
**Serviço Social em contexto:
Política Social e Serviço Social**

Social Work in context: Social Policy and Social Work

Maria Helena Nunes

Trabajo Social Global, 1 (1), 59-79

<http://tsghipatiaeditorial.com/index.php/tsq1>

Neste artigo identificam-se algumas das tendências de mudança da sociedade contemporânea e da política social em contexto da realocização do Estado de bem-estar, procurando compreender como essas alterações se reflectem e balizam a acção do Serviço Social.

This paper identifies some of the changes in contemporary society and social policy in the context of relocation of the Welfare State. It focusses on how these changes are reflected in and impact on Social Work.

PC.- Serviço Social, política social, desigualdades sociais, diversidade, coesão social, agência do assistente social.

KW.- *Social Work, social policy, social inequalities, diversity, social cohesion, agency of social worker.*

Introdução

Neste artigo procura-se reflectir sobre o modo como a política social se constitui como um dos factores contextuais de significativo alcance para o Serviço Social, considerando as mudanças e tendências da mudança societal contemporânea. Como profissão que na sua emergência é anterior à construção do Estado social é, no entanto, já indiciadora e inscrita nos movimentos de transição do Estado liberal para a forma do Estado moderno, configurando um específico modo de regulação e de dispositivos institucionais, traduzidos em políticas sociais. O Serviço Social como profissão inscreve-se na estratégia de regulação social do Estado moderno, participando nessa regulação de forma tensional. A relação entre Serviço Social, Estado e Política Social constitui uma complexa mistura de dependência e autonomia, de necessidade e conveniência, de extensão e retracção do Estado. O seu desenvolvimento, como profissão e como disciplina, dá-se em contexto do crescimento da intervenção do Estado e sua consolidação como Estado de bem-estar.

Em contexto das mudanças, que nos anos mais recentes ocorrem nas sociedades por força da intensidade de processos de globalização, moldam-se novas formas e relações no nível dos processos de regulação social, das instituições e da acção dos agentes sociais, alterando-se a configuração da relação entre Estado, mercado e cidadãos. O Serviço Social, como criação da modernidade e da estratégia de regulação do Estado de bem-estar, está envolvido e participa destes processos de mudança social, designadamente através da acção dos profissionais nas instituições e organizações e ao nível da formação dos assistentes sociais. Torna-se relevante compreender quais os significados e impactos que estas mudanças comportam para o Serviço Social, nomeadamente no tangente às alterações em campo da política social e como se posiciona face a elas.

1. Mudança social e crise das instituições

As sociedades estão a experimentar um profundo e acelerado processo de mudança social, que se dá a níveis vários e inter-relacionados, entre o global, regional e local, afectando o quotidiano de todos nós, se bem que de forma muito diferenciada, conforme a situação social dos distintos grupos e classes sociais.

Diferentes designações têm sido dadas para representar as mudanças em curso, particularmente ao nível do social. Castel (1997) designa de "nova questão social" a crise da sociedade salarial, na qual o desemprego estrutural e a desintegração social, provocada pela perda dos laços sociais criados pelo trabalho, se tornam os factores fundamentais da perda de coesão e identidade. As

necessidades da chamada "nova economia" global trazem consigo, nomeadamente o aumento do desemprego, o crescimento das desigualdades e uma nova extensão de pobreza e de excluídos.

O social aparece cada vez mais como um campo em que se densifica a complexidade das manifestações das desigualdades (sociais, económicas e culturais), nomeadamente sob formas de pobreza (manifesta e oculta) e de exclusões sociais. Alguns autores fazem uma distinção entre “novas desigualdades sociais” e as desigualdades provenientes do passado e ainda persistentes, provocadas pelas mutações em curso, nomeadamente na estrutura do trabalho e emprego, na estrutura da família, na informação, nas novas tecnologias, no habitat, na competitividade à escala global, na mobilidade, no ambiente, etc.. Estas chamadas novas desigualdades distinguem-se das do passado pelo seu carácter estrutural e multidimensional, profundamente imbuído nos processos da mudança que acontece, atingindo os distintos grupos sociais, independentemente da classe social e idade (Silva,1999).

Para além do fosso que continua a desenvolver-se entre países ricos e pobres à escala do sistema-mundial, dentro de cada país persiste e/ou aprofunda-se o fosso entre inclusão/exclusão, entre cidadãos e entre regiões ou áreas, não sendo sempre a privação do rendimento o factor que caracteriza este fosso. Factores de ordem simbólica, cultural e social estão, em significativa extensão, associados a privação de rendimento suficiente na base de exclusões, discriminação e exploração de grupos sociais, tais como migrantes, minorias étnicas e religiosas, mulheres, crianças, jovens, pessoas portadoras de deficiência, idosos, etc. Estes processos podem e tendem em muitas circunstâncias a re-produzir-se e constituir-se como processos de auto-exclusão, podendo transmutar-se em formas e em movimentos de resistência, focos de conflito, isolacionismo, guetos, “apartação societal”. Os distúrbios provocados por grupos sem ocupação e sem expectativas positivas, muitas das condutas de apoio a fundamentalismos ideológicos e religiosos, são alguns dos sintomas da divisão social existente entre ter e ser condição de inclusão/exclusão.

A diversidade étnica, cultural e religiosa que caracteriza crescentemente as sociedades contemporâneas, podendo ser entendida e vivenciada como um recurso dessas mesmas sociedades, tem-se tornado, em muitos casos, em mais um dos factores que dificulta a inclusão social, que nega o estabelecimento e reforço do laço social, quando é transformada em objecto de exclusão, discriminação e perseguição.

Ao nível demográfico ocorrem profundas transformações, seja pelo envelhecimento e prolongamento do tempo de vida da população, de significativo impacto no campo social, seja pela miscigenação e o “choque cultural”, o crescimento das cidades, entre outros. A migração ou os processos da diáspora que ocorrem entre as periferias e os centros do sistema mundial, em conjugação e potenciados com os media electrónica, acentuam actualmente a diversidade e a diferença cultural das sociedades.

