

SERVIÇO SOCIAL

MUTACÕES E DESAFIOS

CLARA CRUZ SANTOS
CRISTINA PINTO ALBUQUERQUE
HELENA NEVES ALMEIDA

IMPRESA DA
UNIVERSIDADE
DE COIMBRA
COIMBRA
UNIVERSITY
PRESS

EDIÇÃO

Imprensa da Universidade de Coimbra

Email: imprensauc@ci.uc.pt

URL: http://www.uc.pt/imprensa_uc

Vendas online: <http://livrariadaimprensa.uc.pt>

CONCEÇÃO GRÁFICA

António Barros

INFOGRAFIA DA CAPA

Carlos Costa

INFOGRAFIA

Xavier Gonçalves

REVISÃO

Nuno Almeida

EXECUÇÃO GRÁFICA

Coimbra Editora

ISBN

978-989-26-0266-0

ISBN Digital

978-989-26-0769-6

DOI

<http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-0769-6>

DEPÓSITO LEGAL

353368/13

©JANEIRO 2013, IMPRENSA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

SERVICO SOCIAL

MUTAÇÕES E DESAFIOS

CLARA CRUZ SANTOS
CRISTINA PINTO ALBUQUERQUE
HELENA NEVES ALMEIDA

IMPRESA DA
UNIVERSIDADE
DE COIMBRA
COIMBRA
UNIVERSITY
PRESS

SUMÁRIO

Introdução	7
-------------------------	----------

Albuquerque, Cristina; Almeida, Helena & Santos, Clara C.

Parte I – Orientações e Processos

Capítulo I

Gestão de Caso e Mediação Social: abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em Serviço Social	15
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Helena Neves Almeida

Capítulo II

Acompanhamento social, capacitação e responsabilização. A “subjativação” da intervenção social?.....	65
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Cristina Pinto Albuquerque

Capítulo III

Desafios da Gestão Social no Serviço Social.....	87
--------------------------------------------------	----

Clara Cruz Santos & Vanessa Cristina Nunes

Parte II – Modelos e Contextos da Prática de Serviço Social

Capítulo IV

Intervenção social na política de assistência social brasileira	105
-----------------------------------------------------------------------	-----

Ana Cristina Brito Arcoverde & Giselli Caetano dos Santos

Capítulo V

Indagación Apreciativa, Una arquitetura presente a lo largo de la historia del trabajo social.....	123
<i>M^a Pilar Munuera Gómez</i>	

Capítulo VI

Papéis e desafios para a intervenção em Serviço Social: o caso das empresas sociais na Suíça	145
<i>Jorge Pinbo & Véronique Antonin-Tattini</i>	

Conclusão

Pensar o Serviço Social hoje: entre mutações, constrangimentos e oportunidades	169
<i>Cristina Pinto Albuquerque, Helena Neves Almeida & Clara Cruz Santos</i>	

Bibliografia Geral	179
---------------------------------	-----

Os Autores	191
-------------------------	-----

INTRODUÇÃO

Um novo modo de olhar, pensar e agir sobre o mundo, determinado por um conjunto de mutações, complexas e relativamente imprevisíveis, de cariz social, económico, político e axiológico, posicionam o Serviço Social contemporâneo perante um conjunto de questões e de desafios associados, quer aos processos de trabalho e respetivas finalidades, quer às competências necessárias para a sua efetivação. Deste modo adquirem pertinência e começam a evidenciar-se readaptações necessárias entre movimentos, contextos e modelos que conduzem, em alguns casos, a novas práticas ou a práticas reinventadas; uma espécie de metamorfose, lenta, mas acutilante, com características evolutivas e dinâmicas cujo resultado é ainda de difícil perceção e previsibilidade. Por isso, a incerteza do presente projeta-se no futuro das práticas sociais e da organização dos grupos e da sociedade. Paradoxos convivem lado a lado e a dificuldade em encontrar um quadro explicativo do funcionamento social ganha visibilidade, no pensamento e na ação, pela emergência de multi estratégias, de políticas, e teorias sociais onde parece faltar uma linha aglutinadora do agir profissional que contribua para a consolidação da sua identidade. Mas se a imprevisibilidade e a rápida mudança, presente nos diferentes fenómenos sociais da atualidade, pode, num primeiro momento, parecer um obstáculo a uma intervenção profissional consistente, defendemos que esta nova realidade produz igualmente um manancial de possibilidades de inovação e de maior consolidação daquela que é, na verdade, a finalidade crucial do Serviço Social: a efetivação de uma justiça social substancial.

Para tal o desenvolvimento profissional tem de preconizar, hoje mais do que nunca, um pensamento social crítico e coerente visando a criação e/ ou

recriação de métodos de intervenção adequados aos contextos sociais, económicos, culturais e políticos onde se inscreve, bem como o desenvolvimento de práticas reflexivas que cruzem orientações analíticas e saberes profissionais.

Deste modo, consideramos que o grande trunfo de reafirmação do Serviço Social atual radica na capacidade dos assistentes sociais para assumirem, sem tabus, a dimensão política das respetivas práticas, ou seja, a capacidade para “dizer” e para analisar / questionar conjunturas, ponderar relações de força e de poder, identificar e interpretar as lógicas coexistentes, posicionar-se nos diversos contextos, como “maestro” de diferentes leituras e mudanças, e sobretudo, como eixo essencial na identificação e questionamento de desigualdades ilegítimas e de políticas paliativas e neopaternalistas, centradas mais no adiamento da “morte social” do que na reconstrução de elos de participação justa e reconhecida.

O assistente social acompanha e analisa criticamente, nesta perspetiva, os movimentos do social, das políticas e dos espaços transacionais, procurando posicionar-se como o catalisador entre o “*trop vide*” e o “*trop plein*” (Jeudi, 1995) de sentidos, convergentes e divergentes. Procura salientar similitudes e diferenças, os contributos relativos e os ajustamentos necessários, constituindo-se como um agente entre outros agentes e utilizando o seu manancial técnico para desbloquear caminhos, posicionar alternativas, questionar e neutralizar os efeitos perversos que podem advir de leituras singularizadas das desigualdades, dos problemas sociais e das políticas e dispositivos sociais.

A relevância atual desta discussão, que procuramos ilustrar ao longo da obra, traduz, na verdade, a necessidade de reposicionar ou reconstituir referenciais e formas de agregação sociopolítica, capazes de dotar de sentido a vivência coletiva. Assim, mais do que a impressão – mais ou menos objetivada ou contida na noção de crise ou de vazio social – de que os referenciais de integração e de conhecimento do passado comportam processos complexos de questionamento, ou mesmo desagregação, interessa compreender tais processos e sobretudo determinar como é possível pensá-los, sob que categorias e princípios.

Ora, este processo de reinvenção, ou de reconstituição sob novas bases, do social pressupõe, como afirma Boaventura de Sousa Santos (2000, p. 46), um momento de desequilíbrio da “estátua no pedestal”: o momento em que

o olhar, fixo e opaco, sobre o mundo, tem de repente de olhar para os pés”, e estes não têm sequer de ser de barro para que a estátua se desequilibre e caia. O intervalo que medeia entre a queda e a reconstrução de uma nova estátua, sem pedestal, mais viva, mais consciente das suas falhas e dos seus limites, é o momento da busca, do indefinido, da experimentação de vias, de avanços e de recuos, da oportunidade de novos equilíbrios e sobretudo da aprendizagem da compreensão.

O momento que as sociedades contemporâneas vivenciam é, utilizando a mesma metáfora, o da “descoberta dos pés” e portanto é o momento do desequilíbrio e da busca de soluções, que por vezes não são mais do que a revitalização, caricaturizada e sob roupagens menos veladas, de respostas e narrativas que de facto já existiam.

