

# SERVICO SOCIAL

# & SOCIEDADE

**92**  
ANO XXVIII  
NOVEMBRO  
2007

 CORTEZ  
EDITORA

POLÍTICA SOCIAL  
DESAFIOS PARA O  
SERVIÇO SOCIAL

evitar posturas e comportamentos incompatíveis com a democracia e os direitos sociais.

**Abstract:** Having as reference the Social Work and its effort for construction of an project ethical-political based in the conquest and affirmation of the democracy and social rights, has broken itself of the estimated one that the accomplishment of these right ones passes for the understanding of the social necessities. In this manner, one becomes urgent and necessary to reflect in the theoretical and philosophical plan on the understanding of the concept of social necessities in landmarks of the capitalism and the influence of the alienator social conditionings in the limitation and determination of the necessities in the current world, of the opposite will persist a theoretical horizon and fragile politician and inconsistency, minimization of its potentiality.

**Keywords:** Project ethical-political; necessities; rights; social work.

## Bibliografia

- BRASIL. Lei Orgânica da Assistência Social — LOAS. Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993.
- HELLER, A. *Teoria de las necesidades en Marx*. Barcelona: Ediciones Península, 1986.
- \_\_\_\_\_. *Além da justiça*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.
- IAMAMOTO, M. V. 1 A questão social no capitalismo. *Revista Temporalis*. Brasília: ABEPSS, n. 3, 2004.
- MARCUSE, H. *A ideologia da sociedade industrial: o homem unidimensional*. Rio de Janeiro: Zahar, 1969.
- MARX, K. Manuscritos econômicos e filosóficos de 1844, *Marx/Engels: história*. São Paulo: Ática, 1989. (Coleção Grandes Cientistas Sociais).
- NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. *Capacitação em Serviço Social e política social: Módulo 1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social*. Brasília: Cead, 1999.
- PEREIRA, P. A. *Necessidades humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais*. São Paulo: Cortez, 2000.
- SPOSATI, Aldáiza. "Mínimos e seguridade". In: \_\_\_\_\_ (Org.). *Mínimos sociais, questões, conceitos e opções estratégicas*. São Paulo: MPAS/SEAS, Fundap, 1999.

# Mediações éticas na prática quotidiana dos assistentes sociais

*Manuel Domingos Menezes da Silva\**



**Resumo:** Neste ensaio procurar-se-á realçar as dificuldades inerentes à fundamentação dos princípios éticos, visto este ser um dilema com que os assistentes sociais diariamente se deparam. Paralelamente, serão oferecidos alguns subsídios para a compreensão da importância que, ciclicamente, as questões éticas têm assumido na profissão. Por último, serão igualmente tomadas em consideração algumas questões conexas com a reavaliação da deontologia profissional, com intuito de as mesmas poderem vir a constituir-se como elementos facilitadores da reavaliação da prática dos assistentes sociais.

**Palavras-chave:** Serviço Social; ética; deontologia; dilemas.

\* Concluiu em 1992 no Instituto Superior Bissaya Barreto, em Coimbra, a Licenciatura em Serviço Social. Em 1997 concluiu mestrado no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa. Doutor em Comunicação e Cultura pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. Desde novembro de 1992, é professor em Serviço Social no Instituto Superior Bissaya Barreto em Coimbra.

## Nota introdutória

**P**oder-se-á perguntar por que é que actualmente nos questionamos, de um modo cada vez mais premente, sobre as questões da ética na prática profissional ou, se preferirmos, sobre as mediações conexas com o que é adequado e moralmente correcto nesse mesmo agir.<sup>1</sup> Será que a reflexão conexa com a análise dos fundamentos da moral tem razão de ser ou, pelo contrário, não é uma problemática que preocupe minimamente os profissionais? Destarte, ao nos debruçarmos sobre algumas das problemáticas que directa ou indirectamente influenciam a prática dos assistentes sociais na modernidade tardia,<sup>2</sup> e tendo presente que essa mesma prática pode ser considerada como um ponto de partida possível para a construção, no presente, de um mundo vindouro mais justo,<sup>3</sup> gostaríamos neste ensaio de encetar uma breve reflexão que caminhe no sentido de sinalizar algumas das mediações e dilemas éticos<sup>4</sup> que perpassam o quotidiano desses mesmos profissionais.

### 1. Condicionalismos Presentes na Fundamentação dos Princípios Éticos

Tendo presente que o assistente social, por um lado, é um profissional que directa ou indirectamente trabalha no campo da ética e, por outro, que a sua prática profissional, dado ter como objecto de intervenção os indivíduos e/ou grupos excluídos, terá como fim último a consolidação/efectivação dos direitos de cidadania, gostaríamos de chamar à atenção para os possíveis cuidados a ter ao analisar as mediações éticas transversalmente presentes na profissão de Serviço Social.

1. Desde já interessa assinalar que, no quadro da argumentação desenvolvida, a moral não é captada na sua acepção conservadora, como dizendo respeito ao conjunto de valores considerados correctos, bons, justos... segundo a óptica da tradição e/ou dos costumes, mas antes como algo que remete para a responsabilidade a ser assumida por cada um de nós em favor da promoção da humanidade de todos os outros membros da comunidade, responsabilidade essa que permite aferir o padrão ético pelo qual a sociedade se rege (Bauman, 2000). Por outras palavras, poder-se-á afirmar que a moral emerge nas interações humanas a partir do momento em que estas são influenciadas pelo sentimento de responsabilidade incondicional — desinteressada, desprendida — pelo bem-estar do outro, i.e., o sujeito moral é definido não por sua conformidade à norma, mas pela responsabilidade que assume para com o outro — o comportamento moral é impulsionado pela mera presença do outro.

2. Consoante os discursos, as nomenclaturas da modernidade são de vária índole, designadamente modernidade “segunda”, “tardia”, “reflexiva”, “líquida” ou “terminal”; de entre muitos autores, vide sobre este aspecto Giddens (1990); Bauman (2000-b); Miranda (2002).

3. O futuro está já aí em potência, dependendo a sua efectivação concreta das opções morais que fizermos hoje.

4. Apreendidos não enquanto elementos puramente teóricos, mas, essencialmente, tomando em consideração a dimensão política que os transcorre.

Debatendo-se o profissional na sua prática quotidiana, com o dilema de saber quais deverão ser os valores orientadores da sua acção, e tendo consciência que terá necessariamente que “sacrificar” uns em relação a outros, o problema que se lhe coloca é o da fundamentação desses mesmos valores. Será então necessário enunciar as “matrizes” que orientarão a sua acção. Assim, partindo dos debates surgidos em torno do subjectivismo/objectivismo ético, tentaremos apresentar alguns aspectos a serem tomados em consideração pelos profissionais.

Numa perspectiva histórica do pensamento moral, encontramos a ética kantiana, de natureza *a priori*, onde a fundamentação da reflexão moral toma por base a razão. Logo, será de salientar nesta perspectiva a tentativa de construir um critério de moralidade que fundamente universalmente as normas morais. Tendo por princípio a “lucidez racional”, Immanuel Kant (1724-1804) defende não só que “eu devo proceder sempre de maneira a que possa querer também que a minha máxima se torne uma lei universal” (*apud* Araújo, 1992: 51), mas também que toda a acção humana se deve reger pelo sentido do dever à lei moral, privilegiando os procedimentos — ética formal — em relação aos conteúdos — ética material. Como teremos oportunidade de mostrar já de seguida, este posicionamento revela-se de pouca valia para os nossos intentos, vindo o mesmo a ser alvo de várias críticas. De acordo com Luís Moita (s/d.), a despeito de na sua ética não ser de descuidar a importância dada à “afirmação da autonomia da consciência”, o autor salienta, que a recusa de Kant em aceitar uma “ética material do bem e da finalidade” o conduziu à “ética do dever formal”, ou seja, ao não dar atenção ao conteúdo concreto da acção humana, não indica possíveis “estratégias” para resolver os dilemas éticos que surgem no quotidiano. Iguamente desta opinião é Risieri Frandizi, quando aponta como maior erro de Kant o facto de “não presta a devida atenção aos valores que orientam a conduta e aos que nos permitem julgar as consequências, bem como a sua incapacidade para resolver conflito entre deveres” (*apud* Araújo, 1992: 57). Deste modo, não obstante a importância atribuída à “capacidade humana de julgar”, os preceitos morais kantianos revelam-se insuficientes para a fundamentação da “moralidade das acções humanas” porquanto, ao deslocarem as questões éticas do mundo subjectivo das relações sociais para um nível de abstracção, conduzem a que, em muitas situações, fiquemos “prisioneiros de dilemas insolúveis”. Isto é, o “purismo lógico” torna-se paralisante perante as decisões exigidas pela experiência, porque, ao não apreender a realidade, transforma-se numa visão reducionista e empobrecida que somente aceita determinada opção se baseada na razão (Moita, s/d.). Noutros termos, a ética kantiana, a despeito de advogar a universalidade da norma moral, condiciona a nossa acção quotidiana, visto não fornecer critérios específicos para lidar com os dilemas éticos mediadores da experiência.