Há uma tendência para se viver sob o signo da insegurança e da incerteza. Trata-se de uma insegurança e uma incerteza produzida pelo próprio processo de desenvolvimento (Beck, 1992). Neste contexto da sociedade de risco, o cidadão já não pode contar, tal como no passado, com as tradições e os sistemas sociais herdados da sociedade industrial, que não se ajustam e não respondem adequadamente às novas realidades económicas, culturais e sociais. A perda de referências das estruturas do passado tende a tornar os cidadãos mais isolados ou mais individualizados. As suas biografias são construídas em face de uma pluralidade de referências de estilos de vida e culturas, sobre os quais eles têm que fazer opções, mas sem contar já com os referentes do passado e das instituições, comportando simultaneamente riscos e oportunidades. A expansão das instituições e dos sistemas abstractos que tendem a penetrar no tecido da vida quotidiana e em todas as esferas da vida de modo invasivo e mercantilizante, potencia os risco e torna para muitos grupos sociais as oportunidades muito limitadas. O desenvolvimento social e económico moderno criou um viver em sociedade que é, por um lado, muito exigente (conhecimento da vida moderna) e oferece, por outro, menos laços, muito menos padrões *standart* e caminhos. Aos problemas da ordem social juntam-se os problemas do risco societal (Giddens 1994; Beck, *op.cit.*).

A dependência das instituições alarga-se, com o “mundo da vida” cada vez mais preso no “mundo dos sistemas”. Densifica-se no local a turbulência ao nível do laço social e do relacional inter e intra étnico, intergeracional e intercultural. A diversidade tem dado origem a entendimentos diversificados, enfatizando alguns autores mais o factor cultural e outros o de classe social.

Os processos de individualização estão profundamente interconectados (positiva e negativamente) com os processo de globalização e os novos desenvolvimentos tecnológicos da sociedade da informação. Com a intensificação dos processos de globalização há uma infinita circulação de produtos e estilos de vida que desafiam para a emergência de novos constrangimentos às identidades e às resistências colectivas, bem como, novos desafios se perfilam para uma resignificação da cidadania e a reflexividade. A crise das instituições ou o seu desajustamento às novas realidades, operando com categorias do passado próprias à sociedade industrial, é também uma crise da insuficiência democrática das instituições (Beck, 1992; Waal, 2004).

Nas sociedades ocidentais de alto desenvolvimento industrial, a libertação dos indivíduos no sentido da sua individualização tem acontecido em condições fornecidas pelo Estado de bem-estar. A expansão da educação, a mobilidade intensa provocada pelo mercado de trabalho e a juridificação das relações laborais, tornam o indivíduo em um indivíduo particular, um sujeito de obrigações e deveres. As oportunidades, ameaças, ambivalência do seu processo biográfico que antes se previa fossem vencidas no grupo doméstico, na família, na comunidade ou recorrendo a uma classe ou grupo social, hoje cada vez mais têm que ser percebidas e enfrentadas pelo indivíduo sozinho, mas simultaneamente dependente

das instituições. É também um sinal da importância do Eu, como evidencia Lash (1994), da sua libertação dos laços comunais e se mostra capaz de construir a sua própria narrativa biográfica e experienciar agência.

Do ponto de vista dos processos de desigualdade social e exclusão cultural, as sociedades têm no desemprego estrutural um dos riscos sociais significativamente produzidos pelos processos de globalização da economia, como já referido e com consequências nos modos de enfrentamento pelos Estados-nação (Santos, 1995: 25). A crise do trabalho ou a reestruturação produtiva que está subjacente à transição que caracteriza a sociedade contemporânea, constitui um risco desta mesma sociedade, porque perde significado como força social para influenciar seja a integração, seja a protecção social. A cidadania deixa de ter o trabalho assalariado como critério principal para a sua efectividade. A cidadania é duplamente ameaçada, pois está em risco a sua garantia através do trabalho, que se torna um bem escasso, a que se associam os défices de igualdade e justiça social que herdou do modelo de cidadania que predominou no período a seguir ao pós-guerra.

As mudanças climáticas, a ocorrência de desastres ecológicos, a escassez de recursos e as perdas na biodiversidade são alguns outros processos que têm vindo a suceder-se, como sinais e consequências dos modos de produção e consumo intensivos, que, embora sendo riscos globais, afectando todo o globo e todos os cidadãos, acabam sendo mais risco para as regiões e os grupos sociais mais afectados pela pobreza, pela exploração dos recursos naturais e humanos, pelos conflitos e guerras. A mudança social que acontece ao nível global e local está a produzir processos de desenvolvimento muito complexos (entre nações, regiões e dentro de cada país), nos quais o bem-estar social se reparte no quotidiano de vida dos cidadãos por formas (extremamente) muito desiguais, nos binómios da inclusão/exclusão social, da não pobreza/pobreza, da igualdade/desigualdade, da justiça social/injustiça social.

Em face das mudanças e das tensões sociais que estas alterações suscitam, a necessidade de coesão social é notoriamente anunciada na agenda política, designadamente da política social europeia. A política social, em contexto do mundo globalizado e em face das mudanças e tensões existentes na sociedade, está sujeita a novos entendimentos e alterações.

2. Política Social e os seus impasses

A modernidade concomitante com o desenvolvimento do capitalismo, promove e baseia-se na contradição entre princípios de emancipação, que procuram afirmar-se pela igualdade e liberdade e, os da regulação que passaram a gerir a desigualdade social e a exclusão cultural, produzidas pelo próprio processo de desenvolvimento capitalista e consequente modernização da sociedade (*cf.* Santos,

op.cit.). A desigualdade e a exclusão passam a ser objecto de regulação social, o mesmo é dizer, que passam a ser objecto de gestão política por parte do Estado moderno, pela assunção da coesão social como sua função. Sobretudo na fase do capitalismo tardio, a desigualdade social e a exclusão cultural produzem-se como processos híbridos, cada um deles contendo elementos do outro (*ibidem*: 18).

O contrato social da modernidade, que significou um compromisso na tensão dialéctica entre regulação e emancipação, revela os seus limites nesta conjuntura de transição paradigmática. Se o contrato social surge para resolver tensões colocadas pelos processos de regulação e as aspirações de emancipação no período do capitalismo organizado, a sua própria lógica contribui para reproduzir e alimentar novas tensões, que se manifestam com maior intensidade e visibilidade em contexto da “modernidade tardia” e do capitalismo “desorganizado”. Novos focos de tensão se colocam, produzidos pelo crescimento das desigualdades sociais, pelos novos processos de exclusão e pelos interesses expressos por novos movimentos sociais.

