

Universidades Lusíada

Terra, Inês
Guerra, Marta

**Saúde para todos: os desafios a intervenção do
Serviço Social**

<http://hdl.handle.net/11067/8312>

<https://doi.org/10.34628/D68R-WK75>

Metadados

Data de Publicação	2025
Editor	Universidade Lusíada Editora
Palavras Chave	Serviço social médico
Tipo	article
Revisão de Pares	yes
Coleções	[ULL-ISSSL] IS, n. 65 (2025)

Esta página foi gerada automaticamente em 2026-10-31T17:20:22Z com
informação proveniente do Repositório

**SAÚDE PARA TODOS:
OS DESAFIOS À INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL**

**HEALTH FOR ALL:
THE CHALLENGES OF SOCIAL WORK INTERVENTION**

Inês Guerra

Universidade Católica Portuguesa

Docente na Faculdade de Ciências Humanas

Centro de Investigação da Católica para o Bem-Estar Psicológico, Familiar e Social da

Faculdade de Ciências Humanas (CRC-W)

ORCID: 0000-0002-2558-2591

Marta Terra

*Doutoranda no Programa Interuniversitário de Doutoramento em Serviço Social da
Faculdade de Psicologia e de Ciências de Educação da Universidade de Coimbra e Uni-*

versidade Católica Portuguesa

DOI: <https://doi.org/10.34628/W48G-K963>

Data de submissão / Submission date: 27.05.2025

Data de aprovação / Acceptance date: 30.08.2025

Resumo: A comunicação intitulada, Saúde para Todos: Os Desafios à Intervenção do Serviço Social, visa construir uma visão e reflexão integrada que alavanque a importância da área da saúde no serviço social. O tema constitui-se como um desafio, tendo em conta as alterações provocadas pela globalização e as novas exigências que se colocam aos Assistentes Sociais.

Há uma reconfiguração da intervenção em que se conjuga a saúde com o social, através da promoção do bem-estar assente numa abordagem holística e diferenciadora que introduzimos como sendo uma metodologia resiliente.

Por forma a dar resposta às questões sobre se a promoção do bem-estar através da abordagem individualizada e centrada na pessoa se constitui como sendo diferenciadora, analisámos a metodologia resiliente do Serviço Social que assenta em características específicas que atravessam o trabalho dos profissionais.

Foi efetuado um estudo comparativo entre duas investigações desenvolvidas na área da saúde, com base em contextos de intervenção distintos.

Palavras-chave: Saúde; Metodologia Resiliente; Serviço Social; Intervenção.

Abstract: The paper entitled, Health for All: The Challenges of Social Work Intervention, aims to build an integrated vision and reflection that emphasises the importance of the area of health in social work. The topic is a challenge, given the changes brought about by globalisation and the new demands placed on social workers.

There is a reconfiguration of intervention in which health is combined with the social, through the promotion of well-being based on a holistic and differentiating approach that we have introduced as a resilient methodology.

To answer the question of whether the promotion of well-being

through an individualised, person-centred approach is differentiating, we analysed the resilient methodology of Social Work, which is based on specific characteristics that run through the work of professionals.

A comparative study was carried out between two pieces of research carried out in the field of health, based on different intervention contexts.

Keywords: Health; Resilient Methodology; Social Work; Intervention.

1. Introdução

A área da saúde é historicamente um dos principais campos de intervenção do Serviço Social. A prática profissional dos Assistentes Sociais na área da saúde tem vindo a desenvolver-se com o objetivo de responder a preocupações de promoção e atenção à saúde, as quais se tornaram centrais nas atuais conceções de saúde, reconhecendo que o processo saúde-doença é determinado socialmente (Guerra, 2019).

A comunicação apresentada resulta do estudo comparativo entre duas investigações desenvolvidas na área da saúde, com base em contextos de intervenção distintos. Uma das investigações trata-se de uma tese de doutoramento intitulada, *O que é o caso social? - Estudo sobre a construção do caso social em contexto hospitalar* e a segunda investigação, ainda no prelo, intitula-se, *Serviço Social Organizacional: Mediação transformadora*, a qual compreende a área da saúde em contexto empresarial.

