

**TÂNIA MARGARIDA PEREIRA GABRIEL**

**O perfil do Assistente Social enquanto técnico gestor  
de processo de habitação social:  
um agente na promoção  
da quebra de ciclos de exclusão**

**Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Doutora Fátima Gameiro**

**Universidade Lusófona  
Centro Universitário de Lisboa**

**Lisboa  
2023**

**TÂNIA MARGARIDA PEREIRA GABRIEL**

**O perfil do Assistente Social enquanto técnico gestor  
de processo de habitação social:  
um agente na promoção  
da quebra de ciclos de exclusão**

Dissertação defendida em prova pública para obtenção do Grau de Mestre em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Atuais, no Curso de Mestrado em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Atuais: Análise e Intervenção Social, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, no dia 12 de dezembro de 2023, perante o júri nomeado pelo Despacho Reitoral nº 362/2023, com a seguinte composição:

Presidente: Professora Doutora Jaqueline Marques;

Arguente: Professora Doutora Helena Belchior Marques;

Orientadora: Professora Doutora Fátima Gameiro.

**Universidade Lusófona**  
**Centro Universitário de Lisboa**  
**Instituto de Serviço Social**

**Lisboa**  
**2023**

“O Serviço Social instituiu-se como uma prática profissional de controle e de regulação social, mas tem vindo a afirmar-se tanto em contextos de normalização e integração social, como de luta pela liberdade dos Homens e pela valorização da cidadania, assumindo diferentes perspetivas consoante as características do “*locus*” interventivo (a nível micro, meso e macro) e o perfil socioprofissional do Assistente Social”

(Almeida, 2013, p. 53)

## Agradecimentos

A elaboração desta investigação, que se tornou um pouco mais longa que o desejável, merece o devido agradecimento aos envolvidos.

Aos participantes que, numa fase complexa, aceitaram o convite e deram o seu melhor contributo para esta reflexão. Estiveram presentes em todo o processo metodológico e tornaram, em boa parte, possível esta missão.

À Professora Doutora Fátima Gameiro que aceitou, acompanhou e motivou ao longo do percurso. Apesar dos (meus) silêncios, havia a certeza que não estava só e soube sempre acolher com críticas construtivas e que permitiram o amadurecimento académico.

Aos Professores, pela oportunidade de refletir criticamente sobre a prática profissional, que tanto contribuíram para o crescimento profissional.

À minha equipa da SCML, que acompanharam os desabafos e apoiaram em todas as questões que apresentei.

Às amigas que nasceram na UL, à Mariana e à Joana, principalmente por ajudarem a retomar o gosto pelo lado académico e que o tornaram tão divertido.

Às amigas que já existiam e à família, cada qual à sua maneira, estiveram presentes e apoiaram.

A todos, o meu obrigada.

## Resumo

O Assistente Social (AS), apesar do avanço teórico sobre Serviço Social (SS), ainda não tem lugar na definição, execução e avaliação das políticas sociais. Esta investigação tem como objetivos caracterizar o papel do AS na área de habitação social e definir o perfil (saberes-saber, saberes-fazer e os saberes-agir/ser) do AS, como técnico gestor de processo de habitação social. O método Delphi foi aplicado, em duas fases, a uma amostra de 21 especialistas. Como resultados, verifica-se que o AS, como gestor de processo de habitação social, se revê no modelo de gestor de caso, intervindo com uma abordagem colaborativa e são validadas 12 competências dos saberes-saber, 26 dos saberes-fazer e 16 dos saberes-agir/ser, que sintetiza num perfil profissional de 53 competências profissionais. Apesar da evidência numérica dos saberes-fazer, os saberes-agir/ser têm maior relevância junto dos especialistas. Conclui-se que se contribuiu para a afirmação do AS, enquanto profissão, em particular na área da habitação, como profissional de relevo na defesa de um direito constitucional e para a discussão quanto à participação do AS na conceção, implementação e avaliação de políticas sociais.

Palavras-chave: Assistente Social; Perfil de Competências; Habitação Social.

## Abstract

The Social Worker (SW), despite the theoretical advance on Social Work (SS), still has no place in the definition, execution and evaluation of social policies. This research aims to characterize the role of the AS in the area of social housing and define the profile (know-knowing, know-how and know-how-acting) of the SW, as a technical manager of the social housing process. The Delphi method was applied, in two phases, to a sample of 21 specialists. As a result, it is verified that the SW, as a manager of the social housing process, is reviewed in the case manager model, intervening with a collaborative approach and 12 competences of know-knowing, 26 of know-how and 16 of know-how-acting are validated, which synthesizes in a professional profile of 53 professional competences. Despite the numerical evidence of know-how, know-how-acting has greater relevance with specialists. It is concluded that it contributed to the affirmation of the SA, as a profession, particularly in the area of housing, as an important professional in the protection of a constitutional right and to the discussion regarding the participation of the AS in the design, implementation and evaluation of social policies.

Keywords: Social Worker, Skills Profile, Social Housing.

## Abreviaturas e Siglas

ANMP – Associação Nacional de Municípios Portugueses

AS – Assistente Social

AQ – Aptidões/Qualidades

*B-on* – Biblioteca do Conhecimento *Online*

CRP – Constituição da República Portuguesa

IFSW – *International Federation of Social Workers*

IGAPHE – Instituto de Gestão e Alienação do Património Habitacional do Estado

IHRU – Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana

INE – Instituto Nacional de Estatística

INH – Instituto Nacional de Habitação

ISS – Instituto da Segurança Social

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

OAS – Ordem dos Assistentes Sociais

OE – Objetivo Específico

OG – Objetivo Geral

PRR – Plano de Recuperação e Resiliência

PER – Programa Especial de Realojamento

ReCiL – Repositório Científico Lusófona

RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto em Portugal

RE – Recursos Emocionais

RF – Recursos Fisiológicos

SC – Saberes Cognitivos

SE – Saberes Empíricos

SF – Saberes Formalizados

SM – Saberes do Meio

SP – Saberes Procedimentais

SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*

SR – Saberes Relacionais

ST – Saberes Teóricos

## Índice Geral

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introdução.....                                                                                                 | 11 |
| Parte I – Fase Conceptual .....                                                                                 | 13 |
| Capítulo 1 – Do Direito à Habitação à Habitação Social – Evolução Legislativa e Institucional em Portugal ..... | 14 |
| Capítulo 2 – Operacionalização do Perfil de Competências no Serviço Social .....                                | 18 |
| Parte II – Fase Metodológica .....                                                                              | 23 |
| Capítulo 3 – Fundamentação do Tema e Objetivos .....                                                            | 24 |
| 3.1. Pertinência do Tema.....                                                                                   | 24 |
| 3.2. Pergunta de Partida.....                                                                                   | 29 |
| 3.3. Objetivos .....                                                                                            | 29 |
| Capítulo 4 – Metodologia da Investigação .....                                                                  | 32 |
| 4.1. Desenho da Investigação .....                                                                              | 32 |
| 4.2. Participantes .....                                                                                        | 32 |
| 4.3. Técnica de Recolha de Dados .....                                                                          | 36 |
| 4.4. Procedimento .....                                                                                         | 37 |
| 4.5. Reflexão Ética na Investigação e Produção de Conhecimento .....                                            | 39 |
| Parte III – Fase Empírica .....                                                                                 | 41 |
| Capítulo 5 – Apresentação dos Resultados .....                                                                  | 42 |
| 5.1. Papel do Assistente Social na prossecução dos Objetivos da Habitação Social .....                          | 42 |
| 5.2. Competências do Assistente Social como Técnico Gestor de Processo de Habitação Social.....                 | 44 |
| Capítulo 6 – Discussão de Resultados .....                                                                      | 58 |
| 6.1. O Assistente Social na Prossecução dos Objetivos da Habitação Social.....                                  | 58 |
| 6.2. O Perfil de Competências do Assistente Social como Técnico Gestor de Processo de Habitação Social.....     | 62 |
| Considerações Finais .....                                                                                      | 68 |
| Referências Bibliográficas .....                                                                                | 75 |

|                                                                                                                                                                                                               |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Apêndices.....                                                                                                                                                                                                | I     |
| Apêndice I – Pedido de Colaboração para Investigação .....                                                                                                                                                    | II    |
| I.I. Pedido de Colaboração para Investigação redigido pelo Diretor do Instituto de Serviço Social .....                                                                                                       | II    |
| I.II. Pedido de Colaboração a Estudo Académico junto do Instituto Nacional de Estatística .....                                                                                                               | III   |
| I.III. Pedido de Colaboração a Estudo Académico junto das Câmaras Municipais e/ou Empresas Municipais.....                                                                                                    | V     |
| I.IV. Consentimento Informado .....                                                                                                                                                                           | VI    |
| Apêndice II – Levantamento de Dados sobre Habitação Social .....                                                                                                                                              | VII   |
| Apêndice III – <i>Email</i> remetido aos Assistentes Sociais para Informação sobre o Estudo e Obtenção do Consentimento Informado .....                                                                       | XI    |
| Apêndice IV – Entrevista Semi-Diretiva – Fase 1.....                                                                                                                                                          | XII   |
| IV.I. Caracterização da Amostra .....                                                                                                                                                                         | XVI   |
| IV.II. Resultados obtidos quanto às Perceções sobre as Funções do Serviço Social na Área da Habitação Social, analisados de acordo com a APSS (2018), e à Prossecução dos Objetivos da Habitação Social ..... | XVII  |
| IV.III. Resultados obtidos na Fase 1 Analisados e Categorizados.....                                                                                                                                          | XXII  |
| Apêndice V – Questionário – Fase 2.....                                                                                                                                                                       | XXXVI |
| V.I. Resultados da Fase 2, classificados pela Escala de <i>Likert</i> e analisados em SPSS ....                                                                                                               | XLIII |
| Apêndice VI – Variáveis Excluídas e Valor de Média.....                                                                                                                                                       | L     |
| Apêndice VII – Perfil do Assistente Social, enquanto Técnico Gestor de Processo de Habitação Social.....                                                                                                      | LII   |
| Apêndice VIII – <i>Email</i> enviado aos Assistentes Sociais, Especialistas, que participaram na Investigação .....                                                                                           | LV    |

## Índice de Figuras

|                                                                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 – Distribuição dos Participantes por Nível Académico .....                                                                                                             | 33 |
| Figura 2 – Distribuição dos Participantes quanto à realização de Formação Específica .....                                                                                      | 34 |
| Figura 3 – Distribuição dos Participantes por Tempo de Experiência na Área .....                                                                                                | 34 |
| Figura 4 – Volume Processual por Participantes.....                                                                                                                             | 35 |
| Figura 5 – Saberes-Teóricos (Totais) analisados quanto à Média de Concordância .....                                                                                            | 45 |
| Figura 6 – Saberes-Meio (Totais) analisados quanto à Média de Concordância.....                                                                                                 | 45 |
| Figura 7 – Saberes-Procedimentais (Totais) analisados quanto à Média de Concordância .                                                                                          | 46 |
| Figura 8 – Saberes-Formalizados (Totais) analisados quanto à Média de Concordância ....                                                                                         | 47 |
| Figura 9 – Saberes-Empíricos (Totais) analisados quanto à Média de Concordância.....                                                                                            | 48 |
| Figura 10 – Saberes-Relacionais (Totais) analisados quanto à Média de Concordância .....                                                                                        | 49 |
| Figura 11 - – Saberes-Cognitivos (Totais) analisados quanto à Média de Concordância.....                                                                                        | 50 |
| Figura 12 – Aptidões/Qualidade (Totais) analisados quanto à Média de Concordância .....                                                                                         | 51 |
| Figura 13 – Recursos Fisiológicos (Totais) analisados quanto à Média de Concordância ...                                                                                        | 52 |
| Figura 14 – Recursos Emocionais (Totais) analisados quanto à Média de Concordância....                                                                                          | 53 |
| Figura 15 – Competências Validadas na Definição do Perfil do Assistente Social como Técnico Gestor de Processo de Habitação Social, ordenadas pelo Valor de Média Apurada ..... | 55 |
| Figura 16 – Total de Competências Atribuídas pelo Técnico Gestor de Processo de Habitação Social vs. Médias Apuradas por Subcategoria .....                                     | 56 |

## Índice de Tabela

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Tabela 1 – Representatividade dos Distritos ..... | 35 |
|---------------------------------------------------|----|

## Introdução

No contexto da reflexão promovida sobre a atuação e ética profissional de interventores sociais na sua prática quotidiana, em particular os Assistentes Sociais (AS), explorou-se a possibilidade de refletir e estudar sobre o perfil do Assistente Social na área da Habitação Social. A área da habitação social foi escolhida por se tratar de uma área central da atuação do Serviço Social e, à data, uma problemática transversal às sociedades. O acesso à habitação é visto como um direito básico na sociedade portuguesa, mas, devido à inflação e à ineficiência da lei da oferta e da procura, torna-se um bem inalcançável para muitas pessoas isoladas e/ou famílias – atingindo, não só as camadas mais desfavorecidas, como as ditas classes médias.

A par das boas práticas que se documentam na partilha académica e da evolução académica e conceptual do Serviço Social, evocando Amaro (2015), o Serviço Social, num momento de afirmação de uma nova visão quanto à prática profissional (rompendo com a visão centrada no assistencialismo), “parece não ter conseguido consolidar suficientemente uma identidade alternativa capaz de fornecer ‘pontos de ancoragem’ e ‘algumas respostas’ aos profissionais do terreno” (p. 100). Efetivamente, sendo uma profissão que centra a sua atuação em enquadramentos jurídico-legais e institucionais, isto é, que gere a sua intervenção profissional tendo em linha de conta os regulamentos que regem cada entidade e o código ético e deontológico profissional, o Assistente Social (AS) adequa-se ao espírito institucional e ao conteúdo funcional, sem que haja uma efetiva definição de competências que demarque o caráter diferenciador da sua ação. Com esta investigação não se pretende apelar a um compêndio exaustivo de estudos sobre perfis profissionais, dado que existe já um referencial sobre competências genéricas do Serviço Social, mas sim contribuir para a afirmação do Assistente Social, enquanto profissão. É, no entender da investigadora, relevante o estudo de perfis de competências profissionais nas principais áreas de intervenção do AS, com o intuito de contribuir para a consolidação do Serviço Social enquanto ciência social e para a profissionalização da sua prática.

O presente trabalho está subdividido em três partes, fase conceptual, metodológica e empírica. Na primeira, que engloba do capítulo 1 ao 2, explora-se uma visão evolutiva do enquadramento legal e institucional do Direito à Habitação, bem como a definição de competências no Serviço Social, respetivamente. No primeiro, faz-se uma breve contextualização sobre a área da habitação social em Portugal e, no segundo, explora-se a dimensão do conceito de “competências” na prática do Assistente Social, frisando a pertinência da necessidade de haver um referencial orientador. Na fase metodológica, apresentam-se igualmente 2 capítulos que retratam os fios condutores orientadores da

presente investigação. A saber, no capítulo 3 explica-se a pertinência do tema, apresentam-se as perguntas de partida e os objetivos gerais e específicos definidos. E, por sua vez, no capítulo 4, descreve-se o enquadramento da investigação e detalha-se a amostra constituída por 21 especialistas, isto é, assistentes sociais que desempenham funções na área da habitação social há pelo menos 12 meses, visto que

a construção teórica exige (...) a capacidade de articulação fecunda entre os saberes teóricos e a prática, em que a teoria orienta e guia a prática e esta, por sua vez, alimenta a teoria, e em que se reorganizem os saberes teóricos em função dos limites e das exigências da prática (Granja, 2011, p. 435).

Ainda no capítulo 4, descreve-se o procedimento adotado na aplicação do método de *Delphi*. Apresenta-se, ainda, uma reflexão sobre as linhas mestras na reflexão ética, aquando da elaboração da presente dissertação. Na fase empírica, terceira parte, são apresentados os resultados no capítulo 5 e, conseqüentemente, a discussão dos mesmos no capítulo 6.

Por fim, as considerações finais versam sobre o resultado da investigação, conclui-se que foi possível responder às perguntas de partida, quer quanto à prossecução dos objetivos da habitação social na sua prática profissional, quer nas competências necessárias a serem desenvolvidas, enquanto Assistente Social como técnico gestor de processo de habitação social. São, ainda, apresentadas algumas reflexões sobre as limitações da presente investigação e sugestão de estudo(s) futuro(s) que possam vir a dar continuidade à reflexão sobre o tema em estudo.

## Parte I – Fase Conceptual

## Capítulo 1 – Do Direito à Habitação à Habitação Social – Evolução Legislativa e Institucional em Portugal

De acordo com o art.º 65 da Constituição da República Portuguesa (CRP), compete ao Estado Português a garantia do acesso a uma habitação com condições de habitabilidade e adequada às necessidades de um dado agregado familiar, delegando nas autarquias locais as competências para executar as medidas necessárias de forma a, e em articulação com outros interessados, assegurar este direito (CRP, 1976).

Em Portugal, o trabalho em torno do realojamento social iniciou-se na década de 90, com o Programa Especial de Realojamento (PER) a implementar mudanças em dois centros urbanos, Lisboa e Porto. As questões sobre a gestão do património público para fins residenciais sofreu, ao longo dos anos, várias alterações, criando-se inclusive mecanismos de alinação de património sob a premissa que o benefício de habitação social deveria ter um carácter transitório e não permanente, apostando na melhoria das condições de vida da população, a par da conservação e reabilitação do património para benefício daqueles que, por situação de carência económica ou por vulnerabilidade social, cumprissem critérios. À data, a intervenção na habitação era repartida entre duas entidades, o Instituto de Gestão e Alienação do Património Habitacional do Estado (IGAPHE), responsável pela gestão, conservação e alienação do parque habitacional, equipamentos e solos públicos, e por prestar apoio às autarquias e outras entidades na gestão e conservação do património público para fins residenciais, além de apoiar o Governo na definição de políticas de arrendamento social e de alienação de património público (DL 88/87, Artigo 2º), e o Instituto Nacional de Habitação (INH), do qual se destacam três competências: (1) avaliação da situação habitacional do país, formulando propostas de medidas políticas, tal como outros documentos; (2) coordenação da intervenção financeira neste setor, estudando medidas de financiamento dos programas de habitação e, em particular, linhas de crédito a conceder junto das entidades públicas, privadas, cooperativas e sociais para a (re)construção de habitação social; e (3) monitorização da execução dos planos de habitação (DL 177/84). Em 2002, após algumas medidas de ajuste na relação entre estes dois institutos, o Decreto-Lei n.º 243/2002, de 5 de novembro, define a extinção do IGAPHE e respetiva transferência de competências para o INH (DL 243/2002). Na sequência da Resolução do Conselho de Ministros n.º 124/2005, que determina a reestruturação da administração central do Estado, implementa-se o Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado com o propósito de avaliar a atividade desenvolvida pela administração central, com a proposta de reorganização e de descentralização para uma melhor rentabilização de recursos e diminuição da despesa pública (Resolução 124/2005, Artigo 2º). Este apresentou a proposta, que fora autorizada,

para reorganizar as competências e a atividade na área da habitação social e da reabilitação habitacional, converteu o INH no Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU), ao qual foi atribuída a missão de:

“assegurar a concretização da política definida pelo Governo para as áreas da habitação e da reabilitação urbana, de forma articulada com a política de cidades e com outras políticas sociais e de salvaguarda e valorização patrimonial, assegurando a memória do edificado e a sua evolução” (DL 223/2007, Artigo 1º)

Apesar do diploma definir uma série de competências e de dotar o IHRU da responsabilidade de criar mecanismos para monitorizar e avaliar a intervenção nesta área, falta implementar o Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação Urbana para acompanhamento do mercado de arrendamento urbano nacional. Este Observatório, ferramenta necessária para monitorizar os processos de reabilitação, conservação e qualificação do edificado para fins de habitação social, só em 2019 tem o seu enquadramento definido (Lei 10/2019).

Ainda sobre a consolidação legislativa na área da habitação, ressalva-se a Resolução do Conselho de Ministros nº 50-A/2018, de 2 de maio, na sua redação atual, que reconhece a habitação como “a base de uma sociedade estável e coesa e o alicerce a partir do qual os cidadãos constroem as condições que lhes permitem aceder a outros direitos como a educação, a saúde ou o emprego” (Resolução 50-A/2018), que permite, finalmente, a publicação da Lei de Bases da Habitação, Lei n.º 83/2019, de 3 de setembro, na sua redação atual, em que se discrimina a função social da habitação, as competências do estado e os mecanismos para o exercício das mesmas (Lei 83/2019).

Esta lei emana orientações sobre a preservação e rentabilização do património público, na alçada do IHRU, e para a necessidade de haver coordenação com outros setores estratégicos (a título de exemplo, o ordenamento do território e do ambiente) e outros programas de apoio social (como exemplo, o programa Escolhas).

É assim notório que, aprendendo com o resultado do PER, a atual visão sobre intervenção a executar na área da habitação é concebida sob uma perspetiva mais alargada.

Na referida lei, destaca-se o art.º 4º, alínea 2, que inscreve o acesso ao património habitacional para cumprimento da função social da habitação, “os imóveis ou frações habitacionais detidas por entidades públicas ou privadas participam, de acordo com a lei, na prossecução do objetivo nacional de garantir a todos o direito a uma habitação condigna” (Lei 83/2019, Artigo 4º), com uma ação preferencial junto do património público. Ainda na mesma lei, realçam-se o art.º 7º relativo ao direito à habitação na sua alínea 2) que afirma que é ao Estado que compete estabelecer a criação de um sistema de acesso à habitação com renda compatível com o rendimento familiar (programas de acesso a habitação social), e o art.º 8º que afirma que tal se trata de um direito universal, acessível a pessoas e famílias, focando a

existência de medidas de proteção especial dirigidas a uma população de maior vulnerabilidade social. Por outras palavras, a Lei 83/2019, de 3 de setembro na redação atual, é categórica quanto à ratificação do valor constitucional do acesso a uma habitação, com condições de habitabilidade.

A Lei de Bases da Habitação introduz, no Artigo 19º da Lei 83/2019, de 3 de setembro na sua redação atual, o Conselho Nacional de Habitação, órgão de consulta sobre a política nacional de habitação a adotar, onde têm lugar:

- “a) As organizações profissionais, científicas, setoriais e não governamentais mais representativas relacionadas com os setores da habitação e da reabilitação urbana;
- b) As associações ou estruturas federativas das cooperativas de habitação, das organizações de moradores e da habitação colaborativa;
- c) As associações nacionais dos municípios e das freguesias” (Lei 83/2019, Artigo 19º).

É, assim, compreendido que este órgão permite a representatividade de profissionais que têm uma intervenção social (in)diretamente relacionada com as problemáticas da habitação. E que têm, entre outras, a função de apresentar pareceres sobre as propostas de políticas nacionais de habitação, bem como apresentar propostas e sugestões ao próprio Governo. Porém, o conselho ainda não dispõe de atividade, tendo a portaria que decreta a sua criação apenas sido publicada em 2021, verificando-se ausência de informação no Portal da Habitação, local designado para o acesso à mesma, de acordo com a Portaria nº 29/2021, de 9 de fevereiro na sua redação atual (Portaria 29/2021).

Analisando a portaria, deteta-se a ausência de representatividade do Serviço Social através de quem o patenteia no panorama nacional, como a Associação de Profissionais de Serviço Social (APSS), já devidamente consolidado junto da classe profissional, e a Ordem de Assistentes Sociais (OAS), com o exercício de uma comissão instaladora suportada pelo poder político e pela APSS.



## Capítulo 2 – Operacionalização do Perfil de Competências no Serviço Social

Por forma a dar início à discussão sobre as competências que formam o perfil do Assistente Social, é necessário compreender que, no nosso país, ainda não é transversal e inequívoco o reconhecimento da profissão.

A teoria sobre o que é o Serviço Social tem sido desenvolvida desde há muito, existindo algumas correntes teóricas que têm sido debatidas (Amaro, 2015; Mouro, 2014/2018; Payne, 2002) e evoluindo no que se figura, na atualidade, o ensino académico.

Em paralelo, apesar da profissão ter vindo a demarcar o seu campo de intervenção e construindo, paulatinamente, a sua identidade, quando se procede à consulta da Classificação Portuguesa das Profissões (Instituto Nacional de Estatística [INE], 2011), o Assistente Social está integrado na designação do que caracteriza a profissão de “Especialista do trabalho social”, a par “conselheiro familiar, matrimonial e para crianças e jovens e responsável de reinserção” (p. 179). Por outras palavras, apesar de deter um grau académico reconhecido em Portugal desde 1989, por partilhar o campo de intervenção com outras áreas das Ciências Sociais e coexistir com outras atividades profissionais ou socialmente reconhecidas, não é formalmente reconhecida como uma profissão, figurando ainda como uma subcategoria.

Granja (2011) defende que “as formas identitárias emergem da dinâmica contínua do grupo profissional, de suas interações concretas relacionais, (...) os assistentes sociais, como qualquer outro grupo profissional, sentem necessidade de estabelecer formas identitárias para dar sentido à ação que desenvolvem” (p. 434), posição sustentada pela presente investigação. É necessário investir na discussão no reconhecimento efetivo da profissão de Assistente Social, dado que “a identidade profissional assegura reconhecimento e legitimação nas interações, é um instrumento necessário de fixação dos profissionais, dá coerência ao sentido da ação e representa uma plataforma de segurança para o agir profissional” (Granja, 2011, p. 433). O reconhecimento formal da profissão de Assistente Social certifica a atuação do profissional com formação superior em Serviço Social e viabiliza a identificação das competências necessárias, para atuar em determinadas áreas e problemáticas sociais. O campo de atuação do AS “é criado pela sua realidade, e também pelas exigências feitas pelos clientes no contexto dos valores básicos e das estruturas sociais desenvolvidas no âmbito das competências do trabalho social” (Payne, 2002, p. 45), pelo que Ferreira (2017) adverte para o facto de ser “fundamental que o assistente social consiga estabelecer, de forma inequívoca, as fronteiras em torno da sua intervenção” (p. 48). Assim, a par da sua afirmação, a demarcação do campo do trabalho do Assistente Social é também essencial para assegurar

a valorização da sua atuação na sociedade, quer para os sistemas clientes, quer para as entidades e serviços intersectoriais, numa ótica de trabalho em rede para o fortalecimento de um sentimento de classe profissional detentora de instrumentos específicos de atuação (Ferreira, 2017).

De forma a, portanto, contribuir para a evolução do conhecimento sobre Serviço Social, no que concerne à afirmação profissional e definição de perfis profissionais, importa igualmente, detalhar o conceito de competência. No plano internacional, afere-se que o Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional<sup>1</sup>, tal como o Conselho Central de Educação e Formação em Serviço Social (CCETSW)<sup>2</sup>, define competência como a capacidade para o exercício profissional de acordo com os conhecimentos teóricos e os valores do Serviço Social. Ainda neste patamar, a Federação Internacional de Assistentes Sociais elucida, de forma genérica, na Declaração de Princípios Éticos do Serviço Social às competências profissionais que os AS necessitam de dominar, isto é, a capacidade ética para salvaguardar a privacidade e a confidencialidade da informação, e “desenvolver e manter as habilidades e competências necessárias para realizar seu trabalho” (*International Federation of Social Workers* [IFSW], 2018). Já no plano nacional, a APSS define as competências profissionais dos assistentes sociais como:

- “a) Políticas – exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas, consciencializar e mobilizar pessoas e grupos para a defesa dos seus direitos;
- b) Relacionais – criar relações de respeito, confiança, empatia e cooperação para as mudanças necessárias, incluindo a construção de redes e parcerias;
- c) Psicossociais – desenvolver processos de ajuda, capacitação e acompanhamento social e suporte sociopedagógico;
- d) Assistenciais – responder a necessidades básicas das pessoas;
- e) Técnico-operativas e reflexivas – saber comunicar, mediar, diagnosticar, planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar” (Associação de Profissionais de Serviço Social [APSS], 2018, p.6).

A APSS descreve uma categorização genérica das competências do assistente social, não permitindo uma antevisão de como adequar o perfil profissional às áreas que igualmente identifica como setores primordiais de intervenção social, a saber, segurança social, saúde, educação, trabalho, habitação, justiça, ação social e desenvolvimento social e sustentável (APSS, 2018, pp. 6-7). Porém, a discussão sobre a definição de perfis profissionais, no serviço social, não pode abarcar a denominação das grandes áreas, dado que, de acordo com o contexto em que se desenvolve a atividade profissional, pode o

---

<sup>1</sup>Define competência como a “capacidade comprovada de utilizar o conhecimento, as aptidões e as capacidades pessoais, sociais e/ou metodológicas, em situações profissionais ou em contextos de estudo e para efeitos de desenvolvimento profissional e/ou pessoal” (*European Centre for the Development of Vocational Training* [CEDEFOP], 2014, p.50).

<sup>2</sup>CCETSW define “competência na prática do serviço social requer a compreensão e a integração dos valores do serviço social” (CCETSW, 1991, cit in Pearce, 1996, p. 36).

Assistente Social generalista estar devidamente capacitado para o exercício das mesmas. “O uso de conhecimentos e habilidades generalistas e especialistas podem-se sobrepor e complementar, indicando a capacidade de implementar intervenções ao longo de um tempo que representa desde habilidades básicas até níveis mais avançados de competência” (Trevithick, 2012, p. 143). A tentativa de elencar as competências do assistente social conduz, também, ao contributo de uma reflexão mais alargada para a delimitação do seu campo profissional, compreendendo onde trabalhar (as áreas e subáreas) e sobre como trabalhar (distinção de perfis de competências). Em resultado das pesquisas teóricas sobre a categorização de competências profissionais do serviço social, Ferreira (2014) identifica duas categorias de saberes, as competências técnicas, “conceção, relação, comunicação, intervenção e avaliação” (p. 335) e as competências teóricas do “Serviço Social ao nível do: «saber-fazer, saber-ser/ estar” (p. 335). Já Madeira (2016), apresenta uma conceptualização genérica de competências profissionais ao AS, assentes nos *saberes* e nos *saberes-fazer*, que, na sua perspetiva, pressupõe “questionar a realidade e compreendê-la em todas as suas dimensões” (p.144). Porém, o destaque dado aos saberes-fazer alinha-se a uma visão crítica sobre as sociedades neoliberais, que assentam o seu funcionamento, incluindo o serviço social, no *managerialismo*, “baseado em mecanismos económicos, orientado para o mercado, para uma gestão fundada na eficiência e eficácia e na quantificação dos resultados” (Carvalho, 2016/2019, p. 2). Efetivamente, o AS enfrenta muitas vezes o conflito interno na conciliação dos seus valores ético-morais com a prossecução dos objetivos instituições e regulamentos internos que enquadram a sua intervenção.

Contudo, a discussão que se pretende não deve desviar para os conflitos internos que o AS enfrenta, mas sim, em compreender de que forma se pode definir o perfil de competências profissionais do AS e, no caso particular, na área da habitação social. D’Almeida *et al.* (2021) apresenta uma definição conceptual de competências profissionais, afirmando que estas devem ser refletidas à luz do contexto em que são aplicadas, dado que os conhecimentos teóricos, que podem ser universais, adquirem um valor diferente quando aplicado por determinado profissional em dado contexto na execução de determinada tarefa/função. Assim, as competências são, na perspetiva destes autores, “uma ferramenta conceptual capaz de analisar as capacidades cognitivas (...) para usarem os mesmos conteúdos de conhecimento em contextos diversificados (...) nas atividades comuns e compartilháveis” (D’Almeida *et al.*, 2021, p 23) utilizada pelos profissionais no seu quotidiano profissional.

Tal como refere Granja (2014/2018),

“para que os saberes se tornem recursos para a ação não podem ser usados como prescrições: precisam antes de ser mobilizados de forma adaptada e contextualizada num permanente vaivém entre a teoria e

ação para garantir ao profissional a competência profissional, eficácia, legitimidade do processo de trabalho e segurança relativamente às atividades que desenvolve” (p. 63)

Isto é, trabalhar numa problemática devidamente delimitada, como se trata da habitação social, carece de uma análise e abordagem sistémica e multidisciplinar, nas quais o Assistente Social tem um papel essencial na equipa e no projeto em que se insere, utilizando o seu conhecimento teórico para o exercício da(s) prática(s) necessária(s) para dar resposta às necessidades do sistema cliente.

Assim, da mesma forma que os assistentes sociais regem a sua ação de acordo com as normas institucionais onde se insere, e de acordo com os regulamentos quanto ao exercício de atividade (IFSW, 2018), também precisam “de se questionar, mantendo-se atualizados acerca da evolução do conhecimento e de como o mesmo pode integrar a sua prática” (Romeiras, 2009, p. 195). Enquadra-se assim, a necessidade de investir na definição de perfil (perfis) de assistente social, de acordo com os contextos em que atua, recaindo sobre os mesmos a responsabilidade de criarem as suas identidades profissionais, “pelo facto de a sua forma de agir se distinguir da dos outros profissionais sociais” (Mouro, 2009, p. 248) e, dado que o “profissionalismo só é adquirido e desenvolvido se as pessoas se envolverem em projetos de aquisição de competências” (Le Boterf, 2003, p. 169).

Tendo em linha de conta a definição genérica de competências profissionais que a APSS apresenta, é, assim, plausível e sustentável a tese de refletir sobre perfis profissionais que abranjam a totalidade das dimensões do AS que intervém numa determinada área, providenciando o enquadramento necessário para executar o seu papel de interventor social (APSS, 2018; Carvalho, 2016/2019; Granja, 2011).

Para permitir este exercício, considerou-se necessário recorrer a Le Boterf. Este autor apresenta uma reflexão aprofundada sobre a noção de profissionalização “o profissionalismo está mais ligado à capacidade de enfrentar a incerteza do que à definição estrita e totalizadora de um posto de trabalho” (Le Boterf, 2003, p. 16), que conduz, por sua vez, à necessidade de dotar os profissionais de competências para saberem gerir e adaptarem-se à realidade laboral. Integrado numa ótica empresarial e de gestão, Le Boterf (2003) defende a necessidade de “incorporar uma parcela crescente de inteligência para fazer face às exigências de renovação, de reatividade, de flexibilidade e de complexidade” (p. 16), identificando as competências e o investimento na formação contínua destes *recursos raros*, como os apelida, como uma resposta estratégica à mutabilidade e exigências da realidade, e de desenvolvimento destes profissionais.