A máxima compatibilização conseguida entre maximização da economia capitalista e maximização da democracia política foi conseguida em determinadas regiões do mundo através do Estado de bem-estar. Nos países periféricos e semiperiféricos, que não tiveram esta formula de Estado, a relação entre democracia e acumulação capitalista revela-se muito mais dramática, do ponto de vista do sistema de desigualdade e exclusão social. Aí ganham maior intensidade as desigualdades internas e em relação com os países do centro do sistema mundial. Ou seja: a dispensabilidade de que se fala hoje relativamente à força de trabalho, tende a excluir do contrato social cada vez mais cidadãos e a engrossar o exército dos deserdados e excluídos. Então, é de um novo contrato social que é necessário pensar, que compatibilize a redistribuição da riqueza social e a democracia em novos termos e coloque os excluídos no campo da representação política, contrato, que hoje, vem sendo crescentemente defendido que seja pensado como contrato social global (Stiglitz, 2007).

2. 1. Estatuto da Política Social

A relação do Estado com a política social constitui um dos alicerces que possibilitou, particularmente no pós II Guerra Mundial, o desenvolvimento do capitalismo e das modernas formas de vida, de consumo e produção.

«O ideário que veio alicerçar a construção e desenvolvimento do Estado de Bem-Estar constituiu-se num contributo único para a consolidação de um modelo de atenção aos problemas sociais, baseado em novos pilares de entendimento da dimensão social, a qual: passa a ser vista como elemento agregado à dimensão económica sendo, por isso, também contribuinte do bom desempenho da economia; é suportada num acréscimo de consciência e capacidade reivindicativa dos cidadãos, enquanto eventuais destinatários; é

entendida como questão do domínio colectivo e, como tal, alvo de acções promovidas (também ou principalmente) pelo Estado (com particular incidência de acções de iniciativa centralizada); passa a ser vista como exigindo uma atenção sujeita a critérios de universalização (tratamento com base na igualdade de oportunidades) e de uniformização (fazendo convergir os vários apoios); é vista como possível de reconhecimento mediado por direitos (direitos sociais).» (Rodrigues et al., 2003: 80)

Para Sposati (2006: 59) o estatuto substantivo da política social é o de proporcionar ao nível do quotidiano dos cidadãos certezas, capacidades, protecções e oportunidades de desenvolvimento humano e social, ligada ao envolvimento e responsabilidade do Estado, pelas dimensões do financiamento, provisão e regulamentação (Rodrigues, 1999: 74).

A política social de bem-estar tem sido, desde o início da década de setenta, em contexto global, alvo de significativas mudanças, resultantes das transformações que ocorrem, nomeadamente na estrutura produtiva e financeira do capitalismo, no campo da regulação social, com a entrada de novos agentes de regulação (por exemplo, no caso da União Europeia um maior protagonismo das suas instituições no âmbito do chamado “Modelo Social Europeu” ou, a uma outra escala, o papel das organizações transnacionais como o BM, o FMI ou a OCM), associadas à perda do monopólio da regulação por parte do Estado-nação.

A política social é alvo de uma atenção que a foca, quer como parte do problema da chamada “crise” do Estado de bem-estar, quer como parte da solução dos muitos problemas que as sociedades atravessam, carecendo, quer numa ou noutra óptica, de uma profunda reformulação e consensualização. Para uns, urge desinvestir em campo das políticas sociais, fornecendo as ideologias neo-conservadoras e neo-liberais inúmeros argumentos a favor. Para outros, perante o défice de cumprimento das promessas da modernidade (de justiça social, igualdade e liberdade) e o agravamento das desigualdades sociais, o surgimento de novas formas de exclusão, a redução dos recursos e o âmbito das políticas sociais, urge repensar um novo contrato social mais inclusivo, que não dispensa o Estado facilitador, mas alarga o âmbito da sociedade civil para uma mais ampla e democrática representação de todos os interesses.

Multiplicam-se os debates em torno da concepção e estatuto da política social, quando se aborda a análise do que ocorre no campo do bem-estar social. Para Mkandawire (2004) razões ideológicas e institucionais têm estabelecido uma dicotomia entre política social e política económica, sendo esta última tratada como mais fundamental do que a “social”. No entanto, a persistência da pobreza tem produzido um aumento do reconhecimento do papel da política social, embora a política social não tenha ainda sido colocada «no núcleo do desenvolvimento político» (*ibidem*: 9), mantendo a política macroeconómica o estatuto de política mais importante «e a política social fica com a

responsabilidade de enfrentar as consequências» (Atkinsons 1999, *apud ib*:9).

A política social, cujo propósito principal é a redistribuição da renda e que tem vindo a ser alvo de ataque (Mkandawire, *op. cit.*: 17), tem sofrido os impactos da globalização, nomeadamente pela adesão às convenções internacionais, ajustes às pressões fiscais e pelo mercado globalizado de trabalho, o qual a afecta contraditóriamente, no sentido da reacção à competitividade e à sustentabilidade da política, pelo aumento do desemprego estrutural, mas também favorecida pelos arranjos da política social atenuando os impactos mais negativos daquele (*ibidem*: 27).

Para Lorenz (2006) é necessário examinar em detalhe como os diferentes países, em anos recentes, têm produzido os seus ajustamentos à designada nova ordem internacional em termos das suas prioridades no campo do bem-estar. As mudanças produzidas desde os finais dos anos 70 não constituem apenas uma mudança da política social, mas são essencialmente uma reorganização das relações sociais, procurando moldá-las pelas ideias neo-liberais e pelos princípios de menos Estado, mais mercado e mais responsabilidade individual (Lorenz, 2005). Estas mudanças perpassam e moldam os serviços sociais quer na procura, quer na oferta. Pode-se dizer que todos os países e os respectivos regimes de bem-estar, pela globalização, estão sujeitos à pressão e competição da economia globalizada, diminuindo na sociedade de mercado a autonomia dos Estados-nação, nomeadamente na relação com as corporações transnacionais. O crescimento da economia global e do poder do capital financeiro traduz-se numa maior actividade que escapa ao controlo e regulação dos Estados e sistemas nacionais de fiscalidade e contribuição social, da qual a recente crise financeira é um exemplo publica e amplamente reconhecido.

O que se torna urgente neste cenário de modos de globalização, é a análise das circunstâncias pelas quais se vai numa ou noutra direcção e, sobretudo, como é que o seu potencial de emancipação pode ser posto em movimento no actual contexto da política social na Europa (*ibidem*: 97) e da sua contribuição para uma política internacional de desenvolvimento social (Townsend, 2004).

