

# ORGANIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL EM MODELOS DE INTERVENÇÃO SOCIAL

**Clara Cruz Santos**

Doutorada em Serviço Social, Professora Auxiliar da Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação da Universidade de Coimbra, docente na Licenciatura de Serviço Social e Coordenadora do Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo em colaboração com a Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.



**Resumo:** A Intervenção Social em Serviço Social é concetualizada, neste artigo, como instrumento da prática profissional e como reflexo dos contextos circundantes ao sistema profissional e ao sistema económico, político e ideológico tendo como finalidade a mudança de todas as situações geradoras de tensão e desequilíbrio social ou potenciadoras de exclusão. Permite-nos identificar o propósito da Intervenção Social como um elemento identitário da profissão de Serviço Social e simultaneamente refletir sobre as potencialidades e constrangimentos que se afiguram, atualmente, ao seu reconhecimento como metodologia de ação científica e profissional onde uma polissemia de modelos de organização do agir profissional parece resultar no esvaziamento de uma prática consistente com as finalidades evolutivas e políticas do Serviço Social moderno.

**Palavras – Chave:** Intervenção Social; Serviço Social; Modelos de Intervenção Social; Gestão de Caso.

**Abstract:** The Social Intervention in Social Work is set, in this paper, as a tool for professional practice as well as a reflection of the contexts surrounding the professional, economic, political and ideological system, having as purpose the change in all stressful and social imbalance situations or enhancer exclusion. It allows us to identify the purpose of Social Intervention as an element of professional identity and to reflect on both potential and constraints that seem currently to its recognition as a method of scientific and professional action where a polysemy of professional action organization models seems to result in the emptying of a practice consistent with the historical and political purposes evolving modern social work.

**Key-Words:** Social Intervention; Social Work; Social Intervention Models; Case Management

## **Introdução**

A organização da prática profissional de Serviço Social em modelos de intervenção social tem sido sinalizada e mapeada de forma difusa na literatura

e nos estudos académicos. Surge, usualmente, acoplada a modelos e teorias oriundos da área do saber da Psicologia (Payne, 2000; Viscarrett, 2007; Ranquet, 2007) readequados de forma, a nosso ver, ainda pouco consistente com as finalidades do Serviço Social.

Conceptualizar a prática profissional de Serviço Social em modelos de intervenção social revela dificuldades e oportunidades, quer em termos axiológicos, quer em termos empíricos. As dificuldades refletem-se no difícil processo de obtenção de uma posição consensual da própria profissão, quer ao nível conceptual, quer ao nível metodológico e instrumental. As oportunidades revelam-se na consolidação, legitimação e visibilidade estratégica do agir profissional em modelos de ação identitários à profissão que reúnam não só princípios e teorias epistémicas, mas, igualmente, indicações processuais, metodológicas e operativas.

Nesta assunção pretendemos discutir, num primeiro momento e de forma sincrética, o modo como tem sido percecionada e sinalizada a intervenção social no Serviço Social para, posteriormente, sistematizarmos algumas das conceções atuais da organização da prática profissional em modelos de intervenção social com especial relevo para o modelo de gestão de caso.

### **Emergência, teorias e debates sobre a intervenção social em Serviço Social.**

A análise da literatura específica do Serviço Social nomeadamente no âmbito da intervenção social depara-se com preocupações partilhadas por diferentes autores que se substanciam, essencialmente, na reflexão sobre os campos de intervenção social, o seu “modus operandi”, as suas ideologias e teorias subjacentes. Mas questionamo-nos: “O que é afinal a intervenção social em Serviço Social? Poderá existir Serviço Social sem Intervenção Social?”.

No que se refere à primeira questão elegemos os trabalhos de Robertis (2005) e Mouro (2009) como significativos para a elaboração da sua resposta. Embora Robertis (2005) não defina, de forma manualesca, o conceito de intervenção social apresenta-nos uma posição clara do seu entendimento e da sua finalidade sobre a mesma em Serviço Social. Para esta autora a mudança é a finalidade primordial da intervenção social e esta pode ocorrer de forma súbita e urgente (transformação), como de forma progressiva, lenta e com um caráter progressivo (desenvolvimento). Distingue mudança/transformação de mudança/desenvolvimento apesar de ambos ambicionarem a reforma social. O que os diferencia é não só o aspeto diacrónico, mas também o caráter funcional e os propósitos a alcançar. Os dois são, de acordo com a autora (*idem*, 2005), elementos constituintes do processo de intervenção social que define como um “método (...), um instrumento para alcançar objetivos previamente determinados” (*ibidem*, 2005, p.111), encontrando-se subordinado a valores e exigindo uma estreita relação entre objetivos a alcançar e a forma de atuar do assistente social.

A intervenção social em Robertis (2005) possui um valor instrumental com vista à mudança e ao desenvolvimento e transformação social. Não é isenta de tensões, tanto individuais como coletivas onde o pressuposto de reforma social é conotado como complexo e contraditório, existindo ganhos e perdas, assumindo um caráter dinâmico no equilíbrio das forças interactuantes de ordem social (externas ao indivíduo/grupo ou coletivo) e de ordem individual (internas ao indivíduo/grupo ou coletivo).

Em Mouro (2009) a intervenção social no Serviço Social possui uma conceptualização de caráter político e ideológico encontrando-se mais relacionada com as necessidades e mutações sociais e políticas do que com a finalidade da prática profissional do assistente social<sup>1</sup>. Define o exercício da intervenção social como uma

“ação sobre as situações sociais que geram ou foram geradas por fatores que direta ou indiretamente contribuem para o desequilíbrio do sistema social ou para uma desafetação das pessoas relativamente às formas de organização social e económica” (idem, 2009, p.18).

A perspetiva dinâmica da intervenção social está presente, igualmente, em Mouro (2009) e o processo de intervenção social, também ele orientado para a mudança, encontra-se relacionado com as questões sociais que podem promover o desajustamento social e individual.

Quadro 1: Intervenção Social: quadro analítico

Conceito	Intervenção Social como Instrumento da Ação profissional do Serviço Social	Intervenção Social como Reflexo Ideológico e Processual das configurações Societárias, Políticas e Económicas
Finalidades	Instrumentais Metodológicas Organizadoras da Prática Profissional Mudança e Transformação Coletiva e Individual	Analíticas Intervencionistas Organizadoras da Prática Profissional Mudança Societal
Autores	Robertis (2005); Ranquet (2007); Payne (2000); Adams (2011)	Mouro (2009); Becket (2009); Montano (2007); Thompson (2005)

Fonte: Sistematização realizada pela autora.