Assim, ainda que nos tenhamos habituado a pensar o progresso como um processo contínuo e virtuoso de emancipação material e cultural dos indivíduos, a prioridade atual radica antes no reencontro do sentido das diferenças e do bem comum e no estabelecimento de novos contratos sociais. De facto, é o questionamento em torno do que significa atualmente o conceito de coesão social e as condições para a sua manutenção e revalidação, sob uma definição conjunta de regras de comensurabilidade, que dá um novo sentido à situação e reflexão atuais. Como perceber, neste âmbito, as noções de responsabilidade e de solidariedade? Por outras palavras, como “fazer sociedade” objetivando o direito a Ter direitos (Arendt, 1987), o direito à dignidade, à utilidade social, à visibilização e ao reconhecimento num registo público.

Nesta perspetiva, é essencialmente o domínio do poder, da standardização e formalismo alienante, do racionalismo técnico, encerrado em “torres de marfim” pseudo legitimantes, das pretensões ao domínio de uma verdade única e irreduzível, que precisam de ser questionadas criticamente. Retornando a uma metáfora já utilizada, são as estátuas fixas e opacas, nos seus pedestais de protagonismos, que necessitam de ser desequilibradas em prol da abertura de espaços argumentativos passíveis de comportar novas dinâmicas de desenvolvimento holístico.

A presente obra pretende constituir-se como um mapeamento analítico de algumas das mutações em curso, em termos nacionais e internacionais, ao

nível das orientações sociopolíticas e dos respetivos impactes nas práticas de Serviço Social e da sua dimensão ontológica e teórica.

Assume-se pois como objetivo central o debate analítico e crítico sobre as mutações e desafios atuais do Serviço Social, tendo subjacentes as novas realidades e pressupostos que se colocam não só à prática profissional dos assistentes sociais, mas, igualmente, ao pensamento social da e sobre a profissão. Na senda destes objetivos a obra que apresentamos encontra-se dividida em duas grandes partes.

A primeira parte denominada “Orientações e Processos” explora algumas das matrizes teóricas analíticas da complexidade do Serviço Social, centrando-se em três eixos temáticos:

(i) Os fundamentos da matriz concetual de Serviço Social e a emergência de novos modelos de intervenção. O debate sobre a construção do conhecimento e a relação entre teoria e prática no domínio do Serviço Social continua na ordem do dia por várias ordens de razão, de onde destacamos o seu caráter multi e interdisciplinar, o caráter complexo do seu *modus operandi* e ainda a relação entre oferta e procura, que no domínio social é dinâmica, movediça e pluridirecionada. Na convergência destes argumentos emergem abordagens, práticas e processos interventivos cuja especificidade se inscreve na agenda de construção e consolidação do seu conhecimento, designadamente a mediação social e a gestão de casos. Tratando-se de modos de intervenção residentes na matriz concetual de serviço social, importa explorar a sua adequação e contornos performativos na sociedade contemporânea onde o risco, a incerteza e a desigualdade ocupam um lugar de relevo e exigem intervenções inovadoras e competências cruzadas. O capítulo *Gestão de Caso e Mediação Social: abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em serviço social*, analisa criticamente a matriz teórica que lhes está subjacente, identifica as suas características e produz uma leitura reflexiva sobre os seus limites e potencialidades, na procura de respostas para a necessária clarificação das competências profissionais exigidas

(ii) As novas orientações subjacentes às políticas sociais atuais. As novas orientações das políticas sociais contemporâneas, nomeadamente no sentido

da maior singularização e personalização das medidas e intervenções, e os paradoxos subjacentes a uma leitura singular das desigualdades, bem como as implicações para as práticas de Serviço Social, sobretudo na dimensão do acompanhamento das situações-problema, constitui-se como o mote reflexivo do capítulo II *Acompanhamento social, capacitação e responsabilização. A “subjetivação” da intervenção social?*

(iii) A análise multidimensional e concetual dos desafios da Gestão Social, quer na sua perspetiva funcional e estrutural, quer na observância da revalorização da Gestão Social como fruto dos movimentos contraditórios dos projetos sociais, isto é, no seio da mediação entre o desenvolvimento do capital e o desenvolvimento da Cidadania, é o tema de análise do capítulo III da 1ª Parte *Desafios da Gestão Social no Serviço Social*

A segunda parte do livro designada como “Contextos e Práticas de Serviço Social” espelha contrastes da profissão não só em diferentes contextos territoriais, mas igualmente, na sua perspetiva ideológica e simbólica, recorrendo, para o efeito, a contributos internacionais de profissionais. Em *Intervenção Social na política de Assistência Social Brasileira* procura-se dar conta das questões relacionadas com a prática profissional ao nível do Sistema de Segurança Social brasileiro, no âmbito dos novos desafios e expressões da questão social relacionados com desigualdade social, num contexto geossociopolítico de concentração da riqueza em contraste com franjas sociais que vivenciam situações de desemprego, de pobreza, de insegurança e de não respeito pelos direitos sociais adquiridos. Estes contrastes, também vivenciados atualmente em Portugal, revelam a rutura da herança ideológica e histórica da cultura dos sistemas de Proteção Social para os colocar no cerne das tensões das relações sociais e das suas implicações nos movimentos de cidadania.

O capítulo *“Indagación Apreciativa, Una arquitetura presente a lo largo de la historia del trabajo social”* discute um modelo de investigação e ação em Serviço Social centrado em abordagens de carácter construcionista, enfatizando a importância da subjetividade, do contexto e da relação no processo de intervenção social. Demonstra, igualmente, que, apesar de “revisitado”, este modelo sempre esteve enraizado nos processos de construção histórica do

Social, que inclui as seguintes etapas: apoiar as potencialidades dos excluídos, apoiar as potencialidades do meio (a carta parthenarial), construir a utilidade social contra a exclusão e fazer a avaliação com todos os atores envolvidos.

Marie-France Freynet (1996) estabelece um conjunto de modelos de mediação para o Trabalho Social a partir da análise de práticas a nível da interação que se estabelece entre a pessoa e o meio. A cada tipo de interação a autora associa uma conceção de intervenção social bem como a descrição dos objetivos e dos métodos de intervenção. Estabelece deste modo quatro abordagens:

1 – *A Abordagem Analógica* – que coloca o trabalhador social numa situação de exterioridade em relação ao problema colocado pelo utente, competindo-lhe avaliar a situação e proceder á atribuição de recursos existentes, de forma pontual. Segundo esta abordagem o profissional é um executante de orientações pré-definidas, sendo condição de sucesso a análise do problema (elementos estáveis da personalidade e do meio), o conhecimento dos recursos existentes e a conexão e reavaliação periódica. Em consequência deste tipo de mediação surge a dependência e a estigmatização do utente. A mediação exerce-se junto do polo institucional.

2 – *A Abordagem Relacional* – que se baseia num processo de interação simples entre a pessoa e o meio. O trabalhador social é um especialista da relação, mas mantém uma posição de exterioridade em relação ao problema, apesar de tentar manter-se equidistante do polo institucional e do polo pessoal. O utente é considerado uma pessoa em relação e o trabalhador social facilita e regula as trocas. Este tipo de mediação desenvolve a capacidade relacional dos sujeitos consigo próprios e com os outros. Para implementar esta abordagem é necessário que o profissional conheça as suas capacidades de interação e de influência, possua a capacidade de proceder ao diagnóstico da situação e consequente capacidade de negociação e intervenção através da entrevista de ajuda. A abordagem relacional permite identificar as variáveis relacionais mais significativas para o sujeito e para a superação da situação-problema.

3 – *A Abordagem Orgânica* – permite captar os processos de interação recíproca que são complexos, permanentes e situados no tempo. O trabalhador

social apoia-se na análise sistémica e intervem a nível grupal, através de um processo de animação. A sua mediação apoia o desenvolvimento de laços sociais e a construção de projetos. Segundo esta abordagem o utente é um ser que se projeta no futuro, que possui capacidades para progredir na construção e implementação do seu projeto de vida. O trabalhador social avalia essa capacidade, facilita a formação e a organização coletiva. Este trabalho viabiliza a identificação das interações existentes entre a pessoa e o meio ambiente numa dimensão temporal de presente e futuro.