Na Cimeira de Lisboa (Março de 2000) foi definido que a grande estratégia europeia para a década consistia em fazer da União Europeia uma das regiões mais competitivas do mundo, baseada na inovação e no conhecimento mais dinâmico e competitivo, para gerar os mais elevados níveis de crescimento económico, com mais e melhor empregabilidade e mais coesão social. A erradicação da pobreza e da exclusão social constitui um compromisso assumido neste âmbito.

As dificuldades decorrentes da conjuntura económica internacional e comunitária continuam a recentrar a atenção dos governantes no crescimento económico e no emprego. Pelas proporções do desemprego estrutural, nos anos oitenta começa-se a falar de activação e de políticas activas, por oposição a políticas passivas, tendo implícitos diferenciados significados, que alguns autores distinguem entre uma abordagem restricta e ampla de activação (Hvinden e Halvorsen, 2001, *apud*

Berkel e Moller, 2002).

Regista-se uma clara dimensão da política da União Europeia no sentido do fortalecimento da abordagem da activação nas políticas sociais, produzindo uma orientação comum aos Estados-Membros, embora o processo de fazer a activação nos diferentes Estados seja caracterizado pela uniformidade e pela diversidade. A diversidade tem a ver com os modos como cada Estado conceptualiza, legitima e implementa a abordagem activa, reflectindo diferentes posições ideológicas, tradições de Estado de bem-estar, prioridades políticas, no que diz respeito à desigualdade social, à exclusão e redistribuição, os direitos e obrigações dos cidadãos. A diversidade inclui ainda os fundos governamentais para cada tipo de política, grupos-alvo, abrangência e duração dos programas, contexto institucional da sua implementação e avaliação, etc (Berkel e Moller, *op. cit.*). A activação vem sendo apresentado, neste contexto, como um conceito que se caracteriza pela ambiguidade e falta de clareza.

As alterações que se registam nas políticas sociais acentuam tendências mais de retracção do que de expansão, com maior ênfase nos deveres, crescente selectividade, maior tendência para a moralização dos problemas sociais e atenção para problemas de insegurança e criminalidade (Rodrigues *et al.*, 2005: 165).

De um modo geral, a distinção entre políticas activas e políticas passivas significa o entendimento de que as políticas activas aparecem como novas políticas, opondo à garantia de rendimento a garantia de participação social e a transformação de um processo, através do qual as políticas sociais em geral estão a passar por uma reforma, que associa direitos com deveres e obrigações. O principal objectivo das políticas sociais passivas é posto em termos de protecção, compensação ou indemnização. Nas políticas activas a ênfase é posta em termos de participação ou activação. Todavia a activação não constitui um termo neutro, como se afirmou antes. A fronteira, nomeadamente, entre *welfare* e *workfare* torna-se mais polémica. Como «*ser activo em sociedades de crescente desemprego e de exigências maiores por relação às qualificações e perfil para o emprego?*» interroga Rodrigues (2008: 92) na reflexão que faz sobre o carácter “novo” das chamadas “novas políticas sociais”. E, entre outras perguntas, interroga «*como se define a activação institucional e a dos profissionais dos vários escalões (e não deixemos de fora quem decide)?*» e quem avalia a activação e como? (*ibidem*)

Pode-se afirmar que se fala mais de coesão social e menos de desigualdades sociais. O conceito de coesão social, presente em múltiplos documentos e pronunciamentos de política social, tende pela sua ambiguidade a ser mais um “*quasi*” conceito do que conceito (Bernard, 2000). A sua ambiguidade é representada pela tendência de se procurar forjar consensos sem o efectivo reconhecimento das desigualdades existentes e sem a conjugação das questões da liberdade com a

igualdade e a solidariedade, enquanto elementos indispensáveis à democracia e, nesse sentido, ele significa mais a ocultação das próprias desigualdades (*ibidem*: 6; Rodrigues *et al.*, 2005: 172).

O apelo à solidariedade negando a diversidade existente não tem o efeito de unificação. A ideologia neoliberal não favorece a formulação e defesa de valores comuns, nos quais a solidariedade possa ser baseada, sem ficar cativa da liberdade de mercado e/ou limitada a fronteiras de sub-grupos e categorias sociais. Por outro, a igualdade com o seu ideal de justiça social não faz parte da discussão neste modelo neoliberal (*Bernard, op. cit.*: 13). A defesa da solidariedade focada no respeito pelas diferenças, mas falhando na defesa do papel do Estado, como garante de direitos sociais para todos os cidadãos, tem como corolário a ideia de que a responsabilidade pelo bem-estar de cada comunidade pode e deve ser tomada pelos seus membros, o que contém igualmente o risco de menos justiça, menos liberdade e menos igualdade para todos.

Neste debate, que é profundamente valorativo e que evidencia como a política social lida com questões de princípios éticos e morais, pode extender-se pela desconstrução de outros princípios e conceitos (que este texto não comporta), por exemplo, de liberdade (individual e/ou colectiva), de igualdade (no direito à diferença), de justiça social (redistributiva e/ou de estatuto), de *empowerment* (poder para e/ou poder sobre) e de democracia (formal, participativa, dialógica e cosmopolita).

De acordo com Rodrigues (2008:90), não se torna fácil, no pós anos oitenta, caracterizar consensualmente as políticas sociais.

2.2. Bem-estar social: mudanças e perspectivas

No campo do bem-estar social constata-se as tendências para: i) a passagem da responsabilidade do Estado central para o municipal, para o mercado e para a sociedade civil; ii) a passagem da provisão universal para uma provisão contextual, esperando-se ter por situação uma resposta adequada ou 'à medida'; iii) privatização de serviços públicos e repartição da provisão social e o apoio a cidadãos entre o mercado e os cidadãos e colectivos de cidadãos.

A complexidade da sociedade moderna revela-se, igualmente de forma paradoxal, ao nível das formas de gestão do bem-estar social que têm vindo a ser crescentemente introduzidas, nomeadamente nos serviços de apoio e cuidado social. Constata-se a tendência para a defesa de que o campo social pode ser gerido segundo as racionalidades que presidem à gestão na área do mercado, tomando os modelos de gestão empresarial como referência para questões de eficácia, eficiência e controlo dos serviços e profissionais.

Os custos financeiros do bem-estar social estão sujeitos a forte pressão por razões de ordem económica (competitividade global, do aumento do desemprego, envelhecimento das sociedades, etc.)

e por razões de ordem ideológica decorrentes de posicionamentos político-ideológicos muito distintos face à relação entre Estado e cidadãos em matéria de bem-estar social.

