



## Universidades Lusíada

Menezes, Manuel

### **Reconfigurações do Serviço Social num contexto de políticas neoliberais**

<http://hdl.handle.net/11067/6256>

<https://doi.org/10.34628/kqhp-2v80>

#### **Metadados**

##### **Data de Publicação**

2019

##### **Resumo**

Com base numa revisão da literatura produzida recentemente em Portugal, este artigo visa problematizar os impactos da agenda política neoliberal sobre as práticas, a identidade e os valores do Serviço Social português. Esta reflexão permitiu questionar as consequências das reformas encetadas na senda da agenda neoliberal em três dimensões, designadamente quanto ao modo como: (i) a partir de finais da centúria de novecentos os «novos olhares» do Estado e da Política sobre o mundo do bem-estar tiv...

Com base numa revisão da literatura produzida recentemente em Portugal, este artigo visa problematizar os impactos da agenda política neoliberal sobre as práticas, a identidade e os valores do Serviço Social português. Esta reflexão permitiu questionar as consequências das reformas encetadas na senda da agenda neoliberal em três dimensões, designadamente quanto ao modo como: (i) a partir de finais da centúria de novecentos os «novos olhares» do Estado e da Política sobre o mundo do bem-estar tiv...

##### **Tipo**

article

##### **Revisão de Pares**

yes

##### **Coleções**

[ULL-ISSSL] IS, n. 53-54 (2019)

Esta página foi gerada automaticamente em 2025-05-17T10:24:20Z com informação proveniente do Repositório

# RECONFIGURAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NUM CONTEXTO DE POLÍTICAS NEOLIBERAIS

**Manuel Menezes**

*Doutor em Serviço Social – ISCTE-IUL*

*Doutor em Ciências da Comunicação – Universidade Nova de Lisboa*

*Mestre em Serviço Social – ISSSL*

*Professor Auxiliar no Instituto Superior Miguel Torga – Coimbra*



**Resumo:** Com base numa revisão da literatura produzida recentemente em Portugal, este artigo visa problematizar os impactos da agenda política neoliberal sobre as práticas, a identidade e os valores do Serviço Social português. Esta reflexão permitiu questionar as consequências das reformas encetadas na senda da agenda neoliberal em três dimensões, designadamente quanto ao modo como: (i) a partir de finais da centúria de novecentos os «novos olhares» do Estado e da Política sobre o mundo do bem-estar tiveram repercussões nos contextos de intervenção dos assistentes sociais; (ii) a informatização do social, a influência crescente das TIC propugnou resultados ambíguos no concernente ao saber-fazer profissional; (iii) o mercado de trabalho foi sofrendo mutações ao nível da empregabilidade e da segurança do posto de trabalho. Os resultados obtidos permitiram concluir, em primeiro lugar, que as mutações ocorridas no exercício profissional contribuíram, principalmente a partir dos finais da primeira década do século XXI, para uma aproximação ao modelo tecnocrático matizado pela desconsideração de competências intelectuais tradicionalmente valorizadas no desempenho dos assistentes sociais. Em segundo lugar, a análise da incorporação das TIC no quotidiano profissional permitiu, em simultâneo com os aspetos positivos ao nível da organização, sistematização da informação, concluir que as mesmas congregam um potencial facilitador da mensuração dos produtos das práticas e promotor da formatação dos procedimentos. Por fim, relativamente ao mercado de trabalho, o dealbar do século XXI revelou, por um lado, não só uma diminuição da empregabilidade, mas também um acentuar do emprego precário. Por outro, o aumento da insegurança do posto de trabalho a par com mutações nos públicos-alvo da intervenção, complexificaram significativamente a intervenção

podendo vir a repercutir-se negativamente no desempenho dos assistentes sociais.

**Palavras-chave:** Neoliberalismo; Estado de Bem-estar; Serviço Social; Austeridade; Portugal.

### Nota Introdutória

As exegeses plasmadas neste ensaio têm por intuito clarificar e apreender o modo como as reformas implementadas paulatinamente nos últimos anos em Portugal sob a égide da ideologia neoliberal influenciaram, modificaram as práticas, a identidade e os valores mediadores da profissão. Num primeiro momento, intenta-se tecer algumas considerações quanto ao modo como o Estado e a política encararam o «mundo do bem-estar» a partir de finais da centúria de novecentos, buscando perceber como as alterações da orientação subjacente às políticas sociais contribuíram para a retração de um Estado de Bem-estar que se encontrava em formação. Argumenta-se que estas mudanças, a par com as reformas encetadas na administração pública (matizadas pelas ideias da *Nova Gestão Pública* – NGP), evidenciando um novo olhar sobre o papel do Estado sob o domínio de políticas austeritárias, tiveram repercussões significativas nos contextos de intervenção, nos fazeres profissionais e no mercado de trabalho dos assistentes sociais.

Num segundo momento, constituindo o Serviço Social como pedra angular de análise, procura-se mostrar como desde os finais do século passado e, com maior premência, a partir do momento em que o país entrou num contexto de austeridade, os profissionais de Serviço Social têm vindo não só a perder poder decisão nos seus contextos de trabalho (diminuição do controlo sobre o seu exercício profissional), mas também a experienciar uma diminuição dos espaços tangíveis para esse mesmo exercício.

## 1 – Estado de Bem-estar: Olhares e Reformas

Numa primeira aproximação ao contexto português, interessa tecer algumas considerações quanto ao modo como o Estado e a política têm vindo a encarar e trabalhar as mediações presentes no «mundo do bem-estar». Isto posto, conquanto seja de sinalizar o salto qualitativo ocorrido a partir de 1974 relativamente à promoção não só, mas também, de direitos sociais, foi entre os anos 90 e 2008 que se assistiu a um investimento significativo no sentido da qualificação do Estado de Bem-estar português.

Como exemplos, podem ser sinalizados o terceiro Programa Europeu de Luta contra a Pobreza (1989-1994), a criação em 1990 do Programa Nacional de Luta contra a Pobreza e a instituição do Rendimento Mínimo Garantido (RMG) em junho de 1996 – um símbolo da europeização da política social (AAVV, 2013). Ao longo da década de 90 as despesas sociais do Estado em percentagem do PIB passaram de 38,5% para 41,1% (Mamede, 2015). Na mesma linha do aumento da despesa pública com a proteção social, pode-se indicar, entre 2000 e 2008, o acréscimo de 68% das despesas com prestações sociais (Pereira, 2011). A partir de 2005 o investimento em políticas sociais teve altos e baixos.

Em resultado do investimento significativo nas políticas sociais (Magone, 2011; Carvalho et al, 2014, 2015), aproximámo-nos um pouco dos parâmetros de outros modelos de Estados de bem-estar europeus<sup>1</sup>. Todavia, apesar da melhoria verificada, somente se pode falar numa aproximação parcial e com provisões muito menos generosas do que as da maioria dos países da EU15 (Zartaloudis, 2014). Daí o advogar de os dados empíricos não suportarem de um modo concludente os discursos europeus relativos à culpabilização dos países do Sul por serem despesistas e viverem acima das suas possibilidades<sup>2</sup>.

