir os direitos humanos, dando mais dignidade, respeito, confiança, liberdade, portanto, todos os dias o ato do assistente social tem de ser um ato de construção de direitos e tem que ter isto muito consciente. Eu acho que as pessoas não têm consciência, eu tenho que fazer isto, mas sempre pensando onde é que eu estou a construir.

Noutro dia, numa conferência, eu dizia que em cada dia o assistente social tem que fazer uma auto-reflexão: qual foi o empurrão que eu dei hoje ao mundo para melhor? O que é que eu fiz que conseguiu avançar no bom sentido junto das pessoas, organizações, colegas? Se eu fizer isso todos os dias, vou tomando consciência que vou fazendo coisas e é uma boa prática para quem começa, porque se não as pessoas também ficam abatidas e desinteressadas em não conseguir resultados.

Se pensar bem, qualquer ato por mais pequeno que ele seja, se for no bom sentido, está a construir uma mudança positiva e isso pode-se fazer na comunidade, na instituição, a trabalhar a todos os níveis quer seja na gestão ou na decisão política, podemos fazer isso todos os dias, podemos estar a construir um mundo melhor, porque o mundo é sistémico, se juntar muitas pequenas ações boas faz o mesmo efeito se juntar pequenas ações más, é sistémico e as coisas não estão isoladas e, portanto, mesmo que seja pequenino uma floresta constrói-se com árvores, se não houver árvores não há floresta e cada árvore é importante na floresta. Temos que, de alguma maneira, construir o nosso quotidiano, porque também é importante: o desempenho do assistente social não será bom se ele próprio não estiver bem, bem

consegui próprio, bem gostando de fazer o que faz, bem sabendo que está a construir um mundo melhor, é para isso que nós existimos, o formato é de acordo com o seu campo de atuação.

### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Eu considero que há aí um campo vasto para trabalhar! Eu penso que o assistente social português não é de militância, é muito funcionalista, está muito no seu trabalho, está muito dentro de caixinhas, cada um quer cumprir o seu papel, não há aqui uma corrente. Nós vemos isto pela Associação de Profissionais de Serviço Social (APSS) que não pode criar vitalidade, energia e desenvolvimento se não houver o apoio dos associados e os assistentes sociais não dão esse apoio, estão à espera que a APSS lhes dê, mas a APSS não lhes dá, se cada um não der. Não podemos estar à espera de receber sem dar e, portanto, aí vê-se a falta de dimensão política na atuação dos assistentes sociais.

Há tudo para fazer nesse campo e a universidade tem de ter uma intervenção nisso, porque todas as funções em que os assistentes sociais estão são políticas. Se você, no seu quotidiano, detetar que há problemas e situações que não são de uma pessoa, são de um conjunto de pessoas, a dimensão passa de personalizada/ familiar/ comunitária para uma dimensão nacional e você tem que pôr o problema a esse nível.

A primeira atuação política começa na denúncia do problema, há um problema na minha comunidade e ele tem de ter uma dimensão política para ser resolvido. Já não é um problema das pessoas nem das famílias, é um problema que se coloca a outros níveis, portanto passa a ser um problema social, da sociedade e, nisso, os assistentes sociais estão no sítio certo para o fazer e porque é que não fazem, pergunto eu?

A pessoa não tem a ideia que tem uma dimensão política, falam-se das políticas como se não estivessem ao alcance das pessoas, a definição política está ao alcance de todos nós, individualmente, como grupo e como classe. Temos é que ter uma atitude, uma postura, uma compreensão ativa e denunciar os problemas.

Eu lembro-me de um projeto sobre a pobreza muito interessante, havia uma escala determinada eleita, sendo um projeto financiado pela Comissão Europeia e era um projeto que começou, porque ali na zona de Pombal havia muitas mulheres sozinhas e, sobretudo, viúvas com crianças pequenas, havendo muitas famílias afetadas, porque os homens ali andavam muito de motorizada e havia muitos acidentes e morriam bastante. A colega que estava no acolhimento ia detetando que esse era um problema e então fez um projeto centrado nas pessoas que tinham problemas de habitação, de rendimentos, de saúde e começou a trabalhar com eles. Às tantas, deu-se conta que o problema, embora tendo começado com aquelas famílias, não era um problema só daquelas quinze ou vinte famílias, era afinal um problema daquela zona/ comunidade e, portanto, o projeto começou a ganhar dimensão e já teve que haver uma decisão política, neste caso, da autarquia relativamente às habitações, etc.

Se o assistente social ao agir tem uma visão de escala no seu trabalho, uma visão de processo, mais alargada que não fazer a sua “casinha”, começa a ter olhos para ver outras coisas e é preciso ter olhos para conhecimentos, capacidades para não ficar na sua “casinha”. O assistente social tem que estar sempre a ver o imediato, mas também o mediato e o a longo prazo, tem que ter sempre esta visão. Este é um papel extraordinariamente importante do assistente social que o distingue de outras profissões, esse é um fator distintivo de identidade do próprio assistente social, não é o psicólogo, não é o sociólogo, não é o educador social, não é o terapeuta, o assistente social tem esta dimensão, tem a pessoa e a família na sociedade, por isso temos o caso, o grupo e a comunidade e, portanto, temos que ter olhos para trabalhar estes níveis e fazer esta multiplicidade e transversalidade dos problemas e das soluções, é essa a nossa mais-valia para as equipas, é estar sempre a ver as ligações com tudo o resto.

Eu costumo dizer que o assistente social é como um artesão de filigrana, porque vai ligando, vai tecendo para ter coerência e soluções, vai tecendo todas as peças para chegar a uma finalidade e, às vezes, não pode ser só no local,

tem que seguir para ir mais além. Esta perspectiva de médio prazo, de visão, de capacidade de ver mais além, tem de ser exigida ao assistente social.

#### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

Se não houver vontade política, não há nada a fazer!

Eu já fui diretora-geral, trabalhei com os partidos políticos que, normalmente, alternavam e percebi que são diferentes nalgumas coisas e iguais noutras, isto é, se escolhe politicamente, você pode levar avante. Por exemplo, eu estou a pensar numa política que, primeiro, foi do Partido Socialista e, depois, o Partido Social Democrata travou: a questão das redes sociais para o desenvolvimento, foi um projeto inovador, com muita dimensão e que gerava mudança a nível local, a história das parcerias, da cooperação institucional, tinha este grande princípio que era juntar as organizações de uma base do concelho, de uma freguesia, ter uma visão.

Agora, a academia tem de ter aqui um papel importante, apesar de ainda não ter mudado muito, há algo que não está de acordo com os tempos. A realidade é outra, o interesse dos jovens é outro, ainda não captou bem onde se concretiza, talvez uma nova geração possa ajudar. Torna-se necessário juntar mais os profissionais que atuam na realidade social com os alunos que se encontram na academia. Uma dimensão política é vocês alunos juntem-se num grupo e reportem também situações que gostariam de ver modificadas para uma maior sensibilização destas áreas nas universidades, mudando sistemas. Juntar aqueles que têm essa proatividade, consciência e vontade de fazer documentos dirigidos à universidade, da vossa experiência, daquilo que acham que esteve bem e aquilo que é preciso. É um contributo que dão, manifestar o que sentiram falta e o que propõem que se fizesse, é essa a dimensão política que também temos que ter no trabalho, não é crítico, é construtivo. Tomar a iniciativa, chama-se a isso postura política e todos nós a devemos ter no trabalho e nas universidades, dar o contributo pela via adequada, respeitando as hierarquias, mas expressando a opinião. Claro que a decisão depois não lhe cabe a si, mas a sua postura foi a correta, trabalha nessa perspectiva.

Eu sou muito pouco tolerante com assistentes sociais “coitadinhas” que dizem “ai, eu não consigo fazer”, há sempre formas, claro que há limites, há para aí maus-tratos terríveis a profissionais em diversas organizações, como em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), mas isso já se entra noutra situação. Agora, quanto às dificuldades, “ai eu não posso fazer, ai não querem que eu faça”, tem que se criar oportunidades, imaginar, ir para além disso, não se pode é estar parado dizendo-se que não se pode, é proibido dizer “não pode”, as pessoas podem, têm é que encontrar a forma, se calhar não é a que se tem tentado. Não se podendo dessa maneira, tem que se perceber outra, a quem se pode ligar, vou lá fora, fica cá dentro, falo com este ou com aquele, parado é que não, porque nós temos este compromisso com a mudança e com um trabalho que vá na direção certa e se não o estamos a fazer, algo está mal e nós não podemos ser complacentes com isso, temos que ser coerentes.

Eu não posso é ser vencida da vida, não podemos ter uma atitude de vencidos, se tudo estivesse fácil, nós não éramos necessários, temos que ter este conceito, nós existimos para desenvolver, para responder ao problema, mas também para superar grandes obstáculos, é para isso que nós existimos, porque se estivesse tudo bem, nós não precisámos de existir.

Escute, o problema não está lá fora, está em nós! Relativamente ao papel de cada área profissional nas ciências sociais, também há assistentes sociais a fazer animação, por exemplo. Eu considero que isto é uma ameaça com a qual temos que lidar, temos que lidar com tato agora e, para isso, temos de alterar também as nossas posturas. Para já, precisamos de ser muito competentes e perceber qual é o nosso papel e, por outro lado, ser competentes naquilo que fazemos, ir analisando e ir encontrando soluções, porque é natural. Você tem um campo social que é o máximo, é tudo social.

No meu tempo, eu era assistente social e não havia no local mais nenhuma agente de profissão social, havia os auxiliares, os educadores agentes de desenvolvimento, mas eram de formação técnico-profissional. Na minha altura nem eramos licenciados ainda, mas eramos os únicos e eramos da Segurança Social, porque a saúde tinha poucos, as IPSS também tinham poucas assistentes sociais, as autarquias nem pensar, portanto eu venho desse tempo e, graças a Deus, que esse tempo passou e que agora temos isto.

Eu prefiro os problemas do desenvolvimento do que do subdesenvolvimento e este é um problema de desenvolvimento, claro que se passou de um extremo para outro, todas as pessoas querem trabalho, agora é óbvio que está numa fase disfuncional, todos acabamos por fazer um bocadinho do mesmo e os serviços públicos estão a contribuir para isso porque quando eles põem, por exemplo, o RLIS, eu também lá estive por isso também sei que é assim, nós não podemos pôr que as equipas são formadas por assistentes sociais, nós temos que pôr que são formadas por licenciados em ciências humanas e sociais. Não podemos tomar, por exemplo, um sociólogo por um assistente social e, portanto, isto aqui dá campo às mais diversas interpretações, desde a história ao direito são tudo ciências sociais, portanto, há aqui também uma responsabilidade deste lado e as pessoas querem emprego.

Há a tese, a antítese e a síntese e, neste momento, estamos na antítese, estamos “todos ao molho e fê em Deus”, é o que acontece agora no social e temos que passar para outra fase, pôr tudo no seu lugar, mas exige tempo e temos que trabalhar nele. Cada um também tem de criar as suas “balizas” na intervenção, você não põe, por exemplo, o professor de Filosofia a ensinar Matemática e não põe um médico a fazer direito. Agora toda a gente está a fazer acolhimento com tudo o que isso implica, nomeadamente falando da medida de proteção social Rendimento Social de Inserção e, na defesa da profissão, há um trabalho que tem de ser feito, mas para primeiro ponto, nós temos de denunciar a situação. Ao nível das várias instituições o que é que se está a passar para nós tomarmos consciência de forma evidente para, depois, pegarmos nisso e evidenciar, perceber o que está a acontecer. A APSS, neste momento, está numa fase de instalação onde vamos ter sede e fazer estas coisas, mas também precisamos de mais gente a trabalhar, nós as que estamos não conseguimos fazer, essa é uma área que está a descoberto e que precisava de haver uma ou duas colegas que se dedicassem a isso. Por grupos de trabalho o que é que se está a passar, essa é uma área pela qual tenho muita preocupação e a gostaria de retomar mas, neste momento, não há condições, não há capacidade de resposta e, para isso, temos de ver se arranjamos colegas que contactassem as instituições, que pedissem aos profissionais que fizessem o ponto de situação do que se está a passar, com esses dados já se pode desenvolver trabalho, isso está em carteira, mas até ao final do ano não temos capacidade para isso, mas sendo uma preocupação temos que pegar nela. E não é só por não ter a Ordem, ela não vai resolver tudo, a regulação é mais importante, claro que a Ordem concorre para isso, fornece mais força.

##### **5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Eu sempre tive consciência da dimensão política da profissão de Serviço Social, de que a maior parte dos problemas não se resolviam com a intervenção de proximidade, local, junto das famílias, mas que precisava de mudar instituições, sistemas e políticas para melhorar as condições. Claro que houve locais onde eu estive que podia fazer mais ou menos isso mas, felizmente, estive também em locais em que, uma das funções de direção-geral era a propositura política, apresentar medidas de política que pudessem, naturalmente e nesse campo, conseguir argumentar quanto às áreas dos idosos e da infância e juventude, por exemplo.

Eu tive a felicidade de estar num direção-geral nove anos, nos anos 90, que foi a década de ouro de Portugal, porque foi a década em que nós começámos a receber os fundos, a abertura/ influência à Europa, conhecer aquilo que se estava a passar nos outros países, tentar melhorar as nossas políticas, intervenção, proteção social, os projetos de luta contra a pobreza que foram decisivos na mudança da intervenção local, o Rendimento Mínimo Garantido, as pensões sociais, portanto, eu tive essa sorte de ver uma alteração profunda na política social que era inexistente, praticamente, e que começou a partir, fundamentalmente, do 25 de Abril com os primeiros passos e, depois reforçado, claramente, com a

nossa adesão à atual União Europeia e eu estava nos sítios certos quando isso aconteceu. A contratação de pessoal, as autarquias começaram a deixar as infraestruturas e a ter preocupações sociais, as IPSS que se começaram a qualificar, portanto eu estive num período de desenvolvimento muito grande na área da política social, claro que ainda insuficiente, mas nós partimos de uma base muito baixa com novas respostas sociais, até aí havia os lares, depois começou a haver o serviço de apoio domiciliário, os centros de convívio, as políticas para a área da deficiência que começaram por ser muito privadas. Eu na minha fase de trabalho, saí de Angola em 1974 e, portanto, comecei a trabalhar aqui em Portugal a partir dessa data, por isso apanhei estes anos todos de crescimento e de desenvolvimento das políticas sociais e estive em lugares próximos da propositura política e, sempre, de dimensão nacional, quando se falava em ação social era a segurança social, havia poucas colegas na saúde e na educação.

A grande conclusão a que eu chegava há pouco é a seguinte: você pode ter a noção do que é necessário mas, ao nível político, se você não tiver acompanhamento não pode fazer nada; não é a necessidade que você reconhece ou os fundamentos que você apresenta é, de facto, o critério político, isso é que leva avante ou não. Agora, do nosso ponto de vista, uma coisa não tem que estar ligada a outra, você tem é que fazer aquilo que está ao seu alcance, quem decide, decide ao nível da sua responsabilidade.

Portanto eu sempre tive, por um lado, a consciência que a minha intervenção de assistente social não era exclusivamente casuística, de proximidade e local, mas tinha uma dimensão política que eu tinha que usar permanentemente e, por outro lado, os assistentes sociais também se juntam pouco. Nessa altura houve um movimento muito interessante, não sendo somente de profissionais de Serviço Social, em Santarém, diretoras dos lares das Misericórdias (estou-lhe a falar dos anos 80), sendo o primeiro distrito que teve técnicos na direção, nem se quer tinham diretores técnicos e, como foi o primeiro distrito, eles tiveram uma prática muito interessante que foi juntarem-se e fazerem encontros mensais entre os diretores técnicos e isso foi muito importante porque, depois, tiveram mais visibilidade e para a qualificação dos lares – é essa prática que os assistentes sociais não têm, de se juntarem profissionalmente que, depois, também tem que ver com a identidade.

Porque é que os assistentes sociais não têm uma prática de se juntarem, por exemplo, ao nível dos concelhos, dos que trabalham na saúde, na segurança social, etc., refletirem a sua prática e porem as suas questões e terem visibilidade? Sem dúvida nenhuma que os assistentes sociais são uma das profissões que mais conhecimento tem da realidade social deste país, tanto como nós haverá, mas mais do que nós não existem certamente, nós estamos nos capilares deste país e não usamos isso, de maneira nenhuma. Uma boa prática relativamente à APSS e gostaria que assim fosse que, por concelho, houvesse grupos que se encontrassem, duas/ três vezes por ano não era muito, mas que refletissem as suas práticas e que colocassem as suas questões, temos que dinamizar.

Isto que está a acontecer, nós temos que tomar uma posição e a posição não vem de cima, somos nós a começar por baixo, não basta só por baixo ou só por cima, mas se não houver estes dois movimentos nós dificilmente conseguimos resultados. De baixo porque sabem e sentem o problema, reconhecem os contornos que o problema tem e por cima para levar a situação aos distintos níveis de decisão, mas se não se mexerem cá em baixo, há um ditado muito interessante que diz “caracol parado, a onda leva”. É isto que está a acontecer às assistentes sociais, se não nos mexermos, ninguém se vai mexer por nós, ainda por cima nós somos os profissionais da participação, do envolvimento dos cidadãos, do *empowerment*, somos profissionais e depois, para nós, não fazemos nada, o que me leva a ter dúvidas se se faz isso com o cliente.

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Você vai ler um documento muito interessante que se chama “a rã que estava a ser cozida e não sabia”, é assim um livro pequenino que se lê muito bem, porque está dividido por vários capítulos e cada capítulo faz uma analogia e uma alegoria sobre situações da vida e tira lições sobre acontecimentos, no que é que aquilo se transporta depois para a vida. Uma das histórias do livro é sobre as crenças, em que se diz que nós transportamos, na idade adulta, todas as crenças, todos os conhecimentos e aquisições, informação, meio social em que vivemos, a educação dos nossos pais, os contextos em que fomos criados e educados, formando aqui uma base que nos sustenta e nos prende, porque é fechado, portanto isto transporta-nos e se nós não temos consciência disto e não quer aqui ter outras visões, para além daquelas que já adquirimos quando vamos para a universidade e para o trabalho, se estamos “contentinhos” com a mochila que já trazemos, isto é uma prisão, não é uma base de apoio. Portanto, o que interessa aqui é a pessoa ter a consciência que isto é um adquirido, mas não é um *bunker*, em que queremos aprender novas coisas, ter outras visões, aprofundar outros conhecimentos, se nós não tivermos isso, nós ficamos presos aqui, nos nossos preconceitos, nas nossas crenças, dificilmente mudamos. Acho que é a alegoria do bambu, porque o bambu cresce dez anos para baixo e só ao fim de dez anos é que se começa a ver a crescer e, portanto, isto é a raiz, aquilo que nos sustenta, podendo ser para o bem ou não.

Na universidade, mais uma vez, não basta formar técnica, tem que se tomar atitudes e comportamentos, porque se não corre-se o risco da aquisição técnica que são ferramentas, sem ter qualquer utilidade se a pessoa tiver preconceitos, estereótipos que a faz olhar para o cidadão, em função desses adquiridos. E eu não sei se a universidade, mais uma vez, está preparada, tenho muito medo disso, porque isso é muito forte.

Eu penso que esta geração é muito superficial, vai muito no imediato por aquilo que lhe dá prazer, pela imagem e não aprofunda, não reflete, não tem pensamento abstrato, não tem a dimensão espiritual das coisas, isto determina o que nós somos como profissão. Se o assistente social tem preconceitos a trabalhar com idosos, com ciganos, com refugiados... “Ai, eu não gosto de trabalhar com velhos”, então enganou-se na profissão, nós trabalhamos com pessoas, não pode colocar à partida entaves, nós gostamos mais de uma coisa do que de outra, todos nós temos as nossas preferências, mas temos que estar preparados para todas as áreas, se não enganámo-nos na profissão.

**7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Questão respondida anteriormente.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Eu não saí da escola muito consciente disso, não quer dizer que não tivesse aprendido, eu acho que foi mais o confronto com a realidade e, de alguma forma, a consciência que fui tomando de que os problemas não tinham uma resolução só local e problemas, muitos deles, com dificuldades de ordem organizacional e institucional e eu, por muito que fizesse no local, no trabalho com as famílias, era insuficiente. Esse confronto com a realidade é que me fez tomar consciência de que, para se resolverem problemas, para se fazer a mudança, precisamos de trabalhar a vários níveis.

Não sei se tem conhecimento do documento que foi feito na OCDE que era sobre a educação para o século XXI, nos finais dos anos 90, dá as grandes linhas de orientação da educação, estando Portugal representado com o Prof. Roberto Carneiro, eu usei-o muito para uma instituição onde estive, pelas referências para o nosso programa de atividade, fala na educação a todos os níveis e o que é que a educação deve dar aos jovens. Tem que, ao longo do seu processo de

aprendizagem, aprender a fazer com os outros, aprender a estar e a aprender a ser, são estes os quatro pilares para uma educação do século XXI e, como pode ver, abrange isto tudo que eu lhe tenho estado a dizer.

Aprender a ser, é a tal história das crenças e daquilo que nós vamos adquirir, aprender a estar, aprender a relacionar-se, aprender a estar com a comunidade e com as pessoas, aprender a relacionar-se com as chefias a todos os níveis, aprender a fazer instrumentos e ferramentas de apoios, aprender a fazer com os outros em trabalho de equipa. Portanto se a escola, nos seus programas, pudesse ter disciplinas/ momentos que fossem ao encontro destes quatro pilares, se calhar correspondia àquilo que deve ser a escola, não só aprendendo a fazer, mas aprendendo a estar na sociedade de hoje, na comunidade, no trabalho, aprender a ser e a ter a boa atitude e o comportamento adequado, eu penso que não é preciso muito mais. Agora, como é que isso se traduz depois na prática em referência a estes quatro pilares?

### **Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

#### **9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

No meu caso, tentei sempre influenciar as políticas de ação social e do que se prendesse com as respostas sociais, a questão da intervenção social, dos projetos de desenvolvimento local. É que influenciar as políticas não é só fazer medidas, é ter campo de atuação para se fazer aquilo que é preciso ser feito e, para isso, conseguir os meios e as condições para o fazer.

#### **10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

Questão respondida anteriormente.

#### **11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

A primeira questão é sempre nós fundamentarmos a realidade, fazer um diagnóstico bem feito, a realidade é esta, os problemas são estes e evidenciá-los. Para já, escrever pouco, porque os políticos não lêem, não há tempo para isso, tudo muito sistemático e objetivo com as evidências, os problemas e os resultados, tudo muito esquemático, a forma também é importante para ter sucesso. A forma como nós escrevemos e apresentamos as questões também é importante para nós evidenciarmos aquilo que queremos dizer. Depois colocar as vantagens, os inconvenientes e a ponderação, ou seja, uma análise SWOT e, depois, apresentar a proposta e as suas mais-valias. É importante colocar, de igual modo, várias soluções e dentro dessas soluções, apresentar aquela que nos parece mais adequada, ponderando todas as questões. Para a mudança é preciso haver a necessidade, a capacidade e a oportunidade, tem que ponderar sempre isto: perceber qual é a necessidade, a capacidade, percebendo-se se é possível ou não e, depois, a oportunidade, o momento certo. As coisas vão acontecendo, o que é preciso é nós sabermos agarrá-las no momento e fundamentar, no máximo em três páginas. Primeiro, é o impacto que há e corresponder a uma necessidade sentida, outras vezes, eram os próprios gabinetes que solicitavam informações, apresentação de propostas.

Algo que eu tentei influenciar várias vezes e não consegui que é o sistema de cooperação das IPSS, que eu penso que está errado. Como sabe, o sistema de cooperação envolve o pagamento do utente por mês que eu considero que faz um clientelismo que não estimula as instituições para os mais pobres, se tiver alguém que participe mais vai no sentido errado, só que é mais barato do que qualquer outro sistema. Eu, ao longo de nove anos, apresentei três modelos distintos e nenhum foi à frente porque qualquer um deles, para já, tinha que haver coragem de enfrentar o *lobby* das IPSS,

etc. e o segundo, qualquer sistema que fosse no sentido de financiar a família, não satisfazia as IPSS, portanto nunca teve sucesso. Há coisas que são evidentes e até são necessárias, mas como não há capacidade nem oportunidade, não vão para a frente.

**11.1. Considera que a comunicação social é um meio importante para termos uma relação mais próxima e diferente com sistemas maiores?**

Os meios de comunicação social são importantes, sem dúvida, para o bem e para o mal. As coisas são importantes quando aparecem, de facto. Para o mal, quando a comunicação social vê uma parte da realidade, do problema e contam-no como se fosse aquela realidade e não é. Parece que agora até há aí uma telenovela onde aparece uma assistente social má, está ver o protótipo que eles têm? É uma representação que têm da classe profissional. Não quer dizer que não haja assistentes sociais que possam ter atitudes negativas, mas a classe não é na totalidade assim e isso deve-nos fazer pensar.

**12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Mantenho interesse político, gosto de estar atualizada, gosto de participar, mas não sou militante nem nunca fui. Sou militante, sim, dos direitos humanos. Tenho militância política no sentido de ser uma cidadã ativa, interventiva, participativa, mas não militância partidária, são coisas diferentes. Nesse sentido, continuo a ser atenta, vigilante e quando considero que devo intervir, intervenho.

**13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

O código de ética existe, em termos internacionais e não nacionais, mas os direitos humanos não têm nacionalidade. O que é que o código de ética vai acrescentar a isso? Está lá tudo dito, o que os códigos de ética têm é que se você não os seguir pode ser penalizada. Agora, os direitos humanos estão pasmados no código de ética, mais concretizados, mais elaborados e aprofundados.

Claro que a regulação da profissão reforçava, está escrito, dá mais segurança, isso é algo em que estamos a apostar, aliás na Convenção que vai haver, vai ser apresentado um projeto de código de ética, queremos mesmo tratar dele, até antes de ter a ordem, vamos fazê-lo porque consideramos que é necessário fazê-lo, mas é nesse sentido mais de ser, de facto, um reforço perante terceiros, não perante nós. Perante nós é aquilo que nós sabemos, a essência da nossa profissão é cumprir e fazer cumprir os direitos humanos, perante terceiros, claro que um código de ética nos defende e apoia mais para a nossa intervenção. É o mesmo que a ordem, tem também o objetivo de nos defender mais e nos dar mais visibilidade pública, uma ordem é sempre importante ter, assim como a regulação da profissão, mas para nós individualmente não é isso que vai fazer a diferença.

**Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

**14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

É preciso ter iniciativa e haver vontade política. Os constrangimentos estão onde nós não nos organizamos para isso, quando não temos uma postura de formulação política e isso começa na escola, mais uma vez. Tem que ver com a nossa formação e da consciência que temos do que é o exercício da profissão e com este grande défice que nós temos de não nos juntarmos e não refletirmos entre assistentes sociais, o que é a nossa profissão, os constrangimentos, as

oportunidades, etc. Há défices de participação coletiva dos assistentes sociais e isso começa no território, os constrangimentos são os nossos, não há constrangimentos externos.

**15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

A dimensão política é uma dimensão que é específica do assistente social. Como lhe disse, de facto, o Serviço Social é das profissões que tem um conhecimento mais real da situação, por exemplo, da pobreza em Portugal, somos nós a primeira linha, somos nós nas IPSS, na saúde, na segurança social, nos organismos públicos, no território em que fazemos o acolhimento, nas autarquias, são os assistentes sociais.

A nossa mais-valia é a credibilidade do nosso conhecimento que é um conhecimento real e que não pomos a render. Olhe, agora escrevemos um ofício, um pedido de participação do Sr. Presidente da República na nossa Convenção e uma das coisas que eu lá digo é isso: através da sua mãe, nossa colega, de acordo com a realidade de um assistente social com um trabalho próximo, de grande ligação ao real, fazendo destes profissionais aqueles que podem falar com competência face ao conhecimento que têm, da realidade das famílias; se quiser conhecer a realidade social, é falar com assistentes sociais, mas nós temos este potencial e não usamos, esta história de que a solução vem de fora está a enganar os profissionais, estão enganados, a solução vem de dentro, vem de nós.

Têm aqui um instrumento que é a APSS, podia ser, mas não é, nós não temos 10% de associados, como é que pode ser? E depois precisamos de gente que dê tempo do seu tempo para trabalhar na associação, ninguém está a ganhar na associação, é amor à camisola e é injusto que meia dúzia esteja a fazer isto com vinte mil assistentes sociais neste país, não há mais meia dúzia de assistentes sociais que queiram dar força à associação? Eu estou a sentir isto como uma grande injustiça, com tanto que há por fazer, não há ninguém que se disponibilize a dar umas horas, uma ou duas vezes por semana? São precisos grupos que tomem conta de determinados temas e projetos, assim nós podíamos fazer uma série de coisas, por exemplo com o que se está a passar com assistentes sociais em vários organismos, alguém que recolha informações a nível nacional, nós temos profissionais em todo o sítio, na justiça, nas misericórdias, etc., não é difícil chegar aos colegas, nós temos tudo, só que não fazemos e isso é que me enraivece, quando nos estamos aqui a queixar que ninguém nos liga, que andamos mal tratados, desculpas.

**16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

É tomar consciência do seu poder e fazer alguma coisa nesse sentido! Deixarem-se de inércia, deixarem de estar sentados, acordem, está tudo à nossa espera, se nós nos mexermos temos outra visibilidade e as coisas passam-se de outra maneira.

## Anexo K:

### **Entrevista Semiestruturada 9**

Data: 28-07-2016

Nome entrevistado: “Jéssica”

Género: Feminino

Formação: Pós-graduada

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Poder local

Posição no emprego: Diretora/ coordenadora

Participação política: Sem influência/ participação e interesse

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

A missão do Serviço Social, para mim, é trabalhar para a dignidade da pessoa e obviamente que, para se trabalhar para a dignidade da pessoa, é preciso trabalhar no sentido da justiça social. Claro que as questões da dignidade não estão somente associadas à justiça social, mas essa é uma vertente muito importante, do meu ponto de vista.

A questão da dignidade é mais ampla, mas eu diria que a dignidade engloba tudo, é a pessoa sentir-se bem consigo própria, aquilo que do ponto de vista da ética se diz que é a estima de si, o sentir-se bem no meio de outros, porque se sente reconhecido pelos outros, pela comunidade, pelos pares, pela sociedade em geral e a dignidade está associada também àquilo que deve ser o papel das instituições para que, de facto, a pessoa se sinta bem consigo própria, se sinta bem no meio dos outros, para mim a dignidade é isso.

Eu diria que o papel das instituições é muito, depois, o da justiça social, o de fazer com que haja justiça social para que a pessoa viva com dignidade e se sinta uma pessoa digna e quando eu digo isto não sei se estou a ser um pouco confusa para si ou não, são as instituições, no fundo, que têm que assegurar essa justiça social, portanto estou a colocar o Serviço Social aí dentro. Obviamente que, eu ter a estima do outro enquanto profissional é importante e isso reflete-se no respeito com que eu trato o outro mas, para além disso, é o meu trabalho para que o outro seja um ser, na verdadeira aceção da palavra, um ser humano, um ser social, portanto eu trabalhando nas organizações, eu estou no campo das instituições e tenho aí um papel a desenvolver, é fazer com que essas instituições funcionem de forma justa para com essa pessoa, quando digo pessoa, o ser humano na comunidade em si, a sociedade em geral.

Para mim, a missão do Serviço Social é o de trabalhar para a concretização da justiça social, primeiro que tudo, trabalhar para a dignidade da pessoa humana e isso leva-nos, então, para o campo da justiça social.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Na minha vida profissional, procuro não só desenvolver o meu trabalho no dia-a-dia, se ele estiver mais diretamente ligado às pessoas, através do estabelecimento de uma relação de respeito e, por outro lado, pôr ao serviço daquela pessoa aquilo que são os recursos que existem, com os quais eu trabalho ou, não trabalhando diretamente com eles, eu conheço-os, conheço a forma de acesso, sou obrigada a conhecer e, portanto, eu faço com que as pessoas tenham acesso a esses recursos, a essas medidas que existem, no fundo, para o bem-estar da pessoa.

Eu diria que, essa é uma forma de eu agir de acordo com o princípio da justiça social e com esse valor e princípio da justiça social é, no fundo, estabelecendo uma relação de respeito com a pessoa, pondo ao seu serviço, à sua

disposição aquilo que são os recursos existentes e, mais, se por acaso não está nas minhas mãos, se eu não estou a gerir esses recursos, eu pelo menos tenho que os conhecer e tenho que facilitar o acesso da pessoa a esses recursos.

Há uma outra vertente também, no campo da justiça social, que é o meu dever de, verificando que os recursos são escassos, que não são os adequados, é eu lutar, também, para que os recursos aumentem, para que haja recursos adequados, para que haja políticas, eu estando a falar de recursos, estou necessariamente a referir-me a medidas de política. Portanto, é meu dever trabalhar nesse sentido, de propor, de ser propositiva, de usar os meus conhecimentos para influenciar para que esses recursos sejam criados, desenvolvidos, para que sejam postos ao serviço do cidadão.

Isto parece retórica, parece um discurso um bocado romântico ou quase que de um político, mas é um discurso que eu penso que, para mim, tem que ser o discurso do Serviço Social, na sua vertente política, que faz parte da profissão, essa dimensão política da qual nós nos esquecemos, não é partidária, é política.

### **2.1. Concorda quando se percebe que nem todos os profissionais encaram o Serviço Social como tendo uma dimensão política...**

Não encaram, porque não querem encarar! Porque na formação, essa vertente é dada aos estudantes, nós falamos nisso e aprendemos isso. Provavelmente alguns, não quererão assumir essa vertente ou também ela não foi passada de uma forma forte, que devia ser. Mas isto é como tudo, depois os assistentes sociais são um grupo profissional que não é homogéneo, como os outros também não são.

### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Considero que nós temos um papel e a desenvolver, muitos assistentes sociais também crêem que nós não temos poder para definir políticas ou para influenciar políticas, eu penso que isso não é bem assim. Obviamente que, podemos pensar que a nível nacional pode ser mais difícil, mas depende também da estrutura organizacional onde nos encontremos, porque há assistentes sociais colocados em serviços, onde efetivamente podem fazer a diferença, estou a pensar no campo da saúde, na própria segurança social, na justiça, onde o peso do Serviço Social até é mais forte, é nossa obrigação, de facto, nós propormos medidas de política, novas formas de fazer, propormos novas medidas, mais adequadas àquela que é a realidade.

Agora, como é que nós dizemos que não temos influência política, podemos ter influência efetivamente, o problema, do meu ponto de vista, está em que muitos de nós não se dedica a fazer avaliação, no fundo, do que fazem e dos resultados que alcançam, como não vamos avaliando, não refletimos sobre o que fazemos e acerca dos resultados, o que é que falta, no fundo, o tal diagnóstico. Claro que, se nós não fazemos isso, não refletimos sobre isso, provavelmente não somos capazes de propor nada, vamos sendo operativos, vamos gerindo o nosso dia-a-dia, fazemos as coisas da mesma forma todos os dias, nem pensamos no que fazemos, aquilo já é automático e, portanto, é natural que assistentes sociais que façam o seu trabalho desta forma sem refletir, é normal que digam que não temos capacidade de influência.

Mas como eu lhe dizia, ao nível nacional, se calhar, não será tão visível, mas nós temos exemplos de colegas nossos que, em determinados serviços, estão lá e participam na mudança das políticas, participam nisso, há exemplos muito interessantes de serviço que, lamentavelmente, as coisas vão mudando em função de orientações políticas que nós temos nos governos e, portanto, os contextos vão-se alterando, mas eu tenho na memória alterações que houve, em que os assistentes sociais foram muito incluídos nisso. Houve influência dos assistentes sociais no Rendimento Mínimo Garantido, houve em muitas medidas na área do envelhecimento, no Instituto de Desenvolvimento Social da Segurança Social onde estavam vários colegas assistentes sociais, na questão da dependência dos idosos, na criação da Rede de Cuidados Continuados Integrados, a forma de operacionalizar porque também é uma forma de criação de justiça, de equidade, a operacionalização das medidas sei que também teve a participação de muitos assistentes sociais, portanto há

aí coisas muito interessantes que têm o cunho do Serviço Social, se calhar não tanto como nós gostaríamos, mas também porque talvez alguns de nós não afirmam, nas equipas multidisciplinares, a sua competência, o seu saber, se não afirmam e claro que outros tomam lugar.

A nível local, é mais fácil, ao nível das políticas locais aí, até pela proximidade que nós temos a quem decide, é mais fácil, agora lá está, também depende muito, obviamente que depende da personalidade dos próprios eleitos a quem nós temos que influenciar, mas também depende muito de nós e, para isso, nós precisamos de ser competentes, do ponto de vista técnico e teórico para sustentar aquilo que dizemos, do ponto de vista político também. Nós temos que saber convencer os políticos da justeza e da necessidade daquela medida, obviamente que isso requer, da nossa parte, esse quadro de competências (a técnica, a teórica e a política) e nessa técnica nós, de facto, temos que saber avaliar, temos que ter tudo muito bem definido e justificado para, depois, podermos dizer “o caminho deve ser este, por isto”. Não é nada difícil, não quer dizer que não haja dificuldades, mas não deve ser difícil para nós pensarmos desta forma e propormos, pode ser difícil convenceremos, nem sempre do outro lado têm a mesma visão que nós temos, mas a mim já me aconteceu à primeira não os convencer mas à segunda, porque depois insisto, conseguir.

É mais fácil, do ponto de vista local, fazer isso porque nós, de facto, estamos mais próximos de quem decide, de quem tem o poder para decidir e, na verdade, eu não tenho dúvidas que a nível local, nós podemos ter um papel muito importante, seja que técnico for, se nós soubermos justificar aquilo que propomos, é muito difícil também não irem por aquilo. Obviamente que nós também quando propomos, temos que ter a consciência de que há recursos que é preciso alocar às medidas, temos que também ter bom senso, se não há nem pode vir a haver orçamento, enfim é como nós aprendemos quando planificamos, sabemos que depois de um diagnóstico, levantam-se ali uma série de hipóteses de intervenção, nem sempre nós vamos por todas as hipóteses, selecionamos algumas e quando selecionamos, há um conjunto de critérios que estão nessa base de decisão, alguns deles são os recursos que nós temos para implementar aquilo, se não temos não vale a pena termos ilusões, não vamos lançar uma medida para a qual não temos recursos, portanto logo nessas hipóteses de intervenção, se alguma requer grande financiamento e não o conseguimos, essa hipótese fica de parte. Portanto, quando propomos, temos que ter consciência dos recursos que temos que afetar e da possibilidade deles existirem, se é que existem.

Eu sou muito opinativa aqui na Câmara, mas fui sempre, não é porque agora sou diretora, fui muito opinativa ao ponto de haver quem dissesse que eu era intransigente, não é uma questão de intransigência, isto deve ser resolvido desta forma e por estes motivos e os recursos necessários são estes e, portanto, não pode ser feito de outra forma, tem que ser feito desta, tem que ser assim. Nós, depois, temos que jogar com aquilo que são as opções políticas e eu digo aos políticos, “agora é uma questão de opção política”, porque é uma questão de opção política afetar dinheiro para a ação social ou preferir afetar para a cultura, com um espetáculo cultural qualquer, é uma opção política, mas eu apresento as coisas e, na verdade, esta Câmara, noutros tempos, gastava muito mais em cultura do que na ação social, agora está ao contrário.

Nós podemos influenciar os dois níveis da profissão em si, claro que como assistentes sociais podemos fazer parte de determinados grupos e a influência passar por aí, num grupo político, associativo, aliás, isso remete-nos para a nossa Associação Profissional de Serviço Social (APSS). Obviamente que a APSS não tem força, porque nós como classe não nos organizamos porque, na verdade, somos tantos assistentes sociais e a APSS não tem muitos sócios, o problema está em nós, não está na associação. Claro que a APSS se não tem sócios, se não tem sócios que participem, eu estou a dizer isto e até falo contra mim própria, também não participo porque não tenho tempo para participar, mas sou solidária com quem está lá a trabalhar.

#### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

O ambiente de trabalho, a nossa competência, a forma como a afirmamos, quando nós estamos seguros daquilo que é a nossa função, daquilo que nós sabemos e que podemos pôr ao serviço das pessoas, da própria organização, porque as organizações existem para as pessoas, portanto nós tanto estamos ao serviço da organização, como ao serviço das pessoas. A questão da competência, a questão da nossa capacidade de influenciar e de propor, claro que há fatores que influenciam, como eu disse há pouco, também depende das orientações que existem, do próprio contexto económico, do contexto político, com certeza que influenciam e isso associado ao próprio profissional e à forma como afirma a sua competência.

#### **5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Sim, considero. Porque eu penso que, isto não é uma questão de gabarolice, isto faz parte do sentido político que eu tenho da minha vida e da profissão e, no entanto, não pertence a nenhum partido.

Eu faço leituras da realidade onde vivo, da realidade onde trabalho, dos elementos com os quais eu trabalho, faço leituras disso, faço avaliações e isso obriga-me a refletir sobre qual pode e deve ser o caminho. Se há uma situação que não é boa para as pessoas, não as trata na sua dignidade, o meu dever é pensar como é que eu considero que aquilo deveria ser e como é que eu posso prever e propor a mudança, o que é que é preciso mudar, o que é que é preciso fazer de novo e eu faço isso, escrevo e falo, cumpro o meu dever nesse aspeto. Às vezes, claro, ando aqui, é um pouco difícil, escreve-se muita coisa, fala-se sobre muita coisa e, por vezes, também procuro os momentos apropriados para falar, esses vou diretamente a quem decide para colocar a situação, mas também aprendi isso na minha vida profissional, eu nunca vou colocar um problema sem ir com uma hipótese de solução, porque isso é muito mau, é eu ir colocar um problema e estar à espera que o outro decida, não, a minha obrigação é eu ir já com hipóteses de solução.

#### **6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

A questão das competências, eu aprendi isto, não é da minha palavra, eu aprendi e incorporei e sigo isto como sendo a minha cartilha.

É a competência teórica, a competência técnica e a competência política. O problema é que nós, muitas vezes, nos centramos na competência técnica, é o instrumental só, o operativo, isso é muito importante, só que isso sem a competência teórica e a nossa competência política também para, no fundo, lutar, para transmitir aquilo que são as necessidades da sociedade, do contexto até mais micro em que estejamos a funcionar, não é possível, só o técnico não serve. O teórico e o político, no fundo, são os que nos dão a capacidade de interpretar aquilo que são os dados empíricos, os dados com os quais nós trabalhamos, que são muitos, muitas vezes, nós não fazemos leitura daquilo, tratamos aquilo de uma forma isolada e não fazemos, depois, a ponte para a totalidade, para o coletivo, não chegamos à totalidade, não saímos do micro, do individual e não interpretamos, se quer, o individual. Se não interpretamos, não teremos nunca capacidade para influenciar.

#### **7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Relaciono também a dois níveis: o conhecimento teórico que tive com o que faço. Por um lado, em termos do estudo da política social e das políticas públicas, nós aprendemos que, do ponto de vista teórico, há uma parte que é mais de enquadramento teórico/ disciplinar e há outra parte mais precisa, em que nós estudamos as diferentes áreas da política social nos diferentes setores. Esse enquadramento mais disciplinar, mais teórico do que é a política social, as diferentes conceções ajudam-me, de facto, também a interpretar as diferentes formas de fazer a política no campo social, de uma forma mais paliativa, mais assistencialista ou é segundo uma visão de direitos de cidadania, portanto, um carácter mais amplo, políticas mais articuladas entre si. Isso serve para eu, não só também refletir sobre a realidade, como também para pensar que nós podemos agir de outra forma. Portanto o que eu aprendi, do ponto de vista teórico, ajuda-me a fazer uma análise do que existe e a pensar no que poderia ser diferente, claro que quando eu penso nisso, do ponto de vista mais reflexivo, eu também vou depois às diferentes áreas com que trabalho e vejo quais são as medidas mais adequadas para serem postas em prática, segundo aquilo que eu entendo que deve ser o carácter da política social, um carácter mais amplo que contribua, de facto, para a justiça social, não resolve lamentavelmente o problema da pobreza e da exclusão social, mas pelo menos que atenuos os efeitos da pobreza e da exclusão. Eu quando digo não resolve, não quer dizer que eu não gostasse disso, não sou daquelas pessoas que acha que isto é uma fatalidade, não tenho uma posição naturalista disto, achando que pobres sempre há-de haver e excluídos, enfim, não é essa a visão que eu tenho, acho é que parte do sistema e falo do sistema político e económico funcionam de maneira a não se querer resolver o problema, a questão da redistribuição da riqueza tem muito que se lhe diga, mas pelo menos naquela parte que pode estar à nossa disposição para redistribuir eu procuro, segundo aquilo que eu aprendi, propor formas de redistribuir a riqueza de uma forma mais justa, mais adequada àquilo que sejam as necessidades das pessoas e isso, depois, também nos leva a propor medidas de política com um determinado carácter.

Claro que as medidas de política, depois, também são na fase seguinte, há uma certa regulamentação da medida e uma forma de operacionalizar a medida e, aí, já entram sobretudo elementos relacionados com a metodologia de atuação do Serviço Social, sendo uma questão mais metodológica, como é que nós depois implementamos. E sabe que os dois elementos, quer os conhecimentos que nós temos daquilo que é a política social em si e, mais na sua vertente teórica e reflexiva, com a metodologia de intervenção, no fundo com a teoria e a metodologia do Serviço Social, também nos leva a que a forma de operacionalizar as medidas seja diferente. A forma como nós propomos a operacionalização da medida também não é neutra. Vou-lhe dar um exemplo: há muitos anos, eu propus aqui a constituição de um concelho municipal da pessoa idosa, na altura a vereadora que estava disse-me que achava interessante, mas não era oportuno, “íamos entrar em ano de eleições”, só me disse isso, não quis discutir o assunto, eu também era muito mais jovem e não era tão propositiva, deixei passar porque pensei que daqui a uns tempos voltava a propor; na verdade, não houve oportunidade de voltar, houve agora há um ano e acontece que o nosso gabinete jurídico nos disse que não podíamos criar um concelho nem uma comissão, que pena. A minha primeira proposta e eu, quando peguei nessa proposta que vinha de 1997, segui mais ou menos aquilo que eu tinha na cabeça relativamente à estrutura em si do concelho municipal, quem é que integrava o concelho municipal, certo é que, desde que veio aquela recusa do nosso jurídico a dizer que só se poderiam criar os que estão previstos na lei que é o concelho municipal de juventude, a comissão municipal de saúde, o concelho local de ação social, de resto não podemos criar mais nada, eu não fiquei satisfeita, “nós vamos fazer isto e chamar-lhe outra coisa” e olhe, ainda bem que isso aconteceu. Dissemos, “vamos criar um fórum”, não é uma estrutura formal, é algo informal e isso levou-me a pensar que o fórum era um pouco diferente, não é aquela das representações, de estar lá o da segurança social, estarem lá pessoas das IPSS, se bem que, no meu concelho municipal, na minha proposta, eu tinha lá posto sempre as próprias pessoas idosas, havia representantes das instituições, mas estavam lá as pessoas idosas. Neste momento, sabe como é que está? Só há pessoas idosas, quem quiser vai lá! Até podem ir os mais novos, até

pode lá ir, pode-se interessar, conhecer o concelho, interessa-se pela realidade, acha que há aqui alguma coisa que é preciso refletir e debater e vai à reunião do fórum e põe lá o problema para abordar as questões do envelhecimento. Porque é que eu com trinta anos também não hei-de ter alguma coisa a dizer? Posso ter! Mudámos já aquilo tudo, para já estamos a construir a ideia com treze pessoas idosas que convidámos (de quinze), estamos a reunir com eles, a “partir pedra”, é interessantíssimo, convidámos pessoas diferentes umas das outras, uns qualificados e outros sem qualificação, duas imigrantes, já fizemos três reuniões, contamos ter a primeira sessão do fórum em Outubro/ 2016, a propósito também do dia internacional da pessoa idosa no mesmo mês, onde a Câmara tem um programa dedicado aos mais velhos, este ano vamos ter uma coisa nova que é o fórum, eles estão todos implicados, têm dado sugestões e aquilo está completamente diferente.

Claro que, aquilo pode ser incomodativo para os políticos, porque as pessoas estão ali sem rede, dizem o que quiserem e do debate podem sair dali recomendações para políticas, para outras formas de fazer, podem haver recomendações para os políticos, assim como para as instituições, para elas funcionarem melhor. Quem vai orientar aquilo são eles, porque ninguém tem que falar por eles, mas também é trabalhar no sentido da mudança, o fascínio do local é que nós podemos fazer estas coisas.

### **Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

**9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

**10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/administração das medidas de política social?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

**11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Com avaliações, diagnósticos, com dados reais/ empíricos, não é com perceções, às vezes vão lá perceções, mas nunca vai só a perceção, vão sempre dados objetivos sobre a realidade e escrevo. Às vezes, estrategicamente, primeiro falo e percebo qual é a sensibilidade e, a seguir, escrevo, até porque é mais difícil decidir contra quando se escreve com dados precisos, com dados objetivos, às vezes, na conversa até é mais fácil dizer-se assim coisas desagradáveis, como “mas o que é que nós temos que ver com isso”, “mas nós não temos condições para isso” e aí rebatemos e, a seguir, comunicamos por escrito. Depende da situação, portanto eu, às vezes, primeiro escrevo e depois falo para preparar o terreno e, a seguir, vai, porque coisas que nós achamos que poderíamos fazer e, na verdade, nem sempre está nas nossas mãos.

Eu quando digo que temos uma grande capacidade de influenciar quem decide ao nível local, de qualquer forma, há dimensões de intervenção que não são fáceis para nós, porque são competências de outros níveis, do nível nacional, nem sempre é fácil. Eu dou-lhe um exemplo, às vezes as pessoas não têm consciência disso: as pessoas que estão em dificuldade financeira devem recorrer à segurança social, àqueles apoios pontuais para a pobreza, do sistema de ação social ou o subsistema de solidariedade com o Rendimento Social de Inserção, efetivamente é a segurança social, mas nós sabemos que, muitas vezes, a segurança social não responde a uma situação incrível de fragilidade e onde é que se vê, de facto, que as pessoas estão assim? É exatamente neste meio que é um meio mais pequeno, que nós acabamos por saber que na freguesia tal existem pessoas com dificuldades; mandar as pessoas para a Segurança Social, nós não

temos competência para isso, as Câmaras legalmente não podem dar dinheiro a um cidadão, a Câmara não pode dar um subsídio a uma pessoa, quanto muito há um subsídio que é dado de uma forma indireta, por exemplo, no caso da habitação social. Digamos que, o arrendamento da casa tem um custo, mas aquela família vai pagar em função do seu rendimento, é uma forma de subsidiar indiretamente a pessoa mas, se a família precisa de 500€ para uma despesa de saúde assim inesperada, a Câmara não pode, nós só podemos dar subsídios a entidades com personalidade jurídica, ou seja, por exemplo às IPSS, se nós dermos à IPSS, ela é que pode dar àquela pessoa, nós não podemos. O que é que algumas Câmaras fazem? Definiram estratégias alternativas, sabendo que alguns dos seus municípios estão com dificuldades, quando foi agora com esta crise, claro que a situação de famílias em pobreza aumentou e aqui sente-se a pressão, de facto.

Muitas Câmaras criaram fundos sociais, mas como nós não podemos dar diretamente, temos que arranjar aqui subterfúgios/ estratégias. No nosso caso, por exemplo, os pedidos vêm para nós, nós analisamos, fazemos Serviço Social de caso enfim, propomos o apoio, dizemos à pessoa que vai ter o apoio, mas que o vai levantar na instituição X ou Y a quem nós entregamos dinheiro formalmente, é um subsídio que vai para aquela instituição que, no fundo, não fica com o montante e é a instituição que, após a nossa comunicação, vai dar àquela pessoa aquilo que nós dissermos que vai dar, são estratégias que arranjam, muitos municípios fizeram isso, por exemplo, alguns pagam medicamentos diretamente a farmácias que é uma coisa um pouco difícil, nós aqui não conseguimos, não fazemos isso até porque há entendimentos diferentes da lei.

Conheço muitas pessoas idosas que têm uma reforma baixíssima, as políticas nacionais é que deveriam mudar para tratar a pessoa idosa com dignidade, sim ela tem que ter um rendimento decente e isso não está nas mãos do local, claro que podemos arranjar outras medidas de política que façam com que a pessoa não esteja numa situação de tão grande fragilidade, eu estou a falar do exemplo das pessoas idosas, mas nós não podemos alterar o valor da sua pensão, não temos capacidade para isso, no nosso caso, como nós sabemos que muitos deles gastam uma boa parte da sua magra reforma na medicação, nós temos um apoio para a medicação, para comprar os medicamentos, no fundo é uma política social que minimiza, atenua, não resolve o problema maior que é a pobreza, nós já sabemos disso.

## **12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Sou intrinsecamente política e interessada pela política.

Confesso que, neste momento, não tenho nenhum papel ativo em alguma associação, às vezes, participo em ações de reflexão, porque me convidam, por vezes, até partidos ou estruturas associativas aí da sociedade que me convidam para falar de algo e vou lá e dou o meu contributo para a reflexão com outros mas não pertenço, neste momento, a nenhum grupo, só trabalho.

Sabe que, por vezes, também é cansativo, mas depois também é aliciante e, depois, nós aqui que trabalhamos com as Juntas de Freguesia. Sabe que há muitos assistentes sociais que poderiam, alguns estão, mas muitos outros poderiam, porque eu conheço aí pessoas muito competentes e é um privilégio conhecer essas pessoas e algumas com quem eu trabalho no dia-a-dia, há colegas excepcionais, mas nem sempre nós temos oportunidades, por um lado porque lugares de direção também são menos e, por outro lado, porque às vezes nós, também, quando somos muito afirmativos, têm medo de nós e preferem que nós estejamos num lugar onde não tenhamos tanto poder, isso incomoda. Eu agora sou diretora, mas eu já fui aqui chefe da divisão de ação social e saí, pedi a cessação das funções, porque durante dois anos eu tentei trabalhar com aquela vereadora, era muito difícil mas eu resisti durante dois anos, só que chegou uma altura em que eu disse não ter capacidade para continuar, só me estava a desgastar e saí, queria lá saber do lugar.

Uma pessoa também tem de reconhecer os seus limites, é uma questão da nossa própria dignidade enquanto profissionais. Não basta uma pessoa ser competente, é preciso, de facto, que outros também reconheçam que nós podemos ter um papel, às vezes têm medo de nós, não querem.

### **13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Temos um papel privilegiado, mas não o sabemos aproveitar, porque não saímos do nosso “micro mundo”, não nos mostramos, estamos ali. Eu, ultimamente, tenho andado a pensar na situação em que nós estamos, sobretudo porque andam aí outras áreas a quererem entrar naquilo que é, de facto, próprio e que nos define enquanto profissionais, e eu penso que isso tem que ver com algum caminho que nós próprios fizemos e que, nalguns casos, se calhar, as pessoas não souberam afirmar a sua competência, a necessidade daquele profissional, não mostraram a diferença que era terem um assistente social ou terem outro formado noutra profissão, noutra área com designações, às vezes, um pouco esquisitas, não estou a querer depreciar essas pessoas, obviamente.

Nós não fazemos a diferença, por um lado é isso, por outro, nalgumas organizações também não lhes interessa se o assistente social é diferente, faz melhor ou não, eles querem é que alguém faça, não estão muito preocupados com a qualidade, querem é resposta e, sobretudo, gastar pouco.

Há um conjunto de justificações, não há uma única justificação para isto. Agora, há uma coisa que a mim, nos últimos tempos, me faz pensar e me incomoda: como nós, de facto, evoluímos como profissão, nós pegámos inicialmente no caso, na intervenção individual mas fomos evoluindo nisso, embora nos primórdios já a Jane Addams era, sobretudo, mais da comunidade, mas aquilo que nos identificou como profissão foi o caso, o diagnóstico social que é um diagnóstico individual, é a Mary Richmond. Desenvolvemos e evoluímos em termos da comunidade, do coletivo e veja que, nos últimos tempos, parece que nos têm acantonado no individual e são poucos os profissionais que têm lugar sem ser no individual.

Claro que, se nós estamos só no individual, se calhar é mais difícil nós influenciarmos políticas, porque depois desgastamo-nos com o individual, não conseguimos passar aquilo para uma dimensão mais coletiva. Mas eu sinto que nos andam a querer acantonar no individual, na relação de ajuda individual, na intervenção individual, no atendimento e eu penso que nós não reparámos nisso e deixamo-nos ir, entretanto aparecem-nos outros que até também já fazem isso.

Eu estou muito preocupada, sinceramente e não sei se é a ordem que resolve isso, eu sou a favor da ordem, mas considero que não vai resolver estas questões, quanto muito a ordem pode regular o exercício profissional, vai dizer que aquelas pessoas não podem desenvolver estas funções que são da nossa área, pode levar a que na classificação nacional de profissões, o que lá está definido se altere, porque aquilo é uma pouca-vergonha o que lá está, mudou, não era assim, mas perdemos muito com isso, não nos particulariza ali, podemos ser nós e outros profissionais a fazer, a exercer determinadas funções que nos remete muito para o individual.

Como é que nós queremos ter intervenção e influenciar o campo das políticas, se nós nos concentrarmos no individual, é muito difícil, porque para as políticas é preciso ter, por exemplo, competências ao nível do planeamento e requer diagnóstico, etc., depois o plano propriamente dito e a avaliação de impacto, é preciso saber isso. Para isso, nós temos que estudar e, também, há muitos profissionais que saem do banco da escola e nunca mais se lembram de estudar e que depois, sobretudo, começam a entrar na rotina, é a prática pela prática, até se esquecem do que aprenderam do ponto de vista teórico, há alguns até que dizem que a teoria é uma coisa e a prática é outra.

Não pode haver uma boa prática, se não houver reflexão teórica, se não for sustentada pela reflexão teórica. Se nós, depois, não vamos atualizando os conhecimentos, claro que vamos ter práticas repetitivas, não vamos influenciar em nada as políticas, vamos ser sempre profissionais que estejam a chorar por não ter recursos, etc.

**13.1. Considera que a formação académica tem tido um peso especial na nossa abordagem na intervenção, nos locais de trabalho?**

Eu penso que sim! Sabe que isto de Bolonha veio alterar muito as coisas, a formação reduziu tanto que é preciso fazer opções em termos de planos curriculares, têm que ser feitas opções, claro que se vai dar o básico, não se aprofunda, não se desenvolve o campo da investigação também, não temos disciplinas que peguem de uma forma aprofundada nos diferentes modelos de intervenção.

**Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

**14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

**15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

Questão respondida ao longo da entrevista.

**16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

As pessoas serem formadas com esse espírito e manterem a noção de que o Serviço Social é uma profissão de carácter político, não é só técnico, não é só operativo e instrumental, é uma profissão estrutural do ponto de vista político, porque nós temos que analisar a realidade, as diferentes orientações e opções que há na realidade social do ponto de vista político, até para podermos interpretar melhor o contexto em que trabalhamos, com mais ou menos recursos, com formas de acesso que vão mudando, têm uma leitura política. Vemos pelo Rendimento Social de Inserção, tem de haver uma leitura política que não pode ser básica, eu também oiço, muitas vezes, dizer que “as pessoas não querem mudar, querem é viver à conta daquela prestação miserável e não aproveitam as oportunidades que lhes dão”, às vezes, aquilo não são oportunidades nenhuma, nós não somos capazes de fazer uma leitura dessas, que aquilo não são oportunidades nenhuma, aquilo são umas coisas que põem ao serviço da pessoa que não têm nada que ver com ela, isso é contra aquilo que nós aprendemos, ou não é? Nós não temos que conhecer a pessoa e as suas fragilidades e trabalhar as suas potencialidades e ver, com ela, como pode ultrapassar as suas dificuldades?! O tal “acordo de inserção” tem que ser feito com a pessoa e não, nós temos que fazer aquilo depressa, só vemos as fragilidades da pessoa e, depois, há ali uns recursos que estão ao nosso dispor que são iguais para toda a gente e nós ainda vamos dizer que as pessoas não aproveitam as oportunidades.

Eu considero que nós, enquanto profissão, se não sabemos interpretar a realidade, se não temos esta noção política do que é a realidade onde trabalhamos, é um campo iminente político. As pessoas que estão em situação de maior ou menor fragilidade, isto tem razões políticas, a forma como se definem as medidas de política social é política, então se nós estamos neste campo, como é que não somos capazes de fazer leituras políticas da realidade, da forma como trabalhamos e como as organizações funcionam, os recursos que temos? É que depois qualquer um pode fazer isto!

## Anexo L:

### **Entrevista Semiestruturada 10**

Data: 03-08-2016

Nome entrevistado: “Rosa”

Género: Feminino

Formação: Pós-graduada

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Saúde

Posição no emprego: Subordinada

Participação política: Com interesse e participação

### **Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social**

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

Eu estou integrada numa equipa multidisciplinar de saúde mental e trabalho no âmbito dos cuidados prestados mais centrados na comunidade, embora o serviço dependa de uma estrutura hospitalar e, portanto, no plano de cuidados elaborado pela equipa multidisciplinar, a minha missão e função como assistente social é ajudar, providenciar ou estimular a adesão e ser facilitadora da parte mais social desse projeto terapêutico do plano de cuidados do paciente e das famílias. De alguma forma, é assegurar nesse plano tudo o que tem que ver com a parte social, garantia de direitos, sensibilização para a questão da doença e da adesão à consulta, também algum suporte às famílias e, depois na prática, a mediação mais institucional com as estruturas da comunidade para que os utentes possam exercer os seus direitos de cidadania. Acionar muito as redes de suporte, quer comunitárias, quer familiares, mas sempre que o utente, neste caso, pacientes de doença crónica de evolução prolongada, estejam compensados, a maior parte deles, sendo que a maioria estão em ambiente comunitário, em casas com estruturas reabilitativas.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

O princípio de justiça social quando mediamos medidas de política social, temos que voltar a nossa intervenção para aquela situação e, dadas as circunstâncias e a subjetividade do utente, agir em dois contextos, por um lado o indivíduo e, por outro lado, as medidas de política, aquilo que ele pode adquirir ou ter acesso para melhorar a sua existência, a sua condição de vida. Agora, é muito importante este interface, porque não deixamos de ter um sujeito e, por um lado, temos a noção mais objetiva do que é que aquele indivíduo e aquelas famílias precisavam de adquirir para melhorar a sua condição de vida, mas por outro lado também temos de auscultar mais nesta esfera subjetiva, o que é importante para o indivíduo.

Penso que a questão da justiça social e da mudança são duas esferas importantes, muitas vezes aquilo que inicialmente o indivíduo aceita como projeto está a uma distância muito grande para aquilo que o técnico, na sua subjetividade e na sua *performance* profissional, pensa ser o importante, portanto este interface entre estas duas constelações também é um processo e, muitas vezes, quando falo na mudança social há esta questão da subjetividade, quando apoiamos uma atitude mais compreensiva e quando somos estes facilitadores, temos de engrenar o sujeito para a aquisição das suas competências e neste processo ter um papel importante e prioritário.

Quando trabalhamos em projetos de continuidade e acompanhamos durante muito tempo as pessoas, muitas vezes, nós percebemos esta questão da mudança e o que sujeito vai imprimindo e aquilo que, inicialmente, não era a sua

expectativa ou as suas necessidades e depois, mais tarde, há um reconhecimento daquilo que precisa e daquilo a que tem direito.

No trabalho na área da saúde mental é a legitimidade também e, muitas vezes, o sujeito precisa de fazer este percurso e depois na adaptação o que é que a sociedade tem para lhe oferecer, aí o Serviço Social tem muito este papel de mediação, às vezes quase que até se confunde com controlo social, mas quando somos agentes nestas mudanças quer nos processos individuais e depois, por outro lado, aquilo que o Estado tem para oferecer em termos de respostas, temos este interface da nossa ética e do respeito pelo bem do outro, do sujeito, da individuação e, igualmente, esta questão das medidas de política e a ética que também tem que ver com este processo.

### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

No âmbito do trabalho que faço dentro da saúde, inevitavelmente, há quase um paradoxo quando fazemos a nossa formação académica, esta questão da influência das medidas de política é algo muito presente e penso que a nossa formação é suficiente e dá-nos os instrumentos para nos capacitar e alertar para esta questão. Na prática, afastamo-nos muitas vezes mais desta questão mas, no meu caso concreto, quando eu fiz a minha formação que não foi específica na área da saúde, fez-se um seminário em habitação e urbanismo, mas para estas questões da psiquiatria comunitária também foi muito importante. Inicialmente, tive uma lacuna que se prendeu com estas questões do sujeito, da proximidade e foquei muito a minha intervenção nalguns instrumentos que me faziam falta, porque a outra parte, as medidas de política, de cidadania e dos direitos humanos, essa questão estava lá e fazia sentido continuar a estar, mas a influência eu vejo-a mais na questão da mediação das medidas de política, adaptadas às necessidades subjetivas e ao sujeito, muito nesta responsabilidade e nesta capacitação do trabalho conjunto que tenhamos com a pessoa, tendo esta a consciência de que se votar, no âmbito da saúde mental, as pessoas perdem muito a capacidade reivindicativa, porque exercer a cidadania é também muito esta influência e na minha prática esta influência é trabalharmos muito com o sujeito.

Na mediação, na construção ou na avaliação, o Serviço Social deverá exercer influência. Agora, é uma área algo descuidada, porque realmente na saúde há uma resposta de saúde, mas as questões da habitação, da educação, do trabalho e estas medidas de política que serviram tanto na minha prática e no trabalho com os utentes são respostas superiores e o nosso trabalho é muito nesta mediação institucional e nós fazemos muito essa mediação através dos nossos pares e este exercício de elevar e de devolver para cima é um exercício com uma prática um bocadinho esquecida. Ultimamente e até com as circunstâncias atuais, é uma prática que não é só o Serviço Social, eu considero que tem que ver muito com as dinâmicas institucionais que se têm criado, de que tudo se pode resolver, nomeadamente este desencontro entre aquilo que existe e as necessidades, porque este discurso de retórica é uma realidade atual que os ministérios têm sempre tudo, na política é sempre assim, mas eu pela minha prática na saúde quase há vinte anos, noto que isso para além de não ser um exercício, nós desesperamos na mediação com os nossos pares e com as nossas colegas, mas depois não devolvemos, não avaliamos, não temos este exercício mas também há mais resistências institucionais e quando se trabalha muito sob *stress*, mesmo quando devolvemos às chefias, há muito estas questões dos ataques pessoais, mas eu considero que isso é fruto dos nossos tempos e das instituições que estão muito fechadas.

### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

Para além do que referenciei anteriormente, as nossas características pessoais também influenciam a implicação da profissão nas políticas sociais. Como eu há pouco estava a dizer da minha formação académica no Instituto Superior de Serviço Social e que ainda dessa formação são os instrumentos que tenho, quando saímos da nossa licenciatura e eu que vim trabalhar com uma equipa multidisciplinar, com outras profissões, saímos muito capacitadas para essa questão e para outras.

