



Supervisão Profissional em Serviço Social: uma experiência de supervisão externa a coordenadores de serviços domiciliários para pessoas idosas*

Professional Supervision in Social Work: an external supervisory experience the home care service coordinators for elderly

MARIA IRENE LOPES B. DE CARVALHO**



RESUMO – O objetivo deste artigo é apresentar um projecto de supervisão profissional desenvolvido por assistentes sociais, docentes do departamento de Serviço Social de uma universidade, denominados de supervisores externos, a assistentes sociais, profissionais responsáveis pela coordenação dos serviços domiciliários para as pessoas idosas, de uma organização sem fins lucrativos. Esta organização desenvolve atividades de ação social na cidade de Lisboa e estabeleceu uma parceria com o departamento de Serviço Social para melhorar as práticas profissionais em serviços de apoio domiciliário para pessoas idosas. No âmbito do relato desta experiência, evidenciamos o projecto de supervisão profissional externa tendo presente alguns casos analisados e considerando o modo como este processo pode potenciar o desenvolvimento pessoal e profissional dos assistentes sociais.

Palavras-chave – Serviço social. Supervisão profissional. Serviços de apoio domiciliário. Intervenção social.

ABSTRACT – The purpose of this article is to present a professional supervision project developed by social workers, teachers in a Social work Department in a University, called external supervisors to social workers, to professionals responsible for coordinating home care services for the older people in a nonprofit organization. This organization develops social action activities in Lisbon and as established a partnership with the Department of Social work to improve professional practices in home care services for older people. Under this experience, we showed the professional supervision project, taking in to account some cases analyzed, considering the way they can enhance the personal and professional development of social workers.

Keywords – Social work. Professional supervision. Home care services. Social intervention.

* Relato de experiência - em português de Portugal.

** Concluiu Serviço Social, Políticas Sociais e Sociedade no Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE), Mestre em Serviço Social pelo Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa (ISSSL) e Doutora em Serviço Social pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE). É Professora Auxiliar Convidada no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa (ULisboa). Lisboa – Portugal. CV: <http://www.degois.pt/visualizador/curriculum.jsp?key=2143616162019354>. E-mail: mcarvalho@iscsp.ulisboa.pt.

Submetido em: outubro/2015. Aprovado em: março/2016.

A supervisão em Serviço Social sempre foi um importante elemento (KADUSHIN; HARKNESS, 2014). Historicamente, a supervisão em Serviço Social estava relacionada com a emergência e o desenvolvimento da profissão e com o acompanhamento da relação de ajuda centrada na capacitação do cliente. A sua valorização, até aos nossos dias, decorre das características da profissão e dos seus profissionais: é uma profissão que é exercida prestando serviços a públicos específicos através de organizações com burocracias próprias, regras e normas; os profissionais que a exercem têm uma relativa autonomia também por ser balizada por códigos de ética e regras de conduta profissional (KADUSHIN; HARKNESS, 2014).

Em Serviço Social a supervisão está associada a processos profissionais, pedagógicos e académicos (NASW; ASWB, 2013; HOWE; GRAY, 2013; KADUSHIN; HARKNESS, 2014; RAMIREZ, 2006; SELLER, 2010; TSUI, 2005; WONNACOTT, 2012).

O processo de supervisão pedagógico diz respeito ao acompanhamento e à avaliação da relação de ajuda e é habitualmente desenvolvida com os utentes dos serviços (RICHMOND, 1917, RANQUET, 1976). O processo de supervisão académico é estabelecido entre um supervisor e os alunos no âmbito de estágios académicos, em instituições nacionais e locais sociais e de saúde (BURIOLLA, 1999; VIEIRA, 1981:11) numa perspectiva de aprender fazendo e aprender com os outros (KADUSHIN; HARKNESS, 2014).

O processo de supervisão profissional é caracterizado pela ação de um profissional mais experiente, coordenador, que realiza a gestão da intervenção de um grupo de profissionais menos experientes (O'DONOGHUE, 2002). Este tipo de supervisão profissional passou de uma visão burocrática (onde um supervisor mais experiente supervisionava as atividades dos profissionais menos experientes) para uma visão convergente, onde as dimensões colaborativa, auto-reflexiva e auto-formativa se destacam (ALARÇÃO; CANHA, 2013). Estas dimensões ganharam relevância para o conhecimento e para a melhoria da atividade profissional. Significa isto que se passou a valorizar a capacidade do profissional de fazer ouvir a sua voz, não só como alguém que domina a prática, mas também como alguém que tem aptidão para produzir conhecimento e que pode potenciar novas formas de atuação perante a realidade em constante mutação (CF. SHOHET, 2008, 2011; KADUSHIN; HARKNESS, 2014). A complexidade da realidade requer uma outra forma de supervisão profissional: uma supervisão profissional externa.

A supervisão profissional externa é um processo de intervenção (conhecimento, teorias, metodologias, ações, resultados, ética) e de crescimento profissional (TSUI, 2005: 14). Segundo a autora, este tipo de supervisão exige que um profissional experiente, exterior às organizações onde os assistentes sociais desenvolvem a sua atuação, potencie o autoconhecimento dos profissionais e estabeleça processos auto reflexivos onde as práticas são questionadas e reconfiguradas. Assim entendida, a supervisão profissional é um processo:

- I. Sócio-construtivista, que é apoiado por supervisores e colegas,
- II. Analítico-reflexivo, pois abarca observação de si e dos outros, reflexão, *feedback* e organizadores mentais (mapas conceptuais),
- III. Abrange o contacto com a realidade, ao utilizar textos diversificados, lógica projetual, dimensões questionadoras da prática e mobiliza de saberes e pesquisas.