A primeira tese de doutoramento, foi o ponto de partida para as questões desenvolvidas ao longo do artigo e pretendeu contribuir para um conhecimento mais aprofundado sobre os desafios que se colocam hoje ao Serviço Social e à intervenção social na área da saúde.

A segunda investigação desenvolvida em contexto organizacional aborda o tema da saúde cruzada com Serviço Social de forma lateral, mas levantando inúmeras pistas de investigação futura que agora parecem consubstanciar-se com esta reflexão conjunta. Esta pesquisa aborda como é que em contexto de globalização as condições de trabalho se alteraram para todos os trabalhadores, incluindo os Assistentes Sociais, em qualquer parte do mundo, e que a intervenção em contexto organizacional é constantemente pautada pela área da saúde, pois não existem limites na abordagem aos destinatários que são os colaboradores das empresas.

Assim sendo, um dos eixos comuns das duas investigações é a área da saúde, o qual é estruturante para a intervenção dos Assistentes Sociais, na promoção do bem-estar e a qualidade de vida através de maiores níveis de saúde para as pessoas, grupos e comunidades.

O segundo eixo abordado neste estudo é a existência de uma metodologia resiliente em Serviço Social, a qual foi construída desde o início da profissão e que se mantém até atualidade na sua essência. Esta metodologia resiliente, atualmente, é de enorme relevo e demonstra ser um fator diferenciador da profissão face a outras profissões.

O objetivo da comunicação é contribuir para o aprofundamento da investigação em Serviço Social na área da saúde, abrindo novas perspectivas metodológicas e impulsionando uma reflexão sobre a intervenção atual e futura no setor, reafirmando a sua relevância.

2. Metodologia

O presente estudo utiliza uma abordagem qualitativa e comparativa, com o objetivo de analisar os pontos de convergência e divergência entre as duas pesquisas. Através da comparação dos contextos de intervenção – hospitalar e organizacional –, pretende-se compreender o impacto do Serviço Social na área da saúde nestes dois espaços de intervenção distintos permitindo uma análise aprofundada sobre o impacto do Serviço Social na área da saúde.

O estudo conta com a colaboração de Assistentes Sociais que atuam diretamente nesses contextos de intervenção, assenta em estratégias de apoio para a resolução de problemas, mas também de medidas preventivas para os problemas sociais.

3. Discussão e resultados

Transversalidade da Saúde: Uma Abordagem Holística

Durante o primeiro quartel do século XXI, nas sociedades ocidentais, as políticas de saúde ocupam um lugar central na agenda

política, impulsionando constantes reformulações e adaptações das suas diretrizes. Este movimento decorre de uma crescente diversificação na forma de compreender a saúde, os modelos dos sistemas de saúde, as mudanças organizacionais e a redefinição do estado-providência (OECD, 2023).

Para o Serviço Social, a área da saúde tem sido historicamente um dos principais campos de atuação profissional, constituindo-se como um dos pilares da fundação da profissão, tanto em Portugal como a nível internacional. A relação entre Serviço Social e Saúde tem evoluído ao longo dos tempos, influenciada pelo desenvolvimento da medicina e pelas transformações nas conceções de saúde. Gradualmente, a abordagem dos problemas de saúde e doença deixou de ser um domínio exclusivo da classe médica, dando espaço à participação de outros profissionais na construção de respostas mais holísticas e integradas (Guerra, 2019).

Nunca como hoje se revelou tão essencial a discussão sobre o direito à saúde e o papel dos Assistentes Sociais na sua promoção (Guerra, 2019). Estes profissionais são desafiados a repensar e adaptar as suas práticas em diversos contextos de intervenção, indo além das tradicionais instituições de saúde, como hospitais e centros de saúde. A pandemia reforçou ainda mais esta realidade, expondo fragilidades nos sistemas de saúde e evidenciando a necessidade de respostas coordenadas e transversais (Carvalho, Bliacheriene & Vieira, 2021).