---

1 A análise das despesas da proteção social em % do PIB reforça esta asserção, passando as mesmas de 20.1% (1995) para 25.8% (2009) (cf. Pordata, URL: <http://goo.gl/cO6uJn>).

2 Uma narrativa dominante na Europa que insistia no salientar dos erros de governação dos países do sul. Esta perspetiva sustentava-se na crença de a principal causa da si-

Dado o assistente social se consubstanciar como um dos principais atores na implementação das medidas de política pública, cabe destacar que nos encontramos face a um espaço-tempo onde a profissão ganhou uma visibilidade nunca até aí experienciada. Em reforço desta opinião pode-se referir a contratação (entre 1991 e 1999) de 1478 assistentes sociais pelo Estado e Autarquias Locais (Martins et al, 2015). No caso do RMG, por exemplo, esta medida contribuiu muito positivamente para a contratação de profissionais no âmbito da Segurança Social.

A partir de 2009 o cenário começou a mudar. Gradualmente foi-se assistindo à emergência de novas tendências ao nível da orientação subjacente às políticas sociais, designadamente a:

- transmutação de políticas sociais universais em seletivas e/ou segmentadas/focalizadas social e geograficamente<sup>3</sup>, dependentes em crescendo da condição de recursos<sup>4</sup> (Pereira, 2011);
- trasladação das responsabilidades do Estado para as autar-

---

tuação em que se encontravam alguns países, residir em décadas de governação irresponsável conducente a gastos e endividamentos excessivos para sustentar um Estado demasiado pesado e generoso na sua dimensão social (Silva, 2013; Karger, 2014; Zartaloudis, 2014; Rodrigues et al, 2015).

3 Para uma análise de alguns sinais negativos associados às políticas sociais focalizadas em interconexão com a contenção de custos, cf. Rodrigues (2008). Ainda a este nível interessa referir que as políticas focalizadas em determinados contextos sócio-espaciais, dados os diminutos quantitativos financeiros a elas associadas a par do minimalismo das suas metas, têm vindo a ser apelidadas por alguns autores de políticas sociais pobres para os pobres (Netto, 2013). Numa leitura similar, Dominelli (1999) afirma que, em resultado dos cortes na esfera social e o direcionamento das políticas para os mais necessitados, nos deparamos com a prestação de bens e serviços, não mais assentes em direitos, mas tomando por base um estatuto de caridade.

4 Introduzida em 2010, a condição de recursos ao definir um limite máximo de rendimentos, colocou em causa o princípio da universalidade. Passou a ser aplicada às prestações do subsistema de proteção familiar e do subsistema de solidariedade (e.g. pensões sociais, subsídio social de desemprego, complemento solidário para idosos, Rendimento Social de Inserção), bem como a outros subsídios/apoios do Estado. Isto é, o acesso aos mesmos passou a ficar dependente da avaliação da totalidade dos rendimentos, do património mobiliário e imobiliário do agregado familiar; cf. Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de junho.

quias<sup>5</sup>, bem como para o mercado e o setor voluntário (Branco et al, 2011; Pereira, 2011)<sup>6</sup>;

- retração significativa nos últimos anos do volume de recursos afetos à esfera social<sup>7</sup>.

Em suma, um conjunto de “políticas que se afiguram, progressivamente, contrárias aos princípios morais da profissão, pelo seu caráter promotor de injustiça e desigualdade” (Núncio, 2014a, p.283). Daqui se podendo concluir que, no caso português, o Estado de Bem-estar começou a ser retraído antes de o processo no sentido de uma aproximação quantitativa e qualitativa a outros modelos de Estado europeus ter sido concluída (Zartaloudis, 2014).

Como é lógico, não descurando que o agir quotidiano dos assistentes sociais desvela relações complexas e contraditórias de “poder, recursos, valores, linguagem, dispositivos, estratégias, operações, visões de mundo, situações sociais de desigualdade, sofri-

---

5 Relativamente ao papel das autarquias durante o período de austeridade, um primeiro aspeto a plasmar remete para a constatação da importância crescente que as mesmas foram assumindo um pouco por todo o país no combate às situações de pobreza e/ou exclusão social. Ante a crescente desresponsabilização do Estado, por um lado, e o aumento significativo de situações sociais graves nos seus territórios, por outro, as autarquias sentiram-se na obrigação de procurar responder e, em conjunto com a sociedade civil, realizaram um esforço acrescido no sentido de melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos seus munícipes. Ao assumirem maiores responsabilidades sociais, ultrapassaram claramente as atribuições que lhes incumbiam por lei mas, no mesmo processo, aproximaram-se de uma intervenção que legitimamente delas é esperada.

6 Na senda das ideias neoliberais, assistiu-se à transmutação gradual do Estado provedor de bens e serviços num Estado essencialmente focado na regulação da prestação de serviços por entidades terceiras. Como exemplo do aumento da importância do 3.º setor na operacionalização de políticas anteriormente sob a incumbência do Estado, podemos referir a legislação introduzida em 2004 e 2007 relativa ao estabelecimento de protocolos entre os Centros Distritais da Segurança Social (CDSS) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's) no âmbito do acompanhamento de beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI) (Pereira, 2011).

7 Relativamente a esta dimensão, interessa sinalizar as preocupações manifestadas pela Associação de Profissionais de Serviço Social (APSS), logo em 2010, na *Declaração de Almada* e reiteradas em 2012, quanto às consequências humanas das reformas e medidas de austeridade em paralelo com um reforço de políticas de pendor meramente assistencialista que estavam a ser implementadas no nosso país (APSS, 2012).



mento, exclusão” (Faleiros, 2014, p. 717), os fazeres profissionais não ficaram indiferentes a estas transformações austeras, sendo, por isso, necessário perceber as suas implicações sobre o Serviço Social. Estas ao ocorrerem “em tempo real” condicionaram, desde logo, a eclosão de “uma capacidade crítica e um pensamento reflexivo com impactos na responsabilidade social das organizações e na resposta profissional competente e de qualidade aos desafios da sociedade contemporânea marcada pela globalização social” (Ferreira, 2014, p. 332; Núncio, 2014, 2014a)<sup>8</sup>. Por sua vez, numa análise mais radical, Netto (2013) advoga a tese de a ofensiva neoliberal do capital ter vindo a contribuir para uma regressividade das dinâmicas profissionais, evidenciada pela reemergência de um assistencialismo conducente a práticas que plasmam a profissão enquanto proto-socorro social.