Enquanto processo, a supervisão está em permanente construção através da consciência das necessidades, autoformação e mudança de posicionamento teórico e prático. É também intemporal, pois tem a influência de saberes já adquiridos, revistos nas disciplinas da formação em Serviço Social e as suas atualizações, e perspectiva o exercício profissional no futuro.

Neste texto assumimos que a supervisão profissional externa é um processo que O'Donoghue (2002: 6-8) caracteriza como plural, onde estão incluídas: as formas, os tipos, os modelos, as modalidades e os tipos de supervisão cruzados com as práticas e os praticantes – e o seu nível de desenvolvimento

profissional e pessoal – os utentes ou utilizadores dos serviços – os equipamentos sociais e as organizações – a cultura e os princípios e valores de um determinado contexto social.

Como argumenta Tsui (2005: 14), a supervisão profissional externa propõe-se a equipar o assistente social com valores, conhecimento e competências necessárias para a resolução de problemas e potenciar o crescimento pessoal e profissional. Neste âmbito, o supervisionado é entendido como um profissional em desenvolvimento e o supervisor como um meio para os profissionais se desenvolverem e se afirmarem como tal na organização.

Contudo, a supervisão profissional externa é também assumida como uma forma de aumentar a eficiência e eficácia da ação profissional – *accountability* – e também como uma forma de controlo da profissão e dos profissionais pela organização onde estes exercem a profissão (TSUI, 2005). A entidade empregadora está preocupada com o impacto da intervenção junto dos utentes, e está interessada na melhoria dos serviços, mas também se preocupa com os resultados profissionais, dos coordenadores dos serviços de apoio domiciliário, na gestão destes serviços para as pessoas idosas. Estes serviços têm ganho destaque no âmbito das políticas públicas na área do envelhecimento, por cumprirem os requisitos esperados: por serem mais eficazes no apoio às pessoas idosas mantendo-as em suas casas e por serem, comparativamente com a resposta de lares e residenciais, menos dispendiosos economicamente.

Serviço de apoio domiciliário para as pessoas idosas em Portugal

Em Portugal, os apoios domiciliários para as pessoas idosas começaram a ser desenvolvidos no final da década de setenta, mas foi a partir do final da década de noventa, com o desenvolvimento de políticas ativas, que os mesmos ganharam destaque no apoio às pessoas idosas (AAVV, 2001). Atualmente existem 2339 serviços os quais prestam apoio a 67.350 pessoas idosas (ISS.IP, 2012: 10). Estes apoios domiciliários são desenvolvidos maioritariamente por organizações não lucrativas no âmbito do terceiro sector, mas são tutelados e financiados pelo Estado. Estas instituições têm autonomia a nível da gestão e na captação de recursos financeiros, mas são balizadas por leis e regras da segurança social que as tutelam e financiam (Lei nº 64/2007). A nível do financiamento, e complementarmente, o utilizador tem de efetuar um copagamento um pagamento mensal, que decorre do valor da pensão que recebe. O apoio domiciliário presta maioritariamente serviços ao nível da alimentação, seguindo-se a higiene pessoal, o tratamento de roupas, e outras atividades pontuais como higiene do domiciliário, atividades ao exterior. Estes serviços são diretamente prestados por profissionais denominados de ajudantes familiares. São estes os profissionais que diariamente se deslocam a casa das pessoas idosas para prestar os cuidados (CARVALHO, 2012a).

Os assistentes sociais têm assumido a função de coordenadores destes serviços que são prestados no domicílio das pessoas idosas pelas organizações não lucrativas, a nível local e comunitário, e coordenadores de equipas de ajudantes familiares (CARVALHO, 2012a). Aos coordenadores compete-lhes, por um lado, gerir o serviço, os recursos humanos e logísticos, o orçamento e a sustentabilidade do mesmo, assim como intervir diretamente com as pessoas mais velhas, na defesa da sua dignidade e na promoção do bem-estar social (CARVALHO, 2014).

Estes serviços são fundamentais para promover a inclusão das pessoas idosas na sociedade, sendo considerados como uma boa prática a seguir no que diz respeito ao apoio às pessoas idosas em sociedade envelhecidas (Portaria, nº 38/2013) ou com tendência a envelhecer rapidamente, como é o caso Português – 19,1 % (INE, 2011). Contudo, é necessário outro tipo de organização e estrutura dos serviços para dar conta da complexidade das situações experienciadas pelas pessoas idosas, nomeadamente pobreza, dependência e isolamento social, as quais, se não forem respondidas a tempo, podem agravar as situações de exclusão social ao nível da solidão e isolamento, dependência física e cognitiva das pessoas mais velhas.

A nível do apoio domiciliário, os dados demonstram que não é porque as pessoas idosas usufruem de apoio que manifestam menos isolamento ou pobreza. Muitas ficam até reféns na sua própria casa e outros são cuidados pelo cônjuge ou filho, que também necessitam de apoio por desgaste do processo de cuidar (GIL, 2010). São escassos os apoios para os familiares cuidadores. As únicas respostas existentes a este nível integram-se noutra lei que é dos cuidados continuados integrados (DECRETO-LEI n.º 101/2006) mas são escassos os cuidadores familiares que usufruem desta resposta.