Ainda de acordo com o mesmo autor, os saberes – as variáveis que permitem a análise de conteúdo para a identificação de competências profissionais – podem ser categorizados da seguinte forma:

- a. Saberes:
  - i. Saberes Teóricos – podem traduzir-se pelo saber académico de entender o significado de determinado conceito/ideia;
  - ii. Saberes do Meio – conhecimentos sobre o contexto em que se atua;
  - iii. Saberes procedimentais – trata-se de saber descrever como é que algo é feito; como se respondesse a um manual de procedimentos.
- b. Saberes-fazer:
  - i. Saber-fazer formalizado – este saber implica a capacidade de interpretar, por exemplo, determinado enunciado ou de utilizar *software* informático;
  - ii. Saber-fazer empírico – conhecimento obtido através da prática/experiência;
  - iii. Saber-fazer relacional – capacidade de relacionar-se com o outro;
  - iv. Saber-fazer cognitivo – traduz-se pela capacidade de elaborar, analisar, planear e executar projetos e de fazer o exercício da tomada de decisão.
- c. Aptidões ou qualidades – características pessoais, como o rigor na execução de uma tarefa, tidas como preferenciais para o exercício de determinada função.
- d. Recursos Fisiológicos – trata-se da capacidade de acionar os recursos e instrumentos externos adequados e disponíveis.
- e. Recursos Emocionais – decorrente da educação e da experiência, o profissional desenvolve a capacidade para analisar as reações emocionais que uma determinada situação provoca, utilizando-a como uma ferramenta profissional.

É, assim, com recurso ao modelo teórico de Le Boterf, por apresentar uma classificação de competências transversal à profissionalização, que se refletirá sobre o Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social.

## Parte II – Fase Metodológica

## Capítulo 3 – Fundamentação do Tema e Objetivos

Reis (2018), na sua abordagem quando à justificação do(s) tema(s) em estudo, sugere a delimitação do tema e do objetivo em estudo, evidenciando a pertinência do mesmo para a comunidade científica. Deste modo, a presente investigação é enquadrada à luz da revisão teórica, da pesquisa bibliográfica quando aos estudos mais recentes sobre perfis de competências do AS, e orientada por duas perguntas de partida. Os resultados esperados serão analisados, de forma a validar os objetivos propostos.

### 3.1. Pertinência do Tema

Aquando do desenho do projeto de investigação foi realizada uma revisão bibliográfica de artigos com revisão por pares, no seu texto integral, circunscrita aos anos de 2019 a 2021, na plataforma da Biblioteca do Conhecimento *Online (B-on)*, utilizando-se como palavras-chave “habitação social”, “competências” e “assistente social”. Face ao primeiro conceito, verificou-se que os estudos realizados sobre habitação social estavam maioritariamente associados a faculdades de arquitetura e, na generalidade, dirigidos à projeção do edificado, à organização do bairro na malha urbana e às flutuações da população. Por sua vez, quanto às competências do assistente social, obtiveram-se alguns resultados sobre as competências que determinados grupos desenvolvem ou manifestam, retratando a análise do trabalho desenvolvido pelo profissional. Na correlação dos conceitos, não se obtiveram resultados.

Numa fase posterior, já na fase de redação da presente dissertação, realizou-se nova revisão bibliográfica na plataforma *B-on*, mais exaustiva e completa, com os seguintes descritores, “*social housing*”, “*public housing*”, “*social work*”, “*social workers*”, “*social work practice*” e “*social services*”. Manteve-se a opção de revisão por pares e, preferencialmente, com texto integral, mas alargou-se o período, agora compreendido entre 2000 e 2023. Aplicou-se ainda como filtro os seguintes descritores identificados no “Assunto”: “*social services*”, “*social housing*”, “*social work*”, “*housing management*”, “*housing policy*”, “*managerialism*”, “*professional employees*”, “*housing, housing crisis*”, “*international journal of social welfare*”, “*social policy*” e “*social protection*”.

Obtiveram-se 15 resultados gerais. Foram revistos os artigos, cujos resultados, na sua maioria, recaem sobre a institucionalização definitiva e/ou temporária de grupos, nomeadamente idosos e/ou pessoas portadoras de doença mental e, ainda, sobre a área da arquitetura e da organização do território. Apenas um resultado incidia sobre o papel do Serviço Social na Habitação Social, intitulado “O papel do serviço social na concepção e

execução de políticas de habitação: A prática profissional em processos de realojamento, segundo uma perspectiva de território” de Romeiras (2009). Neste artigo, a autora apresenta o contexto do realojamento de um bairro, realçando o acesso à habitação como direito essencial, e a necessidade dos “trabalhadores sociais” estarem envolvidos na conceção dos processos, apoiando na apropriação dos territórios pelos residentes através de ações de cidadania ativa. A autora alerta também para o facto de não haver uma prática de avaliação das políticas/medidas que são implementadas, lugar que pode ser ocupado pelos Assistentes Sociais, contribuindo para uma dimensão política do Serviço Social; e ainda ressalva a necessidade de os profissionais adotarem os territórios, como locais preferenciais para a atuação, em detrimento da visão de gabinete.

Foi também realizada nova pesquisa direcionada às “competências profissionais”, com os descritores, “*competency*”, “*competencies*”, “*skills*”, “*social work*”, “*social workers*” e “*professional identity*”. No “Assunto”, validaram-se os seguintes descritores, “*professional identity*”, “*social workers*”, “*social work*”, “*professionalism*”, “*professional practice*” e “*professionalization*”. Obtiveram-se 25 resultados. Por enquadrar conceitos abrangentes como “*professionalism*”, “*professional practice*” e “*professionalization*” surgem alguns resultados (12) sobre outras áreas (psicologia, ciências da educação e sociologia do trabalho) em que descrevem estudos sobre a profissionalização e/ou formação de identidade profissional, quer na prática/exercício de funções, quer nos processos de formação dos profissionais. Os restantes resultados (13) versam sobre a identidade profissional, sobre o impacto dos vários tipos de estado na prática do exercício social, sobre as competências profissionais do serviço social no sistema de adoção privado e em contexto de cuidados paliativos, numa ótica da transdisciplinaridade. Incidem ainda sobre os desafios da adequação da(s) teoria(s) do serviço social no quotidiano.

Realizou-se também uma pesquisa que cruzasse os descritores relativos à habitação social e às competências profissionais, tendo-se revelado infrutífera. Contudo, ao cruzar os descritores sobre habitação social e serviço social e/ou assistente social, obtiveram-se vários resultados que refletiam, na sua maioria, sobre a intervenção social, alguns do contexto português, associados a projetos e programas de desenvolvimento de competências pessoais e sociais e/ou promoção de estilos de vida saudável, como programa Escolhas e/ou sobre os Bairros de Intervenção Prioritária/Zona de Intervenção Prioritária (BIP/ZIP), realizada em contexto de habitação social ou sobre o realojamento de determinadas comunidades. Destes, contudo, há a destacar o artigo de Romeiras (2009), já aqui apresentado.

Foi igualmente realizada pesquisa no Repositório Científico de Acesso Aberto em Portugal (RCAAP), sobre as “competências profissionais”, “assistente social”, “serviço social”

entre 2019 e 2023. Dos 31 resultados obtidos, cinco destacam-se por refletirem sobre perfis de competências do assistente social. A saber:

- “As e os assistentes sociais e o seu papel na intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo” de Mara Nunes – dissertação de mestrado em Relações Interculturais da Universidade Aberta. Teve, entre outros, o objetivo de compreender as competências interculturais na intervenção do AS (Nunes, 2020).
- “O perfil de competências do Assistente Social em contexto de acolhimento residencial” de Micaela Florêncio, Paula Ferreira e Fátima Gameiro – artigo científico sobre o perfil de competências do assistente social em contexto de acolhimento social (Florêncio *et al.*, 2021). Neste, as autoras identificam 99 competências profissionais necessárias aos assistentes sociais para intervir em contexto de acolhimento residencial (14 saberes, 60 saberes-fazer, 25 saberes agir/ser).
- “O Assistente Social no contexto escolar em territórios de baixa densidade: Uma abordagem crítica à intervenção no âmbito do combate ao insucesso escolar” de Jorge Silva – dissertação de mestrado em Serviço Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. Porém, o documento não se encontra com acesso aberto. Do resumo apresentado, afere-se que se trata de uma dissertação sobre o papel do AS em contexto escolar, com enfoque na promoção do trabalho em rede como estratégia para combater o insucesso escolar (Silva, 2021).
- “A construção das formas identitárias dos assistentes sociais: O caso do CAFAP”, de Inês Maia – tese de mestrado em Serviço Social na Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. Nesta investigação, a autora visa a compreensão da construção da identidade profissional do AS através da sua formação académica combinada com três dimensões da sua identidade, pessoal, social e profissional; das estratégias utilizadas para gerir as emoções face às expectativas (e confronto destas com a realidade) (Maia, 2021).
- “Serviço Social em cuidados paliativos oncológicos: atribuições e competências profissionais”, de Taciana Bertholino – tese de doutoramento em Serviço Social na Universidade de Estadual Paulista. Nesta investigação, uma das perguntas de partida pretendia verificar se a atuação do AS, no contexto de cuidados paliativos, estava enquadrada nas suas competências profissionais. Verifica-se que, atendendo ao enquadramento teórico e institucional, a realidade brasileira apresenta uma matriz teórica mais diversificada e plural, detendo já referenciais éticos e de competências profissionais do AS na área da saúde (Bertholino, 2022).

Por fim, realizou-se ainda uma pesquisa no Repositório Científico Lusófona (ReCiL), com os descritores “competências profissionais serviço social”, apurando-se 40 resultados, sendo que 25 foram publicados no período compreendido entre 2019 e 2023. Destes, destacam-se três por apresentarem propostas de perfis de competências do assistente social em diversas áreas. A saber:

- “O perfil de competências do Assistente Social em contexto de acolhimento residencial” de Micaela Florêncio – dissertação de mestrado em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Atuais: Análise e Intervenção Social. Esta tese já foi apresentada no ponto anterior, dado que teve lugar a publicação em revista científica (Florêncio, 2021).
- “Competências do Assistente Social na Intervenção com Utentes Institucionalizados, Vítimas de Abandono”, de Ana Mora – tese de mestrado em Riscos e Violências nas Sociedades Atuais: Análise e Intervenção Social na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Na referida investigação, a autora identifica 56 competências, das quais 13 são saberes, 22 correspondem a saberes-fazer e 21 são saberes-agir/ser, apresentando assim um perfil profissional (Mora, 2022).
- “Competências dos técnicos nas equipas de adoção” de Rita Reis – dissertação de mestrado em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Atuais: Análise e Intervenção Social. Esta dissertação por uma abordagem inovadora, que é a análise comparativa entre as competências apuradas junto dos especialistas, 19 técnicos do Instituto da Segurança Social (ISS), que constituíram a amostra e as normativas legais e outros referenciais da referida entidade. A autora afere que apenas uma minoria das competências identificadas está identificada nos referidos documentos e sugere a integração das mesmas, validando o conhecimento dos especialistas.

Apesar de se terem localizado alguns trabalhos já publicados, é notório que não se esgotou o campo da investigação sobre a construção de perfis profissionais. Aliás, pelo contrário, trata-se de uma área por explorar, sendo a relação entre o Assistente Social e a Habitação Social um campo aberto à discussão – o único resultado identificado abordou, superficialmente, a intervenção que o profissional pode desenvolver na área, não elencando as funções que desempenha, nem explorando as competências para tal.

O último estudo sobre a caracterização da habitação social em Portugal foi realizado pelo INE em 2015. Nesse inquérito verifica-se que, em Portugal, existiam cerca de 119.691 fogos habitacionais. Destes 112.188 estavam arrendados, 6.729 estavam vagos e 774 ocupados ilegalmente (INE, 2015a). Registavam-se ainda 19.809 pedidos de habitação social (INE, 2015a).

Como Payne afirmou, as “percepções políticas e públicas de necessidades sociais e pessoais condicionam essas forças sociais e a forma como os serviços podem ser organizados para ir de encontro a tal necessidade” (2002, p. 34). Na atualidade discute-se, fruto de uma situação de crise gerada por uma pandemia e de uma situação de conflito em território europeu, a capacidade das famílias conseguirem assegurar um bem essencial, como a habitação, devido ao aumento do custo do nível de vida. Na comunicação social surgem números, não oficializados, que reportam a uma discrepância alargada entre o número de pedidos de acesso a apoios na área da habitação, nomeadamente, o acesso a habitações sociais, e as casas disponíveis para o efeito. Este agravamento do panorama nacional evidencia o enquadramento legal mais recente que antecipa um aumento das competências do Estado, prevendo a médio prazo,

“a) Aumentar o peso da habitação com apoio público, na globalidade do parque habitacional, de 2 % para 5 %, o que representa um acréscimo de cerca 170 000 fogos;

b) Baixar a taxa de sobrecarga de despesas com habitação no regime de arrendamento de 35 % para 27 %” (Resolução 50-A/2018, alínea 2).

Face aos factos mencionados, quando se analisa as equipas que devem assegurar o acompanhamento de processos de habitação social, tal como em outras áreas, verifica-se que não é um domínio exclusivo do Assistente Social que, assumindo as funções de gestor de caso, o deve partilhar com outras ciências sociais. Esta tendência de rever o exercício de funções da área do Assistente Social, alargado a profissionais formados nas múltiplas ciências que integram as Ciências Sociais, recai numa visão grosseira da organização do trabalho, sendo necessário “continuar a ler e a refletir sobre a forma como aplicamos os nossos conhecimentos, competências e valores para alcançar uma abordagem coerente e ponderada da intervenção e da prática.” (Elliot, 2014, p. 132), dado que o Serviço Social, enquanto ciência social e área do saber já demarcada, tem uma vertente profissionalizante da sua prática.

Mediante o exposto, conclui-se que o presente trabalho pode destacar-se na construção de um *referencial de profissão*, ou seja, “de um conjunto coerente, estruturado, de saberes-recursos e de competências”, contribuindo para “uma certa visão da identidade profissional” (Le Boterf, 2003, p. 174). Tal como afirma Mouro (2014/2018), criar conhecimento em Serviço Social é “um processo dinâmico, o qual reflete o aprofundamento do conhecimento integrado na gramática do saber profissional (...) da sistematização da experiência profissional e da concetualização de conhecimentos” (p. 29). Assumindo o papel de investigadora social, licenciada em Serviço Social, é manifesta a vontade em contribuir para a consolidação da profissão através da aferição e sistematização de um leque sustentável de competências profissionais, validado junto do que são considerados especialistas na matéria, promovendo a divulgação e discussão de resultados.

### 3.2. Pergunta de Partida

A melhor forma de dar início a um trabalho é produzir uma pergunta de partida e, considerando-a como um fio condutor de todo o processo de estudo, tentar exprimir aquilo que se procura saber (Quivy & Campenhoudt, 1995). Aliás, “definir o problema, formulá-lo (...) é, no fundo, entrar em contacto com ele, não delimitar as duas fronteiras” (Moreira, 2007, p. 71). Como tal, para a presente investigação houve a necessidade de formular duas perguntas de partida, que serviram de força motriz: Como se revê o assistente social na prossecução dos objetivos da habitação social? e Quais as competências necessárias a serem desenvolvidas, enquanto Assistente Social, como técnico gestor de processo de habitação social?

### 3.3. Objetivos

Como objetivos gerais (OG), a presente investigação propõe-se:

Objetivo Geral 1. Caraterizar o papel do Assistente Social na área de habitação social.

Objetivo Geral 2. Definir o perfil do Assistente Social, como técnico gestor de processo de habitação social.

Por sua vez, como objetivos específicos (OE), pretende-se:

Em relação ao OG 1:

OE.1.1 – Identificar a perceção do profissional de serviço social quanto à prossecução dos objetivos da habitação social.

OE.1.2 – Conhecer a posição do Assistente Social nas políticas sociais da habitação.

E, quanto ao OG 2:

OE.2.1 – Identificar os saberes-saber que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social;

OE.2.2. – Identificar os saberes-fazer que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social;

OE.2.3 – Identificar os saberes-agir/ser que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social;

OE.2.4 – Conhecer a ordem de significância das competências apuradas no perfil de técnico gestor de processo de habitação social.

A construção dos OG e, conseqüentemente, dos OE tiveram em linha de conta a revisão bibliográfica sobre os princípios da habitação social em Portugal e o modelo teórico de Le Boterf.



## Capítulo 4 – Metodologia da Investigação

De acordo com Moreira, a “investigação social é como um desenho da realidade social: elege-se uma perspetiva, entre uma multiplicidade possível; mas não há um retrato absoluto assim como não há só uma representação da realidade” (Moreira, 2007, p. 55).

### 4.1. Desenho da Investigação

A presente investigação, com o objetivo de caracterizar o papel do Assistente Social na área da habitação social e de definir o perfil do mesmo, tem abrangência a nível nacional. É dirigido a assistentes sociais que desenvolvem funções no acompanhamento de processos de habitação social, procurando o envolvimento de profissionais considerados especialistas na área, por forma a contribuir para uma “maior sustentação teórica, tornando-se produtora de elementos essenciais à qualificação e requalificação dos quadros metodológicos em Serviço Social” (Ferreira, 2014, pp. 332-333).

Foi utilizado o método *Delphi*, em duas fases (Rozados, 2015), para determinar o perfil de competências, com recurso ao *googleforms*. Na primeira fase solicitou-se que, a par da caracterização socio académica (no apêndice referida como socio biográfica), cada um dos participantes descrevesse as suas perceções sobre a sua prática profissional “Na sua ótica, qual a função da intervenção do Serviço Social na área da Habitação Social?” e “Considera que a sua atuação permite a prossecução dos objetivos da habitação social?”; e que descrevesse igualmente as competências que deveriam constar no perfil do assistente social, de acordo com as categorias, saberes-saber saberes-fazer e saberes ser/agir, sumariamente descritas (Apêndice IV). A classificação dos saberes teve por base o modelo de competências de *Le Boterf* (2003) apresentado no Capítulo 2. Os resultados foram analisados e devolvidos na segunda fase. Nesta solicitou-se aos participantes que qualificassem as variáveis identificadas quanto ao grau de concordância, com recurso a uma Escala de *Likert* na seguinte proporção: de 1 para “discordo fortemente” até 5 para “concordo plenamente” (Apêndice V).

Para a concretização desta investigação quali-quantitativa utilizou-se uma amostragem por conveniência, cumprindo os critérios de aplicação do método (Cañizares-Cedeño & Suárez-Mena, 2022; Okoli & Pawlowski, 2004). Este tipo de amostragem é igualmente pertinente em estudos que, através da indução analítica, procuram “abordar a recolha e análise de dados, além de ser uma forma de desenvolver e testar teoria” (Bogdan & Biklen, 1999, p. 98).

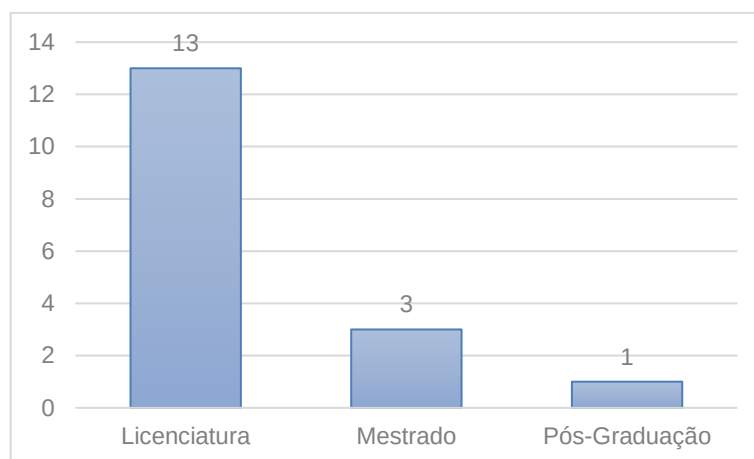
### 4.2. Participantes

Após a definição das perguntas de partida – “Como se revê o assistente social na prossecução dos objetivos da habitação social?” e “Quais as competências necessárias a serem desenvolvidas, enquanto Assistente Social como técnico gestor de processo de habitação social?” (Capítulo 3), foi possível definir a população e a amostra para a realização da investigação.

O universo da investigação são os assistentes sociais que desempenham funções na área da habitação social por um período mínimo de 12 meses e que estejam integrados em equipas no território nacional (Portugal continental e Regiões Autónomas). A amostra foi constituída por 21 especialistas (assistentes sociais) com formação inicial em serviço social ou política social. Apesar de se terem obtido as 21 declarações de consentimento, apenas 17 responderam à primeira fase do estudo. A disponibilidade e interesse em integrarem a segunda fase foi confirmada através de contactos telefónicos diretos entre os especialistas e a investigadora. Apresentaram como limitação à participação, na primeira fase, o atípico momento experienciado à época – a pandemia de COVID-19– dado que, a par das funções na área da habitação social, estavam igualmente envolvidos em outras atividades da ação social.

Tal como se pode verificar na Figura 1, 13 especialistas detêm licenciatura, um investiu em pós-graduação e três são mestres.

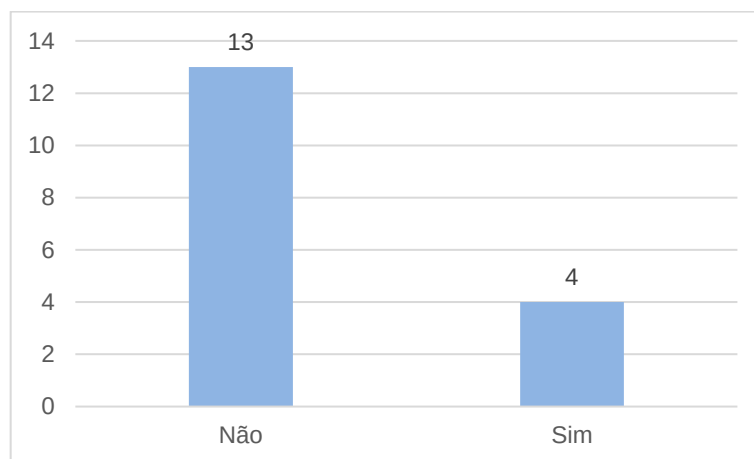
**Figura 1 – Distribuição dos Participantes por Nível Académico**



Fonte: elaborada pela própria

Quanto à realização de alguma formação específica, apenas quatro o referiram (Figura 2), destacando as áreas de Mediação Familiar, Emergência Social, Gestão Habitacional, Gestão de Conflitos e Legislação e Condomínios (Apêndice IV – IV.I).

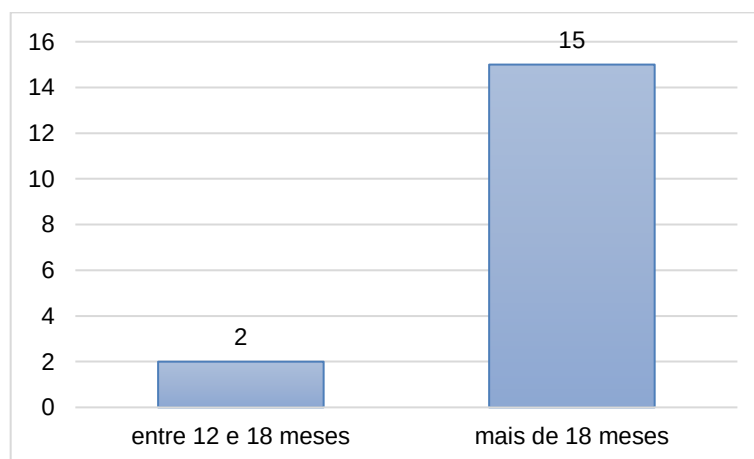
**Figura 2 – Distribuição dos Participantes quanto à realização de Formação Específica**



Fonte: elaborada pela própria

Relativamente ao tempo de experiência, isto é, há quanto tempo trabalham na área da habitação social, 15 afirmam que desempenham funções há mais de 18 meses (Figura 3, Apêndice IV – IV.I).

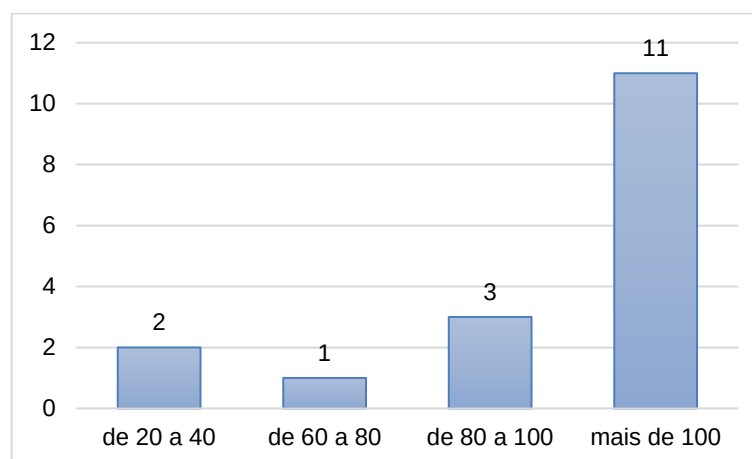
**Figura 3 – Distribuição dos Participantes por Tempo de Experiência na Área**



Fonte: elaborada pela própria

Por sua vez, quanto ao número de processos que cada especialista tem sob a sua responsabilidade, afere-se que a maioria (n=11) acompanha mais de 100 processos (Figura 4, Apêndice IV – IV.I). Dada a descrição das funções que apresentaram (Apêndice IV – IV.II), pode-se afirmar que a prática profissional quotidiana requer a evidência de competências ao nível do saber-fazer e saber-ser, para obter um equilíbrio razoável entre as necessidades institucionais e as necessidades dos beneficiários (Payne, 2002).

**Figura 4 – Volume Processual por Participantes**



Fonte: elaborada pela própria

Por último, quando à representatividade dos especialistas, de acordo com a seleção realizada de acordo com os dados disponibilizados pelo INE (Apêndice II), validou-se a seleção dos concelhos a integrar o estudo por representatividade de distrito. A representatividade por distrito não foi assegurada, mas obteve-se uma representação parcial do continente e regiões autónomas (tabela 1).

**Tabela 1 – Representatividade dos Distritos**

|                           |                                                                                                         |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Distrito participante     | Açores, Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Faro, Madeira, Porto e Viana do Castelo |
| Distrito não participante | Évora, Guarda, Leiria, Lisboa, Portalegre, Santarém, Setúbal, Vila Real e Viseu                         |

Fonte: Elaborada pela própria

### 4.3. Técnica de Recolha de Dados

A recolha de dados para a construção do “Perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social, como um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão” foi efetuada com recurso ao método *Delphi*, via formulário *googleforms*, realizando-se a devida análise de conteúdo e categorização entre as duas fases do mesmo. A escolha deste método deveu-se ao facto de permitir “incluir especialistas de diferentes locais e instituições, sejam eles teóricos e/ou práticos, pode tornar essas vantagens decisivas para a definição do método de pesquisa” (Rozados, 2015, p. 66). Esta escolha teve ainda em conta a possibilidade de recolher de percepções sobre o tema, de uma forma tendencialmente livre, viabilizando a obtenção de ideias-chaves que possam representar a resposta à pergunta de partida do presente projeto, numa dinâmica que envolve participantes e investigador no processo de reflexão e de produção de conhecimento (Okoli & Pawlowski 2004; Rozados, 2015).

Na aplicação do método, quanto à primeira fase, a par da recolha de dados socio académicos, recorreu-se à entrevista semi-diretiva (Quivy & Campenhoudt, 2013) para inferir sobre as percepções dos Assistentes Sociais que intervêm na área da Habitação Social sobre a sua atuação (atitude profissional e objetivo da intervenção) e sobre os diversos níveis de competências/saberes que deve caracterizar um AS, enquanto técnico gestor de processo de habitação social, tendo por base o modelo de competências de Le Boterf. Desta forma, assegurou-se que os especialistas respondessem de forma orientada quando ao objeto do estudo, e de forma livre, dado que não estavam expostos aos pareceres de outros pares (Cañizares-Cedeño & Suárez-Mena, 2022; Rozados, 2015). Na segunda fase, os resultados obtidos, analisados e categorizados, foram devolvidos em forma de questionário fechado (Quivy & Campenhoudt, 2013), solicitando aos participantes que se posicionassem com recurso à Escala Tipo *Likert*, numa métrica prevista de 1 a 5, equivalendo o 1 ao “discordo fortemente” e o 5 ao “concordo plenamente”, quanto ao grau de concordância relativo à competência identificada. Este tipo de escala pede “aos inquiridos que indiquem o grau de concordância ou discordância com determinada afirmação ou série de afirmações” (Bell, 1997, p. 174). Simultaneamente, a segunda fase permitiu que os participantes pudessem rever respostas previamente dadas, permitindo uma nova reflexão sobre as mesmas e, eventualmente, uma mudança de parecer (Cañizares-Cedeño & Suárez-Mena, 2022; Okoli & Pawlowski 2004). Nesta fase, tanto no texto introdutório, como em cada seção de *recursos/saberes*, figurou uma tabela resumo com a explicação de cada variável de acordo com Le Boterf, desenvolvida por Florêncio *et al.* (2021) (Apêndice V).

#### 4.4. Procedimento

De forma a ser cumprida uma estratégia metodológica, o estudo teve em conta determinados procedimentos éticos, essenciais ao processo metodológico quer no seu desenho, quer na execução do trabalho empírico. Assim, foi apresentada a proposta de investigação ao Conselho Científico do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Lisboa e após a aprovação da mesma (Apêndice I – I.I) foram realizadas as diligências necessárias para o executar.

Para dar início à recolha de dados, a 17 de janeiro de 2021 foi enviado um pedido de colaboração ao INE (Apêndice I – I.II), a que se anexou a aprovação referida, para ter acesso a uma listagem nominal de concelhos a nível nacional (Portugal Continental e Regiões Autónomas) com edifícios de habitação social. Em seguida, procedeu-se ao cruzamento da informação disponibilizada, de acordo com os critérios de inclusão inicialmente ponderados – (1) assegurar uma representatividade de, pelo menos, três participantes por distrito administrativo; (2) os participantes devem ter, como formação base, licenciatura de Política Social ou de Serviço Social, equiparados a Assistente Social; (3) garantir que, cada distrito administrativo, engloba, pelo menos, um concelho com um total de edifícios sociais igual ou superior a 50% do valor total do respetivo distrito. Pretendeu-se, assim, assegurar a representatividade de todo o território nacional.

Numa primeira análise, verificou-se que, de acordo com o último estudo do INE (INE, 2015b), 37 concelhos, no universo de 308, não detêm edificado social, pelo que, perante um universo de 271, foram selecionados 50 concelhos (Apêndice II). A seleção dos concelhos visou o cálculo total de fogos municipais por distrito, por forma a obter o valor absoluto (n). Em seguida, procedeu-se ao cálculo de um valor representativo de 50%, selecionando os concelhos com maior número de fogos habitacionais até atingir (ou superar) os 50% definidos para esse distrito. Optou-se pelos concelhos com maior número de fogos habitacionais, com o intuito de incidir em equipas tendencialmente com maior número de técnicos e, por consequência, aumentado assim as probabilidades de integrarem AS nas mesmas. Recolheram-se os contactos de *email* e telefónicos das câmaras municipais, com recurso ao *site* da Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), e remeteu-se um *email* direcionado ao Presidente de cada autarquia (ou ao seu gabinete de apoio, quando aplicável), com um breve resumo do projeto de investigação e com o pedido colaboração na investigação, redigido pelo Diretor do Instituto de Serviço Social (Apêndice I – I.I e I.III). Rececionaram-se 21 respostas positivas, às quais prontamente se enviou um novo *email* explicativo sobre as fases da investigação (Apêndice III), e a minuta do consentimento informado (Apêndice I – I.IV). Apenas cinco municípios justificaram a sua não participação, a

saber, três deles informaram que não detinham assistentes sociais a trabalhar processos de habitação social (um destes não disponha sequer de AS na equipa); um recusou devido ao volume de trabalho, agravado pelo contexto da pandemia; e o último justificou que a gestão processual era da competência de uma empresa municipal que não detinha AS na sua constituição.

Após rececionados os consentimentos informados dos 21 AS que demonstraram disponibilidade, remeteu-se o *link* para o formulário *googleforms* com acesso à primeira fase (Apêndice IV). A esta fase responderam 17 elementos; os restantes quatro foram então contactados telefonicamente e, tendo justificado a dificuldade na resposta e demonstrado o interesse em participar, foram incluídos na segunda fase.

O questionário da segunda fase foi enviado ao grupo de 21 AS. Ao analisar os resultados obtidos com recurso ao *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), houve a reflexão sobre qual a média a ser utilizada como referência de corte na validação de variáveis a integrar no perfil de competências profissionais em estudo. Apesar de se obter valores de média de categoria próximos dos valores de média por subcategoria, por se pretender um valor mais preciso de concordância, optou-se pela média por subcategoria definida, aquando análise e apuramento dos resultados estatísticos. Desta forma, e tendo em atenção que se trata de uma amostra com um número reduzido de participantes, pode-se afirmar que os resultados transmitem com maior precisão o parecer dos especialistas quanto à seleção das variáveis a integrar no perfil de competências do AS na área da habitação social.

Para a elaboração da presente investigação, desde o desenho do projeto de investigação à redação da presente dissertação, apostou-se na pesquisa e no suporte da revisão bibliográfica, assegurando assim, de acordo com Moreira (2007), a triangulação da informação e dos dados, com o intuito de minimizar o impacto de eventuais desvios, reforçando-se a validade dos dados e as informações apresentadas. Através da aplicação do método *Delphi*, em complemento à análise documental na revisão da literatura, considera-se que foi assegurada a qualidade e fiabilidade dos dados recolhidos – triangulação metodológica. A investigação desenvolvida, tal como o registo da mesma, contou ainda com a supervisão e apoio constante da Orientadora Académica – triangulação de investigadores – que orientou na reflexão do tema e, nos períodos de maior dificuldade, se mostrou disponível e compreensiva, mostrando uma postura de constante motivação e resiliência.