Naquilo que eu senti mais foi na questão do indivíduo, da relação terapêutica, de outras questões que também fui buscar porque, no meu caso, eu trabalhava muito com pessoas e famílias. Agora, nós temos os nossos instrumentos acadêmicos mas cada um utiliza aqueles com que se identifica mais, claro que essa questão subjetiva é importante, mesmo quando se trabalha mais com indivíduos, a nossa postura individual importa, a formação e os contextos atuais são muito importantes, mas obviamente que temos essa responsabilidade e esse compromisso com a nossa profissão, depende muito também das características pessoais de cada um. Nestes contextos mais adversos, claro que se pode esperar um trabalho mais árduo, agora há sempre possibilidade de influenciar desde que seja uma questão que nos importa.

##### **5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Quando terminei a minha formação como assistente social, essa questão era colocada, eu considero que não há nenhum assistente social que não seja movido pelo idealismo, não é que eu tenha perdido essa esperança e essa capacidade, penso que reconstruí um pouco e esta esfera do individual, tenho os instrumentos para lidar de uma forma diferente. Agora, claro que sim, quando nós estamos a trabalhar com pessoas e estamos a trabalhar processos de mudanças individuais, há sempre um envolvimento a essa questão das mudanças políticas, a pessoa é um sujeito mais ativo, é mais por aí.

Eu agora já não vejo as situações como vi-a, é um redimensionar mas, claro que, sempre que tenho oportunidade de expressar a minha opinião, quer internamente quer externamente, faço-o sempre. É muito fácil nós acomodarmo-nos, mas faço-o sempre, seja ligado a grupos de trabalho, agora mais recentemente no âmbito da saúde mental, também me liguei a uma plataforma civil de acompanhamento à implementação dos cuidados continuados de saúde mental, visa ser um instrumento de pressão junto dos órgãos da Administração Regional de Saúde e da Segurança Social para dar alguns alertas que, em grupos de trabalho, consideramos importantes e que estamos-nos a oferecer como alguma consultadoria em representação de utentes, famílias e profissionais. Sempre que há possibilidade e sempre que me faz sentido apesar de, hoje, essa questão repousar em mim de uma outra forma muito por estas mudanças mais do sujeito.

##### **6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Não se acomodar! Observar, estar atento e informado e, depois, muito o respeito, o assistente social tem de ser um humanista, tem sempre a pessoa no centro e todas as outras esferas à volta.

Outra questão que é importante e que nós, às vezes, descaramos porque não somos nem super-homens nem super-mulheres, é o cuidarmos de nós porque, muitas vezes, esquecemos a supervisão, a inter-visão institucional, são áreas que nós esquecemos com facilidade, portanto para estarmos vigilantes, ativos e não nos acomodarmos, também precisamos de cuidar muito de nós e das nossas práticas e ter acesso à informação, fazê-lo individualmente mas também em grupo. Nós esquecemos muito esta área da supervisão institucional e da inter-visão, o que acontece é que eu, por exemplo, costumo procurar colegas com que me identifico mais nas práticas e discutir casos, mas considero que é muito importante, não podemos esquecer isso, tem que ver muito com as questões institucionais, claro que essa questão das características pessoais é relevante, mas não devemos esquecer a supervisão que também é fundamental.

**7. No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Quando faço mediação institucional no sentido da obtenção desta advocacia social, eu tento sempre aquele direito que está consagrado àquela pessoa que possa resultar numa mais-valia e, em termos práticos, num benefício para aquela pessoa sendo que, às vezes, há alguns constrangimentos institucionais.

A nível da saúde mental, há uma questão que é muito importante e nos moldes em que nós trabalhamos, é a psiquiatria comunitária em que o doente, portador de uma anomalia psíquica e de uma patologia psiquiátrica possa, de alguma forma, ter acesso ao seu tratamento de forma digna e continuada e remover todos os obstáculos económicos, familiares, comunitários, porque é um cidadão, os seus direitos são consagrados, quer o acesso à saúde, à educação, quer ao lúdico e, claro que, tento influenciar todos os agentes que estejam envolvidos ao nível da educação ou de estruturas sócio formativas, também as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) locais, a Segurança Social quando implica ter acesso a prestações sociais ou apoios económicos eventuais, os municípios muito também na área da habitação social, as IPSS com respostas para a alimentação, de bem essenciais para a infância e juventude, para os idosos, porque na área da saúde mental encontramos pessoas desde os dezoito aos oitenta e cinco anos e as suas famílias, até também as creches e outros equipamentos, as colónias de férias, tudo o que possamos imaginar. Sempre no respeito da pessoa, na luta contra o estigma, em que a pessoa que esteja doente, com problemas de saúde mental, tenha acesso livre e incondicional como outro cidadão qualquer tem.

**8. Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Claro que sim! A minha formação académica, que já lá vão vinte e dois anos, ainda é uma formação muito atual nesta área das ciências sociais e eu que trabalho com pessoas muito ligadas à saúde, médicos psiquiatras, psicólogos, enfermeiros, terapeutas ocupacionais, trabalhamos muito um sujeito e as suas problemáticas, quer familiares, quer socioculturais e, portanto, isso na nossa formação é um ponto a favor.

Eu continuo a entender que a formação em Serviço Social nesta área da saúde mental é uma mais-valia, principalmente nestas áreas suburbanas em que trabalhamos com tantas problemáticas associadas a estas questões das determinantes sociais e na influência destes fatores na saúde mental das pessoas e temos esse *apport*, muito mais que outras áreas. A nível das medidas de política também, agora é claro que está tudo sempre em mudança, temos os instrumentos e os hábitos tendo, depois, de estar sempre em atualização, é essa postura de não desmobilizar, estar atenta e vigilante.

**Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

**9. De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Local, na interface com as instituições comunitárias e também ao nível do sujeito, capacitando-o e tendo sempre presente esta questão da mobilização e da legitimidade dos direitos, a nível macro, também pela minha prática e como estou a trabalhar no direto, não tanto, mas quando surge uma oportunidade de me ligar a grupos de trabalho ou agora, como disse, a esta plataforma civil de acompanhamento à implementação dos cuidados continuados integrados de saúde mental e sim, porque temos estado a fazer alguma pressão junto do Ministério da Saúde, não é tão a nível macro, é mais a nível interinstitucional e ao nível do sujeito.

**10. No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

É uma autonomia que tem de se reconstruir e construir, é um processo individual e isso, claro que a minha escola me ajudou muito e as características pessoais também, quer com os nossos pares, quer quando se trabalha com outras profissões é um processo contínuo, não se pode desarmar.

**11. Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Não é uma prática corrente, a militância não tem muito que ver comigo mas, por exemplo, há outra questão que nós também tentamos, quando tenho um convite para ir a uma palestra apresentar trabalho, é tentar sempre corresponder porque, às vezes, a nossa prática é um bocadinho esmagadora e tento sempre não me acomodar, uma ou duas vezes por ano costumo ir fazer uma apresentação, também já estive ligada a uma corrida pela saúde mental, uma vez participei num trabalho para uma televisão no combate contra o estigma na doença mental, um trabalho realizado numa associação, liguei-me ao movimento associativo.

Também é uma forma de influenciar, quando vim para a área da saúde mental, em 1998/ 1999 liguei-me a um movimento no serviço que tinha que ver com o movimento associativo, porque estávamos com dificuldades de respostas, logo inicialmente começámos a trabalhar neste paradigma da saúde mental comunitária e com estas estruturas de que falei, mas tínhamos a noção que havia algumas respostas mais específicas no âmbito da reabilitação psicossocial que não existiam e, portanto, também se traduziu numa forma de influência, havia quatro ou cinco pessoas interessadas por essa área e, portanto, liguei-me logo a esse grupo. Esta instituição de que estou a falar é independente, mas foi criada num serviço, estamos sempre a descuidar esta questão, a verdade é que logo no segundo ano, quando cheguei ao serviço, liguei-me a um projeto que tinha que ver com o movimento associativo e eu vim da habitação e urbanismo, trabalhei muito com associações de moradores, comissões e isso estava muito mim e liguei-me, sou sócia fundadora de uma IPSS e ainda colaboro com eles, tem duas respostas sociais e foi criada, na altura, também para colmatar, houve alguma influência, tivemos que tratar toda a questão da prática, influenciar de alguma forma o Ministério da Saúde e da Segurança Social, porque obedece a um conjunto de despacho específico de respostas psicossociais para a saúde mental, ter o *apport* dos dois ministérios sendo a tutela da Segurança Social e estive em reuniões de trabalho. Esse projeto foi uma necessidade que surgiu dentro do meu local de trabalho, estas respostas da área psicossocial e, portanto, foi um trabalho que tinha que ver com a minha intervenção como assistente social no serviço, mas depois que se extrapolou, que consumiu muitas horas da minha vida pessoal, mas sim, conseguimos uma resposta que tem ajudado muitas famílias e utentes, tem um fórum socio-ocupacional e uma unidade de vida protegida, portanto tem sido um projeto do qual ainda não me consegui desligar. No início foi o Serviço Social, sem dúvida, o impulsionador deste projeto dentro do serviço e da criação desta IPSS como resposta específica.

**12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Questão respondida anteriormente.

**13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Eu considero que não é uma condição única, mas penso que é importante até porque nós o que vemos são que as outras profissões estão todas organizadas.

É discutível se uma ordem pode facilitar ou não, claro que as ordens às vezes também têm algumas questões que dependem da pessoa que está à frente, mas essa é uma questão secundária. Para mim, a ordem é muito importante para essa questão e, portanto, para haver uma prática científica e acadêmica comum, mesmo quando nos cruzamos com estagiários (claro que, as características pessoais têm muita influência), o importante é a formação acadêmica e nós vemos que há diferenças.

A regulação da prática e este compromisso são muito importantes e também para nos defendermos de outras profissões, não falo nisto só nesta atitude defensiva, porque se tens o objeto da tua prática, não é depois por haver uma ordem que isso fica esclarecido no teu local de trabalho, mas é importante porque há energias que hoje em dia temos que despende para um trabalho que, se tivéssemos uma atividade regular e uma ordem não teríamos que despende, não é justo, porque mesmo esta questão, eu que trabalho com outras profissões, é claro isso. Não têm que ser só com as questões pessoais e o trabalho a ditar e gasta-se demasiada energia que, se tivéssemos uma ordem era diferente, não nos descuidamos mas há energia a ser gasta pela profissão que não tinha que ser, que tinha que estar regulamentada. Portanto, para além deste trabalho árduo, temos que aceitar um convívio com outras profissões que são confluentes, há competências específicas para o Serviço Social mas há também competências transversais a outras profissões – o trabalho com as famílias, até a mediação institucional.

### **13.1. Mas sente que o Serviço Social está a ser “invadido” por outras profissões?**

Considero que sim, aquilo que nos fica é o mais difícil e o mais árduo.

No meu local de trabalho, eu não sinto isso, mas é um esforço grande, eu despendo muita energia e não teria que despende, porque quando há uma contratação de um profissional há um esforço maior. Claro que na minha equipa sou só eu, há muito trabalho nessa área, mas a situação não tem que estar assim e a regulação da profissão e a ordem têm um papel muito importante, estamos a ser muito empurrados para o difícil, para as impossibilidades e áreas que, “tradicionalmente” eram colocadas ao Serviço Social, mesmo não havendo ordem, mas não havia tantas profissões, a oferta é muita e a profissão não está regulada e outras profissões invadem.

## **Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

### **14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

Por exemplo na área da saúde mental, os constrangimentos podem ser pessoais – se há um grupo de trabalho num setor, um grupo de profissionais em que essa questão é secundária, que não lhes interessa, é muito fácil depois, há alguns constrangimentos dentro da instituição, se é fechada, também depende do tipo de instituição onde trabalhas, se não há uma horizontalidade, depende de múltiplos fatores, as características profissionais, das chefias dentro daquela instituição e, depois, as características do perfil de poder institucional. Também depende do ministério e das orientações que são criadas, depende muito do que flui.

Na saúde mental, o Serviço Social sempre participou como consultor, até nas medidas de política, na lei da saúde mental, então nos anos 90, o Serviço Social esteve muito ativo na área da saúde mental e continua a estar, está menos porque agora há outras profissões e não só por isso. Porque depois, do ponto de vista político, na década de 90 houve um terreno muito fértil para estas questões, pela alternância política e pelos partidos que estiveram mais tempo e pelas pessoas que estavam, os ministros da saúde, também por outras circunstâncias socioeconómicas do país, do crescimento, dos fundos comunitários, mas também tem muito que ver com as pessoas que são nomeadas nessa área, a nível do Plano Nacional de Saúde Mental estavam pessoas que sempre contaram muito com o Serviço Social nestas questões, foi também com o surgimento da psiquiatria comunitária em que estas questões do social eram muito caras, mas agora, pelos vistos, está a haver um retrocesso. A psiquiatria comunitária, este paradigma que, não sei por que

motivos, por dinheiro não é, este modelo comunitário para além de trazer mais-valias para os utentes, não é mais caro. Às vezes, em Portugal, há muito isto, estes avanços e retrocessos e, muitas vezes, sem sentido nenhum, é um país pequeno e nas áreas específicas são *lobbies* de sete ou oito pessoas.

**15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

A nossa dificuldade de nos fazermos ouvir ou a dificuldade em nos ouvirem, eu penso que são as duas situações, temos muito esta leitura das pessoas, do conhecimento das necessidades do indivíduo e estamos na proximidade. Levar muito a voz das pessoas e estas necessidades, temos essa leitura privilegiada do terreno, das aspirações e das necessidades das pessoas, dos pontos fortes e fracos, dos diagnósticos das situações, dos contextos individuais ou locais e conduzir essa informação para o âmbito da prevenção. De alguma forma, ou por termos dificuldade em nos fazermos ouvir e nos ouvirem, muitas vezes, condiciona-nos, coloca-se aqui como que um tampão.

**16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Não desarmar, estarmos vigilantes, acreditarmos e sermos otimistas, avaliando sempre bem as situações. Há sempre forma, quem trabalha com pessoas tem sempre tantas surpresas positivas. Já me surpreendi mais na minha profissão, do que me desiludi e ainda me consigo surpreender.



## Anexo M:

### **Entrevista Semiestruturada 11**

Data: 09-08-2016

Nome entrevistado: "Tatiana"

Género: Feminino

Formação: Básica

Período de formação: 1980-2004

Área de intervenção: Poder local

Posição no emprego: Diretora/ coordenadora

Participação política: Sem influência/ participação e interesse

### Consciência e presença da influência do Serviço Social sobre a política social

#### **1. No seu ponto de vista no que se traduz a missão do Serviço Social?**

Eu vejo a missão do Serviço Social e o papel dos assistentes sociais como agentes, técnicos com formação especializada que podem contribuir para introduzir ou provocar a mudança em termos de trabalho em diversas áreas, mas sobretudo visando contribuir para a promoção da qualidade de vida das pessoas em vários domínios, do ponto de vista do desenvolvimento.

Portanto, eu sinto que nós somos, de facto, um grupo de profissionais que tem esta missão, garantindo aqui os direitos humanos que é a base e um pressuposto relativamente à intervenção dos assistentes sociais, desta área do Serviço Social mas, de facto, são técnicos com esta formação que podem e devem, com o seu conhecimento, colaborar na produção de conhecimento, que é uma questão que, por vezes, fica para segundo plano, são estes técnicos que têm este domínio de contribuir para a mudança em várias áreas, vejo como este papel que podem desempenhar, sobretudo quer junto das pessoas com quem trabalham diretamente, mas também são protagonistas de mudança junto dos responsáveis, porque são duas vertentes que não estão dissociadas, mas são dois caminhos de intervir junto das pessoas e também digamos, aqui, alguma intervenção de outro cariz mas, obviamente, junto dos dirigentes ou responsáveis pelas políticas sociais. Um papel com mais ou menos sucesso, mas considero que somos um grupo profissional com esta condição.

#### **2. Na sua intervenção profissional, em que medida e de que forma estão presentes os princípios de justiça social e de mudança social consagrados no código de ética do Serviço Social?**

Para já, decorre da prática profissional, depois estão presentes nas formas e nas abordagens que são feitas em termos de intervenção, na qualidade que devemos colocar ao nível do nosso trabalho e da técnica, porque há aqui uma questão que os assistentes sociais devem prevenir pelo espaço de conhecimento do seu trabalho que é colocarem naquilo que fazem um nível de qualidade profissional responsável, de princípios que devem de estar assegurados. Portanto, o nosso quotidiano deve ter estes princípios da responsabilidade, do rigor técnico, de produzir conhecimento, de ganharmos, do ponto de vista das instituições, o lugar, pode ser privilegiado e seria desejável que o fosse, no sentido de sermos ouvidos, termos voz relativamente às áreas em que nós intervimos e isso, no fundo, deve fazer parte do nosso quotidiano.

Termos sempre presente que, de facto, há um conjunto de princípios que nós devemos assegurar e é fundamental o nosso comportamento relativamente ao grupo de profissionais em determinado tipo de instituição, numa postura e numa atitude rigorosa, a técnica e de respeito pelos princípios que regem aquilo que deve ser a intervenção social. Às vezes costumo dizer que, nas pequenas posturas, nós indicamos ou damos informação sobre a nossa postura relativamente à intervenção que desenvolvemos, a forma como preparamos uma reunião é fundamental, este quotidiano

também passa por aí, a forma como nós redigimos uma informação/ um parecer, penso que nós deveremos ser exigentes do ponto de vista do rigor técnico, porque também só aí é que vamos conquistando e vamos, também, ganhando credibilidade para fazermos propostas de medida.

Eu, às vezes, penso muito na nossa prática aqui no município que, se não fosse alguma persistência, é preciso ser-se persistente e ter-se convicções sobre aquilo que fazemos e, sobretudo, em termos daquilo que é a nossa chegada à decisão e ao poder, sabermos também esperar pela oportunidade, devemos sempre estar atentos a oportunidades, ter um papel nas oportunidades que é fundamental e faz parte do nosso dia-a-dia, do nosso percurso profissional, portanto o Serviço Social tem de estar atento às oportunidades, ganhar espaço e eu penso que nós aqui, até pela experiência que eu tenho, que foram de facto conquistas que nós fomos tendo.

Há uma representação do Serviço Social e dos assistentes sociais em contextos mais alargados, nomeadamente nos municípios e, às vezes, pensando o que é que aquele grupo de profissionais está a fazer ou há uma representação que não corresponde, muitas vezes, aquilo que é ou que deve ser verdadeiramente o nosso papel e junto de outros técnicos, com esta diversidade e, sobretudo quando trabalhamos também em contextos tão alargados, em que nós trabalhamos hoje, aqui desde sociólogos, arquitetos, historiadores, portanto nós fomos conquistando um lugar por estarmos atentos às oportunidades, atentos a produzir algum conhecimento, a dizer que o nosso papel para aquele contexto e para uma certa visão de globalidade da integração e depois começamos a ser chamados, o que não acontecia e hoje, também muito por via das questões que se falam da integração, das parcerias, digamos que deu uma nova condição dos assistentes sociais e do Serviço Social também estar presente nas questões de desenvolvimento do concelho, neste caso, estou a falar concretamente de um território onde nós trabalhamos e onde fomos ganhando esse espaço que foi importante.

Temos de ter sempre na nossa prática, porque isto não é fácil e eu agora estou a falar como dirigente, como é que é possível compatibilizar aquilo que são as orientações da administração, muitas vezes, até não concordamos ou até consideramos que deveria ser de outra forma, e depois com um corpo técnico muito reduzido, eu sempre tive poucas pessoas, aliás uma das conquistas foi termos mais gente, durante muitos anos eu tive duas técnicas de Serviço Social, depois com a questão da rede social entrou mais uma e só recentemente é que entraram mais quatro pessoas. Eu entrei como dirigente em 1994, a equipa era muito reduzida e isso também traduzia aquilo que era a visão do próprio município relativamente a esta área da ação social, de facto, não foi dotada de recursos para o desenvolvimento de uma atividade mais alargada. Nós tivemos aqui algumas experiências que foram significativas que são hoje referência para nós, agora mais longínquas porque, de facto, as coisas também foram evoluindo, penso que a própria rede social veio dar, de alguma forma, o seu contributo, porque na instituição isto também não é tão novo, do ponto de vista da filosofia e dos princípios da rede social. Nós tivemos uma experiência anterior que é ainda, a nível nacional, como uma referência de trabalho articulado, hoje mais distante, mas tem vindo a ser recuperado essa experiência dos anos 80 por via da própria rede social e daquilo que ela implica em termos de trabalho integrado, de uma plataforma de negociação, de definição de prioridades, para nós, isto não foi tão novo quanto isso, tivemos esse privilégio, é uma experiência antiga que tinha, de facto, estes princípios. O que parece ser também importante é este nosso contributo no quadro de outras áreas de intervenção do município, acabamos sempre por ser chamados, por estar presentes na educação, por exemplo, hoje menos expressivo mas em áreas de estudos que estão a ser feitos relativamente a zonas do território, portanto nós participamos sempre com o conhecimento que nós temos e isso é bom porque, às vezes, sistematizando o conhecimento também não é fácil, não é porque seja difícil, não há é condição para isso porque estamos sobrecarregados com outro tipo de intervenção que não nos permite retirar o tempo suficiente para produzirmos este conhecimento, estes diagnósticos, por isso é que eu defendo que deveríamos ter um observatório sobre as questões do desenvolvimento local e aqui entra tudo desde as áreas do urbanismo, das requalificações porque, de facto, tudo isto tem que ver com o desenvolvimento da intervenção social, com o Serviço Social do ponto de vista, depois, das suas especificidades, temos de ter uma visão muito abrangente e, sobretudo, eu falo desta forma, porque a experiência que nós temos aqui é a do município que tem a gestão do território,

tem responsabilidades que vêm por via daquilo que são as competências atribuídas aos municípios, tem competências que nós fomos tendo intervenção por via de natureza legislativa e local da nossa participação na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), no Núcleo Local de Inserção (NLI) da medida de Rendimento Social de Inserção (RSI), na Rede Social, no fundo são domínios que, por via da legislação, as instituições foram chamadas a estar presentes. Depois, digamos que a intervenção dos municípios, neste caso, a legislação que suporta é vaga, deixa um pouco ao critério das administrações dos municípios ao clarificar essa sua intervenção e, portanto, nós fomos sempre tendo aqui uma matriz que passava muito pela participação, ou seja, nós nunca tivemos uma intervenção direta com as comunidades, nós tivemos sempre uma participação em contextos de parceria, o grupo concelhio para a deficiência, o grupo concelhio que era dinamizado por nós, o grupo concelhio para a área dos idosos, a participação na CPCJ e já por via legal, a participação no NLI, na Rede Social, participámos nalguma intervenção comunitária mais distante, a instituição teve sempre uma matriz de estarmos em contextos de parcerias formais ou informais, mas digamos que a nossa atividade e a nossa ação foi muito situada nesses contextos e também no apoio às instituições, na criação de novas respostas.

Nós nunca tivemos uma intervenção e aqui o nosso quadro e a nossa experiência, é que nós nunca tivemos numa intervenção direta com as pessoas, o Serviço Social na instituição também tem espaço de trabalho, nomeadamente na área da divisão social, dos trabalhadores, uma dimensão interna e depois também temos tido uma intervenção por via do Serviço Social, mas com características de uma intervenção não tão direta na área da habitação e depois tínhamos a ação social. Portanto, nós enquanto ação social nunca tivemos uma intervenção direta com as pessoas, era sempre por via da participação nesses contextos e estruturas de parceria e depois, num papel mais direto de trabalho com as instituições de apoio, quer ao nível do investimento, apoios financeiros para o desenvolvimento de ações, houve sempre o entendimento da instituição que, em termos locais, para intervir em matéria de ação social era da responsabilidade ou da Segurança Social ou das instituições, este foi um pensamento que a instituição teve e nós desenvolvemos sempre a nossa intervenção muito no quadro da participação das estruturas com apoios, conhecimento, participação de negociação de atividades que eram desenvolvidas, só mais recentemente é que nós tivemos aqui um programa que está em curso há um ano que foi o Plano de Emergência Social e que, mesmo assim, nós defendemos sempre que não iríamos trabalhar diretamente com as pessoas. Esta foi uma medida que a instituição implementou de apoio financeiro a famílias em situação de vulnerabilidade social e tem um regulamento próprio, mas foi também sempre o nosso pensamento e a nossa sugestão que não fosse a instituição a fazer este apoio direto às pessoas, porque há organizações que trabalham com estas pessoas, há muito implementado e a instituição não queria aqui ter um papel de não integração naquilo que já é o que se faz, no fundo sermos aqui um fator de complemento como suporte, se já existem gestores que estão a acompanhar as situações, a instituição não tem de fazer esse papel e duplicar e, do ponto de vista dos utentes, não têm que passar por estes circuitos, a instituição só fornece apoio financeiro às instituições, temos grupos de trabalho que servem para a avaliação e monitorização, mas são os gestores de caso que continuam a fazer esse trabalho, a instituição não quis aqui assumir e abrir uma porta de atendimento para que viessem e fazermos, novamente, o diagnóstico das situações, já está a ser feito, as pessoas não têm que estar sujeitas a este tipo de abordagem.

### **3. Qual o papel que atribuí ao Serviço Social na influência sobre as políticas sociais (criação, melhoria e avaliação)?**

Eu considero que há um contributo, assim como o de outros técnicos de outras áreas. O Serviço Social tem papel, é uma voz porque, de facto, tem o domínio do conhecimento e as metodologias de trabalho, eu penso até que nós somos bastante privilegiados do nosso contributo na implementação de medidas de política social. Não somos os únicos, considero que também outras áreas têm o seu papel, mas nós somos fundamentais, a não ser que algo estivesse tão alterado que não nos permitisse ter algum papel.

Temos um papel fundamental, porque nós também através do planeamento e das questões da monitorização, hoje vamos tendo a prática da criação destes instrumentos de avaliação, eu lembro-me que nós aqui na instituição talvez tivéssemos sido um grupo que começou a falar destas questões do planeamento, definir estratégias, prioridades, metas, coisas que se calhar outros técnicos não tinham tão presente e, portanto, eu considero que somos um grupo que tem essa condição da avaliação, da monitorização, temos essa prática, experiência e conhecimento, não digo depois que ele possa ser implementado a todos os níveis, mas nós temos, o Serviço Social pode dar esse contributo, não tenho dúvidas quanto a isso.

#### **4. Que fatores influenciam a implicação do Serviço Social nas políticas sociais?**

O domínio do conhecimento, da interpretação que se pode ter sobre essa realidade ou objeto de intervenção, portanto, eu considero que o Serviço Social tem esta mais-valia, claramente.

#### **5. Considera-se um profissional empenhado em influenciar políticas sociais? Porquê?**

Tentei, não quer dizer que sempre com sucesso, tentei e não fui eu sozinha, foi com a equipa também. Tenho de reconhecer que considero que até, na altura, por sermos tão poucas se criou uma condição, às vezes, de grande discórdia, mas sempre tentámos. Aliás, só neste último documento é que eu não participei, sempre que havia eleições (de quatro em quatro anos), neste caso os municípios, nós apresentávamos sempre uma proposta de trabalho para esses quatro anos de alterações, de novos projetos, apresentámos sempre, nem sempre fomos ouvidas, porque durante largos anos a instituição tinha uma ideia muito clara do que queria e ficava por aí mas, de alguma forma, o facto também de termos tido um certo reconhecimento interno como profissionais responsáveis, que sabíamos representar, no fundo, tínhamos aqui uma relação institucional com o exterior importante, foi sempre valorizado. Nós apresentávamos sempre um documento, porque nós tivemos uma condição na instituição em que só há dois anos é que tivemos um novo presidente, porque nós tivemos uma presidente que esteve cá durante muitos anos e, sobretudo, compreendeu o horizonte, nomeadamente no tempo em que eu estive como dirigente. Eu estive com essa presidente como anterior vereadora, ela depois é eleita presidente e durante todo o meu percurso enquanto dirigente, eu estive com ela, digamos que, se fixou também ali uma ideia sobre estas questões e era uma pessoa de convicções, concorde ou não se concorde e só muito recentemente, nas eleições de 2013, é que tivemos uma nova administração, neste caso, mais em termos de um novo presidente, houve aqui um ajustamento para tentarmos perceber, enquanto equipa, que caminho, quais são as orientações e a equipa foi marcando sempre os seus pressupostos de intervenção, quais são os projetos em curso, o que deveria avançar, ou seja, esta foi sempre a tentativa, por isso é que eu digo que é preciso persistência e também não perder oportunidades.

Muitas vezes, somos ouvidos ou não, mas nunca devemos desistir, também porque se instala um certo cansaço e eu confesso que penso que, por vezes, não vale a pena, não nos vão dar ouvidos, às vezes, também desistimos, eu por exemplo não tinha só esta área, eu como dirigente tinha esta área e a ação cultural, eu tinha a atividade artística com os grupos de teatro ou com o movimento associativo, eu tinha estas duas áreas. Ou seja, quando nós ficamos e temos várias responsabilidades, às vezes também é difícil esta gestão, penso que a equipa, duas assistentes sociais e depois três, se caracterizava com o modelo de intervenção nunca desistindo, com um conjunto de princípios, com um conjunto de pressupostos para o seu trabalho e, de facto, isso foi criando um corpo e um pensamento sobre estas questões em termos da nossa intervenção. Nem sempre fomos bem-sucedidas, obviamente, mas nunca também se desistiu de dar o nosso ponto de vista relativamente aquilo para que eramos chamadas ou não e perguntávamos sempre quando havia eleições até para marcar um novo mandato, da nossa parte, com algumas propostas e fazíamos sempre um documento, este último elaborado pelas duas colegas que, a nosso favor, a partir daí, eu também aqui como responsável, tive um outro papel, sendo feito um documento e eu levá-lo ao patamar em que as propostas sejam ouvidas, quando passou para diretora ainda fizemos outro documento e aí houve a mais-valia de juntar todos os técnicos com a mesma área ou os serviços de

intervenção social naquela matéria e não só, outros técnicos de outras áreas, para definir a intervenção no município, na saúde e na ação social contributos para novas abordagens, o documento até ganhou num momento em que esteve o presidente e outros vereadores e ouviram o que nós tínhamos para dizer, nós sabemos que estas coisas não são imediatas, a própria administração chegou e tem o seu tempo para conhecer o próprio funcionamento desta organização, que é grande.

Nunca devemos desistir, devemos sempre levar um pouco da nossa voz, não é no sentido reivindicativo mas de melhorar, porque temos essa responsabilidade enquanto profissionais e técnicos e quando nos pedem pareceres sobre determinado assunto, esses pareceres devem ser elaborados sempre num registo de máxima abrangência e integração, qualidade, rigor, isso é que nos vai sempre norteando, porque se não levarmos isto a sério, também somos absorvidos e damos pouco conta daquilo que foi a nossa formação, evidentemente que não é fácil e, por vezes, apetece-nos desistir, mas isto é no quotidiano, isto é sempre na forma e no quotidiano, pode ter momentos mais globalizantes em que nós dizemos que consideramos tal ou que vamos produzir um documento geral sobre aquilo mas é, de facto, no nosso quotidiano que nós também podemos marcar a diferença e a génese do Serviço Social está na nossa participação no dia-a-dia, no pequeno gesto, na pequena atitude. Sobretudo, relativamente a esta condição que nós temos de ter, o conhecimento sobre as questões e os problemas sociais do concelho, nós como organização temos este privilégio e condição, se vierem falar sobre o contexto social do concelho têm que nos perguntar a nós, porque nós sabemos e é essa conquista de estarmos dotados de conhecimento que também nos dá esta condição de estarmos nos sítios onde se fala de desenvolvimento, nas várias situações nós temos sempre algo a dizer e temos que reivindicar este espaço para nós. Penso que hoje já fizemos esse caminho e agora quando têm projetos já chamam a ação social e os colegas, mesmo dirigentes de outros serviços, já me dizem que nós temos de dar o nosso contributo e isso nós fomos conquistando e é importante, o facto da própria rede social que acaba por ter aqui um domínio do conhecimento mesmo ao nível dos diagnósticos, dos planos de desenvolvimento social, hoje já têm que fazer aqui uma entrada nestas vias quando querem falar de planos de desenvolvimento a vários níveis porque repare, a partir do momento em que outros setores fazem candidaturas, nomeadamente ao “Portugal 2020” para determinadas áreas, hoje a tipologia de projetos que são apoiadas e têm um plano de desenvolvimento social, já nos têm perguntado, esta é uma das mais-valias dos próprios contextos locais de ação social têm, também deram uma ajuda no sentido de situar a intervenção do Serviço Social.

Penso, de facto, que nós temos um papel e devemos tê-lo e demonstrando-o pela prática, porque não interessa produzir só documentos que são importantes, mas é essa questão do quotidiano, do dia-a-dia, da forma como nós fazemos as abordagens, não podemos ter complexos nem achar que somos detentores de todo o conhecimento, somos detentores de um conhecimento de uma forma de atuação específica que tem um lugar e deve ter, outros não o fazem e influenciar as políticas sociais a partir daí, mas também não podemos estar a influenciar fora, temos de influenciar dentro, esta questão das oportunidades e de estarmos nas coisas, só aí é que podemos influenciar e temos tido essa preocupação. O sucesso tem que ver com aquilo que as administrações defendem como prioritário, se calhar neste aspeto ainda não deram a prioridade que nós consideramos que deveria ser dada, mas também não foi por nossa demissão de irmos dizendo que era importante, tenho esta convicção.