O serviço de apoio domiciliário tem sido defendido como uma resposta a investir no futuro, pois é o serviço que mais se adequa às expectativas das pessoas idosas, que é a de “envelhecer na sua casa”. Contudo, esta resposta tem necessariamente de responder às novas exigências da longevidade da população, sendo necessário que os serviços vão de encontro às necessidades e expectativas das pessoas idosas na sociedade em geral. Para isso é importante que o mesmo esteja integrado numa rede de respostas continuadas, que funcione com equipas multidisciplinares, que apoie as pessoas 24 horas por dias, que desenvolva atividades que coloque as pessoas no espaço privado dando-lhe visibilidade e poder de decisão (CARVALHO, 2012a).

Potenciar os direitos das pessoas idosas e capacitar para o desenvolvimento das sociedades é um dos grandes desafios do Serviço Social nesta área, numa altura de crise económica e de cortes nos apoios sociais, privatização dos serviços de desmantelamento do estado social (DOMINELLI, 2010; 2013). Esta questão torna-se mais dilemática em países que estão sob a gestão do fundo monetário internacional e o banco central europeu, como é o caso de Portugal. Nestes últimos quatro anos, as reformas das pessoas idosas foram taxadas duplamente e o acesso aos serviços sociais e de saúde foram sendo controlados por burocracias que não tiveram em conta as necessidades das pessoas, mas antes a condição do rendimento pessoal e da sua família.

Esta acção tem impactos negativos para a acção do Serviço Social ao nível da prática e ao nível da sua identidade: a prática dos assistentes sociais fica esvaziada de sentido, tornando-se numa actividade burocrática; e a sua identidade fica esvaziada de valores éticos, de sentido metodológico e político. Para fazer a estas circunstâncias o Serviço Social é desafiado a potenciar relacionamentos, acções colectivas e movimentos sociais; criar ligações entre assistentes sociais e clientes; e a desenvolver teorias críticas.

O Projecto: supervisão profissional externa em serviço social

Como já referimos, o projecto de supervisão profissional externa efectuado por assistentes sociais, docentes de Serviço Social, a coordenadores de Serviços de apoio domiciliário que agora se apresenta, resulta de uma parceria entre o departamento de Serviço Social de uma Universidade e uma das maiores instituições de solidariedade social em Portugal. O projecto teve início em 2008 e ainda se encontra a decorrer.

Para a concretização do projecto baseamo-nos em TSUI (2005) e posteriormente nos contributos de WONNACOTT (2012) e HOWE e GRAY (2013). Neste âmbito, foram definidos os seguintes objectivos:

- I. Promover o funcionamento dinâmico da equipa, tendo em conta a especificidade do Serviço Social;
- II. Promover a reflexão sistemática da acção conjunta – assistentes sociais, utentes e famílias e ajudantes familiares;
- III. Definir estratégias de intervenção fundamentadas face a problemas psicossociais específicos;
- IV. Reflectir sobre a prática profissional, seus contextos, limites e possibilidades;

- V. Questionar as práticas profissionais, quanto ao diagnóstico, plano de ação e acompanhamento de casos; contribuir para a construção de instrumentos alternativos de análise e operacionalização da intervenção;
- VI. Exercitar estratégias que potenciem a segurança no exercício da profissão;
- VII. Desenvolver e avaliar os resultados das mesmas;
- VIII. Potenciar a autocrítica da intervenção, programas e políticas sociais e contribuir para a construção de uma atitude profissional securizante (ULHT; SCML, 2008).

O projecto de supervisão é coordenado pelo diretor do departamento de Serviço Social e efectuado por assistentes sociais, com formação em Serviço Social, a nível do mestrado e doutoramento, docentes de Serviço Social na universidade e se constituíram como supervisores.

O tipo de supervisão desenvolvida é essencialmente de apoio e de desenvolvimento pessoal e profissional. Pretende-se aperfeiçoar a prática profissional através de um processo colaborativo pedagógico de reflexão crítica (TSUI, 2005). Esta forma de supervisão, crítica, difere de uma supervisão apenas centrada num problema isolado ou na subjetividade dos profissionais. Este tipo de supervisão procura articular o envolvimento e a subjetividade dos profissionais diante dos impasses ou dificuldades de desenvolvimento do trabalho, que combine a crítica com a eficiência/eficácia da ação (FALEIROS, 2009:263).

A coordenação do projecto presta apoio conceptual e reflexivo aos supervisores (HOWE; GRAY, 2013). Os supervisores têm autonomia para organizar as sessões e os conteúdos mediante os interesses dos supervisionados, a cultura, os princípios e valores, a problemática, assim como os objetivos e competências a atingir em cada sessão (TSUI, 2005).

A população alvo são os coordenadores de Serviços de Apoio Domiciliário – Assistentes Sociais – correspondendo a 5 grupos de profissionais com cerca de 7 pessoas cada. Contudo, a análise efectuada neste texto debruça-se essencialmente sobre o trabalho desenvolvido pela autora com dois grupos de profissionais durante dois anos, em 2011 e em 2013. O primeiro grupo é constituído por 6 profissionais e o segundo por 7 profissionais de Serviço Social.

Optou-se por realizar a supervisão em grupo por se considerar que seria mais adequada para: favorecer o ambiente de aprendizagem; receber *input* dos colegas; aprender com os outros; colaborar entre os membros do grupo, assim como para ser mais fácil gerir e planear a supervisão (HOWE; GRAY, 2013).