No campo do bem-estar social, tendo em especial atenção a análise do que aconteceu em Inglaterra, Clarke (1996:44) identifica quatro tendências de reestruturação: i) a introdução do desenvolvimento da competição na provisão de serviços de bem-estar e a criação do “estado contratual” (“*marketisation*”); ii) o desenvolvimento de economias mistas na provisão do bem-estar (“*mixed economies of welfare*”), as quais se concretizam sobretudo ao nível local; iii) os cuidados pela comunidade (“*care by de community*”), correspondente à transferência da responsabilidade da provisão formal para uma provisão de carácter mais informal, iv) gerencialismo (“*managerialisation*”) correspondente a princípios de coordenação organizacional, padrões culturais e poder das organizações. O ‘*managerialism*’ tornou-se o modo preferido da coordenação organizacional, devido ao enfraquecimento do poder sindical, à extensão do controlo gestionário sobre a força de trabalho e à crise do Estado de bem-estar (fiscal, burocracia na provisão social, rigidez, imperialismo profissional, insensibilidade para com os utilizadores e impermeabilidade para a dinâmica da competição) (*ibidem*: 47).

Sobre a tendência para a introdução de novas racionalidades na gestão e administração do bem-estar social, Lorenz (2007: 21) estabelece uma distinção entre a dimensão metodológica (*‘methodological dimension’*) e a dimensão ideológica (*‘ideological dimension’*) da noção de *‘management’*. A primeira caracteriza-a como mais efectiva e provavelmente um modo de dar aos utilizadores dos serviços maior controlo sobre os processos. A segunda caracteriza-se por uma orientação que vai no sentido da eliminação da responsabilidade social e a sua substituição pelos mecanismos do mercado.

Os modelos e formas de gestão de tipo empresarial e introduzidos com recurso às novas tecnologias da informação, frequentemente sem a necessária adequação aos contextos, às racionalidades e subjectividades presentes no campo social, têm vindo a exigir dos profissionais uma prática significativamente centrada na aplicação de procedimentos standardizados, normalização das suas práticas e produzindo uma burocratização da intervenção profissional. Joga-se num terreno híbrido, onde coexistem lógicas controversas e contraditórias. São defendidas por uns como mais eficazes, eficientes e centradas na necessidade de racionalização de custos, por outros defendidas como necessidade de travar o poder dos funcionários e técnicos, aumentar o poder de participação e controlo dos cidadãos, efectivar a descentralização e proximidade dos serviços aos cidadãos. É elevado o risco de fortalecimento de uma burocratização mais sofisticada e centralizada, de uma maior especialização, diferenciação e segmentação das abordagens disciplinares, nomeadamente ao nível

da intervenção social, que tendem a acentuar a vulnerabilização dos indivíduos e grupos não incluídos, ao invés do seu empoderamento social e político (Rodrigues *et al.* 2005:168)

Do que se passou em revista em matéria de alterações no campo da política social equaciona-se um contexto incerto relativamente à superação das desigualdades sociais e da exclusão cultural, e, mesmo no caso do ‘Modelo Social Europeu’, observam-se significativas dissonâncias entre o enunciado das políticas e a sua efectividade e qualidade em termos de cidadania e inclusão social, o que para o Serviço Social se pode constituir como uma tensão problematizante e simultaneamente desafiante.

3. Serviço Social em contexto de mudança “glocal”

O Serviço Social aparece contemporâneamente, em muitos casos, como uma profissão turbulenta e questionada e o estatuto do assistente social mostra-se instável e inseguro (Dominelli, 2004; Kunneman, 2005). Constatam-se mudanças nas estruturas organizacionais originadas por vários factores, nomeadamente: i) decisores políticos desiludidos pela falência do controlo sobre populações desviantes e pela não adequação das respostas às necessidades humanas; ii) fronteiras profissionais contestadas, reformuladas; iii) gestores que pretendem diminuir a autonomia dos profissionais; iv) tensão entre designações (não são ingénuas nem surgem por acaso) tais como serviço social/cuidado social, assistente social/cuidador social. De acordo com Dominelli (*op. cit.*), desenvolvem-se processos político-gestionários nas organizações do sector social que, procurando simplificar, acelerar e controlar os processos de intervenção social, contêm o risco de negar a complexidade dos problemas e processos sociais e conduzir à desprofissionalização e simplificação da complexidade da intervenção social. A adaptação exigida por diferenciados quadrantes políticos e organizacionais supõe a “modernização” e a redução dos gastos sociais, dos custos do bem-estar social e a radical reorientação da intervenção social

As tendências da reestruturação dos sistemas de governação e organização, anteriormente identificadas por Clarke, produzem efeitos no Serviço Social, tendencialmente de instabilidade, fragmentação, conflitos e tensões. Exemplos dessas tendências são, nomeadamente, a ênfase para cuidados sociais residuais e focados em definições mais restritas de perigo e necessidade, com o risco de serviço estigmatizado e estigmatizante; modos de intervir menos estrutural; conflito conceptual e prático entre assistente social (*social worker*) e cuidador social (*care manager*), com consequentes problemas ao nível da identidade e dos valores; o predomínio de processos profissionais e categorias de avaliação de necessidades mais atravessados por critérios gestionários e administrativos dos

custos, eficiência e risco, menos atenção para as pessoas e os processos e mais para as *performances* (*ibidem*:54-55). Surge neste âmbito a defesa da perspectiva de que o Serviço Social pode ser redefinido pela mesma racionalidade que preside à empresa capitalista, '*businessology*' (Harris, 2003) e que, desse modo, pode ser mais controlável, verificável e eficiente.

Embora Clarke reconheça que o Serviço Social sempre lidou com um campo atravessado por conflito e contradição mostra-se, perante a crise contemporânea, pessimista quanto ao seu futuro, duvidando se poderá continuar a identificar-se com a mesma designação, dada a diversidade de modelos de gestão organizativa que estão a ser introduzidos, colocando os profissionais crescentemente sujeitos a disciplina orçamentária, a critérios e imperativos organizacionais, diversidade de especializações e designações, significativamente centradas e orientadas para intervenções de pendor individualizante, segmentadas funcional e profissionalmente.