#### 4.5. Reflexão Ética na Investigação e Produção de Conhecimento

De acordo com Maria José Núncio, “refletir eticamente implica a capacidade de atualização dos desígnios e dos fundamentos da profissão, em função das circunstâncias e das exigências por elas impostas” (2014/2018, p. 275). Acrescenta-se, humildemente, a motivação e a disponibilidade para, criticamente, registar, refletir e debater.

À luz da modernidade atual na gestão de recursos humanos e de capital social, assim como na mutabilidade dos fenómenos, quando nos debruçamos sobre o exercício do serviço social e no seu enquadramento ético, verifica-se que “o assistente social está de tal forma imerso no seu quotidiano cheio de solicitações, que acaba por não conseguir parar para refletir.” (Ribeirinho, 2019, p. 114). Pese embora a autora referir-se à supervisão da atuação profissional em contexto de apoio domiciliário, a sua reflexão aplica-se também à prática profissional em outros contextos profissionais do Serviço Social. Aliás, no desenvolvimento da presente dissertação é de destacar a duplicidade de papéis assumidos, académico e profissional, o que reforça a dualidade da premissa de que, se é certo afirmar-se que a prática não se pode exercer sem uma conceção teórica e institucional que abrange determinado sistema-cliente, é igualmente correto afirmar que a prática profissional tem conduzido, ao longo dos tempos, à reflexão e evolução das conceções teóricas que explicam o Serviço Social, o seu modo de atuar e de se integrar junto dos vários públicos-alvo que abrange.

Atendendo ao exposto, elenca-se sumariamente três linhas mestras (ULHT, 2014) em que a presente dissertação se sustenta:

- Relação com os participantes:

Cumprindo as linhas clássicas da ética quanto ao consentimento informado, ao anonimato e à confidencialidade, atualmente acresce a responsabilidade de respeitar o Regulamento de Proteção de Dados, que evidência, de forma inequívoca, a necessidade de declarar os objetivos do estudo, acesso à investigação durante o período em que esta decorre e aos resultados e, ainda, salvaguarda a possibilidade quanto à retirada de consentimento e, conseqüente, remoção do registo final. No início da investigação, foram disponibilizados os contactos de *email*, quer da investigadora, quer da orientadora, a par da apresentação do resumo do projeto e o consentimento académico para a realização do mesmo (Moreira, 2007). Ao longo da investigação, nomeadamente, da recolha de dados, foi assegurada, via *email* e contacto telefónico, a disponibilidade para responder a questões e dúvidas dos especialistas, com a isenção necessária para não causar qualquer enviesamento e garantir a confidencialidade entre contactos com outros participantes (Moreira, 2007). Inclusive, na caracterização da amostra realizou-se uma recolha mínima de dados, centrando-se nos

aspectos que poderiam ter (ou não) um impacto nos objetivos do estudo. Ainda neste ponto, assegurou-se a partilha dos resultados obtidos junto dos 21 participantes na investigação, via *email* (Apêndice VIII).

- Relação com o conhecimento e com a sociedade:

Desenvolver a capacidade de conduzir uma investigação com zelo, imparcialidade e honestidade intelectual, sem que haja negociação de contrapartidas. Os participantes tinham presentes que a participação no estudo traria apenas a possibilidade de uma mais-valia para a profissão, proporcionando uma oportunidade de reflexão sobre a atuação profissional na área da habitação, com o intuito de fortalecer a mesma. Houve igualmente um investimento no aprofundamento do conhecimento, quer sobre a habitação e a intervenção que é realizada, como sobre o saber do serviço social. Procurou-se assegurar o devido registo dos procedimentos tidos nas várias fases e uma preocupação constante sobre a possibilidade do enquadramento dos resultados aos objetivos propostos e à literatura disponível, deixando, contudo, aberta a possibilidade de desenvolver novas discussões que permitam o crescimento académico e profissional.

- Relação com a comunidade de investigadores:

Como afirma Carmo, “não sendo desejável qualquer acção que possa conduzir à sua identificação como ladrão de informação” (Carmo & Ferreira, 2008, p. 129). Parafraseando, a honestidade intelectual aplica-se igualmente na justa referenciação de autores e dos especialistas, assim como se procurou assegurar que os especialistas tinham igualmente acesso à significância dos conceitos do modelo teórico de Le Boterf.

Em suma, demarca-se a honestidade intelectual, a capacidade reflexiva e o compromisso firmado com a profissão como os conceitos-chaves de uma prática académica (e profissional) eticamente responsável.

## Parte III – Fase Empírica

## Capítulo 5 – Apresentação dos Resultados

Este capítulo subdivide-se de acordo com as perguntas de partida formuladas.

### 5.1. Papel do Assistente Social na prossecução dos Objetivos da Habitação Social

Para dar resposta a esta pergunta inicial, na primeira fase, recorrendo a uma entrevista semi-diretiva, que visava conhecer as perceções dos especialistas, colocaram-se duas questões. A saber, “Na sua ótica, qual a função da intervenção do Serviço Social na área da Habitação Social?” e “Considera que a sua atuação permite a prossecução dos objetivos da habitação social?” (Apêndice IV).

Após leitura atenta dos resultados produzidos pelos especialistas, compreendeu-se a possibilidade de recorrer à classificação da Associação de Profissionais de Serviço Social (2018), apresentada no capítulo 2, para realizar a análise de conteúdo, classificando-o (Apêndice IV.II) e atribuindo-lhe significância teórica para a presente investigação.

Afere-se que a maioria (n=12) enquadra as suas funções no âmbito do acompanhamento psicossocial, ao “desenvolver processos de ajuda, capacitação e acompanhamento social e suporte sociopedagógico” (APSS, 2018, p.6), dos quais se destaca o “acompanhamento das famílias tendo como objetivo a sua capacitação e autonomia” (sic, e4), o “apoio e acompanhamento das famílias residentes em habitação social, quer na gestão da própria habitação” (sic, e6), quer na “motivação, *empowerment*, apoio na procura de respostas educacionais, laborais e sociais, que visem a melhoria das condições socioeconómicas, culminando numa autonomização das famílias” (sic, e9).

Sete participantes destacam funções na esfera política, quanto a “exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas, consciencializar e mobilizar pessoas e grupos para a defesa dos seus direitos” (APSS, 2018, p.6). É, segundo os especialistas, pouco expressiva a importância que o Serviço Social tem ao nível das políticas sociais e públicas junto dos AS, dado que apenas quatro focam diretamente uma intervenção no âmbito do planeamento e execução de políticas, programas e projetos habitacionais (e1, e7, e9 e e15), os outros três focam o *empowerment* e o *advocacy* (e2, e5 e e6).

Face às funções relacionais, “criar relações de respeito, confiança, empatia e cooperação para as mudanças necessárias, incluindo a construção de redes e parcerias” (APSS, 2018, p.6), verifica-se que seis participantes as mencionam, realçando a relação que os moradores estabelecem entre si e com o espaço residencial (e8, e13, e14, e15, e16 e e17),

na ótica da visão reflexiva-terapêutica, concebida no paradigma da intervenção comunitária (Esgaio, 2014/2018).

Por último, figuram as funções assistenciais e técnico-operativas e reflexivas, como forma de “responder a necessidades básicas das pessoas (...) saber comunicar, mediar, diagnosticar, planear, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar” (APSS, 2018, p.6), respetivamente. Nestas, houve cinco especialistas a enquadrarem as suas funções na vertente assistencialista, por considerarem o acesso à habitação como ponto de partida para outro tipo de avaliações e acompanhamento consequente (e5, e9, e15, e16 e e17) e na vertente técnico-operativa e reflexiva (e2, e3, e12, e13 e e14), enquadrando as funções de análise e deferimento de candidaturas (atribuição de casa, celebração de contratos e monitorização dos processos), usando os regulamentos institucionais e legais, como instrumentos de trabalho, de onde se destaca a seguinte citação, “função de estudo, análise, mediação, proximidade, interpretação e tomada de decisão fundamentada em procedimentos técnicos e legais” (*sic*, e3).

Por sua vez, perante a questão, “Considera que a sua atuação permite a prossecução dos objetivos da habitação social?”, sete participantes responderam apenas “Sim” (*sic*, e2, e6, e7, e10, e11, e13 e e14) e um mostrou estar parcialmente de acordo, sem justificar (e3).

Oito participantes manifestam a sua concordância, tecendo, igualmente, algumas considerações pertinentes. A saber, três dão enfoque ao impacto, junto dos beneficiários, de terem acesso a uma habitação condigna, destacando-se citações de dois participantes, em que um refere “na medida em que avalia a situação de carência económica e social das famílias, identifica critérios objetivos de priorização das situações” (*sic*, e8) e o outro, por sua vez, destaca “no que concerne à garantia do acesso a uma habitação com condições de habitabilidade, adequada às necessidades de um dado agregado familiar, e da promoção de medidas e programas deste âmbito adequados à população” (*sic*, e9). Outros quatro participantes realçam o trabalho em rede como estratégia e instrumento necessário para atingir os objetivos propostos, havendo menção ao impacto tido nas dinâmicas internas dos beneficiários, com “consequente adoção de estilos de vida saudáveis” (*sic*, e16) e da comunidade, como exemplo, “promovendo a melhoria da qualidade de vida ao nível da formação/educação/cidadania. Fomentamos o empoderamento individual. Promovemos a criação de nove Centro Comunitários, um Gabinete de Psicologia, um Polo de Emprego, Loja Social e uma Oficina Solidária” (*sic*, e17). Deste universo de oito, há apenas um que refere a necessidade de assegurar o cumprimento do enquadramento legal em vigor (e5).

Houve, contudo, três participantes (destes, um também apresentou fatores favoráveis) que identificam constrangimentos na prossecução destes objetivos, como

“escassez de habitação social” (*sic*, e1); a “falta de respostas habitacionais atuais face aos pedidos, a situação económica e a falta de emprego” (*sic*, e9); o elevado volume processual e a falta de motivação dos beneficiários (e12).

## 5.2. Competências do Assistente Social como Técnico Gestor de Processo de Habitação Social

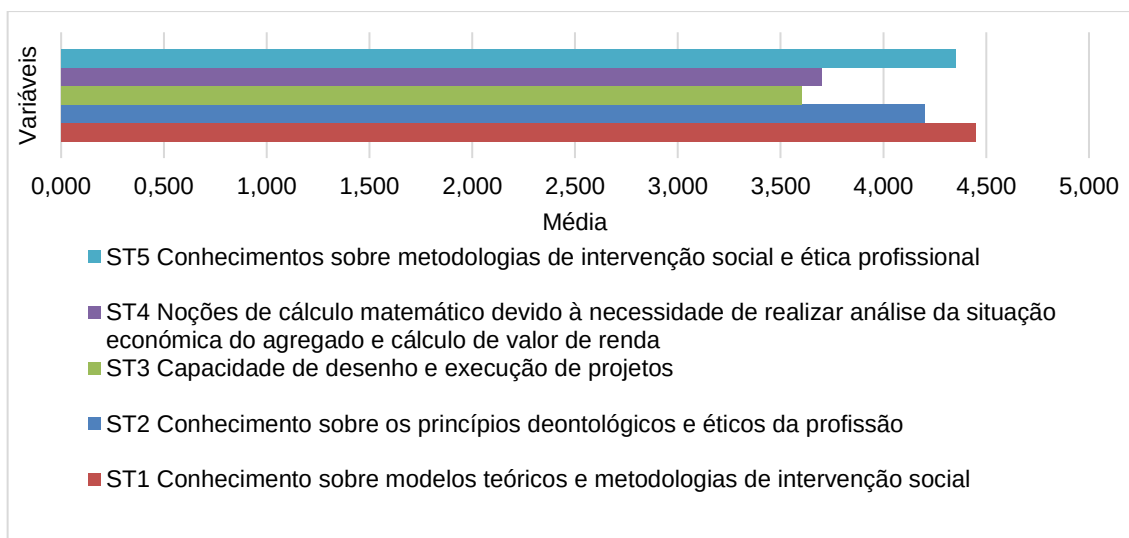
Para dar resposta à segunda pergunta de partida, foco central da presente dissertação, tal como explanado nos pontos 4.1 e 4.3, foi solicitado aos participantes que se pronunciassem quanto às competências necessárias, ao nível do saber-saber, saber-fazer e saber-agir, sumariamente descritas (Apêndice IV). Os resultados foram analisados e categorizados de acordo com o modelo de Le Boterf (capítulo 2), obtendo-se um total de 105 variáveis (Apêndice IV.III) que transitaram para a 2ª fase do método *Delphi*. Por forma a permitir uma melhor visualização dos resultados apurados, estes são retratados em diagrama (Booth *et al.*, 2000), podendo a tabela descritiva e dados estatísticos, analisados com recurso ao SPSS, serem igualmente consultados (Apêndice V – V.I)

Em valores absolutos não houve o registo de qualquer variável com uma média de concordância abaixo de 3,600, ou seja, os especialistas não excluíram qualquer das variáveis identificadas, incluindo os 4 especialistas que apenas integraram a segunda fase.

A categoria dos saberes-saber subdivide-se nas subcategorias dos saberes teóricos (ST), saberes do meio (SM) e saberes procedimentais (SP). Aferiu-se para a categoria dos saberes-saber a média e o desvio padrão ( $M=4,102$ ,  $DP=0,821$ ), com variância de 0,674 ( $Max=4,450$ ,  $Min=3,600$ ). Num total de 23 variáveis, houve uma exclusão de 11 (43%) variáveis depois de se ter em consideração os pontos de corte das respetivas subcategorias.

Entrando em detalhe, na subcategoria dos ST (Figura 5), calculou-se a média de respostas dos especialistas ( $M=4,060$ ,  $DP=0,656$ ), com variância de 0,473 ( $Max=4,450$ ,  $Min=3,600$ ), pelo que se excluiu o ST3 e o ST4 (valores médios abaixo do ponto de corte).

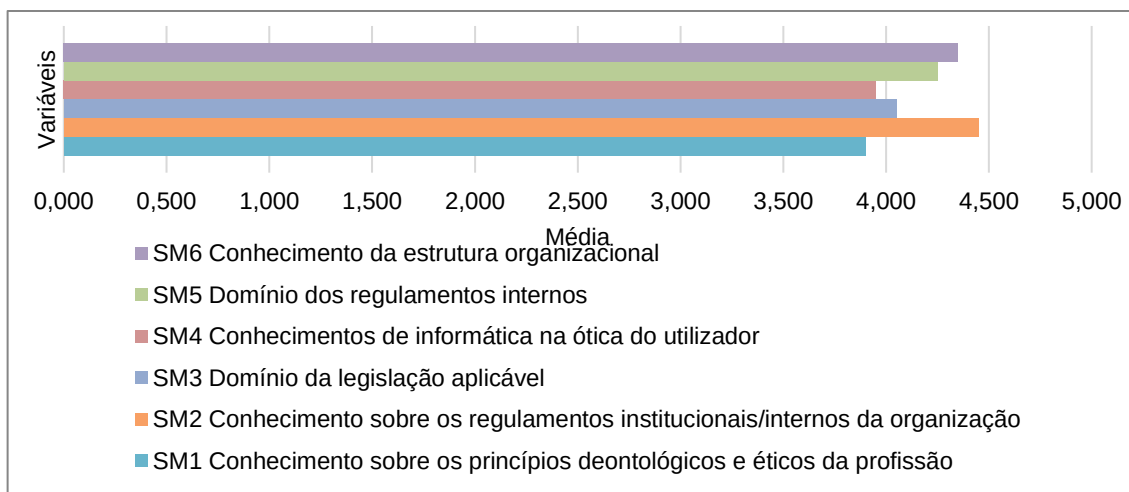
**Figura 5 – Saberes-Teóricos (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Quanto aos SM (Figura 6), tendo por referência a média do grupo de especialistas ( $M=4,158$ ,  $DP=0,622$ ), com variância de 0,387 ( $Max=4,450$ ,  $Min=3,900$ ), verifica-se a exclusão de 3 variáveis, SM1, SM3 e SM4 (valores médios abaixo do ponto de corte).

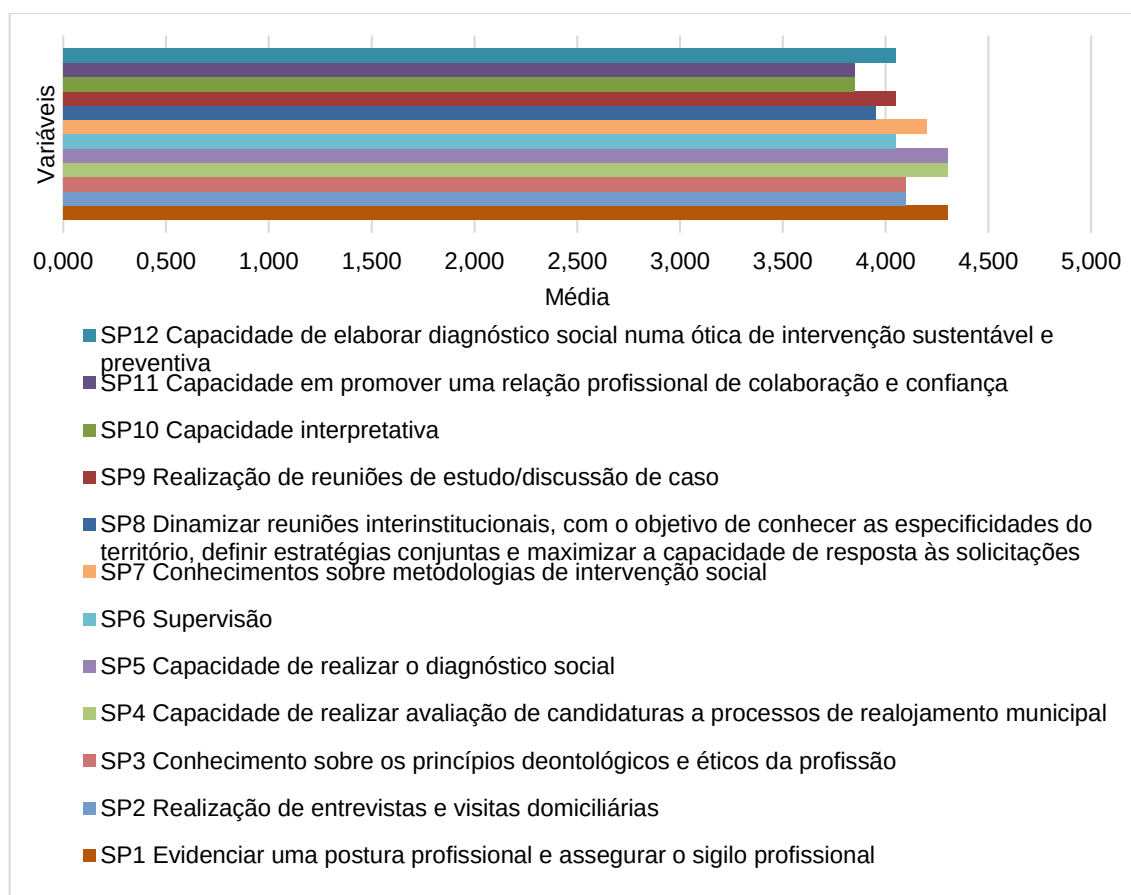
**Figura 6 – Saberes-Meio (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Por fim, quanto aos SP (Figura 7), calculou-se uma média dos especialistas ( $M=4,092$ ,  $DP=0,821$ ), com variância de 0,674 ( $Max=4,300$ ,  $Min=3,850$ ), pelo que se excluiu, por terem valores inferiores à média, o SP6, SP8, SP9, SP10, SP11 e SP12.

**Figura 7 – Saberes-Procedimentais (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Na categoria dos saberes-fazer calculou-se a média dos especialistas ( $M=4,175$ ,  $DP=0,525$ ), com variância de 0,276 ( $Max=4,600$ ,  $Min=3,750$ ). A descrição destes resultados é, por sua vez, realizada de acordo com as subcategorias de saberes formalizados (SF), saberes empíricos (SE), saberes cognitivos (SG) e saberes relacionais (SR). Em termos gerais, excluíram-se 20 variáveis (43%) de um total de 46.

Face aos SF (Figura 8), calculou-se a média do grupo de especialistas ( $M=4,131$ ,  $DP=0,644$ ), com variância de 0,415 ( $Max=4,350$ ,  $Min=3,800$ ) e excluíram-se o SF1, SF2, SF3, SF6, SF10, SF15 e o SF16.

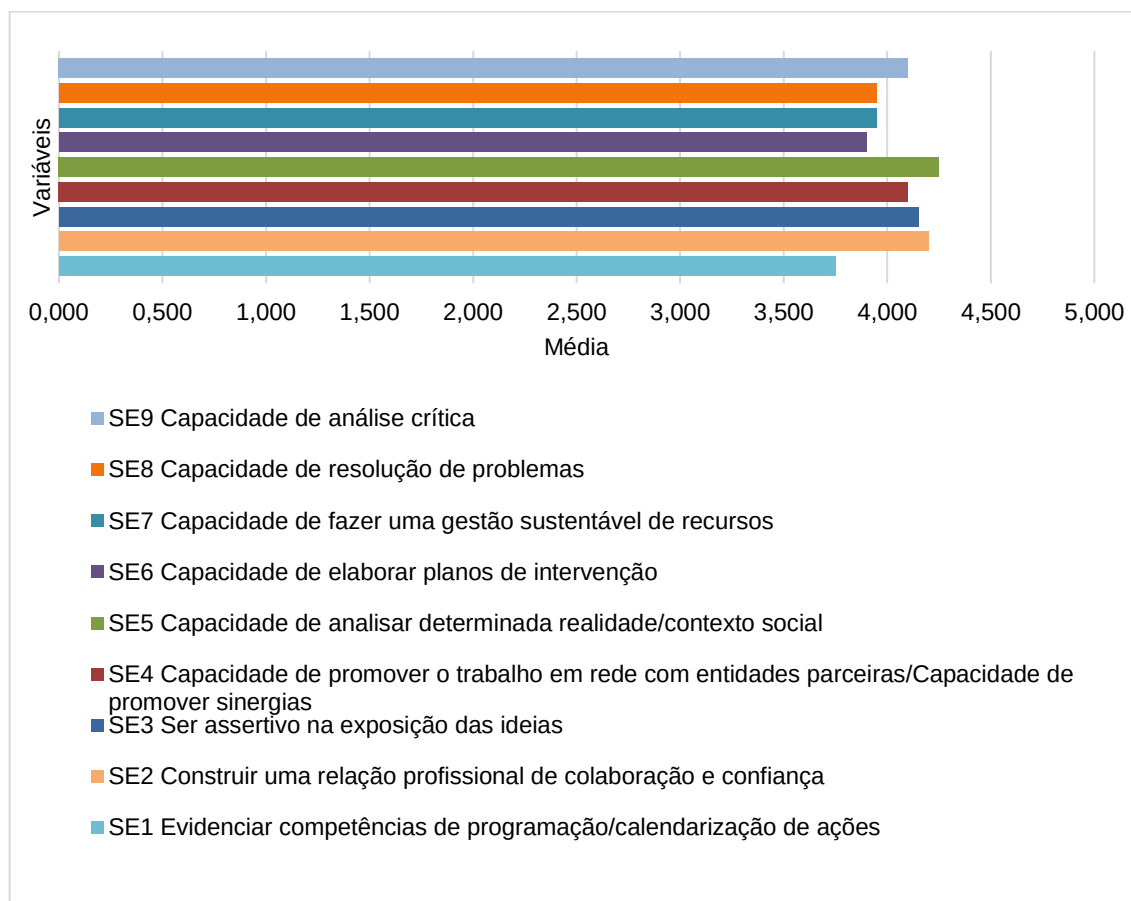
**Figura 8 – Saberes-Formalizados (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Quanto aos SE (Figura 9), verificou-se a média ( $M=4,039$ ,  $DP=0,723$ ), com variância de 0,523 ( $Max=4,250$ ,  $Min=3,750$ ), permitindo a exclusão das variáveis SE1, SE6, SE7 e SE8 que se encontravam abaixo do valor médio.

**Figura 9 – Saberes-Empíricos (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Acerca da subcategoria dos SR (Figura 10) apurou-se uma média do grupo de especialistas ( $M=4,359$ ,  $DP=0,557$ ), com variância de 0,310 ( $Max=4,600$ ,  $Min=4,150$ ), o que permitiu a exclusão dos SR1, SR2, SR3, SR6 e SR10 que apresentavam valores inferiores à média. Nesta subcategoria detetou-se que um dos especialistas não manifestou o seu posicionamento face à variável SR2.

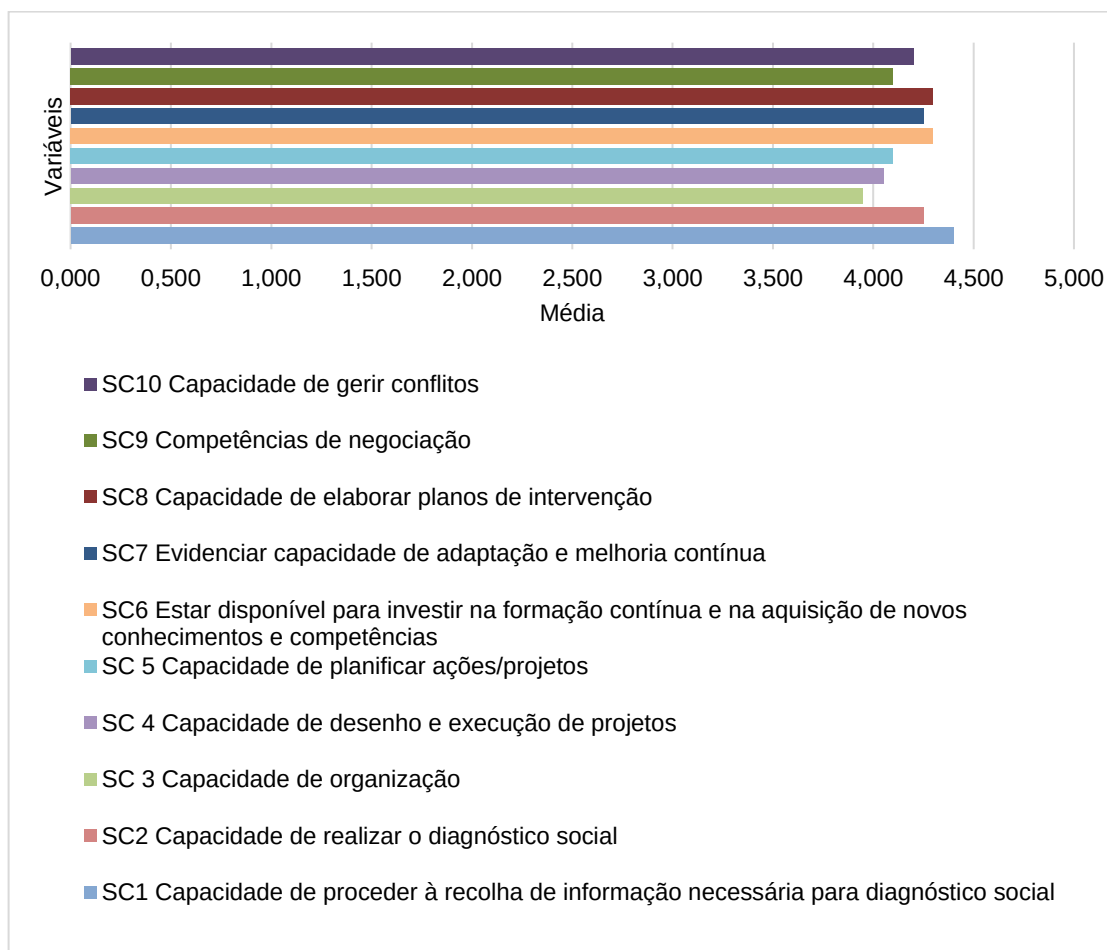
**Figura 10 – Saberes-Relacionais (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Finalizando esta categoria, calculou a média dos especialistas ( $M=4,190$ ,  $DP=0,468$ ), com variância de 0,219 ( $Max=4,400$ ,  $Min=3,950$ ) quanto aos SC (Figura 11). Assim, procedeu-se à exclusão, por estarem abaixo da média, dos SC3, SC4, SC5 e SC9.

**Figura 11 - Saberes-Cognitivos (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Ao analisar, por fim, os saberes-agir/ser, que se organiza nas subcategorias das aptidões/qualidade (AQ), recursos fisiológicos (RF) e recursos emocionais (RE), verificou-se, ao nível da categoria, uma média ( $M=4,393$ ,  $DP=0,571$ ), com variância de 0,326 ( $Max=4,700$ ,  $Min=3,950$ ). Apesar de igualar o número de variáveis excluídas com a categoria dos saberes-fazer, tem proporcionalmente um maior registo de exclusão, excluindo 20 de um total de 36 (56%) variáveis elencadas inicialmente pelos especialistas.

Ao analisar em detalhe a subcategoria AQ (Figura 12), verificou-se que os especialistas apresentaram uma média de 4,388 ( $DP=0,597$ ), com variância de 0,57

(Max=4,700, Min=4,200). Tendo-se excluído, por ter valores inferiores à média, as variáveis AQ3, AQ4, AQ6, AQ7, AQ8, AQ9, AQ10, AQ11, AQ12, AQ13, AQ17 e AQ21.

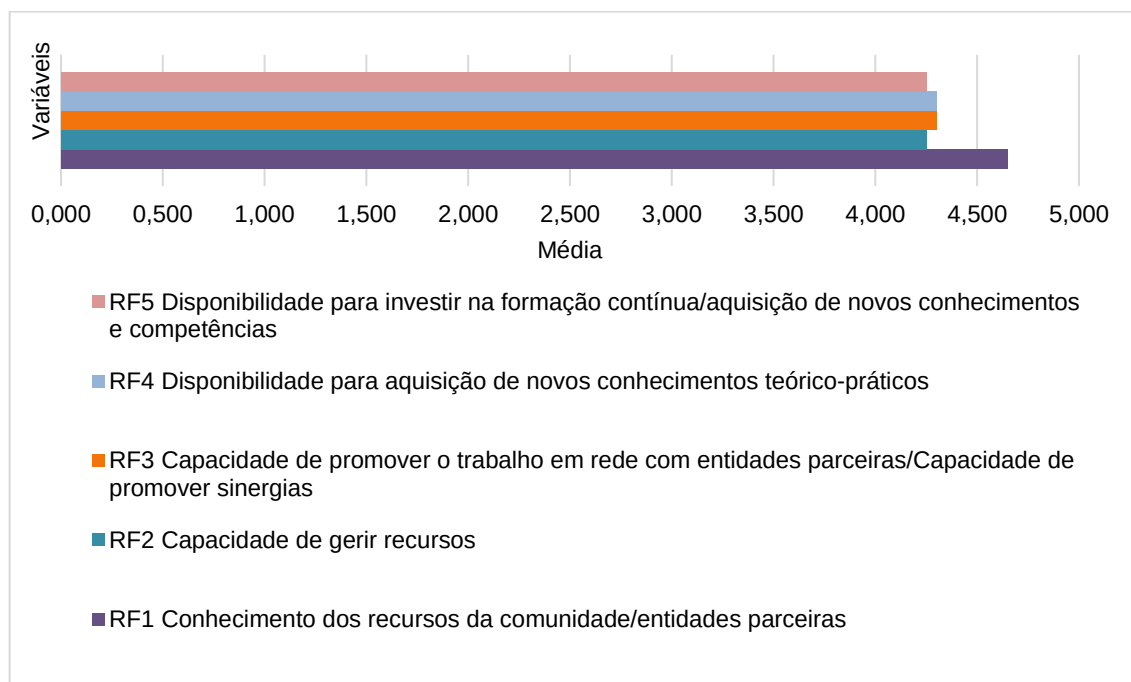
**Figura 12 – Aptidões/Qualidade (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Relativamente aos RF (Figura 13), os especialistas obtiveram uma média de 4,370 (DP=0,574), com variância de 0,33 (Max=4,600, Min=3,950), tendo sido excluídas todas as variáveis, com exceção do RF1.