O quadro 1 representa um esforço de sistematização teórica do conceito de intervenção social presente nos autores referenciados. Apesar de linear permite criar uma dicotomia importante na abordagem sobre a Intervenção Social em Serviço Social, isto é a sua congregação como instrumento da prática profissional e simultaneamente como reflexo dos contextos circundantes ao sistema profissional

<sup>1</sup>Mouro (2009) realiza uma análise dos contornos sociopolíticos da intervenção social, embora não seja desprovida de uma igual reflexão sobre a prática e identidade profissional nos diferentes contornos da intervenção social definidos pela autora.

e ao sistema económico, político e ideológico tendo como finalidade a mudança (quer de forma emergente ou em situação de crise, quer de forma progressiva ou em situação de desenvolvimento social) de todas as situações geradoras de tensão e desequilíbrio social ou potenciadoras de exclusão. Possui uma finalidade de reforma social aliada à capacidade do profissional em mobilizar recursos, instrumentos e processos que dotado de valor e de sentido ético almeje uma ação concertada, planificada e metodologicamente adequada aos propósitos que se propõe desenvolver. E esta conceção axiológica da intervenção social permite-nos equacionar de forma positiva a primeira questão onde os procedimentos de “criação” de estratégias de intervenção social em Serviço Social resultam de dois mecanismos: O primeiro relacionado com um processo de “Acumulação e Sistematização Pragmática” relacionado com uma postura reflexiva do Assistente Social no seu quotidiano profissional, permitindo-lhe identificar (por ensaio e erro) os modelos e as estratégias de intervenção social mais adequadas ao contexto profissional. O segundo está relacionado com a componente de investigação (“Sistematização Científica” – Robertis, 206, p. 108) onde os contributos e as ferramentas científicas das diversas ciências sociais, bem como os processos e resultados da lógica investigativa permitem criar quadros teóricos e orientações de ação social adequados à compreensão e resolução de um determinado problema social ou ainda na construção de metodologias de intervenção social.

Destacamos como elementos comuns às duas posições de intervenção social em Serviço Social o “propósito de mudança” (de natureza micro e natureza macro) e a finalidade de “organização da prática profissional”. Este segundo aspeto remete-nos para a segunda questão que colocámos inicialmente: “Poderá existir Serviço Social sem Intervenção Social?”. A sua resposta encontra-se, naturalmente, relacionada com a natureza e génese do Serviço Social onde de forma sintética encontramos dois eixos<sup>2</sup>:

O primeiro, de natureza endógena, que associa a intervenção social à emergência e institucionalização do Serviço Social enquanto profissão

O segundo, de natureza exógena, que associa a intervenção social aos contextos políticos e sociais que de forma direta ou indiretamente influenciaram e influenciam a prática profissional do Serviço Social.

### **A intervenção social relacionada com a emergência e institucionalização do Serviço Social enquanto profissão**

A legitimação profissional do Serviço Social tem os seus primórdios (defendidos de forma mais ou menos consensual pelos diferentes autores:

---

<sup>2</sup> Existe ainda a vertente metodológica na construção de modelos de intervenção social. De carácter mais empírico e de maior complexidade compreensiva pensamos ser mais produtiva a sua abordagem através de exemplos oriundos da prática profissional pelo que nos abstermos de a aprofundar neste artigo.

Martins, 1999; Santos, 2009 e 2011; Mouro, 2009; Montano, 2007; Dubois & Miley, 1996; Adams; Payne & Dominelli, 2011), a partir do esforço profissional, sistematizador e científico de Mary Richmond em criar um modelo de intervenção social específico ao Serviço Social – o Case Work. Este é fruto do trabalho realizado por Richmond nas “Charity Organisation Society” (COS) que contemplava além do interesse em compreender as relações familiares, as atividades de organização comunitária, dando ênfase à responsabilidade individual e ao seu capital de mudança.

De acordo com Richmond (in Dubois & Miley, 1996) o “casework” incorporava quatro processos: (i) Compreender o indivíduo; (ii) Compreender o ambiente social; (iii) Ação direta com os indivíduos e (iv) Ação indireta através do ambiente social. Em consentaneidade com Robertis (2005) a metodologia de intervenção social estaria incompleta se só investigasse e conhecesse os seus elementos de forma desligada, sem examinar o método que permitisse utilizar cada elemento segundo uma ordem adequada à finalidade do Serviço Social.

A necessidade de organização metodológica da prática profissional presente num dos primeiros modelos de intervenção social (casework) identificado com a génese do Serviço Social consolida a visão endógena da intervenção social em Serviço Social que, numa perspetiva evolucionista, vai estando, igualmente relacionada com os trabalhos de Jane Adams reconhecida pelo seu ativismo e objetivo de reforma social da sociedade industrial (the Hull Houses e os Settlements House Programs). Os “Settlements House Programs” ensaiaram, pela primeira vez, a investigação e a intervenção social, num esforço de adequação do seu funcionamento às exigências sociais, económicas e culturais e numa perspetiva, igualmente, de abordagem comunitária, implicando os bairros onde se encontravam edificados num projeto de desenvolvimento comum. Estavam criadas as bases do Serviço Social de grupos e do Serviço Social de comunidades que mais tarde vieram a ser edificados como o segundo e terceiro modelo clássico de intervenção social em Serviço Social. Com fortes influências psicanalíticas a intervenção social com grupos fazia uso dos conhecimentos sobre a personalidade dos seus elementos de forma a conseguir a coesão grupal capaz de os mobilizar para objetivos comuns. O trabalho com comunidades possuía, inicialmente, as características de intervenção com grupos de larga escala, enfatizando a importância da intervenção no contexto social para a mudança comportamental dos seus elementos.

A inclusão dos modelos de intervenção grupal e comunitário na profissão de Serviço Social como método de trabalho foi, de acordo com Dubois & Miley, 1996, uma importante referência para a consolidação da profissão de Serviço Social que em finais do século XX dicotomizava a intervenção social no campo individual e no campo contextual. Este binómio processual da intervenção encontra-se patente na definição do Serviço Social utilizado pela Associação Nacional de Assistentes Sociais (Bartlett, 1970, p. 7)

“The social work method is responsible, conscious, disciplined use of self in a relationship with an individual or group. Through this relationship the practitioner facilitates interaction between individual and his social environment with a continuing awareness of the reciprocal effects upon the other. It facilitates change: (1) within the individual in relation to his social environment; (2) of the social environment in its effect upon the individual; (3) of both the individual and the social environment in their interaction”.

A utilização do estudo da pessoa no seu contexto ou mais frequente em Portugal da “situação-problema” foi amplamente utilizada e encetava não só uma visão micro mas uma conceção dialética do individuo e os seus contextos. O termo “situação-problema” não era simplesmente uma questão de semântica, encetava uma postura ideológica e metodológica da intervenção social profissional. Parte-se do princípio que o meio que rodeia o individuo é simultaneamente potenciador de conflito e exclusão, mas também de potencialidades que deviam ser tidas em conta. Discute-se a integração social do individuo, grupo ou família numa postura próxima dos modelos de socialização e de ajustamento social defendidos por Ranquet (2007). Estes modelos defendiam que os indivíduos em situação de exclusão social estavam “deficitariamente socializados (...) vivem em sociedade mas não fazem parte dela” (Ranquet, 2007, p.342). O papel do Serviço Social é o de trabalhar “para o individuo e/ou família”, mais como objeto de intervenção social do que como sujeito. De facto, o ajustamento social vinculava a necessidade de intervir junto do individuo ou grupo familiar no sentido de lhes proporcionar as condições necessárias para que pudessem ser integrados socialmente. O modelo do “ajustamento social” (veiculado no início do século XX no modelo de “organização de comunidades”, ao nível do trabalho de intervenção comunitária «Ross, 1952») é transposto para a intervenção social profissional do Serviço Social.