Se se atender ao percurso que o Serviço Social teve em contexto do Estado Providência do pós-guerra, reconhece-se que ele se inseriu no sistema de regulação social através das políticas sociais, as quais foram erigidas no pressuposto de iniciativas promovidas, dirigidas e da responsabilidade do Estado de bem-estar e implementadas por profissionais. Fala-se, neste contexto, de uma cidadania passiva na base de um alargamento de direitos e oportunidades sob a direcção de profissionais que detinham um papel de controlo sobre os recursos, promovendo-se predominantemente uma cultura de dependência do cidadão. Esta construção do Estado de bem-estar, em que subjaz a expansão do Serviço Social, deu origem ao que Clarke (*op. cit.*:53) designou de "regime profissional-burocrático". A "crise" do Serviço Social contemporânea é também um dos aspectos da crise deste "regime profissional-burocrático".

Esta crise é reveladora e consequência também do questionamento reflexivo que os profissionais se colocam individualmente e como categoria quanto à qualidade e direcção do seu agir, como decorre também do facto do Serviço Social e dos seus profissionais serem questionados pelos cidadãos. Cidadãos que se queixam de práticas opressivas e coercivas; clientes organizados em grupos de auto-ajuda, voluntariado; associações, exigindo participar, exercer controlo sobre a definição dos problemas, das respostas e das soluções – clientes reflexivos (Dominelli, 2004; Ferguson, 2008). A desprofissionalização anunciada não significa (*cf.* Clark, 2005) que hoje o assistente social tenha menos autonomia do que no passado, embora haja mais prescrição e regulação. Também não considera que seja evidente que anteriormente o tipo de regulação permitisse mais inclusão social. O risco de desprofissionalização ocorre como corolário de mudanças que estão a acontecer no campo profissional em face das tendências societais anteriormente sinalizadas. Em consequência constata-se a tendência para uma redução das oportunidades do profissional trabalhar e escolher objectivos mais amplos para as intervenções, colocando-se em questão a sua autonomia, redução da possibilidade de

discrição no seguimento dos casos, por vezes executando actividades que são contrárias à sua opinião profissional ou aos interesses dos clientes; atribuição de tarefas a trabalhadores a quem não se requer qualificação profissional própria. E o resultado é um processo de desprofissionalização. De acordo com o autor, não se pode aceitar que a desprofissionalização exonere o assistente social da responsabilidade pelas políticas sociais que não aprova, porque a questão central da profissionalidade é assumir responsabilidade no mundo em que se vive e pelos sistemas e políticas nas quais opera. Ser responsável pelas suas acções faz parte do projecto profissional e é ser profissional, embora a prática seja complexa. A desprofissionalização cria simultaneamente contextos de intervenção em que os profissionais têm que operar em grande tensão, nomeadamente pelos conflitos éticos e de valores que enfrentam e pelos constrangimentos à prestação de serviços centrados nos interesses dos clientes (*ibidem*: 184).

3.1. Posicionamento do Serviço Social

O Serviço Social caracteriza-se como uma profissão agógica e por um agir metódico. Age com pessoas, grupos e organizações, mobilizando elementos com dimensão científica, dimensão política e uma dimensão técnica. Tem suporte na reflexão, no conhecimento da experiência e do conhecimento científico.

O Serviço Social mantém-se no legado das políticas progressistas, rotuladas de inadequadas e antiquadas pelas correntes neo-conservadoras e neo-liberais (Kunneman, 2005). Revela no seu seio a presença de diferenciados paradigmas e projectos ético-profissionais.

Como construção social que é e de acordo com Faleiros (2006: 35), entende-se «que a profissão é um movimento de articulação de saberes, de luta por espaços e ao mesmo tempo é regulamentação e corporação».

Face aos riscos da desprofissionalização ou instrumentalização do Serviço Social em contextos menos favoráveis ao avanço e aprofundamento de políticas de bem-estar social pautadas por critérios de justiça social, de participação democrática e *empowerment* de todos os cidadãos, o Serviço Social questiona-se sobre como é que o seu potencial de libertação pode ser posto em acção no actual contexto das políticas sociais na Europa e em cada país.

O Serviço Social mantém-se até hoje no apelo da política social e da nova agenda de política social (*cf.* Lorenz, 2005), mas carece de maior aprofundamento crítico nos modos como se insere na cadeia da regulação social (Nunes, 2004).

Kunneman (2005) defende a importância de se trabalhar os elementos ético-normativos da profissão na perspectiva de que a competência profissional consiste na habilidade para intervir a partir

da moral e valores dos clientes e reorientar-se ao nível da teoria e da pesquisa e desenvolve a tese de Serviço Social como “laboratório de profissionalização normativa”.

Powell (2001: 157) revendo os impactos da ‘posmodernidade’ no Serviço Social, considera que esta não significa o fim do Serviço Social, mas a sua reconstrução, dando nomeadamente novos espaços para a prática de um Serviço Social “cívico”. Contudo esta passagem não é espontânea e identifica três opções: i) “mercantilização”, pela qual o Serviço Social aceita e se ajusta à mudança liderada pelo mercado, num futuro caracterizado pela combinação do bem-estar consumista, desprofissionalização e redefinição do Serviço Social como cuidado social (*social care*); ii) “resistência radical” em que o Serviço Social resiste e se opõe a estas mudanças, identificando-se com as lutas globais contra o capitalismo, a defesa dos direitos humanos e a defesa (*advocacy*) de soluções para a pobreza mundial; iii) “inclusão social”, redefinindo o Serviço Social o seu papel em termos de envolvimento cívico com os cidadãos mais vulneráveis, como um imperativo básico para uma prática socialmente inclusiva de empoderamento dos cidadãos. Para esta concepção de Serviço Social “cívico”, o autor (*ibidem*: 164) define os princípios em que se apoia, nomeadamente inclusão social, risco societal, confiança como prática simbólica, relação dialógica, justiça, decência e obrigação social, promoção da sociedade civil, participação e *empowerment*, multiculturalismo, permanente avaliação da adequação das políticas contra a pobreza e a exclusão social, mandato público ou legitimação do Serviço Social.