## 2 - Contemporaneidades do Serviço Social Português

Neste ponto iremos tecer algumas considerações com o intuito de mostrar como as práticas neoliberais têm vindo gradativamente a minar ou, de modo mais radical, a contribuir para uma gradual excisão dos valores associados à profissão do Serviço Social e a influenciar profundamente o que os assistentes sociais pensam, sentem e são na sua experiência quotidiana. Em reforço do anteriormente referido, cabe convocar o ponto de vista de Spolander et al (2015). Na opinião destes autores o Serviço Social revelou alguma passividade e lentidão na teorização e resistência às mudanças empreendidas por essas mesmas práticas de cariz neoliberal. Advogando, por isso, a necessidade de um aprofundamento crítico tanto ao nível da análise e reflexão, como da intervenção, i.e., em sua aceção “é importante que o Serviço Social perceba as origens da crise, reconheça não só as suas origens políticas, económicas e so-

---

8 Em determinados contextos organizacionais esta diminuição da capacidade crítica é encarada de modo positivo e até incentivada, pois, muitos empregadores “não desejam profissionais críticos e reflexivos, mas meros aplicadores das medidas de política decididas nas instâncias políticas” (Granja, 2014, p. 80).

ciais, mas também as implicações decorrentes das políticas adotadas e avalie criticamente o seu papel em todo esse contexto” (2015, p. 28)<sup>9</sup>.

Tomando por base o enunciado e ao refletirmos sobre as metamorfoses que têm vindo a ocorrer nos últimos anos nas práticas profissionais em Portugal, verifica-se que desde os finais da centúria de novecentos e, com maior premência, a partir do momento em que o país, na sequência da assinatura do memorando, entrou num contexto de austeridade, os profissionais de Serviço Social têm vindo não só a perder poder decisão nos seus contextos de trabalho e, em consequência, uma diminuição do controlo sobre o seu exercício profissional, mas também a experienciar uma diminuição dos espaços tangíveis para esse mesmo exercício. Antes de avançar interessa pontuar que, com o quadro seguidamente plasmado, não é pretensão nossa dar conta de uma configuração unívoca das práticas de Serviço Social em Portugal na atualidade. Não obstante isso, estamos cónscios de ser esta uma das faces assumida pela profissão que tem vindo a ganhar predomínio sobre outros semblantes mediadores do quotidiano profissional.

Num contexto socioeconómico que parecia desenhar-se, cada vez mais, em contramão a todos os fundamentos do Serviço Social ou, se preferirmos, cujas feições ameaçavam consubstanciar-se como a negação da essência do Serviço Social (Núncio, 2014a), vários foram os autores a darem conta das mutações que se encontravam em curso na prática dos assistentes sociais em Portugal. Por exemplo, Branco et al (2011) sinalizam uma intervenção cada vez mais instrumental no sentido em que a:

- focalização dos profissionais se centra “nos procedimentos e

---

9 Embora concordando com Ioakimidis et al (2014) no concernente às transformações significativas que têm vindo a ocorrer a partir de 2010 nas práticas do Serviço Social em países do sul da Europa. Temos sérias dúvidas, pelo menos no caso português, de todo este contexto ter propugnado *profundas mutações ideológicas* no sentido de uma reconceitualização da profissão, tal como os autores sugerem. O expressar da vontade/necessidade de mudança, não é, por si mesmo, suficiente para podermos afirmar a existência da mudança.

na importância de seguir todos os passos previstos, em detrimento da avaliação diagnóstica e global da real situação dos utentes”;

- 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 et al, 2011, p. 665; cf. Granja, 2014)<sup>10</sup>.

Quer dizer, uma prática onde ganha preponderância a instrução/desenvolvimento de procedimentos administrativos mediados por uma dimensão de controlo mais preocupada com a obtenção de resultados do que com os processos. Esta situação conduz, sustentam, a um modo de intervenção que encontra a sua justificação, mais nos ditames legais e menos nos seus princípios teóricos e axiológicos.

Por sua vez, pontua-se, também, a ultrarracionalização e padronização das práticas conducentes a um *finalismo metodológico* onde a ênfase é colocada, não nos *fins*, i.e., no Outro, nas pessoas, na essencialidade da construção de relações com os mesmos (representativos de uma ação relacional e política), mas nos *meios*, ou seja, na planificação, metodologia, em critérios de eficiência e eficácia, típicos de um agir rotinizado, massificado e tecnocrático (Amaro, 2012; Carvalho et al, 2014, 2015).

No que à *construção de relações* diz respeito, interessa pontuar que a mesma, ao se consubstanciar como um suporte para a intervenção, influencia o desempenho profissional, i.e., este encontra-se, em grande medida, dependente da qualidade e densidade da mes-

---

<sup>10</sup> Como exemplo do referido, é suficiente sinalizar a pressão em crescendo sentida pelos assistentes sociais para a obtenção de resultados quantitativos, visto a sua avaliação anual se encontrar, em grande medida, dependente do atingir e/ou superar os objetivos previamente definidos pelo serviço.

ma<sup>11</sup>. Quer dizer, a sua importância revela-se a partir do momento em que nos damos conta de que ela “é o meio através do qual o profissional e a pessoa utilizadora do serviço expressam e realizam as suas necessidades, o que faz com que seja fundamental no processo de ajuda” (Lawrence Brammer *apud* Pena, 2014, p. 137)<sup>12</sup>. Em suma, a construção de relações positivas, constituindo-se como uma das competências nucleares da profissão, é a parte substantiva e estruturante da identidade, da memória e da história do Serviço Social. Quando a mesma é desvalorizada, é o próprio sujeito que é colocado em causa, pois, só somos sujeitos numa relação (Faleiros, 2001).

Avançando um pouco mais, constata-se também que, no seio de um clima ideológico pautado por uma desconfiança em crescendo para com as profissões sociais e a sua legitimação (Damián Salcedo *apud* Núncio, 2014a), nos deparamos com uma prática crescentemente burocrática, tecnocrática, managerialista mediada pela prestação de contas e onde a pressão para a obtenção de resultados é uma constante. A adoção de medidas de gestão de viés economicista, no mesmo processo em que reduz os efetivos profissionais nas instituições (Granja, 2014; Núncio, 2014a), aumenta os constrangimentos do agir quotidiano (Pena, 2014). Esta aproximação a um modelo tecnocrático tem vindo a contribuir para a gradual substituição das competências intelectuais tradicionalmente valorizadas no desempenho profissional por atividades pontuais de rápida execução (Ferreira, 2014a).

Neste contexto, o espaço disponível para o tecer de relações empáticas<sup>13</sup> é cada vez menor. Paradoxalmente, quando em face

---

11 A mudança na vida das pessoas depende, muitas vezes, da qualidade da relação existente entre o assistente social e o utente. Podendo ser aprendida como “a expressão prática da personalização”, a relação pode ser considerada, em paralelo com a linguagem, um dos principais instrumentos da prática (Payne, 2002).

12 A prestação de um serviço de pessoas para com pessoas, mediado por interações presenciais, só terá possibilidades de ter sucesso se o processo se desenrolar com base na confiança entre as partes envolvidas.