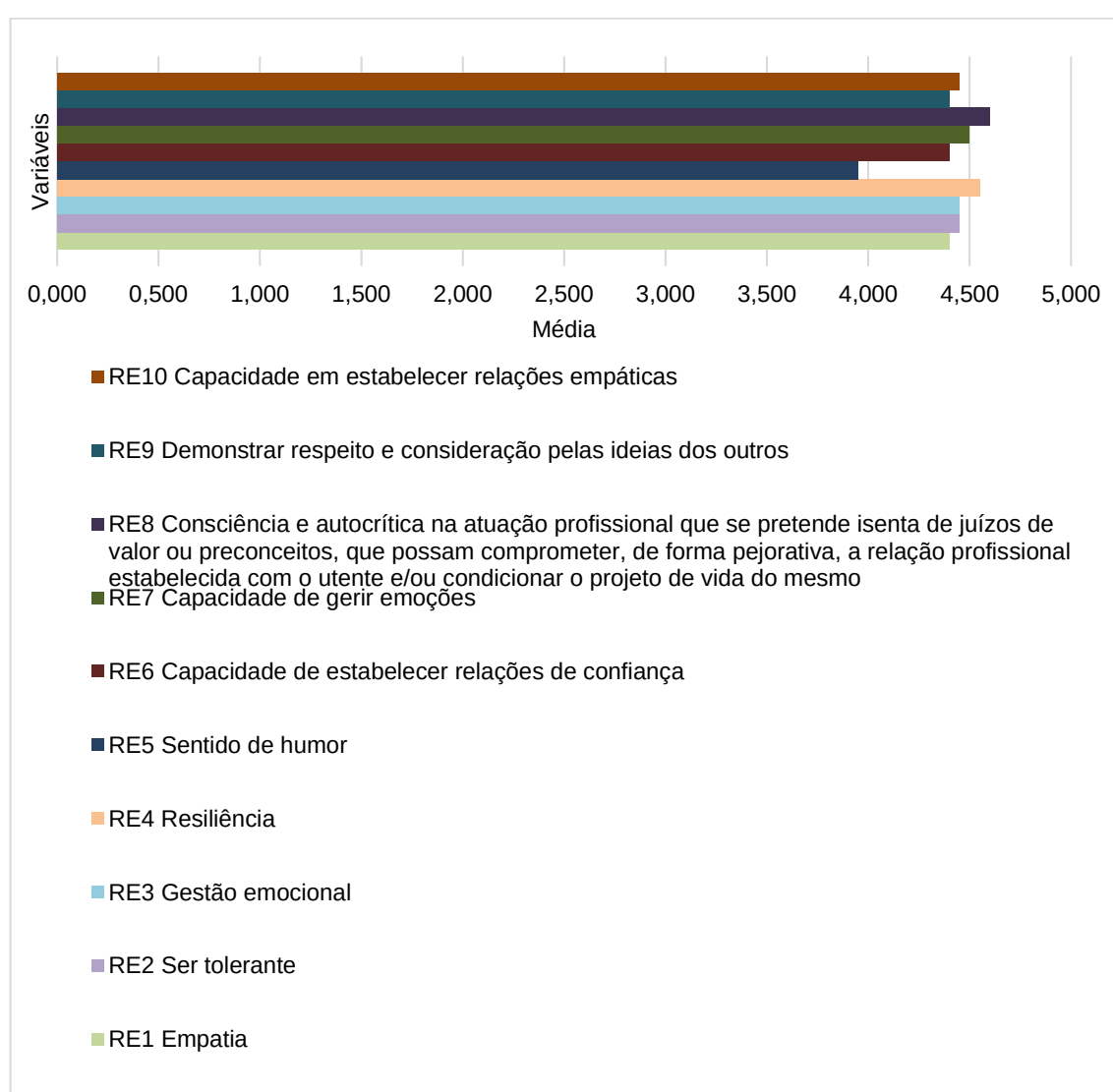
**Figura 13 – Recursos Fisiológicos (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



Fonte: elaborada pela própria

Finalizando a apresentação dos resultados, relativamente aos RE (Figura 14) os especialistas apresentaram uma média de 4,415 (DP=0,634), com variância de 0,401 (Max=4,650, Min=4,250). Assim excluiu-se o RE1, RE5, RE6 e o RE9. Ressalva-se que, apesar de se ter descrito as variáveis face a um total de 10, apenas são consideradas nove, por se verificar que a RE3 e RE7 estão duplicadas. Portanto, não sendo viável a retificação dos dados e por se verificar valores de média semelhantes (4,450 face a 4,500, respetivamente), opta-se pela manutenção de ambas, devendo apenas ser tido, como valor unitário, uma unidade por referência.

**Figura 14 – Recursos Emocionais (Totais) analisados quanto à Média de Concordância**



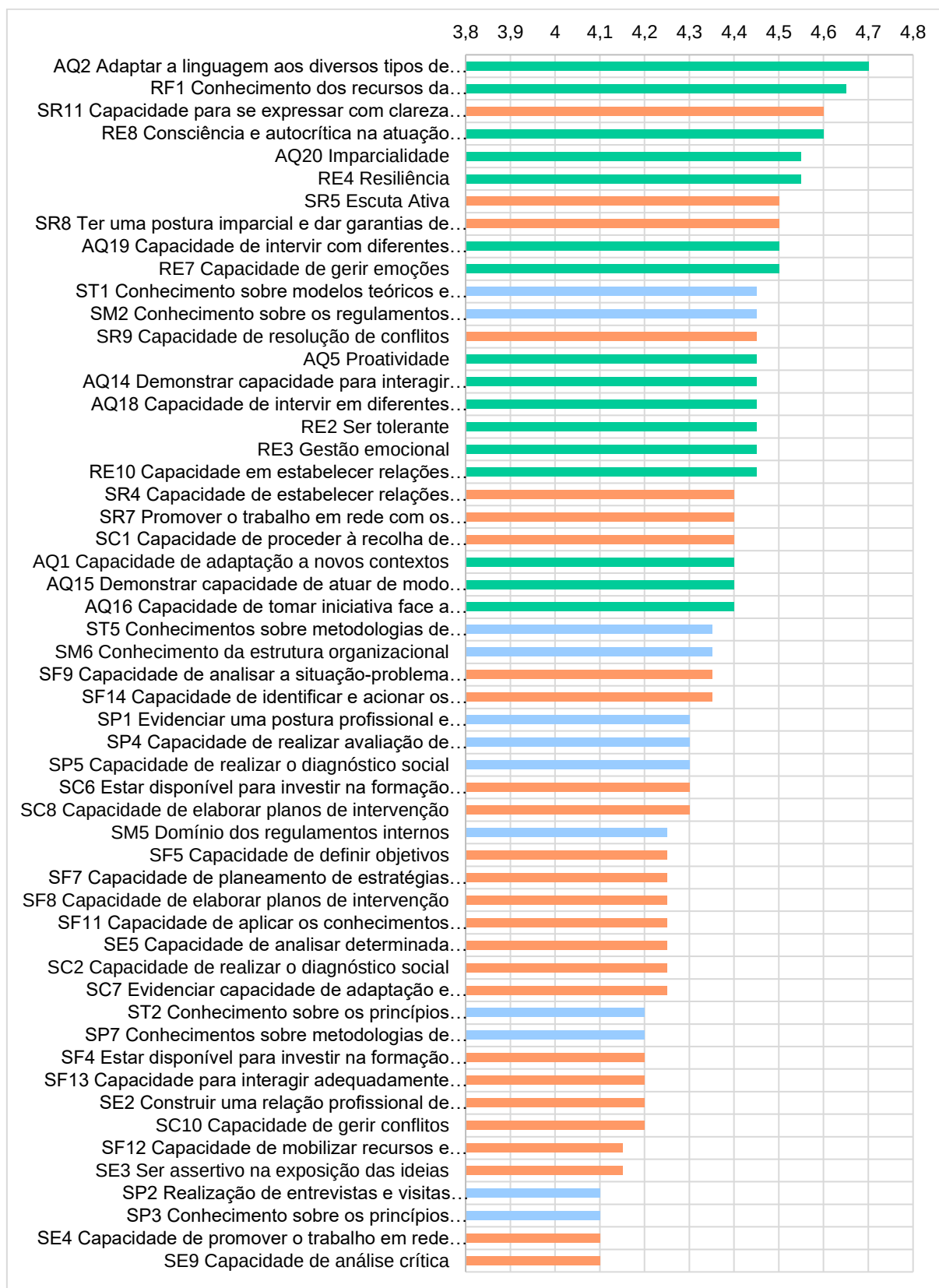
Fonte: elaborada pela própria

Perante a descrição realizada, de um universo de 105 variáveis, aplicando o corte ao valor de média por subcategoria, os especialistas validaram a exclusão de 51 variáveis. Assim, pode-se afirmar que se apurou um perfil profissional que integra 53<sup>3</sup> competências, dando resposta à segunda pergunta de partida, bem como ao OG2, “Definir o perfil do Assistente Social como técnico gestor de processo de habitação social”. Na Figura 15, e no apêndice VII, encontram-se as 53 competências que integram o perfil profissional dos AS gestores de processo de habitação social ordenadas por ordem decrescente do valor da média apurada.

---

<sup>3</sup> Considera-se a omissão de uma variável/competência do perfil, pelo motivo explanado no parágrafo anterior.

**Figura 15 – Competências Validadas na Definição do Perfil do Assistente Social como Técnico Gestor de Processo de Habitação Social, ordenadas pelo Valor de Média Apurada**



Legenda de cor: Azul – Saberes, Laranja – Saberes-Fazer, Verde – Saber-Ser

Fonte: elaborada pela própria

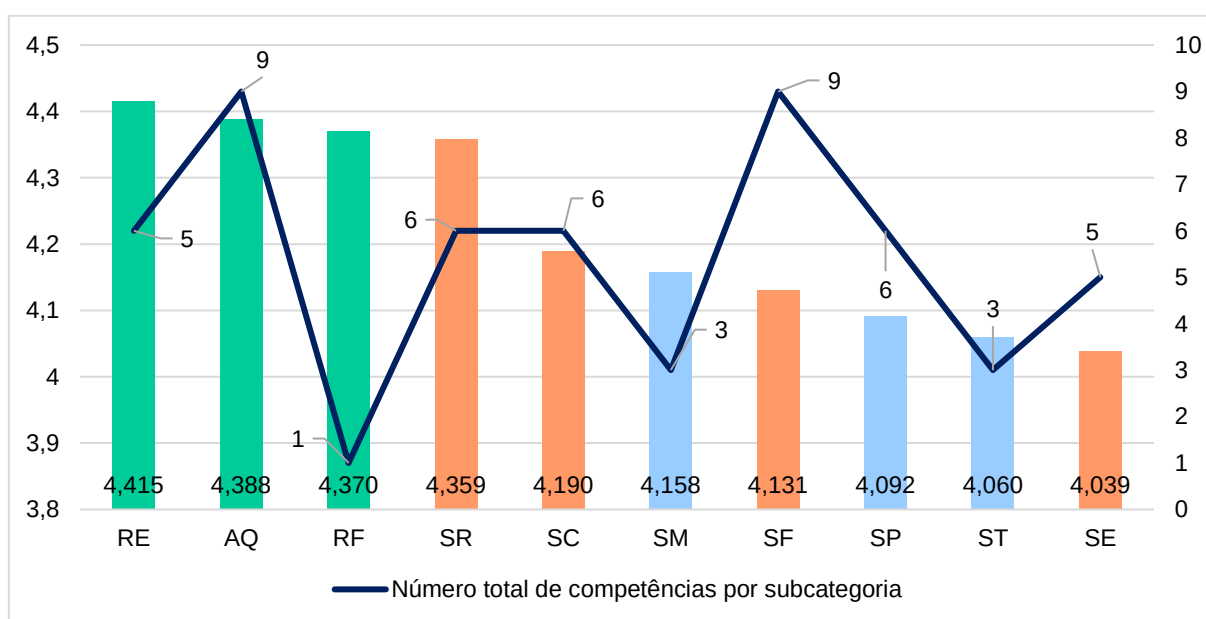
Sintetizando, quanto à categoria dos saberes, por ordem de concordância dos especialistas, dos seis SM, com uma média de 4,158, transitaram três; 12 SP, com uma média de 4,092, selecionando-se seis; e, por último, 5 ST, com uma média de 4,060, validaram-se três.

Relativamente à categoria dos saberes-fazer, pela mesma ordem, foram apurados 11 SR, com uma média de 4,359, selecionaram-se seis; das 10 SC, com uma média de 4,190, validaram-se igualmente seis; face aos 16 SF, com uma média de 4,131, apuraram-se nove; e, por fim, face aos nove SE, com uma média de 4,039, selecionaram-se cinco.

Finalizando, sobre os saberes-agir/ser, verificou-se a seleção de cinco<sup>4</sup> variáveis dos nove<sup>4</sup> RE identificados, após cálculo da média no valor de 4,415; das 21 AQ foram validadas, com uma média definida de 4,388, nove variáveis; e finalizando, junto dos cinco RF, aplicando a média de 4,370, transitou apenas uma variável.

Após identificadas as competências a serem consideradas no perfil de competências do AS como técnico gestor de processo de habitação social, importa confrontar as competências validadas com os valores de médias apuradas. Analisando a Figura 16, compreende-se que os saberes-agir/ser apresentam médias tendencialmente mais altas, ou seja, reuniram maior concordância entre os especialistas, ao viés dos saberes, que apresentam valores ligeiramente inferiores. Os saberes-fazer ocupam uma posição intermédia, favorecidos pelas subcategorias SR e SC.

**Figura 16 – Total de Competências Atribuídas pelo Técnico Gestor de Processo de Habitação Social vs. Médias Apuradas por Subcategoria**



Legenda de cor: Azul – Saberes, Laranja – Saberes-Fazer, Verde – Saber-Ser  
Fonte: elaborada pela própria

<sup>4</sup> Considera-se a omissão de uma variável/competência do perfil, pelo motivo explanado anteriormente.



## Capítulo 6 – Discussão de Resultados

No presente capítulo apresentam-se, de acordo com os objetivos formulados, os resultados obtidos enquadrados com uma reflexão crítica que contempla a revisão bibliográfica.

### 6.1. O Assistente Social na Prossecução dos Objetivos da Habitação Social

Pretendendo saber como se revê o assistente social na prossecução dos objetivos da habitação social (OG 1) – primeira pergunta de partida, apesar de se ter obtido um número reduzido de respostas que permita caracterizar o papel do Assistente Social na área de habitação social, os especialistas destacam as funções ao nível do acompanhamento psicossocial (n=12), seguindo-se das funções políticas (n=7), funções relacionais (n=6) e assistenciais e técnico-operativas e reflexivas (n=5) (Apêndice IV.II) (APSS, 2018).

Respondendo ao OE.1.1, Identificar a perceção do profissional de serviço social quanto à prossecução dos objetivos da habitação social, o AS revê-se como “mediador e agente mobilizador para o acesso à habitação, de famílias carenciadas que não dispõem de recursos para a obterem por meios próprios” (*sic*, e9), que visa o “acompanhamento psicossocial dos agregados na fase de realojamento e pós-realojamento (...) gestão habitacional, manutenção da habitação” (*sic*, e13) adotando o papel de *case work* (Almeida, 2013).

O AS concebe a importância do trabalho, de base local e territorial, de promoção de redes de vizinhança, de adequação e adoção “espaços comuns e [a] intervenção comunitária, com vista ao reforço da identidade coletiva, nos empreendimentos sociais” (*sic*, e13) e do trabalho em rede. Pode-se afirmar que, através do exercício de funções de técnico gestor na área da habitação social, os especialistas consideram que garantem a prossecução dos objetivos da habitação social, assegurando o acesso à habitação e o devido acompanhamento psicossocial dos beneficiários da mesma. Na ótica da investigadora, o AS, enquanto técnico gestor de processo social na área da habitação, prima por três linhas de ação que se destacam:

- Assegurar o cumprimento do contrato de arrendamento entre as partes e mediar a relação entre as mesmas, por um lado, assegurar o bom uso e preservação da habitação, por outro lado, que as entidades asseguram a manutenção e reparações necessárias, bem como a continuidade dos contratos.

- Garantir o conhecimento efetivo dos beneficiários no âmbito do acompanhamento psicossocial realizado. O AS deve, através da monitorização do cumprimento do contrato de arrendamento e da supervisão quanto à ocupação do espaço habitacional, conseguir identificar potencialidades junto dos beneficiários que, perante outras situações problema, permita co construir, com os mesmos, estratégias de resolução. Isto é, negociar planos de intervenção e realizar os encaminhamentos necessários, para que determinada pessoa isolada/família possa resolver determinada situação problema/de crise e melhorar a sua condição. É ainda, como expoente máximo, pretendido que, através deste trabalho de proximidade e de confiança, se promova a progressão social.
- Promover ações de participação cívica, quer na gestão dos espaços comuns, como limpeza e arrumação de patamares, quer na promoção de associações de moradores, que zelem pelo cuidado, quer do edificado, quer da zona de residência. Estando a trabalhar na área da habitação social e conhecidos alguns estudos sobre o planeamento urbano, e as consequências deste, dos denominados bairros sociais (Carreiras, 2018), há a necessidade de promover a capacitação dos beneficiários quanto à defesa de serviços municipais essenciais, como limpeza urbana, iluminação de rua, acesso a transportes públicos que permitam o acesso a outros serviços e/ou locais de interesse, assegurando que estas zonas residenciais sejam efetivamente integradas no mapa das cidades.

Relativamente ao OE.1.2 – Conhecer a posição do Assistente Social nas políticas sociais da habitação, ciente de que se trata de uma amostra reduzida, é significativo que apenas sete tenham referido a dimensão política das suas funções, de forma explícita, e outros seis mencionado as funções relacionais que dão enfoque ao trabalho de desenvolvimento comunitário. Apesar de estarem intrinsecamente relacionados, “o entendimento do Serviço Social como detentor de uma dimensão política não é linear nem isento de debate” (Sousa, 2017, p. 11), é importante mencionar que, quando se aborda a dimensão política, não se pretende uma visão político-partidária, mas o exercício de uma prática profissional assente num conjunto de valores ético-morais, de promoção de direitos fundamentais do cidadão, a par da sensibilização para os deveres para com a sociedade.

De acordo com Amaro (2015) “não é possível pensar a prática profissional como neutra e o Serviço Social, enquanto profissão (...) tem necessariamente uma dimensão política” (pp. 161-162). Esta dimensão política tem, na perspetiva da investigadora, dois eixos de ação. Por um lado, posiciona-se nas esferas de poder, visa “desenvolver e executar políticas sociais e programas que permitam melhorar as condições e a qualidade de vida dos que procuram uma habitação social com vista a atenuar as desigualdades sociais e lacunas

existentes” (*sic*, e15). Assim, a dimensão política do Serviço Social deve contribuir para que políticas sociais apresentem respostas às necessidades da sociedade, uma vez que são os AS quem analisam e interpretam “a situação total que envolve as pessoas, a avaliação das relações de força existentes que condicionam e possibilitam a intervenção, como normas e procedimentos instituídos, recursos disponíveis pelos diferentes sistemas e correspondentes políticas sociais” (Granja, 2011, p. 438). Por outro lado, junto das comunidades (seja em contexto de acompanhamento individual, seja no trabalho a desenvolver junto de grupos) que acompanha. Por esta via, a dimensão política dos AS traduz-se pela capacitação para o exercício de uma cidadania responsável e ativa. A par da sensibilização para a adequação dos comportamentos ao convencionado pelas normas sociais, os AS ocupam um lugar privilegiado para trabalhar na consciencialização do outro quanto ao seu papel cívico na sociedade e, em termos individuais, o AS presta “apoio na procura de respostas educacionais, laborais e sociais, que visem a melhoria das condições socioeconómicas, culminando numa autonomização das famílias” (*sic*, e9). Assim, o AS aposta na sensibilização para a mudança de comportamentos, para que as populações acompanhadas acedam a determinados benefícios que colmatem as necessidades imediatas e, gradualmente, desenvolvam estratégias para melhorarem as condições de vida. O AS pode, “com vista ao reforço da identidade coletiva, nos empreendimentos sociais” (*sic*, e13), mobilizar a organização de uma comissão de moradores de lote para a discussão e resolução de problemas do espaço comum que pode passar pela limpeza de escadas; capacitação de grupos para a apresentação de um pedido em assembleia municipal de maior iluminação da via pública; de reforço da higiene urbana ou de um pedido de reforço de transportes públicos em assembleias de freguesia. Esta descrição da dimensão política da ação do AS nas políticas de habitação está intrinsecamente interligada à capacidade de promover atividades e ações de desenvolvimento local e comunitário e promover o exercício de uma cidadania ativa mencionadas pelos especialistas.

Assim, face ao objetivo geral, que se recorda, “Caraterizar o papel do Assistente Social na área de habitação social”, é possível afirmar que o AS, enquanto técnico gestor de processo de habitação social, considera-se como um instrumento de acesso a um bem básico, que é a habitação, assegurando o “acompanhamento das famílias tendo como objetivo a sua capacitação e autonomia” (*sic*, e4). Os especialistas consideram que têm um papel de destaque na relação com os beneficiários, assegurando a monitorização dos processos sociais e a articulação com os serviços da comunidade, tidos como necessários. Trata-se de um posicionamento promovido pela adoção dos modelos psicossocial e sistémico na prática profissional, que coloca o indivíduo/famílias no papel de agente principal da mudança a operar (em si), com o suporte técnico e especializado do AS para apoiar na reflexão, avaliação e

definição de uma estratégia para se adaptar/alterar as condicionantes do meio, atingindo outros patamares de bem-estar/autonomia e de capacitação pessoal/familiar (Núncio, 2015; Payne 2022).

Contudo, não se pode afirmar que haja a assunção de se considerarem agentes na promoção da quebra de ciclos de exclusão. Considera-se, pois, necessário debater, junto dos AS, a importância da sua ação na sociedade e, ainda, sensibilizar as organizações profissionais, APSS e OAS, a fazerem reconhecer o AS como profissão pelas entidades competentes na área, como exemplo o INE, devido à responsabilidade de organizar e publicar resultados sobre a classificação das profissões em Portugal, e, consequentemente, a desenvolverem mecanismos de fiscalização que garantam que o exercício das funções do AS não continuam a ser exercidas por outros profissionais (de recordar que houve três municípios que justificaram a não participação no estudo por não terem AS nas equipas de acompanhamento de processos de habitação social); estruturas de supervisão de práticas e metodologias, que permita maior suporte aos profissionais, e a refletir-se em quocientes processuais. Sobre esta última questão, recorda-se que 11, de um universo de 17 participantes, afirmaram acompanhar mais de 100 processos sociais e os três especialistas, que apenas integraram a 2ª fase, justificaram-se pelo elevado volume de trabalho que, a par da gestão processual corrente, acresceu devido à situação pandémica à data.

Pesa, igualmente, para esta posição a recente discussão em torno da habitação, devido ao aumento de preço por metro quadrado, tornando o Direito à Habitação um direito inalcançável para muitas famílias (pessoas isoladas ou agregados familiares). Presentemente, a crise habitacional, em Portugal, é grave e manifesta-se pela inflação que se reflete na sociedade, provocando novas bolsas de pobreza, isto é pessoas, integradas em mercado de trabalho, com salários iguais ou acima do Salário Mínimo Nacional, em condição de precariedade habitacional e, pela assimetria tida entre oportunidades de emprego/acesso a bens e serviços, face ao acesso de habitação (é no Litoral que se concentram maiores oportunidades de emprego e o acesso a bens e serviços, sendo também a zona onde o preço da habitação é mais elevado, face ao interior, onde a habitação ainda é tendencialmente mais acessível, mas as acessibilidades, oportunidades de emprego e acesso a serviços é menor). Do ponto de vista governamental, a recente proposta do Projeto de Lei do “Mais Habitação”, apresentada na Assembleia da República, Proposta de Lei n.º 71/XV/1<sup>5</sup> não é clara quanto à capacidade de resposta da crise habitacional, nem quanto à sua operacionalização. Ainda está em fase de reflexão e discussão eventuais medidas que delimitem a afetação de

---

<sup>5</sup> Esta proposta de lei contempla a revisão do regime do procedimento especial de despejo, definindo um período máximo de 30 dias para execução de uma ação de despejo após despacho judicial, caso o inquilino não conteste a mesma, num prazo de 15 dias.

habitações ao mercado do alojamento local e outras que visem o alargamento da bolsa de habitações municipais, quer através do arrendamento de habitações já existentes, quer pela construção de parques habitacionais para este efeito. Os Assistentes Sociais, quer os que já exercem funções na área da habitação social, quer os que integram as várias equipas de ação e desenvolvimento social (atendimento generalista, gestores e mediadores da medida de rendimento social de inserção, ou de outras equipas, como os que integraram os programas Escolhas, BIPZIP, Contratos Locais de Desenvolvimento Social), não são consultados sobre os impactos políticos destas decisões num problema macro que é o acesso à habitação e o bem-estar das populações. A sociedade, no seu todo, é tida como uma entidade orgânica, cujas afetações particulares nas políticas do emprego, da educação, da saúde, da segurança pública, da segurança social e da habitação têm impacto nas restantes, estando os AS, pela formação académica que detêm e pelas funções que o Estado, o Terceiro Setor e a população lhes depositam, capacitados para contribuir para a análise, planeamento, execução e avaliação de políticas, medidas e projetos.

Considera-se, portanto, necessário firmar-se a posição dos AS nos locais de aconselhamento e decisão política, em matéria da habitação, propondo-se a representatividade da OAS, ou da APSS, no Conselho Nacional de Habitação e em outros órgãos de decisão.

## 6.2. O Perfil de Competências do Assistente Social como Técnico Gestor de Processo de Habitação Social

No que concerne à segunda pergunta de partida, a recordar, quais as competências necessárias a serem desenvolvidas, enquanto Assistente Social, como técnico gestor de processo de habitação social (OG2), a presente investigação reuniu um universo de 105 variáveis junto dos especialistas. Aplicando o corte ao valor de média por subcategoria, verificou-se a exclusão de 51 variáveis.

Ao analisar o perfil de competências obtido com os resultados que Florêncio *et al.* (2022) e Mora (2023), verifica-se que se manteve a tendência de destacar os saberes-fazer e os saber-agir face aos saberes-saber. Embora se tenha adaptado a aplicação do método *Delphi* aos objetivos de estudo, a sua replicação, aliada ao uso do mesmo modelo teórico, apresentou a mais-valia de contribuir para a discussão sobre perfis de competências profissionais e suportar a distinção entre conhecimentos e competências, dado que “ambos têm características distintas que precisam ser separadas para que suas diferentes características sejam reunidas de maneira que levem a uma integração coerente e

fundamentada” (Trevithick, 2012, p. 139). Tratando-se de um método quali-quantitativo, assegurou a análise de conteúdo das respostas obtidas na primeira fase, em que muitos apresentaram conhecimentos teóricos, adaptando-os em variáveis, que após validadas figuram como competências que, a par da formação base em Serviço Social, o AS deve demonstrar na sua prática. Demarcando-se dos resultados do estudo desenvolvido pelas autoras, na presente investigação não se verificou o esvaziamento de qualquer subcategoria de variáveis, o que permite, desde já, compreender que existe uma diferença na conceção de perfis profissionais do AS, de acordo com a área em que exerce funções.

A presente investigação, que se debruça sobre o perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social, apurou um perfil profissional de 53<sup>6</sup> competências (Apêndice VII), respondendo sumariamente ao OG 2.

Detalhando a análise, quanto ao OE 2.1, Identificar os saberes-saber que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social, identificaram-se 12 competências, das quais se destacaram os SM.

Relativamente ao OE 2.2, Identificar os saberes-fazer que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social, retiveram-se 26 com realce dos SR.

Face ao OE 2.3, Identificar os saberes-agir/ser que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social, validaram-se 15<sup>7</sup> competências, evidenciando-se os RE.

Por fim, face ao OE 2.4, Conhecer a ordem de significância das competências atribuídas pelo técnico gestor de processo de habitação social, importa primeiramente evidenciar que não há uma relação equitativa entre a distribuição das competências por subcategorias e os valores médios apurados. Pese embora a predominância da categoria dos Saberes-Fazer (48,14% que equivale a 26 competências), face aos Saberes-Agir/Ser (29,63% que corresponde a 15<sup>8</sup> saberes) e aos Saberes (22,23% que abrange a 12 saberes), é notório que as médias mais altas, ou seja, as variáveis que reuniram maior taxa de concordância, incidem nos Saberes-Agir/Ser. Cingindo à análise dos presentes resultados, correlacionado, em detalhe, as médias mais elevadas, é possível afirmar que os especialistas valorizam o AS que consiga, com recursos a competências de relação interpessoal, aplicar os diversos conhecimentos adquiridos, adequando planos e encaminhamentos a cada situação, como estratégia diferenciadora do acompanhamento psicossocial a assegurar. Ao proceder a uma

---

<sup>6</sup> Apenas se contabilizam 53, dado que o RE3 e RE7 se repetem. Não são excluídas da presente investigação, podendo confirmar os resultados semelhantes tidos.

<sup>7</sup> Ver nota de rodapé 6.

<sup>8</sup> Ver nota de rodapé 6.

análise mais global, considerando os resultados obtidos por Florêncio *et al.* (2021) e Mora (2023), tal como Le Boterf afirma “a ocupação de uma empresa está muito ligada ao que se pode chamar de qualificação coletiva (...) A ligação entre os saberes-fazer é essencial” (2003, p. 202), verifica-se que os saberes-fazer reúnem maior número de competências categorizadas e validadas pelos especialistas de cada área (habitação, crianças e jovens em risco e saúde, respetivamente). Ainda por esta linha de pensamento, verifica-se a criação de “sistemas de referência, normas mais ou menos explícitas, que condicionam e orientam comportamentos profissionais, representações compartilhadas, critérios de valor e de preferência” (Le Boterf, 2003, p. 203), ou seja, na definição de perfil de competências do AS em diferentes áreas, é plausível a adequação de diferentes resultados ao nível dos saberes e aos saberes-agir/ser nas mesmas, como é exemplo a investigação de Reis (2023).

Sintetizando, tal como já defendido por Le Boterf, quando comparados os resultados obtidos por Florêncio *et al.* (2021) e Mora (2023) com os resultados atuais, verifica-se que a categoria dos saberes-fazer se evidencia no número de competências obtidas e validadas nos diferentes perfis de competências. Foi ainda possível apurar que os diferentes perfis diferem quanto à atribuição de valor por competência/categoria, o que permite compreender com maior detalhe as diferenças nos diferentes perfis.

Face ao intuito da presente investigação, importa também refletir sobre o perfil do Assistente Social, como técnico gestor de processo de habitação social (OG 2) que se apresenta. Para este exercício, em paralelo à revisão teórica e da globalidade dos dados recolhidos, realizaram-se outras leituras complementares. E, como afirma Granja (2011), “para que os saberes se tornem recursos para a ação, eles não podem ser usados como prescrições, mas precisam, antes, de ser mobilizados de forma adaptada e contextualizada” (437), foi possível compreender que, as 53 competências profissionais validadas pelos especialistas, apresentam relações interdependentes e/ou complementares. Estas foram reagrupadas, o que permitiu mostrar que as categorias e subcategorias se suportam e a interligação dos três níveis de saberes nestes exercícios. São assim apresentadas, por ordem de confluência de relações estabelecidas:

- a) Capacidade de mediação – SC10 (4,200), SR4 (4,400), SR9 (4,450), RE10 (4,450), RE2 (4,450), RE3 (4,450), SR5 (4,500), RE7 (4,500), AQ20 (4,550), SR11 (4,600) e AQ2 (4,700);
- b) Capacidade de promover o trabalho colaborativo – SE4 (4,100), SF12 (4,150), SR7 (4,400), AQ14 (4,450), AQ19 (4,500) e RF1 (4,650);
- c) Capacidade de realizar o Diagnóstico social – SE9 (4,100), SC2 (4,250), SE5 (4,250), SP5 (4,300), SF9 (4,350) e SC1 (4,400);

- d) Conhecimento sobre/Atuação profissional sob princípios éticos e deontológicos – SP3 (4,100), ST2 (4,200), SP1 (4,300), ST5 (4,350), SR8 (4,500) e RE8 (4,600);
- e) Capacidade de elaborar planos de intervenção – SF5 (4,250), SF7 (4,250), SF8 (4,250), SC8 (4,300) e SF14 (4,350);
- f) Conhecimento da dinâmica organizacional e procedimentos – SM5 (4,250), SP4 (4,300), SM6 (4,350) e SM2 (4,450);
- g) Manifestar disponibilidade para formação contínua – SF4 (4,200), SC7 (4,250) e SC6 (4,300);
- h) Conhecimentos teóricos de modelos/metodologias de intervenção social – SP7 (4,200), SF11 (4,250) e ST1 (4,450);
- i) Acompanhamento psicossocial – SF13 (4,200), SE2 (4,200) e SP2 (4,100);
- j) Capacidade de trabalhar com autonomia e de adaptação – AQ1 (4,400), AQ15 (4,400), AQ5 (4,450) e RE4 (4,550);
- k) Capacidade de comunicar – SE3 (4,150);
- l) *Advocacy* – AQ16 (4,400).

Se, numa primeira análise, se verifica que são os saberes-agir/ser que reúnem maior valorização pelos especialistas, ao analisar as competências validadas, afere-se que são as competências quanto à capacidade de mediação, de promover o trabalho colaborativo e, consequentemente, a capacidade de realizar diagnósticos, de realizar planos de intervenção e de atuar sob princípios éticos que se destacam. Seguem-se as competências associadas aos conhecimentos teóricos o contexto institucional, sobre as metodologias do Serviço Social e a formação contínua, o acompanhamento psicossocial às situações sob gestão e outras competências profissionais quanto à autonomia, adaptação, comunicação e de *advocacy*. É assim notório que o grupo de especialistas mostraram, entre si, consistência na validação de eixos basilares da figura de gestor de caso, validando a adequação deste modelo na área da habitação social (Almeida, 2013).

Contudo, embora esteja identificado no ponto 6.1, a dimensão política da intervenção do AS na área da habitação social não surge como competência a ser incluída no perfil profissional. Se, por um lado, os especialistas refletem sobre esta dimensão da sua prática profissional, como uma característica afeta ao Serviço Social – numa transmissão do que é assimilado com o estudo dos modelos teóricos de afirmação da ciência e da prática profissional na sociedade, por outro lado, quando se pede o exercício de refletir sobre as

competências profissionais do AS na área da habitação social, esta dimensão não é descrita nas variáveis. Assim, pese embora ser “nosso dever, como assistentes sociais, mantermo-nos atualizados com a política e ter um lugar à mesa de formulação de políticas, para o benefício dos nossos clientes que podem não ter esse luxo” (Florenza & Eckert, 2018, p. 22), esta área continua a ser a ser negligenciada pelos AS, que revelam dificuldade na aproximação do domínio teórico à prática profissional da dimensão política da profissão.