4 – *A Abordagem Transaccional* – que integra processos de exploração temporal da potencialidades e limites. Sensível aos movimentos contextuais globais, ela é complacente com a ambiguidade daí resultante, permitindo descobrir o imprevisto, torná-lo criativo em termos de espaços e meios de vida específicos. O princípio da não determinação dos fenómenos permite o desenvolvimento de uma capacidade de leitura global, de ação criativa, e consequentemente de mudança. O trabalhador social abandona a sua posição de exterioridade em relação aos problemas, ele adota uma postura implicada, apoiada nas capacidades dos atores, que possibilita a mobilização de sinergias e o trabalho de projeto. Segundo esta abordagem, o profissional através desta mediação favorece a tomada de consciência, permite a auto-organização para uma ação de nível socioeconómico-político e impulsiona o exercício da cidadania. Reconhece que o utente está consciente das relações sociais que mantém, suas potencialidades e limites, e procede com ele a uma análise multirreferencial potenciadora da emergência do novo e com ele a mudança.

Dominique Bondu (1998) considera que a prática de mediação social tem por finalidade a reconstrução de uma dinâmica individual e coletiva, necessária ao processo de procura social. Através da mediação os sujeitos adquirem a possibilidade de se reprojectarem no tempo e no espaço, dando corpo aos respetivos projetos de vida. “*O trabalho de mediação social consiste em transformar as lógicas tradicionais dos atores do campo social, designadamente as conceções dominantes de inserção*” (Ibidem, p. 98). Tal exige o estabelecimento de uma relação de companheirismo entre o interventor e os sujeitos, para além de uma atitude de escuta e de plena disponibilidade, uma escuta que não seja seletiva nem orientada por parâmetros da ação institucionalizada.

O domínio da mediação em Serviço Social está em construção, numa relação quotidiana entre procura e oferta, contexto socioinstitucional e competências profissionais.

O contributo destas autoras neste domínio é relevante mas não permite captar o carácter dinâmico da mediação dos trabalhadores sociais. E isto por três motivos: Em primeiro lugar, trata da mediação em Trabalho Social com a polissemia que o termo inclui: não se distinguem diferenças entre os vários profissionais incluídos no grupo. A nomenclatura de trabalhador social abrange uma ampla diversidade de profissionais e a

“L'autodésignation comme travailleur social, la quête d'un statut et donc d'une légitimité sont fréquentes là où ne sont pas nettement définis les postes de travail, les intitulés de métiers, la relation entre postes de travail et titres scolaires, c'est-à-dire dans les zones où apparaissent de nouvelles catégories de travailleurs sociaux ou qui sont investies depuis peu par des travailleurs sociaux” (Ion e Tricart, 1998, p. 23)

Isto torna a questão ainda mais complexa. Todas as práticas poderão ser entendidas como mediações? As diferentes abordagens identificadas por Freynet (1996) estão presentes em toda e qualquer prática de qualquer trabalhador social? Em segundo lugar, apesar de serem consideradas as questões metodológicas e os objetivos de cada abordagem, cada uma delas surge dissociada da outra e a diversidade dos seus elementos constituintes a nível metodológico é pouco explorada. Por exemplo, a abordagem analógica exclui a entrevista de ajuda? Em terceiro lugar, não mostra como as diferentes abordagens se corporizam na prática dos trabalhadores sociais. Como se articulam as diferentes mediações? Elas são sequenciais? Estão articuladas? Ou cada uma corresponde a um determinado perfil de trabalhador social? Qualquer das propostas enunciadas apresentam limitações que advêm do seu objeto de incidência e da não ponderação dos fatores intrínsecos e extrínsecos que intervêm na complexidade da mediação. A elaboração de modelos não constitui uma meta em si, ela é um degrau no processo de construção do conhecimento que nos permite proceder a análises diferenciadas de uma mesma realidade.

2.2.3 – Mediação Social = uma conceção holística e integrada de intervenção social, um modelo refundador da identidade profissional

53

Enquanto modelo de intervenção social, a mediação social profissional implica um conjunto de ações que lhe dão visibilidade e que se forem consideradas de forma singular, independentes e descontextualizadas constituem constantes na diversidade de práticas profissionais no domínio social. O estudo realizado entre 1997 e 2000 (Almeida, 2001) afirma o valor do contexto na construção da ação mediadora e confirma a mediação como uma conceção identitária do Serviço Social e como um modelo de intervenção social. Como salienta Marc-Henry Soulet, no prefácio da obra da autora *“Este aspeto da intervenção social tornou-se um dos vetores atuais da legitimação do trabalho social, após períodos mais sombrios de controlo social e os mais (demasiado) cor de rosa da mudança social como modo de representação dos seus objetivos”*.

O Serviço Social instituiu-se como uma prática profissional de controle e de regulação social, mas tem vindo a afirmar-se tanto em contextos de normalização e integração social, como de luta pela liberdade dos Homens e pela valorização da cidadania, assumindo diferentes perspetivas consoante as características do “locus” interventivo (a nível micro, meso e macro) e o perfil socioprofissional do Assistente Social. A sua posição intermediária nos mecanismos de proteção social tem sido estruturante do seu saber, fazer e ser profissional. Este é um dos motivos porque não se pode falar de Serviço Social sem lhe associar uma função mediadora cujo sentido é necessário explicitar, constituindo um dos desafios a nível conceptual.

“A diversidade de práticas permitiu a identificação de perfis de mediação cujo estudo constitui uma fonte de reflexão sobre a homogeneidade versus heterogeneidade de procedimentos operativos: esta permite-nos captar uma espécie de modus vivendi profissional e os traços uniformes identificadores de intervenções diferenciadas que estão presentes nas práticas quotidianas. A análise transversal da heterogeneidade no concreto assegura a construção de modelos operativos de mediação profissional e a compreensão da diversidade de sentidos atribuídos a essa prática” (Almeida, 2001, p. 17).

A figura 9 resume a mediação social como uma conceção global de ação e modelo de intervenção, como um produto construído na interação e como um processo de intervenção, onde se destacam modalidades de ação transversais, orientações estratégicas da ação e competências mobilizadas, em contextos de intervenção diversificados do setor público e do terceiro setor em domínios como a saúde, educação, segurança social, poder local, ação comunitária, reabilitação e trabalho-emprego, num total de 27 campos e 54 assistentes sociais.

A Mediação em Serviço Social configura-se através de **Modalidades de ação** – **Processos de Intervenção** (Prestação de informação, Advocacy, Formação de Competências, Gestão e Administração de Recursos, Encaminhamento Social, Acompanhamento Psicosocial) **Estratégias de Intervenção** – **Orientações meios-fins** (Relacionais ou de abordagem, Enquadramento social, Empowerment, Contratualização) e **Competências Profissionais** (Comunicação, Estudo, Análise, Argumentação, Negociação, Trabalho em Equipa, Intervenção em rede, Planificação, Avaliação).