Ao nível da formação em Serviço Social esta nova conceção é, igualmente, visível. Os modelos de intervenção de caso, grupo e comunidades são considerados nos anos 90 até à atualidade como modelos clássicos de intervenção social ou em Serviço Social, passando a surgir na formação de Serviço Social, as unidades curriculares de “teorias e métodos de Serviço Social”<sup>3</sup>, onde se pretende (usualmente) numa primeira parte transmitir aos alunos os métodos tradicionais de intervenção social para num segundo momento se discutir ou a influência dos novos paradigmas na intervenção profissional, ou se discutir técnicas consideradas específicas ao Serviço Social como as técnicas de Diagnóstico Social,

---

<sup>3</sup> A terminologia destas Unidades Curriculares difere de Escola para Escola de Serviço Social em Portugal, no entanto, grande partes destas mantêm o objetivo de compreender os fundamentos metodológicos do Serviço Social e as suas especificidades em termos de metodologias de intervenção social, baseando-se numa perspetiva evolucionista.

de entrevista, de acompanhamento social, entre outras.<sup>4</sup>

Passamos então de uma perspetiva altamente focalizada da intervenção social em Serviço Social para um modelo eclético onde Netto (1995, p.15), afirma que a especificidade teórica do Serviço Social diz respeito não às suas práticas, mas, “aos objetos das suas práticas”. A legitimidade da profissão do Serviço social basear-se-á, então, na relação que o Serviço Social pode estabelecer entre a sua prática e os objetos da sua prática, combinando três níveis de competências: a competência teórica (implica o conhecimento aprofundado da dinâmica dos processos sociais), a competência técnica (apropriação dos procedimentos interventivos e operativos acumulados na tradição das ciências sociais e humanas) e a competência política (capacidade de avaliar conjunturas, de articular alianças e de aprender o significado social da sua atuação).

As discussões no início do século XXI sobre a Intervenção social em Serviço Social, na sua vertente mais operativa e instrumental, encontram-se relacionadas com a crescente importância das Ciências Sociais e Humanas e com o aparecimento de diversos modelos de intervenção social relacionados com as teorias sociais e do comportamento (Payne, 2000; Viscarret, 2007 e Ranquet, 2007), a título de exemplo: modelo de intervenção na crise; modelo de intervenção psicossocial; modelo de intervenção sistémico; modelo de intervenção centrado no problema; modelo de intervenção centrado nas tarefas, modelo de intervenção familiar, modelo de intervenção clínico, entre outros.

Realça-se como aspeto positivo desta conceção analítica da Intervenção Social do Serviço Social o facto de ser uma primeira tentativa de organização metodológica da prática profissional, no entanto e paradoxalmente parece-nos que a polissemia existente nestes trabalhos esvazia de especificidade teórica e política da própria intervenção social em Serviço Social, onde conceitos fundamentais como “capacitação social”; “mudança e reforma social”; “responsabilidade e accountability” das famílias e dos indivíduos são inexistentes.

Defendemos, destarte, que a necessidade de uma prática social organizada em estratégias de intervenção social amplamente influenciada pelos aspetos culturais, ideológicos e políticos que influenciaram a génese e a institucionalização do Serviço Social como profissão é uma realidade, não podendo ser dissociado do agir profissional o seu carácter reformador e interventor quer numa escala de carácter mais micro até a uma focalização mais abrangente da organização societal.

---

<sup>4</sup>Dados obtidos através de uma análise dos conteúdos e objetivos das unidades curriculares “Teorias e Métodos em Serviço Social”, “Metodologias de Intervenção em Serviço Social”, “Metodologias do Serviço Social”, “História e Metodologia do Serviço Social” de 6 escolas superiores de Serviço Social em Portugal.

## **A intervenção social relacionada com a evolução dos Contextos e das Políticas Sociais**

A “questão social”<sup>5</sup> em Portugal só tem expressão significativa nos finais do século XIX e princípios do século XX (resultado do atraso dos processos de industrialização e consequente processo de urbanização). A última metade do século XIX é caracterizada por um capitalismo liberal com a emergência de formas de intervenção do estado nas esferas económica e social. O modelo de regulação social mostra-se, no entanto, desajustado face às necessidades das classes que dependiam, essencialmente, da relação salarial. Acentua-se, neste período, a pressão dos movimentos sociais em defesa dos trabalhadores sociais, mas também de todos aqueles que não podendo ter acesso ao trabalho, terão que ser apoiados pela sociedade, como é o caso dos inválidos e dos doentes (Hoven, 2003).

Surgem duas posturas de intervenção social. Uma que defende as incitativas da sociedade civil e outra, com características mais integradoras e sob responsabilidade do Estado (Santos, 2009). Este período histórico, correspondente aos finais da segunda grande guerra mundial e vai revelar-se como um período de maior expansão do capitalismo organizado, bem como a consolidação do Estado de Providência (especialmente nos países do Norte da Europa).

O Estado de Providência assume progressivamente responsabilidades pela regulação da proteção social e assenta na ideia e até na complementaridade entre crescimento económico e políticas sociais, entre “acumulação e legitimação, ou mais amplamente entre capitalismo e democracia” (Santos, 1987, p.4). Neste contexto Hoven, (2003, p.5) refere que a atuação do Estado visa uma ação normalizadora, propondo-se à integração social de determinados segmentos da sociedade onde o acento do trabalho social é colocado na adaptação do indivíduo inadaptado.

Este período é, igualmente, caracterizado por uma visão mais crítica do Serviço Social e por uma progressiva profissionalização. É visível uma certa incerteza metodológica e paradigmática onde a

“Intervenção social possui um papel de mediação na relação entre o indivíduo e o Estado realizada na “gestão política dos benefícios sociais (...) que se projetam no quadro de (i) o seu processo de integração nos diferentes modelos de políticas sociais; (ii) o carácter político atribuído à antinomia entre liberdade e igualdade e (iii) a identidade cultural da conceção pública de progresso” (Mouro, 2009, p.141).

---

<sup>5</sup> Para Netto (1996, p.43) o aparecimento do Serviço Social como profissão está vinculado à “questão social” que se torna objetiva nos jogos de tensão existentes entre o Estado, ao procurar legitimação democrática, e os pedidos e necessidades de grupos sociais mais vulneráveis. Esta vulnerabilidade resultaria, por sua vez, da expansão do movimento capitalista, da industrialização e dos fenómenos de urbanização que exigem paradoxalmente uma intervenção do Estado e da sociedade civil organizada, mas que por outro lado, apresentam-se como consequências do desenvolvimento económico, tecnológico e industrial.

A segunda metodologia de intervenção (vivenciada nesta época como uma procura de sistematização e legitimação científica e metodológica) é contemporânea à organização de grupos e associações de assistentes sociais que lutavam pelo reconhecimento do seu saber, pela construção de um código deontológico que orientasse a profissão. Surgem os projetos de organização e desenvolvimento comunitário que “combinam a melhoria das condições de vida com o reforço dos valores dominantes, contando para este efeito com a participação dos grupos e líderes locais, numa conjugação de esforços (...) uma visão desenvolvimentista do processo social ancorada na ideia de crescimento económico” (Faleiros, 1997, p.16 cit, in Holen van den, 2003, p.5).