## Considerações Finais

A presente investigação cumpriu com o pretendido em qualquer investigação, isto é “reunir informações necessárias para encontrar resposta para uma pergunta e assim chegar à solução de um problema” (Booth *et al.*, 2000, p. 7), contribuindo para a reflexão teórico-prática sobre a profissionalização e identidade do Assistente Social, em particular daqueles que trabalham na área da Habitação Social. Como tal, para o seu sucesso contribuiu a colaboração dos 21 especialistas que aceitaram a proposta e a aplicação do método *Delphi*, pelas suas características já comprovadas na literatura (Rozados, 2015; Okoli & Pawlowski, 2004), permitiu a reunião de AS, especialistas na área da habitação social e a reflexão acerca da sua identidade e prática profissional, contribuindo para a construção de um perfil profissional. Reforçando as vantagens já descritas do método, destaca-se que, uma vez mais, demonstrou ser um método adequado à participação à distância, através do *googleforms*, condição indispensável pela dispersão geográfica (Continente e Ilhas do território nacional) em época de pandemia. Baseando-se de uma visão construtivista do conhecimento acerca do Serviço Social, como profissão, os AS, que desempenham funções na área da Habitação Social, tiveram a oportunidade de contribuir para a construção de um perfil de competências profissionais orientador da sua prática (Rozados, 2015).

Sintetizando, face aos objetivos definidos:

OG 1. Caraterizar o papel do Assistente Social na área de habitação social:

No que concerne ao OE.1.1 – Identificar a perceção do profissional de serviço social quanto à prossecução dos objetivos da habitação social, afere-se que o AS se revê no exercício do modelo de gestor de caso (Almeida, 2013). Há a destacar três eixos, na ótica da investigadora, que devem ser considerados pelos AS na sua atuação profissional, (1) assegurar o cumprimento do contrato de arrendamento e mediar a relação entre partes, em detalhe, por um lado, assegurar o bom uso e preservação da habitação, por outro lado, que as entidades assegurem a manutenção e reparações necessárias, bem como a continuidade dos contratos; (2) garantir o conhecimento efetivo dos beneficiários no âmbito do acompanhamento psicossocial realizado, visando o devido acompanhamento psicossocial e contribuindo para a mobilidade social; e, ainda, (3) promover ações de participação comunitária e cívica. Tem ainda como relevante a intervenção de proximidade e colaborativa, isto é, a atuação na comunidade, com parceiros (in)formais, desde o diagnóstico social ao planeamento de intervenção estruturadas.

Quanto ao OE.1.2 – Conhecer a posição do Assistente Social nas políticas sociais da habitação, considera-se que os especialistas se definem como um suporte profissional e de impacto no acesso à habitação, no acompanhamento psicossocial dos utentes beneficiários

da mesma e na promoção de uma relação positiva com a comunidade, mas não foi possível confirmar, com exatidão, a opinião e parecer dos especialistas quanto à posição que detêm na definição, implementação e avaliação de políticas sociais da habitação. Os especialistas identificam constrangimentos, como o elevado número de processos sob gestão e a escassez de respostas face o número de solicitações, que ocupam o seu quotidiano profissional. Enquanto investigadora, aferi que algumas equipas de intervenção na área da habitação social não detêm AS na sua constituição e que os especialistas, imersos no quotidiano profissional, sem acesso a formação específica e transversal na área da habitação social, não têm acesso à oportunidade de desenvolver uma consciência política sobre o papel que desempenham junto da população beneficiária, nem de criar o espaço necessário para uma reflexão participada e informada quanto à defesa de um direito constitucional.

OG2. Definir o perfil do Assistente Social como técnico gestor de processo de habitação social:

Relativamente ao OE.2.1 – Identificar os saberes-saber que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social, validaram-se 12 competências, destacando-se os Saberes do Meio.

No que diz respeito ao OE.2.2 – Identificar os saberes-fazer que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social, apuraram-se 26 competências, dos quais se evidenciaram os Saberes-Relacionais.

Quanto ao OE.2.3 – Identificar os saberes-agir/ser que se integram no perfil do técnico gestor de processo de habitação social, foram validadas 16 competências. Contudo, duas competências duplicavam no conteúdo e tinham valores de média semelhantes (RE3 com 4,450 e RE7 com 4,500). Não sendo possível excluir dos resultados e por apresentarem médias aproximadas, considera-se uma competência como omissa, totalizando 15, realçando os Recursos Emocionais.

Por último, relativamente ao OE.2.4 – Conhecer a ordem de significância das competências apuradas no perfil de técnico gestor de processo de habitação social, apesar das competências se organizarem, por números absolutos de competências validadas por subcategorias, por Saberes-Fazer (26), Saberes-Agir/Ser (15) e Saberes (12), a valorização dos especialistas, isto é, as médias mais altas verificam-se nos Saberes-Agir/Ser.

Sintetizando, respondendo aos objetivos definidos, afere-se que os AS, enquanto técnico gestor de processo de habitação social, se revê no modelo do gestor de caso, intervindo com uma abordagem colaborativa e afere-se um perfil de 53 competências profissionais, das quais se destacam os Saberes-Agir/Ser. Verifica-se que os especialistas

defendem a primazia das competências que contribuem para o estabelecimento de relações interpessoais facilitadoras do diálogo e da cooperação, com vista ao devido acompanhamento psicossocial da população beneficiária de habitação social. As competências que integram este perfil podem ser agrupadas da seguinte forma: Capacidade de mediação (SC10, SR4, SR9, RE10, RE2, RE3, SR5, RE7, AQ20, SR11 e AQ2; Capacidade de promover o trabalho colaborativo (SE4, SF12, SR7, AQ14, AQ19 e RF1); Capacidade de realizar o Diagnóstico social (SE9, SC2, SE5, SP5, SF9 e SC1); Conhecimento sobre/Atuação profissional sob princípios éticos e deontológicos (SP3, ST2, SP1, ST5, SR8 e RE8); Capacidade de elaborar planos de intervenção (SF5, SF7, SF8, SC8 e SF14); Conhecimento da dinâmica organizacional e procedimentos (SM5, SP4, SM6 e SM2); Manifestar disponibilidade para formação contínua (SF4, SC7 e SC6); Conhecimentos teóricos de modelos/metodologias de intervenção social (SP7, SF11 e ST1); Acompanhamento psicossocial (SF13, SE2 e SP2); Capacidade de trabalhar com autonomia e de adaptação (AQ1, AQ15, AQ5 e RE4); Capacidade de comunicar (SE3) e *Advocacy* (AQ16).

Dado o atual enquadramento legal da área da habitação, em particular a Lei de Bases da Habitação (Lei 83/2019 de 3 de setembro), e o enquadramento económico em execução até 2026, Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), este ponto merece uma reflexão quanto à dimensão política da atuação do AS que, ~~embora~~ identificada no OE.1.2, não é enunciada nas variáveis pelos especialistas.

Face à Lei de Bases, descreve 3 segmentos de intervenção social prioritária dos AS, nomeadamente (1) a identificação do seu público preferencial, (2) garantia de condições habitacionais e (3) proteção da população aquando aplicação de uma ação de despejo. Apenas com uma intervenção social colaborativa e politicamente consciente, quanto à defesa dos interesses da população, se pode minimizar o impacto da desigualdade social que conduz a situações de sobrelotação/insalubridade habitacional; pode intervir atempadamente em situações de violência e/ou de fragilidade psicoemocional/de saúde e, ainda, de perda da habitação. Para que estas intervenções existam, o AS, enquanto técnico gestor de processo de habitação social, precisa de um domínio teórico e do território, e de, beneficiando da construção de relações interpessoais empáticas e de confiança, investir na capacitação da população, quanto aos seus direitos e deveres, procurando, numa intervenção em rede, usar os recursos disponíveis como alavanca de justiça e mobilidade social. É com o devido conhecimento dos agregados em acompanhamento, que o AS pode advogar a necessidade de reestruturar o planeamento da construção e/ou requalificação dos ditos bairros municipais, adequando-os às necessidades sociais, de convívio, acessibilidade a transportes e serviços públicos, ou seja de integração na malha urbana, procurando minimizar os constrangimentos associados a estas áreas residenciais. Pode ainda, inseridos nas redes sociais de cada

território, procurar e/ou desenvolver programas e projetos que contribuam para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais. Assegurando um acompanhamento de proximidade pode, após identificadas as situações de incumprimento/ocupação abusiva, procurar, com os agregados, estratégias que evitem a perda da habitação e que promovam a regularização de cada situação. A ação do AS, dentro da sua dimensão política, não se esgota na capacitação individual da pessoa ou da família, prolonga-se na mobilização de moradores para a organização de comissões/associações de moradores, ou de grupos comunitários, que consensualizem uma lista de objetivos comuns, definindo e delegando tarefas entre si, como expoente de participação cívica coletiva. Ainda neste documento legal, evidencia-se que a dimensão política do AS deve advogar pelo direito à habitação na agenda da política nacional da habitação, contribuindo para a redação do Relatório Municipal de Habitação e/ou integrando o Conselho Nacional de Habitação.

Perante o enquadramento económico do PRR, na área da habitação, a sua execução está encarregue ao IHRU. Importa focar duas linhas de investimento, RE-CO2-iO1, Programa de apoio ao acesso à habitação, e o RE-CO2-iO2, Bolsa nacional de alojamento urgente e temporário. No primeiro, prevê-se a elaboração de uma Estratégia Local de Habitação (ELH) pelos municípios e, a consequente submissão, da mesma, ao IHRU. As ELH, já previstas no Decreto-Lei nº 37/2018 de 4 de maio, devem conter o diagnóstico das necessidades habitacionais daqueles que vivem em condições habitacionais insalubres e uma proposta de investimento para resolução da mesma. No segundo, pretende-se o investimento no alargamento da capacidade de resposta de alojamento de emergência ou de transição, com o intuito de promover a inclusão e autonomização dos beneficiários. Ambas, desde o diagnóstico, ao acompanhamento psicossocial preconizado, passando pelo desenho e avaliação das mesmas, carece de um olhar de um especialista de intervenção social na área da habitação, lugar que o AS, que detenha o perfil de técnico gestor na área da habitação, pode desempenhar. Por um lado, fruto da sua experiência de acompanhamento psicossocial de processos na área da habitação e da articulação em rede, o AS pode contribuir para um diagnóstico, participativo com a comunidade a quem se destina, integrando os contributos e potencialidades da mesma no desenho da estratégia a ser implementada. Por outro lado, é pela experiência de gestor de caso que pode, junto daqueles que integram ou que poderão integrar respostas de emergência, aferir as necessidades habitacionais e outras, que permitam a construção de planos de intervenção ajustados para apoiar as diferentes fases, como fazer de interlocutor com aqueles que se ocupam do ELH, ~~integrando também os contributos destes no diagnóstico e estratégia.~~

À data, a pertinência de dotar as equipas de AS, com perfil adequado para intervencionar na área da habitação social, adquire um outro destaque. A par do mediatismo

que tem envolvido a temática, devido à inflação e às pressões do mercado imobiliários, verifica-se a existências de novas bolsas de pobreza que atinge pessoas e famílias que não se enquadram nos critérios de apoio da ação social e que não tidos como prioritários para os programas de arrendamento municipal. Acarretam igualmente outro nível de *stress*, de informação quanto aos direitos e deveres, muitos, quando solicitam apoio, já esgotaram muitas das estratégias que os técnicos têm para oferecer e manifestam maior desconforto com a abordagem dos serviços de apoio. A definição de perfis de intervenção do AS permite a aposta direta em áreas de formação (inicial e contínua), visando a adequação da forma de estar junto dos novos públicos e, ajustando à área da habitação social, uma reflexão mais aprofundada sobre como projetar o alargamento dos programas municipais e sociais de apoio ao arrendamento, cada vez mais solicitados.

Assim, da base para o topo, são identificadas várias posições e patamares onde o AS, na área da habitação social, pode exercer a sua ação, tendo como meta assegurar o Direito à Habitação consagrado na Constituição.

Como limitações ao estudo, identificam-se dois níveis. Relativamente à amostra, tratou-se de uma amostra de dimensão reduzida e que, de acordo com a caracterização dos especialistas, não usufruíam de formação específica na área da habitação. Sendo esta uma área que requer, a par dos regulamentos institucionais, um domínio legislativo, considera-se pertinente a reflexão académica e institucional da adequação da oferta à área. Esta servirá, tanto os profissionais na sua prática quotidiana, quanto à estimulação da reflexão quanto à dimensão política do AS. O facto de não se tratar de um grupo que beneficie de formação contínua na área pode, em parte, contextualizar a fraca valorização da mesma no perfil de competências. É de destacar que um município declinou o convite para a participação por se ter tratado da recolha de dados aquando da situação de pandemia (COVID-19), momento em que interventores sociais acumularam outras tarefas/atividades e quatro justificaram a não participação, no mesmo, por não deterem AS nas equipas de acompanhamento dos processos de habitação social. Este último dado, valida a pertinência de afirmação da profissão do Assistente Social, em particular no que é tido como setores primordiais de intervenção social (APSS, 2018).

Outro nível de limitação do estudo prende-se com o instrumento e análise de dados na fase 1. Em retrospectiva, deteta-se que a redação das perguntas, na fase 1, nomeadamente quanto à atuação do AS na prossecução dos objetivos da habitação social, carecia de maior atenção. Teria sido importante melhorar a redação das mesmas, tornando-as mais explícitas quanto ao(s) objetivo(s), fazendo com que os especialistas se sentissem convidados e motivados a explanarem, com maior detalhe, as suas perceções sobre o tema. As questões

revelaram-se demasiado abertas, o que, associado ao reduzido número de participante e à época particular em que foi aplicado, trouxe resultados pouco satisfatórios, dado que apenas oito teceram um parecer construtivo à reflexão. Quanto à análise dos saberes identificados na fase 1, verificou-se a duplicação de uma variável (RE3 e RE7), apenas detetada aquando da redação da presente dissertação. Dado o tempo ocorrido entre estes dois momentos e o tempo disponível para a conclusão da mesma, não foi viável a retificação, isto é, nova consulta dos especialistas. Por outro lado, atendendo à dificuldade em reunir os especialistas para a presente investigação, uma nova fase do método Delphi poder-se-ia não se revelar benéfica.

Finalizando, considera-se que a presente investigação, nomeadamente, no que concerne ao papel do AS e à sua afirmação enquanto profissão, pode constituir-se como ponto de partida para outras investigações. Payne refere que “identificar uma lista completa de todos os fatores que influenciam desenvolvimento do trabalho social não é possível, mas podemos identificar algumas características” (2002, p.34), considerando-se ter atingido um patamar significativo para a discussão sobre a profissão do AS. De acordo com Le Boterf, a profissionalização pressupõe a aferição de um leque de competências que se pretendem consolidar, desenvolver e atingir a especialização (2003), premissa atingida quando confrontados os resultados da presente investigação com outros estudos que tiveram o mesmo modelo teórico e método (Florêncio et al., 2021, Mora, 2022 e Reis, 2023). É possível verificar que há uma categoria de competências transversais à construção de um perfil genérico do AS, e uma adaptação do mesmo às áreas de atuação profissional.

Ao se investir no conhecimento mais detalhado do perfil de competências dos AS, abre-se a possibilidade de melhor compreender as diferenças da atuação dos mesmos entre áreas e, conseqüente, melhorar os processos de seleção e de recrutamento dos AS, investir na formação académica e de especialização dos profissionais e de refletir em programas de intervenção e de supervisão. Assim, estando já firmado o Serviço Social como ciência social, o degrau seguinte é a afirmação da profissão de Assistente Social, a sua especialização em áreas-chaves (das quais, não se excluí os técnicos de intervenção generalista), assegurar que as suas funções não são exercidas por outros profissionais (que, ainda que detenham boa formação, não substitui o AS, tal como este não deve ocupar o lugar de outros interventores) e a reflexão e implementação de medidas de intervenção e de supervisão que permitam o crescimento profissional e ético.

Como sugestão de estudo e reflexão, sugere-se a atuais e futuros estudantes e investigadores, a investigação sobre os perfis de competências do AS, em outras áreas-chaves do Serviço Social, a saber, segurança social, educação, trabalho, justiça, ação social e desenvolvimento social e sustentável. Para tal, propõe-se a replicação do procedimento,

modelo teórico de Le Boterf e o método Delphi, permitindo a comparação global dos resultados obtidos e contribuindo para a afirmação da profissão do AS. Aos académicos e profissionais em áreas de decisão, sugere-se o debate interinstitucional e intersectorial, acerca do Serviço Social, profissão e campo de intervenção, entre académicos e especialistas.

Deste pretende-se a consolidação do sentimento coletivo da classe profissional, a afirmação e representação da profissão de AS junto das esferas públicas e de poder e, ainda, o despertar de atuais e futuros AS para o papel que é assumido, a ação esperada no reequilíbrio das ineficiências das sociedades e na promoção da justiça social.

Pretendeu-se a oportunidade para uma reflexão crítica e sustentada sobre a atuação do AS numa área da sociedade, que se consubstancia num direito fundamental do cidadão. O acesso a uma habitação condigna, que assegure o necessário para o bem-estar, conforto e segurança física, psíquica/emocional e social ao indivíduo (e eventual agregado familiar) tem-se revelado, fruto das várias crises socioeconómicas aliadas a fatores de crise individual, um desafio (e inacessível para alguns). Compete ao AS, pela sua formação base e valores inerentes do Serviço Social, refletir sobre a sua atuação, quer como gestor de caso, quer como interventor político – seja no empoderamento e defesa do utente, seja no diagnóstico social e desenho/execução/avaliação de medidas e programas de políticas sociais – contribuir para a afirmação profissional e, conseqüente, definição de um perfil profissional e demarcação da área de intervenção.

## Referências Bibliográficas

- Almeida, H. (2013). Gestão de caso e mediação social: abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em serviço social. In C. Santos, C. Albuquerque, & H. Almeida. *Serviço social: Mutações e desafios* (pp. 15-63). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amaro, M. (2015). *Urgências e emergências do serviço social – Fundamentos da profissão na contemporaneidade*. Universidade Católica Editora.
- Associação Nacional de Municípios Portugueses. (2023). Informação quanto aos contactos dos municípios in <https://anmp.pt/municipios/municipios/contactos/?cod=MUN>.
- Associação de Profissionais de Serviço Social (2019). *Código deontológico dos assistentes sociais*. Aprovado na Assembleia Geral da APSS em 25 de outubro de 2018.
- Bertholino, T. (2022). Serviço social em cuidados paliativos oncológicos: Atribuições e competências profissionais [Tese Doutorado, Universidade Estadual Paulista]. Repositório Institucional da Universidade Estadual Paulista. <http://hdl.handle.net/11449/217640>.
- Bell, J. (1997). *Como realizar um projeto de investigação*. Gradiva.
- Bogdan, R. & Bilken, S. (1999). *Investigação qualitativa em educação – Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora.
- Booth, W., Colomb. G. & Williams, J. (2000). *A arte da pesquisa*. Martins Fontes.
- Carmo, C. & Ferreira, M. (2008). *Metodologia da investigação – Guia para a auto-aprendizagem*. Universidade Aberta.
- Carreiras, M. (2018). Integração socioespacial dos bairros de habitação social na área metropolitana de Lisboa: Evidências de micro segregação. *Finisterra: Revista Portuguesa de Geografia*, 53(107), 67–85. <https://doi.org/kfpg>
- Carvalho, M. I. (2019). *Ética aplicada ao serviço social: Dilemas e práticas profissionais* (Reimpressão). Pactor. (Publicação original 2016).
- Constituição da República Portuguesa de 04 de abril de 1976. <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>
- Cañizares-Cedeño, E. L. & Suárez-Mena, K. E. (2022). El método Delphi cualitativo y su rigor científico: Una revisión argumentativa. *Sociedad & Tecnología*, 5(3). <https://doi.org/j8vh>.

- D'Almeida, J. L., Sousa, P., & Caria, T. (2021). *Competências no contexto do trabalho em serviço social*. Editora Húmus.
- Decreto-Lei n.º 177/84 de 25 de maio. Cria o Instituto Nacional de Habitação. Revogado pelo Decreto-Lei n.º 243/2002, de 5 de novembro. (1984/2002). <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/202-b-1986-313416>.
- Decreto-Lei n.º 223/2007 de 30 de maio. Aprova a orgânica do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P. Revogado pelo Decreto-Lei n.º 175/2012, de 2 de agosto. (2007). <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/223-2007-638731>.
- Decreto-Lei n.º 243/2002 de 5 de novembro. Procede à fusão do Instituto de Gestão e Alienação do Património Habitacional do Estado (IGAPHE), criado pelo Decreto-Lei n.º 88/87, de 26 de Fevereiro, com o Instituto Nacional de Habitação (INH). Altera o Decreto-Lei n.º 202-B/86, de 22 de Julho e republica-o em anexo, com a redação atual. (2002). <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/243-2002-424731>.
- Decreto-Lei n.º 37/2018 de 4 de maio. Cria o 1.º direito – Programa de apoio ao acesso à habitação. Retificado pela Declaração de Retificação n.º 25/2018, de 02 de agosto. (2018). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/declaracao-retificacao/25-2018-115879181>.
- Decreto-Lei n.º 88/87 de 26 de fevereiro. Cria o Instituto de Gestão e Alienação do Património Habitacional do Estado. Revogado Decreto-Lei n.º 243/2002, de 5 de novembro. (1987). <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/88-1987-662714>.
- Elliott, N. (2014). Social work skills and knowledge: A practice handbook. *Journal of Social Work Practice*, 28(1), 129–133. <https://doi.org/j8vk>.
- Esgaio, A. (2018). A intervenção comunitária na prática do serviço social: Um imperativo na conjuntura socioeconómica atual?. In M. Carvalho, & C. Pinto (coord.). *Serviço social: Teorias e práticas* (pp. 205-223). (Reimpressão, p.480). Pactor. (Publicação original 2014).
- European Centre for the Development of Vocational Training. (2014). *Terminology of european education and training policy: A selection of 130 key terms* (2nd ed.). Publications Office of the European Union. [https://www.cedefop.europa.eu/files/4117\\_en.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/4117_en.pdf).
- Ferreira, J. (2014). Serviço social: Profissão e ciência. Contributos para o debate científico nas ciências sociais. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(2). <https://doi.org/j8vm>.
- Ferreira, P. (2017). Serviço social e vulnerabilidades laborais: Desafios face à complexidade do mundo atual. *Intervenção Social*, 49/50, 43–66. <https://doi.org/j8vn>.

- Florêncio, M. (2021). O perfil de competências do assistente social em contexto de acolhimento residencial. [Dissertação de Mestrado, Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa]. ReCil – Repositório Científico Lusófona. <http://hdl.handle.net/10437/11810>.
- Florêncio, M., Gameiro, F., & Ferreira P. (2021). O perfil de competências do assistente social em contexto de acolhimento residencial. In M. Vázquez (Coord.). *Luces en el camino: filosofía y ciencias sociales en tiempos de desconcierto* (pp. 2510-2532). Editorial Dykinson.
- Florenza, B., & Eckert, C. (2018). Social worker identity: A profession in context. *Social Work*, 63(1), 17–26. <https://doi.org/gcvv77>.
- Granja, B. (2011). A competência reflexiva processual em serviço social na ação profissional junto às populações. *Cadernos de Pesquisa*, 41(143). <https://doi.org/fxjqc9>.
- Granja, B. (2018). Contributos para a análise das formas identitárias dos assistentes sociais. In M. Carvalho & C. Pinto (Coord.). *Serviço social: Teorias e práticas* (pp. 57-84). (Reimpressão). Pactor. (Publicação original 2014).
- International Federation of Social Workers. (2018). Declaração global de princípios éticos do serviço social in <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.
- Instituto Nacional de Estatística. (2011). Classificação portuguesa das profissões: 2010. ([www.ine.pt](http://www.ine.pt)). ISBN 978-989-25-0010-2.
- Instituto Nacional de Estatística. (2015a). Caracterização da habitação social em Portugal – 2015. [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUESdest\\_boui=250034590&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=250034590&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt).
- Instituto Nacional de Estatística. (2015b). Edifícios de habitação social (N.º) por localização geográfica (NUTS – 2013) e regime de propriedade; Anual. ([www.ine.pt](http://www.ine.pt)).
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre.
- Lei n.º 10/2019 de 7 de fevereiro. Observatório da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana para acompanhamento do mercado de arrendamento urbano nacional (2019). <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/10-2019-119236546>.
- Lei n.º 83/2019 de 3 de setembro. Lei de bases da habitação (2019) <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/83-2019-124392055>.

- Madeira, J. (2016). O serviço social e a agenda global: Balanço prospectivo: Agenda para o serviço social português: Que desafios para a profissão? <https://doi.org/j8vr>.
- Maia, I. (2021). A construção das formas identitárias dos assistentes sociais: O caso do CAFAP [Dissertação de mestrado, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro]. Repositório da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. <http://hdl.handle.net/10348/10513>.
- Mora, A. (2022). Competências do assistente social na intervenção com utentes institucionalizados, vítimas de abandono [Dissertação de Mestrado, Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa]. ReCil – Repositório Científico Lusófona. <http://hdl.handle.net/10437/13778>.
- Mouro, H. (2009). *Modernização do serviço social – Da sociedade industrial à sociedade do risco*. Edições Almedina.
- Mouro, H. (2018). Teoria e teorizar em serviço social. In M. Carvalho & C. Pinto (coord.). *Serviço social: Teorias e práticas* (pp. 27-56). (Reimpressão). Pactor. (Publicação original 2014).
- Moreira, C. (2007). *Teorias e práticas de investigação*. ISCSP.
- Núncio, M. (2015). *Introdução ao serviço social, história, teoria e métodos*. ISCSP.
- Núncio, M. (2018). Serviço social: A ética em contextos de mudança. In M. Carvalho & C. Pinto (coord.) *Serviço social: Teorias e práticas* (Reimpressão, pp. 273-288). Pactor. (Publicação original 2014).
- Nunes, M. (2020). As e os assistentes sociais e o seu papel na intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo. [Dissertação de mestrado, Universidade Aberta]. Repositório da Universidade Aberta. <http://hdl.handle.net/10400.2/10397>.
- Okoli, C., & Pawlowski, S. (2004). The Delphi method as a research tool: An example, design considerations and applications. *Information & Management*, 42(1), 15–29. <https://doi.org/d7zrdc>.
- Payne, M. (2002). *A teoria do trabalho social* (2ª ed). Quarteto.
- Pearce, J. (2002). The values of social work. In A. Vass. *Social work competences – Core knowledge, values, and skills* (Reimpressão pp 36-61). Sage Publications Ltd. (Publicação original 1996).

- Portaria n.º 29/2021, de 9 de fevereiro. Procede à criação do Conselho Nacional de Habitação, enquanto órgão de consulta do Governo no domínio da política nacional de habitação. (2021). <https://dre.pt/dre/detalhe/portaria/29-2021-156848062>.
- Portaria n.º 114-A/2021 de 27 de maio. Aprova os estatutos do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P. (2021). <https://dre.pt/dre/detalhe/portaria/114-a-2021-164144651>.
- Proposta de Lei 71/XV/1 de 14 de abril. Aprova medidas no âmbito do plano de intervenção «Mais Habitação» (2023). <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheIniciativa.aspx?BI D=152805>.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2013). *Manual de investigação em ciências sociais*. Gradiva.
- Reis, F. (2018). *Investigação científica e trabalhos académicos – Guia prático*. Edições Sílabo.
- Reis, R. (2023). Competências dos Técnicos nas Equipas de Adoção. [Dissertação de Mestrado, Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa]. ReCil – Repositório Científico Lusófona. <http://hdl.handle.net/10437/13982>.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 124/2005 de 4 de agosto. Determina a reestruturação da administração central do Estado, estabelecendo os seus objectivos, princípios, programas e metodologia.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 50-A/2018 de 2 de maio. Aprova o sentido estratégico, objetivos e instrumentos de atuação para uma Nova Geração de Políticas de Habitação.
- Ribeirinho, C. (2019). *Supervisão profissional em serviço social – Ao encontro de uma prática reflexiva*. Pactor.
- Romeiras, R. (2009). O papel do serviço social na concepção e execução de políticas de habitação: A prática profissional em processos de realojamento, segundo uma perspectiva de território. *Intervenção social*, 35, 187-196. <https://doi.org/j8vv>.
- Rozados, H. (2015). O uso da técnica Delphi como alternativa metodológica para a área da ciência da informação. *Em Questão*, 21(3), 64–86. <https://doi.org/10.19132/1808-5245213.64-86>
- Silva, J. (2021). O assistente social no contexto escolar em territórios de baixa densidade: Uma abordagem crítica à intervenção no âmbito do combate ao insucesso escolar. [Dissertação de mestrado, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro]. Repositório da UTAD. <http://hdl.handle.net/10348/10463>.

Sousa, I. (2017). Serviço social: A dimensão política da profissão. *Intervenção Social*, 49/50, 9–24.

Trevithick, P. (2012). The generalist versus specialist debate in social work education in the UK. In J. Lishman, *Social work education and training. Research highlights in social work*, 554 (pp. 133-153). Jessica Kingsley.

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. (2014). Proposta de trabalho: Carta de princípios éticos do CeIED. <http://www.ceied.ulusofona.pt/wp-content/uploads/sites/75/2016/03/CARTA-PRINC-ETICOS-CEIED-14.pdf>.

## Apêndices

## Apêndice I – Pedido de Colaboração para Investigação

### I.1. Pedido de Colaboração para Investigação redigido pelo Diretor do Instituto de Serviço Social



Exmo/a Senhor/a Director/a

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Tânia Margarida Pereira Gabriel, subordinada ao título provisório "O Perfil do Assistente Social enquanto técnico gestor de processo de habitação social- um agente na promoção da quebra de ciclo de exclusão".

A investigação é orientada pela Professora Doutora Fátima Gameiro que poderá ser contactada para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: [fatima.gameiro@ulusofona.pt](mailto:fatima.gameiro@ulusofona.pt) ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: [servico.social@ulusofona.pt](mailto:servico.social@ulusofona.pt)

Lisboa, 06 de Janeiro de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carlos Diogo Moreira', is written over a horizontal line. To the left of the signature is a small logo consisting of a stylized 'U' and 'L' inside a square.

Professor Doutor Carlos Diogo Moreira

Director do Instituto do Serviço Social

## I.II. Pedido de Colaboração a Estudo Académico junto do Instituto Nacional de Estatística



Ex.mo Conselho Diretivo do Instituto Nacional de Estatística,

Ex.mo Dr. Francisco Lima, Dr. Carlos Coimbra e Dr.ª Maria João Zilhão,

Venho por este meio, na qualidade de mestranda de Mestrado em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Actuais: Análise e Intervenção Social, solicitar a Vossa colaboração, no sentido de permitir o acesso a dados e amostragem, para o estudo que se intitula “O Perfil do Assistente Social enquanto técnico gestor de processo de habitação social – um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão”.

De acordo com o art.º 65 da CRP, compete ao Estado Português a garantia do acesso a uma habitação com condições de habitabilidade e adequada às necessidades de um dado agregado familiar, delegando nas autarquias locais competências para executar as medidas necessárias, de forma a, em articulação com outros interessados, assegurar este direito.

Volvidas algumas ações de realojamento social, realizou-se o Programa Especial de Realojamento (PER) que Rita Cachado analisou criticamente. A autora afirma que o panorama português (década de 90) replicou a metodologia francesa (década de 60/70), sem olhar aos riscos e consequência que, à data já se faziam sentir. As críticas, por parte dos residentes em habitação social, refletem o desagrado com a zona do realojamento e a guetização da população (Cachado, 2013, p.148). Já, quanto à discussão técnica, apesar de momentos de reflexão e de discussão de resultados e de propostas, conclui-se que estas ainda não têm o impacto esperado.

Verifica-se, ao nível dos decisores políticos na área da habitação, a necessidade de refletir o realojamento social, analisar criticamente o que foi efetuado e redefinir estratégias. Aguarda-se, nesta matéria, a implementação e ação do Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação Urbana, previsto na Lei n.º 10/2019, de 7 de fevereiro, que tem precisamente como um dos objetivos a “identificação dos progressos alcançados, eventuais constrangimentos e propostas de soluções alternativas para melhor desempenho do mercado do arrendamento urbano nacional” (L. 10/2019 de 7 de fevereiro, Artigo 1º).

Fica, na ótica da mestranda, dois eixos por analisar, por um lado a interligação da problemática do bairro social/edificado à problemática do bairro social/dinâmica da população e, por outro lado, qual o papel que compete ao assistente social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social, na mobilização da população beneficiária de habitação social para a ascensão a outros patamares socioeconómicos mais estáveis/elevados, com vista a autonomia deste apoio.



É sobre o segundo eixo que este estudo incide. Para dar resposta a esta pergunta de partida, a mestranda tem o intuito de definir o perfil do assistente social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social. Mais do que as funções clássicas de um assistente social, importa aferir quais as competências deste interventor, e de que forma estas se categorizam, que o tornam especialista nesta problemática social.

Enquanto metodologia de recolha de dados, a par da consulta bibliográfica acerca do(s) tema(s), pretende-se assim o acesso a dados descritivos dos municípios/entidades que têm contribuído para o “*Inquérito à caracterização da habitação social*” (Instituto Nacional de Estatística [INE], 2015<sup>1</sup>), em particular do ano 2015, ou outro mais atualizado, cujos resultados são publicados pela Vossa entidade. A consulta destes dados tem como objetivo aferir com maior exatidão os municípios/entidades que têm sob a sua gestão os parques de habitação social. A caracterização deste campo permitirá aferir a representatividade dos mesmos pelo território nacional, dado que se pretende que seja uma amostra probabilística aleatória simples. A fase seguinte contempla o contacto com os municípios/entidades selecionados, com o objetivo de apresentar o presente estudo e de solicitar o consentimento para a participação no mesmo. Caso haja consentimento, a recolha de dados para a construção do Perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social como um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão, será efetuada com recurso à metodologia *Delphi*, via formulário *googleforms*, realizando-se a devida análise de conteúdo e categorização entre as várias fases da mesma.

Com a definição deste perfil, a mestranda crê que seja exequível a delimitação do campo de ação do assistente social nesta problemática, permitindo uma articulação mais clara e eficiente junto de outros intervenientes sociais em determinada comunidade com o primado da autonomia dos seus beneficiários em comum.