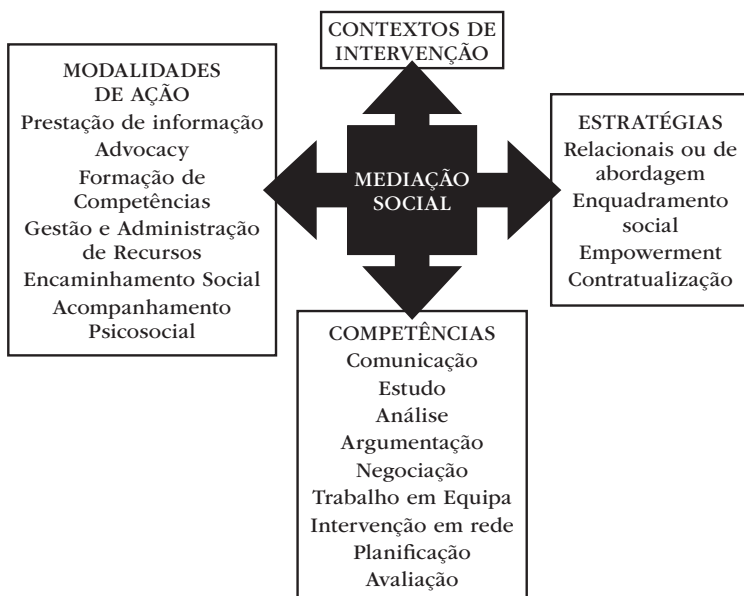


Fig. 9 – Mediação Social: conceção global de ação e modelo de intervenção

Elaborado pela autora (2012)

A Mediação em Serviço Social configura-se através de **Modalidades de ação – Processos de Intervenção** (Prestação de informação, Advocacy, Formação de Competências, Gestão e Administração de Recursos, Encaminhamento Social, Acompanhamento Psicossocial) **Estratégias de Intervenção – Orientações meios-fins** (Relacionais ou de abordagem, Enquadramento social, Empowerment, Contratualização) e **Competências Profissionais** (Comunicação, Estudo, Análise, Argumentação, Negociação, Trabalho em Equipa, Intervenção em rede, Planificação, Avaliação).

Cada um destes aspetos integra conhecimentos teóricos, práticos e valores indissociáveis. Por isso mediar não é para quem quer, mas para quem possui conhecimentos na área e tem sensibilidade social que lhe permita gerir os conhecimentos como recursos adequados à complexidade dos contextos interventivos: 1) a nível micro (indivíduo, família, tipo de procura e redes de apoio); 2) a nível meso (sistemas e serviços disponíveis, satkeholders, dinâmicas relacionais na articulação de recursos) e 3) a nível macro (Legislação, políticas sociais gerais e territorializadas).

Conclusão

Ser Gestor de Caso em Mediação Social – Ser Mediador Social em Gestão de Caso: desafios e complementaridades na especificidade do Serviço Social

Como refere Reinaldo Pontes (1995) o Assistente Social não é nem uma mediação nem um mediador, ele é um articulador de mediações, no quotidiano daqueles que procuram os seus serviços. Partindo das determinações da vida quotidiana definidas por Lukács (1979), a heterogeneidade permite compreender o “*modus vivendi*” da população que utiliza os serviços e a imediaticidade promove o recurso aos comportamentos objetivos, padronizados e automatizados, impondo respostas que raramente ultrapassam o aparente. Se o Assistente Social atua ao nível do quotidiano dos grupos excluídos e se a sua mediação permite ultrapassar essa situação, então ele não é um mero mediador, ele é um agente que trabalha com e nas mediações.

Consideradas as unidades de intervenção do Serviço Social o indivíduo, grupo, comunidade, serviços e políticas sociais (Falcão, 1979) e ainda o “*locus*”

institucional da profissão, isto é o contexto institucional do exercício profissional (Karsh, 1989; Weisshaupt, 1988), o Assistente social é um mediador com características especiais. Independente do modelo teórico subjacente à sua prática, ele é um mediador que potencia mediações devido à sua posição intermediária nos equipamentos em que se encontra a exercer funções, às competências que lhe estão legalmente e formalmente atribuídas, à autoridade que lhe é reconhecida e às características do projeto profissional.

• *A sua posição intermediária nos equipamentos e na aplicação das medidas de política social a nível local:* o Assistente social ocupa um lugar de reserva institucional no confronto com os problemas que advêm da forma como o sistema macro está organizado e da forma como articula as lógicas individuais e coletivas, nas dimensões económicas, políticas, sociais, culturais e ambientais, da aplicação das normas ou das insuficiências institucionais e dos sistemas (indivíduo, família e comunidade). Regra geral, este profissional faz parte do circuito de “interface” da instituição com o meio e com os seus utentes: acolhe e o atende a pessoa e em face daquilo que observa, interpreta as informações disponíveis e o posicionamento do utente face ao problema e traduz o pedido numa forma acessível à instituição e enquadrável nos mecanismos de resposta existentes; Dá seguimento à situação, definindo um plano prévio de intervenção que pode passar pela via assistencial, mas sempre por uma ação a nível relacional. O seu posicionamento intermediário, entre o sistema transformador de recursos e os utilizadores dos serviços (Gaulejac, Bonetti et Fraisse, 1989) ganha visibilidade na análise dos organogramas institucionais. Neste circuito este profissional não é um mero intermediário, é um interlocutor qualificado para identificar as necessidades e os recursos disponíveis ou a acionar para dar uma resposta adequada à situação identificada.

• *As competências* traduzem práticas quotidianas definidas a partir da imagem que cada profissional produz sobre o seu desempenho profissional face às procuras e solicitações que lhe são formuladas. A definição de competências e funções faz-se por transposição dessa imagem para outras realidades de trabalho e é influenciada pelas características da ação a empreender, pela representação que as chefias têm das necessidades da população e da capacidade de resposta do sistema, bem como do saber fazer e compreender que

é reconhecido ao profissional. Ora uma das competências profissionais do Serviço Social é a capacidade de escuta e de diálogo implícita à função de apoio e acompanhamento psicossocial que é transversal a todas as práticas, em qualquer campo de intervenção. Neste contexto, o Assistente Social é o mediador que faz a gestão tanto do que é objetivo e observável como das expectativas dos utentes, no quadro de um processo que conduz à construção de respostas ajustadas à situações de vida, necessidades e problemas vivenciados pelos mesmos.

• *O papel do Assistente Social* é o de criar condições para que a relação se estabeleça ou restabeleça entre as pessoas e entre estas e a sociedade. Fá-lo, criando espaços de troca de informação, fornecendo ou acedendo a nova informação, atribuindo recursos, providenciando serviços, encaminhando, mobilizando parcerias. E fá-lo de forma formal e informal, mas é sobretudo no quadro institucional e na articulação com os indivíduos, as famílias, as redes de apoio, os stakeholders na comunidade, que exerce essa função. Por isso ele é um mediador institucional e profissional: institucional tendo em consideração o “locus” de partida da sua intervenção e o espaço de fronteira que ocupa entre a administração e os utentes, e profissional pelo perfil que lhe é reconhecido de intermediação na relação entre os indivíduos e entre estes e as instituições, sempre que ocorram conflitos de interesse ou dificuldades no acesso, através da ação direta ou da Advocacia Social (Social Advocacy).

Bernard Goudet (1989) atribui aos trabalhadores sociais a posição de “marginais secantes”, situados à margem do sistema decisório. Para este autor, o desenvolvimento do exercício profissional processa-se na interseção do campo das condições e das práticas de vida quotidiana das populações com o campo de orientações de ação a desenvolver, seja ela compensadora ou corretora. “*Os trabalhadores sociais encontram-se na interseção do campo das instituições mandatadas para a realização das orientações da ação social e do campo da tecnicidade profissional mobilizada do ponto de vista instrumental para a ação concreta*” (1989, p. 34). Assumem deste modo, um lugar de “*semiexterioridade*”, um papel de “*passador de fronteira*”, como refere Henri Desroches (1974). Porém, como mediador os Assistentes Sociais são agentes de mediações, um “*linking agent*”, como refere Lambert Maguire

(1989, *apud* Sanicola, 1994, p. 52), dado que o seu papel consiste em assegurar a relação entre o cliente e os sistemas de ajuda. O Assistente Social é um elemento “*mobilizador e coordenador de recursos informais da comunidade*”, ele assume um papel de elo de ligação que propicia a emergência de mediadores cidadãos, no quadro de associações, ou pela implicação de “*mediadores desconhecidos*” (Six, 1990) cujas funções se exercem no quotidiano das famílias e das populações.

