

O SERVIÇO SOCIAL EM TEMPOS ATUAIS: PERSPETIVA DE UMA PRÁTICA PROFISSIONAL EM PORTUGAL

SOCIAL WORK IN CONTEMPORARY TIMES: A PERSPECTIVE ON PROFESSIONAL
PRACTICE IN PORTUGAL

EL TRABAJO SOCIAL EN LA ACTUALIDAD: PERSPECTIVAS DE UNA PRÁCTICA
PROFESIONAL EN PORTUGAL

Maria Helena Cunha Pires¹
Sónia Mafalda Pereira Ribeiro²

RESUMO: O contexto social atual, marcado pela crise económica e ambiental, tem levado a profundas alterações na vida dos cidadãos, nas organizações e na sociedade em geral. Este trabalho apresenta uma reflexão sobre a prática profissional e os desafios impostos ao Serviço Social em Portugal, resultantes das várias transformações sociais e económicas, bem como das necessidades de readaptações constantes no exercício da profissão. Utiliza-se a abordagem qualitativa, recorrendo à revisão bibliográfica e à reflexão sobre uma experiência pessoal de uma assistente social a exercer em Portugal. Os resultados indicam que a crescente burocratização e a pressão por respostas imediatas limitam a autonomia profissional e reduzem o tempo disponível para o trabalho direto com as pessoas. O estudo conclui que, para enfrentar esses desafios, é essencial reforçar a formação contínua, a supervisão profissional e a articulação entre serviços. Além disso, destaca-se a importância da valorização da interdisciplinaridade e do investimento em políticas sociais eficazes. A investigação sublinha a necessidade de adaptar a profissão às novas exigências, sem comprometer os seus valores éticos e o compromisso com a justiça social e os direitos humanos.

931

Palavras-chave: Burocracia. New management. Serviço Social.

ABSTRACT: The current social context, shaped by the economic and environmental crises, has led to significant changes in the lives of citizens, organizations, and society. This paper offers a reflection on professional practice and the challenges faced by Social Work in Portugal, resulting from various social and economic transformations, as well as the ongoing need for adjustments in professional practice. This study adopts a qualitative approach, relying on a literature review and reflection on the personal experience of a social worker practicing in Portugal. The findings suggest that increasing bureaucratization and the demand for immediate responses are restricting professional autonomy and reducing the time available for direct interaction with individuals. The study concludes that, to address these challenges, it is essential to strengthen continuous professional development, supervision, and inter-service coordination. Furthermore, it highlights the importance of fostering interdisciplinarity and investing in effective social policies. The research emphasizes the need to adapt the profession to new demands without compromising its ethical principles or commitment to social justice and human rights.

Keywords: Bureaucracy. New management. Social Work.

¹Assistente Social. Mestre em Serviço Social pelo Instituto Superior Miguel Torga. Chefe de Setor no Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais, do Centro Distrital de Coimbra, ISS, IP.

²Assistente Social. Doutora em Serviço Social pela Universidade Católica Portuguesa. Professora auxiliar no Instituto Superior Miguel Torga. Membro integrado no CLISSIS (Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social).

RESUMEN: El contexto social actual, marcado por crisis económicas y ambientales, ha provocado cambios significativos en la vida de los ciudadanos, las organizaciones y la sociedad en su conjunto. Este artículo reflexiona sobre la práctica profesional y los desafíos que enfrenta el Trabajo Social en Portugal, derivados de diversas transformaciones sociales y económicas, así como de la necesidad constante de adaptar la intervención profesional. Este estudio adopta un enfoque cualitativo, sustentado en una revisión bibliográfica y en la reflexión sobre la experiencia personal de una trabajadora social en ejercicio en Portugal. Los resultados indican que la creciente burocratización y la presión por respuestas inmediatas limitan la autonomía profesional y reducen el tiempo disponible para el trabajo directo con las personas. El estudio concluye que, para afrontar estos desafíos, es crucial reforzar la formación continua, la supervisión profesional y la coordinación entre los servicios. Además, subraya la importancia de promover la interdisciplinariedad e invertir en políticas sociales eficaces. La investigación destaca la necesidad de adaptar la profesión a las nuevas demandas sin comprometer sus valores éticos ni su compromiso con la justicia social y los derechos humanos.