À medida que se foi consolidando o Estado de Providência as políticas sociais distributivas vão sendo, progressivamente, substituídas por políticas sociais produtivas<sup>6</sup>. Na década de setenta, observa-se, no entanto, uma viragem de paradigmas científicos. O positivismo aplicado às ciências sociais é posto em causa e assiste-se à emergência de novos paradigmas, mais flexíveis, mais qualitativos que ressalvam para a importância da análise dos contornos contextuais das situações sociais.

A ação reivindicativa e cumulativa resulta do período de instabilidade e mudança existente no período de sessenta, num contexto de movimento de reconceptualização do Serviço Social. Os processos metodológicos vão no sentido da negação parcial da ideologia do serviço Social clássico (caso, grupo e comunidades) e tradicional para renovar, melhorar e reforçar a sua vertente teórico-prática adequando-a à nova realidade através da aplicação integrada dos três métodos. Pressupõe, de certa forma, a continuidade, tanto dos modelos anteriores (apesar de melhorados), como da intervenção estatal, através do planeamento.

A ideologia cumulativa gira em torno dos conceitos de significado, compreensão e explicação. Os problemas não existem independentemente das pessoas, isto é, os problemas sociais só existem quando apreendido/compreendidos pelos sujeitos. Desta forma, para a vertente modernizadora, o objeto de trabalho em serviço social, coloca-se na situação-problema. O método baseia-se na compreensão de como ela (situação-problema) é sentida/apreendida pela clientela (indivíduos, grupos ou comunidades). A ação profissional, tem aqui, um caráter individual/grupal e é preferencialmente desenvolvida dentro das instituições (Santos, 1998).

O movimento predominante preconiza a mudança social não em termos de total contestação do estado e da ideologia política, mas através da mudança e transformação social considerando as condições objetivas das relações sociais e

---

<sup>6</sup> Estas são definidas por Santos (1987) como o conjunto de bens e serviços diretamente produzidos pelo Estado quer no domínio do consumo social, quer no domínio do investimento social. Através destas medidas o Estado substitui-se ao capital social, produzindo educação, saúde, habitação, etc. Na consolidação do estado de bem-estar social, as assistentes sociais veem o seu campo de trabalho alargado com a criação de vários serviços públicos, onde o Estado é um dos seus principais empregadores

a capacidade de intervenção profissional no sentido de delimitar claramente as reais possibilidades do trabalho social.

### **Augusta Negreiros (1997, p.32) aponta como objetivo principal da intervenção social**

“Contribuir para a ação coletiva de transformação social que visa a autonomia das classes dominadas (...) conquista da sua própria expressão e desenvolvimento de uma prática crítica, segundo formas de organização por elas criadas e controladas”.

Como objeto dessa intervenção entende-se a prática social concebida como a transformação do homem enquanto sujeito e produto da história. As palavras-chave passam a ser: transformação social, ação coletiva e autocrítica.

Nos finais dos anos oitenta assiste-se a um modelo político, em Portugal, de crise do Estado de Providência, nomeadamente em termos do peso financeiro das despesas sociais e da sua incompatibilidade com os recursos sociais e administrativos disponíveis ao Estado. Os direitos sociais assentam na observância de desigualdades sociais, cujos efeitos se pretendem neutralizar. Neste contexto, identificável com o período de modernidade tardia (Giddens, 1997), os percursos pessoais assumem configurações específicas com a transformação dos modelos familiares, dos modelos económicos e a desconstrução do Estado Providência que possibilitou outras formas de proteção social, nas quais o Estado deixa de desempenhar o papel de protagonista para o transferir para outras entidades, nomeadamente, o setor privado, a sociedade civil organizada e a família. Nos anos noventa este movimento é acentuado com a crise financeira nacional, visível no fenómeno de desemprego e de emprego precário e a discussão da fiabilidade do modelo social europeu. Novos modelos de atuação estatal baseados no modelo americano do “workfare” são defendidos. É defendida uma maior responsabilização dos titulares das medidas sociais, nomeadamente no que respeita à sua integração no mercado de trabalho. São desenvolvidas ações destinadas a colmatar a baixa escolaridade e o fraco nível de profissionalização de Portugal. Observa-se uma nova relação entre o “social” e o “económico”.

Deste modo as políticas sociais do final do século XX, designadas como políticas sociais ativas introduzem a ideia da contratação como elemento indispensável à obtenção de apoios sociais específicos e exigem a participação dos indivíduos alvo nas medidas sociais. (Holen, 2003). A intervenção dos assistentes sociais é direcionada para uma função instrumental centrada na solução a curto prazo de problemas concretos e na adaptação e qualificação dos seus cidadãos tendo em vista a sua integração social.

Atualmente observa-se, ainda, esta filosofia de trabalho e de gestão dos assuntos sociais. O modelo de Estado continua emparelhado por uma grave crise

financeira coexistente com uma reivindicação da sua atuação e responsabilidade nos problemas sociais, experimentando soluções “mix” de proteção social onde coabitam a esfera pública e a esfera privada. As políticas sociais ativas continuam a estar na ordem do dia, aparecendo novas designações como políticas de “inclusão social”.

O incentivo à participação dos grupos em situação de vulnerabilidade social no seu processo de intervenção, a consciencialização dos seus direitos e deveres de cidadania relacionadas com processos de “empowerment” aparecem relacionados com o agir profissional do assistente social e como metodologias específicas de intervenção social. Estas metodologias revestem-se ainda de uma nova característica. A característica territorial. A intervenção localizada, o reforço das sinergias e dos recursos locais como formas de combate à exclusão social e como forma de expressão coletiva das necessidades e interesses de determinado grupo social.

### **Modelos de Intervenção Social como Organizadores da prática Profissional do Serviço Social**

A realidade social atual exige uma prática profissional comprometida com o mundo das políticas públicas que se consubstanciam num novo campo de intervenção do assistente social, impondo uma prática reflexiva onde “a reflexividade da modernidade, está directamente envolvida na produção contínua de auto conhecimento sistemático” (Giddens 2002, p.25). As novas configurações sociais consolidam uma visão plural da prática profissional do Serviço Social onde emergem projetos profissionais diferenciados que reclamam os valores e os meios materiais e simbólicos consonantes com as novas procuras e as novas exigências sociais (Almeida, 2012). Esta prática profissional polissémica defende não a desvalorização dos modelos de intervenção social até agora considerados como determinantes para o agir profissional, mas a sua recontextualização noutras formas, tendo como princípio, uma adaptação contínua e cada vez mais coerente às configurações da sociedade atual e à complexidade crescente dos problemas sociais. Implica refletir a organização da prática profissional no que designámos por “abordagem polissémica”<sup>7</sup>. Esta organização da prática profissional preconiza uma intervenção transversal e global com incidência ao nível das estruturas sociais e comunitárias, no sentido de obter uma apreensão crítica da realidade social (postura holística) e um permanente debate teórico, renovado na necessidade de uma constante atualização profissional que se revelam na observância de uma supervisão interina permitindo quer a construção do conhecimento, quer o aprofundamento metodológico do agir profissional.