Grata pela vossa atenção e com os melhores cumprimentos,

Tânia Gabriel  
(aluna nº 21906869)

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estatística [INE]. Inquérito à caracterização da habitação social. Acedido a 12 de dezembro de 2020 em [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpcid=ine\\_indicadores&indOcorrCod=0009012&contexto=bd&se\[Tab=tab2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpcid=ine_indicadores&indOcorrCod=0009012&contexto=bd&se[Tab=tab2)

### I.III. Pedido de Colaboração a Estudo Académico junto das Câmaras Municipais e/ou Empresas Municipais

Caro/a Presidente da Câmara / Diretor/a,

Venho por este meio, na qualidade de mestranda de Mestrado em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Actuais: Análise e Intervenção Social, solicitar a Vossa colaboração, no sentido de permitir o acesso a dados e amostragem, para o estudo que se intitula “O Perfil do Assistente Social enquanto técnico gestor de processo de habitação social – um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão”.

Caso haja consentimento, a recolha de dados para a construção do Perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social como um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão, será efetuada com recurso ao método *Delphi*, via formulário *googleforms*, realizando-se a devida análise de conteúdo e categorização entre as várias fases da mesma.

Junto envio o pedido de colaboração validado pelo Diretor do Instituto de Serviço Social, Professor Doutor Carlos Diogo Moreira, bem como uma síntese do pretendido e uma minuta de consentimento de dados para Vossa apreciação.

Deixo igualmente o meu contacto, bem como da Orientadora Académica, Professora Doutora Fátima Gameiro, para eventual esclarecimento de alguma questão adicional.

Se, tal vosso oportuno, gostaria de contactar com uma resposta até dia 01 de março, indicando o nome do técnico superior de serviço social/assistente social que possa participar no presente estudo.

#### I.IV. Consentimento Informado

##### Declaração de Consentimento

Eu, \_\_\_\_\_, portador/a do documento de identificação (indicar qual e o número) \_\_\_\_\_, válido até \_\_/\_\_/\_\_, declaro que participo de livre e espontânea vontade participar na recolha de dados necessária no âmbito de uma dissertação, sob o título “O Perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão”, do mestrado Riscos e Violência(s) nas Sociedades Atuais: Análise e Intervenção Social do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Consinto também o devido registo e compilação de dados pela mestranda Tânia Margarida Pereira Gabriel, número 21906869, bem como o tratamento dos mesmos, sob critérios de sigilo, confidencialidade e imparcialidade, tendo como única finalidade a elaboração da dissertação mencionada, sob a supervisão e orientação da Professora Doutora Fátima Cristina da Silva Ribeiro Gameiro.

Declaro ainda que estou devidamente informado/a dos objetivos da presente investigação, bem como das fases inerentes à recolha e tratamento de dados, sendo-me possível retificar/esclarecer eventuais situações de interpretação dúbia dos mesmos.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

## Apêndice II – Levantamento de Dados sobre Habitação Social

Edifícios de habitação social (N.º) por Localização geográfica (NUTS - 2013) e Regime de propriedade; Anual – período 2015

|                  |                       |    |
|------------------|-----------------------|----|
| Viana do Castelo | Arcos de Valdevez     | 48 |
|                  | Caminha               | 7  |
|                  | Melgaço               | 18 |
|                  | Monção                | 11 |
|                  |                       | 5  |
|                  | Paredes de Coura      | 1  |
|                  | Ponte da Barca        | 25 |
|                  | Ponte de Lima         | 36 |
|                  | Valença               | 91 |
|                  | Viana do Castelo      | 96 |
|                  | Vila Nova de Cerveira | 34 |

|       |                        |     |
|-------|------------------------|-----|
| Braga | Amares                 | 0   |
|       | Barcelos               | 68  |
|       | Braga                  | 220 |
|       | Esposende              | 33  |
|       | Terras de Bouro        | 23  |
|       | Vila Verde             | 11  |
|       | Cabeceiras de Basto    | 1   |
|       | Fafe                   | 31  |
|       | Guimarães              | 347 |
|       | Póvoa de Lanhoso       | 19  |
|       | Vieira do Minho        | 13  |
|       | Vila Nova de Famalicão | 151 |
|       | Vizela                 | 1   |
|       | Celorico de Basto      | 0   |

|           |                      |    |
|-----------|----------------------|----|
| Vila Real | Mondim de Basto      | 7  |
|           | Boticas              | 0  |
|           | Chaves               | 60 |
|           | Montalegre           | 4  |
|           | Ribeira de Pena      | 5  |
|           | Valpaços             | 40 |
|           | Vila Pouca de Aguiar | 25 |
|           | Alijó                | 95 |
|           | Mesão Frio           | 4  |
|           | Murça                | 68 |
|           | Peso da Régua        | 37 |
|           | Sabrosa              | 17 |

|  |                          |     |
|--|--------------------------|-----|
|  | Santa Marta de Penaguião | 24  |
|  | Vila Real                | 100 |

|       |                    |     |
|-------|--------------------|-----|
| Porto | Gondomar           | 484 |
|       | Maia               | 190 |
|       | Matosinhos         | 328 |
|       | Paredes            | 46  |
|       | Porto              | 727 |
|       | Póvoa de Varzim    | 84  |
|       | Santo Tirso        | 39  |
|       | Trofa              | 13  |
|       | Valongo            | 157 |
|       | Vila do Conde      | 290 |
|       | Vila Nova de Gaia  | 592 |
|       | Amarante           | 27  |
|       | Baião              | 6   |
|       | Felgueiras         | 47  |
|       | Lousada            | 15  |
|       | Marco de Canaveses | 80  |
|       | Paços de Ferreira  | 42  |
|       | Penafiel           | 24  |

|          |                          |    |
|----------|--------------------------|----|
| Bragança | Carrazeda de Ansiães     | 40 |
|          | Freixo de Espada à Cinta | 48 |
|          | Torre de Moncorvo        | 10 |
|          | Alfândega da Fé          | 38 |
|          | Bragança                 | 27 |
|          | Macedo de Cavaleiros     | 70 |
|          | Miranda do Douro         | 20 |
|          | Mirandela                | 59 |
|          | Mogadouro                | 40 |
|          | Vila Flor                | 6  |
|          | Vimioso                  | 40 |
|          | Vinhais                  | 41 |

|        |                      |     |
|--------|----------------------|-----|
| Aveiro | Arouca               | 24  |
|        | Espinho              | 89  |
|        | Oliveira de Azeméis  | 7   |
|        | Santa Maria da Feira | 145 |

|  |                     |     |
|--|---------------------|-----|
|  | São João da Madeira | 130 |
|  | Vale de Cambra      | 1   |
|  | Castelo de Paiva    | 41  |
|  | Águeda              | 46  |
|  | Albergaria-a-Velha  | 49  |
|  | Anadia              | 2   |
|  | Aveiro              | 218 |
|  | Estarreja           | 4   |
|  | Ílhavo              | 21  |
|  | Murtosa             | 85  |
|  | Oliveira do Bairro  | 2   |
|  | Ovar                | 34  |
|  | Sever do Vouga      | 2   |
|  | Vagos               | 9   |
|  | Mealhada            | 27  |

|                |                     |     |
|----------------|---------------------|-----|
| Castelo Branco | Castelo Branco      | 81  |
|                | Idanha-a-Nova       | 10  |
|                | Oleiros             | 0   |
|                | Penamacor           | 0   |
|                | Proença-a-Nova      | 0   |
|                | Vila Velha de Ródão | 0   |
|                | Sertã               | 9   |
|                | Vila de Rei         | 7   |
|                | Belmonte            | 0   |
|                | Covilhã             | 142 |
|                | Fundão              | 5   |

|       |                       |     |
|-------|-----------------------|-----|
| Viseu | Cinfães               | 26  |
|       | Resende               | 0   |
|       | Armamar               | 2   |
|       | Lamego                | 42  |
|       | Moimenta da Beira     | 39  |
|       | Penedono              | 0   |
|       | São João da Pesqueira | 44  |
|       | Sernancelhe           | 0   |
|       | Tabuaço               | 5   |
|       | Tarouca               | 6   |
|       | Mortágua              | 10  |
|       | Carregal do Sal       | 50  |
|       | Castro Daire          | 4   |
|       | Mangualde             | 100 |
|       | Nelas                 | 11  |

|  |                    |     |
|--|--------------------|-----|
|  | Oliveira de Frades | 9   |
|  | Penalva do Castelo | 6   |
|  | Santa Comba Dão    | 13  |
|  | São Pedro do Sul   | 0   |
|  | Sátão              | 1   |
|  | Tondela            | 5   |
|  | Vila Nova de Paiva | 31  |
|  | Viseu              | 147 |
|  | Vouzela            | 5   |

|        |                             |    |
|--------|-----------------------------|----|
| Guarda | Vila Nova de Foz Côa        | 0  |
|        | Aguiar da Beira             | 3  |
|        | Almeida                     | 23 |
|        | Celorico da Beira           | 3  |
|        | Figueira de Castelo Rodrigo | 19 |
|        | Fornos de Algodres          | 3  |
|        | Gouveia                     | 7  |
|        | Guarda                      | 33 |
|        | Manteigas                   | 10 |
|        | Mêda                        | 3  |
|        | Pinhel                      | 3  |
|        | Sabugal                     | 0  |
|        | Seia                        | 5  |
|        | Trancoso                    | 11 |

|         |                      |     |
|---------|----------------------|-----|
| Coimbra | Arganil              | 12  |
|         | Cantanhede           | 1   |
|         | Coimbra              | 298 |
|         | Condeixa-a-Nova      | 8   |
|         | Figueira da Foz      | 106 |
|         | Góis                 | 6   |
|         | Lousã                | 8   |
|         | Mira                 | 0   |
|         | Miranda do Corvo     | 0   |
|         | Montemor-o-Velho     | 4   |
|         | Oliveira do Hospital | 41  |
|         | Pampilhosa da Serra  | 0   |
|         | Penacova             | 3   |
|         | Penela               | 0   |
|         | Soure                | 1   |
|         | Tábua                | 0   |
|         | Vila Nova de Poiares | 0   |

|        |                     |     |
|--------|---------------------|-----|
| Leiria | Alcobaça            | 17  |
|        | Bombarral           | 11  |
|        | Caldas da Rainha    | 20  |
|        | Nazaré              | 15  |
|        | Óbidos              | 7   |
|        | Peniche             | 305 |
|        | Alvaiázere          | 4   |
|        | Ansião              | 1   |
|        | Batalha             | 1   |
|        | Castanheira de Pêra | 16  |
|        | Figueiró dos Vinhos | 9   |
|        | Leiria              | 108 |
|        | Marinha Grande      | 103 |
|        | Pedrógão Grande     | 5   |
|        | Pombal              | 40  |
|        | Porto de Mós        | 4   |

|        |                        |      |
|--------|------------------------|------|
| Lisboa | Alenquer               | 10   |
|        | Arruda dos Vinhos      | 68   |
|        | Cadaval                | 9    |
|        | Lourinhã               | 78   |
|        | Sobral de Monte Agraço | 0    |
|        | Torres Vedras          | 15   |
|        | Amadora                | 314  |
|        | Cascais                | 727  |
|        | Lisboa                 | 4463 |
|        | Loures                 | 469  |
|        | Mafra                  | 26   |
|        | Odivelas               | 261  |
|        | Oeiras                 | 441  |
|        | Sintra                 | 255  |
|        | Vila Franca de Xira    | 315  |

|          |                    |     |
|----------|--------------------|-----|
| Santarém | Abrantes           | 34  |
|          | Alcanena           | 42  |
|          | Constância         | 8   |
|          | Entroncamento      | 44  |
|          | Ferreira do Zêzere | 0   |
|          | Mação              | 0   |
|          | Ourém              | 0   |
|          | Sardoal            | 18  |
|          | Tomar              | 115 |
|          | Torres Novas       | 36  |

|  |                        |     |
|--|------------------------|-----|
|  | Vila Nova da Barquinha | 25  |
|  | Almeirim               | 68  |
|  | Alpiarça               | 22  |
|  | Azambuja               | 12  |
|  | Benavente              | 117 |
|  | Cartaxo                | 4   |
|  | Chamusca               | 71  |
|  | Coruche                | 45  |
|  | Golegã                 | 27  |
|  | Rio Maior              | 57  |
|  | Salvaterra de Magos    | 55  |
|  | Santarém               | 106 |

|      |                            |     |
|------|----------------------------|-----|
| Faro | Albufeira                  | 40  |
|      | Alcoutim                   | 0   |
|      | Aljezur                    | 30  |
|      | Castro Marim               | 20  |
|      | Faro                       | 123 |
|      | Lagoa                      | 44  |
|      | Lagos                      | 111 |
|      | Loulé                      | 112 |
|      | Monchique                  | 0   |
|      | Olhão                      | 139 |
|      | Portimão                   | 328 |
|      | São Brás de Alportel       | 32  |
|      | Silves                     | 61  |
|      | Tavira                     | 127 |
|      | Vila do Bispo              | 7   |
|      | Vila Real de Santo António | 104 |

|         |                   |     |
|---------|-------------------|-----|
| Setúbal | Alcochete         | 23  |
|         | Almada            | 511 |
|         | Barreiro          | 135 |
|         | Moita             | 265 |
|         | Montijo           | 94  |
|         | Palmela           | 20  |
|         | Seixal            | 199 |
|         | Sesimbra          | 83  |
|         | Setúbal           | 402 |
|         | Alcácer do Sal    | 74  |
|         | Grândola          | 42  |
|         | Santiago do Cacém | 111 |

|       |     |
|-------|-----|
| Sines | 191 |
|-------|-----|

|      |                      |     |
|------|----------------------|-----|
| Beja | Odemira              | 15  |
|      | Aljustrel            | 15  |
|      | Almodôvar            | 10  |
|      | Alvito               | 30  |
|      | Barrancos            | 8   |
|      | Beja                 | 189 |
|      | Castro Verde         | 49  |
|      | Cuba                 | 36  |
|      | Ferreira do Alentejo | 0   |
|      | Mértola              | 8   |
|      | Moura                | 18  |
|      | Ourique              | 42  |
|      | Serpa                | 0   |
|      | Vidigueira           | 0   |

|            |                 |     |
|------------|-----------------|-----|
| Portalegre | Alter do Chão   | 35  |
|            | Arronches       | 51  |
|            | Avis            | 0   |
|            | Campo Maior     | 75  |
|            | Castelo de Vide | 17  |
|            | Crato           | 18  |
|            | Elvas           | 288 |
|            | Fronteira       | 89  |
|            | Gavião          | 4   |
|            | Marvão          | 0   |
|            | Monforte        | 58  |
|            | Nisa            | 4   |
|            | Ponte de Sor    | 31  |
|            | Portalegre      | 177 |
|            | Sousel          | 49  |

|       |                       |     |
|-------|-----------------------|-----|
| Évora | Alandroal             | 0   |
|       | Arraiolos             | 0   |
|       | Borba                 | 62  |
|       | Estremoz              | 0   |
|       | Évora                 | 401 |
|       | Montemor-o-Novo       | 55  |
|       | Mora                  | 53  |
|       | Mourão                | 2   |
|       | Portel                | 0   |
|       | Redondo               | 41  |
|       | Reguengos de Monsaraz | 39  |

|                   |    |
|-------------------|----|
| Vendas Novas      | 17 |
| Viana do Alentejo | 0  |
| Vila Viçosa       | 46 |

|        |                          |     |
|--------|--------------------------|-----|
| Açores | Angra do Heroísmo        | 398 |
|        | Calheta                  | 2   |
|        | Corvo                    | 0   |
|        | Horta                    | 67  |
|        | Lagoa                    | 193 |
|        | Lajes das Flores         | 2   |
|        | Lajes do Pico            | 5   |
|        | Madalena                 | 6   |
|        | Nordeste                 | 48  |
|        | Ponta Delgada            | 341 |
|        | Povoação                 | 70  |
|        | Ribeira Grande           | 618 |
|        | Santa Cruz da Graciosa   | 59  |
|        | Santa Cruz das Flores    | 9   |
|        | São Roque do Pico        | 4   |
|        | Velas                    | 14  |
|        | Vila da Praia da Vitória | 209 |
|        | Vila do Porto            | 5   |
|        | Vila Franca do Campo     | 158 |

|         |                 |     |
|---------|-----------------|-----|
| Madeira | Calheta         | 9   |
|         | Câmara de Lobos | 278 |
|         | Funchal         | 719 |
|         | Machico         | 103 |
|         | Ponta do Sol    | 2   |
|         | Porto Moniz     | 49  |
|         | Porto Santo     | 19  |
|         | Ribeira Brava   | 21  |
|         | Santa Cruz      | 362 |
|         | Santana         | 64  |
|         | São Vicente     | 16  |

### Apêndice III – *Email* remetido aos Assistentes Sociais para Informação sobre o Estudo e Obtenção do Consentimento Informado

Car@s,

Antes de mais, espero que se encontrem bem e muito agradeço a vossa disponibilidade em participar no presente estudo.

Esta comunicação tem como objetivo apresentar o cronograma em que o presente estudo “O Perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão”, no âmbito do mestrado Riscos e Violência(s) nas Sociedades Actuais: Análise e Intervenção Social, irá decorrer. Terá início no dia 24 de maio e a 5 de julho ser-vos-á comunicado o resultado do mesmo.

Aplicar-se-á o método de *Delphi*, via *googleforms*, e este dividir-se-á em três fases:

- 24 até 28 de maio: aplicação de um questionário, via *googleforms*, com o objetivo de obter os dados necessários para a caracterização socio biográfica dos participantes, bem como, para a recolha das perceções de assistentes sociais sobre as funções, a atuação e competências do especialista de serviço social que desempenha funções na área da habitação;
- 07 a 11 de junho: validação da categorização da análise de conteúdo com recurso a uma escala de *Likert*;
- 21 a 25 de junho: confirmação dos dados recolhidos através de resposta binária (sim/não).

Mais do que as funções clássicas de um assistente social, importa aferir quais as competências deste interventor, e de que forma estas se categorizam, que o tornam especialista nesta problemática social.

Enviar-vos-ei o primeiro *link* no dia 23 de maio.

## Apêndice IV – Entrevista Semi-Diretiva – Fase 1

# O Perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão

Na qualidade de mestranda de Mestrado em Riscos e Violência(s) nas Sociedades Actuais: Análise e Intervenção Social, agradeço a Vossa colaboração, no sentido de permitir o acesso a dados e amostragem, para o estudo que se intitula "O Perfil do Assistente Social enquanto técnico gestor de processo de habitação social – um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão".

De acordo com o art.º 65 da CRP, compete ao Estado Português a garantia do acesso a uma habitação com condições de habitabilidade e adequada às necessidades de um dado agregado familiar, delegando nas autarquias locais competências para executar as medidas necessárias, de forma a, em articulação com outros interessados, assegurar este direito.

Partilho da premissa que compete ao assistente social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social, mobilizar a população beneficiária de habitação social para a ascensão a patamares socioeconómicos mais estáveis/elevados, com vista à sua autonomização.

Enquanto mestranda a desempenhar funções de assistente social na ação social, tenho o objetivo de definir o perfil do assistente social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social.

O presente estudo terá três fases de recolha/tratamento de dados. Numa primeira fase, serão recolhidas as perceções de assistentes sociais sobre as funções, a atuação e competências do especialista de serviço social que desempenha funções na área da habitação. Numa segunda fase, após categorização destas respostas, será solicitada a validação da mesma através de uma escala de likert. Na terceira fase, solicitar-se-á a confirmação dos dados recolhidos. Mais do que as funções clássicas de um assistente social, importa aferir quais as competências deste interventor, e de que forma estas se categorizam, que o tornam especialista nesta problemática social.

### \*Obrigatório

#### Caracterização sociobiográfica

Dados de caracterização etária e de formação académica da amostra

1. Idade \*

---

2. Formação Académica (nível) \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Licenciatura
- ☐ Pós-Graduação
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

3. Há quanto tempo desempenha as funções de gestor de processo/atua na área da Habitação Social? (nº meses) \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ menos de 12 meses
- ☐ entre 12 meses e menos de 18 meses
- ☐ mais de 18 meses

4. Fez alguma formação específica? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sim
- ☐ Não

5. Se respondeu que sim, na questão anterior, diga qual.

---

6. Quantos processos tem sob a sua gestão? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ até 20
- ☐ de 20 a 40
- ☐ de 40 a 60
- ☐ de 60 a 80
- ☐ de 80 a 100
- ☐ mais de 100

*Avançar para a pergunta 7*

Visão do Assistente Social

Seguem-se 2 questões com o objetivo de reunir as perceções sobre a atuação e missão do Assistente Social na área da habitação social:

7. Na sua ótica, qual a função da intervenção do Serviço Social na área da Habitação Social? \*

---

---

---

---

---

8. Considera que a sua atuação permite a prossecução dos objetivos da habitação social? \*

---

---

---

---

---

As competências do Assistente Social

Deste modo, solicita-se nesta primeira fase que descreva as competências que reconhece que deveriam constar de acordo com as categorias (os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir) no perfil do assistente social.

De forma a identificar e descrever as competências de acordo com as categorias

supramencionadas segue uma breve explicação.

- Os saberes-saber englobam os saberes teóricos, éticos e procedimentais;
- Os saberes-fazer reportam-se aos saberes-fazer formalizados, empíricos, relacionais e cognitivos;
- Os saberes ser/agir abrangem as aptidões ou qualidades, os recursos fisiológicos e os recursos emocionais.

Pretende-se que em seguida apresente as competências tendo em consideração a sua prática profissional.

9. Que saberes-saber considera necessários para a sua prática?

---

---

---

---

---

10. Que saberes-fazer que considera pertinentes?

---

---

---

---

---

11. Por fim, que saberes-agir são importantes para o exercício da profissão?

---

---

---

---

---

Obrigada pela vossa participação!

No dia 07 de junho, solicitar-vos-ei a validação da categorização dos resultados obtidos.

#### IV.I. Caracterização da Amostra

| Carimbo de data/hora | Idade | Formação Académica (nível) | Há quanto tempo desempenha as funções de gestor de processo/atua na área da Habitação Social? (nº meses) | Fez alguma formação específica? | Se respondeu que sim, na questão anterior, diga qual.               | Quantos processos tem sob a sua gestão? |
|----------------------|-------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 5/24/2021 10:33:14   | 45    | Mestrado                   | entre 12 meses e menos de 18 meses                                                                       | Não                             |                                                                     | de 60 a 80                              |
| 5/24/2021 12:16:20   | 59    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | de 80 a 100                             |
| 5/24/2021 17:33:07   | 40    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 5/25/2021 9:54:12    | 57    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | de 20 a 40                              |
| 5/26/2021 10:48:13   | 41    | Mestrado                   | mais de 18 meses                                                                                         | Sim                             | Mediação Familiar e de Emergência Social                            | de 80 a 100                             |
| 5/27/2021 11:03:29   | 43    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 5/27/2021 11:17:09   | 41    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 5/27/2021 15:47:21   | 47    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 5/27/2021 17:35:33   | 36    | Licenciatura               | entre 12 meses e menos de 18 meses                                                                       | Sim                             | Estágio Curricular e Estagiar L                                     | de 80 a 100                             |
| 5/28/2021 8:42:57    | 45    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 5/28/2021 14:11:40   | 63    | Pós-Graduação              | mais de 18 meses                                                                                         | Sim                             | Formação em Gestão habitacional, conflitos, legislação, condomínios | mais de 100                             |
| 5/28/2021 16:09:15   | 56    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 5/28/2021 16:14:44   | 47    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 5/28/2021 16:14:57   | 42    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 5/31/2021 15:17:21   | 49    | Mestrado                   | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |
| 6/2/2021 11:16:21    | 49    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Sim                             | Habitação...o que temos e o que precisamos!?                        | de 20 a 40                              |
| 6/25/2021 13:00:08   | 33    | Licenciatura               | mais de 18 meses                                                                                         | Não                             |                                                                     | mais de 100                             |

## IV.II. Resultados obtidos quanto às Perceções sobre as Funções do Serviço Social na Área da Habitação Social, analisados de acordo com a APSS (2018), e à Prossecução dos Objetivos da Habitação Social

### A. Na sua ótica, qual a função da intervenção do Serviço Social na área da Habitação Social?

| Participante / Categorias | “a) Políticas – exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas, consciencializar e mobilizar pessoas e grupos para a defesa dos seus direitos; | b) Relacionais – criar relações de respeito, confiança, empatia e cooperação para as mudanças necessárias, incluindo a construção de redes e parcerias; | c) Psicossociais – desenvolver processos de ajuda, capacitação e acompanhamento social e suporte sociopedagógico; | d) Assistenciais – responder a necessidades básicas das pessoas; | e) Técnico-operativas e reflexivas – saber comunicar, mediar, diagnosticar, planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar” (APSS, 2018, p.6) |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                         | Promoção da cidadania no que diz respeito às Políticas habitacionais (...) planeamento, execução e acompanhamento de programas e projetos habitacionais                                                |                                                                                                                                                         |                                                                                                                   |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |
| 2                         | o acesso aos direitos, tendo em vista a equidade                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         |                                                                                                                   |                                                                  | conhecimento profundo da realidade e deve estar atualizado profissionalmente para saber utilizar de forma correta os seus instrumentos de trabalho                                                             |
| 3                         |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                         |                                                                                                                   |                                                                  | Função de estudo, análise, mediação, proximidade, interpretação e tomada de decisão fundamentada em procedimentos técnicos e legais.                                                                           |
| 4                         |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                         | Acompanhamento das famílias tendo como objetivo a sua capacitação e autonomia.                                    |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |
| 5                         | <i>empowerment</i> , promoção social                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                         | Gestão, acompanhamento, projeto de vida                                                                           | Encaminhamento                                                   |                                                                                                                                                                                                                |
| 6                         | Apoio e acompanhamento das famílias residentes em                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                         | Apoio e acompanhamento das famílias residentes em habitação                                                       |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                                                                                                         |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | habitação social (...) quer na promoção ao acesso aos direitos, visando a pela cidadania                                |                                                                                                                    | social, quer na gestão da própria habitação                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |
| 7  | Promover uma política social de habitação                                                                               |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |
| 8  |                                                                                                                         | Intervenção direcionada para a integração nos territórios, fomento da coesão social                                | desenvolvimento da capacitação                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |
| 9  | diminuir a desigualdade social por meio do planeamento, execução e acompanhamento de programas e projetos habitacionais |                                                                                                                    | motivação, <i>empowerment</i> , apoio na procura de respostas educacionais, laborais e sociais, que visem a melhoria das condições socioeconómicas, culminando numa autonomização das famílias | mediador e agente mobilizador para o acesso à habitação, de famílias carenciadas que não dispõem de recursos para a obterem por meios próprios |                                                                                                                                                                                                          |
| 10 |                                                                                                                         |                                                                                                                    | agente de promoção socioeconómico da família                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |
| 11 |                                                                                                                         |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                | Gestão habitacional, monitorização, gestão de rendas, contratos, conflitos, obras condomínios                                                                                                            |
| 12 |                                                                                                                         |                                                                                                                    | <i>empowerment</i> dos beneficiários por forma a melhorar a sua condição de vida                                                                                                               |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |
| 13 |                                                                                                                         | espaços comuns e intervenção comunitária, com vista ao reforço da identidade coletiva, nos empreendimentos sociais | acompanhamento psicossocial dos agregados na fase de realojamento e pós-realojamento (...) gestão habitacional, manutenção da habitação                                                        |                                                                                                                                                | diagnóstico sócio habitacional necessário à instrução de processo de candidatura a habitação social                                                                                                      |
| 14 |                                                                                                                         | intervenção comunitária por forma a potenciar o sentido de pertença                                                | pós-realojamento, realiza o acompanhamento/encaminhamento das famílias e das situações problemáticas                                                                                           |                                                                                                                                                | pré-realojamento, é crucial na instrução do processo de candidatura à habitação social e elaboração de diagnóstico das condições sócio habitacionais (...) Gestão habitacional a Manutenção do edificado |

|    |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                               |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 15 | desenvolver e executar políticas sociais e programas que permitam melhorar as condições e a qualidade de vida dos que procuram uma habitação social com vista a atenuar as desigualdades sociais e lacunas existentes | cultura cívica entre os moradores                                                                                                                                                             | estratégias e processos de capacitação junto do indivíduo e da família                                                                                                                                                                                                                     | prestando ajuda às famílias uma vez constatadas dificuldades destas em contexto de alojamento |  |
| 16 |                                                                                                                                                                                                                       | promover a harmonia nos bairros sociais, incentivar a população residente em bairros a participar de forma ativa em eventos (...) aquisição de conhecimentos e partilha de novas experiências | serem agentes de mudanças significativas para a melhoria de vida                                                                                                                                                                                                                           | Promover a qualidade de vida de famílias carenciadas                                          |  |
| 17 |                                                                                                                                                                                                                       | organizar, orientar e instruir a família (...) viver em comunidade                                                                                                                            | organizar, orientar e instruir a família, para que saibam utilizar a habitação condignamente (...) intervenção sistémica (...) intervenção é muito complexa no acompanhamento destas famílias (...) sinalizar, a orientar e encaminhar, e a mediar esta famílias nas diversas adversidades | condições habitacionais à família                                                             |  |

B. Considera que a sua atuação permite a prossecução dos objetivos da habitação social?

1. Como profissional gostaria de fazer muito mais, mas esta é uma área muito difícil de trabalhar dada a escassez de habitação social.

2. Sim.

3. Em parte, sim.

4. As situações são muito diversificadas pelo que nem sempre se consegue atingir os objetivos

5. É necessário trabalho em rede, e uma boa aplicação da legislação em vigor e decisão política.

6. Sim.

7. Sim.

8. Sim, na medida em que avalia a situação de carência económica e social das famílias, identifica critérios objetivos de priorização das situações.

9. De acordo com os objetivos da habitação social, no que concerne à garantia do acesso a uma habitação com condições de habitabilidade, adequada às necessidades de um dado agregado familiar, e da promoção de medidas e programas deste âmbito adequados à população, pode-se considerar que a nossa atuação permite os mesmos. No entanto, apresentam-se alguns constrangimentos, como a falta de respostas habitacionais atuais face aos pedidos, a situação económica e a falta de emprego que diminuiu a probabilidade de autonomização e aumenta o tempo de usufruto desta resposta. As potencialidades que podem ser destacadas, consistem nas respostas paralelas à própria habitação social, como o apoio ao arrendamento, o apoio à habitação degradada, programa de habitação a custos controlados, todos estes com o propósito de melhorar as condições habitacionais da população.

10. Sim.

11. Sim.

12. Considero que o elevado nº de processos a acompanhar não permita atingir sempre os objetivos definidos. Por outro lado, a pouca motivação e ambição, dos beneficiários é também um obstáculo com que frequentemente me deparo.

13. Sim.

14. Sim.

15. Sim, sem dúvida. Uma intervenção ligada a projetos cujos destinatários estão no centro da ação revela-se fundamental para contrariar a segmentação a sectorização e a estigmatização que estas respostas tendem a provocar.

16. Sim, sobretudo, no que concerne à interiorização e consequente adoção de estilos de vida saudáveis.

17. Sim claramente que nos permite. Efetivamente numa primeira fase é criar condições condignas à família, e posteriormente temos como objetivo a inclusão social, destas famílias promovendo a melhoria da qualidade de vida ao nível da formação/educação/cidadania. Fomentamos o empoderamento individual. Promovemos a criação de nove Centro Comunitários, um Gabinete de Psicologia, um Polo de Emprego, Loja Social e uma Oficina Solidária.