Palabras clave: Burocracia. Nueva gestión. Trabajo Social.

INTRODUÇÃO

A alteração da realidade, o aparecimento pertinaz de novas problemáticas, tais como a centralidade e a flexibilidade do trabalho, as desigualdades sociais e a precaridade laboral, espelham uma sociedade e um mundo em mutação, que impele à necessidade de uma intervenção social estrutural, dinâmica e reflexiva.

Esta realidade tem levado o Serviço Social a uma readaptação e, muitas vezes, a uma rutura com os paradigmas teóricos e metodológicos do passado. O Assistente Social trabalha junto das pessoas, das famílias, dos grupos, das comunidades e das organizações, no sentido de promover o seu bem-estar e a justiça social, o que se torna um desafio diário, mas também um compromisso com os desideratos da profissão. A palavra-chave tem sido *reinventar* a prática, por forma a estar mais próximo das comunidades e das pessoas, no sentido de empoderá-las e torná-las ativas e participativas, na procura de respostas e na resolução dos seus problemas. É, também, um repto quotidiano, a tentativa de responder às inúmeras necessidades e solicitações apresentadas pelos indivíduos, carências emergentes das mudanças societárias e ambientais operadas diariamente, e sobre as quais é indispensável o reajustamento e a criação de novas políticas sociais, ao mesmo ritmo e velocidade com que aparecem novos problemas sociais.

É neste contexto, que se apresenta o presente trabalho, cujo objetivo é analisar e refletir sobre a prática do Serviço Social na atualidade, atendendo às transformações societárias que, inevitavelmente, interferem no exercício profissional. Esta reflexão é elaborada tendo em conta a literatura académica e a partir da prática profissional de uma assistente social no contexto português, na área das crianças e jovens em risco ou perigo.

MÉTODO

A metodologia utilizada é qualitativa, com base na análise documental e revisão bibliográfica. Foram considerados estudos e referências teóricas de autores nacionais e internacionais que abordam o Serviço Social, suas práticas e os desafios estruturais impostos pelas políticas sociais. Além disso, recorreu-se à análise crítica das legislações e normativas que regulam o exercício profissional dos assistentes sociais em Portugal. Essa abordagem permite não apenas compreender a evolução histórica da profissão, mas também avaliar as tendências atuais e apontar caminhos para uma intervenção mais eficaz e humanizada.

DESENVOLVIMENTO

De acordo com Carvalho & Pinto (2015, p. 67) o Serviço Social

é uma disciplina no âmbito das ciências sociais e humanas e uma profissão associada à intervenção social, que se desenvolve na sociedade, com uma competência científica e técnica, uma relativa autonomia de critérios e, conseqüentemente, uma responsabilidade social.

Já para Vieira (2021), o Serviço Social é, simultaneamente, uma ação contextualizada e situada, que opera a vários níveis, designadamente: ao nível individual, coletivo e comunitário. Nesta lógica, cruza e promove diversos sistemas de bem-estar que suportam o desenvolvimento local (como a saúde, educação, habitação, emprego, segurança, transportes e justiça), tendo-se consolidado como uma profissão com forte ênfase prática e aplicada, de base científica, que defende e procura a justiça social, os direitos humanos, a igualdade e a autodeterminação. Apesar de existir uma grande diversidade de definições de Serviço Social, entendemos que a definição aprovada pela IFSW (International Federation of Social Workers) e IASSW (International Association of Schools of Social Work), em 2014, se destaca por considerar que, apesar da abordagem do Serviço Social ser universal, as prioridades da sua prática variam de acordo com as condições históricas, culturais, políticas e socioeconômicas:

O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina acadêmica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios da justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do Serviço Social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e a melhoria do bem-estar social (IFSW & IASSW, 2014).

Nesta definição, encontramos os pressupostos do Serviço Social (transformação social, ética e justiça social, participação e democracia, coesão social, promoção da pessoa), os seus

princípios (direitos humanos, dignidade humana e respeito pela diversidade, autonomia e autodeterminação), o seu conhecimento (interdisciplinar como transdisciplinar) e a sua prática nos vários sistemas sociais em que as pessoas estão integradas e em que participam. A dimensão política está presente e premente na definição do Serviço Social quando nos remete para a ligação da profissão com os direitos humanos, dignidade humana e justiça social.