Face ao exposto, facilmente se percebem as dificuldades colocadas pela definição de princípios éticos à prática profissional, dado as decisões relativas às

prioridades a respeitar em função de determinada situação, terem de ser tomadas praticamente na acção.<sup>5</sup> Perante a insuficiência da ética supra-referida será, então, necessário caminhar de um posicionamento abstracto para outro mais concreto, equacionando uma ética que tome em consideração a especificidade e a contextualização da acção diária dos assistentes sociais, i.e., uma ética onde a questão “o que é que eu devo fazer?”, possa obter resposta tomando em linha de conta a situação imediata com que o profissional se depara. No entanto, será importante assinalar que a especificidade e a contextualização ética a que anteriormente aludimos não deve ser confundida com uma ética casuística, condicionadora da vontade do profissional.

O que importa referir é que, na prática profissional, o assistente social, ao debruçar-se sobre as questões éticas, está sujeito a condicionalismos de várias ordens (sócio-económico-políticos, organizacionais, individuais, culturais), que influenciam a sua reflexão. Por conseguinte, a reflexão moral não poderá descurar, ao nível da fundamentação, as experiências reais, estabelecendo uma interligação entre o plano moral e a acção humana. É neste sentido que caminha o posicionamento de Luís Moita ao advogar que “é no circuito das relações, onde as pessoas interagem, que se funda o imperativo moral e que se descortina a opção mais adequada”, deste modo “só uma ética *intersubjectiva* e *interactiva* possibilita o entendimento do processo moral, mostrando como as exigências das relações interpessoais incorporam e absorvem, mas também ultrapassam e relativizam, as exigências da lei” (s/d.: 5, sublinhado nosso).

Seguindo este raciocínio, poderemos afirmar que, por um lado, a “oposição” entre a objectividade e a subjectividade é ultrapassada ao considerar-se a intersubjectividade dos valores e, por outro, ao falar-se em “opção” realça-se a liberdade do indivíduo, atribuindo a este um papel activo em todo o processo. Assim, na hierarquização dos valores, segundo Luís Araújo (1992), não é a situação em si mesma, que determina a superioridade objectiva de um valor em relação a outro, porque, apesar da sua influência, o sujeito é que cria os critérios de preferência mediante o exercício da razão em conexão com os dados da experiência, ou seja, em última análise, é o indivíduo — após uma análise aprofundada e crítico-avaliativa das alternativas possíveis em determinada situação — que opta por um valor. Opção essa, que deve ter sempre em atenção a preservação universal da dignidade humana, por um lado, e, a não limitação da sua autonomia, por outro. Daí a necessidade de fomentar em crescendo “uma ética não apenas do *racional* mas do *razoável*, não apenas do *indivíduo* mas do *intersubjectivo*, não apenas da

*lógica* mas da *dialógica*, não apenas da *linguagem* mas da *interacção*, não apenas do *critério* mas da *determinação*, não apenas da *consideração dos valores* mas do *empenho na luta por eles*” (Luís Moita, s/d.: 8, sublinhado nosso).

## 2. Que ética para a prática profissional?

Não descurando a existência de uma interligação profunda entre as conjunturas socioeconómicas e a reflexão sobre a ética, pensamos poder asseverar que, tal como em períodos de recessão (agudização das problemáticas sociais) surgem com maior acuidade os problemas éticos do que em períodos de expansão económica,<sup>6</sup> também ao nível da prática profissional estas questões se vão colocando ciclicamente com maior ou menor acuidade.

Na génese e emergência do Serviço Social em Portugal, encontramos de um modo clarividente o desenvolvimento de uma prática assistencialista, com uma acentuada carga moral, inspirada no moralismo cristão,<sup>7</sup> prática essa que, por um lado, propugnava a difusão da ideia de que, na análise e intervenção perante as várias problemáticas sociais, o papel principal incumbia à família<sup>8</sup> e à comunidade, restando para o Estado um papel subsidiário. Por outro lado, a existência de uma vinculação iniludível à Igreja Católica, promulgava a legitimação da profissão,<sup>9</sup> constatando-se que

“o serviço social foi mais um campo a partir do qual a Igreja tentou reforçar o seu poder, numa aliança com o Estado, assegurando que a formação das novas profis-

6. Seguindo esta argumentação, a reflexão ética é uma exigência hodierna, porquanto, não obstante (na senda dos projectos concebidos e implementados localmente em finais do século XIX) parte significativa da força da centúria do Novecentos se ter centrado no intento resolutivo de domesticação, pelo social, de uma panóplia de inseguranças mediadoras da experiência. O que se tem vindo a constatar, principalmente a partir do último quartel do século XX, é que a consubstanciação dessa sociedade seguradora começou a ser colocada em causa por um conjunto de discursos e práticas cujo fito último tem passado por uma dupla individualização promotora de insegurança social, nomeadamente a individualização da gestão dos riscos e, por consequência, da protecção face aos mesmos.

7. De notar que esta ancoragem a uma perspectiva moral no quadro de um pensamento conservador não se consubstancia como uma peculiaridade do Serviço Social português; pelo contrário, ela constitui, isso sim, uma marca clarividente dos inícios da profissão nos distintos *locus* geográficos.

8. De acordo com a visão crítica de Helena Mouro et al, durante o período salazarista predominava uma concepção de família assente em critérios de utilidade social, porquanto, o que se pretendia era “evitar a pressão do trabalho feminino e juvenil no mercado de trabalho, e libertar o Estado dos encargos financeiros que supõem a criação de infra-estruturas de apoio à família, como sejam as creches, infantários etc.; e da *renovação moral* pela promoção de valores como trabalho, honestidade, dignidade e orgulho do lugar social que ocupa” (1987: 73-4); sobre este aspecto, cf. também Alcina Martins (1999: 238-9).

9. Para uma análise aprofundada das mediações presentes na profissão durante este período histórico, cf. Alcina Martins (1999).

5. Steven Shardlow ilustra bem esta questão ao afirmar que “a responsabilidade e a confidencialidade não são difíceis de conceptualizar enquanto conceitos abstractos. A dificuldade conexas com o alcance desses ideais emerge quando os mesmos são trabalhados na sua dimensão prática” (1995: 80).

sionais conferiria uma 'formação moral dos assistidos',<sup>10</sup> contribuindo para 'reintegrar os infelizes' em situação de dispensar os socorros, e que à frente dos serviços sociais seriam colocadas pessoas com formação técnica para os diferentes ramos" (Martins, 1999: 224).

Em suma, embora com ténues manifestações de ruptura, esta "legitimação" profissional vai ser uma presença importante até ao final do Estado Novo, dada a clara vinculação da profissão à Igreja Católica.