O grupo de supervisionados tinha idades que variavam entre os vinte anos e os cinquenta anos. Alguns têm uma vasta experiência como assistentes sociais, tendo assumido funções noutras áreas de atuação e outros, com menos experiência, relativa aos anos de exercício profissional.

Temas, competências e metodologias

As sessões de supervisão decorreram uma vez por mês e tiveram a duração de 3 horas. Em cada ano civil efetuam-se cerca de 8 sessões a cada grupo de supervisionados, totalizando 16 sessões a cada grupo.

Na primeira sessão, de cada ano civil, estabeleceu-se um compromisso/contrato entre o supervisor e os supervisionados, definindo-se objetivos das sessões, princípios e competências/responsabilidades de supervisoras e supervisionados. Este contrato inclui igualmente princípios e valores éticos nomeadamente, o anonimato e a confidencialidade dos temas tratados em cada sessão (TSUI, 2005). Igualmente importante

foi destacar o papel do supervisor, que assumiu uma postura responsável, de parceria, não autoritária nem negligente (WONNACOTT, 2012).

Nesta sessão realizou-se também o levantamento das expectativas dos supervisionados e promoveu-se a participação no processo de supervisão. Estas expectativas traduzem-se em temas a tratar em cada sessão assim como metodologias a desenvolver (TSUI, 2005). Desse levantamento foram identificados vários temas e questões a analisar, nomeadamente:

- I. Questões de enquadramento institucional (relação da instituição com o supervisor e com os supervisionados, clarificação do contrato de supervisão, duração das sessões, frequência e local);
- II. Questões relacionais (conflitos entre membros da equipa supervisionados; relações complexas com os beneficiários da intervenção; relação com chefias);
- III. Questões pessoais (problemas ou situações pessoais, conflituais com o desempenho profissional);
- IV. Questões face à intervenção social (tensões face à natureza, objetivos e procedimentos da intervenção, estratégias, modelos e teorias subjacentes à prática, conflito da equipa com os seus próprios recursos);
- V. Problemáticas, dilemas e decisões éticas.

De referir também que nem todos os supervisionados se encontravam com a mesma disposição em participar. Se havia uns que manifestavam o seu optimismo por participar em tal processo e viam nele um meio essencial para se desenvolverem como profissionais, outros havia que manifestavam o seu ceticismo e crítica face ao modo como o processo foi conduzido, pois a instituição não os auscultou sobre o processo. Consideravam também que seria uma perda de tempo acrescentando ainda mais um trabalho que tinham de fazer, quando o seu dia-a-dia já era preenchido com inúmeras solicitações urgentes às quais não tinham tempo de dar resposta. Procurou-se ouvir os profissionais e potenciar os aspectos positivos da supervisão no grupo, não negando, contudo, os aspectos que alguns enunciaram.

Foi importante desenvolver competências de partilha de sentimentos, assertividade, formas de controlar os obstáculos, empatia e partilha de conhecimentos, desenvolvendo o sentimento de pertença, identidade de grupo (TSUI, 2005).

A metodologia das sessões baseou-se na participação da supervisão e do supervisor e era orientada de acordo com o diagnóstico das necessidades, aspirações e expectativas dos supervisionados. Foram utilizadas técnicas didáticas, diretivas e não diretivas (sessões intercaladas onde o supervisor propõe questões e outras onde é o grupo que as define). Optamos por dinâmicas orientadas para a discussão de casos, apresentados pelos profissionais, e análise prospetiva da intervenção a partir da ponderação de questões teóricas, metodológicas e éticas.

Paralelamente promovia-se a auto-reflexão sobre atitudes e valores dos profissionais face à intervenção, considerando a proximidade, o distanciamento e o envolvimento do profissional na relação com os utentes/clientes, incluindo a discussão reflexiva sobre as questões éticas e deontológicas da intervenção.

A metodologia da supervisão profissional teve sempre por base a construção de uma relação empática com os supervisionados, assente na autenticidade, confiança, confidencialidade, *feedback* positivo construtivo e respeitoso e sem juízos de valor. Estas são as condições imprescindíveis para o sucesso de qualquer processo de supervisão.

Questões éticas

Nesta apresentação do projecto de supervisão e dos casos discutidos neste texto tivemos em consideração os princípios éticos e deontológicos da confidencialidade e anonimato e o respeito pela autodeterminação dos participantes e das instituições envolvidas. Todos os nomes apresentados neste texto são fictícios, respeitando o anonimato das fontes.

Casos analisados

Os grupos reuniram mensalmente numa sala da instituição. Este facto poderia ser por vezes constrangedor já que muitos profissionais não se sentiam à vontade por estarem dentro da instituição, no seu próprio departamento, a pensar e a refletir criticamente sobre o seu trabalho que desenvolviam. Procurou-se responder e potenciar o respeito pela individualidade de cada profissional e ser tão isento quanto possível procurando locais, equipamentos da instituição, onde assistentes sociais não exercessem a profissão.

Na discussão dos casos, tivemos em conta o modelo apresentado e discutido por Wonnacott (2012: 54) que inclui a análise da experiência, a reflexão, a análise e os planos de acção/intervenção. Em cada caso potencia-se o desenvolvimento pessoal e profissional, a mediação, o apoio e a gestão do caso.