• *A nível operativo* a sua ação é “centrada no outro”, muitas vezes com um registo diplomático de imparcialidade. Dependendo do grau de autonomia dos sujeitos e dos contextos normativos e organizacionais da intervenção, e do ponto de vista dos princípios norteadores da sua ação profissional, a Assistente Social raramente substitui o utente, competindo-lhe criar condições para que seja o utente a definir claramente a sua posição no processo de solução do problema, ocupando uma posição de retaguarda, reconhecendo que a sua intervenção constitui uma variável a considerar no processo de mudança esperada, mas não requer para si um papel preponderante. Ele age de forma indireta, informando, confrontando os sujeitos com as situações de vida e com as posições de cada uma das partes, em caso de conflitos, criando espaço para a emergência do novo. No decurso da sua intervenção espera-se que ocorra um salto qualitativo na relação entre as partes envolvidas (entre membros da família, entre vizinhos, entre utente e organização, entre organizações e entre organizações – utentes e comunidade) e, em consequência disso, no processo de transformação da situação inicial. A troca de pontos de vista, o conhecimento dos recursos, a análise dos aspetos positivos e negativos das suas posições por referência aos objetivos pretendidos, permite promover mudanças pela via da interação. Apenas o processo interativo dos diferentes elementos na ação (as partes entre si e com o interlocutor / mediador) centrado na pessoa e nas oportunidades e nas forças permite a prevenção de conflitos ou comportamentos marginais, a promoção de atitudes positivas face à situação e à mudança, e a procura de uma saída que, não sendo aquela que o utente preconizava ou solicitava na fase inicial, acaba por traduzir-se nos termos do acordo e do compromisso estabelecido em plena liberdade de opção.

Isso constitui “missão impossível”, dirão algumas pessoas, “difícil...”, dirão outras, “missão exigente em recursos humanos, materiais e temporais”

metodológica onde, obviamente, a componente ideológica e o posicionamento político terão que acompanhar este novo projeto profissional. Pensamos que a teoria do trabalho social se encontra em permanente mudança, sendo produto do contexto em que surge, mas também catalisadora de mudança com poder de influenciar o contexto e as estruturas sociais (Payne, 2000). O pensamento social do Serviço Social é, nesta visão, o produto da compreensão dos seus agentes, que vive na dialética permanente entre a teoria e a prática, bem como na relação que se estabelece na mesma, possuindo uma componente reflexiva que atende às exigências e às responsabilidades, num quadro de valores éticos (com) partilhados pela constante mutabilidade do contexto social envolvente.

Parton (2000: 40) defende a compreensão dos novos paradigmas emergentes no Serviço Social, em particular, e, nas Ciências Humanas e Sociais, em geral, que poderão permitir uma abordagem pragmática, metodológica e teórica da prática profissional do Serviço Social, distinguindo esta nova abordagem das práticas a que designa por “*tradicionais*”. Esta distinção encontra-se sistematizada na figura 10.

Abordagens Tradicionais	Novas abordagens
* Diálogos para explanação	* Diálogos cooperativos
* Procura da função do Problema	* Aceitar e validar as experiências pessoais;
* Procura das causas	* Técnico e cliente são parceiros no processo
* Focalização na história	* Diálogos para a mudança e para a diferença;
* Definição de diagnóstico, categorização e caracterização;	* Assumir a Mudança
* Encorajamento da definição da situação-problema ou de patologia;	* Procurar exceções e acontecimentos únicos
* Definição e compreensão dos “insights” e compreensão;	* Procurar competências e presumir habilidades
* Procura de culpas	* Procurar competências noutros contextos
* Atribuições de características de personalidade;	* Definir objetivos e resultados
* O Técnico acredita que o cliente tem dificuldade em cooperar;	* Definir responsabilidades
* O técnico é especializado, o cliente é não especializado.	* Apoiar movimentos de responsabilidade do sujeito
	* Focar naquilo que o utente pode fazer para resolver o problema
	* Introduzir novas possibilidades e novas perspetivas da mesma história

Figura 10 – Distinção entre abordagens tradicionais e novas abordagens da prática e metodologia profissional do Serviço Social

Fonte: Parton, 2000, p. 53

Os argumentos de Parton (2000) assemelham-se ao posicionamento crítico de Fook (1993) sobre a construção de um novo projeto para o Serviço Social que deve ser perspectivado em torno de três elementos: o **aspeto formativo** (a formação em Serviço Social); o aspeto relacionado com a **aplicação prática dos conhecimentos** adquiridos em contexto formativo (que aliam o aspeto formativo à prática profissional, num processo de retroalimentação) e, por último as **estratégias metodológicas de intervenção profissional** (que permitem a construção do conhecimento através do processo reflexivo do profissional numa avaliação da sua prática, transformando-a em produtos teóricos e em produtos políticos).

Em suma e na senda de Fook (2002) o conhecimento empírico em Serviço Social é necessário para a compreensão da forma como as estruturas sociais regulam a vida individual. Os processos de autorreflexão, dos profissionais de Serviço Social, são essenciais no sentido em que refletem sobre a forma como as estruturas dominantes e as relações sociais estão envolvidas no quotidiano de cada sujeito. A comunicação e o diálogo permitem a inclusão de várias perspetivas no trabalho de inclusão social. Desta forma, o Serviço Social moderno e crítico compreende os processos de inter relação das estruturas/contextos; dos diálogos diferenciados e dos processos de inclusão, bem como aos diferentes sentidos que estas relações podem obter para o sujeito e para o processo de intervenção social: a mudança e a transformação social – propósito essencial dos mecanismos de Gestão Social.

Estes constituintes apontam a práxis da gestão social, enquanto mediação para a cidadania e como campo de conhecimento interdisciplinar. Campo de intervenção profícuo para um novo projeto de prática profissional do Serviço Social constituído por um conjunto de referenciais e compromissos “*ético-políticos, teórico-metodológicos e técnico-operativos*” (Maia, 2005: 16) tendo como finalidade a construção de um novo contrato social capaz de responder aos problemas sociais atuais onde a *gestão social* se revela como um novo desafio teórico e metodológico de intervenção social.

Conclusão

O cenário atual de crise económica, financeira, política e social, enquadrado num mundo globalizado em que o sistema capitalista demonstra as

suas fragilidades, traduzem-se na privatização do setor público (ou na delegação de serviços ao setor privado), levou, entre outras mudanças a uma diminuição do bem-estar social (desemprego, trabalho precário, perda do poder de compra, entre outros). A crise social e económica atual reflete-se no aparecimento de novas formas de pobreza e a procura de novas sustentabilidades para as organizações sociais com retração intervencionista do Estado. Perante isto, pensar em formas alternativas de desenvolvimento sustentável, torna-se uma das preocupações fundamentais e urgentes dos nossos tempos. A gestão social concetualizada quer como um desenvolvimento de práticas de carácter mais gestor e de infraestrutura, quer como um novo campo de atuação do Serviço Social, implica pensá-la criticamente nos seguintes quadrantes em relação aos desafios à prática e ao pensamento do Profissional de Serviço Social:

O primeiro quadrante relacionado com a dimensão das **Políticas Públicas**, nomeadamente ao nível da rutura da universalidade dos direitos adquiridos, na dissolução de continuidade de prestação de serviços de ação social e ainda ao nível de serviços de ação social de carácter privado não universais.

O segundo quadrante relaciona-se com a dimensão **do pensamento Social** onde o pensamento neo-liberal traduzido nas políticas públicas em cima descritas prolifera e tende a ser acompanhado por uma racionalização da instabilidade e imprevisibilidade do mundo atual com o reforço da subjetividade e do intuitivo em prol de investigações sociais sólidas e com um carácter reformador (apanágio do Serviço Social).

O terceiro quadrante relaciona-se com a conceção da **Cidadania** ativa capaz de lidar com os contextos sociais adversos na atual conjuntura económica e social. A fragilidade do cidadão é igualmente a fragilidade do Serviço Social.