O estudo permitiu-nos perceber que a prática dos Assistentes Sociais demonstra que as questões de saúde permeiam diversas áreas de intervenção, refletindo-se em diferentes desafios sociais. A saúde deixou de ser um tema restrito às instituições de saúde e passou a estar presente em diferentes contextos de intervenção onde os Assistentes Sociais trabalham, exigindo dos profissionais uma abordagem cada vez mais intersectorial e abrangente. Nesta linha podemos identificar três contextos de intervenção em que a promoção da saúde se torna essencial:

- **Organizações e Empresas** (públicas e privadas), onde os Assistentes Sociais atuam na promoção do bem-estar, na gestão

de programas de saúde ocupacional e na mitigação de riscos psicossociais.

- **Comunidade e Famílias**, abrangendo a intervenção a nível individual, grupal e comunitário, assegurando o acesso a cuidados de saúde e, desenvolvendo estratégias de promoção da qualidade de vida e bem-estar.
- **Entidades de Saúde**, como hospitais, centros de saúde e instituições particulares ou de solidariedade social, nas quais os Assistentes Sociais desempenham um papel crucial na mediação entre utentes e sistemas de saúde.

O acesso aos serviços de saúde tornou-se cada vez mais diversificado e complexo, funcionando tanto de forma fragmentada como integrada, dependendo da organização dos sistemas sociais e económicos. A crescente mercantilização da saúde gerou novas dinâmicas de acesso, influenciadas pelas condições socioeconómicas dos indivíduos, seja através de serviços públicos, privados, benefícios sociais ou seguros de saúde (Terra, 2024).

Neste contexto, o Serviço Social assume um papel essencial na facilitação do acesso aos cuidados de saúde, promovendo abordagens mais equitativas e integradas, articulando políticas e práticas que visam a melhoria das condições de vida das populações. O grande desafio reside na promoção do bem-estar e qualidade de vida através da garantia de melhores condições de saúde para pessoas, grupos e comunidades, reforçando a importância de políticas sociais que contemplem essa transversalidade na atuação dos Assistentes Sociais.

Os resultados desta investigação evidenciam que, na prática contemporânea dos Assistentes Sociais, o leque das questões no âmbito da saúde que convocam a uma intervenção holística do Serviço Social é vasto. Muitas das situações sociais atendidas pelos profissionais apresentam, de forma intrínseca, a necessidade de uma abordagem integrada e interdisciplinar.

A pandemia de COVID-19 trouxe profundas mudanças nos contextos de atuação do Serviço Social, revelando novas vulnerabilidades e ampliando o espectro de questões de saúde que passaram

a ser discutidas e tratadas pelos Assistentes Sociais (Yazbek, Bravo & Martinelli, 2021). Em diversos campos de intervenção, os profissionais passaram a lidar com problemáticas de saúde para as quais, inicialmente, não estavam preparados. Este cenário, transformou as respostas e soluções que suplantam o âmbito tradicional da atuação dos profissionais (Carvalho, Bliacheriene & Vieira, 2021).

Neste percurso de mudança os Assistentes Sociais veem a sua intervenção inundada por questões complexas, e inevitavelmente relacionadas com a saúde, enfrentando inúmeras exigências, por um lado relacionadas com a adequação das suas competências, e por outro com a escassez de recursos para atender os problemas que se colocam. A ausência de um suporte estruturado para lidar com estas novas exigências evidencia a necessidade urgente e, emergente de respostas e políticas que integrem, de forma mais sólida, as temáticas da saúde como eixo transversal da intervenção social.

Nesta senda, a investigação que se apresenta propõe uma reflexão aprofundada sobre a crescente e central interligação entre saúde e Serviço Social, analisando o impacto destas transformações nos diferentes contextos de atuação. Ao compreender a amplitude dessa relação, torna-se possível construir estratégias mais eficazes para fortalecer a prática profissional, garantindo intervenções que respondam, de maneira mais adequada, às necessidades dos indivíduos atendidos e consequentemente das comunidades.