**6. Que características e valores pessoais do assistente social destaca como importantes na adoção de uma orientação para valorar a influência sobre as políticas sociais? Considera que essas características estão presentes no seu caso pessoal?**

Questão respondida anteriormente.

7. **No seu quotidiano profissional, de que forma procura influenciar as políticas sociais? Que indivíduos e estruturas (comunitárias, organizações políticas, instâncias jurídicas) são envolvidas?**

Questão respondida anteriormente.

8. **Durante a sua formação académica obteve conhecimento teórico e empírico sobre as políticas sociais? Se sim, como relaciona as aprendizagens desenvolvidas com a prática profissional?**

Fizemos essas abordagens, também já está um bocadinho longe, repare que eu acabei a minha formação em 1981. Eu fui para esta área porque, de facto, eu tinha tido uma experiência em termos de participação cívica, considerando que esta área de formação é que se adequava do ponto de vista do seu aprofundamento. Certamente que falámos sobre outras políticas, mas isso também tem que ver com a necessidade de qualquer profissional estar atualizado, mas foi muito importante e marcante na minha formação. Agora, se me perguntasse, tinha que estar a fazer um esforço de memória.

Marca o meu percurso, porque repare, eu fui para o Instituto Superior de Serviço Social em 1970. Eu considero que a partir do momento em que nós temos uma formação, tem de se continuar a exploração e aquisição de conhecimentos, nós não sabemos tudo.

#### **Operacionalização da intervenção do Serviço Social junto das políticas sociais**

9. **De acordo com o seu âmbito de intervenção, que nível de políticas sociais procura influenciar? De que forma concretiza essa influência?**

Questão respondida anteriormente.

10. **No seu contexto de trabalho, detém autonomia para poder influenciar a formulação/ reformulação de políticas sociais ou o mandato institucional do Serviço Social aponta, sobretudo, para a aplicação/ administração das medidas de política social?**

Questão respondida anteriormente.

11. **Na instituição onde exerce funções, que métodos e estratégias procura utilizar para influenciar as políticas sociais?**

Os métodos é naquilo que nós damos, eu considero que já traduzi um pouco esta ideia, no nosso dia-a-dia é isto, é na forma como nós nos posicionamos relativamente às questões que nos são colocadas, todos os dias nos chega imensa informação para dizermos o que pensamos, para despachar para aqui e para ali e quer dizer, muitas vezes, o que aparece aqui nesta experiência desta organização é quando aparece um problema para resolver que não seja perceptível para o urbanismo, que é para a limpeza urbana, vem para aqui e, portanto, pensa-se que ali há gente que é capaz de resolver isto. Até nestas pequenas coisas, nós vamos marcando e influenciando, quando há algo que aparece e eu também digo que esta área, se calhar e até porque tenho a ação sociocultural, isto sempre foi o sítio onde caiu tudo, onde havia qualquer pedido e, repare, nós temos aqui a pressão que o exterior exerce que, depois, tem de ser resolvida do ponto de vista interno e, no fundo, eu penso que nós influenciámos tentando dar o nosso contributo, no sentido de arrumar a nossa intervenção. É importante criarmos aqui os limites, nós estamos aqui e não estamos para tudo, quem resolve isso também não sabemos, mas não temos que integrar tudo de forma ligeira e, isso foi sempre uma dificuldade grande aqui, às vezes, até era interessante, nem queira saber o que aparecia por aí. O mundo vem para a instituição do ponto de vista dos munícipes e, portanto, é preciso que sempre tudo o que vem, quer de *e-mails* ou de expediente, “à sua consideração”, pois, há minha consideração.

É sempre necessário situarmo-nos e fazer este exercício que é ouvir, participar e irmo-nos situando sempre nas pequenas coisas, o nosso papel, a nossa intervenção, até onde é que podemos ir e clarificando, se não pensam que nós somos aqui o caldeirão e que fazemos um bocadinho de tudo, até no devolver e dizer “nós aqui é isto ou não concordamos por isto” é influenciar, também, é situar e re-situar. Portanto, quem está nestes papéis e tem esta amplitude do ponto de vista do seu trabalho sujeita-se mais, agora também há muita coisa que vem para a área de ação social, algo que nós resistimos sempre muito era “tratar do assunto” de forma pontual, arranjávamos sempre uma estratégia, nós temos de esclarecer as pessoas, não só o exterior mas do ponto de vista interno também, porque há uma falta de conhecimento, há uma representação, “ai, os pobrezinhos é ali para aquela secção”, os colegas a brincar, muitas vezes, diziam-me “olha tu que és dos pobres”, o quotidiano também é muito isto, não só os momentos em que apresentamos documentos mais estruturados e podemos influenciar face às oportunidades.

### **11.1. Porque é que considera que ainda há muito esta representação do Serviço Social como a profissão que trata os assuntos dos “pobrezinhos”?**

Hoje, não sei se as novas gerações têm essa ideia. Olhe, eu lembro-me de uma coisa que o meu pai me dizia que eu achava muita graça: o meu pai trabalhava numa empresa que tinha uma área de Serviço Social associada e o meu pai dizia, associando também à pessoa que lá estava que era assistente social e depois como eu fiz esta formação, porque até nós próprios temos dificuldade de dizer para quem não sabe o que nós somos, “a minha filha trabalha num socorro social”, porque era o que eles chamavam lá à pessoa que estava na empresa, estamos a falar de um tempo muito recuado, por outro lado e falando de uma forma mais simplista, não falando já ao histórico, mas se calhar porque nós somos os técnicos que, geralmente, tem intervenção junto das pessoas mais vulneráveis e vão à assistente social para pedir apoio, por exemplo as pessoas que estão a receber o RSI dizem “a minha Dra.”, no fundo que é a técnica gestora, as pessoas associam muito, isto numa abordagem mais simples do comum. Eu parece-me que tem muito que ver com isto, a assistente social é que trata da pessoa que está com mais problemas e dificuldades, do ponto de vista da representação das pessoas, é muito as assistentes sociais do “socorro social”, que era possivelmente a forma como viam aquele serviço da empresa.

A nossa influência é no dia-a-dia, em momentos-chave, em oportunidades e, sobretudo, não é pensarmos no momento, é construirmos um pensamento e uma ideia técnica sobre as situações, não é muito fácil, às vezes até para alguns dirigentes perceberem que nós devemos ir para além do caso. Nós tivemos muito esta experiência com a nova administração, porque a ideia é nós fazermos coisas para os pobres, se nós nos tivéssemos distraído, esta última experiência foi de grande discussão, relativamente a este plano de emergência social, se nós nos tivéssemos distraído, tínhamos aberto um *guichet* de atendimento, em que os municípios em situação de dificuldade extrema iriam lá pedir apoio, a instituição acabaria por fazer aqui um papel, do nosso ponto de vista porque depois também apresentámos, acerca dos atendimentos, um documento com propostas e ideias. Se não tivéssemos feito isso, estaríamos a fazer algo que nós sempre rejeitámos enquanto técnicos, enquanto até política, porque não faz sentido, de facto a instituição se vai canalizar verbas tem de estar próxima e acompanhar, tem de criar mecanismos de monitorização, no fundo está a utilizar recursos públicos para esse efeito, tem de prestar contas sobre isso até porque a administração tem de prestar contas em sede dos órgãos instituídos para o efeito, mas se nos tivéssemos distraído, nós estávamos a fazer o mesmo papel que as colegas que têm as responsabilidades em ação social e RSI nas instituições, a organização criava um serviço paralelo e concorrente. Nós temos de ter sempre este papel complementar junto das outras instituições e contribuir com aquilo que é a sua condição, não fazer o que os outros já fazem. Se nós, efetivamente, não tivéssemos feito esta pressão para representarmos um projeto, devidamente justificado e fundamentado, hoje certamente a instituição teria lá um gabinete de atendimento para atender pessoas que iam lá pedir e nós voltaríamos a pedir os documentos, no fundo, sujeitar as pessoas, devendo-se ter em conta os princípios deontológicos, as pessoas não têm de andar a contar a sua vida a todos os

técnicos, nós sempre nos debatemos com estas questões. Quer dizer, não era por termos ali o atendimento, era porque, para nós, não nos fazia sentido criarmos uma situação que já existia, as pessoas já tinham no seu contexto atendimento, não fazia sentido e são, de facto, as instituições que conhecem aquelas famílias, só por darmos uma verba não fazia sentido, é uma questão de respeitar aqui as pessoas, podendo criar aqui algo perigoso, constrangedor, à parte daquilo que são os critérios adotados pelas instituições, tudo isto foi um processo interessante porque, no fundo, foi muito partilhado e negociado com as instituições, o regulamento foi feito com as instituições, os critérios de elegibilidade das pessoas, tudo foi feito com as pessoas, não foi um processo fácil, mas influenciámos.

**12. Mantém militância política enquanto cidadã(o)? A sua participação em instituições políticas da comunidade influencia o seu papel profissional?**

Não, não mantenho militância política enquanto cidadã, mas sempre fiz parte de associações e hoje ainda faço parte de uma associação local como presidente da assembleia geral, é essa a minha participação cívica neste momento. É uma IPSS, é uma lavandaria do idoso, constituída por um grupo muito pequeno, prestamos serviço de tratamento de roupa a pessoas em situação de dificuldade e estou lá porque a instituição onde trabalho era parceira da organização para a aquisição do estatuto de IPSS, eu e uma colega já acompanhávamos, a partir do momento em que a minha instituição saiu, os outros dirigentes queriam que nós entrássemos, era tão pouca gente e tanta dificuldade que acabámos por entrar, mas é evidente que a partir do momento em que entramos deixámos de ter, até por questões de compatibilidade, porque é uma organização que também recebe apoios financeiros da instituição onde trabalho, a partir desse momento deixámos de ter qualquer acompanhamento e ligação.

**13. De que forma o estatuto jurisdicional e organizacional do Serviço Social influencia o seu papel nas políticas sociais?**

Está-me a falar, por exemplo, de uma ordem? Se calhar a nossa defesa e a defesa de alguns princípios está a descoberto e o facto de haver uma ordem, ela estaria certamente num patamar em que esta nossa influência poderia ser muito maior. Porque, repare, há a associação que cumpre uma função, mas a ordem tem outro nível/ patamar e aí considero, do ponto de vista também das exigências que são feitas aos assistentes sociais que, muitas vezes, são incompatíveis com os princípios deontológicos, isso é uma questão de natureza mais profissional.

Influenciar as políticas? Pois, se tivéssemos uma outra forma de organização. Na avaliação das políticas sociais, às vezes participamos, não participamos tanto é na conceção das políticas, porque as políticas acabam por ser também concebidas em contextos políticos muito restritos e perdemos aí aquela condição, se tivéssemos um outro tipo de estrutura em termos da profissão poderia ser diferente.

Nós executamos políticas, neste caso, até mais as colegas da Segurança Social, mas nós também executamos políticas de inserção, muitas vezes, correspondentes àquelas que são as orientações das políticas centrais, mas também políticas próprias e específicas, uma vez que há aqui níveis de autonomia das instituições relativamente ao poder central. se eu lhe for dizer, por exemplo, o que é que as Câmaras têm em matéria de Serviço Social previsto na legislação é “contribuir para a melhoria da qualidade das pessoas (...)”, é uma definição completamente genérica, para além depois das outras obrigações que tem, como participar na CPCJ porque isso está previsto por Lei, há aqui coisas que estão tipificadas em termos de legislação.

## **Desafios do Serviço Social à participação nas políticas sociais**

### **14. Que constrangimentos aponta à participação do Serviço Social na formulação, avaliação e redefinição de políticas sociais?**

Um dos constrangimentos pode ser ainda alguma falta de informação sobre as mais-valias do Serviço Social, ou seja, não está suficientemente perceptível aquilo que, efetivamente, a profissão pode dar para as políticas sociais, falta de informação de quem faz as políticas sociais e nossa também, nós muitas vezes também não temos consciência daquilo que somos capazes de dar e do papel que podemos ter, a representação que têm de nós e, por outro lado, somos nós que também não fazemos muito por isso, estou a falar em termos globais.

Repare, estas questões da associação, eu fui sócia da associação, depois deixei de pagar as quotas e deixei de ser membro, até aí, até esta nossa consciência de não nos valorizarmos o suficiente, também pode acontecer. Se calhar, porque também o Serviço Social não está instalado em lugares-chave que possam estar próximo desses momentos de construção de políticas sociais, quem são os técnicos que estão lá? Se fizéssemos uma avaliação de quem faz as políticas, quem é que lá está? Se verificássemos as formações, se calhar os técnicos de Serviço Social estão pouco nesses lugares mais próximos do poder, eventualmente poderá ser outro constrangimento, porque fica num patamar mais, não estou a falar em importância, é assim. Os Governos que estão, quem é que chamam para deter um papel nas políticas, não sei se chamam o Serviço Social de uma forma muito consciente, “o Serviço Social tem aqui uma palavra a dizer”, não sei, penso que não.

#### **14.1. Por exemplo, a nossa influência sobre os meios de comunicação social também é muito redutora. Isso também espelha a representação que se tem da profissão de Serviço Social...**

Eu já reparei isto em duas telenovelas, porque o que eu vejo como negativo é a audição que têm e o replicar, o disseminar e o reforçar uma prática depreciativa. Em casa eu até fui um bocadinho gozada e depois já há muito isto “é assistente social”, aparece sempre com aquele ar tradicional, com uma pastinha, eu confesso que fico profundamente envergonhada.

Lembro-me sempre, não só falando do meu pai, uma vez fiz uma intervenção cirúrgica, são aspetos sem importância mas que têm que ver com uma representação e, por isso é que esta questão das políticas, também não nos dão a importância devida, estava naquela fase da anestesia e o médico pergunta-me o que é que eu faço e eu digo que sou assistente social. Eu sou assistente social com muito orgulho e honra, às vezes as pessoas parece que têm vergonha de dizer que são assistentes sociais. Lembro-me de me terem perguntado qual era a minha profissão e eu disse que era assistente social e então disseram-me “é assistente social, então anda aí nas casas das pessoas, faz muitos inquéritos, não é?”. Fixei isto como a representação que têm de nós, fazer os inquéritos porta-a-porta, fazer as visitas, fiquei constrangida, são as tais ideias construídas que demoram muito tempo a desconstruir, algo é a ideia do comum das pessoas tem sobre os assistentes sociais, depois há, de facto, o contexto profissional onde nós nos movemos, ou seja, também esta figuras e estes conceitos têm de ser alterados, o Serviço Social junto de outros profissionais.

Depois, com esta mistura do ser técnico de política social, estas formações todas que existem agora, também introduziu agora aqui alguma confusão e eu tenho sérias dúvidas às formações que são dadas, agora por exemplo nós tivemos aqui uma experiência com o Instituto Piaget. A questão da qualidade do trabalho, ou seja, o que é que nós acrescentamos mais àquilo que são as outras áreas profissionais, tem de ser muito claro.

### **15. Que mais-valias/ oportunidades destaca do envolvimento profissional na idealização de políticas sociais?**

É um olhar sobre a justiça social! Há muitas técnicas, há muitas matrizes, mas considero que nós damos uma visão, é um olhar na perspetiva do princípio de justiça social, dos direitos sociais, da transversalidade.

**16. Quais os desafios urgentes e emergentes que destaca para a intervenção na conceção, avaliação e redefinição de políticas sociais, coadunados com os princípios profissionais?**

Os desafios prendem-se com atualizarmo-nos face aos novos problemas e como é que nós, Serviço Social, lidamos com os nossos problemas. Conhecer e saber qual o contributo, o desafio prende-se com a atenção e a vigília quase que permanente sobre as novas realidades, os novos comportamentos, os novos problemas, os novos mecanismos, esse é um desafio e pensar.

Hoje, com uma sociedade de incertezas, onde se criam desvantagens para tantas pessoas, nós podemos entrar em muitas áreas, agora apostamos numa intervenção nestes domínios, mas amanhã já não é assim, isto requer um esforço porque nunca temos uma avaliação fechada, introduzindo outros fatores, por exemplo. É a exigência, mas também o é para outras profissões, não é uma condição específica do Serviço Social. Hoje, as situações não têm só uma dimensão local e isso, para mim, é a tal vigília que os assistentes sociais têm de fazer, é saber para onde é que estamos a caminhar, é uma constante.



**Anexo N:****Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevistas	Código	Segmento
Entrevista Semiestruturada 1	Missão profissional	O Serviço Social tem uma missão de mudança relacionada diretamente com uma dimensão de poder e de relação.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Capacidade auto-reflexiva que o Serviço Social deverá ter, dos profissionais que devem ir desconstruindo a sua atividade diária, semanal e mensal de forma a perceber que implicações têm na sociedade, propondo novas políticas.
Entrevista Semiestruturada 1	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Reconhecemos na pessoa um potencial de crescimento e de desenvolvimento e satisfazemos as suas necessidades básicas, reconhecendo capacidade de evolução.
Entrevista Semiestruturada 1	Missão profissional	Não consigo conceber uma missão unicamente operativa do Serviço Social, tendo que haver sempre esta perspetiva com o poder.
Entrevista Semiestruturada 1	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Eu estava a limitar-me a não atender e não estar com aquela pessoa, existindo regulamentos e uma orgânica por detrás devidamente fundamentada e estruturada, tendo uma lógica que considera que aquela pessoa não deveria ser atendida por aquele profissional.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Nesta área social o que acontece é que a nossa necessidade de estabilidade faz com que tenhamos uma necessidade de regulamentar e burocratizar o sistema, tornando-o pouco flexível com este tipo de situações e aqui é que a justiça social falha ou tende a falhar.
Entrevista Semiestruturada 1	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Onde é que está aí o papel do Serviço Social e a mudança? Considero que se encontra focado nesta pequena mudança do utente se sentir confortável, eventualmente, quando sair da estrutura onde se encontra, tendo condições para se organizar melhor na sociedade.
Entrevista Semiestruturada 1	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Cumprir o regulamento é estar, não diria, totalmente confortável na nossa secretaria, mas é quase, não nos implica sair da nossa zona de conforto.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	A dinâmica de qualquer proposta de política social visa, precisamente, a capacidade de jogar com estas duas dimensões e olhar para os regulamentos e os procedimentos, para todo um enquadramento jurídico e legal, mas também para a nossa perceção diária/ quotidiana de olhar para a realidade e, essencialmente, olhar para as pessoas que estão à nossa frente, que podem ser famílias ou comunidades, e perceber de que forma é que nós com pequenos passos do nosso "regulamento pessoal" conseguimos provocar a mudança.
Entrevista Semiestruturada 1	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Sentindo também abertura dos meus superiores hierárquicos para partilhar dificuldades quando não se consegue cumprir o regulamento, desconstruindo visões de forma conjunta.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Podemos conceber o Serviço Social como uma profissão que está diretamente ligada ao terreno, que tem o dever e a responsabilidade de rudimentar a política social.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	Trata-se de perceber que condições é que os técnicos têm no terreno para efetivar a medida de política social.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 1	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Medida, reconhece méritos e promove a integração das pessoas, agora é a capacidade da medida em que estão, por um lado, para fazer o acompanhamento correto e adequado da pessoa e/ou do agregado, qual é a capacidade de identificar oportunidades de melhoria dessa medida e fazer chegar esse feedback aos centros de decisão.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Sinto uma grande distância entre os operacionais da medida com os níveis de decisão dessas medidas de política social.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Existe um adiamento de quem decide, estando tão longe da realidade que só procura saber de algo quando é necessário formular os artigos da legislação e não se demonstra disponível para ir atualizando conhecimentos.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	O nosso papel devia ser, não perdendo a relação com as pessoas, que é algo que nos distingue, o de encontrar momentos de partilha, de discussão para se chegar aos focos de decisão, porque se não o nosso trabalho tende a ficar direcionado para dentro, limitado e não damos oportunidade de partilhar reflexões para melhorar a eficácia da política social.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Existe, persiste ou permanece o preconceito do Serviço Social, sinto muitas vezes que existe uma ideia minimamente generalizada que da profissão todos sabem um pouco e que isso condiciona, claramente, uma noção devidamente técnica e fundamentada de que o Serviço Social é imprescindível na área da política social.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	Distanciamento que existe exatamente entre o legislador e quem está no terreno e da dificuldade de quem está no terreno em chegar ao legislador e, diria, da vontade do legislador de chegar ao terreno, esse é um fator mais estrutural relacionado com o contexto sociopolítico.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Há muitos profissionais com quem trabalho que sinto que não dão valor ao conhecimento que têm, dando aqui ênfase aos fatores relacionados e internos à profissão.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Ambiente de trabalho profissional\Importância da participação	O assistente social, da dificuldade que tem na gestão, opta por estar mais perto do utente ou do agregado, melhorando a relação, mas tem dificuldade em fazer uma relação vertical, ou seja, não meramente uma relação horizontal com os utentes e seu agregado mas uma relação vertical com os vários níveis de decisão.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Enquanto cidadão tenho a responsabilidade e o dever de influenciar e de propor e, pelo facto de eu ser assistente social a minha atitude, enquanto cidadão, pode influenciar esta área, ou seja, a partir da minha reflexão e da intervenção na comunidade.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	O investimento que nós temos que dar na relação com o utente é tal que nós perdemos força em investir nas políticas sociais.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Características sociodemográficas e perceções/ valores	Fora do meu horário de trabalho, exerço atividade cívica e aproveito para adquirir maior formação profissional, digamos que é uma forma negligente de compensar.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Características sociodemográficas e perceções/ valores	Falando há pouco do empenho e da dedicação que são fundamentais, fidelidade ao utente é uma palavra que nós, muitas vezes, nos esquecemos e, volto a dizer, a fidelidade não está somente consagrada nos regulamentos e nos artigos, ou temos uma relação fiel com o utente, de verdade, ou então não faz sentido nós estarmos a propor algo acima de nós, quando não há uma relação horizontal.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 1	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Embora o legislador esteja lá em cima, longe, existem algumas formas em que se vai percebendo e existindo, na realidade social de Lisboa, alguma esperança de que as políticas estão a mudar. São casos de decisão partilhada, das redes sociais e das Comissões Sociais de Freguesia e isso são exemplos de tentativas do poder tentar estar mais próximo do utente.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Penso que as instituições sociais devem repensar os seus modelos de organização, os seus modelos de liderança.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	O que se percebe em termos de conteúdos de faculdade é um grande distanciamento entre aquilo que se aprende na faculdade com aquilo que se assiste na realidade, na prática profissional.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para <i>policy practice</i>	Pelos temas abordados houve ali uma grande dificuldade de perceber que a política social se liga diretamente com a realidade do Serviço Social e isso prende-se também pela conotação direta da relação da profissão com o utente e nunca se pensou que essa relação poderia ter outro vértice.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para <i>policy practice</i>	Essa percepção eu tive-a noutras cadeiras durante o curso que não apenas política social, em cadeiras de Serviço Social, de ética e deontologia tive mais essa percepção.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Muitos cidadãos desconhecem a plenitude dos seus direitos e o assistente social também tem essa obrigação, não apenas de salvaguardar mas também de informar, de dar conhecimento de quais são os direitos das pessoas ou, pelo menos, das implicações que têm em não acionar os direitos e isso entra já na política social.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Existem aqui outras medidas, não sei se têm que ver diretamente com política social, eu creio que sim, que é a parte de consciencialização da pessoa, quais são os seus direitos e eventualmente deveres, lembrei-me por causa da medida de RSI.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	O nosso papel enquanto assistentes sociais é salvaguardar o superior interesse da criança mas tentando trabalhar, na medida do possível, a dinâmica familiar e mostrar ao pai, à mãe ou a quem for que aquele direito é fundamental à criança e, muitas vezes, os assistentes sociais não conseguem ter esse trabalho por unicamente preencherem o formulário tal e indo ao Tribunal fazer aquilo e aquilo. Não, tem que haver um trabalho prévio que é contínuo e que não se limite unicamente a um atendimento. É fazê-lo entender que aquele direito é fundamental e se ele não recorrer/ acionar, as consequências que poderá ter são muito negativas que é, neste caso, a desproteção.
Entrevista Semiestruturada 1	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	O regulamento aí é relativamente claro, nós temos que concretizar medidas de política, neste caso o RSI
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	A nossa capacidade técnica de acompanhar no terreno o cumprimento e a adesão da família, do agregado, da pessoa, essa ação é muito difícil e voltamos à primeira pergunta que tu me fizeste: o Serviço Social está disponível para isso?
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	Existe aqui uma relação que é estabelecida, existe uma vinculação entre técnico, utente ou família que nos obriga a fazer esse acompanhamento e perceber quais são as capacidades que o utente está a ter naquele momento, ou não, e qual é a atitude que nós temos que ter para ele continuar essa ação. Agora, dir-me-ás: consegues fazer isso a todos? Não, impossível, não temos capacidade de resposta pelo número elevado de casos.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Parece que o nosso posicionamento enquanto técnicos quando fazemos atendimento deverá ser tal, porque outras instituições da cidade e do país estão a trabalhar desta forma e os dados estatísticos apresentam-nos isto, penso que isto é trabalhar a política social, agora se fazemos isto sempre não porque não temos essa capacidade.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Há pessoas beneficiárias de RSI ou de outra qualquer medida que têm a prestação e nós temos que ter o poder de os ouvir e de os sentir.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Quando fizemos a ação da habitação, uma coisa que nós considerámos que eles nunca iriam dizer era a importância de se constituírem como grupos de condomínio e qual foi a sugestão deles que eu penso que isto é delicioso e paradigmático? Quando falamos em eleição por votos é eleição vertical e o que é que eles sugeriram? Fazer uma eleição horizontal, é pensar um pouco fora da caixa e, muitas vezes, nós limitamos os utentes. Não sei se esta solução poderia ser eficaz ou não, agora para os problemas que eles apresentaram que eram problemas das portas estarem sempre fechadas nos pisos 0, isto era um problema transversal ao piso 0, como no piso 7 havia um problema transversal de infiltrações. Então o que é que eles sugeriram? Conseguir juntar todos os sétimos e rés-do-chão andares e fazer uma eleição horizontal. Naquela comunidade com aquelas pessoas faz mais sentido aquele tipo de organização, há algum problema nisso? Não me parece.
Entrevista Semiestruturada 1	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Militância política vs militância político-partidária	Como cidadão eu sou vogal na assembleia de freguesia, fui candidato independente (não tenho filiação partidária), agora a interpretação política que eu faço da realidade é que tem que ser a minha prática profissional, não tenho a menor dúvida.
Entrevista Semiestruturada 1	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	É claro que há pessoas a enganar o sistema, mas enganam tanto os de RSI como de outros, o meu objetivo de trabalho é tentar fazê-los perceber que a medida em si, na sua génese, é boa, é generosa e é fundamental porque mantém a coesão social, porque sem esse princípio quebra-se o resto, mais do que coesão social diria até capital social.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Teimamos a ficar numa lógica muito paliativa, “colocar pensos” nas pessoas, não diria rótulos mas colocar os pensos. Isso limita muito a nossa intervenção e a capacidade que temos de nos assumirmos como profissionais interventores da realidade social.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	É uma questão essencialmente interna da profissão, se nós não melhorarmos a nossa forma de olhar a profissão, de não nos limitarmos a nós e a nossa intervenção.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Eu continuo a acreditar que o Serviço Social é das poucas profissões/ áreas de saber que consegue, de uma forma positiva, conciliar uma componente prática da ação com uma parte teórica e isso traduz-se num olhar amplo que poucas profissões têm.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Uma profissão que queira ter esta dupla vertente de relação horizontal e vertical tem de ter necessariamente um olhar amplo e não encontro outras profissões que o tenham.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Eu creio que nós assistentes sociais temos medo de complexificar, que não é sinónimo de complicar, e creio que complexificamos a perspetiva de outra forma, sem sermos mais eficazes.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Eu creio que o facto de existir uma ordem profissional iria contribuir para um outro enquadramento, mais do que externo à própria profissão, interno, referindo-me ao que há pouco mencionei do auto-preconceito que temos, de nos limitarmos e de simplificarmos muito a nossa análise.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional\Presença <i>evidence-based practice</i>	Teimarmos a colocarmos pensos nas pessoas e de preencher mecanicamente os impressos
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Creio também que, olhando para a minha formação académica, pensando que terminei o curso não há muito tempo em 2005/2006, para agora sinto que existe uma densidade bibliográfica cada vez maior e isso tem uma dupla vantagem: por um lado, obriga-nos a ler, a estar cada vez mais atualizados, mas também é o reflexo de que alguma coisa está aqui a mudar e que o assistente social não é unicamente um interventor, é também um investigador e isso é extremamente importante.
Entrevista Semiestruturada 1	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Diria também que, em termos mais básicos, se o Serviço Social não estiver perto do poder e dos níveis de decisão, tem alguma dificuldade em cumprir a sua atuação.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional\Presença <i>evidence-based practice</i>	A auto-perceção que o Serviço Social tem, faz com que ou tende a fazer uma intervenção cada vez mais individualizada e, quando eu digo individualizada, não é unicamente na pessoa, é muitas vezes, "eu dou-te o mesmo comprimido a ti, porque tu tens o mesmo problema que aquele", ou seja, tratar todos da mesma forma, diria que é como se se mecanizasse a profissão e isso é um risco que nós corremos
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Como é que o Serviço Social desta forma direta no exercício do seu quotidiano, os assistentes sociais e nomeadamente no contexto da instituição, eu considero que eles não têm aqui, como direi, uma relação direta com o poder político, mas no seu exercício profissional podem em muito influenciar, porque têm aqui uma informação que lhe vem diretamente do trabalho e do conhecimento da comunidade e dos indivíduos e dos cidadãos que podem, naturalmente, filtrar e vão contribuir para uma melhor caracterização das situações-problema, ou seja, das vulnerabilidades daquele território, das forças e das entidades que atuam naquela comunidade para melhor, de facto, poderem responder.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional\Importância da participação\Atores e estruturas envolvidas na policy practice	Um documento que este ano as instituições, as dez Unidades de Desenvolvimento e de Intervenção de Proximidade tentaram mapear que é o diagnóstico social e a própria representação das Comissões Sociais de Freguesia, com a representação de muitas instituições ou de um bom número de instituições que atua naquela comunidade com naturezas diferentes e missões diferentes, esta partilha também considero que influencia sempre.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	O assistente social tem, de facto, penso eu, todo um manancial de informação que é voz daqueles que não são voz, mas não desta forma direta.
Entrevista Semiestruturada 2	Missão profissional	Para mim enquanto assistente social, eu penso que a missão do Serviço Social se prende com um trabalho na defesa dos direitos dos cidadãos.
Entrevista Semiestruturada 2	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	É o papel de informar, de orientar, de encaminhar, no sentido de ajudar o cidadão a melhor contacto e relação com o sistema.
Entrevista Semiestruturada 2	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	Eu penso que estes dois princípios estão sempre presentes no nosso agir, porque cada pessoa é uma pessoa única e não pode ser vista como um grupo ou como uma massa de pares, é um indivíduo único com a sua história, com as suas forças, com as suas fragilidades, por isso esta noção sempre da justiça social.