Nesta perspetiva, as dimensões da Gestão Social, aliando os valores individuais aos valores do coletivo exigem ao assistente social fundamentos teóricos e metodológicos fortes, assentes em modelos de organização da prática profissional numa perspetiva reformadora da intervenção social. Exige, desta forma pensar na gestão social como um projeto profissional que alia as

condições societárias às exigências técnico-operativas. Isto é, competências para propor, orientar e trabalhar em prol da mudança social, o que implica ir, muito além das rotinas profissionais e de instrumentos metodológicos padronizados, contribuindo para a edificação da justiça social e a diminuição da precariedade e do desânimo social, nacionalmente instalado. Este movimento compreende um entendimento analítico e reflexivo das novas teorias sociais, bem como a conceção da gestão social como uma nova forma de intervenção social.

Bibliografia

- Adams, R. (2002) Developing Critical Practice in Social Work in Adams, R; Dominelli, L; Payne, M (cords) (2002) *Critical Practice in Social Work*. London: Palgrave.
- Ander-Egg, E; Aguilar, M^a (1991) *Administración de Programas de Acción Social*. Madrid: Siglo XXI
- Autés, M. (1999), *Les Paradoxes du Travail Social*, Paris: Dunod.
- Batista, M. (1986), “Novas perspectivas de participação na Ação Social do Serviço Social”. *Revista ISSSL*, 4.
- Batista, M. (2000), *Planejamento social: intencionalidade e instrumentação*, São Paulo: Veras Editora.
- Batista, M. (2001), *A Investigação em Serviço Social*, São Paulo: Veras Editora.
- Carvalho, M. (2005), “Problematização dos espaços de conhecimento e ação do Serviço Social”, Ensaio elaborado no âmbito da cadeira “Desenvolvimento do pensamento e da teoria em Serviço Social” no 1º programa de Doutoramento em Serviço Social, ISSSL e ISCTE, Lisboa
- Carvalho, N (1995) Autogestão: O nascimento das ONG’s. São Paulo: Brasiliense.
- Castell, R (2000) As armadilhas da Exclusão in *Wanderley, L; Winderley, B (orgs.) Desigualdade e a questão Social*. São Paulo: Editora EDUC
- Conti, D (2010) Uma abordagem do tema: Gestão Social. *Revista Iluminart, Volume 1, nº 4*; abril 2010. Serãozinho: IPSP. pp 1-10.
- Drucker, P (2004) *Introdução à Administração*. S. Paulo: Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios.
- Faleiros, V. (1998), “Serviço Social: Questões presentes para o futuro”, *Serviço Social e Sociedade n.º 50*,
- Faleiros, V. (1999), “Desafios do Serviço Social na era da globalização”, *Serviço Social e Sociedade 61*, 152-186.
- Fisher, R (2002) *O desafio da Colaboração: práticas de Responsabilidade Social entre empresas e o terceiro setor*. São Paulo: Editora Gente.
- Fook, J (2002) *Social Work. Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications
- Hespanha, P (2009) A metamorfose das economias Populares in *Revista Critica de Ciências Sociais*, 84, pp50-65. Coimbra: CES

- Hespanha, P. (2001), *Mal estar e risco social num mundo globalizado: Novos problemas e novos desafios para a teoria social*, Coimbra: CES.
- Hirota, C (1980) Natureza e Funções dos Objetivos na Administração: *Serviço Social e Sociedade*, 20.
- Karsh, U (1998). *O serviço social na era dos serviços*. 3a. ed. São Paulo: Cortez
- Kirshner, A (1997) *La gestion de los saberes Sociales – algo más que Gerencia Social*. Buenos Aires: Espacio
- Maia, M (2005) Gestão Social – Reconhecendo e construindo referenciais. *Revista Virtual Textos e Contextos*, nº 4. dezembro
- Montano, C (2006) Um projeto para o Serviço Social crítico – A critical Social Work project. *Revista KATÁLYSIS v. 9 n. 2 jul./dez. 2006*. Florianópolis SC 141-157
- Parton, N., (2000) “Social theory, social change and social work. An introduction” in Parton N. (ed.), *Social Theory, Social Change and Social Work*, London, Routledge, The State of Welfare Series. (1st edition: 1996).
- Payne, M (2000) *Teorias do Serviço Social Moderno*. Coimbra: Edições Quarteto
- Perron, J (1986) *Administracion Sociale et Services Sociaux*”. Québec: Giatna Morin
- Santos; C; Albuquerque; C & Almeida, N; (2012) The process of financing social entrepreneurship projects in Portugal: Tensions between normative discourse and procedural acting in *ACRN Journal of Entrepreneurship Perspectives*, Vol. 1, Issue 1, Feb. 2012, ISSN 2224-9729: 30-40.
- Tenório, F (1999) Um espectro ronda o Terceiro Setor: o espectro do Mercado. *Revista Administração Pública*, V. 33, Set/Out 1999, pp 85-102. Rio de Janeiro.
- Tenório, F (2007) *Gestão Social – Metodologia, Casos e Práticas*. São Paulo. Ed. FGV.
- Warham, J (1975) *An Introduction to Administration for Social Workers*. London: Prometheus Books
- Yazbeck, M. (1993) *Classes Subalternas e Assistência Social*. São Paulo, Cortez.

PARTE II
MODELOS E CONTEXTOS DA
PRÁTICA DE SERVIÇO SOCIAL

Ana Cristina Brito Arcoverde
Giselli Caetano dos Santos

CAPÍTULO IV

INTERVENÇÃO SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA

Introdução

Este artigo tem o objetivo de discutir a ação do Serviço Social no âmbito da seguridade social, em particular na Política de Assistência Social, procurando articular a temática com as novas demandas postas à profissão. Tais demandas configuram-se como expressões da questão social, materializadas nas desigualdades sociais, entendidas como consequência da concentração da riqueza socialmente produzida e vivenciada por parcelas da população, no desemprego, pobreza, fome, insegurança alimentar, violação de direitos, analfabetismo, entre outros.

A questão social é reconhecida pela profissão de serviço social depois das diretrizes curriculares de 1996, como objeto de intervenção. Responder às suas múltiplas expressões na perspectiva de garantia de direitos sociais exige dos profissionais uma análise crítica das dimensões económicas, políticas e sociais. Somente a partir da apreensão da realidade, é possível o planeamento e a proposição de estratégias de intervenções que visem responder às exigências colocadas à profissão.

No Brasil é, sobretudo, com a redemocratização do país e a aprovação da constituição vigente atualmente, que se inaugura a garantia de direitos sociais como direito de todos e dever do Estado. Esse marco, fruto das lutas sociais, desencadeou a estruturação da proteção social brasileira, constituindo a seguridade social sob o tripé da Previdência Social, Saúde e Assistência Social.

A previdência social enquanto política contributiva, normatiza a proteção social aos trabalhadores que a ela se filiam, seja por contrato formal de trabalho ou por contribuição individual. Entre os direitos garantidos, os segurados têm acesso: a **auxílios**: acidente, doença e reclusão; a **aposentadorias**: por invalidez, por idade, por tempo de contribuição, e especial (segurado que tenha trabalhado em condições prejudiciais à saúde ou à integridade física); a **pensão**: por morte; a **salários**: maternidade e família.

A saúde e a assistência social são políticas não contributivas e dever do Estado. A saúde é direito de todos, e a sua materialização está ancorada na criação no Sistema Único de Saúde – SUS. Enquanto a assistência social é destinada a quem dela necessitar e concretiza-se através do Sistema Único da Assistência Social – SUAS.

O Benefício mais expressivo da Assistência Social é o da Prestação Continuada, preconizada na Lei 8.742/93 – Lei Orgânica da Assistência Social, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Esse benefício (com valor de um salário mínimo de R\$ 45, 00 em 26 de outubro de 2011) é garantido aos idosos com 65 anos ou mais, e às pessoas deficientes incapazes para a vida independente que não tenham como garantir o sustento próprio ou tê-lo garantido por sua família. A renda familiar per capita para acesso ao benefício deve ser menor que 1/4 do salário mínimo vigente.