13 A complexidade mediadora das mesmas exige o colocar em prática de todo um conjunto de competências pessoais e técnicas dificilmente exequíveis em encontros perpassados pelo fugidio. De entre as mesmas podem-se sinalizar, entre outras, a: “autonomia e respeito individual e coletivo pela liberdade de escolha e decidir; segurança psicológica

de situações de urgência que necessitam “mais do que nunca de estabilidade, segurança e de processos de intervenção e acompanhamento longos e multidimensionais, há uma ideologia hegemónica que faz a apologia do imediatismo e que inibe o desenvolvimento de uma intervenção mais alargada e profunda” (Branco et al, 2011, p. 670). Ante situações cada vez mais complexas, o que se preconiza são respostas rápidas e formatadas. Um estudo realizado junto de assistentes sociais a trabalharem em IPSS’s dá conta da secundarização desta dimensão, sinalizando o modo como o aumento da carga burocrática, dos procedimentos estandardizados (e.g. preenchimento de formulários)<sup>14</sup> diminuiu substancialmente o tempo disponível não só para a construção de relações humanizadas com os utentes, mas também para reflexão necessária sobre a prática desenvolvida (Albuquerque et al, 2015).

O quadro plasmado vai de encontro às exegeses encetadas por Amaro (2012) sobre a existência de dois perfis profissionais que se entrecruzam atualmente no agir dos assistentes sociais, nomeadamente o *científico-burocrático* e o *científico-humanista*<sup>15</sup>. Considerados ideais tipos, ao serem transpostos para o concreto, as práticas revelando uma certa hibridéz plasam a mescla, com maior ou menor

---

para procurar a verdade sempre provisória; segurança para aceitar o diferente; implicação pessoal e coletiva nos valores de justiça social, direitos sociais e de igualdade de acesso aos recursos; capacidade para criar e participar em processos de comunicação interativa plural com democracia social, cultural e política; atitude de confiança e esperança na mudança, sem a qual a ação humana e cooperação é impossível” (Granja, 2014, p. 72).

14 Os cuidados depositados no preenchimento dos formulários sobrepõem-se à escuta ativa do discurso dos utentes (Amaro, 2012, p. 74).

15 Buscando uma sinopse dos traços mediadores dos mesmos, de acordo com a autora, “o primeiro perfil preconiza uma perspetiva de gestão de casos, ao passo que o segundo se dirige para a erradicação de problemas. A primeira posição, centra-se numa preocupação com a eficiência e a eficácia da intervenção, avaliada fundamentalmente por indicadores de cariz quantitativo e resultados objetivos, visando, sobretudo, a adaptação do indivíduo. A segunda, encara a intervenção como um processo de longo termo, de construção simbólica conjunta e com o objetivo de operar mudanças críticas quer no indivíduo, quer na estrutura. No primeiro perfil a ênfase é colocada nos resultados da intervenção e no segundo no processo, com especial destaque para as dinâmicas relacionais” (Amaro, 2012, p. 131, cf. 127-128).

peso, de dimensões de ambos os perfis. Isto não impede a constatação, em primeiro lugar, de apesar de os profissionais se identificarem, essencialmente, com o perfil *humanista*, reconhecerem o predomínio nas práticas do *perfil burocrático*. Este, a despeito das críticas, ao ter vindo a ganhar terreno acaba por contribuir para a transmutação dos fazeres profissionais “num exercício tecnocrático, balizado por guias e procedimentos previamente definidos e testados, com a intencionalidade central de demonstrar desempenhos competentes” (2012, p.129)<sup>16</sup>. Em segundo lugar, considera-se ser este o perfil que melhor serve os propósitos das organizações/serviços cuja organização e funcionamento se pautam pelos ditames da NGP, daí decorrendo, portanto, a imposição do mesmo aos assistentes sociais. O seu predomínio nas práticas é justificado com base nas condições institucionais.

Se ao predomínio do perfil burocrático acrescentarmos, como alguns defendem, o retorno de práticas de cariz assistencialista, caritativas, filantrópicas (Netto, 2013; Ioakimidis et al, 2014; Núncio, 2014a; Martinho, 2015)<sup>17</sup> em resposta a situações de emergência, em paralelo com uma degradação gradual do estatuto profissional, po-

---

16 A prática ao se organizar em torno dos procedimentos metodológicos, apreendidos enquanto elementos-chave da ação para a resolução das situações-problema quotidianas, acaba por se transformar num tecnicismo burocrático. Por outras palavras, a supervalorização das “técnicas de diagnóstico, de planeamento e de avaliação, os níveis de eficiência e eficácia alcançados e o número das respostas atribuídas”, metamorfoseia o cumprimento do método no fim último e elemento mais importante do agir profissional (Amaro, 2012, p. 94, 262; cf. Carvalho et al, 2015).

17 Numa altura em que vários são os autores a sinalizar o retorno do assistencialismo, convém notar o erro em que alguns incorrem ao analisarem a história do Serviço Social português como um bloco homogéneo plasmado na imagem da caridade religiosa. Não obstante, por um lado, o predomínio dessa dimensão no decurso do espaço-tempo que vai da génese à institucionalização e, por outro, o assistencialismo se consubstanciar como uma das dimensões constitutivas da profissão (Netto, 2013). Como nos alerta uma das autoras que mais se tem dedicado ao estudo da história da profissão no nosso país – “em tempos de ditadura não se pode falar de um Serviço Social português, homogéneo, identificado como uma profissão assistencialista, conivente com as condições de opressão em que viviam os portugueses; porquanto existiram assistentes sociais que manifestaram outras formas de conceber, fazer e de se posicionarem nesses tempos” (Martins, 2002, p. 2).

der-se-á aventar a hipótese de todo este contexto contribuir para a proletarização, desprofissionalização do Serviço Social.

### **3 – Prática Profissional e Informatização: Um Processo Complexo**

Outra dimensão a tomar em consideração, remete para a crescente informatização do social. Relativamente a este aspeto interessa sinalizar, antes de mais, que a introdução da mesma na prática profissional ainda é relativamente recente. Começou gradativamente a ter lugar a partir dos anos 90 da centúria de noventa, manifestando os profissionais do terreno algumas reticências em se adaptarem à inovação tecnológica. Tal como hoje os *millennials* ou, se preferirem, a *geração y* (nascidos entre 1980 e 1994) introduzem e ajudam as gerações *baby boomer* e *X*<sup>18</sup> a manusear as traquinanças tecnológicas, também na altura foram as gerações mais novas (não obstante, serem imigrantes digitais) as primeiras a adaptar-se, manusear e a introduzir gradualmente os assistentes sociais mais velhos nesse novo mundo tão complexo (ou, nos casos de maior resistência, a substituírem-se a eles nesse labor informático).