Tendo presente que a compreensão da prática profissional só começa a emergir após uma compreensão crítico-construtiva da totalidade, ou seja, das determinações que essa mesma totalidade exerce sobre a população alvo da profissão, as expectativas das instituições relativamente à profissão e, em consequência, sobre as funções exercidas pelos próprios profissionais. Verifica-se que, após o 25 de Abril de 1974, o desejo de ruptura ideológica com toda e qualquer referência ao passado,<sup>11</sup> conduziu à adopção de atitudes radicais (politizadas) por parte de alguns sectores da profissão,<sup>12</sup> defensoras de uma prática profissional que poderíamos denominar de "vacuum" ou quase "amoral", i.e., desvinculada de valores.<sup>13</sup> Progressivamente (com o esbater do fervor revolucionário), foi-se caminhando para um período em que é dada ênfase à qualificação e à operacionalização, não se reflectindo aprofundadamente sobre a importância da ética como componente legítima da acção profissional (esta foi sendo relegada para segundo plano).

10. Por contraposição a esse período, marcado pela ênfase nos aspectos morais dos utentes, a reflexão ética na actualidade desloca-se para os atributos morais do agir profissional na sua relação não só, mas também com os utentes.

11. Sofrendo as influências do Movimento de Reconceptualização iniciado na América Latina (sem, no entanto, chegar a atingir, pensamos, a radicalidade característica desse movimento no respeitante à sobrevalorização das possibilidades revolucionárias da prática profissional), começa-se a questionar a pretensa "neutralidade do serviço social e a prática conservadora que ignora as dimensões políticas e ideológicas dos problemas, das práticas sociais e do serviço social. A influência deste movimento, com tendências várias, permitiu que a profissão fosse posta em causa, recusando-se o estatuto subalterno no mesmo processo em que se defendia uma nova concepção teórica, metodológica e política da profissão, permitindo o aumento do espaço institucional de intervenção" (Martins, 1995: 47).

12. Não tão explícita ao nível institucional (por exemplo, camarário), como no âmbito de programas habitacionais, esta nova atitude (para com os problemas vivenciados pela população e a forma de trabalhar os mesmos), iria conduzir, ainda que lentamente, ao aparecimento de um novo espaço profissional, porque, apesar de a mesma se perpetrar fora das instituições, estas, ao se constituírem como suportes da prática profissional, acabariam por resgatar os novos referenciais da profissão permitindo a hipostasiação dos mesmos, encetando em consequência o desenvolvimento desse novo campo profissional que é o Serviço Social autárquico.

13. Interessa salientar, no entanto, que a presente asserção não remete para uma prática onde os valores inexistiam, mas antes para um sinalizar das possíveis modificações ocorridas ao nível dos valores de forma a compreender como os mesmos se adaptaram a novos contextos.

A importância anteriormente detida pela vocação (caridade cristã, filantropia, fraternidade) na escolha da profissão foi sendo gradativamente substituída pela qualificação (competência teórica/técnica), sendo o profissional "chamado a intervir na prática, não mais por possuir uma devoção moral intrínseca, mas porque detém diplomas que o qualificam para o desempenho da prática profissional. São então, definidas atribuições que, em muitos casos, conduzem à especialização e a respostas estandardizadas, baseadas numa racionalidade puramente instrumental. Isto deveu-se, em parte, ao facto de o progresso tecnológico assentar no princípio de a análise e resolução dos problemas só serem possíveis por via do recurso a processos científicos (Cerezuela, 1987).

Seguindo esta linha de pensamento e sabendo que há valores que orientam a nossa acção — valores esses que podem propugnar o aparecimento de conflitos, pensamos ser importante na sociedade actual (caracterizada por uma certa tensão entre as raízes epistemológicas científicas e humanistas) a reflexão publicitação dos dilemas éticos que se colocam à profissão. Neste sentido, devendo então, haver a "[...] preocupação em redimensionar a importância assumida pela ética na definição da nossa identidade profissional e particularmente no direccionamento de princípios e objectivos que norteiam o projecto [...] profissional do assistente social" (Correia, 1992: 119). No entanto, deveremos estar cientes das dificuldades colocadas à análise das questões éticas, porque, ao decorrer da prática profissional chegamos muitas vezes a conclusões de carácter ambíguo. Esta ambiguidade pode, em parte, ser explicada pela complexidade inerente à análise dos princípios éticos (altamente elaborados e intrincados), o que, em muitas situações, dificulta a obtenção de respostas concretas, visto, ao lidarmos com seres humanos, os valores a adoptar terem de ser analisados em função da situação individual de cada utente (Shardlow, 1995).

Ao enunciado acrescem outras dificuldades, porquanto, embora cónscio de que "qualquer instituição que pretenda alcançar os seus objectivos, deve estar organizada e funcionar de acordo com as necessidades da população para a qual se dirige a sua acção" (Menezes, 2002: 163), o que se constata é a existência de um conjunto de organizações onde, o descuro do elemento humano, conduz à categorização e fragmentação de respostas que acabam por não tomar em consideração as necessidades reais dos utentes.<sup>14</sup> Uma primeira conclusão a ser retirada do até agora referido remete para o facto de a técnica, quando determina como fim último a racionalidade (em substituição de todas as outras finalidades éticas), conter laivos de (i)racionalidade, visto impor-se a si própria como valor supremo, último e absoluto (Menard, 1987). Consequentemente, constatamos que a

14. Para uma análise mais detalhada destas questões, vide Manuel Menezes (2002).

progressiva “desmoralização” da prática profissional se conectou, por um lado, com a necessidade de romper com uma herança confessional e, por outro, com a progressiva inserção da profissão em instituições e conseqüente tecnicização da prática, baseada na lógica institucional onde predomina a racionalidade económica sobre a racionalidade social.

Face ao exposto, facilmente se aceita que toda e qualquer instituição, cujos objectivos se pautem pela satisfação das necessidades dos utentes, com o intuito de maximização do bem-estar social, deveria procurar implementar uma lógica de funcionamento tipicamente social, onde se manifestasse o respeito pelos direitos do utente (Menezes, 2001). No entanto, o que se constata — com maior acuidade em algumas organizações onde assistentes sociais trabalham — é a adopção de uma racionalidade predominantemente económica, acabando esta por influenciar negativamente a prossecução da prática profissional, na medida em que pode conduzir ao aparecimento de “múltiplos valores nem sempre compatíveis com um projecto social qualificador das condições de vida e asseguradores dos direitos de cidadania e representação política dos segmentos populares, bem como do fortalecimento da sociedade civil” (Sposati, 1995: 5).<sup>15</sup> Noutros termos, ao plasmarem um funcionamento burocrático, essas instituições acabam por produzir a institucionalização das relações sociais, onde a rigidez dos processos de selecção e acesso (racionalização/normalização) conduz a uma interligação irracional entre as organizações e os utentes, atendendo estas só às necessidades sociais que tenham expressão nas disposições e códigos que balizam a produção de serviços.<sup>16</sup> O utente, sujeito passivo, passa a ser objecto das decisões institucionais de inclusão/exclusão. “Portador” de necessidades reais — aprendidas somente no quadro das regras institucionais —, o indivíduo vê-se duplamente excluído: social e institucionalmente (pela não adaptação às suas normas).

15. Para uma análise similar à enunciada, cf. Michael Fabricant et al (1992).

16. Como exemplo do enunciado poderemos referir algumas das conclusões a que chegámos no âmbito de um estudo realizado em 19 autarquias da região Centro (Portugal), nomeadamente no respeitante às interconexões existentes entre as procuras e as possíveis respostas das autarquias. Para dar somente um exemplo, relativamente à área da habitação constatou-se a “inexistência de uma adequação entre a intervenção camarária na área da habitação e as procuras relativas a esta área, i.e., encontrámos, por um lado, uma procura elevada ao nível da habitação (73,7%) e, por outro, uma intervenção autárquica, inexistente ou pontual em 26,3% e 57,9% das autarquias respectivamente. Situação esta, que vem ainda a ser agravada se lembrarmos que, dos 15,8% de municípios onde existia uma intervenção regular, em uma situação já desde há longa data não se tem investido na construção de habitação social e nas restantes autarquias, os profissionais referiram que, apesar do investimento que tem vindo a ser feito, as procuras são muito maiores do que a capacidade de resposta dos municípios”. Daqui se pode, então, concluir que “ao profissional incumbe a tarefa de seleccionar — a partir do volume de procuras — os utentes para os quais possivelmente existe uma resposta, isto é, a partir das procuras dos municípios, o assistente social vai determinar quais é que se tornarão utentes da instituição onde trabalha ou de uma outra instituição para onde forem encaminhados” (Menezes, 2002: 182-3, 186).