A estruturação da seguridade social no Brasil proporcionou a ampliação do campo de atuação para assistentes sociais. A saúde, por exemplo, é o maior empregador de assistentes sociais. No campo da assistência social cada serviço ofertado à população no âmbito do SUAS, tem a obrigatoriedade de ter um assistente social no seu quadro, por exemplo, no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.

Na previdência social, ampliou-se o quantitativo de postos de trabalho, após a **Portaria Conjunta MDS/INSS Nº 01 de 29 de maio de 2009 que instituiu, entre outros procedimentos, a avaliação social**. Para os requerimentos do Benefício de Prestação Continuada (BPC) é obrigatória a avaliação social realizada por um (uma) assistente social.¹³

¹³ O Instituto Nacional de Seguro Social – INSS operacionaliza a previdência social brasileira. Possui estrutura de funcionamento em quase todos os municípios do país. Por esse motivo o BPC que é um benefício não contributivo e da assistência social são analisados pelos peritos e assistentes sociais do INSS.

P

188

- Parton, N., (2000). "Social theory, social change and social work. An introduction" in Parton N. (ed.), *Social Theory, Social Change and Social Work*, London, Routledge, The State of Welfare Series. (1st edition: 1996).
- Pattaroni, L. (2007). Le Sujet en l'Individu. La promesse d'autonomie du travail social au risque d'une colonisation par le proche. In F. Cantelli & J.L. Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 203-218.
- Payne, M (2000) *Teorias do Serviço Social Moderno*. Coimbra: Edições Quarteto
- Payne, M. (2000). The politics of case management and social work. *International Journal of Social Welfare*, 2000, n° 9, 82-91. Blackwell Publishers.
- Payne, M. (2002). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra: Quarteto
- Perlman, H. H. (1980). *El Trabajo Social Individualizado* Madrid: Rialp, 1980
- Perron, J (1986) *Administracion Sociale et Services Sociaux*". Québec: Giatna Morin
- Petitclerc, J.M. (2002). *Pratiquer la médiation Sociale. Un nouveau métier de la ville au service du lien social*. Paris: Dunod, 53-66, 132-145.
- Portaria Conjunta MDS/INSS N° 1, de 29 de maio de 2009 – Brasília: Diário Oficial da União.
- Programme d'Etudes Cadre Bachelior 2006. Filière de formation en travail social*. (2006). HES-SO: Adopté par le Comité Directeur de la HES-SO le 8 septembre 2006.

R

- Ramsbothan, O., Woodhouse, T. y Miall, H. (2011). *Resolución de conflictos. La prevención, gestión y transformación de conflictos letales*. Barcelona: Edicions Bellaterra, S.L.
- Rancière, J. (1995). *On the shores of politics*. London: Verso.
- Ravon, B. (2005). Vers une clinique du lien défait? In J. Ion (Ed.), *Le Travail Social en Débat(s)*. Paris: La Découverte, 86-103.
- Repère Social. (2004). *L'aide sociale sous condition*. Revue d'information sociale. N°61. Octobre. (pp. 5-13).
- Richmond, M. E. (1995): *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados*. Madrid. Talasa. Pág.103
- Richmond, M. E. (2005): *El diagnóstico social*. Madrid. SXXI. Pág.136
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias,trabajo social, ...y mediación*. Barcelona. Paidós.
- Robertis, C. (1981). *Methodologie de l'intervention en travail social*. Paris: Centurion Ed.
- Roche, M.(1992). *Rethinking citizenship: Welfare, ideology and change in modern society*. Cambridge: Polity Press.
- Rocher, G. (2004). Le "polythéisme" des modes d'explication du social. In *Colloque de l'AISLF*, Québec (text policopié, résumé de la communication).
- Rodriguez, D.; Barbuzano, E. (2011). Qué puede aportar la mediación intercultural al ámbito sanitario? *ENE. Revista de Enfermería*. 5(3): 59-65 <http://www.enfermeros.org> [consultado em 26-04-2012]

- Rosanvallon, P. (1981). *La crise de l'Etat-providence*. Paris: Seuil.
- Rosanvallon, P. (1995). *La Nouvelle Question Sociale. Repenser l'État-Providence*. Paris: Seuil.
- Roustang, G, Laville, J.L., Eme, B., Mothé, D., Perret, B. (1996). *Vers un nouveau contrat social*. Paris: Desclée de Brouwner.

S

- Sanicola L. (dir.) (1994). *L'intervention de réseaux*, Paris, Bayard Éditions, collection Travail Social.
- Santos, B. S (2000). *A Crítica da Razão Indolente. Contra o desperdício da experiência*. Porto: Edições Afrontamento.
- Santos; C; Albuquerque; C & Almeida, N; (2012) The process of financing social entrepreneurship projects in Portugal: Tensions between normative discourse and procedural acting in *ACRN Journal of Entrepreneurship Perspectives*, Vol. 1, Issue 1, Feb. 2012, ISSN 2224-9729: 30-40.
- Schwartz, W.(1976). "Le modèle de médiation" in Shulman, L., *Une technique de travail avec des groupes: le modèle de médiation*, Paris, Éditions ESF, collection Pratiques Sociales, pp. 35-67
- Schwartz, W. (1984). "Entre o cliente e o sistema: a função mediadora" in Robert R.W. & Northern, H., *Teorias de Serviço Social de Grupo*, Rio de Janeiro, Agir Editora, pp. 183-213
- SCIE (2011). "*We are more than our story*": *service user care and carer participation in social work education*. London: Social Care Institute for Excellence. (www.scie.org.uk) [consultado em 26-03-2012]
- Smale, G. (1996). *Mapping Change and Innovation*, London: NISW
- Soulet, M.-H. (1997). *Petit Précis de grammaire indigène du travail social. Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*. Fribourg: Éditions Universitaires Fribourg Suisse.
- Soulet, M.-H. (2007). L'Individualisation des politiques sociales: une réponse à l'exclusion durable? In F. Cantelli & J.L Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 169-179.
- Soulet, M-H. (2008). *Les paradoxes des politiques de réinsertion*. In: <http://www.reiso.org/revue>. Revue d'information sociale indépendante (consulté en septembre 2011).
- Soulet, M-H. (éd). (2006). *Chômage et solidarité: les nouvelles inégalités*. Fribourg: Academic Press Fribourg, Editions Saint-Paul, (pp. 155-178).
- Soulet, M-H. (éd.). (1997). *Les transformations des métiers du social*. Fribourg: Editions Universitaires Fribourg Suisse.
- Soulet, M-H. (éd.). (1999). *Le travail, nouvelle question sociale*. Fribourg: Editions Universitaires Fribourg Suisse,
- Sposati, A. & al. (1985). *A Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras uma questão em análise*, S.Paulo, Cortez Editora, 1985.
- Sposati, A. (2009). Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In MDS. UNESCO, *Conceção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e combate a Fome. UNESCO. p. 13-55.
- Schon D. (1987). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*, New York, Basic Books.
- Supiot, A. (2002). *La contractualisation de la société*. In: *La société et les relations sociales / Université de tous les savoirs*. Sous la dir. d'Yves Michaud. Paris: Odile Jacob, pp. 57 – 71).

T

- Tecklenburg, U. (2006). *Les entreprises sociales*. Lucerne: Caritas. Exposé de la journée thématique «Fonder des entreprises sociales», 25 septembre 2006.
- Telles, V. S. (1996). Questão Social: Afinal do que se trata? *Revista São Paulo em Perspetiva*, 10 (4), p. 85-95.
- Tenório, F (1999) Um espectro ronda o Terceiro Setor: o espectro do Mercado. *Revista Administração Pública*, V. 33, Set/Out 1999, pp 85-102. Rio de Janeiro.
- Tenório, F (2007). *Gestão Social – Metodologia, Casos e Práticas*. São Paulo. Ed. FGV.
- Thompson, N. (2000). *Understanding Social Work. Preparing for Practice*. New York: Palgrave.
- Thompson, N. (2007). *Power and Empowerment*. UK: Russel House Publishing.
- Torremorell, M. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Col. Ciências sa Educação Século XXI, 24, Porto: Porto Editora.