Centeno et al. (2001, p.42), referem que “o combate à exclusão social tem de ser desenvolvido com políticas locais, articuladas ao nível nacional e global”. Estas políticas públicas são intrínsecas ao exercício profissional do Assistente Social, na medida em são consideradas respostas coletivas às necessidades e problemas dos cidadãos. Os assistentes sociais, atendendo aos seus conhecimentos e à proximidade que apresentam com os contextos aos problemas sociais dos indivíduos e das comunidades são atores que ocupam a melhor posição para o fazer. Em termos societários, o empenho do Serviço Social na Política Social centra-se em colocar as pessoas e os valores da igualdade, democracia e justiça social no coração das políticas sociais, contribuindo para o desenvolvimento e progresso social.

As reformas implementadas nas últimas décadas em Portugal, sob a égide neoliberal, vieram alterar o exercício profissional, os valores e os princípios do Serviço Social. Olhando para a implementação das Políticas Sociais em Portugal, que tiveram um salto qualitativo a partir de 1974 (pós-ditadura), registaram um investimento significativo entre os anos 90 e 2008, no sentido da qualificação do Estado de Bem-Estar. Como exemplos, referimos a implementação do Programa Nacional de Luta Contra a Pobreza (1990) e o Rendimento Mínimo Garantido (2003). Estes investimentos nas Políticas Sociais portuguesas, aproximou-se dos investimentos realizados em outros países europeus (Carvalho & Pinto, 2014).

Tendo em conta o papel essencial do Assistente Social como um dos principais mediadores na implementação das medidas de Política Pública, nesta fase a profissão ganhou uma grande visibilidade. Para reforçar este dado pode-se referir a contratação de 1478 Assistentes Sociais (pelo Estado e Autarquias Locais), entre 1991 e 1999 (Martins et al., 2015).

Após 2009, foi-se assistindo à emergência de novas tendências ao nível das Políticas Sociais, designadamente a mudança de Políticas Sociais universais em políticas social e geograficamente territorializadas (Rodrigues, 2010); a passagem das responsabilidades do Estado para as câmaras municipais e terceiro sector (Branco & Amaro, 2011) e algum desinvestimento, nos últimos anos, dos recursos afetos à área social.

O Serviço Social enfrenta o desafio de responder aos novos problemas sociais. Alguns autores têm referido várias mudanças na prática dos Assistentes Sociais em Portugal, nomeadamente quando sinalizam uma intervenção cada vez mais instrumental no sentido em que o foco dos profissionais se centra nos procedimentos e na relevância de cumprir rigorosamente todas as etapas estabelecidas, em detrimento de uma análise diagnóstica e abrangente da situação real das pessoas; a avaliação do desempenho profissional é marcada por uma:

Profunda confusão entre eficácia da intervenção e uma quantificação cega das práticas, e de sobrevalorização da importância dos assim designados procedimentos técnicos contra uma subvalorização dos impactos reais dos processos de intervenção na transformação individual e social (Branco & Amaro, 2011, p. 665).

Perante estas mudanças sociais e políticas, que exigem uma redefinição e adequação da prática do Serviço Social é importante existir colaboração inter e multidisciplinar por forma a partilhar conhecimentos e realizar uma intervenção mais robusta, assim como o desenvolvimento de um conhecimento transdisciplinar específico do Serviço Social que permita a formação da sua identidade (Carvalho et al., 2013).

As Políticas Sociais invocam à intervenção e participação ativa do indivíduo, numa perspetiva de serem atores responsabilizados da sua mudança, no entanto, as mesmas Políticas falham na resposta às necessidades que os indivíduos apresentam, por escassez ou desadequação das mesmas – “Não há política social capaz de redistribuir renda com estruturas tributárias fortemente regressivas e tamanha expropriação privada dos recursos produzidos pela força do trabalho social” (Behring, 2011, p. 9)

A dimensão relacional do Serviço Social é definida enquanto compromisso com os cidadãos que necessitam de apoio na sua vida quotidiana, em contextos sociais particulares (como legislação, políticas sociais e práticas culturais específicas), no entanto, cada vez menos o profissional está em contacto direto com o cidadão.