**Anexo N:****Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 2	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	A mudança social é porque cada indivíduo tem o direito de ser ajudado neste processo de mudança, a circunstância em que o indivíduo se encontra, ele não chega a um determinado nível ou patamar porque quer mas sim porque as intercorrências da sua vida lhe criaram aqui uma dificuldade de relação com o sistema e, por isso, de alguma forma ele ficou ali naquele momento, a função do Serviço Social é perceber de que forma é que a mudança pode ser feita. Naturalmente sempre esta mudança, sendo o próprio cidadão quem a conduz e ele saberá melhor do que qualquer um de nós o caminho que quer percorrer e para onde quer ir, ele é o centro e detém este saber.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Muitas das respostas que hoje se constituem como medidas de proteção e medidas de política social, não surgem somente de um campo de conceitos teóricos, não surgem apenas de uma noção de um conceito, mas sim fruto de toda uma experiência que aparece da comunidade e que, depois, se vai naturalmente apurando, construindo e que, passada a outros níveis de decisão, se converte, muitas vezes, em medidas de política social.
Entrevista Semiestruturada 2	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Neste momento, as normas e o regulamento de atribuição de produtos de apoio que está em vigor no Centro Distrital é muito fruto de um grupo de três/ quatro assistentes sociais que, na instituição onde estou, refletiu critérios de acesso a estes produtos e que agora, depois, a instituição naturalmente partilhou com o Centro Distrital e o regulamento tem muito por aí a sua base, por isso, imagine como dois/ três assistentes sociais num período em que a instituição repensa a gestão desta rubrica no orçamento cria aqui e, aí sim digo, maior equidade no acesso aos direitos e maior justiça social.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Eu penso que os assistentes sociais ainda são pouco ouvidos: o poder político vê muito no Serviço Social uma profissão, enfim, de contenção, ou seja, são os profissionais que (não sei se sei dizer isto corretamente) travam a manifestação e, por isso, não é frequente os cidadãos em situação de fragilidade fazerem manifestações.
Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Os cidadãos que estão em situação de vulnerabilidade não têm esta capacidade, porque os serviços sociais e os assistentes sociais nesta relação e mediação com as políticas criam aqui também uma certa contenção e por isso os ânimos, e nós somos uma sociedade enfim ainda serena, são ainda muito escassas as situações que assumem aqui atuações mais duras ou mais difíceis perante os órgãos de comunicação social e o sistema político.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Existe, eventualmente, uma ou outra família que faz aqui, como que uma ameaça ao poder político, às instituições de solidariedade social, mas são muito poucos os casos, considero que ainda não têm esta capacidade de reivindicar os seus direitos e os assistentes sociais têm aqui muito um papel de conter.
Entrevista Semiestruturada 2	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	Eu considero-me uma profissional empenhada, não sei se nesta lógica da influência, mas sim de desinstalar consciências. Isso sou muito clara, não consigo acomodar-me, não consigo cumprir uma orientação só porque me é dada e isso desinstala no sentido de que a minha postura influencia, com certeza, níveis de decisão.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Eu acho que as pessoas com quem trabalhamos reconhecem com facilidade o empenho com que cada um de nós, cada profissional, cada assistente social desenvolve o seu trabalho, a maneira como se relaciona com o cidadão e como transmite, mesmo para níveis de decisão, os seus direitos e, por isso, sempre muito baseados num respeito muito grande por cada pessoa, pela sua história de vida, porque antes da política social como medida de resolução, de minimização dos problemas da pessoa, está a pessoa e se nós reconhecemos, em primeiro lugar, esta necessidade da pessoa facilmente chegamos ao restante.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Papel profissional na influência de políticas sociais	Imagine, políticas de apoio à família, políticas de apoio à infância, políticas de apoio às mães trabalhadoras no sentido que possam dedicar mais tempo à sua família, políticas de apoio na integração no trabalho, essas políticas irão, naturalmente, facilitar a vida, criar melhor condição de acesso a direitos de um grupo de pessoas e se nós tivermos, de facto, aqui esta noção concreta das pessoas, as políticas ajustar-se-ão melhor.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	Eu penso, também, que a própria criação das políticas nem sempre tem em conta as pessoas a quem se dirigem, o legislador está assim um bocadinho longe das pessoas.
Entrevista Semiestruturada 2	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Níveis de política social	Na nossa experiência concreta de assistente social, o primeiro nível de intervenção são sempre os nossos dirigentes, porque cabe-lhes a eles também fazer sentir junto da administração determinadas necessidades para a comunidade e isso é fruto, de facto, desta proximidade que os nossos dirigentes têm à administração e de fazer sentir as fragilidades e as potencialidades de um território.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Ambiente de trabalho profissional\Importância da participação\Atores e estruturas envolvidas na policy practice	Eu penso que, neste momento, a maneira como as Comissões Sociais de Freguesia funcionam e o território concreto onde trabalho tem, neste momento, três Comissões Sociais de Freguesia a funcionar, penso que bastante bem com um envolvimento muito grande das entidades da comunidade onde há um conhecimento, um bocadinho, começa por ser setorial mas depois existem momentos alargados em que os diferentes grupos de trabalho daquelas Comissões Sociais de Freguesia se reúnem em plenário onde partilham, enfim, o caminho percorrido, onde identificam necessidades e, naturalmente, surge neste grupo alargado também estratégias para minimizar estas necessidades.
Entrevista Semiestruturada 2	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Lembro-me, por exemplo, num dos plenários que aconteceu nos últimos dias de Junho na Faculdade de Direito, de uma das Comissões Sociais de Freguesia ter colocado a preocupação com a acessibilidade dos cidadãos na via pública e como não só aquele grupo de pessoas, que se preocupa e que estuda a questão da acessibilidade, dos carrinhos para as mães com bebés, das cadeiras de rodas para as pessoas com mobilidade reduzida, do acesso ao metro da universidade para alunos que possam, eventualmente, ter aqui também dificuldades de locomoção, como são preocupações de toda uma comunidade e não só daquele grupo que refletiu sobre elas, mas sim de todos, todos as assumem como preocupações suas e, naturalmente, o próprio Sr. Presidente da Junta com todo o seu órgão executivo e as pessoas da comunidade, no sentido de tudo isto facilitar e trazer uma melhor qualidade de vida às pessoas.
Entrevista Semiestruturada 2	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Se calhar agora para nós e falamos dos anos 90, uma medida de política social de que todos falamos e todos temos uma opinião muito concreta é, por exemplo, esta medida de proteção social Rendimento Social de Inserção. Eu penso que ele vem aqui ser, de facto, um grande marco da intervenção de diferentes instituições, mas antes já havia inúmeras medidas de apoio às famílias, a maneira como elas se consagram e depois se vão desenvolvendo, os subsídios de desemprego, a proteção na doença, são todas elas dimensões de política social, a procura do trabalho apoiado (hoje, de facto, de grande dificuldade), a integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, a constituição e o alargamento da rede escolar para as crianças, enfim.

**Anexo N:****Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 2	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Se falarmos numa medida de política social, todos nós quase que, Rendimento Social de Inserção, é mais um instrumento mas é o que nos marca mais, sem dúvida, porque esta medida, que surge como piloto em 1996 e depois se assume como medida de carácter nacional em 1997, eu participei ainda um bocadinho também dos projetos-piloto, mesmo na cidade as coordenações de grupo mistas, uma já da coordenação da instituição onde estou, outras do Centro Distrital, eu trabalhei numa freguesia em que a Sra. Coordenadora do Núcleo era uma assistente social muito conceituada do Centro Distrital e todos aprendemos muito, o trabalho integrado tem o seu marco.
Entrevista Semiestruturada 2	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Eu não sei se a minha influência chega a listar ou a caracterizar medidas de política social, agora, a minha influência junto de outros pares ou de outras entidades quando, naturalmente, procuramos numa relação de ativação de serviços, de recursos que a comunidade tem, quando potenciamos e trabalhamos numa relação de confiança entre as instituições para que o indivíduo seja poupado e respeitado, em que a cada instituição que tem que recorrer para acionar um determinado recurso, tenha que expor a sua situação a quantas entidades e instituições, pois, chame-lhe o que quiser, mas estamos aqui a proteger este cidadão.
Entrevista Semiestruturada 2	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	O assistente social não está mandatado para criar novas medidas de política social mas, tendo em conta aqui as necessidades do cidadão, naturalmente dentro desta pirâmide das necessidades, um domínio da segurança e do bem-estar, com certeza é aqui um campo vastíssimo de trabalho dos assistentes sociais.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Por exemplo, em etapas dos ciclos de vida em que as pessoas, por razões muito concretas, necessidade de cuidados permanentes, têm de deixar o seu habitat natural para passarem a residir em alojamentos coletivos, em respostas as designadas hoje "estabelecimentos para apoio a pessoas em situação de dependência", "lares lucrativos", "estruturas residenciais para pessoas idosas", enfim estes conceitos que agora vão surgindo; quando temos o cuidado, perante uma situação de dependência, não responder, de imediato, a uma administração hospitalar que tem aqui uma preocupação muito grande em libertar a cama e que a resposta desta pessoa seja adequada às necessidades, que respeite a sua dignidade e os seus cuidados, aí isso é construir medidas de política social, é isso que faço todos os dias.
Entrevista Semiestruturada 2	Missão profissional	Todos nós na minha equipa temos situações em que, muitas vezes, somos também pressionados pelas entidades públicas, nomeadamente administrações hospitalares para que os doentes tenham imediatamente uma resposta mas, de facto, as respostas não se encontram com o estalar dos dedos e, sobretudo, respostas que garantam o bem-estar e a proteção dos cidadãos.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Permita-me falar um bocadinho de peito aberto: as minhas metas são sempre um rigor enorme na avaliação e, de facto, tendo em conta que o bem-estar do outro é o valor máximo. Nem sempre, depois, as respostas que acionamos atingem esta plenitude, mas este é o princípio do rigor, da transparência e não ter receio de ser questionada em determinada orientação que o processo tem.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Eu penso que este processo da regulação da profissão é um processo que não está acabado por, entendo eu, não haver vontade política de o concluir, logo esta profissão não é considerada, enfim, de grande relevo para a sociedade portuguesa. Se não, os diferentes governos já teriam tomado uma posição diferente.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Mas a profissão também é aquilo que os pares fazem por ela e eu também sinto que os profissionais, os assistentes sociais estão muito desmotivados, assumem aqui uma postura de grande caixa, exaustos, cansados, fatigados, mas quando lhes é dada a oportunidade de construírem, também, muitas vezes não se mobilizam e penso que é muito fruto disto, por exemplo, a não participação ou uma participação muito reduzida nas assembleias que a associação dos assistentes sociais promove regularmente. Eu própria tenho ideia que nas duas últimas não terei comparecido, mas sou sócia e percebo que a profissão está um bocadinho desmotivada.
Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Não sei como é que a profissão se pode aqui reforçar, eu penso que a regulação da profissão através da ordem dos assistentes sociais poderia ser aqui um mecanismo
Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Eu penso que hoje há muitos lugares de decisão que têm à sua frente assistentes sociais e isto, só por si, é um bom sinal. Ficamos sempre muito contentes quando determinados lugares são preenchidos por assistentes sociais, é o caso concreto agora da instituição onde me encontro, o Sr. Vice-Provedor, também um assistente social de referência para a profissão, com todo um trabalho no Instituto da Segurança Social e que, de facto, muito nos honra na profissão.
Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	O Serviço Social, eu penso que ainda é visto como o parente pobre das profissões e tem a função de conter
Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	A academia tem aqui um papel fundamental não só na formação como também pela visibilidade que tem de ajudar aqui a criar outra imagem do Serviço Social, penso que a academia, às vezes, também tem aqui esta percepção importante, tenho muitas vezes a noção, não só na qualidade da formação que ministra aos seus alunos, como depois também na relação com a comunicação social.
Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	A comunicação social também, nem sempre, classifica os profissionais, estas questões muito concretas que assumem aqui um debate público muito grande ao nível das Comissões de Protecção, veja sempre como o papel dos assistentes sociais é tratado e cuidado.
Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Eu penso que os profissionais, para além da sua atuação diária na relação dos seus postos de trabalho e dos processos de acompanhamento com os indivíduos e famílias, deveriam não descurar uma outra dimensão que é a do estudo, da investigação e da formação contínua e permanente.
Entrevista Semiestruturada 2	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Esta fadiga que, às vezes, se instala do processo de trabalho, pelos inúmeros afazeres e outras dimensões de vida dos assistentes sociais faz com que os profissionais que estão há muitos anos na profissão, às vezes, descuram algumas áreas de estudo e dedicam pouco tempo do seu exercício profissional quotidiano ao estudo e à reflexão.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Agrada-me sempre este binómio da academia e das entidades ou da academia e do profissional e há inúmeras oportunidades que as academias, depois, vão tendo e que nós, muitas vezes, até nem aproveitamos. Existem muitas sessões, muitos momentos de reflexão que as diferentes escolas vão promovendo, lembro-me da Universidade Católica, o ISCTE, a Universidade Lusíada, e que era importantíssimo que muitos de nós pudessemos ir ou ouvir, perceber o que é que há de novo, o que é que se pensa de novo sobre determinadas situações, âmbitos de intervenção, determinados grupos e, às vezes, nós ficamos muito enfiados nas nossas rotinas no dia-a-dia e não vamos e isso faz-nos falta.

**Anexo N:****Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	A propósito das receitas médicas eletrónicas que, muitas vezes, não são possíveis de emitir, como é que o cidadão comum tem acesso a esta informação? São estas mentes brilhantes, poupar no papel mas o cidadão, no dia-a-dia, confronta-se com muitas barreiras.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença evidence-based practice	Agora, de facto, nós falamos de políticas sociais mas quais são as políticas sociais? É um bocadinho aquela questão: é o fato à medida ou o pronto-a-vestir?
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença evidence-based practice	Eu considero que é isto que é preciso estar atento: cada pessoa é uma pessoa, todos têm hoje índices de vulnerabilidade muito acentuados, mas também têm muitas potencialidades que são precisas e nós não os podemos substituir nas suas decisões.
Entrevista Semiestruturada 2	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Os nossos valores, os nossos padrões, muitas vezes, não ficam assim tão longe, nós somos seres de relação e as pessoas com quem estamos a trabalhar, também, têm e vivem situações com as quais não nos identificamos muito e, por isso, nem sempre criamos a distância necessária para sermos parte da solução e, às vezes, não conseguimos ser parte da solução e somos quase parte do problema.
Entrevista Semiestruturada 3	Missão profissional	A defesa dos direitos e a acessibilidade aos direitos, trabalhar na área da defesa dos direitos e da acessibilidade aos direitos e, portanto, trabalhar na advocacy e isto se cada assistente social todos os dias, em cada hora do dia do seu trabalho, em cada minuto do seu trabalho, quer quando está a escrever uma informação a um superior hierárquico ou quando está perante uma pessoa, uma família ou uma comunidade, se tiver sempre isto presente eu considero que trabalha melhor a missão do Serviço Social se nunca se esquecer desta questão, de nunca se esquecer de orientar a sua intervenção por esta área de preocupação, dos direitos.
Entrevista Semiestruturada 3	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Na minha experiência profissional, a justiça social e a mudança social estão presentes todos os dias. Em qualquer área que nós trabalhamos, essas duas dimensões têm que estar presentes porque elas são estruturantes da nossa intervenção, tal como a questão dos direitos que está ligada às questões da justiça e às questões da mudança, porque a intervenção faz-se para transformar o ponto A para o ponto B e, portanto, a intervenção faz sentido se tiver a mudança como propósito.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Esse papel é óbvio: o papel do Serviço Social na definição das políticas, ele é óbvio para quem tem uma reflexão sobre estas matérias. O que acontece é que no dia-a-dia ele é esquecido por muitos dos profissionais, porque ele é óbvio, esteja o profissional a que nível estiver de intervenção porque ele pode concretizar-se quer esteja ao nível da ação direta ou ao nível de assessoria a um governo, ele é esquecido. Porque qual pode ser o papel?
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	O contributo que o Serviço Social pode dar às políticas ou à definição das políticas, que é essa a questão, é diferente ou pode ter traduções diferentes consoante os níveis de intervenção a que nós estamos
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	O conhecimento que os profissionais têm daquilo que é a realidade social por via do contacto direto com a realidade dos indivíduos, das famílias e das comunidades, se sistematizarem esse conhecimento e se o traduzirem em informação e a remeterem para quem de direito, se se fizerem ouvir nesse seu conhecimento dessa realidade, isso pode ser transformador.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Um conhecimento que vem de baixo para cima, ele pode como que empurrar a definição das políticas numa determinada direção.

**Anexo N:**

**Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Podem sempre dizer que esta é ainda uma perspectiva um bocadinho idealista de me situar na profissão, mas eu ainda acredito que estes movimentos de baixo para cima são movimentos que têm o seu lugar e que têm força.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	O que acontece é que os profissionais nem eles próprios valorizam, muitas vezes, o conhecimento que têm nem se fazem ouvir de forma organizada, estruturada e com rigor, nem sistematizam o conhecimento que têm, preferem desprezar o seu próprio conhecimento divulgando-o nos corredores ou nos cafés. Isto houve falar já aqui de movimentos de grande falta de ética quando se expõe o conhecimento das famílias e das pessoas nos corredores, em vez de trabalhar esse conhecimento a favor, por exemplo, da definição de outras políticas.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Mas isto é para lhe dizer que existe, mesmo que esteja a este nível (estou-lhe a dar um exemplo concreto) em que é mais difícil de fazer a relação, como é que o Serviço Social pode contribuir, não é? Se está ali a atender o “Manuel” e o “Joaquim”, como é que pode contribuir para a definição das políticas? Pode, não é só quando é convidada, não é só quando se é assistente social e se é deputado(a), ou se está como assessora de um gabinete de um secretário de Estado ou de um ministro, não é preciso para poder influenciar, há outras formas, portanto o Serviço Social é rico nisso.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Nós somos uma classe que ainda não se organizou suficientemente para se fazer ouvir, não temos se quer ainda conseguido uma ordem profissional, portanto deve ser feita uma leitura sobre isto, sendo um fator que influencia.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social	Isto não está provado nem, porventura, suficientemente estudado, se o facto de sermos uma profissão predominantemente feminina se tem alguma relação.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Penso que a questão da nossa classe profissional não se organizar suficientemente e de não se fazer ouvir é uma dimensão forte, porque individualmente as pessoas não se fazem ouvir nestas matérias e a nossa classe é muito frágil.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Primeiro, sou uma pessoa de causas, sou uma pessoa empenhada e sou uma lutadora que acredita nas pessoas e, portanto, não desisto.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Do meu ponto de vista, não há esta diferença entre termos valores pessoais e valores profissionais, por um lado, e depois não há valores para influenciar as políticas e valores para fazer outras coisas na profissão.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Nós somos pessoas, com quadros de referência, onde os valores existem e nos estruturam. Como pessoas vamos crescendo e vamos desenvolvendo, em interação com os outros, consolidando-nos como pessoas, tendo uma matriz que nos guia e que é sobretudo a dos valores.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	A formação em Serviço Social também me estruturou como pessoa e também me valorizou como pessoa, fez-me aprofundar.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Características sociodemográficas e percepções/ valores	Nós não somos pessoas e profissionais, nós somos pessoas com uma determinada matriz e, naturalmente, que as formações que nós fazemos ajudam a aprofundar a nossa matriz e depois não há uma matriz de valores para as políticas e outra para outra coisa qualquer, é a mesma matriz de valores que nos guia no nosso desempenho profissional em qualquer área que nós estejamos a trabalhar.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Características sociodemográficas e percepções/ valores	Valores que se prendem com a justiça, com a ética e, dentro da ética, podíamos distinguir aqui vários tipos: a questão de trabalhar a favor dos direitos das pessoas e da acessibilidade aos direitos, a concepção das políticas é muitíssimo importante e não é indiferente ter um determinado quadro ou outro, pensar nas pessoas quando estamos a conceber uma política ou não pensar nas pessoas, ter estado já com pessoas à frente em situação de vulnerabilidade ou de desvantagem social ou nunca ter estado com nenhuma pessoa à frente, isto não é indiferente quando se concebe uma política social e eu experimentei-me nisso e tem vantagem.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	A maior parte das nossas políticas sociais são definidas em gabinete por quem nunca viu nem nunca contactou uma pessoa em situação de desvantagem social
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Ambiente de trabalho profissional\Importância da participação\Atores e estruturas envolvidas na policy practice	Neste momento, trabalhando dentro do regime da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, eu aciono todas as estruturas que são possíveis e, atualmente, tenho funções técnicas, mas aciono aquilo que é possível: as reuniões de equipa técnica com o presidente da Comissão Nacional; as reuniões que eu tenho ou às quais eu tenho acesso com a Comissão Nacional, portanto, com os representantes dos vários Ministérios; todos os momentos em que estou para poder influenciar o pensamento, a definição. Depois trabalho com as Comissões de Proteção Locais em cada concelho e aí aproveito as estruturas concelhias, depois tenho acesso, aqui e acolá, também aos executivos municipais portanto, muitas vezes, tenho acesso ao Presidente de Câmara
Entrevista Semiestruturada 3	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Níveis de política social	A minha intervenção situa-se ao nível, neste momento, das políticas da infância e da juventude e a partir do meu trabalho, são estas as políticas que eu procuro influenciar. As preocupações da influência nas políticas, mais uma vez, concretizam-se quotidianamente, porque essa tem que ser uma preocupação e, por isso, em cada proposta de trabalho essa preocupação tem que lá estar, sempre.
Entrevista Semiestruturada 3	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Quando eu me preparo para as reuniões de equipa, com o meu pensamento sobre os assuntos, tenho que ter este cuidado porque, neste momento, como eu tenho funções técnicas não estou a um nível em que me chamem para definir as políticas. Eu já estive nesse nível e aí era uma influência mais direta porque tinha a responsabilidade da concepção das políticas.
Entrevista Semiestruturada 3	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Eu não posso como profissional, que sei que estou num nível técnico, não estou num nível decisório nem mesmo num nível de grande influência. Eu não posso perder nenhum espaço, portanto, estou numa reunião de equipa técnica com o Sr. Presidente da Comissão Nacional, eu tenho que me preparar para esse momento e em cada assunto que é discutido eu tenho que dar a minha opinião fundamentada.
Entrevista Semiestruturada 3	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Eu não estou em funções de direção, portanto eu não tenho nenhum espaço, ninguém me chama para nada, então como é que eu concretizo isto? Tem que ser nesta atenção quotidiana aos momentos que eu tenho, que não posso perder e, alguns, eu tenho que os criar. Ninguém pede mas eu escrevo e dou a minha opinião.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 3	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Às vezes obriga a um bocadinho de sacrifício, mas eu disse “eu quero dar contributos”, tive que trabalhar nesses dias e se perguntarem “vai haver a revisão, fala-se aí, e alterações à lei, quem é que quer dizer alguma coisa”, eu já disse “eu quero”. É aproveitar cada momento, é a única forma, porque eu estou em funções técnicas, já tive outras funções onde me era competida a responsabilidade de conceber a medida de política.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Que se exija a necessidade de estar presente
Entrevista Semiestruturada 3	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	Os mandatos institucionais apontam, sobretudo, para a execução e a administração das políticas. Agora, a autonomia conquista-se todos os dias. Mas isso é verdade, os mandatos institucionais apontam sempre para a execução das políticas, mas nós, no nosso pensamento ninguém manda, nós não somos obrigados só a executar sem pensar, portanto esta autonomia técnica conquista-se sempre pelo esforço da reflexão sobre aquilo que estamos a fazer, pelo esforço de produção.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	O Serviço Social também ainda está muito visto, na nossa sociedade, com uma profissão que é para a execução das políticas, dado que são as pessoas que trabalham com os outros na execução, na administração dos recursos que existem, portanto nós somos os mediadores entre os recursos e as necessidades que estão do lado das pessoas, existem estes recursos e estas necessidades, depois está aqui o assistente social que faz esta mediação e há profissionais que se colocam só neste espaço de mediação e há outros profissionais que tentam, para além disto, influenciar um lado e outro, provocando mudanças nos dois lados.
Entrevista Semiestruturada 3	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	A forma de influenciar são, de facto, as estratégias que passam por ter sempre uma atitude atuante, ativa, participativa, reflexiva, temos que dar contributos que não podem ser uns quaisquer, organizados, fundamentados, o que implica mantermo-nos ativos relativamente à produção, às leituras, à atualização do conhecimento face à área onde nós estamos. Temos que nos fazer ser reconhecidos e, para isso, temos que ser profissionais exemplares.
Entrevista Semiestruturada 3	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Militância política vs militância político-partidária	Militância política no sentido mais global, porque tudo é política. Político-partidário nunca tive. Sempre tive militância política, no sentido mais global, porque eu fiz trabalho voluntário desde os quinze anos até há dois anos atrás, faço cinquenta e oito anos amanhã ou depois, mas fiz uma opção de ter uma participação cívica e não partidária, mas tudo isto é político, não é partidário.
Entrevista Semiestruturada 3	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Não temos uma ordem, isso tem muitas implicações, tem uma implicação que a mim me preocupa muitíssimo, estou muito ligada a preocupações que se prendem com o exercício profissional e com a qualidade na intervenção, é que se temos um assistente social que intervém com pouca ou nenhuma qualidade, não se pode fazer queixa a ninguém se quer. Essa questão também me preocupa na falta da ordem, para além das outras questões, naturalmente, que têm que ver com a existência de uma ordem que faz falta numa classe profissional.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Nós precisamos de uma outra afirmação, de uma reafirmação, de uma outra organização.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Para além destes que nós já falámos que têm que ver com dimensões da classe que tem pouca afirmação, temos constrangimentos de várias ordens que vão mesmo, até da forma como os profissionais individualmente se afirmam ou não, e temos até muita gente que é assistente social e é outra coisa qualquer e, sobretudo, gosta de se afirmar como outra coisa qualquer e não como assistente social.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Há como que uma interiorização por quem é assistente social deste estatuto menor da formação em Serviço Social e da pouca afirmação por aí. Isto é um constrangimento que é individual e que é de classe.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Há outros constrangimentos na nossa afirmação na definição das políticas que está ligado com este, ninguém chama para a definição de políticas nas áreas sociais ou eu não tenho visto a necessidade de chamar os assistentes sociais, obrigatoriamente, podem chamar pessoas de áreas afins para construir as políticas nesta área, mas nós não somos envolvidos.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Há uma grande desvalorização social por quem administra
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Há uma grande desvalorização social de quem trabalha diretamente com as pessoas e nós trabalhamos diretamente com as pessoas em situação de desvantagem. Pode-me dizer assim “mas os médicos também” e porque é que é uma classe tão poderosa? Porque eles têm o domínio de um saber que mais ninguém tem e o que é que nos acontece a nós, minha querida? Toda a gente sabe!
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	É esta afirmação do nosso conhecimento que nós ainda não fomos capazes de fazer e que, socialmente, o nosso exercício profissional é desvalorizado e, às vezes, começa a ser desvalorizado por nós próprios também.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Do ponto de vista pessoal e profissional, poder estar aos diferentes níveis é de um enorme enriquecimento, não querendo dizer que, depois, seja reconhecido por alguém. Do ponto de vista da classe profissional, se nós conquistássemos mais posições na definição das políticas, naturalmente que isso tinha mais-valias gigantes para os beneficiários dessas políticas, porque a nossa contribuição na definição das políticas torná-las-ia diferentes daquelas que, muitas vezes, são postas cá fora, porque a nossa formação, a nossa sensibilidade e o nosso conhecimento da realidade concreta da vida das pessoas é maior e os valores que nos orientam profissionalmente também são, em muitas situações, diferentes.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Não abandonar o aprofundamento das matérias, portanto é preciso continuar a estudar, nós nunca sabemos tudo, é preciso sempre estudar porque os contextos complexificam-se e nós deixamo-los de os conhecer e de os perceber porque as políticas mudam, precisamos de as rever, ler, refletir, precisamos de aprofundamento permanente e isto pode ser feito nos bancos da escola mas não chega, nós temos que fazer isto quotidianamente na nossa atividade profissional, porque uma intervenção que é feita sem este conhecimento e aprofundamento é uma intervenção desqualificada.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Deixaria este desafio de contrariar o nosso isolamento, porque as organizações também nos empurram muito para este isolamento, fazer, fazer e fazer e os números, a estatística.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	O outro desafio para quem está em exercício como assistente social na ação direta é para não esquecer as pessoas, porque as organizações estão a empurrar os assistentes sociais para a estatística e, portanto, 80% do tempo é para fazer trabalho de computador e 20% para estar com as pessoas, é preciso também procurar um outro equilíbrio aqui.
Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Relativamente à definição das políticas, não esquecer que elas se vão definindo e as definições vão acontecendo e estar atento à contribuição que, a partir do contexto onde nós estamos, é sempre possível contribuir, assim estejamos atentos.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 3	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	O que é importante é não deixar de fazer o que está ao nosso nível e isso é também um desafio, não deixar de tentar encontrar as ditas brechas para participarmos de forma ativa, com o nosso conhecimento, sempre com os valores que a nossa profissão nos dá, para além daqueles que nós temos
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Eu diria, independentemente daquilo que vem nos códigos internacionais, que ainda assim não há uma visão consensual sobre o que é, ou digamos que há várias visões.
Entrevista Semiestruturada 4	Missão profissional	A missão do Serviço Social é, claramente, a defesa dos direitos humanos, eu diria, dos grupos mais vulneráveis, esta será a missão de uma forma objetiva.
Entrevista Semiestruturada 4	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	Eu diria que os princípios têm que estar presentes na minha intervenção e na de qualquer profissional, porque para essa visão de defesa dos direitos humanos dos grupos mais vulneráveis, a ação tem que ser orientada pelo princípio de justiça social e tem que visar a mudança social, no fundo, a organização das sociedades, das comunidades, com vista a garantirem a efetivação dos direitos humanos desses grupos.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Papel profissional na influência de políticas sociais	Aquilo que atribuo, eu diria não sendo muito visível, ele existe ao nível da conceção e da melhoria das políticas sociais e salto a avaliação e já digo o porquê.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Papel profissional na influência de políticas sociais	O Serviço Social é uma das profissões que faz parte da administração pública a vários níveis e, nomeadamente, a nível central e, portanto, nestes serviços contribui para a conceção e melhoria e se nós pensarmos no sistema de saúde, da segurança social e nas instituições que compõem o sistema de segurança social ao nível ministerial, quer ao nível da administração descentralizada, eles fazem parte dos organismos, estão ao nível diretivo e, portanto, contribuem com a sua visão e com o seu saber, a sua experiência. Ao nível, depois, da melhoria porque os organismos são os mesmos, não tem é a visibilidade que provavelmente poderia ter, mas se houvesse uma identificação dos profissionais que estão nos vários setores da administração pública e, nomeadamente, ao nível do planeamento das políticas públicas, onde está a conceção e a melhoria e o tipo de contributo que dão, provavelmente, iríamos ter surpresas, digo eu, porque também não conheço, mas a pensar em pessoas concretas.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	No que diz respeito à avaliação, nós não temos avaliação de políticas em Portugal, temos algumas práticas de avaliação pontuais e, por isso, da mesma forma que outros profissionais não participam, também os assistentes sociais não o fazem.
Entrevista Semiestruturada 1	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional\Presença managerialismo	Enquanto assistente social devias reservar das tuas 35 horas semanais, 1 hora, 5 horas ou 10 horas e dizer "muito bem, que pesquisa bibliográfica é que eu vou fazer para, de acordo com a minha prática profissional, perceber o que é que foi de diferente?" e na próxima semana, na reunião de equipa, propor. Eu não consigo fazer isso, não tenho tempo.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Não nos podemos esquecer o contributo que também é dado pelos assistentes sociais não estando na administração pública, porque quando os profissionais de Serviço Social, não estando no Estado, ou seja, no público que é o organismo por excelência onde se faz planeamento, mas estão na conceção de projetos no terreno, também estão a dar um contributo para políticas públicas.