#### IV.III. Resultados obtidos na Fase 1 Analisados e Categorizados

| Respostas obtidas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Categoria   | Subcategoria        | Descrição                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Em primeiro lugar o conhecimento científico. Para se saber responder a problemas complexos e muitas das vezes multidimensionais é necessário este conhecimento para se poder agir adequadamente. Articular sempre a teoria à prática não esquecendo os valores éticos da profissão de Assistente Social.                                                                                                                                                                                 | Saber-Saber | Saber do meio       | Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão; |
| Considero que os "saberes-saber" são fundamentais. Toda a teoria é fundamental, sem ela a intervenção social não tem qualquer fundamento ou justificação. Por outro lado, considero que a Ética e Deontologia do Serviço Social são muito importantes neste domínio. Não basta ser um grande teórico e dominar toda a teoria, se do ponto de vista ético e deontológico o técnico não tem bases sustentadas, ou não se sabe situar, perante os diferentes desafios diários da profissão. | Saber-Saber | Saber do meio       | Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão; |
| Todos eles, tendo que a nossa atuação ser uma adaptação constante face à grande diversidade de situações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Saber-Ser   | Aptidão/Qualidade   | Capacidade de adaptação a novos contextos;                            |
| Intervenção de proximidade, modelo sistémico e supervisão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Saber-Saber | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             | Saber procedimental | Realização de entrevistas e visitas domiciliárias;                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                     | Supervisão;                                                           |
| Todos os três saberes são importantes. a intervenção na comunidade pressupõe uma intervenção interdisciplinar sistemática e articulada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Saber-Saber | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             | Saber procedimental | Realização de entrevistas e visitas domiciliárias;                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                       |                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Saber-Fazer    | Saber relacional      | Capacidade de trabalhar em equipa;                                                                                                                                                       |
| Domínio de legislação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Saber-Saber    | Saber do meio         | Domínio de legislação aplicável;                                                                                                                                                         |
| O Código de ética, o conhecimento da legislação aplicável, e sua relação com a questão social e políticas sociais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Saber-Saber    | Saber teórico;        | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                       | Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão;                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Saber do meio         | Domínio de legislação aplicável;                                                                                                                                                         |
| Ter noção das políticas sociais, das competências do poder local e do Serviço Social nesta área. Conhecer a legislação aplicada, regulamentos e programas disponíveis no local de trabalho, bem como nos outros órgãos de apoio social comunitário (IPSS, Segurança Social, Centro de Emprego, entre outros), por forma a ser possível a realização de parcerias, projetos e proporcionar respostas mais adequadas e centradas nas necessidades dos indivíduos. Importante realçar que a formação deverá ser contínua, por forma a aprimorar os conhecimentos, estratégias e metodologias a utilizar, dando origem a uma intervenção mais estruturada. | Saber-Saber    | Saber teórico         | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Saber do meio         | Domínio de legislação aplicável;                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                       | Domínio dos regulamentos internos;                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Saber procedimental   | Realização de atendimento e visitas domiciliárias;                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                       | Dinamizar reuniões interinstitucionais, com o objetivo de conhecer as especificidades do território, definir estratégias conjuntas e maximizar a capacidade de resposta às solicitações; |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Saber-Fazer    | Saber cognitivo       | Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social;                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Saber-Ser/Agir | Recursos fisiológicos | Conhecimento dos recursos da comunidade/entidades parceiras;                                                                                                                             |
| Nos saberes teóricos considero que devemos estar sempre informados sobre novas perspetivas de abordagem social e legislação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Saber-Saber    | Saber teórico         | Conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Saber do meio         | Domínio de legislação aplicável;                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Saber procedimental   | Conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                           |                |                     |                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| saberes teóricos, éticos e procedimentais;                                                                                                                                                                                | Saber-Saber    | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                           |                |                     | Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão                                     |
|                                                                                                                                                                                                                           |                | Saber procedimental | Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão                                     |
|                                                                                                                                                                                                                           |                |                     | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                                                  |
| Criar empatia, ganhar confiança, escutar. Apresentar respostas possíveis.                                                                                                                                                 | Saber-Saber    | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                           |                | Saber procedimental | Realizar atendimento e visitas domiciliárias;                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                           | Saber-Ser/Agir | Recursos emocionais | Empatia;                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                           |                | Recursos emocionais | Escuta Ativa;                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                           |                | Aptidão/Qualidade   | Capacidade de estabelecer relações de confiança;                                                         |
| Conhecimentos académicos adquiridos na Licenciatura em Serviço Social, Formações na área da Intervenção Social e Habitação, e formação contínua da instituição na qual se desempenha funções. Conhecimentos informáticos. | Saber-Saber    | Saber teórico       | Conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social;                                            |
|                                                                                                                                                                                                                           |                | Saber do meio       | Domínio de legislação aplicável;                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                           |                |                     | Conhecimentos de Informática na ótica do utilizador                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                           | Saber-Fazer    | Saber cognitivo     | Disponibilidade para/interesse em formação contínua/aquisição de novos conhecimentos                     |
|                                                                                                                                                                                                                           |                | Saber formalizado   | Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos conhecimentos e competências |
| Considero necessário formação académica na área do serviço social, ter conhecimentos na área de                                                                                                                           | Saber-Saber    | Saber teórico       | Conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social;                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     |                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| informática e legislativos, formação institucional e formação contínua na área da intervenção social.                                                                                                                                                                                |             | Saber do meio       | Conhecimento sobre os regulamentos institucionais/internos da organização;                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     | Domínio de legislação aplicável;                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     | Conhecimentos de Informática na ótica do utilizador                                                                                                                                      |
| Conhecimento e atualização da legislação em vigor, conhecimento das políticas sociais que permitem melhorar as condições e qualidade de vida dos cidadãos, participação no processo de seleção das famílias; Realização de sessões preparatórias de ocupação e posse das habitações. | Saber-Saber | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     | Capacidade de desenho e execução de projetos                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             | Saber do meio       | Domínio de legislação aplicável;                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     | Conhecimentos de Informática na ótica do utilizador                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             | Saber procedimental | Realização de reuniões de estudo/discussão de caso;                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     | Dinamizar reuniões interinstitucionais, com o objetivo de conhecer as especificidades do território, definir estratégias conjuntas e maximizar a capacidade de resposta às solicitações; |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     | Realização de entrevistas e visitas domiciliárias;                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     | Capacidade de realizar avaliação de candidaturas a processos de realojamento municipal;                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Saber-Fazer | Saber Empírico      | Evidenciar competências de programação/calendarização de ações;                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             | Saber cognitivo     | Capacidade de desenho e execução de projetos                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                     | Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                   |                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                   | conhecimentos e competências                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | Saber formalizado | Capacidade de planeamento de estratégias e de planos de intervenção;                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                   | Evidenciar competências de programação/calendarização de ações;                                                                                                                          |
| Conhecer e aplicar corretamente a legislação em vigor, participar em seminários, colóquios, etc. que permitam a aquisição e partilha de conhecimentos entre técnicos/colegas, estar recetivo ao trabalho em parceria (equipas multidisciplinares) com as instituições sediadas na comunidade no sentido de responder em tempo útil às situações-problemas, rentabilizar adequadamente os recursos existentes na comunidade. | Saber-Saber | Saber teórico     | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | Saber do meio     | Domínio de legislação aplicável;                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                   | Conhecimento sobre os regulamentos institucionais/internos da organização;                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                   | Dinamizar reuniões interinstitucionais, com o objetivo de conhecer as especificidades do território, definir estratégias conjuntas e maximizar a capacidade de resposta às solicitações; |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Saber-Fazer | Saber cognitivo   | Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos conhecimentos e competências                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                   | Evidenciar capacidade de adaptação e melhoria contínua;                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | Saber relacional  | Promover o trabalho em rede com os parceiros da comunidade com vista também à elaboração do diagnóstico social;                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                   | Capacidade de trabalhar em equipa;                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                     |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Saber-Ser/Agir | Aptidão/Qualidade   | Ser diligente na análise e resposta à situação-problema apresentada pelo sistema-cliente |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Saber fisiológico   | Capacidade em gerir recursos                                                             |
| Aquele que é aplicado nas situações colocadas ao profissional e que exige uma formulação prévia das ações. No entanto, por vezes a ação dos profissionais fica algo condicionada pelas políticas sociais, bem como das exigências das entidades empregadora. A questão da escassez de recursos também é limitadora.                                                                                                                        | Saber-Saber    | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Saber do meio       | Conhecimento da estrutura organizacional                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Saber procedimental | Capacidade de realizar o diagnóstico social;                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Saber-Fazer    | Saber Empírico      | Capacidade de elaborar planos de intervenção;                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Saber-Ser/Agir | Saber fisiológico   | Capacidade em gerir recursos;                                                            |
| Existem alguns que considero intrínsecos e obrigatórios, nomeadamente a personalidade do indivíduo, a capacidade de diálogo, argumentação, negociação, interpretação e de relacionamento interpessoal. Considero também que a capacidade de planeamento, organização e perspicácia são fundamentais para relações de confiança com os utentes, que nos permitirão naturalmente alcançar uma intervenção social repleta de bons resultados. | Saber-Fazer    | Saber formalizado   | Capacidade de elaborar planos de intervenção;                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                     | Capacidade de definir objetivos                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Saber relacional    | Capacidade de diálogo e de persuasão/negociação;                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                     | Capacidade de estabelecer relações interpessoais;                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Saber cognitivo     | Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social;       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                     | Capacidade de organização;                                                               |
| A capacidade de análise, respeitando e utilizando as estratégias mais adequada face à situação, valorizando uma boa capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal                                                                                                                                                                                                                                                             | Saber-Fazer    | Saber formalizado   | Capacidade de elaborar planos de intervenção;                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Saber Empírico      | Capacidade de analisar determinada realidade/contexto social;                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Saber relacional    | Capacidade de estabelecer relações interpessoais;                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Saber cognitivo     | Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social;       |

|                                                                                              |                |                   |                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                              | Saber-Ser/Agir | Aptidão/Qualidade | Capacidade de diálogo e de persuasão/negociação;                                                                |
| Relação de proximidade, valorização pessoal e a promoção de competências pessoais e sociais. | Saber-Fazer    | Saber relacional  | Capacidade de estabelecer relações interpessoais;                                                               |
|                                                                                              | Saber-Ser/Agir | Aptidão/Qualidade | Capacidade de estabelecer relações de confiança;                                                                |
| O saber comunicacional junto da população, das entidades, ...e o saber planificar, executar. | Saber-Fazer    | Saber relacional  | Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias;             |
|                                                                                              |                | Saber cognitivo   | Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social;                              |
|                                                                                              |                |                   | Capacidade de planificar ações/projetos;                                                                        |
|                                                                                              | Saber-Ser/Agir | Aptidão/Qualidade | Capacidade de executar as tarefas;                                                                              |
|                                                                                              |                | Saber fisiológico | Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias;             |
|                                                                                              |                |                   |                                                                                                                 |
| Gestão do parque habitacional (realojamentos, rendas, sustentabilidade, etc.).               | Saber-Saber    | Saber teórico     | Noções de cálculo matemático;                                                                                   |
|                                                                                              | Saber-Fazer    | Saber Empírico    | Capacidade de fazer uma gestão sustentável de recursos;                                                         |
|                                                                                              |                | Saber cognitivo   | Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social;                              |
| A importância do trabalho de proximidade, o diagnóstico e a investigação social              | Saber-Fazer    | Saber relacional  | Promover o trabalho em rede com os parceiros da comunidade com vista também à elaboração do diagnóstico social; |
|                                                                                              |                | Saber cognitivo   | Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social;                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     |                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Capacidade de elaborar planos de intervenção;                                      |
| O saber-fazer é uma habilidade passível de ser adquirida ao longo do tempo, é alvo de uma evolução contínua. Esta evolução advém da prática, da reflexão, das experiências, da formação, bem como da capacidade em se adaptar e transferir os conhecimentos adquiridos noutros contextos idênticos. Como tal, é importante compreender as situações no seu todo e agir com pertinência em cada uma delas, tendo a capacidade cognitiva de criar estratégias de resolução dos problemas, conceptualizar e realizar projetos, analisar e tomar decisões, cooperar com outras entidades e o próprio indivíduo/família, sabendo como tratar, agir e conduzir situações. | Saber-Saber    | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Saber Procedimental | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social;                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Saber formalizado   | Capacidade de elaborar planos de intervenção                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Capacidade de analisar a situação-problema de acordo com a análise sistémica;      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Saber Empírico      | Capacidade de resolução de problemas;                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Saber cognitivo     | Evidenciar capacidade de adaptação e de melhoria contínua;                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social; |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Saber-Ser/Agir | Aptidão/qualidades  | Capacidade de tomar iniciativa face a problemas e empenhar-se na sua resolução;    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Postura facilitadora/mediadora entre as partes;                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Recurso Fisiológico | Disponibilidade para aquisição de novos conhecimentos teórico-práticos;            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Recurso Emocional   | Empatia                                                                            |
| Na minha opinião a escuta ativa, a capacidade de se colocar no papel do outro sem julgamento, sinceridade (mesmo quando a verdade é dolorosa e difícil de exprimir), honestidade e empatia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Saber-Fazer    | Saber relacional    | Capacidade de estabelecer relações de confiança;                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Saber-Ser/Agir | Recursos emocionais | Escuta ativa;                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Empatia;                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Capacidade de estabelecer relações de confiança;                                   |

|                                                                                                                                                                                         |                     |                     |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ter conhecimento prévio das ferramentas de que dispomos para trabalhar os casos.                                                                                                        | Saber-Saber         | Saber do meio       | Conhecimento sobre os regulamentos institucionais/internos da organização;                          |
| Escuta Ativa, Observação, Imparcialidade, Trabalho em rede, Trabalho em equipa multidisciplinar, Sigilo profissional, Igualdade no relacionamento profissional.                         | Saber-Saber         | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social e ética profissional;                        |
|                                                                                                                                                                                         | Saber-Fazer         | Saber relacional    | Ter uma postura imparcial e dar garantias de sigilo e ética profissional;                           |
|                                                                                                                                                                                         |                     |                     | Capacidade de trabalhar em equipa;                                                                  |
|                                                                                                                                                                                         |                     |                     | Capacidade de estabelecer relações de confiança;                                                    |
|                                                                                                                                                                                         | Saber-Ser-<br>/Agir | Aptidão/qualidade   | Escuta ativa;                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                         |                     |                     | Empatia;                                                                                            |
| Imparcialidade, (não criar juízos de valor nem ter preconceitos), saber ouvir, mediar conflitos, articulação com a rede social, saber trabalhar em equipa e manter sigilo profissional. | Saber-Saber         | Saber teórico       | Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social e ética profissional;                        |
|                                                                                                                                                                                         |                     | Saber procedimental | Evidenciar uma postura profissional e assegurar o sigilo profissional;                              |
|                                                                                                                                                                                         | Saber-Fazer         | Saber empírico      | Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias; |
|                                                                                                                                                                                         |                     |                     | Capacidade de trabalhar em equipa;                                                                  |
|                                                                                                                                                                                         |                     | Saber relacional    | Capacidade de resolução de conflitos                                                                |
|                                                                                                                                                                                         | Saber-Ser/Agir      | Aptidão/qualidade   | Escuta ativa;                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                         |                     |                     | Empatia;                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                         |                     | Recursos emocionais | Capacidade de estabelecer relações de confiança;                                                    |
| Visitar e estar próximo das famílias, ouvir e criar empatia, no sentido de auxiliar nos problemas do                                                                                    | Saber-Saber         | Saber teórico       | Conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                     |                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| quotidiano; incentivar à empregabilidade por forma a romper com o ciclo de dependência dos subsídios sociais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                | Saber do meio       | Domínio da legislação aplicável;                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Saber-Fazer    | Saber formalizado   | Advocacia do sistema-cliente através da promoção de uma cidadania ativa através da não discriminação, da formação e capacitação com o objetivo de contribuir para a processos de integração e de autonomia; |
| O técnico deverá ser empático na sua prática diária; deverá ter em mente que a interação entre os fatores históricos, culturais, espaciais, políticos e socioeconómicos e os fatores pessoais/individuais, pode funcionar como uma oportunidade ou como uma barreira na promoção do bem-estar e do desenvolvimento humano, pelo que a sua atuação no terreno deverá comportar sempre uma visão holística da realidade. | Saber-Fazer    | Saber relacional    | Capacidade de trabalhar em equipa;                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                     | Atitude facilitadora                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Saber-Ser/Agir | Aptidão/qualidade   | Demonstrar capacidade para interagir adequadamente com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos.                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                     | Demonstrar capacidade de atuar de modo independente e proactivo no dia-a-dia profissional;                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                     | Capacidade de tomar iniciativa face a problemas e empenhar-se na sua resolução;                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                     | Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias                                                                                                          |
| Conhecer, refletir, analisar, contextualizar. Explorar os recursos existentes. Criar empatia. Construção dos problemas com as pessoas. Por vezes até a intuição.                                                                                                                                                                                                                                                       | Saber-Saber    | Saber procedimental | Capacidade de realizar o diagnóstico social;                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Saber-Fazer    | Saber formalizado   | Capacidade de resolução de problemas                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Saber cognitivo     | Capacidade de realizar o diagnóstico social;                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Saber-Ser/Agir | Aptidão/qualidade   | Proatividade;                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                     | Escuta Ativa;                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Recurso emocional   | Empatia                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |                              |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Neste âmbito creio que mais uma vez a personalidade e a identidade são fundamentais. Nem sempre o indivíduo nasceu com mais apetência para a área que realmente sonha. O controlo emocional é fundamental neste domínio, bem como, a gestão de conflitos profissionais, internos e pessoais, que têm efetivamente de ser claros e evidentes, sob pena de todo o trabalho ser medíocre ou constantemente colocado em causa. Existem qualidades que enalteço como o "saber escutar", "saber interpretar", "saber intervir", "saber agir", "saber negociar", "saber conciliar". | Saber-Saber    | Saber procedimental          | Capacidade interpretativa;                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Saber-Fazer    | Saber formalizado            | Capacidade de diálogo/persuasão;                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | Saber cognitivo              | Competências de negociação;                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |                              | Capacidade de gerir conflitos                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Saber-Ser/Agir | Aptidão/qualidade            | Escuta ativa;                                                                         |
| Recurso emocional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Empatia;                     |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | Capacidade de gerir emoções; |                                                                                       |
| É sempre tudo necessário, sendo a nossa intervenção uma aprendizagem constante permitindo mudança de estratégias e novas readaptações quando necessário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Saber-Ser/Agir | Aptidão/qualidade            | Capacidade de adaptação a novos contextos;                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |                              | Capacidade de intervir em diferentes contextos;                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |                              | Capacidade de intervir com diferentes estratégias;                                    |
| Monitorização, supervisão, avaliação e promoção e adequação de formas de intervenção a cada realidade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Saber-Saber    | Saber teórico                | Conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social;                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Saber-Fazer    | Saber formalizado            | Capacidade de aplicar os conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social |
| Capacidade de elaborar diagnóstico, definir estratégias de intervenção, colocá-las em prática e capacidade de reflexão e avaliação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Saber-Fazer    | Saber formalizado            | Capacidade de mobilizar recursos e parceiros da comunidade;                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | Saber empírico               | Capacidade de análise crítica;                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | Saber cognitivo              | Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social;    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Saber-Ser/Agir | Aptidão/qualidade            | Imparcialidade;                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     |                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perfil adequado às funções, com boa capacidade de comunicação e interação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Saber-Fazer    | Saber formalizado   | Capacidade de comunicação;                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Saber relacional    | Capacidade para estabelecer relações interpessoais;                                                            |
| Capacidade de interação com públicos distintos e a participação efetiva e profissional em equipas multidisciplinares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Saber-Fazer    | Saber empírico      | Ser assertivo na exposição das ideias;                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Saber relacional    | Capacidade para se expressar com clareza e precisão, adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores; |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Saber relacional    | Capacidade de trabalhar em equipa;                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Saber-Ser/Agir | Recurso emocional   | Demonstrar respeito e consideração pelas ideias dos outros;                                                    |
| No exercício da profissão, as aptidões ou qualidades, os recursos fisiológicos e os recursos emocionais, que considero importantes são: a capacidade de não realizar juízos de valor, não sendo preconceituoso, compartimentar as emoções, sendo capaz de se distanciar. Adequar a linguagem ao público-alvo, ter capacidade de empatizar e criar relação terapêutica, ser tolerante, ter capacidade de escuta ativa. Possuir conhecimentos ao nível de estratégias do <i>mindfulness</i> e do <i>burnout</i> . Saber o que fazer e como reagir, por forma a ir além do pedido. Ter em consideração questões culturais, tendo a capacidade de se adaptar e compreender, negociar, arbitrar e em situações de urgência decidir qual a opção mais viável. Trabalhar sob pressão, tirar partido dos recursos, antecipar dificuldades, assumir riscos, agir com ética profissional e possuir competências ao nível do empreendedorismo. | Saber-Saber    | Saber Procedimental | Capacidade em promover uma relação profissional de colaboração e confiança;                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Saber-Fazer    | Saber formalizado   | Capacidade para interagir adequadamente com o público-alvo;                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Manifestar uma atitude facilitadora;                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Saber Empírico      | Construir uma relação profissional de colaboração e confiança;                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Saber-Ser/Agir | Aptidão/qualidade   | Imparcialidade;                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Escuta Ativa;                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores;                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Recurso emocional   | Capacidade de não atuar com base em juízos de valor nem preconceitos;                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Empatia;                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Ser tolerante;                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                     | Gestão emocional;                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Resiliência;   |                     |                                                                                                                |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                     |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerir a frustração, capacidade de rir de mim próprio, otimismo e pragmatismo.                                                             | Saber-Ser/Agir                                                                                                                                 | Aptidão/qualidade   | Atitude positiva;                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                | Recurso emocional   | Proatividade;                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                     | Gestão emocional;                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                     | Sentido de humor;                                                                                                                                                                                                               |
| Saber adaptar as possíveis soluções aos recursos de que dispomos, cada caso é um caso, não generalizar procedimentos. Antecipar atuações. | Saber-Saber                                                                                                                                    | Saber procedimental | Capacidade de elaborar diagnóstico social numa ótica de intervenção sustentável e preventiva;                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                           | Saber-Fazer                                                                                                                                    | Saber formalizado   | Capacidade de identificar e acionar os recursos mais adequados a cada situação, com foco numa avaliação casuística de cada situação, respondendo às diferentes necessidades identificadas, quer pelo utente, quer pelo técnico; |
|                                                                                                                                           | Saber-Ser/Agir                                                                                                                                 | Aptidão/qualidade   | Proatividade;                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                     | Capacidade de adaptação a novos contextos;                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                     | Capacidade de intervir em diferentes contextos;                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                     | Capacidade de intervir com diferentes estratégias                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                           | Empatia, Proatividade, Objetividade, Autoconhecimento, autocuidado, fácil adaptação à mudança, procura contínua de melhoria teórica e prática. | Saber-Ser/Agir      | Aptidão/qualidade                                                                                                                                                                                                               |
| Proatividade;                                                                                                                             |                                                                                                                                                |                     |                                                                                                                                                                                                                                 |
| Empatia                                                                                                                                   |                                                                                                                                                |                     |                                                                                                                                                                                                                                 |
| Recurso fisiológico                                                                                                                       |                                                                                                                                                |                     | Disponibilidade para formação contínua/aquisição de novos conhecimentos;                                                                                                                                                        |
| Ser proactivo e tentar atualizar conhecimentos, estabelecer relações empáticas e autocontrolo.                                            | Saber-Ser/Agir                                                                                                                                 | Aptidão/qualidade   | Proatividade;                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                | Recurso fisiológico | Disponibilidade para formação contínua/aquisição de novos conhecimentos;                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                | Recurso emociona    | Capacidade em estabelecer relações empáticas;                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                     |                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Articular com entidades parceiras tendo em vista a integração social dos agregados familiares nos seus diversos contextos; participar em projetos de intervenção integrada focados nas problemáticas sentidas pelas famílias, encaminhar para outras entidades que possam apoiar na resolução ou minimização dos problemas apresentados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Saber-Fazer | Saber formalizado   | Promover o trabalho interinstitucional e em parceria, com foco em estudo de caso, definição de planos de intervenção conjuntos e encaminhamentos;                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                     | Fomentar o desenvolvimento de projetos/respostas partilhas entre os interlocutores da comunidade;                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Saber relacional    | Promover o trabalho em rede com os parceiros da comunidade, com vista também à elaboração do diagnóstico social;                                                                                           |
| O Técnico para melhor agir nas situações problemas, deverá ter em consideração os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade, princípios esses, centrais ao Serviço Social. O Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais existentes na comunidade para melhor responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social. Os pressupostos centrais do "saber-agir" em serviço social incluem sempre a promoção da mudança social, do desenvolvimento social, da coesão social, do <i>empowerment</i> e a liberdade, reforço da capacitação e da emancipação das pessoas. | Saber-Saber | Saber teórico       | Conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                     | Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão;                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Saber procedimental | Advocacia do sistema-cliente através da promoção de uma cidadania ativa através da não discriminação, da formação e capacitação com o objetivo de contribuir para a processos de integração e de autonomia |

## Apêndice V – Questionário – Fase 2

**Secção 1 de 6**

### O Perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão - Fase 2

Decorrente da colaboração na fase 1 do presente estudo, foi possível analisar e categorizar as referidas respostas, de acordo com o modelo de Guy de Boterf cuja imagem se anexa. O presente questionário insere-se no âmbito da fase 2, e tem como objetivo verificar como se posicionam face a cada competência identificada. Ressalvo que, há designações que se repetem, dado que são identificadas em mais do que um tipo de "Saberes". Solicito-vos assim a vossa melhor atenção e colaboração às questões que apresentamos em seguida.

**Secção 2 de 6**

Guia de referência

Na imagem infra consta uma adaptação do modelo de competências de Le Boterf (2003). Ao classificar cada competência, o/a participante deve ter em conta a categoria e subcategoria associada, posicionando o seu grau de concordância.

Adaptação do modelo de competências de Le Boterf (2003)

**Quadro 1: Recursos, subcategorias e aplicação do modelo de competências de Le Boterf (2003)**

| Recursos         | Subcategorias                 | Aplicação                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Os saberes       | Saberes teóricos              | Servem para entender um fenómeno, um objeto, uma situação, uma organização ou um processo. Englobam conceitos, conhecimentos disciplinares, conhecimentos organizados e conhecimentos racionais.                                         |
|                  | Saber do meio                 | Conjunto de saberes que se referem ao contexto no qual o profissional intervém. Abrange, o equipamento, o sistema de gestão, regras e tipos de gerenciamento, cultura organizacional, códigos sociais, características dos utentes, etc. |
|                  | Saberes procedimentais        | Instruções que permitem a realização de um objetivo determinado.                                                                                                                                                                         |
| Os saberes-fazer | Os saberes-fazer formalizados | São constituídos por condutas, métodos ou instrumentos cuja aplicação prática o profissional domina, como por exemplo, as habilidades e capacidades para realizar algo.                                                                  |
|                  | Os saberes-fazer empíricos    | É proveniente da ação, ou seja, são as lições tiradas da experiência.                                                                                                                                                                    |

|                     |                              |                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| fazer               | Os saberes-fazer relacionais | Engloba o saber cooperar e saber conduzir-se.                                                                                                                                    |
|                     | Os saberes-fazer cognitivos  | São as operações intelectuais necessárias à formulação, à análise e à resolução de problemas, à conceção e realização de projetos, à tomada de decisão, à criação ou à invenção. |
| Os saberes ser/agir | As aptidões ou qualidades    | Cada sujeito age de modo diferente de acordo com as situações e desempenha vários papéis nos múltiplos contextos da sua vida privada.                                            |
|                     | Os recursos fisiológicos     | Conjunto de recursos externos ao profissional, como por exemplo, equipamentos, meios de trabalho, as informações e as redes relacionais.                                         |
|                     | Os recursos emocionais       | Trabalhar as reações emocionais, para que estas sejam uma vantagem e uma ajuda, em momentos de desafios.                                                                         |

**Secção 3 de 6**

Saber-Saber

Esta categoria é descrita no quadro como "Os Saberes" e remete para três dimensões que estão associadas a conhecimentos conceptuais, códigos de conduta, instrumentos e orientações a serem tidas como pertinentes no desenvolvimento de uma dada tarefa/realização de um objetivo.

Adaptação do modelo de competências de Le Boterf (2003) em destaque "Os Saberes"

| Recursos   | Subcategorias          | Aplicação                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Os saberes | Saberes teóricos       | Servem para entender um fenómeno, um objeto, uma situação, uma organização ou um processo. Englobam conceitos, conhecimentos disciplinares, conhecimentos organizados e conhecimentos racionais.                                         |
|            | Saber do meio          | Conjunto de saberes que se referem ao contexto no qual o profissional intervém. Abrange, o equipamento, o sistema de gestão, regras e tipos de gerenciamento, cultura organizacional, códigos sociais, características dos utentes, etc. |
|            | Saberes procedimentais | Instruções que permitem a realização de um objetivo determinado.                                                                                                                                                                         |

Saber teórico - Conhecimento sobre modelos teóricos e metodologias de intervenção social \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber teórico - Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber teórico - Capacidade de desenho e execução de projetos \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber teórico - Noções de cálculo matemático devido à necessidade de realizar análise da situação económica do agregado e cálculo de valor de renda \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber teórico - Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social e ética profissional \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber do meio - Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Tânia Margarida Pereira Gabriel – O perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Saber do meio - Conhecimento sobre os regulamentos institucionais/internos da organização *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                    | <p>Saber procedimental - Capacidade de realizar o diagnóstico social *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                             |
| <p>Saber do meio - Domínio da legislação aplicável *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                              | <p>Saber procedimental - Supervisão *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                                                              |
| <p>Saber do meio - Conhecimentos de informática na ótica do utilizador *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                          | <p>Saber procedimental - Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                  |
| <p>Saber do meio - Domínio dos regulamentos internos *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                            | <p>Saber procedimental - Dinamizar reuniões interinstitucionais, com o objetivo de conhecer as especificidades do território, definir estratégias conjuntas e maximizar a capacidade de resposta às solicitações *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> |
| <p>Saber do meio - Conhecimento da estrutura organizacional *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                     | <p>Saber procedimental - Realização de reuniões de estudo/discussão de caso *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                      |
| <p>Saber procedimental - Evidenciar uma postura profissional e assegurar o sigilo profissional *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                  | <p>Saber procedimental - Capacidade interpretativa *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                                               |
| <p>Saber procedimental - Realização de entrevistas e visitas domiciliárias *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                      | <p>Saber procedimental - Capacidade em promover uma relação profissional de colaboração e confiança *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                              |
| <p>Saber procedimental - Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                   | <p>Saber procedimental - Capacidade de elaborar diagnóstico social numa ótica de intervenção sustentável e preventiva *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                            |
| <p>Saber procedimental - Capacidade de realizar avaliação de candidaturas a processos de realojamento municipal *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

# Tânia Margarida Pereira Gabriel – O perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão

Secção 4 de 6

Saber-Fazer

Esta categoria "Saberes-Fazer" remete-nos para o processo de manipulação dos saberes teóricos, bem como para a reminiscência da experiência que retiramos da nossa ação, em prol de um procedimento futuro.

Adaptação do modelo de competências de Le Boterf (2003) em destaque "Os saberes-fazer"

**Quadro 1: Recursos, subcategorias e aplicação do modelo de competências de Le Boterf (2003)**

| Recursos         | Subcategorias                 | Aplicação                                                                                                                                                                        |
|------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Os saberes-fazer | Os saberes-fazer formalizados | São constituídos por condutas, métodos ou instrumentos cuja aplicação prática o profissional domina, como por exemplo, as habilidades e capacidades para realizar algo.          |
|                  | Os saberes-fazer empíricos    | É proveniente da ação, ou seja, são as lições tiradas da experiência.                                                                                                            |
|                  | Os saberes-fazer relacionais  | Engloba o saber cooperar e saber conduzir-se.                                                                                                                                    |
|                  | Os saberes-fazer cognitivos   | São as operações intelectuais necessárias à formulação, à análise e à resolução de problemas, à conceção e realização de projetos, à tomada de decisão, à criação ou à invenção. |

Saber formalizado - Evidenciar competências de programação/calendarização de ações \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Manifestar uma atitude facilitadora \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de comunicação \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos conhecimentos e competências \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de definir objetivos \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Advocacia do sistema-cliente através da promoção de uma cidadania ativa através da não discriminação, da formação e capacitação com o objetivo de contribuir para a processos de integração e de autonomia \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de planeamento de estratégias e de planos de intervenção \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de elaborar planos de intervenção \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de analisar a situação-problema de acordo com a análise sistémica \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de diálogo/persuasão \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de aplicar os conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de mobilizar recursos e parceiros da comunidade \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade para interagir adequadamente com o público alvo \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Capacidade de identificar e acionar os recursos mais adequados a cada situação, com foco numa avaliação casuística de cada situação, respondendo às diferentes necessidades identificadas, quer pelo utente, quer pelo técnico \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

Saber formalizado - Promover o trabalho interinstitucional e em parceria, com foco em estudo de caso, definição de planos de intervenção conjuntos e encaminhamentos \*

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

## Tânia Margarida Pereira Gabriel – O perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Saber formalizado - Fomentar o desenvolvimento de projetos/respostas partilhadas entre os interlocutores da comunidade *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> | <p>Saber empírico - Capacidade de análise crítica *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                    |
| <p>Saber empírico - Evidenciar competências de programação/calendário de ações *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                            | <p>Saber relacional - Capacidade de trabalhar em equipa *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                              |
| <p>Saber empírico - Construir uma relação profissional de colaboração e confiança *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                         | <p>Saber relacional - Capacidade de estabelecer relações de confiança</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                  |
| <p>Saber empírico - Ser assertivo na exposição das ideias *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                 | <p>Saber relacional - Capacidade de diálogo e de persuasão/negociação *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                |
| <p>Saber empírico - Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>    | <p>Saber relacional - Capacidade de estabelecer relações interpessoais *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo completamente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo completamente</p>                                                         |
| <p>Saber empírico - Capacidade de analisar determinada realidade/contexto social *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                          | <p>Saber relacional - Escuta Ativa *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                   |
| <p>Saber empírico - Capacidade de elaborar planos de intervenção *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                          | <p>Saber relacional - Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>             |
| <p>Saber empírico - Capacidade de fazer uma gestão sustentável de recursos *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                | <p>Saber relacional - Promover o trabalho em rede com os parceiros da comunidade com vista também à elaboração do diagnóstico social *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> |
| <p>Saber empírico - Capacidade de resolução de problemas *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                  | <p>Saber relacional - Ter uma postura imparcial e dar garantias de sigilo e ética profissional *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                       |

# Tânia Margarida Pereira Gabriel – O perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão

Saber relacional - Capacidade de resolução de conflitos \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber relacional - Atitude facilitadora \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber relacional - Capacidade para se expressar com clareza e precisão, adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Evidenciar capacidade de adaptação e melhoria contínua \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Capacidade de elaborar planos de intervenção \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Competências de negociação \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Capacidade de realizar o diagnóstico social \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Capacidade de organização \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Capacidade de gerir conflitos \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

## Secção 5 de 6

Saber-Ser/Agir

Por fim, a categoria "Os Saberes-ser/agir" traduz-se à capacidade de adaptação do comportamento do profissional em diferentes contextos, à capacidade de manipular os recursos externos e internos que dispõe.