O acesso aos cuidados de saúde tornou-se cada vez mais diversificado e heterogêneo, refletindo-se numa dualidade entre a sua essência como direito fundamental e a sua crescente mercantilização. Consequentemente o acesso aos serviços de saúde faz-se, por um lado de forma fragmentada e por outro, integrada, dependendo de fatores sociais, económicos e institucionais que moldam a posição dos indivíduos na sociedade. Esta realidade traduz-se num sistema onde coexistem serviços públicos e privados, acessíveis mediante diferentes modalidades, seja por oferta estatal, pagamento direto ou usufruto de benefícios e seguros de saúde (Terra & Almeida, 2024).

Neste cenário o Serviço Social desempenha um papel crucial na mediação entre as populações e os sistemas de saúde, garantindo que o acesso seja não apenas mais fluído, mas também equitativo

e adaptado às necessidades de cada grupo. Os Assistentes Sociais atuam na interface entre saúde e o social, promovendo estratégias para minimizar barreiras no acesso aos serviços, fortalecer redes de apoio e ampliar as oportunidades de inclusão.

A promoção do bem-estar e da qualidade de vida é, portanto, um dos principais eixos da atuação do Serviço Social na área da saúde. Ao integrar esforços para garantir melhores condições de saúde a indivíduos, grupos, comunidades e organizações, os profissionais contribuem ativamente para o desenvolvimento de políticas e práticas que valorizam a saúde como um direito essencial e estruturante. (OECD, 2024)

4. Metodologia Resiliente em Serviço Social

O estudo realizado permitiu ainda perceber que existe uma metodologia resiliente em Serviço Social baseada numa abordagem de intervenção que se adapta eficazmente a desafios, mudanças e imprevistos, garantindo a continuidade e a eficácia dos processos. (Mendes, 2018)

O Serviço Social desenvolve uma metodologia resiliente pois possui flexibilidade para se ajustar a novas circunstâncias sem comprometer os seus objetivos; consegue adaptar-se e integrar estratégias alternativas para lidar com a incerteza; demonstra ter uma intervenção sustentável pois mantém eficácia ao longo do tempo; os Assistentes Sociais possuem reflexividade para irem ajustando a sua intervenção às necessidades e às mudanças.

Na perspectiva de Lopes (2020) a ação do Assistente Social não é imprevisto, mas antes está assente na mobilização de um corpo de conhecimentos e entendimento da realidade permitindo acionar competências em momentos e situações chave, nomeadamente em situações de crise.

Para o Serviço Social a existência de uma metodologia resiliente tem-se demonstrado essencial para lidar com desafios emergentes, como os impactos de crises, mudanças nas políticas sociais e novos pedidos e tipologias das populações atendidas. Os Assistentes Sociais trabalham num contexto, onde fatores como pobreza,

desigualdade, crises e transformações estruturais influenciam diretamente as populações atendidas.

A construção de uma metodologia resiliente no Serviço Social permite que os profissionais atuem com proatividade e inovação, contribuindo para que a sua intervenção seja eficaz. Além de proporcionar respostas adequadas aos desafios emergentes, uma metodologia resiliente alavanca uma intervenção integradora e sustentável, prevenindo a fragmentação, beneficiando diretamente pessoas, grupos e comunidades.

A multiplicidade de problemas que podem surgir tendo em conta os impactos causados pelo espectro da globalização, crises económicas, e pandemias obriga os Assistentes Sociais a uma atualização constante em diversas matérias e políticas enquadradoras.

Porém, independentemente dos canais, uma metodologia resiliente é aquela que se mantém, que no início do século se mostrava inovadora e que, atualmente, é resgatada por ser necessária, embora tenha deixado de ser acionada, por as necessidades não serem tão prementes, volta a ser aplicada em contextos adversos de crise, para fazer face aos novos problemas.

Por forma a promover o bem-estar através da abordagem individualizada e centrada na pessoa que se constitui como sendo diferenciadora, a metodologia resiliente do Serviço Social assenta em características que atravessam o trabalho dos profissionais nas organizações ao longo dos tempos:

- grau de **autonomia** profissional, o qual é construído pelo profissional na organização para atuar de forma flexível com várias tipologias de população e de pedidos;
- **confidencialidade**, que se constitui como fundamental para a criação de uma relação de confiança e de ajuda. Além dos protocolos internos para assegurar a confidencialidade, os Assistentes Sociais têm de evidenciar claramente como asseguram a confidencialidade.
- **intermediação** entre o cliente/utente e/ou outro elemento exterior ou recurso, uma entidade ou serviço. Função essencial às organizações, a qual o Assistente Social desempenha,

e que se tem demonstrado como essencial na resolução das situações e acesso a recursos e serviços.