Dito isto, e tendo a noção da influência em crescendo das TIC na prática quotidiana dos assistentes sociais, encontramos-nos perante uma esfera complexa e ambígua quanto aos resultados. Embora, *a priori*, sejamos favoráveis à introdução de meios informáticos tendo em vista a agilização e sistematização do fazer profissional, e estejamos conscientes das potencialidades abertas com a criação de novas plataformas facilitadoras da disseminação de experiências, informação e conhecimentos (Albuquerque, 2013). Uma reflexão mais cuidada quanto ao modo como têm vindo a ser implementados, conduz-nos a um posicionamento mais cauteloso, visto nos darmos conta de, tal como em outros contextos (e.g. Reino Unido), também, em Portugal, se constatar que a introdução das TIC no mesmo processo em que se constituiu como um suporte facilitador da organização do manancial informativo mediador do quotidiana-

---

<sup>18</sup> Os primeiros nascidos entre 1950 e 1964 e, os segundos, entre 1965 e 1979.

no profissional, ao dar nova visibilidade ao agir dos profissionais, serviu para facilitar o questionamento e avaliação quantitativa dos produtos resultantes das suas práticas.

Por outro lado, tem vindo a contribuir para a promoção exponencial da automatização e formatação de procedimentos<sup>19</sup>. Por exemplo, não só, mas também ao nível da avaliação do risco, tem vindo a ganhar importância a ideia de o recurso aos formulários pré-formatados e à tecnologia informática ao minorar ou mesmo eliminar as dúvidas, os dilemas, os erros em que os assistentes sociais, por serem humanos, possuem e podem cometer ao realizarem esse tipo de avaliação, contribuiria para um melhor desempenho. Seguindo esta ótica, a solução deveria passar pela gradual diminuição da ação do humano por contraposição ao maquínico, passando o *software* a ser “o legítimo substituto nas sociedades contemporâneas do discernimento e maturação ética dos profissionais” (Amaro, 2012, p. 129).

Outro problema detetado interliga-se com a inadequação de alguns programas às situações-problemas com as quais os profissionais lidam no seu quotidiano, exigindo por parte destes uma adaptação, i.e., “é mais comum assistir-se a processos de adaptação dos assistentes sociais a sistemas informáticos adotados pelas instituições do que encontrar processos de adequação da capacidade de programação aos problemas colocados pelos processos de intervenção” (Amaro, 2012, p. 73).

Ao referido podem ser acrescentados os problemas provoca-

---

<sup>19</sup> Dois estudos desenvolvidos no Reino Unido junto de profissionais a trabalharem com crianças, mostraram, entre outras consequências, como a introdução das TIC conduziu, por um lado, a um aumento da complexidade e formalização dos processos de avaliação e, por outro, colocou em risco o trabalho em rede e de proximidade. Relativamente a este último aspeto, os profissionais sentem que a exigência de manutenção da informatização dos dados por parte dos gestores, superiores hierárquicos, tem vindo a sobrepor-se à dimensão relacional da intervenção. Num estudo realizado em 2010 no CDSS de Coimbra, os assistentes sociais entrevistados, embora reconhecendo a importância das TIC, deram conta desta realidade sinalizando a complexificação dos processos, o aumento da burocracia e a diminuição do tempo disponível para o que consideravam ser realmente importante, i.e., um trabalho continuado com os utentes e os parceiros (Albuquerque, 2013).



dos por via da incapacidade dos técnicos no cumprimento dos requisitos e/ou erros informáticos. No âmbito do RSI, por exemplo, a revisão legislativa introduzida em 2012 complexificou significativamente o processo subjacente à atribuição da medida<sup>20</sup>. Em decorrência, constatou-se um aumento muito significativo de situações onde os beneficiários ao deixarem de ser, de um momento para o outro, reconhecidos pelo sistema, se viram temporariamente impedidos de receber a prestação financeira. Estas situações ocorreram não só devido a falhas do sistema informático (e.g. cruzamento de dados entre diferentes organismos), mas também devido à incapacidade dos profissionais em cumprirem as formalidades necessárias nos prazos estipulados legalmente – “a única coisa que hoje é controlada são os prazos, a utilização dos formulários mais adequados, a correta informatização dos processos” (Faria, 2014).

#### **4 – A Esfera do Trabalho: Empregabilidade e (In)segurança Profissionais**

Ao tomarmos em consideração as mediações que têm vindo a perpassar o mercado de trabalho, gostaríamos de sublinhar as mudanças ocorridas ao nível da *empregabilidade*, por um lado, e da *segurança do posto de trabalho*, por outro. Relativamente à empregabilidade dos assistentes sociais, até aos finais dos anos 90 o desemprego era residual, mas a partir de 2000 a situação começou, gradativamente, a tornar-se mais complexa. Para isso contribui não só, mas também o aumento do número de licenciados formados por novos cursos. Até 1992 havia 4540 diplomados/licenciados em Portugal, em 2006 o seu número ascendia a 11811, verificando-se desta forma uma taxa de evolução de licenciados, entre 1992 e 2006, de 260,2% (Martins et al, 2008, 2015). A existência de um hiato entre o crescimento exponencial de licenciados e o crescimento da oferta de emprego, vir-se-ia a consubstanciar como um elemento preponderante

---

<sup>20</sup> De acordo com a APSS (2012) essas alterações consubstanciavam-se como um exemplo clarividente da desproteção social em curso no país que testavam os limites da dignidade humana.

para o aumento do desemprego na profissão.

A partir de 2005 assistiu-se a um aumento do emprego precário<sup>21</sup> e do desemprego dos profissionais, sendo a situação considerada já preocupante em 2008 e a merecer uma cuidada atenção por parte da classe profissional (Martins et al, 2008). Entre 2009 e 2011, dos 4552 licenciados na área de Trabalho Social e Orientação (na qual se incluem os assistentes sociais), 30,8% encontravam-se registados como desempregados (Martins et al, 2015). Se a estes números acrescentarmos todos aqueles enquadrados em situações laborais informais, precárias, formação profissional, que por opção não se inscreveram no Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou emigraram, pode-se concluir que apesar de a taxa de desemprego ser bastante elevada a mesma pecava por defeito.

Desde essa altura até à atualidade, e num contexto socioeconómico em que a necessidade destes profissionais mais se faz sentir, tal como em outras profissões, não só a situação de assistentes sociais sem colocação na esfera do trabalho cresceu<sup>22</sup>, como o número daqueles que se viram excluídos – temporária<sup>23</sup> ou permanen-

---

21 Como exemplo de uma situação de precariedade podemos referir a situação dos assistentes sociais contratados pelo Centro Regional de Segurança Social do Centro em 1997 no âmbito do RMG. Não obstante ter sido aberto um concurso em 1998 para o provimento de 115 lugares na carreira técnica superior de Serviço Social, o mesmo viria posteriormente a ser anulado. Deste modo, os mesmos mantiveram-se com vínculo precário (Contrato Administrativo de Provimento) até 2005, ano em que ocorreu a sua nomeação definitiva nos quadros Instituto de Solidariedade e Segurança Social.