A intervenção transversal global desdobra-se na sua (i) componente transversal, isto é na reflexividade analítica da prática profissional quotidiana

---

<sup>7</sup>Confrontar artigo da mesma autora: Santos, C e Reis, S (2010).

num movimento de questionamento teórico-operativo que pode levar à construção de estratégias e instrumentos adequados à realidade profissional, bem como contribuir para o desenvolvimento do conhecimento (Santos, 2009) e (ii) na componente global exigindo uma postura macro de ligação efetiva com as políticas sociais e uma postura micro relacionada com todos os elementos e possibilidades de ação que buscam a emancipação do cidadão.

A organização da prática profissional em modelos de intervenção social revela-se como uma estratégia de ação que pode, simultaneamente, atuar de uma forma centrada no indivíduo, mas também agir no coletivo. Significa a defesa de uma postura inovadora e pró-ativa que reflita sobre a dimensão circundante e global do problema em causa, equacionando medidas mais sustentadas a médio-longo prazo sem menosprezar uma intervenção pontual, incidente nas necessidades imediatas. Defende, igualmente a necessidade de consolidar organizadamente as diferentes estratégias profissionais que o assistente social utiliza quotidianamente. O carácter múltiplo das estratégias profissionais consolidam a visão polissémica do agir profissional pela diversidade de ações que envolvem o indivíduo, a família, as infra-estruturas comunitárias, a comunidade em geral e as infra-estruturas sociais, enquanto sistemas sociais, defendendo que a mudança social só é conseguida se referenciada a uma abordagem holística.

A organização da prática profissional em modelos de intervenção procura, deste modo, uma postura coincidente com uma prática sistemática e transformadora que não se satisfaz com uma explicação breve e simplista das situações, mas busca a sua compreensão a partir da problematização do real, permitindo o diagnóstico e o estudo social de uma forma mais ampla, específica-transversal-global, com base em instrumentos metodológicos e no registo detalhado da informação recolhida (Santos & Reis, 2010, Robertis, 2005) que contribuem para a construção de metodologias de intervenção social tendo como valores orientadores a Igualdade social, a Inclusão social e os Direitos humanos, promovendo o acesso aos direitos sociais básicos como uma componente indispensável do movimento de cidadania.

O modelo de Gestão de Casos pelas suas características enquadra-se, a nosso ver, na perspetiva polissémica da prática profissional com uma visão integradora da ação profissional e com uma intervenção global transversal nos diferentes contextos e redes de suporte significantes e significativas quer ao utente/cidadão, quer ao profissional. Perceciona o carácter evolucionista e multidimensional, onde o assistente social atua com uma postura crítica-reflexiva para a mudança social que implica, forçosamente, a complexidade e o trabalho em rede (redes primárias e secundárias) onde agentes como o Estado, atores sociais significativos e a própria família são os recursos indispensáveis para o processo de rutura com os mecanismos de desfiliação e exclusão social. Neste pensamento deve reconhecer-se a existência de uma margem de autonomia na qual os atores sociais podem agir e podem participar na revalorização da sua identidade pessoal.

## **O Modelo de Gestão de Caso: questões substantivas e de operacionalização do modelo de intervenção social.**

Nunca como até hoje se tem falado tanto do gestor de caso, mas a verdade também é que nunca como até é hoje se tem chegado a um discurso identificador do que é um gestor de caso. De facto, o termo gestor de caso aparece em várias políticas e medidas públicas: desde os menores, saúde, ação social e reabilitação. Em todas as medidas políticas que, usualmente, recorrem à contratualização da ação surge um “gestor” de caso ou de processo reconhecido como o profissional responsável pela articulação, acompanhamento e resolução dos problemas e processo de integração social do cidadão e/ou família.

Apesar da atualidade do discurso identitário e caracterizador do modelo a sua ideologia e metodologia, encontra as suas raízes no processo histórico de legitimação do Serviço Social, nomeadamente nas Organizações Sociais de Caridade com o alerta de Mary Richmond para a deficiente coordenação entre os serviços e a importância de um enfoque dual no utente e no seu sistema, com a identificação das suas necessidades de forma contextualizada e não pontual. O modelo de Gestão de Caso pode ser definido de acordo com o ISCTE (2007) como “Um processo colaborativo no âmbito do qual se executa avaliação diagnóstica, planeamento, implementação, coordenação, monitorização e avaliação de opções e serviços, com vista a responder, com qualidade, às necessidades e potencialidades do indivíduo. Para tal, implica o investimento na comunicação e na utilização eficaz e eficiente dos recursos disponíveis”. (ISCTE, 2007, p.15)

A partir dos objetivos identificados é perceptível que a gestão de casos é concebida, enquanto meio para que o cliente alcance o bem-estar e a autonomia, através das práticas orientadas para e com o cliente (a nível micro), bem como ao nível meso na identificação de recursos e facilitação de acesso aos serviços, reconhecendo a dignidade, o mérito/ esforços e os direitos das pessoas. A gestão de casos assenta então em três estratégias - chave:

Colaboração: Promoção de uma cooperação articulada entre todos os agentes chave, incluindo o próprio indivíduo, família e redes secundárias.

Comunicação: Consideração dos objetivos, dos destinatários e da partilha de informação assegurando a compreensão da mesma e tendo um caráter bi-direcional e em permanente atualização.

Coordenação: Mobilização, integração, supervisão e organização de recursos, serviços e parceiros no sentido de uma real efetivação do trabalho integrado.

Neste sentido a “Gestão de Caso” assenta num sistema colaborativo e cooperativo de prestação de serviços que organiza, coordena e sustenta uma rede de apoios formais e informais, bem como o desenvolvimento de um conjunto de ações (Almeida, 2012) que potenciem a autonomia do utente-cidadão, tendo em vista a sua (re)integração social. Assenta no pressuposto de que todos os

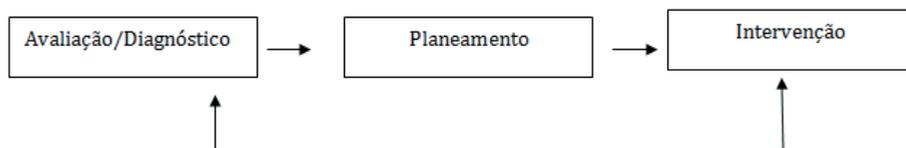
indivíduos possuem os recursos necessários à mudança social e numa componente de intervenção holística nos contextos circundantes ao utente/cidadão, atuando, essencialmente, ao nível micro e meso.

No modelo de “gestão de caso” (Rubin, 1992 in Viscarrett, 2007) observa-se um enfoque especial na conexão e na rede de serviços que trabalham em torno do mesmo indivíduo/família, mas que, simultaneamente, responsabiliza um único elemento pertencente às redes secundárias de apoio para “gerir” a intervenção, numa postura personalizada e revelando uma maior preocupação em alcançar proximidade e reconhecimento por parte do cliente. O gestor de casos implicar-se-á com o elemento/família para que em conjunto consigam trabalhar todas as dimensões possíveis da experiência vivenciada (holística), nomeadamente em termos de apoio direto, trabalhando com as estruturas de apoio e com os programas políticos. Focaliza-se não só na pessoa, mas também, no seu contexto, podendo, os seus objetivos serem agrupados nas seguintes alíneas (Viscarrett, 2007):

- a) É uma intervenção baseada numa relação entre cliente e assistente social que deve ser facilitadora e verdadeira;
- b) A prestação de serviços e de apoio ao indivíduo deve ser flexível no tempo, tipo e intensidade de forma a poder ajustar-se às mudanças que vão surgindo e que produzem novas configurações em termos das suas necessidades e potencialidades.
- c) Os indivíduos/famílias devem ser motivados e capacitados a funcionarem de forma autónoma;
- d) É uma intervenção que se baseia num “continuum” da acção respeitando a complexidade das relações e a multidimensionalidade dos problemas.
- e) Dirige-se a indivíduos/famílias que se encontram “rodeados” por uma série de serviços nos quais vão buscar todo o tipo de apoio e acompanhamento: saúde, habitação, económica, educação, entre outros.
- f) Requer uma avaliação permanente e funcional do indivíduo/família, de forma a promover quer a sua autonomização, quer a sua integração social que pode passar pela criação/alargamento de rede de suporte social informal.