Em cada sessão situava-se o tema que tinha sido programado para debate. O supervisionado, responsável por dinamizar a sessão, apresentava o caso relativo a uma experiência da sua prática profissional. Depois de apresentado oralmente o caso, seguia-se o debate, a reflexão e a análise sobre o mesmo, considerando planos de acção a seguir. O supervisor orientava a discussão e refletia aspectos que se destacam nas dimensões estudadas, tendo como enquadramento uma perspectiva crítica e reflexiva. Apresentamos de seguida alguns casos debatidos nas sessões.

Caso nº 1 – Vontade da pessoa vs bem-estar vs organização do serviço

Muitas pessoas idosas viverem sós, isoladas das famílias, ou sem familiares e sem motivação para a vida. Algumas das pessoas idosas não permitem que a ajudante domiciliária lhe preste cuidados de higiene a nível do banho diário. As mesmas referem que “no seu tempo bastava um banho por ano”. Acresce ainda o fato de muitas habitações não terem condições de habitabilidade o que dificultava grandemente a prestação de serviços, assim como questões de acessibilidade (prédios de 4 andar sem elevador). O que fazer nestes casos? Como compatibilizar a promoção da qualidade de vida das pessoas idosas com a qualidade da prestação e cuidados pelas ajudantes familiares?

Este caso revela os dilemas presentes nos princípios de autodeterminação da pessoa idosa e a necessidade de atenção e de cuidados. O caso foi debatido considerando-se que tanto o coordenador do serviço de apoio domiciliário como as ajudantes familiares são responsáveis pela protecção dos mais velhos.

A protecção às pessoas idosas também se consubstancia nas capacidades dos profissionais, inteligência emocional, para desenvolverem processos de relacionamento efectivos (HOWE; GRAY, 2013). A construção de um relacionamento baseado na confiança e segurança é essencial para que a pessoa idosa possa confiar no coordenador e na ajudante familiar e lhe ser prestado o serviço.

Da reflexão destacou-se a pertinência da criação de laços de confiança, afetivos e efetivos, com visitas domiciliárias e contatos frequentes, no sentido de fazer com que a pessoa idosa assuma a importância da higiene pessoal para o seu bem-estar.

A discussão sobre as questões éticas no Serviço Social, tendo presente os princípios de direitos humanos, é fundamental, principalmente porque a intervenção social ocorre com grupos particularmente vulneráveis, tais como, neste caso, com pessoas idosas. É a função dos assistentes sociais proteger os direitos negativos – direitos naturais –, mas também defender a dignidade e o direito à proteção social, potenciando os direitos positivos e oferecer os melhores serviços e os melhores profissionais para cada caso.

Caso nº 2 – Formação vs valorização da profissão de ajudante familiar

A questão da formação e da relação de emprego das ajudantes familiares para com a entidade patronal, a instituição, era outro dos temas da supervisão. Muitas destas profissionais, cuidadoras de pessoas idosas, que prestam cuidados, não têm formação para tal. Algumas destas profissionais, também, são utentes dos serviços de acção social, estão desempregadas e encontram neste setor uma forma de inserção no mercado de trabalho.

A instituição responsável pelos serviços de apoio domiciliário contratualiza com uma empresa de trabalho temporário, em regime de outsourcing, estas profissionais, ajudantes familiares. Há um claro problema de vinculação profissional.

Esta questão torna insustentável a gestão do serviço de apoio domiciliário por parte dos coordenadores. Estas profissionais desenvolvem atividades em contextos de fragilidade vários e o seu esforço não é compensado em termos de carreira profissional. A motivação para o trabalho destas profissionais é uma tarefa quase impossível. Esse fato tem impactos negativos para o serviço e para os clientes.

Este caso revela a tendência da política da instituição que se foca no controlo dos custos e na desvalorização do trabalho de cuidar. Estes dois aspectos têm impactos negativos na qualidade do serviço. De uma forma concertada, os coordenadores dos serviços poderão demonstrar, com evidências da prática, através de relatórios de execução do Serviço Social apoio domiciliário, o problema que decorre dessa política. Pois, se a instituição continuar a optar por esta política, que nivela por baixo os serviços, coloca em causa a qualidade do serviço prestado e a dignidade das pessoas idosas.

Este assunto é um dos mais problemáticos hoje em dia, pois revela o modo como os serviços estão a ser privatizados e alguns colocam mesmo em perigo os direitos das pessoas idosas. Dominelli (2013) chama a atenção para este assunto, desafiando os assistentes sociais a tomar posição. Assim, os assistentes sociais podem tornar-se um recurso para as pessoas idosas para expressar sua insatisfação com a qualidade dos serviços. A sua função é defender os seus direitos, discordar e agir sobre as práticas opressivas de bem-estar. Esta posição pode ser realizada de várias formas:

- I. Directamente nas instituições, capacitar as pessoas mais velhas, informando-os sobre as regras opressivas que eles têm de respeitar e com as quais eles não concordam;
- II. Indirectamente, denunciando estas práticas através de associações ou outras organizações profissionais.

Caso 3 – Vulnerabilidade vs violência em pessoas idosas vs sistema de proteção

Muitos das pessoas idosas vivem em situação de vulnerabilidade social, o que os coloca em situações de violência. Uma senhora de 77 anos recorreu à urgência do hospital por episódio de mal-estar e ficou internada durante uma semana. Depois de estabilizada a parte clínica, a senhora teve alta, mas o marido recusava-se a levá-la para casa. Depois de efetuadas várias diligências para preparar a alta, inclusive conversas com os vizinhos, a assistente social teve conhecimento dos episódios de violência. Neste registo foi contactado um dos filhos que levou a mãe para sua casa. Paralelamente foi efectuada queixa no ministério público contra o marido.