22 Um outro fenómeno que em nossa aceção se tem vindo a manifestar ao longo do período em análise remete para o aumento significativo do espaço temporal entre o término da licenciatura e a entrada no mercado de trabalho, ou seja, o estatuto de trabalhador à procura do primeiro emprego tem-se vindo a dilatar no tempo. Ao referido deve ser acrescentado o uso abusivo dos estágios profissionais por parte de algumas IPSS's, i.e., sabendo que o mesmo se consubstancia como uma estratégia de que os recém-licenciados se socorrem para ingressar no mercado de trabalho, o que se constata é que algumas instituições se socorrem dos mesmos para obterem recursos humanos a preços mais vantajosos e no final do período de estágio, não obstante poder ter sido desenvolvido um bom trabalho, acabam por não contratar o assistente social recorrendo novamente ao recrutamento de novos estagiários.

23 A oscilação entre a situação de emprego e desemprego é outra marca da atualidade. O aumento do número dos assistentes sociais que mudaram de entidade patronal passando por períodos de desemprego, é um dos traços da precariedade laboral dos profissio-

temente – da mesma por via do despedimento aumentou. Dados mais recentes, vêm reforçar o referido. Uma notícia do *Expresso online* de junho de 2016<sup>24</sup>, tomando por base os números divulgados na plataforma online Infocursos, dava conta de que o Serviço Social (com 24 licenciaturas) liderava o desemprego, com uma taxa de 15% (licenciados de escolas públicas) e 17% (licenciados de escolas privadas) respetivamente.

Quanto aos profissionais que mantiveram o seu emprego, para além das diminutas possibilidades de mobilidade social na profissão dada a inexistência de progressão na carreira na administração pública, as mutações ocorridas nos últimos anos ao nível dos contratos de trabalho e congelamentos/cortes nos vencimentos, contribuiu para uma flexibilização, precarização progressiva e, conseqüente, aumento da insegurança laboral. Numa reflexão desenvolvida sobre a precariedade mediadora do Serviço Social em Portugal, Edmundo Martinho (2015) advoga que as práticas desenvolvidas pouco têm a ver com os fundamentos da profissão. Está-se a regredir ao nível da promoção dos direitos e o Serviço Social não tem sido capaz de responder a esse processo enquanto profissão. Sinalizando a diminuição da responsabilidade pública vs. aumento das respostas voluntárias/privadas (por via da celebração de protocolos de cooperação entre o Estado e as IPSS's), dá como exemplos o surgimento em finais de 2011 (no âmbito do Programa de Emergência Alimentar) da Rede Solidária das Cantinas Sociais e, em 2013, das Redes Locais de Intervenção Social (RLIS). Em sua opinião, uma análise das lógicas mediatamente presentes neste tipo de políticas onde os assistentes sociais participam, evidencia de um modo clarividente a demissão do exercício de funções por parte do Estado e a transferência de responsabilidades para terceiros sem acautelar o respeito pelos direitos, justiça e responsabilidade coletiva.

A crescente incerteza mediadora da *segurança do posto de trabalho* complexifica significativamente a prática, porquanto, a precarie-

---

nais na experiência atual.

<sup>24</sup> Cf. URL: <http://goo.gl/Hlbv3h>

dade das relações laborais acaba por se traduzir na precariedade do exercício profissional (Martinho, 2015). O medo de poder vir a cair a qualquer momento numa situação de desemprego, faz com que o predomínio do *institucional* sobre a dinâmica da relação em favor do cliente seja uma realidade cada vez mais presente nos contextos de trabalho (Faleiros, 2014, p. 719). Vejamos como.

Uma questão com a qual os assistentes sociais quotidianamente se deparam é a de saber a quem devem responder? Visto ser um trabalhador assalariado é-lhe exigido que contribua para a realização dos objetivos da instituição/serviço onde se encontra a desempenhar funções. Paralelamente, dado a sua prática ser norteada por valores, o seu exercício quotidiano deve pautar-se por um comprometimento ético-político tendo em vista a defesa dos direitos humanos e a promoção da justiça. Como sabemos, por condicionalismos vários, a conjugação destes diferentes interesses – institucionais/profissionais/utentes – nunca se revelou uma tarefa fácil, chegando, em determinadas situações, a transmutar-se numa fonte de tensão identitária (Granja, 2014).

Em tempos, numa análise reflexiva desenvolvida sobre estas questões (Menezes, 2001), argumentámos que, não obstante os constrangimentos mediadores do seu agir, o assistente social detinha uma autonomia relativa que lhe permitia tomar diferentes opções. Podia acomodar-se ou, pelo contrário, com o recurso ao seu saber-fazer específico, às suas competências (técnicas/teóricas) e a uma sensibilidade política, adotar uma posição de negociação que, no mesmo processo em que diminuía os limites da sua atuação, contribuiria para a conjugação dos diferentes interesses em jogo e, em última instância, para a efetivação dos objetivos da prática profissional.

Hoje em dia, já não estamos tão cientes de que assim seja. Explicitando, o aumento da insegurança quanto à manutenção do emprego e o, conseqüente, medo do desemprego, tem vindo a contribuir negativamente para um desempenho profissional que, comprometido politicamente, busque “a partir do jogo de forças sociais presentes nas circunstâncias de seu trabalho, reorientar a prática

profissional a serviço dos interesses e necessidades dos segmentos maioritários da população, consolidando junto a eles novas fontes de legitimidade para o Serviço Social” (Iamamoto et al, 1986, p. 122). Dito de outra forma, a insegurança da esfera laboral faz com que o assistente social, quando ante a necessidade de responder às solicitações da entidade empregadora, por um lado, e aos sujeitos que recorrem aos seus serviços e a si mesmo enquanto profissional, por outro, «opte», na maioria dos casos, por ir de encontro a quem lhes paga. Um ponto de vista similar encontramos-lo em Amaro (2012), em sua opinião “hoje em dia, o assistente social pode encontrar-se numa posição em que está mais comprometido com a necessidade de manter a sua empregabilidade do que com a resolução dos problemas dos destinatários ou com o cumprimento de uma missão institucional. Da mesma forma, a precariedade e a ausência de garantias na sua situação laboral como que coartam a sua capacidade e possibilidade de exercer advocacia social” (Amaro, 2012, p. 237-238).

Os assistentes sociais encontram-se entre os agentes mais bem posicionados para percecionarem as consequências humanas das medidas de austeridade, sendo, por isso, os seus contributos imprescindíveis para uma análise reflexiva do processo em curso. Mas, o reverso da medalha revela o quão difícil é ficar imune a esses mesmos impactos. Deste modo, outra questão que se levanta prende-se com as influências que as mudanças dos públicos que entram em contacto com os serviços<sup>25</sup> podem exercer sobre a prática. Devido ao contexto de austeridade, muitas famílias encontraram-se, de um momento para o outro, numa situação de extrema urgência. Ao perderem o seu emprego e todas as suas fontes de rendimentos, viram-se na necessidade de recorrer aos serviços com o intuito de procurar minorar a sua situação e dos seus descendentes. Um primeiro aspeto a sinalizar, interliga-se com o facto de essas situações emergirem em paralelo com a redução de recursos, cortes na esfera

---

25 Se concordarmos com Payne (2002), de que os utentes participam na construção da atividade profissional e ao mudarem, mudam a sua natureza, esta situação pode ser um indicador das mudanças em curso na natureza do Serviço Social.

social do Estado, ou seja, esta conjugação tem vindo a exigir dos profissionais um maior esforço, um maior dispêndio de tempo e, *quiçá*, de horas não pagas, para «encontrar soluções», minorar as situações com que lida no seu quotidiano<sup>26</sup>. Por outro lado, tendo presente o referido supra sobre a insegurança sentida na esfera do trabalho, esta realidade tende a complexificar o exercício profissional por duas ordens de razão.