- **Intervenção com casos sociais**, os quais exigem a ação do Assistente Social, enquanto profissional detentor de um conhecimento específico e diferenciado para intervir nestas situações desde a fundação do Serviço Social.
- **Participação**, pois o Assistente Social, ao longo da história tem sempre promovido a participação entre pessoas, grupos, comunidades, parceiros e os diferentes atores presentes nos diferentes contextos de intervenção.
- **Autodeterminação** do cliente, como característica basilar para promover processos de intervenção sustentáveis e eficazes, respeitando decisões e visões da população atendida.
- **Relação de ajuda**, como processo crucial que acompanha, compreende e suporta os processos de intervenção em serviço social

A metodologia resiliente, tal como a intitulamos, caracteriza-se, então, pela manutenção de características distintivas que se mantêm ao longo do tempo e que, não obstante os contextos de trabalho se alterarem, esta permanece diferenciadora face a outras profissões conservando a sua essência.

5. Conclusão

A sociedade contemporânea atravessa profundas mudanças resultantes do fenómeno da Globalização. As entidades de saúde têm sido influenciadas à escala global pelas mudanças tecnológicas, políticas, económicas, sociais e culturais. A complexidade deste fenómeno merece uma reflexão aprofundada no contexto da intervenção social e por isso nos propusemos a analisar uma das problemáticas mais impactantes que é a saúde.

As problemáticas evoluem ao longo do tempo, sendo mutáveis e permeáveis às mudanças globais, pelo que o Serviço Social é desafiado a intervir com novas questões específicas no âmbito da saúde e, para as quais muitas vezes não existem os recursos necessários,

procurando, então, respostas alternativas que emergem, muitos das vezes, da sua capacidade de inovação e criatividade para atender as questões.

O tema da saúde para muitos Assistentes Sociais passou a ser um tópico central de discussão e intervenção, tendo em conta os seus impactos e consequências quer ao nível individual quer ao nível coletivo.

Os Assistentes Sociais têm atravessado um período de constante adaptação no qual é necessário equacionar novas abordagens para as problemáticas atuais. Ainda assim, o fio condutor mantém-se nas características diferenciadoras face a outras profissões e, na capacidade de intervenção para lidar com a complexidade através de diagnósticos especializados e de uma metodologia resiliente tão pertinente em contextos adversos de crise.

Referências bibliográficas

- Carvalho, A. C., Bliacheriene, A. C., & Vieira, A. L. (2021). *Quando um vírus nos desafia: pandemia, novas tecnologias e teletrabalho – desafios do século XXI*. Revista Controle, 18(2), 21-41. Dialnet
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2024). Homepage. EU-OSHA
- Guerra, I. (2019). *O que é o caso social? Estudo sobre a construção do caso social em contexto hospitalar*. Universidade Católica Portuguesa. Repositório UCP
- Lopes, C. (2020). *Serviço Social de Empresas no Século XXI. Dinâmicas e mudanças no campo profissional* [Tese de doutoramento, ISCTE]. Repositório ISCTE
- Mendes, J. M. (2018). *Risco, vulnerabilidade social e resiliência: conceitos e desafios*. Revista Gestão Sustentável Ambiental, 7. Estudo Geral
- OECD/European Observatory on Health Systems and Policies. (2024). *Portugal: Perfil de Saúde do País 2023*. OECD Publishing. OECD
- Terra, M., & Almeida, H. (2024). *O impacto da globalização na construção de novas práticas e identidade do serviço social organizacional*. European Journal of Social Sciences Studies, 10(2), 1-15.

Yazbek, M. C., Bravo, M., & Martinelli, M. L. (2021). *A conjuntura atual e o enfrentamento ao coronavírus: desafios ao Serviço Social. Serviço Social e Sociedade, 140*, 5-12. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.234>