Apesar disso, o marido continuava a visitá-la em casa do filho e a mãe manifestou novamente vontade de ir viver novamente com o marido. Passados três meses este levou-a novamente para casa. Entretanto a sua saúde piorou e esta teve de regressar novamente ao hospital. A mesma ficou acamada a necessitar de cuidados permanentes. Durante este período verbalizou que o marido continuava a maltratá-la. A assistente social do hospital, em conjunto com os recursos da comunidade e com o filho, desenvolviam estratégias para a proteger. A orientação do ministério público era para que a pessoa em causa não regressasse ao domicílio. A solução seria ir para um lar. Contudo, esta solução era recusada pela mãe que continuava a querer ir para sua casa.

A situação de violência em pessoas idosas é mais paradigmática do que é a proteção das vítimas. Em Portugal, como em alguns países do mundo, a lei protege mais o agressor do que a própria vítima, sobretudo quando insiste em retirar a vítima do contexto da agressão, a sua casa, e a encaminha para as casas abrigo ou, no caso das pessoas idosas, para residências seniores deixando que o perpetrador da violência se mantenha no seu domicílio.

Sabendo deste facto, os assistentes sociais têm de definir estratégias em conjunto com as vítimas de modo a tonarem-se recurso para si nestas situações. Criar laços e aumentar a autoestima é determinante para consciencializar as pessoas e ajudá-las a formar opinião, de modo que o desfecho seja diferente e em favor das vítimas. Contudo, é também necessário denunciar estas situações de modo a alterar a lei contra a violência doméstica e a violência contra as pessoas idosas em particular.

Caso 4 – Trabalho em equipa multidisciplinar vs mal-estar profissional

Nos serviços de apoio domiciliário, sobretudo no integrado, que funciona 24 horas, exercem atividade vários profissionais, como médicos, enfermeiros, terapeutas e assistentes sociais. Nestes serviços há uma equipa, formalmente constituída, mas onde não existe efetivamente um verdadeiro trabalho de equipa, mas simplesmente um conjunto de profissionais, cada um a trabalhar por si. Geralmente, as profissões da área da saúde têm a tendência para sobrepor a sua decisão aos outros profissionais. Esse fato agrava-se quando a instituição promove também essa relação hierárquica de poder entre as profissões, dando mais crédito aos pareceres médicos do que aos pareceres dos outros profissionais. Este tipo de posição é gerador de conflitos, sobretudo quando as coordenadoras das respostas são assistentes sociais.

O trabalho multiprofissional e interprofissões são essenciais na intervenção com pessoas idosas. Este tipo de trabalho é fundamental para conhecer em profundidade as pessoas idosas, os seus problemas

e as suas aspirações e atuar em conformidade, mobilizando recursos adequados. Tendo em conta este enquadramento, os profissionais de Serviço Social foram desafiados a:

- I. Trabalhar em equipa e a definir princípios orientadores da acção;
- II. A utilizar uma linguagem técnico-científica;
- III. A promover a comunicação e a esclarecer os conceitos utilizados, criando consensos,
- IV. Evidenciar o seu saber e o seu papel na intervenção, potenciando a distribuição de poder entre os membros da equipa e na instituição.

Caso nº 5 – Profissão vs autoestima vs instituição

Outro dos assuntos analisados na supervisão eram situações emocionais, que as supervisionadas consideravam que influenciavam o seu exercício profissional. Numa das sessões, uma supervisionada teve a abertura suficiente para falar de uma experiência profissional, que segundo ela condiciona a sua intervenção. O caso passou-se a alguns anos em que a mesma foi vítima de violência por parte de um casal de beneficiários de uma determinada prestação social. Este episódio foi muito mal visto pela instituição onde exerce funções. A assistente social fez uma participação na polícia, mas de forma particular pois a instituição não se quis envolver no processo. A assistente social foi colocada noutra resposta social, neste caso, como coordenadora de serviço de apoio domiciliário para pessoas idosas.

Este caso afectou seriamente a relação de confiança entre o profissional e a instituição. Esta situação não só desqualificou o profissional mas aumentou a sua sensação de insegurança profissional, evidenciando o modo como certas questões podem afetar a confiança entre o profissional e a organização e os utilizadores dos serviços. Este episódio não só desvalorizou o profissional, mas aumentou o seu sentimento de insegurança.

Este tipo de episódio aumenta a insegurança e tem vários impactos nas decisões de trabalho sobre as práticas sociais (INGRAM, 2012). Tais atitudes aumentam também a sensação de descontentamento para com a profissão, pois o profissional tem de desenvolver actividades nas áreas para as quais ele não está motivado.

A discussão, neste caso, terminou com a vítima afirmando que isso não pode afectar seu desempenho no trabalho, mas prejudica a relação de confiança entre os profissionais e da organização. Como Ingram (2012, p. 16) argumenta as “emoções estão intimamente ligadas à tomada de decisões trabalho social e por isso podemos estabelecer uma concepção da profissão de assistente social que deve abraçar os elementos emocionais de prática”. Este caso espelha uma emoção negativa, mas as emoções também podem ser positivas traduzidas na compaixão e na responsabilidade para com os outros. Procuramos identificar igualmente algumas emoções positivas da experiência relatada que podem beneficiar o desenvolvimento pessoal e profissional.