No contexto das mudanças identificadas, designadamente um Estado de bem-estar activo, Ewijk (2009) advoga que os profissionais do social desenvolvam novas competências e orientações. Neste âmbito defende a tese do Serviço Social baseado na cidadania activa (“*citizenship-based social work*”), definido como um campo de acção, conhecimento e pesquisa, visando o suporte e integração de todos os cidadãos, orientado pelos princípios da auto-responsabilidade e responsabilidade social, dos direitos humanos e sociais. (*ibidem*: 165). Para Ewijk os serviços sociais e os profissionais constituem recursos adicionais da sociedade para dar suporte e fortalecer os cidadãos e as suas redes informais, sendo que o suporte social repousa nas mãos dos cidadãos. O foco do Serviço Social reside no activar e apoiar os cidadãos, as suas redes e comunidades, através das áreas da aprendizagem social, dos cuidados sociais e da comunidade. Decorrente da segmentação da responsabilidade social (entre Estado, mercado e sociedade civil), o profissional pode posicionar-se como agente com responsabilidade colectiva no sistema de suporte público, como agente no sector do ou quasi mercado e como especialista no sector público ou de mercado. O conceito de cidadania activa constitui uma base mais concreta e comum (relativamente à FIAS e AIESS, 2005) para fortalecer e perfilar a profissão numa dupla estratégia, por um lado, a do seu carácter genérico e, por outro, como domínio profissional diferenciado por zonas, posições e metodologias (*ibidem*: 167-168).

O Serviço Social opera, em contexto balizado pela política social, com a desigualdade social, a incerteza, a diversidade e a diferença. A incerteza e a contigência estão no centro da prática do Serviço Social. A ideia de que podem ser eliminados com recurso a conhecimento verificável e quantificável constitui uma falsa visão sobre o Serviço Social (Ferguson, 2008: 52). Defende que se resgate o posicionamento do Serviço Social na defesa dos direitos humanos e da tradição emancipatória, se reafirme a justiça social, a sua dimensão ética e política, o seu carácter profundamente intersubjectivo e relacional com os cidadãos a quem fornece suporte social e o carácter estrutural dos problemas sociais que afectam os públicos da intervenção profissional. Para tal, o Serviço Social mostra-se e resiste, com outras forças e movimentos na sociedade, aos efeitos devastadores das políticas (*ibidem*: 132).

Em recente estudo realizado em Portugal afirma-se a necessidade de redefinir o projecto profissional para «(...) uma definição sobre o lugar que o Serviço Social deve ocupar no actual contexto societário» (Amaro, 2009: 287).

Revedo o estado da arte no Serviço Social a várias latitudes, nomeadamente desde a América Latina, América do Norte, Austrália, Nova Zelandia, Europa, África do Sul, Israel, pode ser constatado um significativo aumento da produção teórica e científica, combinando docentes, investigadores e profissionais de Serviço Social sobre as práticas profissionais e as políticas sociais, a pesquisa, actualizando, em contexto, as possibilidades e os desafios que se colocam ao Serviço Social enquanto profissão e disciplina (de conhecimento e pesquisa). Neste âmbito é que se pode questionar a ideia de que o Serviço Social esteja em “crise”. Talvez que a crise, no sentido de tensão, é permanente. Mais do que afirmar a crise, há que (re)afirmar, em campo de forças, balizadas pelo *topos* da regulação social normalizante e o *topos* da regulação social emancipatória, a importância da pesquisa (a intensificar) e da prática crítica e reflexiva (individual e colectiva) sobre a acção profissional e os múltiplos campos de actividade onde se inserem os assistentes sociais.

3.2. Regulação social e agência do assistente social

No entendimento de que o Serviço Social age na relação cidadão e estrutura social, mediada por instituições, desenvolve-se o conceito de agência do assistente social e de mapeamento da agência pelo *topos* da regulação disciplinizadora e um *topos* de regulação emancipatória (Nunes, 2004: 187). Compreende-se a função social do assistente social enquanto agente inserido e participando numa cadeia de regulação social. Tomando como referência a teoria de estruturação de Giddens (1984), define-se a agência do assistente social enquanto capacidade de um sujeito reflexivo que, no acto de participar da regulação social do Estado de bem-estar, se pode problematizar sobre a direcção estratégica que imprime, tendo como critério uma teoria da emancipação. A agência profissional indica

sempre (com mais ou menos consciência reflexiva) uma orientação política face à mudança social e, por isso, ela é comprometida e valorativa. Tem um carácter intencional, ou seja, tem responsabilidade social nos modos pelos quais orienta o seu agir e sempre produz efeitos (esperados e não esperados) noutros sujeitos.

«Tomo a acção profissional do assistente social na perspectiva da agência enquanto: i) consciência reflexiva que se manifesta nos modos de pensar e intervir na realidade social; ii) na perspectiva da estrutura das relações sociais produzida por essas forças e que tende a reproduzir-se predominantemente no sentido dos interesses das forças que dominam a estrutura; iii) na perspectiva dos sistemas pelos quais se produzem as mediações que asseguram a contínua produção e reprodução no tempo e espaço da estrutura de relações sociais. Entre estas dimensões, existe uma relação complexa, no sentido que uma não se produz sem as outras. Não se pode, deste ponto de vista, afirmar o carácter redutor do agente às estruturas, bem como a independência daquele a estas. Pela actividade (política, económica, cultural, social) dos agentes, os sistemas e as estruturas são produzidos/criados e reproduzidos/reciados, havendo nesta interacção um desafio de inovação e invenção que considero um elemento substantivo a integrar nas estratégias de intervenção social desenvolvidas pelos assistentes sociais.» (Nunes, 2004: 47)

Hoje fala-se da necessidade de redefinição de padrões de aprendizagem/competências e desenvolvimento pessoal no sentido de qualificação dos assistentes sociais para enfrentar os desafios e dilemas da sociedade moderna e contribuirem para a legitimação da própria profissão e aprofundamento teórico do Serviço Social. Avançar no aprofundamento do Serviço Social como profissão legitimada e disciplina do foro das Ciências Sociais implica uma visão que não se feche dentro da profissão. A agência do assistente social constitui uma das múltiplas racionalidades que se apresentam na intervenção social. No entanto, a agência constitui menos um locus, ela é, sobretudo, uma dinâmica em movimento, num campo de múltiplas condições e propósitos, nos quais o protagonismo profissional (de modo resignado ou conformado, em oposição e resistência) conduz as relações e aquisições. A intervenção social joga-se num plano híbrido, com diferentes interesses, forças, não dispondo o assistente social de todos os meios necessários para cumprir a sua função social (Iamamoto, 1998). Para a efectivação do seu trabalho, o assistente social depende, nomeadamente da política social, da política das instituições e ainda de recursos financeiros, técnicos e humanos que são disponibilizados pelas organizações.