Autores como Dominelli (2004) e Webb (2003) afirmam que se deve promover e estabelecer, de uma forma sustentada, a relação, como resposta estratégica para o declínio do “cara-a-cara” e da solidariedade. É este espaço relacional que permitirá suportar uma defesa ética dos valores e da identidade profissional. Este novo contexto coloca em risco a identidade do Serviço Social falando-se na desprofissionalização do Serviço Social (Dominelli, 2004). Ribeiro & Amaro (2017, p. 130-131) referem que o

Clima burocrático em que o Serviço Social está envolvido não conduz a uma prática reflexiva, pelo contrário, antagoniza-a, marginaliza o pensamento e os sentimentos,

privilegiando as dimensões do fazer (...) ao mesmo tempo que é solicitada a promoção da autonomia e da individuação, da personalização da intervenção, é também solicitada a objetividade instrumental (com inúmeros guias/manuais de procedimentos) e respostas padronizadas que dificultam os aspetos mais subjetivos da intervenção.

Os assistentes sociais possuem um saber implícito que lhes permite agir de forma ajustada aos objetivos da ação que a que se propõem e possuem saberes e competência, no entanto as alterações frequentes dificultam o desenvolvimento de uma abordagem reflexiva e crítica que permita equacionar respostas coletivas com um grau de validação já comprovado.

Sendo certas as alterações constantes dos problemas sociais, a importância da possibilidade de reflexão sobre os mesmos e adequabilidade de Políticas Sociais pensadas e atualizadas, não menos importante é o investimento na investigação em Serviço Social para melhor compreensão e resposta às problemáticas emergentes.

Ander-Egg (1985) refere que os Assistentes Sociais iniciam a sua prática profissional com muitas expectativas, movidos pela relação de ajuda, comprometidos com os valores do Serviço Social. Foi, precisamente, assim que este percurso profissional se iniciou, e é assim que ainda se mantém. Porém, de uma forma mais consciente e crítica acerca das possibilidades e desafios que se colocam à profissão na contemporaneidade.

Um retrato reflexivo, com enquadramento teórico e prático, relevou o apontamento de um conjunto de questões que ultrapassam a estrita crítica, mas que se podem posicionar, também, numa perspetiva propositiva, a saber:

- As constantes alterações societárias e o aparecimento de novos problemas sociais, que têm colocado o Assistente Social numa perspetiva de intervenção e de resposta imediata, sem tempo para conhecer e refletir sobre os mesmos. Como defende Paula (2023) o Serviço Social não se limita a ser uma prática, mas também se configura como uma profissão intelectual. Os Assistentes Sociais, em sua atuação profissional, enfrentam diariamente a necessidade de tomar decisões que afetam a vida das pessoas. Portanto, o conhecimento prático dos Assistentes Sociais não deve ser sua única fonte de formação; é fundamental investir na formação teórica e no desenvolvimento da investigação. Essa necessidade baseia-se na convicção de que a sociedade (e os problemas sociais a ela relacionados) só pode ser compreendida por meio de uma combinação de conhecimentos teóricos, conhecimentos práticos e reflexivos (Paula, 2023).

- O parco investimento nas Políticas Sociais para responder aos problemas sociais hodiernos no âmbito da Infância e Juventude. Nesta área, a inexistência ou escassez de serviços de apoio às famílias, nomeadamente no que se refere à rede de Centros de Apoio Familiar e

Aconselhamento Parental e sistema de Mediação Familiar e Mediação de Conflitos, para apoio, resolução ou minimização dos seus problemas, reforçando-as nas suas competências, apresentam-se como um constrangimento efetivo na persecução do trabalho dos Assistentes Sociais. Também na área da Saúde, as escassas respostas para encaminhamento na vertente da Psiquiatria da Infância e da Adolescência, quer ao nível do internamento, quer no acompanhamento ambulatorio regular destas situações, têm indicado limites à intervenção e potenciam problemas futuros. Como referem os autores Carvalho & Pinto (2015), numa conjuntura de crise global, de legitimidade e financeira do Estado, é colocado em questão o investimento efetuado nas Políticas Sociais e, nesse seguimento, no exercício pleno da profissão do Assistente Social. A pobreza infantil permanece uma questão alarmante na União Europeia (UE) e, especialmente em Portugal. Este problema ainda está longe de ser resolvido nas sociedades modernas e continua a ser uma prioridade a ser enfrentada pela EU (Diogo et al., 2021).