**Anexo N:****Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Posso dar um exemplo: eu faço parte de uma associação que criou o primeiro Gabinete de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, nos finais dos anos 90, começámos a trabalhar em 1996 e fizemos o primeiro acordo em 1999. Eu comecei a trabalhar nessa organização, na altura, há dois/ três anos e com uma assistente social que, por acaso, era da segurança social mas estava a fazer voluntariado e era membro da direção, estava como profissional na organização e fizemos uma proposta à segurança social para um acordo atípico para a criação deste gabinete, sendo uma resposta de política pública de proximidade. Hoje mesmo eu estive, por coincidência, numa reunião de eleição dos órgãos dirigentes da União de Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental e sou uma das pessoas que representa a associação e faço parte da direção.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Em 2013, saiu a legislação da segurança social que cria, aliás, como resposta pública os Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, portanto da mesma forma que a segurança social tinha outras respostas que são desenvolvidas pela sociedade civil, enfim, nos termos daquilo que está previsto na Constituição da República Portuguesa, que o Estado delega em Instituições Particulares de Solidariedade Social competências em matéria de ação social para determinados grupos específicos, nessa perspetiva houve uma organização que fez uma proposta concreta e, a verdade é que ela deixa de ser uma resposta individualizada/ local para começar a ser uma resposta de política pública nacional.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Se houver esse conhecimento teórico e essa competência depois na prática, necessariamente têm que ser proativos para criar respostas que concorram para a tal mudança e justiça social.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A proatividade dos assistentes sociais tem que fazer parte das suas competências para a criação dessas respostas e esse é um dos fatores que fará a diferença entre haver ou não haver respostas.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Ambiente de trabalho profissional	A sua oportunidade e, ao mesmo tempo, a iniciativa de nas organizações em que estão, tanto públicas como privadas, chamarem a si essa competência como uma competência profissional.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Estes princípios e estas perspetivas teóricas têm que ser inscritos no desempenho da profissão e isso faz a diferença, eu diria, entre ser profissional mais competente, sendo que tal não se define pela negativa, um bom profissional sendo que, muitas vezes, conduz ao não reconhecimento da profissão enquanto tal, porque por vezes tendem a desenvolver uma prática de senso comum, mas eu diria por má prática, não porque esteja no código genético da profissão fazê-lo, mas nesta área é muito fácil as pessoas ficarem por aí e, depois, isso contribui para a auto-representação da profissão e para a própria representação que existe na sociedade.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Características sociodemográficas e perceções/ valores	As características pessoais levam a que as pessoas também façam opções, desde logo, a montante, quando optam pela profissão, logo aí. E, portanto, aquilo que eu lhe estava a referir acerca da proatividade de ter que ser uma característica pessoal, não, no caso dos assistentes sociais tem que ser competência.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Mas para se ser assistente social, faz parte do profissional independentemente das características pessoais e, depois, do perfil, desenvolver determinadas competências e aí começamos a falar de profissionalismo.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Admito que seja necessário trabalhar mais esta questão da identidade profissional e das competências que fazem parte da profissão.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Quando, na mesma organização, concorremos a um programa “Ser Criança” que existia há uns anos como projeto na área dos abusos sexuais infantis, depois envolvia uma resposta especializada que previa formação, por exemplo, no Québec na área dos abusos sexuais infantis e se criou uma resposta especializada nessa área, por exemplo, dentro dos CAFAP, estamos a contribuir.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Estive numa reunião da APAV, onde a associação a que pertencem está a colaborar e em que a APAV, que é uma organização nacional, quer fazer uma melhoria de um manual que eles já têm de intervenção nos abusos sexuais. Ora, nós já temos e até já estamos a trabalhar antes deles, mas estamos a fazer parceria, portanto estamos a contribuir para desenvolver respostas nesta área e que são respostas de política pública, locais a este nível dos abusos, no caso da associação, mas que deixam de o ser por outra via porque, por exemplo, nós fazemos formação a todo o país.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	O facto das organizações onde os assistentes sociais trabalham, os próprios profissionais fazerem formação, é uma outra forma de disseminação, como é evidente, do conhecimento e de influenciar a forma de fazer.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	O curso tinha várias cadeiras sobre política europeia e tinha também sobre as políticas públicas nacionais, ou seja, acerca do desenho das políticas e, depois, relativamente às políticas que temos. E, no estágio, ao trabalhar em várias áreas, no meu caso, num primeiro momento na área da justiça e noutro momento na área da educação, primeiro na área da segurança social com famílias de acolhimento e, depois, num segundo momento na área da educação com os programas de combate ao insucesso escolar, eu estive a conhecer as políticas públicas, do ponto de vista das práticas e claro que o estágio contribuiu para isso.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Quando nós pensamos que a política pública pudesse ser outra coisa, não é, nós trabalhamos na implementação de políticas públicas, no desenvolvimento de respostas, eu diria, temos que ter ambição de criar as respostas, mas é nesse âmbito que nós trabalhamos, na organização da sociedade para responder, ou das comunidades, para responder ou contribuir para aquela efetivação dos direitos humanos na resposta aos mais vulneráveis e com base nos princípios de justiça social e de mudança social.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	O facto de ter exercido o cargo de deputada na Assembleia da República permitiu-me participar, por exemplo, no desenho da lei da violência doméstica, aprovada em 2007, fazer até lobby (lobby é uma palavra que nós, em Portugal, não usamos porque tem um sentido pejorativo) no sentido positivo de trabalhar, cá está, para a mudança social e justiça social para, por exemplo, a manutenção, a revisão e a melhoria da legislação na área da intervenção precoce, mas podia-lhe dar outros exemplos de intervenção, mais ou menos visível, que é possível ter a um nível político.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Militância política vs militância político-partidária	Enquanto estive como deputada, estive num nível partidário, mas no meu quotidiano estou num nível político de mudança social
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Esta é uma dimensão que, provavelmente, podia ser mais aprofundada nas escolas para termos assistentes sociais a desenvolver mais a perspectiva da advocacia social
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Se eu quero produzir mudança social, esta perspectiva da advocacia social é uma perspectiva que tem que se colocar em cima da mesa, se é advocacia legislativa, se é outro tipo, pode-se falar das especificidades que tem mas, desde logo, uma dimensão que tem que ser aprofundada.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu não admito que um assistente social, e digo-o concretamente, e não é uma questão de formação, que diga que a política não tem nada que ver conosco. O exercício dos assistentes sociais é, sobretudo, político. A perspectiva da mudança, da efetivação dos direitos humanos, no limite, aquela resposta pode dar para tudo, pode ter até uma leitura assistencialista, mas não tem.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Por tradição no Parlamento português, sobre os outros não me pronúncio, a maior parte dos deputados são advogados ou vêm dessa área, porque se entende, e bem, como órgão por excelência de produção da legislação, mas não é só, os governos também produzem legislação e, portanto, não é o único, primeiro. Segundo, é uma instância política, não é um gabinete para produzir legislação e, por isso, devia haver menos profissionais dessa área e devia haver mais profissionais de diferentes áreas, entre elas, a de Serviço Social e, portanto, não considero que o Serviço Social seja melhor que outra profissão qualquer.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Penso que, numa perspectiva de resposta aos problemas complexos e cada vez a sociedade é mais complexa, devemos ter uma visão complexa dos assuntos e isso beneficia da participação de deputados com diferentes formações e diferentes visões, entre elas, a do Serviço Social.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Eu não sou mandata para fazer, faz parte das competências do assistente social não se colocar na posição de mandatado e, portanto, eu não me defino pela organização, nem pública nem privada nem pelas políticas, porque se não, eu nem me entenderia como agente de mudança. Por essa via, eu não poderia trabalhar numa instituição que não me desse esse espaço, sendo que esse espaço também se conquista e estamos a falar dum conceito que é muito importante que é o da participação.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Participação não se prende somente com o desenvolvermos a participação dos outros, é a nossa própria, daí a tal proatividade, por isso tem que fazer parte das nossas competências.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Há conhecimentos que nos ficam, por mais que se leia outras coisas pelo menos há uma base, aquela questão do paradigma da articulação ou da regulação, de Vicente Paula Faleiros. Eu pergunto-me, segundo o paradigma de revelação, nós somos assistentes sociais mas menos competentes, sobretudo perante todos estes desafios que se colocam.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Dir-me-á que as pessoas têm um vínculo contratual e, portanto, têm limites, certo, mas dentro desses limites é preciso perceber o potencial e isso faz parte das competências do potencial de transformação.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	As redes são uma questão importante para se fazer lobby, da dinamização e da participação em redes.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	Criar relações de confiança, a coesão das redes tem que assentar também em relações de confiança e de competência, redes que trabalhem no mesmo sentido, termos relações com interlocutores-chave.
Entrevista Semiestruturada 4	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Militância política vs militância político-partidária	A dimensão política faz parte do meu desempenho como assistente social, a intervenção partidária pode ser mais uma ferramenta, da mesma forma que na intervenção partidária, eu diria, são duas faces da mesma moeda e não estou a falar de ideologias políticas: a intervenção política potencia a partidária e vice-versa, ambas visam a melhoria da sociedade, é o bem-estar das pessoas e das comunidades através da transformação das condições sociais.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	A produção das políticas é pouco participada, mas os assistentes sociais também contribuem para que seja pouco participada porque estão aos vários níveis de administração onde são produzidas e, igualmente, não há assistentes sociais a dar contributos.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A questão da ordem, sendo que a regulação passa muito pela ordem.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Temos vários cursos que são colocados na malha do Serviço Social e que não são, mas eu não sei se é isso propriamente que contribui ou não para o estatuto.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Considero que a forma como exercemos a profissão e como nos posicionamos e a competência com que assumimos também concorre para mudar a representação que as pessoas têm e as escolas também podem ter um papel importante aí.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A própria coesão porque, depois, essa identidade corporativa também pode ser fraca e, portanto, eu não sei se é preciso mais regulação ou não, se calhar são várias coisas, mais regulação, uma identidade profissional mais forte.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	As escolas também terem um papel mais assertivo. Nós vemos que muitas das políticas públicas também são influenciadas através das escolas, do contributo das universidades, dos estudos, das investigações, dos posicionamentos da academia.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	As mais-valias estão relacionadas, no meu entender, com a própria identidade da profissão e, portanto, quanto mais assumirmos isso, mais contribuímos para a própria afirmação da identidade profissional e para a forma como ela é entendida e, quanto mais dermos visibilidade a isso. As vezes, há aqui uma questão de visibilidade e de comunicação que não é considerada, um aspeto a ter em conta é a forma como a profissão comunica.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	As oportunidades também têm que se criar, se não é a tal perspectiva mais conformista e de regulação.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Haver um debate mais aprofundado entre as universidades, penso que é um aspeto importante de considerarmos que concorra para uma maior identidade e fortalecimento da profissão e para uma perceção mais ajustada, do ponto de vista da sociedade, de quem são os assistentes sociais e do seu papel.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Nós começámos numa perspetiva muito assistencial e o nosso papel ainda não se descolou muito dessa imagem, pela forma como nos comunicamos na profissão.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	A ordem dos assistentes sociais é claramente um desafio! Não resolve tudo, o contexto sociopolítico não nos vai dar oportunidade nenhuma, a oportunidade cria-se pela militância, pelo tempo, pela insistência.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	A explicação tem um argumento de base que é utilizado, que é um argumento defensivo para impedir a criação, no caso da nossa ordem, mas também dá para outras, é que nós somos uma profissão que trabalha por conta de outrem e não temos atividade individual e eu diria que este é o grande argumento utilizado e eu estive no Parlamento e, na altura, debati-me também pela ordem, percebi como é que funciona e esse é um argumento que pode ser defensivo da parte do sistema, mas é um argumento que conduz, por exemplo, os psicólogos a ter e os assistentes sociais não.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	O sistema dar-nos essa oportunidade nem pensar, o sistema irá criar dificuldades a todos o mais possível, tem que ser muito pela militância e, eventualmente, por algum tipo de ação mais pública, mais mediática, que crie mais pressão social, tem que se pensar provavelmente nisso.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Outro desafio é a produção científica.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Desenvolvermos essa dimensão mais política, de influência, de contribuição para a mudança social e não ficarmos só na intervenção mais centrada na relação de ajuda e terapêutica, desenvolvermos mais essa dimensão da profissão.
Entrevista Semiestruturada 4	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Em relação a esta dimensão política, dizer só e para terminar, que não é consensual, mas este é o entendimento que eu tenho daquilo que é o exercício da profissão para concorrer para uma determinada missão, porque não podemos ter uma determinada missão e visão do Serviço Social e, depois, alienar esta dimensão política, não é a dimensão, é uma dimensão importante e daí eu considerar que a temos que aprofundar para sermos mais competentes como profissionais.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	A participação dos assistentes sociais tem que passar por dar voz às pessoas para a construção das políticas. Como é que eu como assistente social sustento que é a minha visão? Não, se eu quero levar, do ponto de vista inclusive de princípios como falou, como a democracia, da participação, se quero levar isso a sério, então eu tenho que ir à fonte das próprias políticas, tenho que dar voz às pessoas e aí começamos a falar de transformação social e, se calhar, até provocar algumas ruturas e, a nossa profissão também tem isso que é focamos a visão das pessoas e desfocamos aquilo que é a nossa visão e os nossos conhecimentos, vamos mais além, é mais profundo.
Entrevista Semiestruturada 4	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Eu não acrescentei um quarto desafio, porque considero que a participação faz parte da dimensão política, a participação das pessoas e das comunidades.
Entrevista Semiestruturada 5	Missão profissional	Eu encaro a missão do Serviço Social sempre a dois níveis: quer a nível de uma intervenção de caso/ de resolução de situações e de compreender, efetivamente, onde é que os fatores sociais se decidem em determinadas situações, quais são as problemáticas onde nós, seja em qualquer das áreas em que, efetivamente, ajudamos a resolver; seja, depois, ao nível de intervenção de projetos, de estruturas, de serviços, portanto, a um nível mais macro e que eu considero que aí, realmente, nós podemos dar uma resposta que ultrapassa aqui uma dimensão, claramente, individual e que não tem só que ver com ultrapassar pequenos problemas ou problemas sociais do utente, na intervenção de caso.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 5	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	Estão sempre presentes! De mudança, porque efetivamente nós tentamos operacionalizar, mais que não seja, para a alteração e têm que estar sempre presentes duas dimensões porque é essa a minha prática e, depois, considero que depende muito do serviço onde nós estamos a intervir. Se nós, efetivamente, estamos num serviço que nos permite ter uma intervenção mais a nível setorial, a mudança que nós possamos proporcionar acaba por ter um impacto muito maior. Se estamos num serviço mais direcionado para a comunidade e para os projetos comunitários, a mudança tem um impacto muito mais abrangente. Se estamos num serviço onde fazemos uma intervenção de abordagem individual, a mudança operacionaliza-se individualmente, portanto com o utente.
Entrevista Semiestruturada 5	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	A justiça social acaba sempre por ser o ideal, do meu ponto de vista, é aquilo de que nós gostaríamos e termos presente, que existisse justiça e equidade, são os nossos princípios, são os valores pelos quais nós nos tentamos reger.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	Eu costumo dizer que, muitas vezes, quem legisla e quem propõe é quem está muito longe do terreno.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	O Serviço Social tem muito pouca expressão, culpa da classe profissional. Não estamos aqui a culpar ninguém, existe falta de corporativismo da nossa parte, se calhar, para nós nos tentarmos fazer ouvir. Veja-se, por exemplo, só ao nível da ordem quem é que consegue juntar-se a esta causa para a ordem de Serviço Social?
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu considero que, por aí, se vê a nossa inércia face a determinadas situações, nomeadamente a noção das políticas sociais. Não me parece que haja uma representação ou tentativas de representação significativas para que nós possamos juntar, efetivamente, aquilo que é o nosso conhecimento do terreno, os nossos conhecimentos técnico-científicos e fazer propostas.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A classe profissional, a representação da nossa profissão, a forma como nós nos fazemos representar.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Quando falamos de políticas sociais, nós inevitavelmente associamos a partidos, eu não tenho conhecimento de assistentes sociais que estejam presentes na nossa Assembleia da República que possam, efetivamente, fazer aqui algumas propostas, eu não tenho conhecimento, mas isso não significa que até o próprio grupo profissional possa apresentar propostas, não me parece eu sejamos assim tão proativos nessa matéria.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu considero que ainda não nos revemos nesse papel de poder ter aqui algum poder interventivo nessa matéria.
Entrevista Semiestruturada 5	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	Eu, de facto, considero que, na minha área profissional e na área em que intervenho, no Agrupamento de Centros de Saúde, há áreas que nós já conseguimos ir "tocando" digamos assim, portanto, já temos aqui uma noção de intervenção mais global a nível de estruturas de serviços em que, efetivamente, podemos proporcionar a mudança no serviço de saúde, que é algo específico. Agora, a esse nível, de todo, não.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Era fundamental termos uma ordem e tem sido isso que a Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS) tem vindo a batalhar e considero que tem um impacto completamente diferente da forma como até regula a nossa profissão e como nos faz, depois, representar, tem um impacto totalmente distinto.
Entrevista Semiestruturada 5	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	A nível de auscultação para políticas e pareceres, entendo que era fundamental a constituição da ordem, até porque permitiria criar, e já existiu na APSS, alguns grupos de trabalho resultando daí propostas de melhoria ou mesmo de legislação.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e percepções/ valores	Acima de tudo, corporativismo e colegialidade que eu considero que, muitas vezes, acaba por faltar.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Sentimos que, efetivamente, nós temos o nosso papel que não é só o de colmatar os problemas que nos chegam, temos alguma capacidade de planeamento e de intervenção estratégica nesse sentido.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	Eu gostaria que estivessem sempre presentes, o que muitas vezes acontece é que nem sempre temos essa oportunidade. O excesso de trabalho e aquilo que, efetivamente nos vai chegando, sobrepõe-se àquilo que possa ser um planeamento estratégico da nossa intervenção, porque implica análise crítica, capacidade de planeamento e, sobretudo, está muito direcionado para aquilo que é a nossa identidade.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Se for falar com outra colega que trabalhe ao meu lado, tem uma visão completamente diferente da que eu tenho e isso condiciona, depois, a prática e a postura.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu considero que estamos muito longe de poder influenciar porque repare eu, pelo menos, quando falo de influenciar políticas sociais tenho, para mim, um tipo de intervenção ou de uma abordagem muito distante daquilo que é a nossa intervenção no dia-a-dia.
Entrevista Semiestruturada 5	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Considero que tenho tido oportunidade, no serviço onde estou, para o fazer, agora de políticas sociais entendo que já é um passo gigante com uma distância muito grande entre aquilo que é o nosso dia-a-dia profissional.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Quando nós somos assistentes sociais, nós trabalhamos diariamente com as políticas que vão emergindo, até porque compreendemos determinadas políticas a nível de determinados setores.
Entrevista Semiestruturada 5	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Mais locais. Não sei se podemos falar de influência a nível de política, mas de influência a nível de serviço.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	Nós temos orientações políticas e legislação pela qual nos vamos regendo mas depois também conseguimos, a nível da nossa intervenção e, nomeadamente na saúde, ajustar o nosso papel enquanto prestador de cuidados de saúde para a promoção de uma maior acessibilidade, para a participação do utente no serviço de saúde, portanto, recebemos as orientações, mas eu até penso que depois há um desfasamento entre aquilo que consideramos e aquilo que temos que fazer.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 5	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	Nós recebemos orientações muito específicas, nomeadamente orientações estratégicas a nível da saúde e, por exemplo, se há uns anos nós estávamos muito mais direcionados para uma intervenção comunitária, agora não é assim e é determinante para a prática profissional, aquilo que são as orientações emanadas. Se a nossa filosofia de prestação de cuidados, que é claramente influenciada pelas políticas e pelas orientações estratégicas que são definidas, a nossa missão é claramente influenciada por isso.
Entrevista Semiestruturada 5	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	E se a nossa orientação é esta, nós temos muito pouca margem para trabalhar se, efetivamente, as orientações são de prestar uma saúde fortemente comunitária, de promoção e prevenção de saúde aí, com certeza, que nos dá maior margem de manobra para seguirmos aquilo que é o diagnosticado e tratado.
Entrevista Semiestruturada 5	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Considero que vamos tendo alguma oportunidade de melhoria até por projetos que vão sendo desenvolvidos, nomeadamente, a minha intervenção a nível do Gabinete de Cidadão e que permite, efetivamente, fazer aqui algumas propostas de melhoria de serviços e de estruturas.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	A nossa formação permite-nos vários níveis de intervenção e nós temos competências para um trabalho de diagnóstico, de planeamento, de avaliação, portanto, nós temos competências e temos o conhecimento da realidade.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	A nível da nossa intervenção, se nós aliarmos aquilo que é o conhecimento de uma prática a uma proposta de melhoria, quem melhor do que os assistentes sociais que reconhecem o terreno e as problemáticas sociais para fazer propostas de melhoria ou de alteração?!
Entrevista Semiestruturada 5	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	A classe profissional e o contexto sociopolítico.
Entrevista Semiestruturada 5	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Eu continuo a pensar que há um desfasamento tremendo, quem faz propostas não tem conhecimento daquilo que são as realidades em que política seja, sejam políticas de habitação, de saúde, de educação. Continua a existir um desfasamento tremendo, às vezes nós até questionamos perguntando o que andam a fazer, tem muito que ver com a distância que existe entre quem faz e quem legisla/ propõe e quem está no terreno, o desconhecimento de quem está no terreno. É preciso auscultar, é preciso diagnosticar para então, a partir disso, serem feitas propostas e, às vezes, parece que existe um desfasamento entre o topo e a base.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	Sabe que considero que é difícil, deixamo-nos dominar pelas rotinas do dia-a-dia, pelo excesso do trabalho e pelas demandas dos serviços e ficamos inertes.
Entrevista Semiestruturada 5	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Ninguém sozinho faz a mudança ou, de facto, nós temos a capacidade de ter voz ativa ou então o grupo profissional não tem impacto.
Entrevista Semiestruturada 5	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Existe muito pouca coisa escrita e regulamentada sobre a nossa atuação e conduz-me muito para aquilo que são as nossas considerações, dependendo das identidades profissionais.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 5	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Há muito pouca supervisão e repare, por exemplo, ao nível dos agrupamentos de saúde, não está regulamentado nem previsto a coordenação do Serviço Social, nós estamos integrados numa unidade de recursos assistenciais partilhados que pode ser coordenada, ou não, por um assistente social, no nosso caso é coordenado por uma psicóloga e noutros agrupamentos será coordenado por outros grupos profissionais e eu considero que, depois também, dificulta, porque não temos produção, existe muito pouca coisa escrita em determinadas áreas, então acaba por ficar muito à mercê daquilo que nós achamos, do que o nosso superior hierárquico (que pode nem ser da nossa área) acha, porque não existem ferramentas escritas onde nós nos possamos socorrer.
Entrevista Semiestruturada 5	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Eu tenho este exemplo comigo: logo desde o início, eu lembro-me dos enfermeiros me dizerem “nós no princípio não tínhamos assistente social e fazíamos um bocadinho de assistentes sociais”. Era o que mais faltava, eu também não vou para casa dos utentes fazer um bocadinho de enfermeira. É a história de pensarem que podem fazer o nosso trabalho e há algumas áreas em que corremos esse risco, portanto, cabe-nos a nós afirmar a nossa jurisdição profissional e construir o nosso espaço. Cabe-nos a nós definir o nosso trabalho e quando trabalhamos em equipas multidisciplinares, definir aquele que é o nosso campo de intervenção que até pode ter a parceria de outros profissionais, agora a nossa especificidade de intervenção é completamente diferente.
Entrevista Semiestruturada 6	Missão profissional	A missão do Serviço Social é ajudar as pessoas a ajudarem-se a si próprias, seja de que forma for. Respeitando as individualidades, os tempos das pessoas (às vezes, para nós, é o tempo de mudança e para as pessoas não é; às vezes, para nós, é o tempo de ajudar e para a pessoa não é).
Entrevista Semiestruturada 6	Missão profissional	A relação de confiança é fundamental.
Entrevista Semiestruturada 6	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	Aquilo que, para mim, é importante é que as pessoas tenham acesso da forma mais equitativa possível aos seus direitos.
Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Níveis de política social	Foi criado um procedimento que fui eu, pela minha prática que o desenhei, de atribuição de subsídio à terceira pessoa em caso de acidente ou doença profissional, sempre que a pessoa precisa de ajuda de outra pelo menos seis horas por dia. Claro que à Câmara dá imenso jeito que isto não seja divulgado, porque isto é mais dinheiro que as pessoas recebem, podendo ir até ao ordenado mínimo desde que a pessoa que presta o apoio possa passar recibo das finanças, é um acréscimo em termos de gastos.
Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Durante alguns anos só uma ou outra pessoa ia pedindo e sabia daquilo e eu, a partir de certa altura, disse aos meus superiores hierárquicos que não era correto, fui começando a sensibilizar os médicos que sistematicamente não propunham, até que eu pedi para sair uma informação nos sistemas de comunicação da Câmara, no recibo do vencimento, na intranet, a divulgar este subsídio. Sempre que eu vejo uma pessoa que é um sinistrado, mesmo que não seja um utente meu, eu vou informar que existe este subsídio e que ele tem que perguntar ao médico, isto é um ato médico e a pessoa só tem direito se o médico o declarar, e depois vir ter connosco porque nós servimos um pouco de elemento de ligação entre o ato médico e a parte burocrática, ou seja, nós informamos os recursos humanos na altura dos processamentos dos vencimentos quem tem direito, quem iniciou e quem terminou e quanto é cada valor.
Entrevista Semiestruturada 6	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	Em termos de justiça social, aquilo que eu me lembro é a tentativa de que o acesso aos direitos seja o mais equitativo possível e tratar os trabalhadores todos por igual, independentemente das hierarquias ou outras situações.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu considero que nós devíamos estar em todas, muito sinceramente, não querendo “puxar a brasa” à categoria profissional, porque as políticas têm que ter um fundamento na prática e o nosso país é peregrino a este nível, o que nós melhor sabemos fazer é leis, depois elas não têm e qualquer aplicabilidade na prática.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Eu entendo que os senhores que as escrevem, se viessem ter umas conversinhas com o pessoal de terreno que, muitas vezes, não são só assistentes sociais, há outras áreas igualmente importantes que, se calhar, só tinham a ganhar, as leis ficariam mais exequíveis e mais adaptadas.
Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Não sendo um instrumento de política perfeito fez com que, a partir dele, se pudessem trabalhar muitas coisas que até aí não se conseguia.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	O facto de nós não conseguirmos influenciar a elaboração da lei em si, não significa que não a possamos reverter a nosso favor <i>a posteriori</i> e aproveitar o período de avaliação, que foi o que acabámos por fazer e, neste momento, está outro elaborado e sujeito a regras que não nos fazem sentido, mas têm de ser respeitadas, aproveitando para intervir de forma mais global.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Elaborar as políticas, não fazemos e eu penso que muito poucas pessoas da área do Serviço Social têm, de facto, tido um contributo.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Estamos numa fase em que o Serviço Social cresceu muito em termos de produção, em termos de pessoas a estudar no sentido da investigação.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Há muita gente a fazer investigação e a aprofundar uma série de áreas e aí sim eu considero que nós temos todas as condições e se conseguirmos a bendita da ordem dos assistentes sociais podemos fazer um percurso muito semelhante, se assim o entendermos.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Em termos de uma participação que seja reconhecida e que nós sintamos como sendo nossa, eu não tenho a certeza se, efetivamente, nós temos tido um papel na elaboração das políticas, sei que nós as aplicamos. Espero que, principalmente, nas instituições onde haja um grande número (isto é uma esperança que eu tenho) de assistentes sociais, que as pessoas consigam fazer mudanças, mas eu sei que é uma esperança vã.
Entrevista Semiestruturada 6	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Reflexão e uma união interna para proporem a mudança.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A falta de capacidade de mobilização das pessoas.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	É muito absurdo, se nós fizemos aqui uma auto-reflexão, como é que uma profissão que apela à participação e que fomenta a participação dos utentes, quando tem uma mobilização em sede de Assembleia da República, em que vai ser votada a ordem dos assistentes sociais e, no fundo, estão lá meia dúzia de profissionais.
Entrevista Semiestruturada 6	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	A participação e a mobilização têm de ser de outra forma e nós temos que a fazer.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Faz sentido nós percebermos porque é que nos mobilizamos tão pouco mesmo face a todos os ataques que vamos tendo de outras profissões a entrarem no nosso caminho, a desvalorizarem-nos continuamente, a fazerem absurdos como aquilo que anda a correr aí agora do Instituto de Emprego e Formação Profissional estar a divulgar um posto de trabalho de um diretor técnico com 550€.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Se calhar, vale a pena refletirmos sobre isto, porque se não conseguirmos marcar o nosso território na nossa instituição, na nossa comunidade mais direta, como vamos conseguir participar na elaboração de políticas? Apesar de nós termos o conhecimento da realidade, mas que sistematização é que fazemos da realidade?
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	Eu detesto fazer estatísticas, tenho que as fazer todos os meses e faço-as sempre pela base, o meu trabalho não é minimamente visível pelas estatísticas que eu apresento e contra mim falo. O meu trabalho não aparece sistematizado em lado nenhum, eu mato-me a trabalhar porque gosto, nunca pus limites a que me fizessem telefonemas a qualquer altura para tentar resolver a situação de um utente que necessite de mim, mas depois se for ver qual é a minha produção em termos de elementos objetivos de vinte e cinco anos de trabalho aqui, é muito pouco.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Não há elementos para aferir um trabalho mais qualitativo, mas nós podemos construí-los, é um percurso que nós desistimos muito.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Sempre que há um projeto novo eu quero participar, porque estou aqui há muitos anos e diversificar faz-me bem e, portanto, estou sempre à procura de coisas novas.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	Isto para dizer que as relações interpessoais são muito complicadas e podem condicionar a implantação e o reconhecimento de uma categoria profissional ou não.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Eu não sou muito boa a gerir conflitos e, depois, eu própria tenho feito um percurso muito grande, porque me "saltava a tampa" com muita facilidade, agora estou mais ponderada.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Se nós não conseguirmos ter visibilidade enquanto grupo unido/ corpo profissional para o exterior, se nós deixarmos que nos continuem a espezinhar e a chamar nomes, a passar sempre uma imagem tão pouco positiva, como é que nós queremos conseguir participar nas políticas sociais?
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Se me fizesse a pergunta desta forma: considera que é uma interventora dentro da Câmara, eu responderia-lhe que sim, que faço o suficientemente para isso, agora em termos de política em si, não.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Perseverança e esta capacidade de participação, capacidade de mobilizar os próprios profissionais, de pôr as pessoas a mexer.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	Se influencia é muito indiretamente, agora quando eu insisto, por exemplo, que todas as pessoas têm que ter conhecimento do subsídio de terceira pessoa estou, de alguma forma, a influenciar a aplicação da política e não a medida de política.
Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	Tenho imenso cuidado a quem me dirijo, peço imensa desculpa por estar a emitir a opinião, mas não deixar de o fazer, estou aqui há imensos anos e conheço demasiado bem esta realidade, embora esta realidade seja muito flutuante e nós quando estamos a conhecer já mudou tudo outra vez.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Importância formação académica para policy practice	Muito sinceramente, eu entendo que aquilo que aprendi não me serve para a minha intervenção profissional.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Importância formação académica para policy practice	Se calhar já faria sentido, neste momento, dar uma outra tónica a esta temática em termos da formação, mas deixe-me dizer-lhe que esta história da ordem veio desestabilizar um bocadinho. Eu não me arrependo nada de lá ter andado cinco anos, três anos não são o suficiente.
Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Níveis de política social	Aqui, essencialmente, os níveis de política são os da Câmara, os locais e também a nível europeu, porque nós regemo-nos pela estratégia da saúde ocupacional e da higiene e segurança em termos europeus e nacionais. Nós temos participado e concorrido a concursos a nível internacional, mesmo de prémios, transmitindo a nossa prática. Neste momento, há um grupo de trabalho em que os colegas estão a tentar sistematizar a nossa intervenção para concorrer a um concurso de boas práticas em termos da União Europeia.
Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	É mais para administrar e aplicar, embora na minha prática eu tenha um grande grau de autonomia e, deixe-me dizer-lhe que me tenho vindo a aperceber, nos últimos tempos, que é uma raridade dentro da própria Câmara.
Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	Agora, em termos de autonomia para influenciar a elaboração de políticas sociais não, porque eu não influencio nada.
Entrevista Semiestruturada 6	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Militância política vs militância político-partidária	Tenho um radar muito grande e tenho alguma capacidade de absorver informação. Em termos de estratégias, essencialmente, eu sempre tive muito orgulho do trabalho de mediação que fiz aqui, entre as várias áreas e entre as pessoas e as várias áreas, entre os utentes e as várias áreas.
Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Estamos tão pouco visíveis que simplesmente não influenciamos. Se calhar, algumas pessoas conseguem lá por uma vírgula ou um ponto final, porque em termos mais consistentes e de continuidade não influenciamos.
Entrevista Semiestruturada 6	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	A falta de organização interna da própria profissão e depois os lobbies que são uma coisa terrível e com que eu não sei lidar, são de facto muito difíceis de ultrapassar e, depois, eu entendo que nos falta alguma consistência e persistência, se calhar, por motivos que eu não consigo identificar.
Entrevista Semiestruturada 6	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	As mais-valias seriam, de facto, que as políticas sociais fossem as mais adequadas possíveis à realidade e dessem outro tipo de resposta às pessoas.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 6	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	Ter uma colega que está na área do Rendimento Social de Inserção e tem 200 casos, é impossível fazer este trabalho, este trabalho psicoeducativo é impossível ser feito, portanto não posso criticar aquilo que é executado porque, com certeza, elas dão o melhor do que sabem e do que podem.
Entrevista Semiestruturada 6	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Continuar a investigar aplicando na prática, a investigar a partir da prática.
Entrevista Semiestruturada 6	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Constituímos como um corpo profissional que tem força, que tem visibilidade.
Entrevista Semiestruturada 6	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	A questão da ética, nós apregoamos os códigos de ética, mas nós não estamos vinculados a nenhum código de ética.
Entrevista Semiestruturada 7	Missão profissional	Penso que o Serviço Social encerra várias ferramentas que, devidamente conjugadas, permitem trabalharmos com as pessoas e não para as pessoas, envolvendo-as e transformando-as, no fundo, nos principais agentes e responsáveis pelas suas próprias situações.
Entrevista Semiestruturada 7	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Eu penso que os princípios de justiça social e de mudança social têm que estar sempre muito presentes, porque se não também não faria sentido existirmos.
Entrevista Semiestruturada 7	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Temos que perceber é, se gera mudança faz todo o sentido, se não gera mudança não faz e eu penso que é aqui que está a justiça social, porque a justiça, a equidade, a coerência, os vários valores que nós defendemos e que têm que estar em cima da mesa quando pesamos se sim ou se não, se vamos apoiar este ou aquele, eu penso que é um bocadinho por aí.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Nós temos um papel fundamental e eu penso e aprendi isto, também, na faculdade que, às vezes, até na própria elaboração das nossas próprias informações sociais ou relatórios sociais, sejam eles para onde for, até por aí que parece que não, um relatório social só tem que ver com a vida de um determinado agregado, até nessas pequenas coisas nós podemos interferir e operar mudança nas políticas sociais, porque tem muito que ver com as medidas que propomos e as medidas não são só a nível macro e, portanto, aí estamos numa outra dinâmica, estamos numa linha da hierarquia e da estrutura organizacional da instituição que representamos ou estamos num nível mais micro e podemos influenciá-las pelas nossas informações e pelas medidas que propomos.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Há aqui dois níveis distintos: por um lado, ao nível técnico podemos e devemos influenciar com os pareceres que emitimos; ao nível mais macro, de estrutura organizacional e mais hierárquico, podemos influenciá-las por todo o envolvimento e toda a importância que a instituição também tem na cidade de Lisboa.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação/Atores e estruturas envolvidas na policy practice	A instituição, tal como a Segurança Social e a Câmara Municipal estão na rede social com outros parceiros, mas são as três principais instituições e penso que, por aí, nós temos toda a capacidade, temos todo os mecanismos, todos os meios para conseguirmos influenciar as políticas sociais, caso disso é o plano de desenvolvimento social que está a ser desenvolvido, neste momento, é um documento que inclusive está em fase de validação e aprovação por parte dos vários parceiros da rede social, portanto só por aí já nós temos toda a possibilidade de influenciar as políticas sociais e outras com que nos vamos cruzando no nosso dia-a-dia, sejam elas aos vários níveis.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Um dos grandes fatores que condicionam é, sem dúvida, a questão socioeconómica, sociopolítica, mas esses são fatores que sempre influenciaram, esteja o país mais em crise ou menos em crise, sempre influenciaram, umas vezes pela positiva, outras vezes pela negativa mas, no fundo, eles estão lá presentes e sempre influenciam.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	As baixas escolaridades continuam a existir e penso que aqui a questão da educação cruza muito com o Serviço Social e destas famílias que eu acabei de falar, nós temos ainda hoje em 2016 crianças que não vão à escola e crianças e jovens que não vão à escola dentro da cidade de Lisboa, porque são expulsas da escola, porque são jovens/ adolescentes que não apresentam padrões de comportamento compatíveis com o meio escolar e, portanto, não podem estar também a "prejudicar" toda a vivência escolar dos outros alunos e as escolas consideram que é mais fácil retirar um aluno que não está a corresponder, do que "minar" um bocadinho todo o ambiente escolar à volta do comportamento desadequado desse aluno.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu penso que nós temos que ter um papel muito proativo e, se calhar, não consigo influenciar tão diretamente mas, sempre que me é possível, faço o reparo e faço chegar a quem de direito e penso que todos nós temos que fazer isto ao nosso nível.
Entrevista Semiestruturada 7	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Neste momento, estou numa posição privilegiada, porque é muito fácil fazer chegar à administração o que eu penso, o que eu sei e os meus contributos, mas houve outros momentos em que não foi possível pelas próprias funções que desempenhava e, se calhar, daqui a uns tempos vai voltar a não ser, provavelmente é isso que nos espera, mas de qualquer modo eu penso que, cada um, onde está, deve ao seu nível, dentro das possibilidades que tem, fazer chegar todos os seus contributos.
Entrevista Semiestruturada 7	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	Se não conseguirmos fazer chegar, pela nossa relação direta com quem faz as políticas sociais, que o façamos através dos nossos relatórios, das nossas posturas, da nossa intervenção com os utentes, que o façamos de uma forma tranquila, mas muito responsável e muito ciente de que sabemos que é mesmo assim e que é este o caminho que queremos trilhar.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Eu considero que o ser boa pessoa encerra em si várias qualidades e dentro dessas características eu reconheço, por exemplo: a coerência que é uma das características que nos deve acompanhar sempre na nossa intervenção, o sermos coerentes connosco, com os outros e com aquilo que dizemos e aquilo que fazemos, é fundamental; a honestidade; o sentido de justiça social e de equidade social; a lealdade à instituição; o estarmos muito atentos às realidades que se passam e de que forma é que eu consigo influenciar aquela situação.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Seja profissional ou pessoal, eu tive oportunidade de influenciar de alguma forma e também, obviamente, de ser influenciada, porque nós não podemos pensar só que nós é que podemos influenciar, os outros também nos influenciam e, muitas vezes, positivamente e temos que aceitar isso como uma mais-valia para o nosso crescimento e desenvolvimento pessoal.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Neste momento, fala-se muito de governação integrada, que eu tive oportunidade de estar no terreno durante dois anos e de trabalhar muito na área da intervenção integrada, é um dos caminhos porque se existe, por exemplo, um caminho de governação integrada num território onde existe uma Comissão Social de Freguesia, o caminho está muito mais aberto e fluido.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação/Atores e estruturas envolvidas na policy practice	Por exemplo, as Comissões Sociais de Freguesia que estão integradas na rede social permitem-nos desenvolver todo este trabalho de dar e de receber, de nos completarmos uns aos outros, de podermos influenciar as políticas sociais pelas ações que levamos a cabo, pelos vários projetos e programas de sensibilização, de consciencialização e penso que, a partir daí, nós temos todo o caminho para fazer até à influência das políticas sociais e é um grande veículo que temos à nossa disposição, é uma grande ferramenta e é a sede de todo o trabalho que podemos desenvolver em conjunto com os parceiros, não só valorizando e promovendo a nossa instituição, mas também desenvolvendo e promovendo as outras instituições que trabalham connosco.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	O processo da governação integrada é o dar e o receber, é o valorizar cada parceiro na sua dimensão e nas suas características e, portanto, temos todo um caminho para desbravar.
Entrevista Semiestruturada 7	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Por exemplo, neste momento e isto também é fruto de uma necessidade que foi muito sentida, nós temos em curso, ao nível da ação social de proximidade, o reforço do apoio às pessoas idosas que estão em casa e é muito no sentido de eu também preparar o meu futuro enquanto idosa, todos nós temos essa responsabilidade, portanto naquele momento da vida em que estamos mais frágeis, ele tem que ser muito bem preparado e será aquilo que nós fizemos hoje, porque é depois o que vamos colher. Neste momento, estamos a trabalhar no sentido de tentar encontrar respostas alternativas à institucionalização, essas respostas têm obrigatoriamente que passar por um apoio domiciliário muito mais reforçado e alargado e muito mais competente.
Entrevista Semiestruturada 7	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Projeto que visa preparar a permanência das pessoas nas suas próprias casas porque, e isto são pequeninas coisas mas que influenciam também as políticas sociais e o económico porque nós reduzimos muitos custos, investimos, formamos e capacitamos as pessoas e, por outro lado, diminuímos custos e, mais ainda, damos trabalho a pessoas que não o tinham, porque para ficar com os idosos durante a noite, as pessoas já estão ocupadas, portanto diminuímos, muito numa questão prática e ao limite, subsídios de ação social, porque ocupamos as pessoas, valorizando-as e recompensando-as pelo próprio trabalho por via da sua remuneração e, por outro lado, beneficiamos o idoso que está em sua casa e precisa de apoio.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação/Atores e estruturas envolvidas na policy practice	Por exemplo, prepararmos em conjunto com outros parceiros, nomeadamente a Câmara Municipal, as Juntas de Freguesia, a permanência destas pessoas em casa, nomeadamente pela salvaguarda das condições de habitabilidade, um idoso que está na sua casa e que não pode sair à rua sem ser em cadeira de rodas, se tiver um piso em que ele não se consegue deslocar em cadeira de rodas ele não o pode fazer, mas se tiver um piso facilitador e a Câmara Municipal e as Juntas de Freguesia já estão, neste momento, a alterar alguns pisos da cidade, alguns passeios que já estão a ser requalificados.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Penso que a questão do sindicato nos vem ajudar muito neste sentido, porque vem trazer ao de cima algumas questões, nomeadamente as violências nos postos de trabalho, a proteção relativamente a grupos mais vulneráveis, estando numa fase muito embrionária, mas com potencial de ajuda.
Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Penso que os professores de Serviço Social deviam ser pessoas do terreno. Eu percebo que nem sempre é fácil e possível, mas tenho algum receio que as pessoas fiquem “encapuçadas” nos seus métodos e técnicas e nas suas teorias, nas suas metodologias e abordagens e se esqueçam do que se passa no terreno. Uma pessoa que está no terreno muito mais facilmente consegue levar, para o âmbito académico, a realidade, porque esta muda permanentemente.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 7	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação acadêmica para policy practice	É importante estarmos no meio acadêmico e pensarmos todas estas questões à luz do que são as teorias e os modelos de intervenção, mas isto tem que estar intrínseco e fortemente relacionado com o que se passa no território, nos locais onde estamos, na comunidade, porque as coisas mudam.
Entrevista Semiestruturada 7	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	As pessoas têm que poder escolher e encontrar as melhores soluções para si próprias e isto, há uns anos atrás, não era possível, portanto eu penso que nós temos que nos posicionar cada dia e ótimo termos pessoas muito académicas, mas que têm que descer ao terreno e têm que perceber o que se passa.
Entrevista Semiestruturada 8	Missão profissional	A missão do Serviço Social é mudar o mundo para melhor, esta é a grande utopia da profissão, trabalhando com as pessoas, os cidadãos, as famílias, as organizações e os sistemas. Portanto, trabalhar esses dois níveis para, por um lado, desenvolver capacidades e competências nos cidadãos e nas pessoas para dar volta às suas dificuldades e com os sistemas e as instituições, também ao nível político para, naturalmente, aproximar correspondendo, o mais possível, às necessidades das pessoas e, sobretudo, é essa a nossa grande referência, ao cumprimento dos direitos humanos das pessoas e famílias.
Entrevista Semiestruturada 8	Missão profissional	Poderá ser a um nível mais micro, mais territorial, mais institucional, mais comunitário; pode ser a um nível de decisão administrativa e legislativa, pode ser a um nível político, mas a missão é essa. É mudar o mundo para melhor e que as pessoas, em geral, usufruam e gozem dos seus direitos e da sua liberdade, da justiça social, da sua dignidade e que tenham um papel proativo na sociedade, essa é outra dimensão que é, não só que a pessoa tenha resolvido os seus problemas mas que seja um ator, portanto tem direitos e tem deveres. Tem o direito de usufruir de uma vida digna e respeitável, incluída na sociedade, mas depois tem o dever de contribuir para a sociedade.
Entrevista Semiestruturada 8	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Naturalmente que, eu trabalhei ao nível do território nas comunidades, das instituições, trabalhei ao nível da gestão das organizações, trabalhei ao nível da propositura política e legislativa e, portanto, nesses vários quadros a minha preocupação e o meu papel foi sempre este compromisso com o bem-estar das pessoas, melhorar as suas condições de vida, melhorar o seu acesso aos direitos.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	É muito importante um compromisso com a formação das equipas para que elas melhorem os seus desempenhos e a sua atitude face às crianças numa organização que funciona de forma transparente, eficaz e eficiente, melhorando os métodos de intervenção e os sistemas de gestão e a todos os níveis fazendo participar as pessoas.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	Porque, eu acho que há um problema, normalmente, de quem está no direto, tem muito trabalho mas não vê resultados e isso é muito desgastante, é difícil conseguir aferir resultados e chegar ao objetivo de perceber o que é que se melhorou.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	Medir resultados, não só resultados estatísticos que são importantes, mas também resultados qualitativos, é muito interessante porque é possível.
Entrevista Semiestruturada 8	Missão profissional	Há aqui outro aspeto importante, não são só os resultados do assistente social, é também a forma como se se relaciona com o seu cliente, a empatia que põe na relação, porque a relação não vale só pelos resultados que se podem alcançar, mas pelo processo, a pessoa sentir-se mais valorizada e segura, mais capaz e confiante e na relação, cumprir os direitos humanos é também a qualidade da relação que se tem com as pessoas e não só os resultados.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 8	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Nas pessoas, na relação com as pessoas, na sua autoconfiança, no reforço da sua esperança, torná-los capazes de gerir a situação de outra forma, portanto, não podemos centrar-nos só em alterar situações concretas, também é no sentido de mudar atitudes, comportamentos e competências das pessoas com quem trabalhamos e isso é cumprir os direitos humanos, dando mais dignidade, respeito, confiança, liberdade, portanto, todos os dias o ato do assistente social tem de ser um ato de construção de direitos e tem que ter isto muito consciente.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Em cada dia o assistente social tem que fazer uma auto-reflexão: qual foi o empurrão que eu dei hoje ao mundo para melhor? O que é que eu fiz que consegui avançar no bom sentido junto das pessoas, organizações, colegas? Se eu fizer isso todos os dias, vou tomando consciência que vou fazendo coisas e é uma boa prática para quem começa, porque se não as pessoas também ficam abatidas e desinteressadas em não conseguir resultados.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	O desempenho do assistente social não será bom se ele próprio não estiver bem, bem consigo próprio, bem gostando de fazer o que faz, bem sabendo que está a construir um mundo melhor, é para isso que nós existimos, o formato é de acordo com o seu campo de atuação.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu considero que há aí um campo vasto para trabalhar!
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Eu penso que o assistente social português não é de militância, é muito funcionalista, está muito no seu trabalho, está muito dentro de caixinhas, cada um quer cumprir o seu papel, não há aqui uma corrente. Nós vemos isto pela Associação de Profissionais de Serviço Social (APSS) que não pode criar vitalidade, energia e desenvolvimento se não houver o apoio dos associados e os assistentes sociais não dão esse apoio, estão à espera que a APSS lhes dê, mas a APSS não lhes dá, se cada um não der. Não podemos estar à espera de receber sem dar e, portanto, aí vê-se a falta de dimensão política na atuação dos assistentes sociais.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Há tudo para fazer nesse campo e a universidade tem de ter uma intervenção nisso, porque todas as funções em que os assistentes sociais estão são políticas. Se você, no seu quotidiano, detetar que há problemas e situações que não são de uma pessoa, são de um conjunto de pessoas, a dimensão passa de personalizada/ familiar/ comunitária para uma dimensão nacional e você tem que pôr o problema a esse nível.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	A primeira atuação política começa na denúncia do problema, há um problema na minha comunidade e ele tem de ter uma dimensão política para ser resolvido. Já não é um problema das pessoas nem das famílias, é um problema que se coloca a outros níveis, portanto passa a ser um problema social, da sociedade e, nisso, os assistentes sociais estão no sítio certo para o fazer e porque é que não fazem, pergunto eu?
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	A pessoa não tem a ideia que tem uma dimensão política, falam-se das políticas como se não estivessem ao alcance das pessoas, a definição política está ao alcance de todos nós, individualmente, como grupo e como classe. Temos é que ter uma atitude, uma postura, uma compreensão ativa e denunciar os problemas.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Se o assistente social ao agir tem uma visão de escala no seu trabalho, uma visão de processo, mais alargada que não fazer a sua "casinha", começa a ter olhos para ver outras coisas e é preciso ter olhos para conhecimentos, capacidades para não ficar na sua "casinha".