4. Conclusão

Procurou-se neste texto desenvolver a ideia de que a política social na contemporaneidade se constitui como um substantivo factor de contextualização do Serviço Social. Não sendo um factor novo é, no entanto, em face das tendências de mudança que as sociedades estão a experimentar, de renovada importância. Deu-se conta das dificuldades para colocar a política social no alcance de maiores e mais inclusivos patamares de cidadania, justiça social e inclusão e como ela é profundamente atravessada por elementos de ordem ética e normativa, para além das questões da racionalização e contenção dos custos financeiros, pela pressão da competição global, tornando complexa a sua consensualização.

Analizou-se, se bem que exija desenvolvimentos mais concretos e baseados em pesquisas, como as alterações de política social se repercutem sobre o Serviço Social e como este se tem posicionado. Trouxe-se como complemento desta análise uma referência à agência do assistente social, considerando o seu potencial criativo, construída por entre uma incomensurabilidade de factores intersubjectivos e institucionais, a qual indica sempre uma orientação política face à mudança social e, por isso, ela é comprometida e valorativa. A política social fornece uma significativa parte das condições institucionais (política, jurídico-normativa e financeira) por onde se realiza, através da agência de assistentes sociais, o campo do Serviço Social.

Bibliografia

Amaro, I (2009). Urgências e Emergências do Serviço Social Contemporâneo:

Contributos para a discussão dos fundamentos da profissão, *Tese Doutorado*, UCP

Beck, U (1992). *Risk Society Towards a New Modernity*, London: Sage

Beck, U; Giddens, A.; Lash, S (1994). *Reflexive Modernisation: Politics,*

Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order, Cambridge: Polity Press

Berkel, R; Møller, I H (2002). The concept of activation, in Berkel, R. van et al.

(ed.), *Active Social Policies in the EU Inclusion through participation?* Bristol: Policy Press

Bernard, P (2000). Social Cohesion: A Dialectical Critique of a quasi-concept?

SRA-491/CPRN, Ottawa: Strategic Research and Analysis Directorate, Department of Sociology, Université de Montréal

- Castel Rt (1997). *As metamorfoses da questão social. Uma crónica do salário*. Rio de Janeiro: Ed. Vozes.
- Clark, C (2005). The Desprofessionalisation Thesis, Accountability and Professional Character, *Social Work & Society*, www.socwork.net/2005/2
- Clarke, J (1996). After Social Work. Parton, N. (Ed.) *Social Theory, Social Change and Social Work. The State of Welfare*. London: Routledge
- Dominelli, L (2004). *Social Work Theory and Practice for a Changing Profession*, Cambridge: Polity Press
- Ewiik, H (2009). Citizenship-based social work, *International Social Work* 52(2): 158-170
- Faleiros, V (2006). O Serviço Social no Mundo Contemporâneo, in Freire, Lúcia M. B. et al., *Serviço Social, Política Social e Trabalho: desafios e perspectivas para o século XXI*, São Paulo: Cortez
- Fergusson, I (2008). *Reclaiming Social Work*, London: Sage
- Giddens, A (1984). *The Constitution of Society*, Cambridge: Polity Press
(1994). Living in a Post-traditional Society, in Beck et al. *Reflexive Modernization: Politics, Traditions and Aesthetics in the Modern Social Order*, Cambridge: Polity Press
- Harris, J (2003), *The Social Work Business. The state of welfare*, London: Routledge
- Iamamoto, M (1998). *O Serviço Social na Contemporaneidade trabalho e formação profissional*, São Paulo: Cortez
- Kunneman, H (2005). Social Work as Laboratory for Normative Professionalisation, *Social Work & Society*, www.socwork.net/2005/2
- Lash, S (1994). Reflexivity and its Doubles” Structure, Aesthetics, Community in Beck, U.; Giddens, A.; Lash, S. (1994). *Reflexive Modernisation: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*, Cambridge: Polity Press
- Lorenz, W (2007). Managerialism: from State to Market, in Social Work 2007 social change and social professions, *Abstract Book*, Rimini: Maggioli
(2006). European social services in transition – an introduction, *Social Work & Society*, www.socwork.net/2006/2
(2005). Social Work and a New Social Order – Challenging Neo-Liberalism’s Erosion of Solidarity, *Social Work & Society*, www.socwork.net/2005/1
- Mkandawire, T (2004). Política Social num Contexto de Desenvolvimento: Introdução, in Mkandawire, t. (2004). *Social Policy in a Development Context*, New York: Palgrave MacMillan and UNRISD

- Nunes, M. H (2004). *Serviço Social e Regulação Social Agência do Assistente Social*, Porto: Estratégias Criativas
- Powell, F (2001). *The Politics of Social Work*, London: Sage
- Rodrigues, F (2008). Novas Políticas Sociais Novas: Entre «Belas » e «Senãos», *Locus SOCI@L* 1/2008: 90-94 (1999). *Assistência Social e Políticas Sociais em Portugal*, Lisboa: ISSScoop/CPIHTS
- Rodrigues, F; Cinstantin, T; Hoven, R ; Nunes, M. H (2005). *Pobreza e Perspectivas Europeias*, Frankfurt: Peter Lang
- Rodrigues, F (Coord.) (2003). *Ação Social na Área da Exclusão*, Lisboa: Universidade Aberta
- Santos, B (1995). A Construção Multicultural da Igualdade e da Diferença, CES, *Doc. Policopiad* (2000). *A Crítica da Razão Indolente*, Porto: Afrontamento
- Silva, M (1999). Novas desigualdades, novas solidariedades e reforma do Estado, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, Nº 54, Junho
- Sposati, A (2006). Em busca de um modelo social latinoamericano in Molina, Carlos Gerardo (Ed.) *Universalismo básico Una nueva política para América Latina*, Washington, D.C. BID: Ed. Planeta
- Sriglitz, J (2007). *Making Globalization Work*, London: Penguin Books Ltd
- Waal, Vincent de (2004). *Uitdagend leren. Culturele en maatschappelijke activiteiten als leeromgeving*, Bussum: Uitgeverij Coutinho

M^ª Helena Nunes. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil, Maio 2002. Docente de Serviço Social da Universidade Católica Portuguesa e assistente social em Stichting Vugherstede Centro de cuidados e suporte a pessoas idosas, Vugherstede (Holanda).

Dirección de contacto:
rfm.vd.hoven@planet.nl