- O Volume processual e as exigências burocráticas, importam aos técnicos um rácio de processos inequivocamente excessivo, com implicações na qualidade da intervenção e, conseqüentemente, na qualidade do resultado da mesma. Considerando que o parecer do técnico influencia toda a intervenção, assim como a aplicação das Políticas Sociais, o mesmo deveria conter uma fundamentação clara, objetiva e lógica, resultante de um variado número de diligências, metodologias e conhecimentos. Esta avaliação corre o risco de não acontecer, ou ser limitada, uma vez que as solicitações são muitas e o prazo de resposta curto. Acresce o facto de o profissional ainda ter que responder às exigências burocráticas dos serviços focalizadas nos registos em plataformas informáticas, que sofrem alterações com regularidade, e nos regulamentos dos manuais internos. Por vezes, o Assistente Social torna-se *paperworker* pelo tempo que depende sentado em frente a uma secretária, para resolver trabalho burocrático, e menos tempo para a intervenção de proximidade e confiança com as pessoas.

Todas estas questões dificultam a intervenção e são geradoras de angústia e insatisfação no trabalho realizado. A este respeito, Ribeiro (2016, p.141) refere que os profissionais “o que encontram é uma elevada burocracia, pressão temporal, insatisfação com os objetivos institucionais, uma elevada carga de trabalho, juntamente com uma baixa autonomia e baixa participação na tomada de decisões, o que culmina na insatisfação laboral”.

- Os prazos de resposta *versus* tempos de intervenção estão relacionados com a pressão efetuada pela quantidade elevada de solicitações para responder dentro de um prazo pré-

definido. Na área de intervenção onde se desenvolve a presente reflexão, o prazo médio de resposta às solicitações do Tribunal, que está vertido na Lei de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens em Perigo e no Regime Geral do Processo Tutelar Cível, é de 30 dias para a elaboração de relatórios sociais, 8 dias para elaboração de informação social, 60 dias, ou outros prazos, mais curtos, se for entendido pelo juiz, como uma informação de caráter urgente (por vezes, no próprio dia ou em 24 horas). No entanto, o cumprimento do prazo não depende somente dos assistentes sociais, que, apesar do esforço e empenho demonstrado, encontram debilidades na rede de serviços para efetuar o encaminhamento e na aceitação das famílias à intervenção. O tempo necessário para a intervenção pode resultar num fator condicionante para o *stress* e *burnout*, na medida em que poderá causar pressão para a obtenção de resultados.

Como refere Santos (2011), as exigências burocráticas e uma intervenção pensada no imediato não é compatível com o Serviço Social. Sobre esta matéria, foi elaborado um estudo, no qual se verifica que, cada vez mais é solicitado aos assistentes sociais que tomem decisões rápidas e imediatas, o que dificulta e impede uma prática reflexiva (Rhodes *in* Brígido, 2010).

- A falta de tempo para conhecer e refletir e o acréscimo de respostas de emergência, na sequência do que foi assinalado na questão anterior, considera-se pelo aumento de situações diferenciadas e complexas, às quais é necessário dar uma resposta imediata e urgente, sem preparação prévia para a uma intervenção, também, complexa e exigente. O contexto político e socioeconómico atual, a título ilustrativo, despontou a necessidade de acolher refugiados de várias nacionalidades, costumes e religiões, apoiar os deslocados da Ucrânia (adultos, famílias, crianças e jovens não acompanhados por adultos), abranger o tráfico de seres humanos (adultos e crianças), de forma imediata. A prática do Serviço Social é particular e complexa o que requer um conhecimento, análise e compreensão profunda sobre os contextos culturais, económicos e sociais das pessoas. Esta exigência de imediatez e emergencial tem-se consolidado como um paradigma da intervenção social, diante do agravamento dos problemas de exclusão social, decorrente da crescente vulnerabilização das pessoas (Raichelis, 2013).

Sendo o exercício profissional do assistente social complexo e diversificado necessita de tempo e de reflexão para obter um conhecimento e compreensão aprofundados dos contextos. C culturais, sociais e económicos dos cidadãos. Sobre esta matéria, alguns autores afirmam que a emergência tem-se consolidado como um paradigma da intervenção social diante do aumento dos problemas sociais e do aumento de procura por apoio social derivado da crescente

vulnerabilidade dos cidadãos, especialmente no que diz respeito aos direitos sociais (Raichelis, 2013).