Por sua vez, o assistente social, que devia servir de mediador entre a instituição e os utentes, condicionado pela lógica institucional acaba, também ele (perseguido em crescendo pelo espectro do despedimento), por dar respostas estandardizadas, tipificadas e fragmentadas, transformando-se no agente institucionalmente legitimado, que define a inclusão/exclusão dos utentes.<sup>17</sup> Isto é, o assistente social ao realizar a triagem socioeconómica no acesso aos serviços define, por intermédio de critérios vários, quem tem direito ou não aos serviços, dando-se a transformação de um direito formal em um direito informal regulado de forma “ad hoc” (Sposati, 1992).<sup>18</sup> Esta situação vai criar, segundo Ursula Karsch, um paradoxo, porquanto, em muitas situações “as normas e os valores profissionais são independentes e, até mesmo antagónicos às normas e aos valores das organizações empregadoras de assistentes sociais” (1989: 80). Em conseqüência disso, surgem vários dilemas que terão de ser respondidos praticamente, designadamente os conexos com a capacidade que o técnico deve ter para dar resposta a ambos os “pedidos” (o da organização, enquanto entidade empregadora, por um lado, e o do utente, por outro), frequentemente em contradição. O profissional deve, então, intentar ultrapassar essa antinomia ou, se preferimos, o “conflito entre lealdades profissionais” por intermédio da análise/reelaboração

17. A relação entre o assistente social e o utente transforma-se muitas vezes (devido a condicionamentos institucionais) numa relação entre o utente e uma organização (Shardlow, 1995). Daí alguns autores advogarem que, na actualidade, muitas instituições se assemelham a dispositivos preparados para imunizar as acções dos seus agentes face às crenças e sentimentos que os assolam em privado, ou seja, a função a desempenhar não pode ser condicionada por qualquer tipo de constrangimento moral do próprio actor.

18. Como é lógico, a necessidade de seleccionar procuras devido à limitação de recursos levanta dilemas éticos à prática profissional, dilemas esses que os profissionais buscam ultrapassar por intermédio do recurso a critérios vários com o intuito de proceder a essa mesma triagem. Num estudo por nós realizado, constatámos que a incapacidade de resposta ao volume de procuras propugnava a “utilização, por um lado, de critérios de “elegibilidade”, i.e., determinando quem tem (ou não) direito às possíveis respostas e, por outro, critérios de “prioridade”, ou seja, a partir das várias procuras define-se a primazia de resposta a uma determinada situação. Explicando, no que concerne, por exemplo, à atribuição de habitação social, verifica-se que — definidos à priori — tanto o critério de “elegibilidade” (nacionalidade e rendimentos) como de “prioridade” (tendo por base a classificação dos candidatos) são utilizados pelos assistentes sociais e, embora não intervindo (infelizmente) na definição dos mesmos, têm um papel importante ao nível da sua implementação. Relativamente aos critérios para atribuição de prestações pecuniárias da acção social ou de outro tipo de serviços, não estando definidos claramente, os profissionais têm maior autonomia para intervir na sua definição, baseando-se essencialmente, mas não só (influência das esferas política e do dinheiro), em critérios técnicos (por vezes subjectivos) empregam preferencialmente, em nossa opinião, o critério da “prioridade”, i.e., de acordo com alguns profissionais: “[...] há outros que já receberam e que agora deixaram de receber, porque, entretanto apareceram situações mais prioritárias e os recursos são escassos [...]”; “[...] temos que actuar em benefício dos mais desfavorecidos, daqueles que estiverem em pior situação”, ou ainda “dado o volume de problemas, temos que ser criteriosos em termos de utentes, porque não podemos responder a todos, por exemplo, nos utentes com crianças, procuramos resolver o problema o mais rápido possível, a mesma coisa para idosos em situação de dependência ou isolamento, temos sempre uma intervenção prioritária” (Menezes, 2002: 186-7).

das procuras das várias forças em presença, de modo desenvolver “um trabalho que responda ao empregador, às pessoas que utilizam os recursos, e a si mesmo como profissional, que tem um comprometimento político-social, uma teologia e que pretende fazer mudanças por eles norteadas” (Baptista, 1995: 53).

Não obstante o referido supra, em termos concretos observa-se que, face a este conflito,<sup>19</sup> muitos profissionais acabam não só por se acomodar às instituições, mas também, em consequência desse perfil profissional, por não tomar em consideração a ética estruturadora da experiência dos utentes com que lidam quotidianamente, passando a identificar-se com os objectivos institucionais no mesmo processo em que perdem a sua própria identidade. Em suma, transformam-se “em simples executores, sem nenhuma reacção, acomodando-se totalmente às funções determinadas pelas normas institucionais” (Faleiros, 1991: 69).

Em síntese, toda esta actuação provoca o distanciamento/conflito entre os princípios éticos e a acção desenvolvida pelos assistentes sociais, provocando muitas vezes a indefinição dos objectivos do Serviço Social e as estratégias possíveis para os alcançar. Assim sendo, cabe aqui referir o ponto de vista de Zygmunt Bauman, segundo o qual o “futuro do serviço social e, de um modo mais genérico, do Estado-Providência, não depende de classificações, de procedimentos segundo as regras, nem da redução da complexidade e variedade dos problemas e das necessidades humanas. Na realidade, ele depende dos padrões éticos vigentes na sociedade da qual todos fazemos parte” (2000a: 11).

### 3. Revalorização/reavaliação da deontologia profissional<sup>20</sup>

“Se você não fizer hoje o que hoje pode ser feito e tentar fazer hoje o que não pode ser feito, dificilmente fará amanhã o que hoje deixou de fazer. Porque as condições se alteram”.

Paulo Freire

Tal como indicado na epígrafe, a reflexão centrada nas questões éticas terá de tomar em consideração as interconexões conjunturais mediadoras da relação estabelecida entre o assistente social, os utentes e as organizações envolvidas na

19. Na óptica de Jules Perron (1986), este é o conflito que opõe regulamentos flexíveis e regulamentos burocráticos, competência e rotina, decisão profissional e decisão das chefias, objectivos pessoais e objectivos institucionais.

20. Este ponto retoma, com reformulações significativas, algumas das exegeses por nós desenvolvidas num texto anterior (Menezes, 2001).

prestação de serviços (Browne, 1995), de forma a agir no momento adequado.<sup>21</sup> Deste modo, tendo presente as dificuldades levantadas à adopção de estratégias inovadoras em organizações que se pautam pelo aumento contínuo da burocracia, gostaríamos de apresentar, de um modo necessariamente sinóptico, algumas vias que, possivelmente, poderão atenuar alguns dos condicionalismos referidos.

Se a ética existe na prática profissional, ela encontra-se na actualidade implícita. Para a explicitar, será então necessário reflectir sobre os valores<sup>22</sup> segundo os quais desenvolvemos a nossa acção, perceber qual o seu significado para nós tomando em atenção determinada realidade, bem como as finalidades e as repercussões da intervenção, ou seja, analisar a adequação dos actos às consequências que os mesmos podem produzir.<sup>23</sup> Consequentemente, o profissional, adoptando um posicionamento ético-político, deve analisar as atribuições que lhe são confiadas, compreender as problemáticas que se colocam na sua acção, as actividades que desenvolve, i.e., verificar quais os valores subjacentes à sua intervenção de modo a incorporá-los na sua prática quotidiana. Terá igualmente que estar ciente de que as tomadas de decisão proporcionam o aparecimento de *dilemas*, visto, em muitos casos, qualquer que seja a “escolha”, esta pressupor como resultado uma acção indesejada.<sup>24</sup>

Ao falarmos em dilemas, teremos obrigatoriamente de nos questionar sobre a “hierarquia” de valores: (i) o que deve ser protegido ou, ainda, (ii) qual o interesse “inferior” que pode ser violado. Podendo, aqui, dar-se como exemplos: 1) o

21. Convirá aqui recordar os conselhos de Karl Jaspers, para quem os indivíduos, para além da “culpa moral” decorrente de toda a acção ou omissão violadora de normas morais elementares, devem igualmente tomar em consideração a “culpa metafísica”, ou seja, aquela que — apelando para a solidariedade humana — emerge quando, perante uma panóplia de injustiças que perpassam a nossa experiência, prosseguimos indiferentes sem que façamos tudo o que estiver ao nosso alcance para minorar as mesmas.