Limites da prática do serviço social na supervisão externa e o conflito de interesses

Este artigo resume alguns processos de um projecto de supervisão profissional externa em serviços de apoio domiciliária, efetuada por coordenadores de Serviço Social, realizado pelo autor (supervisor) na cidade de Lisboa, Portugal. A participação neste processo de supervisão é anónima e confidencial. Os

resultados não podem ser generalizados em outros contextos, mas pode-se permitir a disseminação do projecto em realidades semelhantes.

No presente artigo não há conflitos de interesses entre as partes envolvidas: instituição sem fins lucrativos de solidariedade e a universidade ou entre supervisores e os supervisionados.

Para concluir

A supervisão profissional externa contribui para a melhoria contínua da profissão do Serviço Social. Como argumenta Wonnacott (2012), o Serviço Social promove a capacidade de desenvolver e manter relações pessoais e interpessoais, gerir os aspectos emocionais, fazer julgamentos e tomar decisões muitas vezes em contextos de informação conflituante. Este cenário exige não só capacidade de trabalho, a qual só será efectiva se os assistentes sociais reflectirem criticamente sobre a sua prática e continuarem a desenvolver o seu conhecimento de competências profissionais. A supervisão profissional externa é um meio para efectivar a melhoria crítica das práticas e para desenvolver as potencialidades da profissão do Serviço Social.

Tendo em conta a necessidade de qualificação do serviço de apoio domiciliário, uma das maiores instituições de solidariedade social portuguesa solicitou ao departamento de Serviço Social de uma universidade que efectuasse supervisão profissional externa aos coordenadores de serviços de apoio domiciliário.

O projecto de supervisão profissional apresentado difere de uma supervisão apenas centrada num problema isolado ou na subjectividade dos profissionais, uma vez que procurou articular o envolvimento e a subjectividade dos profissionais face a dilemas, impasses ou dificuldades no desenvolvimento da sua acção profissional e combinar a crítica com a efectividade/eficácia da acção.

Os casos apresentados relevam a abrangência de temáticas discutidas na supervisão profissional e de apoio. Como demonstramos, depois de apresentado o caso o mesmo era debatido por todos os membros e todos davam o seu parecer, exemplificando elementos semelhantes na sua prática e hipótese de resolução do mesmo.

O supervisor situava algumas questões pertinentes para o debate, induzindo a reflexão em dimensões como: O porquê da escolha do caso? São razões profissionais ou pessoais? Ou pelo contrário, a escolha do caso prende-se com o sucesso da ação do profissional de Serviço Social (Coordenação do Serviço de Apoio Domiciliário). Que mais a sensibilizou ou, pelo contrário, mais a repudiou no caso? Qual a dificuldade em aceitar certos comportamentos dos clientes.

Questionava-se também a análise técnica e processual de casos, nomeadamente:

- I. O modo como é realizado diagnóstico social e o acompanhamento efectuado;
- II. As necessidades diagnosticadas e quais as que podem ser respondidas pelo serviço de apoio domiciliário;
- III. Como incluir o cliente na elaboração do diagnóstico e no plano de intervenção;
- IV. Qual o papel do cliente, da família e do serviço de apoio domiciliário na prestação de cuidados;
- V. Os indicadores de avaliação para o acompanhamento do caso;
- VI. A frequência de reformulação do diagnóstico e as acções a desenvolver no serviço de apoio domiciliário e porquê;
- VII. Número de vezes que se deslocaram a casa do cliente;
- VIII. Quantas entrevistas de ajuda ao cliente e familiar;

- IX. Quantas reuniões com as ajudantes familiares;
- X. Se estas démarches estavam programadas ou se surgiram na urgência da situação.

Como argumenta TSUI (2005), a supervisão profissional externa é um dos mecanismos mais adequados para avaliar, qualitativamente e quantitativamente, a qualidade da intervenção em Serviço Social, tendo em conta as dimensões técnico-instrumental e teórico-metodológica. Ao destacar estes aspectos na supervisão, possibilita que os profissionais reforcem a sua identidade relativamente aos processos de intervenção em realidade complexas.

Outra dos assuntos que eram evidenciadas eram as questões éticas relativamente à intervenção, nomeadamente:

- I. Como promover a autonomia do utente;
- II. Como promover a autodeterminação do utente;
- III. Como defender a sua dignidade e confidencialidade;
- IV. Quais as questões e dilemas éticas;
- V. Como construir decisões éticas;
- VI. Como compatibilizar a autonomia, autodeterminação, com o bem-estar e o cuidado e a atenção ao outro.

No domínio da reflexão ética, procurou-se promover um clima onde as questões éticas pudessem ser abordadas, tendo em conta os direitos humanos e o código de ética e outras normas de conduta profissional. Os supervisionados foram desafiados a discutir com os colegas questões de ética, integridade e dignidade evidenciando: os riscos pessoais quando se defendem princípios morais na resolução de problemas; e em ajudar os outros supervisionados em encontrar soluções éticas, sobretudo em caso de conflitos (HOWE; GRAY, 2013:37-38).

As sessões terminam com uma reflexão pessoal, o que implicava considerar:

- I. Quais as consequências da intervenção para o cliente;
- II. Quais as consequências da intervenção para o supervisionado;
- III. O que aprendeu com a experiência da supervisão;
- IV. O que no futuro fará diferente ou o que tem de melhorar.