- A dificuldade em articulação com a rede de parceiros, decorrente da indefinição de conceções, da priorização de cada área de atuação e da confidencialidade de dados, condiciona uma intervenção sistêmica e a responsabilidade partilhada. É fundamental a interdisciplinaridade e multidisciplinariedade para uma intervenção mais cabal, de forma a dar resposta às necessidades identificadas (Serapicos et al., 2013). Na verdade, esse objetivo ainda não foi atingido e necessita da reafirmação dos fundamentos, funções, princípios e valores do Serviço Social no âmbito institucional, político e estrutural.

- O aparecimento da figura de gestor de caso ou de processo, reconhecido como o profissional de referência da família e como responsável pela articulação, acompanhamento e resolução dos problemas e processos de integração social do cidadão e/ou família, parece estar, na prática, a acarretar uma maior responsabilidade para os Assistentes Sociais. Tendo em conta as limitações anteriormente referidas, especialmente o volume de solicitações e o prazo de resposta, esta figura poderá apresentar uma maior responsabilidade, acabando por sentir maior pressão na sua prática. Tendo em conta as características das populações com as quais o Assistente Social trabalha, seria importante atender ao perfil dos técnicos contratados. Perceber se a experiência do profissional, em conjunto com os traços de personalidade ou atributos psicológicos se adequam ao lugar e categoria profissional. Silva (2001), a respeito das características do profissional que trabalha com processos de ajuda a populações, aponta um conjunto de qualidades consideradas como essenciais, tais como a preocupação sincera com o outro, a capacidade de compreensão, o compromisso, a aceitação e a expectativa, a individualização e a confiança.

- O desempenho da função de Serviço Social, atualmente confrontado com o aparecimento de outras áreas profissionais que começaram a resgatar as funções que, até então, eram desenvolvidas por Assistentes Sociais. A este propósito, os autores Duque & Dias (2018) referem a importância de ressaltar que um dos desafios com que se depara o Serviço Social é o facto de algumas das suas funções serem desempenhadas por outros profissionais.

Para que o Serviço Social se possa assumir como área do conhecimento e como profissão, é importante que os profissionais se afirmem, assumindo os seus valores, saberes e práticas, de uma forma reflexiva e integrada, dando importância à prática, mas também à investigação. Devido ao surgimento de novas profissões sociais, os assistentes sociais continuam a enfrentar

grandes desafios quanto à sua profissionalização, ainda em processo de consolidação e institucionalização. A valorização societária e acadêmica que o Serviço Social tem conseguido alcançar tem sido acompanhado por uma crescente precariedade e desvalorização do trabalho dos assistentes sociais e a uma diluição nas fronteiras profissionais com outras profissões, falando-se em crise de identidade profissional (Caria et al, 2017).

- A necessidade de um plano de formação inicial e contínuo para os profissionais de Serviço Social, tendo em consideração a especificidade das funções que vão desempenhar. Sendo que a formação e a qualificação assumem uma dimensão basilar e reflexiva no posicionamento profissional, seria de maior importância os serviços terem delineado um plano de formação. Nessa perspectiva, Salles (2004, p. 4) destaca que o desenvolvimento profissional requer uma sólida formação inicial e continuada "de renovação, extensão e atualização permanente dessa formação". Também Pinto (2011) refere que a qualificação dos Assistentes Sociais é uma condição essencial para uma intervenção mais eficaz, eficiente e relevante para que estes profissionais possam ser elementos capacitadores e catalisadores do *empowerment* dos sistemas-cliente. Por todas estas fragilidades, reafirma-se a importância da formação cada vez mais especializada que permita um trabalho empírico e de investigação adequado, com o objetivo da afirmação e reconhecimento profissional de Serviço Social. Por outro lado, o profissional não pode descurar a necessidade de um equilíbrio entre o seu envolvimento emocional e os problemas dos cidadãos com os quais trabalha, sem perder, logicamente, a sensibilidade social, a empatia e a relação de confiança necessárias à intervenção, garantindo, simultaneamente, objetividade nas avaliações e nas decisões.