Adaptação do modelo de competências de Le Boterf (2003) em destaque "Os saberes-ser/agir"

**Quadro 1: Recursos, subcategorias e aplicação do modelo de competências de Le Boterf (2003)**

| Recursos            | Subcategorias             | Aplicação                                                                                                                                |
|---------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Os saberes ser/agir | As aptidões ou qualidades | Cada sujeito age de modo diferente de acordo com as situações e desempenha vários papéis nos múltiplos contextos da sua vida privada.    |
|                     | Os recursos fisiológicos  | Conjunto de recursos externos ao profissional, como por exemplo, equipamentos, meios de trabalho, as informações e as redes relacionais. |
|                     | Os recursos emocionais    | Trabalhar as reações emocionais, para que estas sejam uma vantagem e uma ajuda, em momentos de desafios.                                 |

Saber cognitivo - Capacidade de desenho e execução de projetos \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Capacidade de planificar ações/projetos \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Saber cognitivo - Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos conhecimentos e competências \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Aptidão/Qualidade - Capacidade de adaptação a novos contextos \*

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Aptidão/Qualidade - Adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

Aptidão/Qualidade - Ser diligente na análise e resposta à situação-problema apresentada pelo sistema-cliente \*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo totalmente

## Tânia Margarida Pereira Gabriel – O perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de estabelecer relações de confiança *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                | <p>Aptidão/Qualidade - Demonstrar capacidade de atuar de modo independente e proativo no dia-a-dia profissional *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>           |
| <p>Aptidão/Qualidade - Proatividade *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                   | <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de tomar iniciativa face a problemas e empenhar-se na sua resolução *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                     |
| <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de diálogo e de persuasão/negociação *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                | <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> |
| <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de executar tarefas *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de tomar iniciativa face a problemas e empenhar-se na sua resolução *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                 | <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de intervir em diferentes contextos *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                     |
| <p>Aptidão/Qualidade - Postura facilitadora/mediadora entre as partes *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                 | <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de intervir com diferentes estratégias *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                  |
| <p>Aptidão/Qualidade - Escuta Ativa *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                   | <p>Aptidão/Qualidade - Imparcialidade *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                     |
| <p>Aptidão/Qualidade - Empacia *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                        | <p>Aptidão/Qualidade - Atitude positiva *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                   |
| <p>Aptidão/Qualidade - Capacidade de adaptação à mudança *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                              | <p>Recurso fisiológico - Conhecimento dos recursos da comunidade/entidades parceiras *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                      |
| <p>Aptidão/Qualidade - Objetividade *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                   | <p>Recurso fisiológico - Capacidade de gerir recursos *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                     |
| <p>Aptidão/Qualidade - Demonstrar capacidade para interagir adequadamente com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> | <p>Saber fisiológico - Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> |

## Tânia Margarida Pereira Gabriel – O perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão

|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Recurso fisiológico - Disponibilidade para aquisição de novos conhecimentos teórico-práticos *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> | <p>Recurso emocional - Capacidade de estabelecer relações de confiança *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Recurso fisiológico - Disponibilidade para investir na formação contínua/aquisição de novos conhecimentos e competências</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>               | <p>Recurso emocional - Capacidade de gerir emoções *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Recurso emocional - Empatia *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                  | <p>Recurso emocional - Consciência e autocritica na atuação profissional que se pretende isenta de juízos de valor ou preconceitos, que possam comprometer, de forma pejorativa, a relação profissional estabelecida com o utente e/ou condicionar o projeto de vida do mesmo *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p> |
| <p>Recurso emocional - Ser tolerante *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                            | <p>Recurso emocional - Demonstrar respeito e consideração pelas ideias dos outros *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                                                                             |
| <p>Recurso emocional - Gestão emocional *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                         | <p>Recurso emocional - Capacidade em estabelecer relações empáticas *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Recurso emocional - Resiliência *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                              | <p>Após a secção 5 Continuar para a secção seguinte ▼</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Recurso emocional - Sentido de humor *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Discordo totalmente <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Concordo totalmente</p>                                                         | <p>Secção 6 de 6</p> <p>Grata pela vossa atenção!</p> <p>A 3ª fase iniciar-se-á na data prevista (21 de junho).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## V.I. Resultados da Fase 2, classificados pela Escala de *Likert* e analisados em SPSS

- Saberes-Saber

| Classificação dos Saberes |                                                                                                                                         | N      |        | Média | Erro Desvio | Variância |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|-------------|-----------|
|                           |                                                                                                                                         | Válido | Omisso |       |             |           |
| Saberes Teóricos          | ST1 Conhecimento sobre modelos teóricos e metodologias de intervenção social                                                            | 20     | 0      | 4,450 | 0,686       | 0,471     |
|                           | ST2 Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão                                                                | 20     | 0      | 4,200 | 0,894       | 0,8       |
|                           | ST3 Capacidade de desenho e execução de projetos                                                                                        | 20     | 0      | 3,600 | 1,095       | 1,2       |
|                           | ST4 Noções de cálculo matemático devido à necessidade de realizar análise da situação económica do agregado e cálculo de valor de renda | 20     | 0      | 3,700 | 0,865       | 0,747     |
|                           | ST5 Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social e ética profissional                                                         | 20     | 0      | 4,350 | 0,875       | 0,766     |
| Saberes do Meio           | SM1 Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão                                                                | 20     | 0      | 3,900 | 1,165       | 1,358     |
|                           | SM2 Conhecimento sobre os regulamentos institucionais/internos da organização                                                           | 20     | 0      | 4,450 | 0,759       | 0,576     |
|                           | SM3 Domínio da legislação aplicável                                                                                                     | 20     | 0      | 4,050 | 0,826       | 0,682     |
|                           | SM4 Conhecimentos de informática na ótica do utilizador                                                                                 | 20     | 0      | 3,950 | 0,887       | 0,787     |
|                           | SM5 Domínio dos regulamentos internos                                                                                                   | 20     | 0      | 4,250 | 0,639       | 0,408     |

|                        |                                                                                                                                                                                             |    |   |       |       |       |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|-------|-------|-------|
|                        | SM6 Conhecimento da estrutura organizacional                                                                                                                                                | 20 | 0 | 4,350 | 0,587 | 0,345 |
| Saberes Procedimentais | SP1 Evidenciar uma postura profissional e assegurar o sigilo profissional                                                                                                                   | 20 | 0 | 4,300 | 0,865 | 0,747 |
|                        | SP2 Realização de entrevistas e visitas domiciliárias                                                                                                                                       | 20 | 0 | 4,100 | 0,852 | 0,726 |
|                        | SP3 Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão                                                                                                                    | 20 | 0 | 4,100 | 1,021 | 1,042 |
|                        | SP4 Capacidade de realizar avaliação de candidaturas a processos de realojamento municipal                                                                                                  | 20 | 0 | 4,300 | 0,979 | 0,958 |
|                        | SP5 Capacidade de realizar o diagnóstico social                                                                                                                                             | 20 | 0 | 4,300 | 0,923 | 0,853 |
|                        | SP6 Supervisão                                                                                                                                                                              | 20 | 0 | 4,050 | 0,887 | 0,787 |
|                        | SP7 Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social                                                                                                                                  | 20 | 0 | 4,200 | 0,894 | 0,8   |
|                        | SP8 Dinamizar reuniões interinstitucionais, com o objetivo de conhecer as especificidades do território, definir estratégias conjuntas e maximizar a capacidade de resposta às solicitações | 20 | 0 | 3,950 | 1,05  | 1,103 |
|                        | SP9 Realização de reuniões de estudo/discussão de caso                                                                                                                                      | 20 | 0 | 4,050 | 0,759 | 0,576 |
|                        | SP10 Capacidade interpretativa                                                                                                                                                              | 20 | 0 | 3,850 | 1,137 | 1,292 |
|                        | SP11 Capacidade em promover uma relação profissional de colaboração e confiança                                                                                                             | 20 | 0 | 3,850 | 1,04  | 1,082 |
|                        | SP12 Capacidade de elaborar diagnóstico social numa ótica de intervenção sustentável e preventiva                                                                                           | 20 | 0 | 4,050 | 1,191 | 1,418 |

|             |        | ST    | SM    | SP    | Total-Saberes |
|-------------|--------|-------|-------|-------|---------------|
| N           | Válido | 20    | 20    | 20    | 20            |
|             | Omisso | 0     | 0     | 0     | 0             |
| Média       |        | 4,060 | 4,158 | 4,092 | 4,102         |
| Erro Desvio |        | 0,656 | 0,622 | 0,821 | 0,6260        |
| Variância   |        | 0,430 | 0,387 | 0,674 | 0,392         |

- Saberes-Fazer

| Classificação dos Saberes |                                                                                                                                                                                                                | N      |        | Média | Erro Desvio | Variância |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|-------------|-----------|
|                           |                                                                                                                                                                                                                | Válido | Omisso |       |             |           |
| Saberes Formalizados      | SF1 Evidenciar competências de programação/calendarização de ações                                                                                                                                             | 20     | 0      | 4,000 | 0,858       | 0,737     |
|                           | SF2 Manifestar uma atitude facilitadora                                                                                                                                                                        | 20     | 0      | 3,800 | 1,005       | 1,011     |
|                           | SF3 Capacidade de comunicação                                                                                                                                                                                  | 20     | 0      | 4,100 | 0,852       | 0,726     |
|                           | SF4 Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos conhecimentos e competências                                                                                                   | 20     | 0      | 4,200 | 1,005       | 1,011     |
|                           | SF5 Capacidade de definir objetivos                                                                                                                                                                            | 20     | 0      | 4,250 | 0,639       | 0,408     |
|                           | SF6 Advocacia do sistema-cliente através da promoção de uma cidadania ativa através da não discriminação, da formação e capacitação com o objetivo de contribuir para a processos de integração e de autonomia | 20     | 0      | 3,850 | 0,745       | 0,555     |
|                           | SF7 Capacidade de planeamento de estratégias e de planos de intervenção                                                                                                                                        | 20     | 0      | 4,250 | 0,639       | 0,408     |
|                           | SF8 Capacidade de elaborar planos de intervenção                                                                                                                                                               | 20     | 0      | 4,250 | 0,716       | 0,513     |
|                           | SF9 Capacidade de analisar a situação-problema de acordo com a análise sistémica                                                                                                                               | 20     | 0      | 4,350 | 0,671       | 0,45      |
|                           | SF10 Capacidade de diálogo/persuasão                                                                                                                                                                           | 20     | 0      | 3,950 | 0,759       | 0,576     |
|                           | SF11 Capacidade de aplicar os conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social                                                                                                                     | 20     | 0      | 4,250 | 0,716       | 0,513     |
|                           | SF12 Capacidade de mobilizar recursos e parceiros da comunidade                                                                                                                                                | 20     | 0      | 4,150 | 0,988       | 0,976     |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                     |    |   |       |       |       |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|-------|-------|-------|
|                     | SF13 Capacidade para interagir adequadamente com o público-alvo                                                                                                                                                                     | 20 | 0 | 4,200 | 0,951 | 0,905 |
|                     | SF14 Capacidade de identificar e acionar os recursos mais adequados a cada situação, com foco numa avaliação casuística de cada situação, respondendo às diferentes necessidades identificadas, quer pelo utente, quer pelo técnico | 20 | 0 | 4,350 | 0,745 | 0,555 |
|                     | SF15 Promover o trabalho interinstitucional e em parceria, com foco em estudo de caso, definição de planos de intervenção conjuntos e encaminhamentos                                                                               | 20 | 0 | 4,100 | 0,788 | 0,621 |
|                     | SF16 Fomentar o desenvolvimento de projetos/respostas partilhas entre os interlocutores da comunidade                                                                                                                               | 20 | 0 | 4,050 | 1,099 | 1,208 |
| Saberes Empíricos   | SE1 Evidenciar competências de programação/calendarização de ações                                                                                                                                                                  | 20 | 0 | 3,750 | 1,118 | 1,25  |
|                     | SE2 Construir uma relação profissional de colaboração e confiança                                                                                                                                                                   | 20 | 0 | 4,200 | 1,056 | 1,116 |
|                     | SE3 Ser assertivo na exposição das ideias                                                                                                                                                                                           | 20 | 0 | 4,150 | 0,745 | 0,555 |
|                     | SE4 Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias                                                                                                                              | 20 | 0 | 4,100 | 0,852 | 0,726 |
|                     | SE5 Capacidade de analisar determinada realidade/contexto social                                                                                                                                                                    | 20 | 0 | 4,250 | 0,786 | 0,618 |
|                     | SE6 Capacidade de elaborar planos de intervenção                                                                                                                                                                                    | 20 | 0 | 3,900 | 0,788 | 0,621 |
|                     | SE7 Capacidade de fazer uma gestão sustentável de recursos                                                                                                                                                                          | 20 | 0 | 3,950 | 0,759 | 0,576 |
|                     | SE8 Capacidade de resolução de problemas                                                                                                                                                                                            | 20 | 0 | 3,950 | 0,826 | 0,682 |
|                     | SE9 Capacidade de análise crítica                                                                                                                                                                                                   | 20 | 0 | 4,100 | 0,912 | 0,832 |
| Saberes Relacionais | SR1 Capacidade de trabalhar em equipa                                                                                                                                                                                               | 20 | 0 | 4,350 | 0,671 | 0,45  |
|                     | SR2 Capacidade de estabelecer relações de confiança                                                                                                                                                                                 | 19 | 1 | 4,260 | 0,653 | 0,427 |
|                     | SR3 Capacidade de diálogo e de persuasão/negociação                                                                                                                                                                                 | 20 | 0 | 4,150 | 0,671 | 0,45  |
|                     | SR4 Capacidade de estabelecer relações interpessoais                                                                                                                                                                                | 20 | 0 | 4,400 | 0,681 | 0,463 |
|                     | SR5 Escuta Ativa                                                                                                                                                                                                                    | 20 | 0 | 4,500 | 0,827 | 0,684 |
|                     | SR6 Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias                                                                                                                              | 20 | 0 | 4,350 | 0,813 | 0,661 |
|                     | SR7 Promover o trabalho em rede com os parceiros da comunidade com vista também à elaboração do diagnóstico social                                                                                                                  | 20 | 0 | 4,400 | 0,754 | 0,568 |

|                    |                                                                                                                    |    |   |       |       |       |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|-------|-------|-------|
|                    | SR8 Ter uma postura imparcial e dar garantias de sigilo e ética profissional                                       | 20 | 0 | 4,500 | 0,607 | 0,368 |
|                    | SR9 Capacidade de resolução de conflitos                                                                           | 20 | 0 | 4,450 | 0,605 | 0,366 |
|                    | SR10 Atitude facilitadora                                                                                          | 20 | 0 | 4,250 | 0,716 | 0,513 |
|                    | SR11 Capacidade para se expressar com clareza e precisão, adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores | 20 | 0 | 4,600 | 0,681 | 0,463 |
| Saberes Cognitivos | SC1 Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social                              | 20 | 0 | 4,400 | 0,681 | 0,463 |
|                    | SC2 Capacidade de realizar o diagnóstico social                                                                    | 20 | 0 | 4,250 | 0,716 | 0,513 |
|                    | SC3 Capacidade de organização                                                                                      | 20 | 0 | 3,950 | 0,605 | 0,366 |
|                    | SC4 Capacidade de desenho e execução de projetos                                                                   | 20 | 0 | 4,050 | 0,605 | 0,366 |
|                    | SC5 Capacidade de planificar ações/projetos                                                                        | 20 | 0 | 4,100 | 0,447 | 0,2   |
|                    | SC6 Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos conhecimentos e competências       | 20 | 0 | 4,300 | 0,571 | 0,326 |
|                    | SC7 Evidenciar capacidade de adaptação e melhoria contínua                                                         | 20 | 0 | 4,250 | 0,639 | 0,408 |
|                    | SC8 Capacidade de elaborar planos de intervenção                                                                   | 20 | 0 | 4,300 | 0,657 | 0,432 |
|                    | SC9 Competências de negociação                                                                                     | 20 | 0 | 4,100 | 0,788 | 0,621 |
|                    | SC10 Capacidade de gerir conflitos                                                                                 | 20 | 0 | 4,200 | 0,768 | 0,589 |

|             |        | SF    | SE    | SR    | SC    | Saberes-Fazer |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| N           | Válido | 20    | 20    | 19    | 20    | 19            |
|             |        | 0     | 0     | 1     | 0     | 1             |
| Média       |        | 4,131 | 4,039 | 4,359 | 4,190 | 4,175         |
| Erro Desvio |        | 0,644 | 0,723 | 0,557 | 0,468 | 0,525         |
| Variância   |        | 0,415 | 0,523 | 0,310 | 0,219 | 0,276         |

- Saberes-Agir/Ser

| Classificação dos Saberes |                                                                                                                                                     | N      |        | Média | Erro Desvio | Variância |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|-------------|-----------|
|                           |                                                                                                                                                     | Válido | Omisso |       |             |           |
| Aptidões / Qualidades     | AQ1 Capacidade de adaptação a novos contextos                                                                                                       | 20     | 0      | 4,400 | 0,681       | 0,463     |
|                           | AQ2 Adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores                                                                                        | 20     | 0      | 4,700 | 0,571       | 0,326     |
|                           | AQ3 Ser diligente na análise e resposta à situação-problema apresentada pelo sistema-cliente                                                        | 20     | 0      | 4,350 | 0,875       | 0,766     |
|                           | AQ4 Capacidade de estabelecer relações de confiança                                                                                                 | 20     | 0      | 4,350 | 0,671       | 0,45      |
|                           | AQ5 Proatividade                                                                                                                                    | 20     | 0      | 4,450 | 0,686       | 0,471     |
|                           | AQ6 Capacidade de diálogo e de persuasão/negociação                                                                                                 | 20     | 0      | 4,200 | 0,768       | 0,589     |
|                           | AQ7 Capacidade de executar tarefas                                                                                                                  | 20     | 0      | 4,300 | 0,733       | 0,537     |
|                           | AQ8 Capacidade de tomar iniciativa face a problemas e empenhar-se na sua resolução                                                                  | 20     | 0      | 4,350 | 0,875       | 0,766     |
|                           | AQ9 Postura facilitadora/mediadora entre as partes                                                                                                  | 20     | 0      | 4,350 | 0,671       | 0,45      |
|                           | AQ10 Escuta Ativa                                                                                                                                   | 20     | 0      | 4,350 | 0,671       | 0,45      |
|                           | AQ11 Empatia                                                                                                                                        | 20     | 0      | 4,300 | 0,733       | 0,537     |
|                           | AQ12 Capacidade de adaptação à mudança                                                                                                              | 20     | 0      | 4,350 | 0,875       | 0,766     |
|                           | AQ13 Objetividade                                                                                                                                   | 20     | 0      | 4,350 | 0,587       | 0,345     |
|                           | AQ14 Demonstrar capacidade para interagir adequadamente com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos | 20     | 0      | 4,450 | 0,686       | 0,471     |
|                           | AQ15 Demonstrar capacidade de atuar de modo independente e proactivo no dia-a-dia profissional                                                      | 20     | 0      | 4,400 | 0,754       | 0,568     |
|                           | AQ16 Capacidade de tomar iniciativa face a problemas e empenhar-se na sua resolução                                                                 | 20     | 0      | 4,400 | 0,754       | 0,568     |
|                           | AQ17 Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias                                             | 20     | 0      | 4,250 | 0,716       | 0,513     |
|                           | AQ18 Capacidade de intervir em diferentes contextos                                                                                                 | 20     | 0      | 4,450 | 0,759       | 0,576     |
|                           | AQ19 Capacidade de intervir com diferentes estratégias                                                                                              | 20     | 0      | 4,500 | 0,688       | 0,474     |
|                           | AQ20 Imparcialidade                                                                                                                                 | 20     | 0      | 4,550 | 0,605       | 0,366     |
|                           | AQ21 Atitude positiva                                                                                                                               | 20     | 0      | 4,350 | 0,745       | 0,555     |
| Recursos Fisiológicos     | RF1 Conhecimento dos recursos da comunidade/entidades parceiras                                                                                     | 20     | 0      | 4,650 | 0,587       | 0,345     |
|                           | RF2 Capacidade de gerir recursos                                                                                                                    | 20     | 0      | 4,350 | 0,875       | 0,766     |
|                           | RF3 Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias                                              | 20     | 0      | 4,300 | 0,865       | 0,747     |
|                           | RF4 Disponibilidade para aquisição de novos conhecimentos teórico-práticos                                                                          | 20     | 0      | 4,300 | 0,865       | 0,747     |
|                           | RF5 Disponibilidade para investir na formação contínua/aquisição de novos conhecimentos e competências                                              | 20     | 0      | 4,250 | 0,851       | 0,724     |
| Recursos Emocionais       | RE1 Empatia                                                                                                                                         | 20     | 0      | 4,400 | 0,754       | 0,568     |
|                           | RE2 Ser tolerante                                                                                                                                   | 20     | 0      | 4,450 | 0,686       | 0,471     |

|                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|-------|-------|-------|
| RE3 Gestão emocional                                                                                                                                                                                                                                       | 20 | 0 | 4,450 | 0,759 | 0,576 |
| RE4 Resiliência                                                                                                                                                                                                                                            | 20 | 0 | 4,550 | 0,605 | 0,366 |
| RE5 Sentido de humor                                                                                                                                                                                                                                       | 20 | 0 | 3,950 | 0,945 | 0,892 |
| RE6 Capacidade de estabelecer relações de confiança                                                                                                                                                                                                        | 20 | 0 | 4,400 | 0,754 | 0,568 |
| RE7 Capacidade de gerir emoções                                                                                                                                                                                                                            | 20 | 0 | 4,500 | 0,889 | 0,789 |
| RE8 Consciência e autocritica na atuação profissional que se pretende isenta de juízos de valor ou preconceitos, que possam comprometer, de forma pejorativa, a relação profissional estabelecida com o utente e/ou condicionar o projeto de vida do mesmo | 20 | 0 | 4,600 | 0,598 | 0,358 |
| RE9 Demonstrar respeito e consideração pelas ideias dos outros                                                                                                                                                                                             | 20 | 0 | 4,400 | 0,754 | 0,568 |
| RE10 Capacidade em estabelecer relações empáticas                                                                                                                                                                                                          | 20 | 0 | 4,450 | 0,759 | 0,576 |

|             |        | AQ    | RF    | RE    | Saber-Ser |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-----------|
| N           | Válido | 20    | 20    | 20    | 20        |
|             | Omisso | 0     | 0     | 0     | 0         |
| Média       |        | 4,388 | 4,370 | 4,415 | 4,393     |
| Erro Desvio |        | 0,597 | 0,574 | 0,634 | 0,571     |
| Variância   |        | 0,357 | 0,33  | 0,401 | 0,326     |

## Apêndice VI – Variáveis Excluídas e Valor de Média

| Competência                                                                                                                                                                                                    | Média |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ST3 Capacidade de desenho e execução de projetos                                                                                                                                                               | 3,600 |
| ST4 Noções de cálculo matemático devido à necessidade de realizar análise da situação económica do agregado e cálculo de valor de renda                                                                        | 3,700 |
| SE1 Evidenciar competências de programação/calendarização de ações                                                                                                                                             | 3,750 |
| SF2 Manifestar uma atitude facilitadora                                                                                                                                                                        | 3,800 |
| SP10 Capacidade interpretativa                                                                                                                                                                                 | 3,850 |
| SP11 Capacidade em promover uma relação profissional de colaboração e confiança                                                                                                                                | 3,850 |
| SF6 Advocacia do sistema-cliente através da promoção de uma cidadania ativa através da não discriminação, da formação e capacitação com o objetivo de contribuir para a processos de integração e de autonomia | 3,850 |
| SM1 Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão                                                                                                                                       | 3,900 |
| SE6 Capacidade de elaborar planos de intervenção                                                                                                                                                               | 3,900 |
| SP8 Dinamizar reuniões interinstitucionais, com o objetivo de conhecer as especificidades do território, definir estratégias conjuntas e maximizar a capacidade de resposta às solicitações                    | 3,950 |
| SM4 Conhecimentos de informática na ótica do utilizador                                                                                                                                                        | 3,950 |
| SF10 Capacidade de diálogo/persuasão                                                                                                                                                                           | 3,950 |
| SE7 Capacidade de fazer uma gestão sustentável de recursos                                                                                                                                                     | 3,950 |
| SE8 Capacidade de resolução de problemas                                                                                                                                                                       | 3,950 |
| SC3 Capacidade de organização                                                                                                                                                                                  | 3,950 |
| RE5 Sentido de humor                                                                                                                                                                                           | 3,950 |
| SF1 Evidenciar competências de programação/calendarização de ações                                                                                                                                             | 4,000 |
| SC4 Capacidade de desenho e execução de projetos                                                                                                                                                               | 4,050 |
| SM3 Domínio da legislação aplicável                                                                                                                                                                            | 4,050 |
| SP6 Supervisão                                                                                                                                                                                                 | 4,050 |
| SP9 Realização de reuniões de estudo/discussão de caso                                                                                                                                                         | 4,050 |
| SP12 Capacidade de elaborar diagnóstico social numa ótica de intervenção sustentável e preventiva                                                                                                              | 4,050 |
| SF16 Fomentar o desenvolvimento de projetos/respostas partilhas entre os interlocutores da comunidade                                                                                                          | 4,050 |
| SC5 Capacidade de planificar ações/projetos                                                                                                                                                                    | 4,100 |
| SC9 Competências de negociação                                                                                                                                                                                 | 4,100 |
| SF3 Capacidade de comunicação                                                                                                                                                                                  | 4,100 |
| SF15 Promover o trabalho interinstitucional e em parceria, com foco em estudo de caso, definição de planos de intervenção conjuntos e encaminhamentos                                                          | 4,100 |
| SR3 Capacidade de diálogo e de persuasão/negociação                                                                                                                                                            | 4,150 |
| AQ6 Capacidade de diálogo e de persuasão/negociação                                                                                                                                                            | 4,200 |
| SR10 Atitude facilitadora                                                                                                                                                                                      | 4,250 |
| AQ17 Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias                                                                                                        | 4,250 |

|                                                                                                        |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| RF5 Disponibilidade para investir na formação contínua/aquisição de novos conhecimentos e competências | 4,250 |
| SR2 Capacidade de estabelecer relações de confiança                                                    | 4,260 |
| AQ7 Capacidade de executar tarefas                                                                     | 4,300 |
| AQ11 Empatia                                                                                           | 4,300 |
| RF3 Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias | 4,300 |
| RF4 Disponibilidade para aquisição de novos conhecimentos teórico-práticos                             | 4,300 |
| AQ8 Capacidade de tomar iniciativa face a problemas e empenhar-se na sua resolução                     | 4,350 |
| AQ9 Postura facilitadora/mediadora entre as partes                                                     | 4,350 |
| AQ10 Escuta Ativa                                                                                      | 4,350 |
| AQ12 Capacidade de adaptação à mudança                                                                 | 4,350 |
| AQ13 Objetividade                                                                                      | 4,350 |
| AQ21 Atitude positiva                                                                                  | 4,350 |
| SR1 Capacidade de trabalhar em equipa                                                                  | 4,350 |
| SR6 Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias | 4,350 |
| AQ3 Ser diligente na análise e resposta à situação-problema apresentada pelo sistema-cliente           | 4,350 |
| AQ4 Capacidade de estabelecer relações de confiança                                                    | 4,350 |
| RF2 Capacidade de gerir recursos                                                                       | 4,350 |
| RE1 Empatia                                                                                            | 4,400 |
| RE6 Capacidade de estabelecer relações de confiança                                                    | 4,400 |
| RE9 Demonstrar respeito e consideração pelas ideias dos outros                                         | 4,400 |

## Apêndice VII – Perfil do Assistente Social, enquanto Técnico Gestor de Processo de Habitação Social

| Competência                                                                                                                                                                                                                                                | Média |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| AQ2 Adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores                                                                                                                                                                                               | 4,700 |
| RF1 Conhecimento dos recursos da comunidade/entidades parceiras                                                                                                                                                                                            | 4,650 |
| SR11 Capacidade para se expressar com clareza e precisão, adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores                                                                                                                                         | 4,600 |
| RE8 Consciência e autocrítica na atuação profissional que se pretende isenta de juízos de valor ou preconceitos, que possam comprometer, de forma pejorativa, a relação profissional estabelecida com o utente e/ou condicionar o projeto de vida do mesmo | 4,600 |
| AQ20 Imparcialidade                                                                                                                                                                                                                                        | 4,550 |
| RE4 Resiliência                                                                                                                                                                                                                                            | 4,550 |
| SR5 Escuta Ativa                                                                                                                                                                                                                                           | 4,500 |
| SR8 Ter uma postura imparcial e dar garantias de sigilo e ética profissional                                                                                                                                                                               | 4,500 |
| AQ19 Capacidade de intervir com diferentes estratégias                                                                                                                                                                                                     | 4,500 |
| RE7 Capacidade de gerir emoções                                                                                                                                                                                                                            | 4,500 |
| ST1 Conhecimento sobre modelos teóricos e metodologias de intervenção social                                                                                                                                                                               | 4,450 |
| SM2 Conhecimento sobre os regulamentos institucionais/internos da organização                                                                                                                                                                              | 4,450 |
| SR9 Capacidade de resolução de conflitos                                                                                                                                                                                                                   | 4,450 |
| AQ5 Proatividade                                                                                                                                                                                                                                           | 4,450 |
| AQ14 Demonstrar capacidade para interagir adequadamente com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos                                                                                                        | 4,450 |
| AQ18 Capacidade de intervir em diferentes contextos                                                                                                                                                                                                        | 4,450 |
| RE2 Ser tolerante                                                                                                                                                                                                                                          | 4,450 |
| RE3 Gestão emocional                                                                                                                                                                                                                                       | 4,450 |
| RE10 Capacidade em estabelecer relações empáticas                                                                                                                                                                                                          | 4,450 |
| SR4 Capacidade de estabelecer relações interpessoais                                                                                                                                                                                                       | 4,400 |
| SR7 Promover o trabalho em rede com os parceiros da comunidade com vista também à elaboração do diagnóstico social                                                                                                                                         | 4,400 |
| SC1 Capacidade de proceder à recolha de informação necessária para diagnóstico social                                                                                                                                                                      | 4,400 |

|                                                                                                                                                                                                                                     |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| AQ1 Capacidade de adaptação a novos contextos                                                                                                                                                                                       | 4,400 |
| AQ15 Demonstrar capacidade de atuar de modo independente e proactivo no dia-a-dia profissional                                                                                                                                      | 4,400 |
| AQ16 Capacidade de tomar iniciativa face a problemas e empenhar-se na sua resolução                                                                                                                                                 | 4,400 |
| ST5 Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social e ética profissional                                                                                                                                                     | 4,350 |
| SM6 Conhecimento da estrutura organizacional                                                                                                                                                                                        | 4,350 |
| SF9 Capacidade de analisar a situação-problema de acordo com a análise sistémica                                                                                                                                                    | 4,350 |
| SF14 Capacidade de identificar e acionar os recursos mais adequados a cada situação, com foco numa avaliação casuística de cada situação, respondendo às diferentes necessidades identificadas, quer pelo utente, quer pelo técnico | 4,350 |
| SP1 Evidenciar uma postura profissional e assegurar o sigilo profissional                                                                                                                                                           | 4,300 |
| SP4 Capacidade de realizar avaliação de candidaturas a processos de realojamento municipal                                                                                                                                          | 4,300 |
| SP5 Capacidade de realizar o diagnóstico social                                                                                                                                                                                     | 4,300 |
| SC6 Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos conhecimentos e competências                                                                                                                        | 4,300 |
| SC8 Capacidade de elaborar planos de intervenção                                                                                                                                                                                    | 4,300 |
| SM5 Domínio dos regulamentos internos                                                                                                                                                                                               | 4,250 |
| SF5 Capacidade de definir objetivos                                                                                                                                                                                                 | 4,250 |
| SF7 Capacidade de planeamento de estratégias e de planos de intervenção                                                                                                                                                             | 4,250 |
| SF8 Capacidade de elaborar planos de intervenção                                                                                                                                                                                    | 4,250 |
| SF11 Capacidade de aplicar os conhecimentos teóricos de metodologias de intervenção social                                                                                                                                          | 4,250 |
| SE5 Capacidade de analisar determinada realidade/contexto social                                                                                                                                                                    | 4,250 |
| SC2 Capacidade de realizar o diagnóstico social                                                                                                                                                                                     | 4,250 |
| SC7 Evidenciar capacidade de adaptação e melhoria contínua                                                                                                                                                                          | 4,250 |
| ST2 Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão                                                                                                                                                            | 4,200 |
| SP7 Conhecimentos sobre metodologias de intervenção social                                                                                                                                                                          | 4,200 |
| SF4 Estar disponível para investir na formação contínua e na aquisição de novos conhecimentos e competências                                                                                                                        | 4,200 |
| SF13 Capacidade para interagir adequadamente com o público-alvo                                                                                                                                                                     | 4,200 |
| SE2 Construir uma relação profissional de colaboração e confiança                                                                                                                                                                   | 4,200 |

|                                                                                                        |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| SC10 Capacidade de gerir conflitos                                                                     | 4,200 |
| SF12 Capacidade de mobilizar recursos e parceiros da comunidade                                        | 4,150 |
| SE3 Ser assertivo na exposição das ideias                                                              | 4,150 |
| SP2 Realização de entrevistas e visitas domiciliárias                                                  | 4,100 |
| SP3 Conhecimento sobre os princípios deontológicos e éticos da profissão                               | 4,100 |
| SE4 Capacidade de promover o trabalho em rede com entidades parceiras/Capacidade de promover sinergias | 4,100 |
| SE9 Capacidade de análise crítica                                                                      | 4,100 |

|               |    | Total |   | %      |        |
|---------------|----|-------|---|--------|--------|
|               |    | 54    |   | 100%   |        |
| Saberes       | 12 | ST    | 3 | 22,23% | 5,56%  |
|               |    | SM    | 3 |        | 5,56%  |
|               |    | SP    | 6 |        | 11,11% |
| Saberes-Fazer | 26 | SF    | 9 | 48,14% | 16,67% |
|               |    | SE    | 5 |        | 9,25%  |
|               |    | SR    | 6 |        | 11,11% |
|               |    | SC    | 6 |        | 11,11% |
| Saber-Ser     | 16 | AQ    | 9 | 29,63% | 16,67% |
|               |    | RF    | 1 |        | 1,85%  |
|               |    | RE    | 6 |        | 11,11% |

## Apêndice VIII – *Email* enviado aos Assistentes Sociais, Especialistas, que participaram na Investigação

Car@s,

Antes de mais, espero que se encontrem bem e muito agradeço a vossa participação na investigação/estudo intitulada de “O Perfil do Assistente Social, enquanto técnico gestor de processo de habitação social: um agente na promoção da quebra de ciclos de exclusão”.

Aguardo o agendamento da data para a prova pública de defesa da dissertação, que não teria sido possível sem a vossa colaboração.

Em anexo, remeto os resultados apurados. Assim que esteja disponível, remeterei o acesso à versão final através do Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal.

Sem outro assunto.

Com os melhores cumprimentos,