Como discutem Howe e Gray (2013), potenciar resiliência em situações difíceis e olhar para os aspectos positivos das situações e não só para o negativo é essencial na intervenção. Neste domínio, destaca-se o papel de controlo dos problemas pelos assistentes sociais e como estes influenciam os casos que acompanham no seu dia-a-dia.

É essencial que os profissionais não se constituam como vítimas, mas antes questionem o que podem aceitar e o que podem mudar. É importante questionar no âmbito da reflexão, que oportunidades tiveram para aprender e como podem utilizar essas competências para pensar e intervir de forma diferente.

A supervisão profissional pedagógica e de apoio constitui um meio de ação estratégica para a construção de práticas baseadas em evidências e teoricamente orientadas, centradas em reflexão crítica, integrando teoria, prática e técnicas. Este tipo de supervisão promove o aperfeiçoamento teórico/prático e a construção de novo conhecimento e o desenvolvimento pessoal e profissional, assim como melhora a qualidade da intervenção com os clientes.

Segundo sabemos, o projecto de supervisão profissional a profissionais de Serviço Social no âmbito do apoio domiciliário é um projecto pioneiro neste domínio. Até ao momento não temos conhecimento de nenhuma outra organização que tivesse a iniciativa de promover processos de supervisão externa, no

domínio do Serviço Social em Portugal. A preocupação da instituição com a qualificação dos profissionais e do serviço implicou um investimento financeiro, para pagar aos supervisores externos, mas também disponibilidade dos funcionários assistentes sociais para participar nas sessões.

Considera-se que esta é uma boa prática a ser seguida por outras instituições e que têm assistentes sociais nos seus quadros de pessoal.

Bibliografia

- AA.VV. **Portugal 1995 –2000**. Perspectivas da evolução social (Portugal 1995 –2000). Lisboa: DEPP/MTS e Celta Editora, 2002.
- ALARÇÃO, I.; CANHA, B. **Supervisão e colaboração** – Uma relação para o desenvolvimento. Porto: Porto Editora, 2013.
- BURIOLOLA, M. A. F. **O estágio supervisionado**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- CARVALHO, M.I.L.B. **Envelhecimento e cuidados domiciliários em instituições de solidariedade social**. 1.ed. Lisboa: Coisas de Ler, 2012a. V.1.
- CARVALHO, M. I. L. B. Supervisão em serviço social, percurso para o desenvolvimento profissional e pessoal: um estudo exploratório. **Locus SOCI@L**, Revista de Serviço Social, Política Social & Sociedade, v.1, n.4, pp. 46-65, 2012b.
- CARVALHO, M.I. Social work and intervention with older people in Portugal: a critical point of view. **European Journal of Social Work**, published in 16 de march, 2014. <http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2014.905459>.
- DOMINELLI, L. Serviço social com pessoas idosas: intervenção orientada para o mercado ou para serviços universais? In: CARVALHO, Maria Irene (Coord.). **Serviço social no envelhecimento**. Lisboa: Pactor, 2013, pp. 67-80.
- FALEIROS, V. P. Uma experiência de supervisão na área psicossocial: desafios teórico-práticos. **Revista Katálysis**, v. 12, n. 2, pp. 258-267, 2009. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-49802009000200016>.
- GIL. A.P. **Heróis do quotidiano, dinâmicas familiares na dependência**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2010.
- HOWE, K.; GRAY, I. **Effective supervision in social work**. London: Sage Publications, 2013.
- INE. **Censo 2011**. Portugal: INE, 2011.
- INGRAM, R. Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? **Journal of Social Work Practice**, Published online: 16 nov. 2012, pp. 5-19, 2012.
- ISS, IP. **Relatório de Atividades do ISS**, IP. Lisboa: ISS.IP, 2012.
- KADUSHIN, A.; HARNESS, D. **Supervision in social work**. 5th edition. New York: Columbia University Press. Revised fourth edition published 2014.
- NASW; ASWB. **Best practice standards in social work supervision**. Nacional Association of Social Workers & Association of Social Work Boards, 2013
- O'DONOGHUE, K. Global-vision, local-vision, personal-vision and social work supervision. In: **Aotearoa New Zealand Association of social workers conference**. Local and global vision held in Christchurch, 31 October - 2 November, 2002.
- PORTUGAL. **Decreto de Lei n.º 101/2006**, de 6 de junho. Cria a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, 2006.
- PORTUGAL. **Decreto de Lei n.º 64/2007**, de 14 de março. Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social, 2007.
- PORTUGAL. **Portaria n.º 38/2013**, de 30 de janeiro. Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário, e revoga o Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de Novembro, que aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário, 2013.
- RAMIREZ, A. C. **La supervisión profesional**. Working paper, 2006.
- RICHMOND, M. **Social diagnosis**. New York: Russell Sage Foundation, 1917.
- RANQUET, M. **La supervision en travail social**. Pierre d'angle ou Pierre d'achoppement, Privat, 1976.
- SHOHET, R. **Passionate supervision**. London: Jessica Kingsley Publishers, 2008.
- SELLER, E. P. **Supervisión y prácticas en trabajo social**. Madrid: Diego Marin, 2010.
- TSUI, M. **Social work supervision, contexts and concepts**. London: Sage Publication, 2005.
- ULHT e SCML. **Projecto de supervisão profissional**. Lisboa, 2008.
- VIEIRA, B. O. **Modelos de supervisão em serviço social**. Rio de Janeiro: Agir, 1981.
- WONNACOTT, J. **Mastering social work supervision**. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2012.