- A carência de orientação e de supervisão regular dos profissionais pode colocar em causa o profissionalismo e a atenção ao seu código deontológico, deixando-os absorvidos na complexidade da intervenção. Considerando que a supervisão profissional externa contribui para a melhoria contínua, entende-se que a mesma deveria ser facultada aos profissionais e, por outro lado, os Assistentes Sociais deveriam estar sensibilizados para recorrer à mesma, para efetivar a melhoria das práticas e desenvolver as potencialidades da profissão. Conforme argumenta Wonnacott (2012), o Serviço Social promove as capacidades manutenção e de desenvolvimento das relações interpessoais e pessoais, fazer julgamentos tomar decisões, frequentemente em contextos de informações conflitantes e emocionais. Além disso, a supervisão proporciona apoio aos assistentes sociais para melhorarem conflitos internos e tensionais, que podem potencializar o desenvolvimento de *stresse* e *burnout*, interferindo

negativamente na sua prática profissional. Howe & Gray (2013) debatem que é essencial, na prática profissional, potencializar a resiliência em situações difíceis e focar em aspectos positivos das situações, e não apenas nos negativos.

REFLEXÃO FINAL E PERSPETIVAS FUTURAS

O contexto social atual, marcado pela globalização, capitalismo e pelas políticas neoliberais, têm provocado mudanças significativas na vida dos cidadãos, nas organizações e na sociedade em geral, o que acarreta desafios e um constante enfrentamento por parte dos assistentes sociais.

O Serviço Social, enquanto área comprometida com a promoção da justiça social e o bem-estar dos indivíduos e comunidades, encontra-se no epicentro destas transformações. A escassez de recursos, os aumentos das necessidades emergentes desafiam os assistentes sociais a uma necessidade de se adaptarem constantemente a novas políticas públicas, em ambientes cada vez mais incertos e inseguros. Esta adaptação surge como uma condição para garantir que o Serviço Social continue a desempenhar um papel crucial na sociedade, o que impele a uma avaliação contínua da intervenção do Serviço Social nos tempos contemporâneos. Neste contexto, a formação contínua e a supervisão são essenciais para que os assistentes sociais estejam atualizados com as melhores práticas e abordagens adaptadas às novas realidades e para a garantia da qualidade do trabalho. Assistentes sociais com um suporte adequado estão mais habilitados a enfrentar os desafios e a desenvolver estratégias eficazes para lidar com problemas emergentes.

941

Os desafios que se apresentam ao exercício profissional dos assistentes sociais são significativos, como tivemos oportunidade ao refletir a partir de uma prática profissional, mas acreditamos que também oferecem oportunidades para fortalecer a prática profissional e melhorar a intervenção social, contribuindo para um futuro mais justo, mais igualitário e de maior progresso social para todos. O futuro da profissão de assistente social está intrinsecamente ligado à promoção de uma cultura de investigação e debate contínuo, desenvolvendo e implementando práticas baseadas em evidências que promovem a defesa dos direitos humanos. Este trabalho de advocacia social é essencial para garantir que as políticas e práticas sociais sejam eficazes e justas, permitindo que os assistentes sociais atuem como agentes de mudança.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDER-EGG, E. Introdução ao trabalho social. Vozes, 1985.

BEHRING, E. Desafios contemporâneos das políticas sociais. Revista Katalysis, v. 40, n. 1, p. 9-10, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-49802011000100001>

BRANCO, F.; AMARO, I. As práticas do "Serviço Social ativo" no âmbito das novas tendências da política social: uma perspectiva portuguesa. Serviço Social & Sociedade, n. 108, p. 656-679, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/ckn3PR97bxrGs6jYphtWk4w/?format=pdf&lang=pt>.

BRÍGIDO, P. Intervenção do Serviço Social com Crianças e Jovens em Risco: ética e prática profissional [Dissertação de Mestrado]. ISCTE-IUL, 2010. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/2367>.

CARIA, T.; SOUSA, P.; ALMEIDA, J. A identidade profissional institucional: atualidade da pesquisa em serviço social. Sociologia, Problemas e Práticas, n. 85, p. 149-165, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.7458/SPP20178512240>.