22. Devem ser entendidos na óptica de Gerald Doré (1991), i.e., tal como já referido no ponto 1, interessa-nos a importância do valor não enquanto ideia pura, princípio ideal, mas enquanto elemento decisivo para as atitudes comportamentais. Quer dizer, a análise a desenvolver deve proporcionar a interligação entre o valor — compreendido na sua abstracção — e as implicações que uma determinada acção — pautando-se por esses valores — produz na relação entre o assistente social e o utente.

23. Esta análise não tem de ser um acto isolado do profissional, devendo o próprio, sempre que o considere necessário, socorrer-se do contributo de outros colegas e/ou superiores hierárquicos de modo a que, em conjunto, possam mais facilmente ultrapassar os condicionalismos com que se depara, pois, como refere Pines, “uma rede de suporte constituída por colegas é crucial quando o trabalho é emocionalmente exigente e quando o mesmo pressupõe a tomada de decisões críticas que podem afectar a vida e o bem-estar de outras pessoas” (*apud McAuliffe et al*, 2005: 31).

24. De acordo com a definição de Sara Banks, os dilemas éticos surgem quando o “trabalhador social, não possuindo a certeza sobre qual a resposta adequada, se depara com a necessidade de escolher entre duas alternativas equitativamente indesejáveis que podem implicar o conflito de princípios morais” (*apud McAuliffe et al*, 2005: 23). De acordo com esta argumentação poder-se-á, então, afirmar que o dilema ético emerge na decorrência de uma situação permeada pela incerteza quanto à acção correcta a adoptar.

dilema colocado pela quebra do sigilo profissional,<sup>25</sup> quando é necessário informar uma terceira pessoa ou, mais próximo do debate recentemente ocorrido em Portugal, 2) o dilema possivelmente decorrente de uma situação em que ao profissional é solicitada informação relativa às possibilidades existentes para a realização de um aborto. Segundo Jean Gosselin (1991), o exame detalhado das *características da informação* e do *contexto* em que a mesma se dá permitem muitas vezes a resolução do dilema, uma vez que, ao inventariarmos as soluções possíveis, analisando as vantagens e desvantagens de certos aspectos pessoais e organizacionais, poderemos encontrar uma terceira via não apreendida anteriormente.<sup>26</sup>

Não obstante o enunciado, esta nem sempre revela ser uma tarefa fácil, principalmente quando em face da “avaliação de riscos”. Explicitando, em todo o processo que envolve a avaliação do risco, os profissionais desempenham um papel de extrema importância, sendo-lhes reconhecida e exigida competência na antecipação calculista do futuro, na percepção dos perigos a que os indivíduos com que trabalham estão sujeitos e/ou representam para outros da sua rede de sociabilidades (ou externamente a esta), perigos esses a serem transformados pelos profissionais em distintos graus de risco (baixo, moderado, alto). Logicamente esta situação confere aos mesmos e às suas opiniões, avaliações um poder acrescido (são elas que, muitas vezes, selam o destino do indivíduo), mas, *pari passu*, quando os seus diagnósticos falham atribuído-lhes, igualmente, uma responsabilidade nem sempre fácil de gerir.<sup>27</sup> Essa responsabilização é tão mais pe-

25. Este pode ser captado como sendo um “sistema de regras e normas a serem aplicadas à informação fornecida pelos clientes [ou por colegas (relativamente a um determinado utente)] ao assistente social: espera-se que este não divulgue esta informação a outros, excepto em certas circunstâncias específicas” (Shardlow, 1995: 67). Devendo acrescentar-se que o profissional “detém” o poder — nem sempre fácil de ser exercido — de definir quais as informações a serem tratadas (ou não) como questões sigilosas — a quebra do sigilo pode, por exemplo, ser justificada quando um princípio ético superior o exige, designadamente quando a transmissão dessa informação pode contribuir positivamente para a preservação da vida humana. Daí a necessidade de o assistente social informar o seu cliente sobre os limites subjacentes à confidencialidade, de modo a que o mesmo esteja ciente do que deseja (ou não) transmitir ao profissional. Para uma melhor compreensão de algumas das mediações que envolvem o sigilo/confidencialidade na prática profissional, pode-se cf. o Código de Ética da NASW (EUA) adoptado em 1996, onde são explicitados alguns dos padrões a serem tomados em consideração relativamente a estas questões.

26. Steven Shardlow explicita algumas questões que o profissional pode colocar a si próprio com o intuito de facilitar a resolução do dilema: “[i] eu não transmito ao cliente toda a informação que possuo? Se não, que tipo de informação e porque, e mais importante, sabe o cliente que eu guardo informação para mim próprio? [ii] Como é que eu trabalho a informação que o cliente me dá? Segundo que regras é que eu desempenho o meu papel? Até que ponto é que o cliente sabe o destino dado à informação? [iii] Em última instância, a quem é que eu sou leal: ao meu cliente ou a quem me emprega? Se o cliente me transmite (confidencialmente) informações sobre um assunto sério, serei eu capaz de guardar segredo? [iv] Que mudanças gostaria de ver implementadas na prática desenvolvida?” (1995: 82).

27. Para exemplos da responsabilização dos profissionais pela morte de crianças em decorrência de negligência, maus-tratos, abuso sexuais, entre outros, vide Parton (1996; 1999). Daí a asserção do autor

sada quando sabemos da complexidade, ambiguidade e incerteza mediadoras das suas práticas,<sup>28</sup> pois o tomar de uma decisão objectiva e científica quanto ao grau de exposição ao perigo de modo algum se revela uma tarefa fácil,<sup>29</sup> porque, a despeito de a “noção de risco dar a impressão de ser algo calculável, de ser algo que permite a objectividade, [o perigo em si, é algo] inerentemente contingente e está aberto a interpretações diferentes e, por vezes, contraditórias” (Parton, 1999: 102; Shardlow, 1995).

Mais ainda, será esta ambiguidade, incerteza quanto à avaliação do risco que, em nossa acepção, conduz a que essa avaliação adquira alguma peculiaridade não só, mas também ao nível da prática dos assistentes sociais. Dito de outro modo, apesar de a objectividade, a precisão e a consistência da avaliação não serem postas de lado (visto constituírem pressupostos básicos de qualquer análise do risco), neste tipo de práticas valoriza-se mais o diagnóstico profissional sustentado num conhecimento profundo da situação-problema em análise,<sup>30</sup> ou seja, coloca-se a ênfase na avaliação qualitativa do risco, procurando-se aferir se o(s) utente(s) se encontram numa situação “de risco” ou poderão vir a cair na mesma. Com isto, não pretendemos pontuar uma ausência da dimensão quantita-

segundo a qual, na esfera do risco a preocupação primeira tende a direccionar-se cada vez mais, “não para o tomar de uma decisão correcta, mas, antes, a de tomar uma decisão defensável, uma decisão que possibilite argumentar que os processos e os procedimentos foram seguidos” (1999: 124).