O procedimento de intervenção segue, em termos operativos, o processo de intervenção tradicional em Serviço Social (cf. Figura 1)

Figura 1 - Processo operativo da Gestão de Caso em Serviço Social



O diagnóstico implica um conhecimento profundo da pessoa e do seu contexto. Instrumentos como o genograma, eco-mapas e mesmo os “Road-Maps Diagnoses”<sup>8</sup> podem ser facilitadores para a compreensão do problema e para a criação de uma relação, devendo ser construídos em conjunto alargado da vida do sujeito ou num contexto mais restrito, numa situação especial que necessita de ser resolvida.

A Gestão de Casos implica, ainda, as seguintes fases (Viscarret, 2007, p.p.241-246): (i) A avaliação e o diagnóstico do indivíduo/grupo/família; (ii) Planificação do serviço e identificação de recursos; (iii) Vincular os clientes aos serviços que necessitam; (iv) Implementação do serviço e coordenação e (v) Seguimento da prestação do serviço. O assistente social faz o acompanhamento do utente, ajudando-o a desenvolver as suas capacidades de modo a não ser necessária a utilização prolongada dos serviços: De facto os objetivos de emancipação, autonomia e responsabilização social são basilares. A prática reflexiva é fundamental, por parte do assistente social, no sentido de determinar o nível de êxito, uma vez que este tipo de intervenção é utilizado através de diversos serviços e neste sentido é necessário existir um esforço elevado, para coordenar de forma acessível o trabalho, assegurando a continuidade das atividades.

A fase de “Planeamento” neste modelo polissémico de intervenção social em Serviço Social implica a resposta a pelo menos duas questões centrais: a) O que é que o sistema assistente social (gestor de caso) e Utente/Família querem mudar? b) Que tipo de trabalho com as redes primárias e secundárias pode ser realizado? O planeamento é forçosamente, um planeamento “integrado” e um planeamento “estratégico”. Integrado, pois terá que forçosamente que implicar o utente/família na sua construção, de forma a evitar que este se sinta ameaçado ou desqualificado (elementos que podem causar o fracasso da intervenção) e terá que, também, implicar os serviços de forma conectada, sem lugar a indefinições de competências que possam levar, igualmente, a qualquer tipo de conflito.

<sup>8</sup>O “Road-Maps Diagnoses” ainda é pouco utilizado em Portugal mas bastante no “Case Management” na América do Norte. Consiste na representação gráfica dos maiores eventos/ocorrências vivenciadas no contexto mais alargado da vida do sujeito ou num contexto mais restrito, numa situação especial que necessita de ser resolvida. Inicialmente foi concebido para ser utilizado com crianças colocadas em centros ou famílias de acolhimento, de forma a visualizar os acontecimentos de maior significado e aqueles que precisavam de uma maior atenção ou intervenção. Atualmente, utiliza-se com os adultos com maior resistência ao atendimento “tradicional” pois proporciona uma maior interação e possibilita uma maior consciencialização dos aspetos e eventos a serem modificados e/ou reestruturados.

Em termos estratégicos, o planeamento deve, ainda, atender aos objetivos da intervenção que são, neste caso, comuns ao assistente social e ao cliente devendo ser partilhados e avaliados permanentemente. Possuem, igualmente, uma característica estrutural da ação, com a sua hierarquização e definição clara de forma a reconhecer os elementos da rede que devem ser envolvidos, bem como os recursos e tempo necessários.

Na fase da Intervenção, todos os autores defendem a intervenção contratualizada no modelo de gestão de casos, no entanto, quase todos concordam que quando se trabalha com uma população resistente à intervenção dos serviços (“a fragilidade interiorizada”<sup>9</sup> - Paugam, 2003), o uso do instrumento do contrato escrito pode ser uma mais-valia no que se refere à organização inicial do funcionamento individual/familiar, à criação de indicadores prévios para avaliação do grau de execução das tarefas propostas e uma valorização da ação quer do assistente social, quer do cliente. O processo de intervenção social possui um carácter ambivalente, uma vez que ao mesmo tempo que o aspeto relacional entre o assistente social e o cliente é amplamente valorizado, por outro lado, existe um carácter normativo e sequencial na ação. Desta forma, o gestor de caso é um profissional que deve ter um bom sentido de planeamento, de supervisão e de negociação. Estes aspetos são essenciais para o complexo conjunto de funções que lhe são exigidas, bem como os diversos serviços e níveis de interação no qual participa.

A contratualização das ações deve ser um processo “despido” de argumentos normativos, o importante é que haja uma visualização clara do que se pretende alcançar, das tarefas que o assistente social e cliente devem realizar e o tempo necessário ou considerado como o “suficiente” para atingir mudanças estruturais no funcionamento psicossocial do sujeito. A dimensão “tempo” é, a nosso ver, muito importante. As intervenções focalizadas devem ser intervenções “breves”. Todo o trabalho de intervenção social que visa a mudança estrutural não deve, a nosso ver, prolongar-se em demasia pois pode provocar: (i) uma descentralização dos objetivos a alcançar; (ii) a abertura do sistema a acontecimentos intrusivos que levem a uma nova conceção de todo o plano de ação; (iii) a perpetuação de sentimentos de identidade negativa desqualificadora da capacidade empreendedora do sujeito e, (iv) a perda da coesão interna conseguida ao nível do trabalho com as redes secundárias (Santo, C & Sequeira, J, 2009).

Estes acontecimentos no processo de intervenção social são um dos fatores que apresentam maior enviesamento ao sucesso da intervenção. Encontram-

---

<sup>9</sup> A fragilidade corresponde à provação provocada pela desclassificação social ou pelas dificuldades de inserção profissional. As pessoas que passam por esta experiência não desejam ser considerados objeto da ação social, multiplicam as diligências para aceder a um melhor estatuto social. São sujeitos que vivem situações de desemprego, residem ou não num bairro conotado socialmente de forma pejorativa e têm a sensação de viver um período de maior vulnerabilidade social. Corresponde segundo Paugam (2003) à aprendizagem da desqualificação social, na medida em que devido a um acontecimento socio-económico grave estes sujeitos sentem que existe uma distância cada vez maior entre a sua realidade e da maioria da população (da qual já fizeram parte ou querem fazer).

se exemplos em várias medidas sociais como é o caso do Rendimento Social de Inserção ou mesmo nas Medidas de Promoção e proteção de Menores com impactos negativos e a manutenção de um “status quo” de situações de manutenção da dependência dos cidadãos e das famílias aos serviços de proteção e ação social. Neste sentido, os processos de avaliação e de acompanhamento prospetivo do indivíduo e da família são fundamentais. Desta forma considera-se essencial que técnicos e clientes possam construir uma visão informada sobre os padrões de funcionamento individual/familiar numa perspetiva sincrónica – aqui e agora – e diacrónica – ao longo do tempo – identificando os momentos chave da vida pessoal e familiar e da interação com outros sistemas relevantes sejam eles estruturantes ou desorganizadores.