CARVALHO, M. I.; PINTO, C. Serviço Social em Portugal: uma visão crítica. In: CARVALHO, M. I.; PINTO, C. (org.). Serviço Social: teorias e práticas. Lisboa: Pactor, 2014. p. 3-26.

CARVALHO, M.; CARNEIRO, H.; GARCIA, A.; VEIGA, J. O Sistema de ensino em Serviço Social pós-Bolonha: uma visão crítica. Serviço Social em Revista, v. 15, n. 2, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5433/1679-4842.2013v15n2p197> 942

CARVALHO, M.; PINTO, C. Desafios do Serviço Social na atualidade em Portugal. Serviço Social e Sociedade, p. 66-94, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.014>.

CENTENO, L.; ERSKINE, A.; PEDROSA, C. Percursos profissionais de exclusão social. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional, 2001.

DIOGO, F.; SARMENTO, M.; TREVISAN, G. Transformações e persistências da pobreza infantil em Portugal. In: TOMÁS, C.; TREVISAN, G. (ed.). Sociologia da Infância em Portugal: Memórias, Encontros e Percursos. Lisboa: Associação Portuguesa de Sociologia, 2021. p. 26-49. Disponível em: <https://doi.org/10.30553/FOQU1508>.

DOMINELLI, L. Social work: theory and practice for a changing profession. Polity Press, 2004.

DUQUE, E.; DIAS, F. O impacto da crise no Serviço Social. HOLOS, v. 8, p. 138-158, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.15628/holos.2018.7824>.

HOWE, K.; GRAY, I. Effective supervision in social work. Sage Publications, 2013.

INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS & INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOLS OF SOCIAL WORK. Global Definition of the Social Work Profession. IFSWI/IASSW, 2014. Disponível em: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS; INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOLS OF SOCIAL WORK. Global Social Work Statement of Ethical Principles. IFSWI/IASSW, 2018. Disponível em: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.

MARTINS, A.; TOMÉ, R.; VIRGÍNIA, A. A emigração dos assistentes sociais portugueses: faces do trabalho e do desemprego em tempos de crise e austeridade. *Serviço Social & Sociedade*, n. 121, p. 95-124, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.015>

PAULA, L. A compreensão da relação teoria e prática no campo da formação profissional em serviço social. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, v. 21, n. 12, p. 26018-26033, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.55905/oelv21n12-138>

PINTO, C. Representações e práticas de empowerment nos trabalhadores sociais. [Tese de Doutorado em Política Social, ISCSP/UTL]. Repositório da Universidade de Lisboa, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.5/4230>.

RAICHELIS, R. Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. *Serviço Social e Sociedade*, 116, p. 609-635, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-66282013000400003>

RIBEIRO, S. A saúde mental dos assistentes sociais em Portugal. *Ciências e Políticas Públicas / Public Sciences & Policies*, v. 3, n. 1, p. 127-146, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.33167/2184-0644.cpp2017.viiiini/pp.127-146>.

RIBEIRO, S. Os Assistentes Sociais e o burnout em Portugal: resistência e exaustão do serviço social na contemporaneidade. [Tese de Doutorado, Universidade Católica Portuguesa], 2016. Veritati - Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa.

RODRIGUES, E. O Estado e as Políticas Sociais em Portugal. *Sociologia: Revista do Departamento de Sociologia da FLUP*, v. XX, p. 191-230, 2010. Disponível em: <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/8794.pdf>

SALLES, F. A formação continuada em serviço. *Revista Iberoamericana de Educación*, v. 3, n. 2, 2004. Disponível em: <https://rieoei.org/RIE/article/view/2995/3899>

SANTOS, C. *Profissões e Identidades Profissionais*. 4. ed. Imprensa Universidade de Coimbra, 2011.

SILVA, L. *Intervenção psico-social*. Universidade Aberta, 2001.

VIEIRA, I. Rede Social como Lugar da Cidadania Democrática e de Intervenção Comunitária. Évora Cidade Educadora, Livro de Comunicações e Resumos, Câmara Municipal de Évora, 2021.

WEBB, S. Local Orders and Global Chaos in Social Work. *European Journal of Social Work*, v. 6, n. 2, p. 191-204, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369145032000144449>

WONNACOTT, J. *Mastering Social Work Supervision*. Jessica Kingsley Publishers, 2012.