28. Para dar somente um exemplo, ante uma situação de uma criança em risco, dois profissionais, no melhor dos casos, podem realizar diagnósticos que, pese algumas diferenças, são similares quanto às conclusões e, no pior dos casos, podem divergir radicalmente quanto às estratégias a adoptar ante essa mesma situação. Por outras palavras, face a uma criança em risco, os dilemas são por demais evidentes e complexos: que opção tomar, proteger a criança retirando-a à família ou trabalhar a família? Quais as consequências de uma ou outra acção? Será que o medo de se ver envolvido na morte de uma criança não influencia negativamente a decisão do assistente social? Em suma, estes são dilemas quotidianamente presentes na prática profissional. Daí se perceber as justificações aventadas para que a tomada de algumas decisões não seja responsabilidade única dos profissionais, nomeadamente quando ante a necessidade de retirar uma criança em risco à sua família, as decisões dos profissionais são complementadas ou, melhor, subordinam-se ao “olhar legal”, às evidências forenses, em suma, à autoridade dos tribunais.

29. Poder-se-á afirmar que a intervenção ao nível da esfera do risco evidencia uma acção num terreno que, longe de ser seguro, se assemelha a areias movediças. Esta ideia, pensamos, torna-se facilmente perceptível a partir do momento em que constatamos que “um cientista ao lidar com o mundo natural, trabalha o risco examinando objecto de estudo sob condições controladas, frequentemente laboratoriais. Assim, nas ciências naturais, se o ambiente de estudo se mantém estável, usualmente o objecto de estudo comporta-se de modo previsível. No entanto, as pessoas não se comportam como os elementos físicos. Elas interpretam o mundo à sua volta e comportam-se de formas significativamente distintas, mesmo quando se encontram face a condições ambientais similares” (Little et al., 2004: 111).

30. Esta valorização justifica-se em grande medida porque, contrariamente à racionalidade do risco subjacente, por exemplo, aos seguros onde o risco é apreendido em relação a um colectivo (o risco de uma população, por exemplo), o que a racionalidade mediadora da gestão de casos toma em consideração é o indivíduo, ou seja, o risco é individualizado de modo a poder ser governado — a doença médica, a desordem psicológica, o comportamento desviante, entre outros.

tiva, pelo contrário, nos últimos anos tem-se vindo a aprofundar a tendência dessa dimensão da prática. Mas, uma coisa é referir a valorização em crescendo dessa dimensão, outra radicalmente distinta, é advogar a necessidade da sua predominância nos discursos e nas práticas por comparação com a dimensão qualitativa.<sup>31</sup> Consequentemente, estamos cónscios desta propensão, facilitada em grande medida pela introdução de novos e cada vez mais sofisticados aparatos técnicos<sup>32</sup> que, para além de permitirem a vigilância simultânea de diferentes tipos de riscos, possibilitam (por via da informatização, computorização) não só a distribuição em rede de uma infidável massa de informação recolhida, mas também o tratamento estatístico da mesma de um modo eficaz (para os objectivos predeterminados) e célere. No entanto, essa consciencialização não é impeditiva de que continuemos a advogar a predominância (principalmente ao nível da gestão de casos, mas não só) e a indispensabilidade da dimensão qualitativa da prática, pois só por via da mesma e da interacção face a face é que a situação-problema poderá ser apreendida na sua real complexidade e a população-alvo da intervenção poderá almejar a ser apreendida e tratada como sendo algo mais do que um número.

Este posicionamento justifica-se porque, pese a concordância com o ponto de vista segundo o qual um *factor ou factores de risco* é algo que aumenta a probabilidade de um determinado evento vir a ocorrer, isso não significa que, pela simples razão de o factor ou factores se encontrarem presentes numa determinada família, esse evento tenha necessariamente de ocorrer. Por exemplo, crianças com os seguintes factores de risco: (i) sejam problemáticas na escola primária; (ii) provenham de famílias pobres; (iii) tenham uma família extensa; (iv) um familiar com práticas criminais; (v) possuam uma inteligência abaixo da média, entre outros, são crianças que, comparativamente a outras onde inexistem esses factores, possuem probabilidades muito mais significativas de virem a desenvolver comportamentos anti-sociais na adolescência. No entanto, existem estudos onde é demonstrado que somente quatro em cada dez crianças com essas características se tornam anti-sociais (Little et al., 2004). Estes autores, por sua vez, acrescentam mais alguns exemplos em reforço da importância da contextualização da situação para a realização de um bom diagnóstico, nomeadamente: (i) riscos similares podem propugnar manifestações distintas consoante o estágio do desenvolvimento das crianças e/ou os contextos onde se encontra inserida; (ii) o modo como a criança reage à separação dos pais poderá ser influenciado pelo

31. Para uma análise deste tipo, cf. Robert Castel (1991).

32. O suporte das estruturas de informação e comunicação ganha cada vez mais importância na análise das actuais experiências de risco, pois "as políticas do risco apelam à informatização da sociedade como uma necessidade orgânica, como condição da sua possibilidade, [i.e.] as sociedades do risco vivem, com efeito, de informações, de todas as informações possíveis; elas são insaciáveis, alguma marca, algum signo não é para elas indiferente; a informática assegura a sua distribuição" (Ewald, 1986: 383).

facto de ela já ter aprendido (ou não) a criar e a manter relações ao longo do espaço e do tempo; (iii) o testemunho da violência doméstica por parte de uma criança, produz implicações mais sérias para o bem-estar da criança se a mãe se encontra, também, deprimida e é emocionalmente distante. Mais ainda, os mesmos factores podem, em determinados contextos, aumentar significativamente as probabilidades da ocorrência do perigo, enquanto noutros contextos distintos podem diminuir essas mesmas probabilidades. Quer dizer, dependendo do contexto e do mecanismo por via do qual ele opera, ser membro de uma família extensa pode consubstanciar-se como um factor de risco (para comportamentos anti-sociais futuros) ou um factor de protecção (fornecendo um conjunto mais lato de suportes sociais para fazer face a outros riscos) (Little et al., 2004).<sup>33</sup>

Sabendo igualmente que a nossa prática não é neutra e que é influenciada por toda uma conjuntura que a envolve, será necessário ter uma concepção clara da mesma, com o intuito de "transformar" os valores em princípios básicos que orientem as relações estabelecidas tanto com o utente como com a entidade empregadora. Esta reflexão conduz-nos, necessariamente, à questão das normas éticas a serem respeitadas pelos profissionais e consequentemente ao código deontológico.

Partindo do pressuposto de que o código deontológico é um "instrumento" de identificação da profissão donde emanam os direitos e os deveres dos assistentes sociais,<sup>34</sup> defendemos que é ao corpo profissional que é devida a tarefa de elaboração do mesmo, por intermédio de debates, onde seja questionada a actual situação profissional perante as questões ético-normativas. Assim, pensamos que o código em vigor carece de legitimidade, porque, por um lado, uma elevada percentagem da classe profissional o desconhece<sup>35</sup> e, por outro, a sua "eficácia" é reduzida ou mesmo nula, visto não existir regulamentação que possa ser accionada (em defesa dos direitos dos profissionais e/ou dos utentes dos serviços),<sup>36</sup> sancio-

33. Para críticas a uma aproximação puramente positivista ao nível da avaliação de risco, cf. Parton (1996).

34. Sem chegar a esgotar-se nos parâmetros normativos (prescrições, proibições), o código pode/ deve manifestar não só as regras de coesão da classe profissional, mas também o seu comprometimento com a promoção de uma experiência igualitária e livre para todos os seus membros.

35. Seria interessante desenvolver uma pesquisa onde, por um lado, se buscasse perceber o conhecimento detido pelos assistentes sociais no respeitante aos princípios e/ou preceitos inscritos no código e, por outro, que percentagem de profissionais se socorrem do mesmo tendo em vista a resolução dos dilemas éticos com que quotidianamente se deparam.

36. Apesar de referir a domesticação e o corporativismo como possíveis riscos associados à instituição de uma Ordem profissional, Pedro Bacelar (2002) enuncia, igualmente, alguns aspectos que, em nossa aceção, revelam a positividade que pode advir dessa mesma instituição, nomeadamente os conexos não só, mas também com a regulamentação e supervisão da profissão pelos próprios assistentes sociais: (i) inúmeros aspectos da actividade do ponto de vista do exercício do poder disciplinar, do controlo do

nando e penalizando os indivíduos ou entidades que desrespeitem o estabelecido.<sup>37</sup> É urgente então, repensar a concepção que se tem do mesmo, isto é, considerado muitas vezes como um prolongamento da ética individual do assistente social, será importante reflectir sobre a “validade” dos seus enunciados, devendo os mesmos — se assim se entender — ser alvo de reformulação, adequação à experiência complexa que é a nossa na actualidade, fundamentando a “passagem” de uma ética individualista para uma outra de cariz colectivo.