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	O assistente social tem esta dimensão, tem a pessoa e a família na sociedade, por isso temos o caso, o grupo e a comunidade e, portanto, temos que ter olhos para trabalhar estes níveis e fazer esta multiplicidade e transversalidade dos problemas e das soluções, é essa a nossa mais-valia para as equipas, é estar sempre a ver as ligações com tudo o resto. Eu costumo dizer que o assistente social é como um artesão de filigrana, porque vai ligando, vai tecendo para ter coerência e soluções, vai tecendo todas as peças para chegar a uma finalidade e, às vezes, não pode ser só no local, tem que seguir para ir mais além.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Esta perspetiva de médio prazo, de visão, de capacidade de ver mais além, tem de ser exigida ao assistente social.
Entrevista Semiestruturada 9	Missão profissional	A missão do Serviço Social, para mim, é trabalhar para a dignidade da pessoa e obviamente que, para se trabalhar para a dignidade da pessoa, é preciso trabalhar no sentido da justiça social.
Entrevista Semiestruturada 9	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	O papel das instituições é muito, depois, o da justiça social, o de fazer com que haja justiça social para que a pessoa viva com dignidade e se sinta uma pessoa digna e quando eu digo isto não sei se estou a ser um pouco confusa para si ou não, são as instituições, no fundo, que têm que assegurar essa justiça social, portanto estou a colocar o Serviço Social aí dentro.
Entrevista Semiestruturada 9	Missão profissional	Para mim, a missão do Serviço Social é o de trabalhar para a concretização da justiça social, primeiro que tudo, trabalhar para a dignidade da pessoa humana e isso leva-nos, então, para o campo da justiça social.
Entrevista Semiestruturada 9	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Estabelecimento de uma relação de respeito e, por outro lado, pôr ao serviço daquela pessoa aquilo que são os recursos que existem, com os quais eu trabalho ou, não trabalhando diretamente com eles, eu conheço-os, conheço a forma de acesso, sou obrigada a conhecer e, portanto, eu faço com que as pessoas tenham acesso a esses recursos, a essas medidas que existem, no fundo, para o bem-estar da pessoa.
Entrevista Semiestruturada 9	Missão profissional/Princípios de justiça social e de mudança social	Se eu não estou a gerir esses recursos, eu pelo menos tenho que os conhecer e tenho que facilitar o acesso da pessoa a esses recursos.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Há uma outra vertente também, no campo da justiça social, que é o meu dever de, verificando que os recursos são escassos, que não são os adequados, é eu lutar, também, para que os recursos aumentem, para que haja recursos adequados, para que haja políticas, eu estando a falar de recursos, estou necessariamente a referir-me a medidas de política. Portanto, é meu dever trabalhar nesse sentido, de propor, de ser propositiva, de usar os meus conhecimentos para influenciar para que esses recursos sejam criados, desenvolvidos, para que sejam postos ao serviço do cidadão.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Para mim, tem que ser o discurso do Serviço Social, na sua vertente política, que faz parte da profissão, essa dimensão política da qual nós nos esquecemos, não é partidária, é política.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Não encaram, porque não querem encarar! Porque na formação, essa vertente é dada aos estudantes, nós falamos nisso e aprendemos isso. Provavelmente alguns, não quererão assumir essa vertente ou também ela não foi passada de uma forma forte, que devia ser.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Os assistentes sociais são um grupo profissional que não é homogêneo, como os outros também não são.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Considero que nós temos um papel e a desenvolver, muitos assistentes sociais também crêem que nós não temos poder para definir políticas ou para influenciar políticas, eu penso que isso não é bem assim.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	Podemos pensar que a nível nacional pode ser mais difícil, mas depende também da estrutura organizacional onde nos encontremos, porque há assistentes sociais colocados em serviços, onde efetivamente podem fazer a diferença, estou a pensar no campo da saúde, na própria segurança social, na justiça, onde o peso do Serviço Social até é mais forte.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	É nossa obrigação, de facto, nós propormos medidas de política, novas formas de fazer, propormos novas medidas, mais adequadas àquela que é a realidade.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Como é que nós dizemos que não temos influência política, podemos ter influência efetivamente, o problema, do meu ponto de vista, está em que muitos de nós não se dedica a fazer avaliação, no fundo, do que fazem e dos resultados que alcançam, como não vamos avaliando, não refletimos sobre o que fazemos e acerca dos resultados, o que é que falta, no fundo, o tal diagnóstico. Claro que, se nós não fazemos isso, não refletimos sobre isso, provavelmente não somos capazes de propor nada, vamos sendo operativos, vamos gerindo o nosso dia-a-dia, fazemos as coisas da mesma forma todos os dias, nem pensamos no que fazemos, aquilo já é automático e, portanto, é natural que assistentes sociais que façam o seu trabalho desta forma sem refletir, é normal que digam que não temos capacidade de influência.
Entrevista Semiestruturada 9	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Ao nível nacional, se calhar, não será tão visível, mas nós temos exemplos de colegas nossos que, em determinados serviços, estão lá e participam na mudança das políticas, participam nisso.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Há exemplos muito interessantes de serviço que, lamentavelmente, as coisas vão mudando em função de orientações políticas que nós temos nos governos e, portanto, os contextos vão-se alterando.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Houve influência dos assistentes sociais no Rendimento Mínimo Garantido, houve em muitas medidas na área do envelhecimento, no Instituto de Desenvolvimento Social da Segurança Social onde estavam vários colegas assistentes sociais, na questão da dependência dos idosos, na criação da Rede de Cuidados Continuados Integrados, a forma de operacionalizar porque também é uma forma de criação de justiça, de equidade, a operacionalização das medidas sei que também teve a participação de muitos assistentes sociais, portanto há aí coisas muito interessantes que têm o cunho do Serviço Social, se calhar não tanto como nós gostaríamos, mas também porque talvez alguns de nós não afirmam, nas equipas multidisciplinares, a sua competência, o seu saber, se não afirmam e claro que outros tomam lugar.
Entrevista Semiestruturada 9	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	A nível local, é mais fácil, ao nível das políticas locais aí, até pela proximidade que nós temos a quem decide, é mais fácil
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Depende muito, obviamente que depende da personalidade dos próprios eleitos a quem nós temos que influenciar.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Depende muito de nós e, para isso, nós precisamos de ser competentes, do ponto de vista técnico e teórico para sustentar aquilo que dizemos, do ponto de vista político também.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Nós temos que saber convencer os políticos da justiça e da necessidade daquela medida, obviamente que isso requer, da nossa parte, esse quadro de competências (a técnica, a teórica e a política) e nessa técnica nós, de facto, temos que saber avaliar, temos que ter tudo muito bem definido e justificado para, depois, podermos dizer "o caminho deve ser este, por isto".
Entrevista Semiestruturada 9	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	É mais fácil, do ponto de vista local, fazer isso porque nós, de facto, estamos mais próximos de quem decide, de quem tem o poder para decidir e, na verdade, eu não tenho dúvidas que a nível local, nós podemos ter um papel muito importante, seja que técnico for, se nós soubermos justificar aquilo que propomos, é muito difícil também não irem por aquilo.
Entrevista Semiestruturada 9	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	Quando propomos, temos que ter a consciência de que há recursos que é preciso alocar às medidas, temos que também ter bom senso, se não há nem pode vir a haver orçamento, enfim é como nós aprendemos quando planificamos, sabemos que depois de um diagnóstico, levantam-se ali uma série de hipóteses de intervenção, nem sempre nós vamos por todas as hipóteses, seleccionamos algumas e quando seleccionamos, há um conjunto de critérios que estão nessa base de decisão, alguns deles são os recursos que nós temos para implementar aquilo, se não temos não vale a pena termos ilusões, não vamos lançar uma medida para a qual não temos recursos, portanto logo nessas hipóteses de intervenção, se alguma requer grande financiamento e não o conseguimos, essa hipótese fica de parte.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Nós, depois, temos que jogar com aquilo que são as opções políticas e eu digo aos políticos, "agora é uma questão de opção política", porque é uma questão de opção política afetar dinheiro para a ação social ou preferir afetar para a cultura, com um espetáculo cultural qualquer, é uma opção política, mas eu apresento as coisas e, na verdade, esta Câmara, noutros tempos, gastava muito mais em cultura do que na ação social, agora está ao contrário.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A APSS não tem força, porque nós como classe não nos organizamos porque, na verdade, somos tantos assistentes sociais e a APSS não tem muitos sócios, o problema está em nós, não está na associação.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A nossa competência, a forma como a afirmamos, quando nós estamos seguros daquilo que é a nossa função, daquilo que nós sabemos e que podemos pôr ao serviço das pessoas.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais	A questão da competência, a questão da nossa capacidade de influenciar e de propor, claro que há fatores que influenciam, como eu disse há pouco, também depende das orientações que existem, do próprio contexto económico, do contexto político, com certeza que influenciam e isso associado ao próprio profissional e à forma como afirma a sua competência.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu penso que, isto não é uma questão de gabarolice, isto faz parte do sentido político que eu tenho da minha vida e da profissão e, no entanto, não pertence a nenhum partido.
Entrevista Semiestruturada 9	Missão profissional	Se há uma situação que não é boa para as pessoas, não as trata na sua dignidade, o meu dever é pensar como é que eu considero que aquilo deveria ser e como é que eu posso prever e propor a mudança, o que é que é preciso mudar, o que é que é preciso fazer de novo e eu faço isso, escrevo e falo, cumprio o meu dever nesse aspeto.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 9	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Também procuro os momentos apropriados para falar, esses vou diretamente a quem decide para colocar a situação, mas também aprendi isso na minha vida profissional, eu nunca vou colocar um problema sem ir com uma hipótese de solução, porque isso é muito mau, é eu ir colocar um problema e estar à espera que o outro decida, não, a minha obrigação é eu ir já com hipóteses de solução.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	É a competência teórica, a competência técnica e a competência política.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	O problema é que nós, muitas vezes, nos centramos na competência técnica, é o instrumental só, o operativo, isso é muito importante, só que isso sem a competência teórica e a nossa competência política também para, no fundo, lutar, para transmitir aquilo que são as necessidades da sociedade, do contexto até mais micro em que estejamos a funcionar, não é possível, só o técnico não serve.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	O teórico e o político, no fundo, são os que nos dão a capacidade de interpretar aquilo que são os dados empíricos, os dados com os quais nós trabalhamos, que são muitos, muitas vezes, nós não fazemos leitura daquilo, tratamos aquilo de uma forma isolada e não fazemos, depois, a ponte para a totalidade, para o coletivo, não chegamos à totalidade, não saímos do micro, do individual e não interpretamos, se quer, o individual. Se não interpretamos, não teremos nunca capacidade para influenciar.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Importância formação académica para policy practice	Por um lado, em termos do estudo da política social e das políticas públicas, nós aprendemos que, do ponto de vista teórico, há uma parte que é mais de enquadramento teórico/ disciplinar e há outra parte mais precisa, em que nós estudamos as diferentes áreas da política social nos diferentes setores. Esse enquadramento mais disciplinar, mais teórico do que é a política social, as diferentes conceções ajudam-me, de facto, também a interpretar as diferentes formas de fazer a política no campo social, de uma forma mais paliativa, mais assistencialista ou é segundo uma visão de direitos de cidadania, portanto, um carácter mais amplo, políticas mais articuladas entre si.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Importância formação académica para policy practice	O que eu aprendi, do ponto de vista teórico, ajuda-me a fazer uma análise do que existe e a pensar no que poderia ser diferente, claro que quando eu penso nisso, do ponto de vista mais reflexivo, eu também vou depois às diferentes áreas com que trabalho e vejo quais são as medidas mais adequadas para serem postas em prática, segundo aquilo que eu entendo que deve ser o carácter da política social, um carácter mais amplo que contribua, de facto, para a justiça social.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	Falo do sistema político e económico funcionam de maneira a não se querer resolver o problema, a questão da redistribuição da riqueza tem muito que se lhe diga.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Papel profissional na influência de políticas sociais	Naquela parte que pode estar à nossa disposição para redistribuir eu procuro, segundo aquilo que eu aprendi, propor formas de redistribuir a riqueza de uma forma mais justa, mais adequada aquilo que sejam as necessidades das pessoas e isso, depois, também nos leva a propor medidas de política com um determinado carácter.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Quer os conhecimentos que nós temos daquilo que é a política social em si e, mais na sua vertente teórica e reflexiva, com a metodologia de intervenção, no fundo com a teoria e a metodologia do Serviço Social, também nos leva a que a forma de operacionalizar as medidas seja diferente.

**Anexo N:****Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	A forma como nós propomos a operacionalização da medida também não é neutra.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação/Atores e estruturas envolvidas na policy practice	Aquilo pode ser incomodativo para os políticos, porque as pessoas estão ali sem rede, dizem o que quiserem e do debate podem sair dali recomendações para políticas, para outras formas de fazer, podem haver recomendações para os políticos, assim como para as instituições, para elas funcionarem melhor. Quem vai orientar aquilo são eles, porque ninguém tem que falar por eles, mas também é trabalhar no sentido da mudança, o fascínio do local é que nós podemos fazer estas coisas.
Entrevista Semiestruturada 9	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	Com avaliações, diagnósticos, com dados reais/ empíricos, não é com percepções, às vezes vão lá percepções, mas nunca vai só a percepção, vão sempre dados objetivos sobre a realidade e escrevo. Às vezes, estrategicamente, primeiro falo e percebo qual é a sensibilidade e, a seguir, escrevo, até porque é mais difícil decidir contra quando se escreve com dados precisos, com dados objetivos, às vezes, na conversa até é mais fácil dizer-se assim coisas desagradáveis, como “mas o que é que nós temos que ver com isso”, “mas nós não temos condições para isso” e aí debatemos e, a seguir, comunicamos por escrito.
Entrevista Semiestruturada 9	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Eu quando digo que temos uma grande capacidade de influenciar quem decide ao nível local, de qualquer forma, há dimensões de intervenção que não são fáceis para nós, porque são competências de outros níveis, do nível nacional, nem sempre é fácil.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Conheço muitas pessoas idosas que têm uma reforma baixíssima, as políticas nacionais é que deveriam mudar para tratar a pessoa idosa com dignidade, sim ela tem que ter um rendimento decente e isso não está nas mãos do local, claro que podemos arranjar outras medidas de política que façam com que a pessoa não esteja numa situação de tão grande fragilidade.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Sou intrinsecamente política e interessada pela política.
Entrevista Semiestruturada 9	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	Sabe que há muitos assistentes sociais que poderiam, alguns estão, mas muitos outros poderiam, porque eu conheço aí pessoas muito competentes e é um privilégio conhecer essas pessoas e algumas com quem eu trabalho no dia-a-dia, há colegas excecionais, mas nem sempre nós temos oportunidades, por um lado porque lugares de direção também são menos e, por outro lado, porque às vezes nós, também, quando somos muito afirmativos, têm medo de nós e preferem que nós estejamos num lugar onde não tenhamos tanto poder, isso incomoda.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	Uma pessoa também tem de reconhecer os seus limites, é uma questão da nossa própria dignidade enquanto profissionais. Não basta uma pessoa ser competente, é preciso, de facto, que outros também reconheçam que nós podemos ter um papel, às vezes têm medo de nós, não querem.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Temos um papel privilegiado, mas não o sabemos aproveitar, porque não saímos do nosso “micro mundo”, não nos mostramos, estamos ali.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Andam aí outras áreas a quererem entrar naquilo que é, de facto, próprio e que nos define enquanto profissionais, e eu penso que isso tem que ver com algum caminho que nós próprios fizemos e que, nalguns casos, se calhar, as pessoas não souberam afirmar a sua competência, a necessidade daquele profissional, não mostraram a diferença que era terem um assistente social ou terem outro formado noutra profissão.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	Nós não fazemos a diferença, por um lado é isso, por outro, nalgumas organizações também não lhes interessa se o assistente social é diferente, faz melhor ou não, eles querem é que alguém faça, não estão muito preocupados com a qualidade, querem é resposta e, sobretudo, gastar pouco.
Entrevista Semiestruturada 9	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social	Como nós, de facto, evoluímos como profissão, nós pegámos inicialmente no caso, na intervenção individual mas fomos evoluindo nisso, embora nos primórdios já a Jane Addams era, sobretudo, mais da comunidade, mas aquilo que nos identificou como profissão foi o caso, o diagnóstico social que é um diagnóstico individual, é a Mary Richmond. Desenvolvemos e evoluímos em termos da comunidade, do coletivo e veja que, nos últimos tempos, parece que nos têm acantonado no individual e são poucos os profissionais que têm lugar sem ser no individual.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Eu sinto que nos andam a querer acantonar no individual, na relação de ajuda individual, na intervenção individual, no atendimento e eu penso que nós não reparámos nisso e deixamo-nos ir, entretanto aparecem-nos outros que até também já fazem isso.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Sinceramente e não sei se é a ordem que resolve isso, eu sou a favor da ordem, mas considero que não vai resolver estas questões, quanto muito a ordem pode regular o exercício profissional, vai dizer que aquelas pessoas não podem desenvolver estas funções que são da nossa área, pode levar a que na classificação nacional de profissões, o que lá está definido se altere, porque aquilo é uma pouca-vergonha o que lá está, mudou, não era assim, mas perdemos muito com isso, não nos particulariza ali, podemos ser nós e outros profissionais a fazer, a exercer determinadas funções que nos remete muito para o individual.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Como é que nós queremos ter intervenção e influenciar o campo das políticas, se nós nos concentramos no individual, é muito difícil, porque para as políticas é preciso ter, por exemplo, competências ao nível do planeamento e requer diagnóstico, etc., depois o plano propriamente dito e a avaliação de impacto, é preciso saber isso.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Nós temos que estudar e, também, há muitos profissionais que saem do banco da escola e nunca mais se lembram de estudar e que depois, sobretudo, começam a entrar na rotina, é a prática pela prática, até se esquecem do que aprenderam do ponto de vista teórico, há alguns até que dizem que a teoria é uma coisa e a prática é outra.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Não pode haver uma boa prática, se não houver reflexão teórica, se não for sustentada pela reflexão teórica. Se nós, depois, não vamos atualizando os conhecimentos, claro que vamos ter práticas repetitivas, não vamos influenciar em nada as políticas, vamos ser sempre profissionais que estejam a chorar por não ter recursos, etc.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Sabe que isto de Bolonha veio alterar muito as coisas, a formação reduziu tanto que é preciso fazer opções em termos de planos curriculares, têm que ser feitas opções, claro que se vai dar o básico, não se aprofunda, não se desenvolve o campo da investigação também, não temos disciplinas que peguem de uma forma aprofundada nos diferentes modelos de intervenção.
Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	As pessoas serem formadas com esse espírito e manterem a noção de que o Serviço Social é uma profissão de carácter político, não é só técnico, não é só operativo e instrumental, é uma profissão estrutural do ponto de vista político, porque nós temos que analisar a realidade, as diferentes orientações e opções que há na realidade social do ponto de vista político, até para podermos interpretar melhor o contexto em que trabalhamos, com mais ou menos recursos, com formas de acesso que vão mudando, têm uma leitura política.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 9	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Eu considero que nós, enquanto profissão, se não sabemos interpretar a realidade, se não temos esta noção política do que é a realidade onde trabalhamos, é um campo iminentemente político. As pessoas que estão em situação de maior ou menor fragilidade, isto tem razões políticas, a forma como se definem as medidas de política social é política, então se nós estamos neste campo, como é que não somos capazes de fazer leituras políticas da realidade, da forma como trabalhamos e como as organizações funcionam, os recursos que temos? É que depois qualquer um pode fazer isto!
Entrevista Semiestruturada 10	Missão profissional	Garantia de direitos, sensibilização para a questão da doença e da adesão à consulta, também algum suporte às famílias e, depois na prática, a mediação mais institucional com as estruturas da comunidade para que os utentes possam exercer os seus direitos de cidadania.
Entrevista Semiestruturada 10	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	O princípio de justiça social quando mediamos medidas de política social, temos que voltar a nossa intervenção para aquela situação e, dadas as circunstâncias e a subjetividade do utente, agir em dois contextos, por um lado o indivíduo e, por outro lado, as medidas de política, aquilo que ele pode adquirir ou ter acesso para melhorar a sua existência, a sua condição de vida.
Entrevista Semiestruturada 10	Missão profissional\Princípios de justiça social e de mudança social	Penso que a questão da justiça social e da mudança são duas esferas importantes, muitas vezes aquilo que inicialmente o indivíduo aceita como projeto está a uma distância muito grande para aquilo que o técnico, na sua subjetividade e na sua performance profissional, pensa ser o importante.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	O Serviço Social tem muito este papel de mediação, às vezes quase que até se confunde com controlo social, mas quando somos agentes nestas mudanças quer nos processos individuais e depois, por outro lado, aquilo que o Estado tem para oferecer em termos de respostas, temos este interface da nossa ética e do respeito pelo bem do outro, do sujeito, da individualização e, igualmente, esta questão das medidas de política e a ética.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Esta questão da influência das medidas de política é algo muito presente e penso que a nossa formação é suficiente e dá-nos os instrumentos para nos capacitar e alertar para esta questão. Na prática, afastamo-nos muitas vezes mais desta questão.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	As medidas de política, de cidadania e dos direitos humanos, essa questão estava lá e fazia sentido continuar a estar, mas a influência eu vejo-a mais na questão da mediação das medidas de política, adaptadas às necessidades subjetivas e ao sujeito, muito nesta responsabilidade e nesta capacitação do trabalho conjunto que tenhamos com a pessoa.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Exercer a cidadania é também muito esta influência e na minha prática esta influência é trabalharmos muito com o sujeito.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Papel profissional na influência de políticas sociais	Na mediação, na construção ou na avaliação, o Serviço Social deverá exercer influência. Agora, é uma área algo descuidada.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	O nosso trabalho é muito nesta mediação institucional e nós fazemos muito essa mediação através dos nossos pares e este exercício de elevar e de devolver para cima é um exercício com uma prática um bocadinho esquecida.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais	Ultimamente e até com as circunstâncias atuais, é uma prática que não é só o Serviço Social, eu considero que tem que ver muito com as dinâmicas institucionais que se têm criado, de que tudo se pode resolver, nomeadamente este desencontro entre aquilo que existe e as necessidades, porque este discurso de retórica é uma realidade atual que os ministérios têm sempre tudo, na política é sempre assim, mas eu pela minha prática na saúde quase há vinte anos, noto que isso para além de não ser um exercício, nós desesperamos na mediação com os nossos pares e com as nossas colegas, mas depois não devolvemos, não avaliamos, não temos este exercício.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	Há mais resistências institucionais e quando se trabalha muito sob stress, mesmo quando devolvemos às chefias, há muito estas questões dos ataques pessoais, mas eu considero que isso é fruto dos nossos tempos e das instituições que estão muito fechadas.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	As nossas características pessoais também influenciam a implicação da profissão nas políticas sociais.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Da minha formação académica no Instituto Superior de Serviço Social e que ainda dessa formação são os instrumentos que tenho, quando saímos da nossa licenciatura e eu que vim trabalhar com uma equipa multidisciplinar, com outras profissões, saímos muito capacitadas para essa questão.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais	A nossa postura individual importa, a formação e os contextos atuais são muito importantes, mas obviamente que temos essa responsabilidade e esse compromisso com a nossa profissão, depende muito também das características pessoais de cada um.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Quando nós estamos a trabalhar com pessoas e estamos a trabalhar processos de mudanças individuais, há sempre um envolvimento a essa questão das mudanças políticas, a pessoa é um sujeito mais ativo, é mais por aí.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Sempre que tenho oportunidade de expressar a minha opinião, quer internamente quer externamente, faço-o sempre.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação/Atores e estruturas envolvidas na policy practice	Agora mais recentemente no âmbito da saúde mental, também me liguei a uma plataforma civil de acompanhamento à implementação dos cuidados continuados de saúde mental, visa ser um instrumento de pressão junto dos órgãos da Administração Regional de Saúde e da Segurança Social para dar alguns alertas que, em grupos de trabalho, consideramos importantes e que estamos-nos a oferecer como alguma consultadoria em representação de utentes, famílias e profissionais.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Não se acomodar! Observar, estar atento e informado e, depois, muito o respeito, o assistente social tem de ser um humanista, tem sempre a pessoa no centro e todas as outras esferas à volta.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Cuidarmos de nós porque, muitas vezes, esquecemos a supervisão, a inter-visão institucional, são áreas que nós esquecemos com facilidade, portanto para estarmos vigilantes, ativos e não nos acomodarmos, também precisamos de cuidar muito de nós e das nossas práticas e ter acesso à informação, fazê-lo individualmente mas também em grupo.