Considerando a natureza repetitiva dos contextos de vida dos sujeitos alvo de intervenção, a avaliação das relações com a rede social relevante (primária e secundária) é, também, estruturante na medida em que possibilita o entendimento da forma como esta colabora no processo de manutenção ou de mudança. Referimo-nos aos processos de intervenção social, desenvolvidos pela família e pelos serviços e rede envolvente, que, quando perpetuadas ao longo do tempo, através de interações geradoras de dependência, resultam numa limitação da criatividade e autonomia do sistema pessoal e familiar e, conseqüentemente, geram ciclos de alimentação da intervenção, assentes no pressuposto de que os serviços substituirão ou colmatarão as carências e lacunas pessoais e familiares.

A planificação dos objetivos num tempo futuro imediato, médio e a longo prazo, perspetivados de forma faseada e com uma progressão do mais simples para o mais complexo, garantindo assim a afirmação e reforço da competência e autonomia progressiva do indivíduo e da família, bem como a definição dos papéis e funções dos diferentes atores a intervir ao longo processo de mudança deve ser contratualizada com todos os intervenientes, garantindo assim a não sobreposição de papéis, a devolução das funções ao indivíduo e à família bem como a execução dos papéis específicos dos técnicos, perspetivando a manutenção da autonomia, identidade e funcionalidade dos vários sistemas em interação (Santos & Sequeira, 2009).

No processo de perspetivação da mudança e dos formatos da sua execução é também muito relevante que se trabalhe a antecipação daquelas que poderão vir a ser as crises esperadas pelos indivíduos, família e técnicos nos tempos futuros. Face às crises esperadas, família e técnicos devem ser capazes de antecipar formas de atuação eficazes, recursos a mobilizar e ainda de pontuar as competências já adquiridas, noutras alturas e contextos de crise, consideradas fundamentais na sua gestão eficaz, sublinhando a importância da autonomia e da competência dos elementos envolvidos. A utilização dos “road maps” também numa perspetiva de projeção futura da crise pode ser uma boa estratégia de preparação e antecipação das dificuldades que ela comporta bem como da replicação de estratégias já desenvolvidas eficazmente e de antecipação de outros recursos a mobilizar. Esta “planificação”, efetuada em conjunto com os técnicos, permite ainda antecipar

a necessidade da sua presença e negociar estratégias de ajuda colaborativas pontuais que não limitem a autonomia conquistada pela família e pelos técnicos (Santos & Sequeira, 2009).

### **Breves Considerações Finais**

Sente-se, ainda, alguma relutância em falar de modelos de orientação da prática profissional, talvez porque exista a crença de que um modelo organizador da prática profissional seja uma orientação manualesca, um conjunto de “guidelines” que deem sentido a uma prática, considerada eclética e defendida como tal pelo Serviço Social.

Das críticas que encontrámos relativamente à utilização de modelos organizados da prática profissional destacamos três dimensões, nomeadamente:

- 1.A Dimensão da Fragmentação que se refere ao facto dos modelos de intervenção social organizadores de uma prática profissional com metodologias de intervenção própria e finalidades únicas puderem construir um fosso fragmentado da leitura do real caracterizado pela sua complexidade e multidimensionalidade impedindo a observância e a inclusão de todos os aspetos significativos para a compreensão de um determinado problema ou contexto.
- 2.A Dimensão da Homogeneidade que é paradoxalmente o oposto da primeira, mas não deixa de ser um obstáculo metodológico, pelo menos no pensamento social da nossa profissão. A resistência aqui inerente advém da crença que ao utilizar-se o mesmo modelo em contextos diferenciados, ele não tenha sentido, rigidificando o agir profissional do assistente social e não possibilitando o seu crescimento ontológico, nem uma intervenção eficaz em campos de atuação tão diversificada como encontramos na nossa profissão.
- 3.A Dimensão da Instrumentalidade encerra em si vários perigos: o perigo da exigência de construção de instrumentos próprios, adequados à lógica e à metodologia dos modelos organizadores da prática profissional e que continuam a não existir de forma sistematizada. E o perigo da exigência de um agir processual, baseado em objetivos e evidências que exigem ao profissional uma reflexividade permanente sobre a sua prática cuja execução nas circunstâncias políticas e económicas da organização dos serviços públicos não lhes permite ou lhes exige um esforço suplementar.

Estas três dimensões podem ser reconstruídas não numa lógica de obstrução, mas como um desafio que se coloca atualmente à prática profissional do Serviço Social, desmistificando muito do seu poder ou da sua ação.

Desta forma e no que se refere à fragmentação, os diferentes contextos de atuação do Serviço Social constituem um desafio para a organização teórico-

metodológica da sua prática profissional designada por vários autores como um método eclético (nomeadamente Adams, Payne & Dominelli, 2011). A apreensão crítica da realidade social na sua totalidade (que exige um permanente debate teórico e uma constante atualização profissional) e a exposição e enunciação de possibilidades de ação que busquem a emancipação do homem são coincidentes com a utilização da investigação e da reflexividade na organização da prática profissional que neste caso pode ser enquadrada em modelos de intervenção social, defendido por Red (1993, p.35) como uma metodologia que “oferece uma explicação da realidade e serve de guia para a prática” bem como a conceptualização da prática profissional assente em dois aspetos importantes: a) Atividade Instrumental no sentido de possuir um sentido ativo, de ação e um sentido de processo e b) Atividade Comunicacional, no sentido da comunicação e da relação. Estes dois processos segundo Habermas (1981) dão legitimidade teórica e legitimidade prática ao agir profissional constituindo-se como um referencial identitário. É evidente que o conceito de modelos de intervenção em Serviço Social deve possuir coerência e consistência e não um cortejo de orientações pontuais, demasiado diversificadas que transformam a prática profissional num conjunto de atos profissionais espontâneos sem uma lógica interna. Mas não implicam uma fragmentação do agir profissional, incluem sim uma forma de organização consistente.

No que se refere ao perigo da rigidez de intervenção ao utilizar paulatinamente a mesma forma de agir em contextos que exigem uma intervenção específica, os argumentos da oportunidade advêm da continuidade dos argumentos utilizados para o perigo da fragmentação com a indicação ainda do aspeto transversal e a reflexividade analítica que um modelo de intervenção numa profissão como a de Serviço Social exige ao profissional: isto é, um movimento de questionamento teórico-operativo que pode levar à construção de estratégias e instrumentos adequados à realidade profissional, bem como contribuir para o desenvolvimento do conhecimento, ou melhor ainda, a reflexividade profissional que segundo Robertis (2005) pode ser aprimorada de duas formas: uma sistematização prática e uma sistematização teórica que implicam o (re)conhecimento do profissional na sua profissionalidade (isto é no conjunto de procedimentos, atos, aspetos normativos e funcionais) que o caracterizam num dado contexto, bem como a defesa de uma postura inovadora e pró-ativa que simultaneamente reflita sobre a dimensão circundante e global do problema em causa, equacionando medidas mais sustentadas a médio-longo prazo sem menosprezar uma intervenção pontual, incidente nas necessidades imediatas.