Nesta perspectiva, serão de realçar os significativos avanços explicitados com a última reformulação profunda do código brasileiro (ocorrida em 1993)<sup>38</sup> onde, segundo a óptica de Lúcia Barroco, “os valores e princípios éticos, transformados em normas de acção, visam principalmente o controle da qualidade dos serviços prestados, tendo em vista a realização dos interesses e necessidades dos utentes entendidos como trabalhadores e cidadãos” (1993: 161).<sup>39</sup> Assim, gostaríamos de salientar alguns dos princípios fundamentais<sup>40</sup> que, plasmando uma

desempenho funcional anteriormente dependentes da actividade empregadora ou do Estado, passam para as mãos dos próprios assistentes sociais; (ii) criar uma possibilidade de compensação da vulnerabilidade dos profissionais, individualmente considerados, perante as conveniências e conjunturas da vida das instituições de solidariedade social ou outras, onde se enquadra a sua actividade profissional.

37. Estamos cónscios de que, por um lado, o código deontológico deve desempenhar uma função supletiva face à consciência profissional, dado não visar, primordialmente, forçar as pessoas a agir bem, mas sim clarificar os princípios inspiradores das práticas profissionais, e, por outro, da existência de vários discursos onde é criticada a confiança excessiva no código enquanto instrumento promotor de padrões éticos, dado contraporem um “impulso moral” (pré-social) a uma moral enquanto produto social. Não obstante, pensamos que no contexto actual, devido às dificuldades que a “ética do bem” encontra, se deve reforçar (na linha de muitas escolas de ética defensoras da necessidade de os indivíduos serem forçados a agir moralmente) a “ética da obrigação”, daí a importância da criação de uma Ordem dos Assistentes Sociais com o intuito não só, mas também de instilar um agir profissional conforme às normas éticas. Quanto a esta última questão, interessa assinalar que a criação da mesma não depende única e simplesmente da vontade profissional; desde 1997 têm-se vindo a enveredar vários esforços para a criação de uma Ordem Profissional em Portugal, tendo a Associação de Profissionais de Serviço Sociais (APSS) redigido, nesse mesmo ano, um projecto de estatutos. Em 2002, esse propósito viria a ser reiterado no I Congresso Nacional de Serviço Social e, em Novembro, viriam a ser aprovados os estatutos na Assembleia Geral da APSS, tendo sido entregue, em 2003, uma proposta formal na Assembleia da República. Não obstante o enunciado, até ao momento ainda nada foi decidido relativamente a esta matéria. Em Fevereiro de 2007 foi criada uma petição electrónica (a ser entregue na Assembleia da República), onde se salienta/fundamenta a pertinência da criação de uma corporação profissional pública; a mesma viria a ser subscrita por 3718 cidadãos, entre os quais se incluíram 2073 assistentes sociais.

38. Em consonância com o referido supra relativamente à evolução da profissão, a revisão periódica dos códigos de ética em distintos países reflecte as evoluções que os padrões da ética profissional têm vindo a sofrer ao longo dos tempos.

39. Tendo em vista as questões conexas com a infracção da ética profissional, o título terceiro do código brasileiro plasma um conjunto de normas a serem tomadas em consideração nas relações que mantidas entre os profissionais e os utentes, as instituições empregadores, outros profissionais e/ou entidades.

40. Para uma análise mais detalhada do código brasileiro de Ética profissional dos assistentes sociais, vide URL: disponível em: [http://www.cfess.org.br/pdf/legislacao\\_etica\\_cfess.pdf](http://www.cfess.org.br/pdf/legislacao_etica_cfess.pdf).

renovação da ética profissional por via de uma miríade de compromissos políticos a serem assumidos pelos profissionais, podem servir como ponto de partida a um debate, a realizar em Portugal:

- (i) a ampliação e consolidação da cidadania como sendo uma tarefa primordial de toda a sociedade;<sup>41</sup>
- (ii) a importância da equidade no acesso universal aos bens e à prestação de serviços;
- (iii) a opção por um projecto profissional, que participe na construção de uma nova ordem social onde não exista a dominação e a exploração;
- (iv) o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aperfeiçoamento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- (v) o exercício do Serviço Social sem ser discriminado nem discriminar<sup>42</sup> por questões de inserção de classe social, género, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual e condição física<sup>43</sup>.

Em suma, tendo presente que, ante o sofrimento humano, a certeza quanto à nossa inocência moral diminui, é urgente repensar-se a deontologia e teleologia<sup>44</sup> profissionais, visando, por contraposição à perspectiva neoliberal,<sup>45</sup> a consubstanciação de um horizonte ético permeado pela consolidação da cidadania não só, mas também no objecto da prática profissional, ou seja, na relação que o profissional estabelece com as procuras emergentes no quotidiano da sua prática.

41. Para uma reflexão aprofundada das mediações inerentes à promoção da cidadania activa, cf. Menezes 2001; 2002.

42. A partir dos anos 90 da centúria de Novecentos passaram a ser concebidas e implementadas com maior regularidade medidas de política social denominadas de *discriminação positiva*. Estas medidas, também conhecidas como *acções afirmativas*, visam, no fundo, a implementação de estratégias tendentes a combater os efeitos negativos da discriminação de que, historicamente, grupos específicos da população têm vindo a ser alvo.

43. De acordo com a interpretação feita por Paulo Netto (2006), dos princípios ínsitos no Código de Ética Profissional, será correcto afirmar que os mesmos plasmam uma concepção de Serviço Social matizada por um “compromisso com a igualdade social — entendida não como a equalização homogeneizadora dos indivíduos, mas como a *única condição capaz de propiciar a todos e a cada um dos indivíduos sociais os supostos para o seu livre desenvolvimento*. Na óptica deste Código, um tal desenvolvimento permite o florescimento das diferenças e das peculiaridades constitutivas da individualidade social, porque a igualdade opõe-se à *desigualdade*, nunca à *diferença*; de facto, à diferença o que se opõe é a *indiferença*. Precisamente para que os indivíduos sociais se desenvolvam explicitando as suas autênticas diferenças é que se torna imprescindível a igualdade social”.

44. Toma em consideração os fins a alcançar por via da prática profissional, i.e., o *telos* da acção dos assistentes sociais como um todo.

45. Para uma análise crítica da perspectiva neoliberal, vide Menezes, 2001.

Sem pretendermos ser utópicos, defendemos, por um lado, a “construção” de uma ética organizacional, que equacione as finalidades, não mais abstractas, mas concretas que se pretendem alcançar, tendo em atenção igualmente, as questões de abuso de poder exercido sobre a comunidade em geral, e os utentes em particular. Por outro, defendemos que as relações estabelecidas entre os vários actores sejam regidas por uma ética que propicie a construção de um projecto democrático e participativo, proporcionando a criação de “novos espaços políticos” (Santos, 1989), a ampliação do espaço público, a criação de novos sujeitos e de novas identidades, visando o fortalecimento da sociedade civil e por conseguinte a melhoria das condições de vida.

Seguindo esta argumentação, teremos de concordar com a necessidade de promover uma prática que, opondo-se à assumpção de uma postura mecanicista/reduccionista, tome em linha de conta os factores motivacionais e psicossociais das procuras. Não há receituários pré-definidos para a intervenção. Há um estudo concreto e uma análise objectiva relativa à pluralidade de situações existentes no meio comunitário, grupal e individual. No duplo processo de respostas a procuras (que se lhe colocam institucionalmente) *versus* reelaboração de respostas a procuras emergentes (Netto, 1995), o profissional deve reflectir sobre o tipo de serviço que é prestado, isto é, a quem serve, como serve, como se determina o processo de entrada, quais os requisitos dos serviços que presta, com o intuito de no processo de “inclusão/exclusão” valorizar o primeiro em relação ao segundo.