U

- Unwin, P. and Hogg, R. (2012). *Effective Social Work with Children and families. A skills Handbook*. London: Sage Publications, Ltd.

V

- Vrancken, D. & Thomsin, L. (dir.). (2008). *Le social à l'épreuve des parcours de vie*. Louvain-La-Neuve: Academia Bruylant.
- Vrancken, D. (2010). *Le nouvel Ordre protectionnel. De la protection sociale à la sollicitude publique*. Lyon: Parangon/VS. Collection situations & critiques.

W

- Wallerstein, I. (2001) A reestruturação capitalista e o sistema-mundo. In P. Gentili (Org), *Globalização excludente: desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial*. Petrópolis. Rio de Janeiro: Vozes; Buenos Aires: CLACSO. p 223-251.
- Warham, J (1975) *An Introduction to Administration for Social Workers*. London: Prometheus Books
- White, V. and Harris, J. (2007). Management. In Lymbery, M. and Postle, K. (Ed.) *Social Work. A Companion to Learning*. London: sage Publications, (240-249).

Y

- Yazbeck, M. (1993) *Classes Subalternas e Assistência Social*. São Paulo,; Cortez.

OS AUTORES

Ana Cristina Brito Arcoverde, é assistente social e advogada, doutora em Sociologia pela Université de Paris III, La Sorbonne Nouvelle, França, mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco, professora titular do Departamento e da Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco, pesquisadora 1 A do CNPq, líder do Grupo ARCUS – Ações em Rede Coordenada no Universo Social, pesquisadora do NECSO e do NEPSS. Desenvolve estudos na área de Serviço Social, engajada em linhas de pesquisa dedicadas aos temas: Estado, direitos sociais, questão social, trabalho, políticas públicas, políticas de emprego e renda, mercado de trabalho, informalidade, economia solidária, avaliação de políticas e de impactos, capital social, assistência social, família, desemprego, educação e exclusão/inclusão.

(ana.arcoverde@gmail.com, arcus-ufpe.com)

Clara Cruz Santos é professora auxiliar convidada da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC), na licenciatura em Serviço Social e no Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo (do qual é coordenadora). Licenciada em Serviço Social, mestre em Famílias e Sistemas Sociais, doutorou-se no ano de 2007 em Serviço Social, na Universidade Católica Portuguesa, Lisboa.

Docente desde 2000, autora dos livros “Rostos de uma profissão: Identidades Profissionais do Serviço Social em Portugal” e “Profissões e Identidades Profissionais”. É membro do Grupo de Investigação em Organizações, Trabalho

e Cidadania (GIOTC) e do Observatório da Cidadania e Intervenção Social (OCIS) da FPCEUC. É ainda Terapeuta Familiar reconhecida pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar.

(clarasantos@fpce.uc.pt)

Cristina Albuquerque, professora auxiliar da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (área científica de Serviço Social). Licenciada em Serviço Social e doutorada desde 2004 pela Faculdade de Letras da Universidade de Fribourg (Suíça), na área de especialização em Trabalho Social e Política Social. Exerce atualmente as funções de docência. É membro integrado do Centro de Estudos Sociológicos da Universidade Nova de Lisboa (CesNova), da Association Internationale des Sociologues de Langue Française e colaboradora do Instituto de Psicologia Cognitiva Desenvolvimento Vocacional e Social (IPCDVS) da U.C. Dirige o Observatório da Cidadania e Intervenção Social (OCIS) e é membro do Grupo de Investigação da FPCE-UC em Organizações, Trabalho e Cidadania. Possui publicações e tem sido membro de projetos de investigação, nacionais e internacionais, nas áreas da pobreza, da política social, do desemprego (com um projeto financiado pela FCT em curso no IPCDVS) e do empreendedorismo social.

(crisalbuquerque@fpce.uc.pt)

Giselli Caetano dos Santos é assistente social, doutoranda em Serviço Social na Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco. Atua como assistente social no hospital de referência para HIV/AIDS em Pernambuco/Brasil. Tem experiência na área de Serviço Social, com ênfase em pesquisa e avaliação de políticas sociais, atuando principalmente nos seguintes temas: mercado de trabalho, desemprego, qualificação profissional, política de emprego e renda, direitos sociais, assistência social, política de saúde e HIV/AIDS.

Helena Neves Almeida é professora auxiliar convidada da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC), na licenciatura em Serviço Social e no Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo. Licenciada em Serviço Social, mestre em Psicologia, doutorou-se no ano de 2000 em Trabalho Social, na Universidade de Fribourg, Suíça, com a tese *“Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux”* (publicada).

Docente desde 1976, possui diversa produção escrita, de onde se salientam os trabalhos mais recentes no domínio da Mediação (social e escolar). Atualmente é investigadora do Instituto de Psicologia Cognitiva e do Desenvolvimento Vocacional e Social (IPCDVS), membro do Grupo de Investigação em Organizações, Trabalho e Cidadania (GIOTC) e do Observatório da Cidadania e Intervenção Social (OCIS) da FPCEUC.

(hna@fpce.uc.pt)

Jorge Miguel Pinho, licencié en Sciences Sociales de l'Université de Lausanne, au bénéfice d'un certificat de formation continue en Gestion des Ressources Humaines de l'Université de Genève et doctorant à l'Université de Fribourg, développe, depuis plusieurs années, ses activités professionnelles et scientifiques dans le champ de la réinsertion socioprofessionnelle. Après une expérience professionnelle de quatre ans au sein de l'OSEO Valais, en tant que formateur d'adultes et de conseiller en réinsertion, il travaille depuis 2002 comme professeur à la Haute école de suisse occidentale en Valais (domaine santé-social). Ses enseignements et séminaires actuels traitent principalement des politiques sociales, de la pensée critique et de la réinsertion professionnelle. Sur le plan de la recherche, il a participé dernièrement à une étude portant sur les dispositifs de transition entre formation et marché du travail pour les personnes en situation de handicap. Actuellement, il collabore à une étude centrée sur l'intégration des migrants dans le canton du Valais et mène une recherche sur les compétences professionnelles des agents d'insertion et notamment des travailleurs sociaux actifs dans ce champ d'intervention.

María Pilar Munuera Gómez, Profesora Titular de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid.

Diplomada en Trabajo Social. Lda. en Sociología. Mediadora, especialista en psiquiatría y experta en intervenciones sistémicas.

(pmunuera@trs.ucm.es)

Vanessa Nunes, é assistente social e formadora de cursos EFA. Mestre em Famílias e Sistemas Sociais, com uma especialização em Proteção de Menores pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. É também Terapeuta Familiar pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar, e membro do Observatório da Cidadania e Intervenção Social (OCIS) da FPCEUC.

Véronique Antonin-Tattini, politologue et doctorante en sociologie à l'Université de Genève, a concentré sa réflexion et ses activités de recherche d'abord sur des questions de politiques sociales. Elle a mené plusieurs recherches dans ce domaine, en tant qu'assistante à l'Université de Genève et à celle de Lausanne, et s'est particulièrement intéressée aux logiques de contre-prestations à la base des politiques d'insertion. Actuellement, elle travaille comme professeure à la Haute école de suisse occidentale en Valais (domaine santé-social) où elle a été, entre autres, responsable d'une recherche du fonds national suisse de la recherche scientifique (FNS) ayant trait aux entreprises sociales en Suisse. Ensuite, elle a collaboré avec une autre haute école de travail social à un projet (également financé par le FNS) concernant les effets des pratiques d'entreprises sociales sur leurs publics en insertion. Actuellement, elle termine une étude sur l'activité de placement sur le marché du travail pour des personnes handicapées.

Texto escrito conforme o Acordo Ortográfico – convertido pelo Lince.