Já a exigência da instrumentalidade do modelo parece ser o desafio com que mais nos debatemos atualmente. A verdade é que pelo que observamos na prática profissional e no momento atual da certificação das instituições existem inúmeros instrumentos em Serviço Social, alguns deles com uma capacidade de análise e de planeamento de ação brilhante, mas encontram-se dispersos, não tendo, ainda, sido feito um real investimento ao nível operativo da certificação dos

instrumentos de análise, de diagnóstico, de acompanhamento, de planeamento, de avaliação, entre outros do Serviço Social. Mas este investimento só poderá ser feito após alguma consentaneidade dentro do grupo profissional na utilização organizada de estratégias de intervenção social. E neste âmbito o modelo de Gestão de Caso perspetivado como uma abordagem polissémica da prática profissional pode, a nosso ver, constituir-se como um recurso metodológico fundamental do agir profissional.

## **Bibliografia**

- Adams, Robert (2002). *Developing Critical Practice in Social Work* in Adams, R; Dominelli, L; Payne, M (cords) (2011) *Critical Practice in Social Work*. London: Palgrave
- Adams, Robert; Dominelli, Lena; Payne, Malcom (2011). *Critical Practice in Social Work*. London: Palgrave.
- Almeida, Helena (2012). *Gestão de Caso e Mediação Social: abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em serviço social* in Albuquerque, Cristina; Almeida; Helena & Santos, Clara (org.) (2012) *Serviço Social: Mutações e Desafios Atuais*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra. In Press.
- Andrade, Maria (2001). *Campo de intervenção do Serviço Social - autonomias e heteronomias do agir*. In *Revista Intervenção Social*. Nº 23/24. Lisboa: ISSS, pp. 217-232.
- Bartlett, Harriet (1970). *The common base of social work practice*. New York: National Association of Social Workers.
- Becket, Chris (2009). *Essential Theory for Social Practice*. London: Sage
- Campanini, Anna & Luppi, Francesco(1996). *Servicio Social y Modelo Sistémico: Una nueva perspectiva para la practica cotidiana*. Barcelona: Paidós.
- Dominelli, L (2004) *Social Work: Theory and Practice for a Changing Profession*. Cambridge: Polity Press.
- Dubois, Brenda & Miley, Karla (1996). *Social Work: An empowering Profession*. Massachussets: Allyn and Bacon
- Faleiros, Vicente (1972). *Trabajo Social: Ideologia y Método*. Buenos Aires: Ecro.
- Fook, J (2005). *Radical Social Work*. England: Sage Publications
- Giddens, Anthony (1997). *Modernidade e Identidade Pessoal*. Oeiras: Celta Editora.
- Giddens, Anthony (2000). *O mundo na era da globalização*. Lisboa: Editorial Presença
- Habermas, Jurgen (1981). *Theorie des Kommunikativen Handeles*, Suhrkamp Verlag in *theorie del agir Communicationnel*, 2 tommes, Fyord, 1987.
- Healy, Kelly (2001). *Trabajo Social: Perspetivas contemporáneas*. Coruña/Madrid: Fundación Paideia/ Morata.

- Hoven, Van den R. (2003). *Teorias da Intervenção Social*. In Rodrigues, F. (coord.), *Poor People*, Frankfurt: Peter Lang.
- Ianamoto, M. (1999). *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Editora Cortez.
- Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), (2007). *“Modelização das Políticas e das Práticas de Inclusão Social das Pessoas com Deficiências em Portugal”*. Gaia: Centro de Reabilitação Profissional de Gaia
- Martins, Alcina (1999). *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Montano, Carlos (2007). *A natureza do Serviço Social*. São Paulo: Cortez Editora.
- Mouro, Helena (2001). *“Serviço Social: Um Século de Existência”* 23-60 In Mouro, H. et Simões, D. coords. (2001) *100 Anos de Serviço Social* Coimbra: Quarteto Editora.
- Negreiros, M. (1997). *As representações Sociais da Profissão de Serviço Social*. Lisboa: Investigar o Agir.
- Netto, J. (1995). *Capitalismo Monopolista e Serviço Social*. São Paulo: Cortez Editora. 2ª Edição.
- Parker, J & Bradley, G (2008). *Social Work Practice. Assessment, Planning, Intervention and Review*. London: Learning matters.
- Paugam, Serge (2003). *A desqualificação Social: Ensaio sobre a Nova Pobreza*. Porto: Coleção Trabalho Social
- Payne, Malcon (2000). *Teoria do Trabalho Social Modern*. Coimbra: Edições Quarteto.
- Ranquet, Mathilde (2007). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención com personas y familias*. Madrid: Editora Siglo.
- Red, Brick (1993). *The Essentials Social Studies Glossary*. London: Capstone Press
- Reid, Kirk (1986). Coyle, Grace L. In W.I. Trattner (Ed.) (1986). *Biographical dictionary of social welfare in America* (pp 201-204). New York: Greenwood Press.
- Robertis, Cristina (2005). *Metodologia de La Intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Ross, Murray (1952). *Organização de Comunidades. Teoria e Prática*. New York: Routledge.
- Santos, B. (1987). *O Estado, a Sociedade e as Políticas Sociais*. In *Revista Critica de Ciências Sociais*, nº 23. setembro. Coimbra: CES.
- Santos, Clara & Sequeira, Joana (2009). *Instrumentos de diagnóstico e Intervenção em situação de Pobreza transgeracional. Comunicação apresentada no Colóquio internacional do ISSSP sob a temática “A Transgeracionalidade da Pobreza em Portugal”*. Porto: ISSSP.
- Santos, Clara (2009). *Retratos de uma Profissão: a Identidade Profissional de Serviço Social*. Coimbra: Editora Quarteto.
- Santos, Clara (2011). *Os modelos de intervenção em Serviço Social: uma análise prática-reflexiva dos modelos de Gestão de Caso (case management) e modelo*

- de Social Advocacy. Comunicação apresentada no Colóquio Internacional de Serviço Social Desafios do Serviço Social: políticas, intervenções e luta contra a pobreza e a exclusão. Universidade dos Açores: Açores.
- Santos, Clara e Reis, Silvia (2010). Abordagem Polissémica da Prática do Serviço Social nos Cuidados de Saúde: Contributos para a construção de um Modelo de Intervenção em Serviço Social. *Revista Emancipação*; Vol. 10, No 2
- Santos, Sónia & Freitas, Luciana. (1998). A influência do Movimento de Reconceptualização L.A. em Portugal na década de 70: os discursos e as práticas antes e após o 25 de Abril. In *Estudos e Documentos, Série I, Lisboa, CPIHTS*.
- Sposati, Aldaíza(1986). Controvérsias sobre a Assistência Social. In *Revista de Intervenção Social*, 4. Lisboa: ISSSL
- Thompson, Neil (2005). *Understanding Social Work: Preparing For Practice*. New York: Palgrave.
- Viscarrett, Juan (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.