Só deste modo, pensamos, é que o assistente social, redefinindo o seu “espaço profissional”, reflectindo sobre a sua prática, poderá contribuir positivamente para a transmutação do seu perfil, quer dizer, um perfil que remeta não tanto para um profissional da prática, da intervenção onde predomina o papel de “amortecedor de conflitos”, mas antes para um outro que tenha por base o “papel de mediações sociais no interior de processos de regulação social” (Netto, 1995).<sup>46</sup> Concluindo, o assistente social deve reflectir sobre o seu perfil, reforçando as suas “qualificações teóricas, habilitações técnicas e a capacitação política” em interligação com as questões éticas, visando uma concepção de desenvolvimento global, territorial e concertado que reduza a lógica economicista e individualizante até agora predominante.

46. Segundo Paulo Netto, este “tipo” de mediação “reconhece a ineliminabilidade dos conflitos da nossa ordem social e, ao invés de supor a possibilidade da sua erradicação — papel de controle, amortecedor — sustenta a urgência de construir mecanismos — necessariamente democráticos, de ampla e larga participação social real — para equacioná-los à base de mínimos consensos sociais” (1995: 14).

**Abstract:** In this article we'll try, in the first place, to point out the inherent difficulties to the justification of the ethical values, seen this being a dilemma with that the social workers daily come across. Secondly, some subsidies will be offered for the understanding of the importance that, cyclically, the ethical issues have been coming to assume in the profession. Finally, equally some connected questions with the reevaluation of the professional deontology will be taken in consideration, with purpose of the same ones they could come to constitute as facilitative elements of the revaluation of the social workers' practice.

**Keywords:** Social work; ethics; deontology; dilemmas.

## Bibliografia

- ARAÚJO, Luís. Vida humana e moralidade. *A ética como pensar fundamental*. Lisboa: Imprensa Nacional — Casa da Moeda, p. 47-77, 1992.
- BACELAR, Pedro. *Dimensões constitucionais do Serviço Social*. Disponível em: <<http://ordemassistentesociais.blogspot.com/>> Acesso em: 5 fev. 2007.
- BAPTISTA, Mirian Veras. A superação dos limites da prática no cotidiano. *A política do Serviço Social no Sesi: subsídios para operacionalização*. Brasília: CNI-SESI, p. 50-63, 1995.
- BARROCO, Maria Lúcia Silva. O Novo Código de Ética Profissional do assistente social. *Revista Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 1, p. 158-162, 1993.
- BAUMAN, Zygmunt. Am I my brother's keeper. *European Journal of Social Work*. Oxford: Oxford University Press, v. 3, n. 1, p. 5-11, 2000.
- \_\_\_\_\_. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000b.
- BROWNE, Julie. Can social work empower? In: HUGMAN, Richard; SMITH, David (Eds.). *Ethical issues in social work*. Londres: Routledge, p. 155-173, 1995.
- CASTEL, Robert. From drangerousness to risk. In: BURCHELL, Graham; GORDON, Colin et al. (Eds.). *The Foucault effect, studies in governmentality*. Chicago: University of Chicago Press, p. 281-298, 1991.
- CEREZUELE, Daniel. Éthique, technique, action sociale. In: *Éthique et social*. Caen: Université de Caen, Centre de Recherche sur le Travail Social, p. 29-45, 1987.
- CORREIA, Claudio P. Diniz. O papel da ética na construção do projecto político-profissional do assistente social. *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo, Cortez, n. 40, p. 118-123, 1992.
- DORÉ, Gérald. L'organisation communautaire et l'éthique de la solidarité. *Service Social*. Quebec: Université Laval, v. 40, n. 1, p. 124-137, 1991.
- EWALD, François. *L'Etat Providence*. Paris: Bernard Grasset, 1986. 608 p.
- FABRICANT, Michael B.; BURGHARDT, Steve. *The Welfare State crisis and the transformation of social service work*. New York: M. E. Sharpe, 1992.
- FALEIROS, Vicente de Paula. *Saber profissional e poder institucional*. São Paulo: Cortez, 1991.

- GIDDENS, Anthony. *As consequências da modernidade*. Lisboa: Celta Editora, 1990. 145 p.
- GOSSELIN, Jean. Le respect du secret: Esquisse d'une Grille d'Analyse. *Service Social*. Quebec: Université Laval, v. 40, n. 1, p. 53-69, 1991.
- KARSCH, Ursula M. Simon. *O Serviço Social na era dos serviços*. São Paulo: Cortez, 1989.
- LITTLE, Michael; AXFORD, Nick; MORPETH, Louise. Risk and protection in the context of services for children in need. *Child & Family Social Work*. Oxford: Blackwell Publishing, v. 9, n. 1, p. 105-117, 2004.
- MARTINS, Alcina M. Castro. Le travail social au Portugal. *Vie Sociale*. Paris: Cedias, n. 4, p. 42-59, 1995.
- \_\_\_\_\_. *Génesse, emergência e institucionalização do Serviço Social português*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian/FCT, 413 p., 1999.
- MCAULIFFE, Donna; SUDBERY, John. Who do I tell? Support and consultation in cases of ethical conflict. *Journal of Social Work*. London: Sage Publications, v. 5, n. 1, p. 21-43, 2005.
- MENARD, Guy. Technique, éthique et travail social. *Éthique et Social*. Caen: Université de Caen, Centre de Recherche sur le Travail Social, p. 47-62, 1987.
- MENEZES, Manuel. *As práticas de cidadania num poder local comprometido com a comunidade*. Coimbra: Quarteto, 128 p., 2001.
- \_\_\_\_\_. *Serviço social autárquico e cidadania: a experiência da região centro*. Coimbra: Quarteto, 254 p., 2002.
- MIRANDA, José A. Bragança de. *Teoria da cultura*. Lisboa: Edições Século XXI, 2002. 230 p.
- MOITA, Luís. *O entendimento do processo ético e as possibilidades da educação moral*. (s/d.), comunicação não editada.
- MOURO, Helena et al. *Serviço Social no Estado Novo*. Coimbra: Centelha, 251 p., 1987.
- NETTO, José Paulo. Licenciatura, perfis e problemas profissionais do Serviço Social. *Inter Acções*. Coimbra, ISSSC, n. 1, p. 9-18, 1995.
- \_\_\_\_\_. *El orden social contemporáneo y el desafío central*. Chile, 33. Conferência Mundial de Escolas de Serviço Social, 2006. Disponível em: <[http://locuss.org/?q=filestore2/download/126/netto\\_sura-08-2006-121\\_novo.pdf](http://locuss.org/?q=filestore2/download/126/netto_sura-08-2006-121_novo.pdf)> Acesso em: 2 Jan. 2007.
- PARTON, Nigel. Social work, risk and the blaming system. In: PARTON, Nigel (Ed.). *Social theory, social change and social work*. London: Routledge, p. 98-114, 1996.
- \_\_\_\_\_. Reconfiguring child welfare practices: risk, advanced liberalism, and the government of freedom. In: CHAMBON, Adrienne S. et al. *Reading Foucault for social work*. New York: Columbia University Press, p. 101-130, 1999.
- PERRON, Jules. *Administration sociale et services sociaux*. Québec: Gaetan Morin, 1986.
- SANTOS, Boaventura de Sousa. *Os direitos humanos na pós-modernidade*. Coimbra: CES, 1989.

- SHARDLOW, Steven. Confidentiality, accountability and the boundaries of client-worker relationships. In: HUGMAN, Richard; SMITH, David (Eds.). *Ethical issues in social work*. Londres: Routledge, p. 65-83, 1995.
- SPOSATI, Aldaíza. Serviço social em tempos de democracia. *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 39, p. 5-30, 1992.
- \_\_\_\_\_. Relações éticas entre as ONG's, o Estado e a sociedade. *Caderno de Desenvolvimento Infantil*. Curitiba: CNBB, n. 2, p. 4-14, 1995.