**Anexo N:****Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	Quando faço mediação institucional no sentido da obtenção desta advocacia social, eu tento sempre aquele direito que está consagrado àquela pessoa que possa resultar numa mais-valia e, em termos práticos, num benefício para aquela pessoa sendo que, às vezes, há alguns constrangimentos institucionais.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	A nível das medidas de política também, agora é claro que está tudo sempre em mudança, temos os instrumentos e os hábitos tendo, depois, de estar sempre em atualização, é essa postura de não desmobilizar, estar atenta e vigilante.
Entrevista Semiestruturada 10	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Local, na interface com as instituições comunitárias e também ao nível do sujeito, capacitando-o e tendo sempre presente esta questão da mobilização e da legitimidade dos direitos, a nível macro, também pela minha prática e como estou a trabalhar no direito, não tanto, mas quando surge uma oportunidade de me ligar a grupos de trabalho.
Entrevista Semiestruturada 10	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Mandato institucional	É uma autonomia que tem de se reconstruir e construir, é um processo individual e isso, claro que a minha escola me ajudou muito e as características pessoais também, quer com os nossos pares, quer quando se trabalha com outras profissões é um processo contínuo, não se pode desarmar.
Entrevista Semiestruturada 10	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	A nossa prática é um bocadinho esmagadora e tento sempre não me acomodar, uma ou duas vezes por ano costumo ir fazer uma apresentação, também já estive ligada a uma corrida pela saúde mental, uma vez participei num trabalho para uma televisão no combate contra o estigma na doença mental, um trabalho realizado numa associação, liguei-me ao movimento associativo.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Para mim, a ordem é muito importante para essa questão e, portanto, para haver uma prática científica e académica comum, mesmo quando nos cruzamos com estagiários (claro que, as características pessoais têm muita influência), o importante é a formação académica e nós vemos que há diferenças.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A regulação da prática e este compromisso são muito importantes e também para nos defendermos de outras profissões, não falo nisto só nesta atitude defensiva, porque se tens o objeto da tua prática, não é depois por haver uma ordem que isso fica esclarecido no teu local de trabalho, mas é importante porque há energias que hoje em dia temos que despende para um trabalho que, se tivéssemos uma atividade regular e uma ordem não teríamos que despende.
Entrevista Semiestruturada 10	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Claro que na minha equipa sou só eu, há muito trabalho nessa área, mas a situação não tem que estar assim e a regulação da profissão e a ordem têm um papel muito importante, estamos a ser muito empurrados para o difícil, para as impossibilidades e áreas que, "tradicionalmente" eram colocadas ao Serviço Social, mesmo não havendo ordem, mas não havia tantas profissões, a oferta é muita e a profissão não está regulada e outras profissões invadem.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional	Há alguns constrangimentos dentro da instituição, se é fechada, também depende do tipo de instituição onde trabalhas, se não há uma horizontalidade, depende de múltiplos fatores, as características profissionais, das chefias dentro daquela instituição e, depois, as características do perfil de poder institucional.
Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Depende do ministério e das orientações que são criadas, depende muito do que flui.
Entrevista Semiestruturada 10	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	Na saúde mental, o Serviço Social sempre participou como consultor, até nas medidas de política, na lei da saúde mental, então nos anos 90, o Serviço Social esteve muito ativo na área da saúde mental e continua a estar.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 10	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Do ponto de vista político, na década de 90 houve um terreno muito fértil para estas questões, pela alternância política e pelos partidos que estiveram mais tempo e pelas pessoas que estavam, os ministros da saúde, também por outras circunstâncias socioeconómicas do país, do crescimento, dos fundos comunitários, mas também tem muito que ver com as pessoas que são nomeadas nessa área, a nível do Plano Nacional de Saúde Mental estavam pessoas que sempre contaram muito com o Serviço Social nestas questões, foi também com o surgimento da psiquiatria comunitária em que estas questões do social eram muito caras, mas agora, pelos vistos, está a haver um retrocesso.
Entrevista Semiestruturada 10	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Às vezes, em Portugal, há muito isto, estes avanços e retrocessos e, muitas vezes, sem sentido nenhum, é um país pequeno e nas áreas específicas são lobbies de sete ou oito pessoas.
Entrevista Semiestruturada 10	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	A nossa dificuldade de nos fazermos ouvir ou a dificuldade em nos ouvirem, eu penso que são as duas situações, temos muito esta leitura das pessoas, do conhecimento das necessidades do indivíduo e estamos na proximidade.
Entrevista Semiestruturada 10	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Levar muito a voz das pessoas e estas necessidades, temos essa leitura privilegiada do terreno, das aspirações e das necessidades das pessoas, dos pontos fortes e fracos, dos diagnósticos das situações, dos contextos individuais ou locais e conduzir essa informação para o âmbito da prevenção.
Entrevista Semiestruturada 11	Missão profissional	Eu vejo a missão do Serviço Social e o papel dos assistentes sociais como agentes, técnicos com formação especializada que podem contribuir para introduzir ou provocar a mudança em termos de trabalho em diversas áreas, mas sobretudo visando contribuir para a promoção da qualidade de vida das pessoas em vários domínios, do ponto de vista do desenvolvimento.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	São técnicos com esta formação que podem e devem, com o seu conhecimento, colaborar na produção de conhecimento, que é uma questão que, por vezes, fica para segundo plano, são estes técnicos que têm este domínio de contribuir para a mudança em várias áreas, vejo como este papel que podem desempenhar, sobretudo quer junto das pessoas com quem trabalham diretamente, mas também são protagonistas de mudança junto dos responsáveis, porque são duas vertentes que não estão dissociadas, mas são dois caminhos de intervir junto das pessoas e também digamos, aqui, alguma intervenção de outro cariz mas, obviamente, junto dos dirigentes ou responsáveis pelas políticas sociais.
Entrevista Semiestruturada 11	Missão profissional	O nosso quotidiano deve ter estes princípios da responsabilidade, do rigor técnico, de produzir conhecimento, de ganharmos, do ponto de vista das instituições, o lugar, pode ser privilegiado e seria desejável que o fosse, no sentido de sermos ouvidos, termos voz relativamente às áreas em que nós intervimos.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Costumo dizer que, nas pequenas posturas, nós indicamos ou damos informação sobre a nossa postura relativamente à intervenção que desenvolvemos, a forma como preparamos uma reunião é fundamental, este quotidiano também passa por aí, a forma como nós redigimos uma informação/ um parecer, penso que nós deveremos ser exigentes do ponto de vista do rigor técnico, porque também só aí é que vamos conquistando e vamos, também, ganhando credibilidade para fazermos propostas de medida.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	É preciso ser-se persistente e ter-se convicções sobre aquilo que fazemos e, sobretudo, em termos daquilo que é a nossa chegada à decisão e ao poder.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	O Serviço Social tem de estar atento às oportunidades.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 11	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	Isto não é fácil e eu agora estou a falar como dirigente, como é que é possível compatibilizar aquilo que são as orientações da administração, muitas vezes, até não concordamos ou até consideramos que deveria ser de outra forma, e depois com um corpo técnico muito reduzido.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	O que parece ser também importante é este nosso contributo no quadro de outras áreas de intervenção do município, acabamos sempre por ser chamados.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Presença managerialismo	Às vezes, sistematizando o conhecimento também não é fácil, não é porque seja difícil, não há é condição para isso porque estamos sobrecarregados com outro tipo de intervenção que não nos permite retirar o tempo suficiente para produzirmos este conhecimento.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação/Atores e estruturas envolvidas na policy practice	A experiência que nós temos aqui é a do município que tem a gestão do território, tem responsabilidades que vêm por via daquilo que são as competências atribuídas aos municípios, tem competências que nós fomos tendo intervenção por via de natureza legislativa e local da nossa participação na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), no Núcleo Local de Inserção (NLI) da medida de Rendimento Social de Inserção (RSI), na Rede Social, no fundo são domínios que, por via da legislação, as instituições foram chamadas a estar presentes.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Digamos que a intervenção dos municípios, neste caso, a legislação que suporta é vaga.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação/Atores e estruturas envolvidas na policy practice	Nós tivemos sempre uma participação em contextos de parceria, o grupo concelhio para a deficiência, o grupo concelhio que era dinamizado por nós, o grupo concelhio para a área dos idosos, a participação na CPCJ e já por via legal, a participação no NLI, na Rede Social, participámos nalguma intervenção comunitária mais distante, a instituição teve sempre uma matriz de estarmos em contextos de parcerias formais ou informais, mas digamos que a nossa atividade e a nossa ação foi muito situada nesses contextos e também no apoio às instituições, na criação de novas respostas.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	O Serviço Social tem papel, é uma voz porque, de facto, tem o domínio do conhecimento e as metodologias de trabalho, eu penso até que nós somos bastante privilegiados do nosso contributo na implementação de medidas de política social.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Temos um papel fundamental, porque nós também através do planeamento e das questões da monitorização, hoje vamos tendo a prática da criação destes instrumentos de avaliação
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Eu considero que somos um grupo que tem essa condição da avaliação, da monitorização, temos essa prática, experiência e conhecimento, não digo depois que ele possa ser implementado a todos os níveis, mas nós temos, o Serviço Social pode dar esse contributo
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	É preciso persistência e também não perder oportunidades.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 11	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Métodos e estratégias	Nem sempre fomos bem-sucedidas, obviamente, mas nunca também se desistiu de dar o nosso ponto de vista relativamente aquilo para que eramos chamadas ou não e perguntávamos sempre quando havia eleições até para marcar um novo mandato, da nossa parte, com algumas propostas e fazíamos sempre um documento.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Nunca devemos desistir, devemos sempre levar um pouco da nossa voz, não é no sentido reivindicativo mas de melhorar, porque temos essa responsabilidade enquanto profissionais e técnicos e quando nos pedem pareceres sobre determinado assunto, esses pareceres devem ser elaborados sempre num registo de máxima abrangência e integração, qualidade, rigor, isso é que nos vai sempre norteando, porque se não levarmos isto a sério, também somos absorvidos e damos pouco conta daquilo que foi a nossa formação.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Esta condição que nós temos de ter, o conhecimento sobre as questões e os problemas sociais do concelho, nós como organização temos este privilégio e condição, se vierem falar sobre o contexto social do concelho têm que nos perguntar a nós, porque nós sabemos e é essa conquista de estarmos dotados de conhecimento que também nos dá esta condição de estarmos nos sítios onde se fala de desenvolvimento, nas várias situações nós temos sempre algo a dizer e temos que reivindicar este espaço para nós.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Penso, de facto, que nós temos um papel e devemos tê-lo e demonstrando-o pela prática, porque não interessa produzir só documentos que são importantes, mas é essa questão do quotidiano, do dia-a-dia, da forma como nós fazemos as abordagens, não podemos ter complexos nem achar que somos detentores de todo o conhecimento, somos detentores de um conhecimento de uma forma de atuação específica que tem um lugar e deve ter, outros não o fazem e influenciar as políticas sociais a partir daí, mas também não podemos estar a influenciar fora, temos de influenciar dentro, esta questão das oportunidades e de estarmos.
Entrevista Semiestruturada 11	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	O sucesso tem que ver com aquilo que as administrações defendem como prioritário, se calhar neste aspeto ainda não deram a prioridade que nós consideramos que deveria ser dada, mas também não foi por nossa demissão de irmos dizendo que era importante, tenho esta convicção.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Ambiente de trabalho profissional/Importância da participação	É sempre necessário situarmo-nos e fazer este exercício que é ouvir, participar e irmo-nos situando sempre nas pequenas coisas, o nosso papel, a nossa intervenção, até onde é que podemos ir e clarificando, se não pensam que nós somos aqui o caldeirão e que fazemos um bocadinho de tudo, até no devolver e dizer “nós aqui é isto ou não concordamos por isto” é influenciar, também, é situar e re-situar.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	A assistente social é que trata da pessoa que está com mais problemas e dificuldades, do ponto de vista da representação das pessoas, é muito as assistentes sociais do “socorro social”.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	A nossa influência é no dia-a-dia, em momentos-chave, em oportunidades e, sobretudo, não é pensarmos no momento, é construirmos um pensamento e uma ideia técnica sobre as situações, não é muito fácil, às vezes até para alguns dirigentes perceberem que nós devemos ir para além do caso.
Entrevista Semiestruturada 11	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Militância política vs militância político-partidária	Não, não mantenho militância política enquanto cidadã, mas sempre fiz parte de associações e hoje ainda faço parte de uma associação local como presidente da assembleia geral, é essa a minha participação cívica neste momento.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Se calhar a nossa defesa e a defesa de alguns princípios está a descoberto e o facto de haver uma ordem, ela estaria certamente num patamar em que esta nossa influência poderia ser muito maior. Porque, repare, há a associação que cumpre uma função, mas a ordem tem outro nível/ patamar e aí considero, do ponto de vista também das exigências que são feitas aos assistentes sociais que, muitas vezes, são incompatíveis com os princípios deontológicos, isso é uma questão de natureza mais profissional.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Influenciar as políticas? Pois, se tivéssemos uma outra forma de organização. Na avaliação das políticas sociais, às vezes participamos, não participamos tanto é na concepção das políticas, porque as políticas acabam por ser também concebidas em contextos políticos muito restritos e perdemos aí aquela condição, se tivéssemos um outro tipo de estrutura em termos da profissão poderia ser diferente.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	As políticas acabam por ser também concebidas em contextos políticos muito restritos.
Entrevista Semiestruturada 11	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Nós executamos políticas, neste caso, até mais as colegas da Segurança Social, mas nós também executamos políticas de inserção, muitas vezes, correspondentes àquelas que são as orientações das políticas centrais, mas também políticas próprias e específicas, uma vez que há aqui níveis de autonomia das instituições relativamente ao poder central.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Um dos constrangimentos pode ser ainda alguma falta de informação sobre as mais-valias do Serviço Social, ou seja, não está suficientemente perceptível aquilo que, efetivamente, a profissão pode dar para as políticas sociais, falta de informação de quem faz as políticas sociais e nossa também.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Esta nossa consciência de não nos valorizarmos o suficiente.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	O Serviço Social não está instalado em lugares-chave que possam estar próximo desses momentos de construção de políticas sociais.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Os Governos que estão, quem é que chamam para deter um papel nas políticas, não sei se chamam o Serviço Social de uma forma muito consciente.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Fixei isto como a representação que têm de nós, fazer os inquéritos porta-a-porta, fazer as visitas, fiquei constrangida, são as tais ideias construídas que demoram muito tempo a desconstruir, algo é a ideia do comum das pessoas tem sobre os assistentes sociais, depois há, de facto, o contexto profissional onde nós nos movemos, ou seja, também estas figuras e estes conceitos têm de ser alterados, o Serviço Social junto de outros profissionais.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Com esta mistura do ser técnico de política social, estas formações todas que existem agora, também introduziu agora aqui alguma confusão e eu tenho sérias dúvidas às formações que são dadas.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Questão da qualidade do trabalho.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	É um olhar sobre a justiça social!

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Os desafios prendem-se com atualizarmo-nos face aos novos problemas e como é que nós, Serviço Social, lidamos com os nossos problemas.
Entrevista Semiestruturada 11	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Hoje, as situações não têm só uma dimensão local e isso, para mim, é a tal vigília que os assistentes sociais têm de fazer, é saber para onde é que estamos a caminhar, é uma constante.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	Se não houver vontade política, não há nada a fazer! Eu já fui diretora-geral, trabalhei com os partidos políticos que, normalmente, alternavam e percebi que são diferentes nalgumas coisas e iguais noutras, isto é, se escolhe politicamente, você pode levar avante.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Importância formação académica para policy practice	A academia tem de ter aqui um papel importante, apesar de ainda não ter mudado muito, há algo que não está de acordo com os tempos. A realidade é outra, o interesse dos jovens é outro, ainda não captou bem onde se concretiza, talvez uma nova geração possa ajudar.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Torna-se necessário juntar mais os profissionais que atuam na realidade social com os alunos que se encontram na academia. Uma dimensão política é vocês alunos juntarem-se num grupo e reportarem também situações que gostariam de ver modificadas para uma maior sensibilização destas áreas nas universidades, mudando sistemas. Juntar aqueles que têm essa proatividade, consciência e vontade de fazer documentos dirigidos à universidade, da vossa experiência, daquilo que acham que esteve bem e aquilo que é preciso. É um contributo que dão, manifestar o que sentiram falta e o que propõem que se fizesse, é essa a dimensão política que também temos que ter no trabalho, não é crítico, é construtivo. Tomar a iniciativa, chama-se a isso postura política e todos nós a devemos ter no trabalho e nas universidades, dar o contributo pela via adequada, respeitando as hierarquias, mas expressando a opinião.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Eu sou muito pouco tolerante com assistentes sociais "coitadinhas".
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Ambiente de trabalho profissional\Importância da participação	Tem que se criar oportunidades, imaginar, ir para além disso, não se pode estar parado dizendo-se que não se pode, é proibido dizer "não pode", as pessoas podem, têm é que encontrar a forma, se calhar não é a que se tem tentado.
Entrevista Semiestruturada 8	Missão profissional	Nós temos este compromisso com a mudança e com um trabalho que vá na direção certa e se não o estamos a fazer, algo está mal e nós não podemos ser complacentes com isso, temos que ser coerentes.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social	Escute, o problema não está lá fora, está em nós!
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Relativamente ao papel de cada área profissional nas ciências sociais, também há assistentes sociais a fazer animação, por exemplo. Eu considero que isto é uma ameaça com a qual temos que lidar, temos que lidar com tato agora e, para isso, temos de alterar também as nossas posturas. Para já, precisamos de ser muito competentes e perceber qual é o nosso papel e, por outro lado, ser competentes naquilo que fazemos, ir analisando e ir encontrando soluções, porque é natural. Você tem um campo social que é o máximo, é tudo social.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Eu prefiro os problemas do desenvolvimento do que do subdesenvolvimento e este é um problema de desenvolvimento, claro que se passou de um extremo para outro, todas as pessoas querem trabalho, agora é óbvio que está numa fase disfuncional, todos acabamos por fazer um bocadinho do mesmo e os serviços públicos estão a contribuir para isso.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Nós não podemos pôr que as equipas são formadas por assistentes sociais, nós temos que pôr que são formadas por licenciados em ciências humanas e sociais. Não podemos tomar, por exemplo, um sociólogo por um assistente social e, portanto, isto aqui dá campo às mais diversas interpretações, desde a história ao direito são tudo ciências sociais, portanto, há aqui também uma responsabilidade deste lado e as pessoas querem emprego.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Mais-valias e oportunidades	Há a tese, a antítese e a síntese e, neste momento, estamos na antítese, estamos “todos ao molho e fê em Deus”, é o que acontece agora no social e temos que passar para outra fase, pôr tudo no seu lugar, mas exige tempo e temos que trabalhar nele. Cada um também tem de criar as suas “balizas” na intervenção.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais\Constrangimentos	Agora toda a gente está a fazer acolhimento com tudo o que isso implica, nomeadamente falando da medida de proteção social Rendimento Social de Inserção e, na defesa da profissão, há um trabalho que tem de ser feito, mas para primeiro ponto, nós temos de denunciar a situação.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Profissão de Serviço Social\Estatuto jurisdicional e organizacional SS	E não é só por não ter a Ordem, ela não vai resolver tudo, a regulação é mais importante, claro que a Ordem concorre para isso, fornece mais força.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Eu sempre tive consciência da dimensão política da profissão de Serviço Social, de que a maior parte dos problemas não se resolviam com a intervenção de proximidade, local, junto das famílias, mas que precisava de mudar instituições, sistemas e políticas para melhorar as condições.
Entrevista Semiestruturada 8	Operacionalização SS junto das políticas sociais\Mandato institucional	Claro que houve locais onde eu estive que podia fazer mais ou menos isso mas, felizmente, estive também em locais em que, uma das funções de direção-geral era a propositura política, apresentar medidas de política que pudessem, naturalmente e nesse campo, conseguir argumentar quanto às áreas dos idosos e da infância e juventude, por exemplo.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	Eu tive a felicidade de estar num direção-geral nove anos, nos anos 90, que foi a década de ouro de Portugal, porque foi a década em que nós começámos a receber os fundos, a abertura/ influência à Europa, conhecer aquilo que se estava a passar nos outros países, tentar melhorar as nossas políticas, intervenção, proteção social, os projetos de luta contra a pobreza que foram decisivos na mudança da intervenção local, o Rendimento Mínimo Garantido, as pensões sociais, portanto, eu tive essa sorte de ver uma alteração profunda na política social que era inexistente, praticamente, e que começou a partir, fundamentalmente, do 25 de Abril com os primeiros passos e, depois reforçado, claramente, com a nossa adesão à atual União Europeia.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais\Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais\Contexto sociopolítico	A contratação de pessoal, as autarquias começaram a deixar as infraestruturas e a ter preocupações sociais, as IPSS que se começaram a qualificar, portanto eu estive num período de desenvolvimento muito grande na área da política social, claro que ainda insuficiente, mas nós partimos de uma base muito baixa com novas respostas sociais, até aí havia os lares, depois começou a haver o serviço de apoio domiciliário, os centros de convívio, as políticas para a área da deficiência que começaram por ser muito privadas.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Contexto sociopolítico	Você pode ter a noção do que é necessário mas, ao nível político, se você não tiver acompanhamento não pode fazer nada; não é a necessidade que você reconhece ou os fundamentos que você apresenta é, de facto, o critério político, isso é que leva avante ou não.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Portanto eu sempre tive, por um lado, a consciência que a minha intervenção de assistente social não era exclusivamente casuística, de proximidade e local, mas tinha uma dimensão política que eu tinha que usar permanentemente.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	É essa prática que os assistentes sociais não têm, de se juntarem profissionalmente que, depois, também tem que ver com a identidade.
Entrevista Semiestruturada 8	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	Porque é que os assistentes sociais não têm uma prática de se juntarem, por exemplo, ao nível dos concelhos, dos que trabalham na saúde, na segurança social, etc., refletirem a sua prática e porem as suas questões e terem visibilidade?
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Sem dúvida nenhuma que os assistentes sociais são uma das profissões que mais conhecimento tem da realidade social deste país, tanto como nós haverá, mas mais do que nós não existem certamente, nós estamos nos capilares deste país e não usamos isso, de maneira nenhuma.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Uma boa prática relativamente à APSS e gostaria que assim fosse que, por concelho, houvesse grupos que se encontrassem, duas/ três vezes por ano não era muito, mas que refletissem as suas práticas e que colocassem as suas questões, temos que dinamizar.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	De baixo porque sabem e sentem o problema, reconhecem os contornos que o problema tem e por cima para levar a situação aos distintos níveis de decisão, mas se não se mexerem cá em baixo, há um ditado muito interessante que diz "caracol parado, a onda leva". É isto que está a acontecer às assistentes sociais, se não nos mexermos, ninguém se vai mexer por nós, ainda por cima nós somos os profissionais da participação, do envolvimento dos cidadãos, do <i>empowerment</i> , somos profissionais e depois, para nós, não fazemos nada, o que me leva a ter dúvidas se se faz isso com o cliente.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	O que interessa aqui é a pessoa ter a consciência que isto é um adquirido, mas não é um bunker, em que queremos aprender novas coisas, ter outras visões, aprofundar outros conhecimentos, se nós não tivermos isso, nós ficamos presos aqui, nos nossos preconceitos, nas nossas crenças, dificilmente mudamos.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Na universidade, mais uma vez, não basta formar técnica, tem que se tomar atitudes e comportamentos, porque se não corre-se o risco da aquisição técnica que são ferramentas, sem ter qualquer utilidade se a pessoa tiver preconceitos, estereótipos que a faz olhar para o cidadão, em função desses adquiridos.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e perceções/ valores	Eu penso que esta geração é muito superficial, vai muito no imediato por aquilo que lhe dá prazer, pela imagem e não aprofunda, não reflete, não tem pensamento abstrato, não tem a dimensão espiritual das coisas, isto determina o que nós somos como profissão.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Importância formação académica para policy practice	Eu não saí da escola muito consciente disso, não quer dizer que não tivesse aprendido, eu acho que foi mais o confronto com a realidade e, de alguma forma, a consciência que fui tomando de que os problemas não tinham uma resolução só local e problemas, muitos deles, com dificuldades de ordem organizacional e institucional e eu, por muito que fizesse no local, no trabalho com as famílias, era insuficiente.

## Anexo N:

### **Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais**

Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	Esse confronto com a realidade é que me fez tomar consciência de que, para se resolverem problemas, para se fazer a mudança, precisamos de trabalhar a vários níveis.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Características sociodemográficas e percepções/ valores	Aprender a ser, é a tal história das crenças e daquilo que nós vamos adquirir, aprender a estar, aprender a relacionar-se, aprender a estar com a comunidade e com as pessoas, aprender a relacionar-se com as chefias a todos os níveis, aprender a fazer instrumentos e ferramentas de apoios, aprender a fazer com os outros em trabalho de equipa.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Se a escola, nos seus programas, pudesse ter disciplinas/ momentos que fossem ao encontro destes quatro pilares, se calhar correspondia àquilo que deve ser a escola, não só aprendendo a fazer, mas aprendendo a estar na sociedade de hoje, na comunidade, no trabalho, aprender a ser e a ter a boa atitude e o comportamento adequado, eu penso que não é preciso muito mais.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Papel profissional na influência de políticas sociais	Tentei sempre influenciar as políticas de ação social e do que se prendesse com as respostas sociais, a questão da intervenção social, dos projetos de desenvolvimento local. É que influenciar as políticas não é só fazer medidas, é ter campo de atuação para se fazer aquilo que é preciso ser feito e, para isso, conseguir os meios e as condições para o fazer.
Entrevista Semiestruturada 8	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	A primeira questão é sempre nós fundamentarmos a realidade, fazer um diagnóstico bem feito, a realidade é esta, os problemas são estes e evidenciá-los. Para já, escrever pouco, porque os políticos não lêem, não há tempo para isso, tudo muito sistemático e objetivo com as evidências, os problemas e os resultados, tudo muito esquemático, a forma também é importante para ter sucesso.
Entrevista Semiestruturada 8	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Métodos e estratégias	Depois colocar as vantagens, os inconvenientes e a ponderação, ou seja, uma análise SWOT e, depois, apresentar a proposta e as suas mais-valias. É importante colocar, de igual modo, várias soluções e dentro dessas soluções, apresentar aquela que nos parece mais adequada, ponderando todas as questões. Para a mudança é preciso haver a necessidade, a capacidade e a oportunidade, tem que ponderar sempre isto: perceber qual é a necessidade, a capacidade, percebendo-se se é possível ou não e, depois, a oportunidade, o momento certo.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Para o mal, quando a comunicação social vê uma parte da realidade, do problema e contam-no como se fosse aquela realidade e não é. Parece que agora até há aí uma telenovela onde aparece uma assistente social má, está ver o protótipo que eles têm? É uma representação que têm da classe profissional. Não quer dizer que não haja assistentes sociais que possam ter atitudes negativas, mas a classe não é na totalidade assim e isso deve-nos fazer pensar.
Entrevista Semiestruturada 8	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Militância política vs militância político-partidária	Mantenho interesse político, gosto de estar atualizada, gosto de participar, mas não sou militante nem nunca fui.
Entrevista Semiestruturada 8	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Militância política vs militância político-partidária	Sou militante, sim, dos direitos humanos. Tenho militância política no sentido de ser uma cidadã ativa, interventiva, participativa, mas não militância partidária, são coisas diferentes. Nesse sentido, continuo a ser atenta, vigilante e quando considero que devo intervir, intervenho.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	O código de ética existe, em termos internacionais e não nacionais, mas os direitos humanos não têm nacionalidade. O que é que o código de ética vai acrescentar a isso? Está lá tudo dito, o que os códigos de ética têm é que se você não os seguir pode ser penalizada. Agora, os direitos humanos estão pasmados no código de ética, mais concretizados, mais elaborados e aprofundados.

## Anexo N:

### Codificação dos dados empíricos sobre o papel do Serviço Social na construção, avaliação e redefinição de políticas sociais

Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	Claro que a regulação da profissão reforçava, está escrito, dá mais segurança.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais/Fatores que influenciam a implicação nas políticas sociais/Profissão de Serviço Social/Estatuto jurisdicional e organizacional SS	É o mesmo que a ordem, tem também o objetivo de nos defender mais e nos dar mais visibilidade pública, uma ordem é sempre importante ter, assim como a regulação da profissão.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	É preciso ter iniciativa e haver vontade política.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Constrangimentos	Os constrangimentos estão onde nós não nos organizamos para isso, quando não temos uma postura de formulação política e isso começa na escola, mais uma vez. Tem que ver com a nossa formação e da consciência que temos do que é o exercício da profissão e com este grande défice que nós temos de não nos juntarmos e não refletirmos entre assistentes sociais, o que é a nossa profissão, os constrangimentos, as oportunidades, etc. Há défices de participação coletiva dos assistentes sociais e isso começa no território, os constrangimentos são os nossos, não há constrangimentos externos.
Entrevista Semiestruturada 8	Consciência e presença da influência SS nas políticas sociais	A dimensão política é uma dimensão que é específica do assistente social.
Entrevista Semiestruturada 8	Operacionalização SS junto das políticas sociais/Níveis de política social	O Serviço Social é das profissões que tem um conhecimento mais real da situação, por exemplo, da pobreza em Portugal, somos nós a primeira linha, somos nós nas IPSS, na saúde, na segurança social, nos organismos públicos, no território em que fazemos o acolhimento, nas autarquias, são os assistentes sociais.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	A nossa mais-valia é a credibilidade do nosso conhecimento que é um conhecimento real e que não pomos a render.
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	Têm aqui um instrumento que é a APSS, podia ser, mas não é, nós não temos 10% de associados, como é que pode ser? E depois precisamos de gente que dê tempo do seu tempo para trabalhar na associação, ninguém está a ganhar na associação, é amor à camisola e é injusto que meia dúzia esteja a fazer isto com vinte mil assistentes sociais neste país, não há mais meia dúzia de assistentes sociais que queiram dar força à associação?
Entrevista Semiestruturada 8	Desafios à participação SS nas políticas sociais/Mais-valias e oportunidades	É tomar consciência do seu poder e fazer alguma coisa nesse sentido! Deixarem-se de inércia, deixarem de estar sentados, acordem, está tudo à nossa espera, se nós nos mexermos temos outra visibilidade e as coisas passam-se de outra maneira.