Em primeiro lugar, porque a interação das narrativas destes novos públicos (e das histórias de vida que consigo carregam) com a insegurança vivenciada pelos profissionais, pode conduzir ao desenvolvimento de sentimentos de identificação<sup>27</sup> condicionadores de uma análise adequada das situações em presença. Com isto não pretendemos afirmar a existência de uma efetiva similaridade de contextos, mas tão-somente que o cruzamento com experiências de vida inopinadamente mediadas por uma situação de urgência, ao produzir tensões e sentimentos contraditórios nos profissionais, acaba por dificultar a gestão do envolvimento e a construção de relações empáticas (Núncio, 2014; 2014a).

Em segundo lugar, os contextos plasmados pelos novos públicos volvem-se problemáticos ao funcionarem como um espelho, não com funções adivinhatórias, mas, onde emergem reflexos de um futuro em potência. Dada a incerteza mediadora da sociedade atual, aumentam as probabilidades de as histórias de vida vivenciadas por aqueles que procuram os seus serviços, poderem vir a tornar-se as suas num futuro não muito longínquo, i.e., “as fragilidades e vulnerabilidades, que o assistente social vê no seu cliente, [transmutam-se nas] fragilidades que ele também antecipa para si

---

26 De acordo com Amaro “os profissionais sentem que contam com cada vez menos apoio para realizarem um volume de trabalho cada vez mais elevado; o que os conduz para uma prática manageralista, procedimental, estandardizada e, conseqüentemente, pouco reflexiva e pouco transformadora das situações” (2012, p. 243).

27 No estudo desenvolvido por Amaro, os profissionais também sinalizaram os constrangimentos associados à crescente proximidade sentida “entre as circunstâncias de vida dos destinatários dos seus serviços e as suas próprias circunstâncias” (Amaro, 2012, p. 256-257).

próprio, num cenário de futuros incertos” (Núncio, 2014a, p. 280)<sup>28</sup>.

## Nota Conclusiva

Não descurando as reflexões desenvolvidas ao longo do presente ensaio, pensamos ter ficado claro que, tal como noutras contextos europeus, também em Portugal as práticas do Serviço Social não ficaram imunes à agenda neoliberal. Vimos como, principalmente a partir do dealbar do século XXI, se começaram a tornar visíveis mutações várias no exercício profissional, nomeadamente por via: de uma intervenção cada vez mais instrumental (Branco et al, 2011; Granja, 2014); da ultrarracionalização e padronização das práticas conducentes a um finalismo metodológico (Amaro, 2012; Carvalho et al, 2014, 2015); de um agir onde, não obstante marcar presença o perfil científico-humanista, tem vindo a ganhar realce o perfil científico-burocrático (Amaro, 2012); do aumento da pressão para a obtenção de resultados, entre outras. Deste modo, constatamos que, estas mutações, ao evidenciarem uma aproximação ao modelo tecnocrático, para além de diminuírem o tempo disponível para a construção de relações empáticas, têm vindo a contribuir, segundo Ferreira (2014a), para a gradual substituição das competências intelectuais tradicionalmente valorizadas no desempenho

---

28 O discurso de uma assistente social plasma de um modo clarividente esta realidade: “há uns anos atrás eu não me revia nos meus clientes, hoje já não é assim. Isto significa que, antes, as trajetórias de vida dos que se sentavam à minha frente, eram substancialmente diferentes da minha. Claro que isso não me impediu de compreender e desenvolver empatia com as pessoas, mas a verdade é que eu era diferente deles, a minha vida sempre foi diferente. Agora, as pessoas que vêm aqui começam a parecer-se comigo; tiveram uma infância e juventude similares; até recentemente tinham vidas semelhantes à minha, trabalhavam, tinham uma casa, férias em família ... E, de repente, eles perderam tudo, viram-se numa situação extremamente frágil. Não só porque têm necessidades reais, mas também porque não sabem lidar com a nova situação, porque se encontram completamente perdidos numa realidade totalmente nova e estranha. E isso é assustador. Faz-me pensar em como tudo isto é tão frágil, tão incerto. Faz-me pensar que amanhã posso ser eu, pode ser a minha família. E, honestamente, às vezes temo que isso possa afetar o meu desempenho profissional, ou, pelo menos, questiono-me sobre isso” (*apud* Núncio, 2014, p. 5).

profissional por atividades pontuais de rápida execução.

Nas análises encetas com relação à crescente influência das TIC nas práticas quotidianas dos assistentes sociais, apesar de termos pontuado os aspetos positivos, as potencialidades daí derivadas, salientámos a necessidade de a mesma ser observada com algumas cautelas. Esta prudência deve-se, entre outras razões, ao facto de se verificar que a mesma, tal como notado em outros contextos, tem vindo não só a permitir o questionamento e a avaliação quantitativa da intervenção, mas também a contribuir para a promoção exponencial da automação e formatação de procedimentos.

Por fim, as exegeses conexas com o mercado de trabalho permitiram-nos constatar uma complexificação da situação com a entrada do novo milénio. A partir de 2005 aumentou o emprego precário e a empregabilidade diminuiu, assistindo-se nos anos seguintes a um aumento em crescendo do número de licenciados desempregados. Em 2016 era o curso com maior número de desempregados. Por sua vez, mostrámos, igualmente, como a crescente incerteza mediadora da segurança do posto de trabalho, por um lado, e as mudanças ao nível dos públicos que entram em contacto com os serviços, por outro, têm vindo a complexificar significativamente o saber-fazer dos assistentes sociais, complexificação essa que, em última instância, pode influenciar negativamente o seu desempenho.

## Referências Bibliográficas

- AAVV (2013). *A Anatomia da Crise: Identificar os Problemas para Construir as Alternativas*. Coimbra: CES. URL: <http://bit.ly/2ho2LMo>
- Albuquerque, Cristina (2013). The Study of Social Needs as a Strategic Tool for the Innovation of the Social Care Sector: The Contribution of New Technologies. In Maria Manuela Cruz-Cunha, Isabel Maria Miranda & Patrícia Gonçalves. *Handbook of Research on ICTs for Human-Centered Healthcare and Social Care Services*. pp. 347-365 Hershey: Medical Information Science Reference.
- Albuquerque, Cristina & Andreia Ruela (2015). *Intervenção Social e Processos de Accountability: Como Conciliar Interesses e Expecta-*



- tivas entre Diferentes Stakeholders. *Intervenção Social*, 42/45.137-155.
- Amaro, Maria Inês (2012). *Urgências e Emergências do Serviço Social. Fundamentos da Profissão na Contemporaneidade*. Lisboa. Universidade Católica Editora.
- APSS (2012). *A Associação dos Profissionais de Serviço Social Perante as Medidas de Austeridade Agravadas*. URL: <http://goo.gl/KTWhiy>
- Branco, Francisco & Inês Amaro (2011). As Práticas do Serviço Social Activo no Âmbito das Novas Tendências da Política Social: uma Perspectiva Portuguesa. *Serviço Social & Sociedade*, 108, 656-679.
- Carvalho, Maria Irene & Carla Pinto (2014). Serviço Social em Portugal: Uma Visão Crítica. In Maria Irene Carvalho & Carla Pinto. *Serviço Social: Teorias e Práticas*. pp. 3-26. Lisboa: Factor.
- Carvalho, Maria Irene & Carla Pinto (2015). Desafios do Serviço Social na Atualidade em Portugal. *Serviço Social & Sociedade*, 121, 66-94.
- Dominelli, Lena (1999). Neo-liberalism, Social Exclusion and Welfare Clients in a Global Economy. *International Journal of Social Welfare*, 8, 1, 14-22.
- Faleiros, Vicente de Paula (2001). Desafios do Serviço Social na Era da Globalização. In Helena Mouro & Dulce Simões. *100 Anos de Serviço Social*. pp. 313-349. Coimbra: Quarteto Editora.
- Faleiros, Vicente de Paula (2014). O Serviço Social no Cotidiano: Fios e Desafios. *Serviço Social & Sociedade*, 120, 706-722.
- Faria, Natália (2014). Há Cada Vez Mais Famílias sem RSI por Causa de Erros e Atrasos nos Serviços. *Público*, 11/03. URL: <http://goo.gl/GAEb4f>
- Ferreira, Jorge (2014). Serviço Social: Profissão e Ciência. Contributos para o Debate Científico nas Ciências Sociais. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 2, 329-341.
- Ferreira, Jorge (2014a). El Trabajo Social en Portugal: Situación Actual y Desafíos. In Enrique Pastor Seller, Maria Assunción Martínez-Román (coord.). *Trabajo Social en el Siglo XXI. Una Perspectiva Internacional Comparada*. pp. 177-189. Madrid: Editorial Grupo 5.

- Granja, Berta (2014). Contributos para a Análise das Formas Identitárias dos Assistentes Sociais. In Maria Irene Carvalho & Carla Pinto. *Serviço Social: Teorias e Práticas*. pp. 57-83. Lisboa: Pactor.
- Iamamoto, Marilda Villela & Raul de Carvalho (1986). *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil. Esboço de uma Interpretação Histórico-metodológica*. São Paulo: Cortez Editora.
- Ioakimidis, Vasilios, Sandos, Clara Cruz & Ines Martinez Herrero (2014). Reconceptualizing Social Work in Times of Crisis: An Examination of the Cases of Greece, Spain and Portugal. *International Social Work*, 57, 4, 285-300.
- Karger, Howard (2014). The Bitter Pill: Austerity, Debt, and the Attack on Europe's Welfare States. *Journal of Sociology & Social Welfare*, XLI, 2. URL: <http://bit.ly/2fO9jCB>
- Magone, José M. (2011). The Difficult Transformation of State and Public Administration in Portugal. Europeanization and the Persistence of Neo-Patrimonialism. *Public Administration*, 89, 3, 756-782.
- Mamede, Ricardo Paes (2015). *O que Fazer com Este País. Do Pessimismo da Razão ao Optimismo da Vontade*. Lisboa: Marcador Editora.
- Martinho, Edmundo (2015). Ser Assistente Social na Nova Era da Precariedade. *Conferência Serviço Social da Nova Definição à Agenda do Século XXI*. Lisboa, ISCTE-IUL (policopiado).
- Martins, Alcina (2002). Serviço Social Crítico em Tempos de Ditadura. *CPHITS*, URL: <http://goo.gl/BHgUPW>
- Martins, Alcina & Rosa Tomé (2008). O Estado Actual da Formação em Serviço Social em Portugal: Problemas e Desafios à Organização Profissional. In *19.ª Conferência Mundial de Serviço Social*. Salvador, Bahia. URL: <http://goo.gl/cEriFl>
- Martins, Alcina, Tomé, Rosa & Virgínia Alves Carrara (2015). A Emigração dos Assistentes Sociais Portugueses: Faces do Trabalho e do Desemprego em Tempos de Crise e Austeridade. *Serviço Social & Sociedade*, 121, 95-124.
- Menezes, Manuel (2001). *As Práticas de Cidadania num Poder Local Comprometido com a Comunidade*. Coimbra: Quarteto.
- Netto, José Paulo (2013). Assistencialismo e Regressividade Profis-

- sional no Serviço Social. *Intervenção Social*, 41, 11-35.
- Núncio, Maria José (2014). Social Work: Professional Challenges in Times of Crisis. *Conference: The Welfare State in Portugal in the Age of Austerity*. Lisboa, ISEG. URL: <http://goo.gl/xhMIzM>
- Núncio, Maria José (2014a). Serviço Social: A Ética em Contextos de Mudança. In Maria Irene Carvalho & Carla Pinto. *Serviço Social: Teorias e Práticas*. pp. 273-288. Lisboa: Pactor.
- Payne, Malcolm (2002). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra: Quarteto.
- Pena, Maria João (2014). A Relação Profissional no Quadro da Intervenção do Assistente Social. *Azarbe*, 3, 133-138.
- Pereira, Elisabete Pinto (2011). *Políticas de Protecção Social em Portugal: Espelho da Desmontagem do Estado Social*. Tese de Mestrado em Serviço Social. Coimbra, ISMT.
- Rodrigues, Fernanda (2008). Novas Políticas Sociais Novas: Entre Belas e Senãos. *Locus Soci@l*, 1, 90-94.
- Rodrigues, Maria de Lurdes & Pedro Adão e Silva (2015). A Execução do Memorando de Entendimento. In Maria de Lurdes Rodrigues & Pedro Adão e Silva (Org.). *Governar com a Troika: Políticas Públicas em Tempo de Austeridade*. pp. 27-46. Coimbra: Almedina.
- Silva, Pedro Adão e (2013). *E Agora? A Crise do Euro. As Falsas Reformas. O Futuro de Portugal*. Lisboa: Clube do Autor.
- Spolander; Gary & Linda Martin (2015). Life in Time of Neoliberalism: Social Work in England. *Social Work Around the World: Colors and Shapes in a Complex Mosaic, Visioni LatinoAmericane*, 13, 26-44.
- Zartaloudis, Sotirios (2014). The Impact of the Fiscal Crisis on Greek and Portuguese Welfare States: Retrenchment before the Catch-up?. *Social Policy & Administration*, 48, 4, 430-449.