

Perspectivas neoliberales sobre los riesgos: repercusiones en la protección infantil en el Reino Unido

Manuel Menezes¹

Recibido: 13 de enero de 2023 / Aceptado: 16 de mayo de 2023

Resumen. Un conjunto de reflexiones desarrolladas por nosotros en los últimos años, revelan cómo, a partir de finales del siglo XX, (i) el debate y la semántica del riesgo adquirieron una centralidad hasta ahora desconocida y (ii) las ideas y prácticas políticas neoliberales, mediatizadas por intentos de privatizar la protección social y desocializar los riesgos, han tenido un nuevo impulso. El artículo pretende problematizar los impactos, preocupaciones que provocan estos temas en el cotidiano de los trabajadores sociales. Problematiza las complejas mediaciones que permean las evaluaciones y decisiones a tomar ante los riesgos. Tiene como objetivo discutir y analizar cómo la agenda política neoliberal, evidenciando cambios de perspectiva, representaciones sobre el saber hacer profesional y la aprehensión, confrontación, evaluación y regulación de las situaciones de riesgo/peligro vividas por los niños y sus familias, contribuyeron a la reconfiguración de las prácticas, identidades y valores del Trabajo Social en el ámbito de la protección de la infancia en el Reino Unido. Metodológicamente se optó por un enfoque cualitativo, recurriendo a una revisión sistemática y consistente de la literatura especializada disponible en bases de datos científicas. Los resultados muestran cómo la introducción de reformas en la protección infantil evidencia el surgimiento de nuevas lógicas de gestión de riesgos mediadas por una cultura actuarial. La implantación de sistemas de gestión de riesgos cada vez más científicos, al contribuir a una creciente subordinación de la autonomía, del saber hacer profesional a los protocolos informáticos, ha producido una redefinición de la naturaleza del Trabajo Social.

Palabras clave: Trabajo Social; Riesgos; Protección infantil; Reino Unido

[pt] Olhares neoliberais sobre os riscos: repercussões na proteção à infância no Reino Unido

Resumo. Despontando na sequência de um conjunto de reflexões por nós desenvolvidas nos últimos anos reveladoras de como a partir de finais do século XX, por um lado, o debate e a semântica do risco ganharam uma centralidade até aí desconhecida e, por outro, as ideias e práticas políticas neoliberais mediadas por intentos de privatização da proteção social e da dessocialização dos riscos, ganharam novo fulgor. O artigo busca problematizar e refletir sobre os impactos, inquietações provocadas por essas questões no agir quotidiano dos assistentes sociais. Problematiza as mediações complexas que perpassam as avaliações e decisões a tomar ante os riscos. Objetiva discutir e analisar como a agenda política neoliberal, evidenciando mutações nos olhares, representações sobre o saber-fazer profissional e a apreensão, enfrentamento, avaliação e regulação das situações de risco/perigo experiências pelas crianças e suas famílias, impactou, contribuiu para uma reconfiguração das práticas, identidades e valores do Serviço Social a intervir na esfera da proteção à infância no Reino Unido. Metodologicamente, optou-se por uma abordagem de cariz qualitativo, recorrendo a uma revisão sistemática e consistente da literatura especializada disponível em bases de dados científicas. Os resultados mostram como, no decurso do período em análise, a introdução de reformas na proteção à infância, evidencia a emergência de novas lógicas de gestão dos riscos mediados por uma cultura atuarial. A implementação de sistemas de gestão do risco cada vez mais científicos, ao contribuir para uma subordinação em crescendo da autonomia, expertise profissional a protocolos informáticos, propugnou uma redefinição da natureza do Serviço Social.

Palavras-chave: Serviço Social; Riscos; Proteção à infância; Reino Unido.

[en] Neoliberal perspectives on risks: repercussions on child protection in the United Kingdom

Abstract. A set of reflections developed by us in recent years revealed how, from the end of the twentieth century, (i) the debate and semantics of risk gained a previously unknown centrality and (ii) the ideas and practices of neoliberal policies mediated by attempts to privatize social protection and the desocialization of risks, have gained new impetus. The paper seeks to problematize and reflect on the impacts, the concerns provoked by these issues in the daily practice of social

¹ Instituto Superior Miguel Torga. Investigador integrado no ICNOVA: Instituto de Comunicação da NOVA, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade NOVA de Lisboa.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8685-2893>
E-mail: manuel.d.menezes@gmail.com

workers. Problematises the complex mediations that permeate the assessments and decisions to be taken in the face of risks. It aims to discuss and analyse how the neoliberal political agenda, highlighting changes in perspectives, representations about professional know-how and the apprehension, confrontation, assessment, and regulation of situations of risk/danger experienced by children and their families, has impacted and contributed to a reconfiguration of the practices, identities and values of Social Work intervening in child protection sphere in the United Kingdom. Methodologically, we chose a qualitative approach, using a systematic and consistent review of the specialised literature available in scientific databases. The results show how, during the period under analysis, the introduction of reforms in child protection sphere highlights the emergence of new risk management logics mediated by an actuarial culture. The implementation of increasingly scientific risk management systems, by contributing to a growing subordination of autonomy and professional expertise to computer protocols, has led to a redefinition of the nature of Social Work.

Keywords: Social Work; Risks; Child Protection; United Kingdom.

Sumario: 1. Nota introdutória 2. Riscos e suas avaliações: mediações complexas 3. Representações neoliberais sobre as práticas e o enfrentamento dos riscos 4. Resignificação do Serviço Social na proteção à infância 4.1. Incertezas, culpa e castigo: novos posicionamentos ante os riscos 5. Considerações finais 6. Referências bibliográficas

Cómo citar: Menezes, M. (2023). Perspectivas neoliberales sobre los riesgos: repercusiones en la protección infantil en el Reino Unido. *Sociedad e Infancias*, 7(1), 105-116. <https://dx.doi.org/10.5209/soci.85651>

1. Nota introdutória

O artigo surge na decorrência de algumas exegeses que temos desenvolvido nos últimos anos² e que nos dão conta de como, por um lado, os finais da centúria de novecentos revelaram um aumento bastante significativo dos discursos mediados pela semântica dos riscos enquanto traço perene das sociedades modernas (Beck, 1986; Giddens, 1997). E, por outro, o projeto político neoliberal tem ganho um novo fôlego no dealbar do século XXI (Rose, 1999; Menezes, 2001, 2019; Harvey, 2007; Dean, 2010; Rodrigues, 2022)³.

Um projeto cujos objetivos passam pela instauração de políticas tendentes à privatização da proteção social (na senda ideológica de um Estado ultramínimo)⁴, e por uma revalorização da autogestão da vida e dos riscos mediadores da mesma, assentes num novo prudencialismo, numa ideologia da responsabilização do indivíduo (Faleiros, 2001). Os olhares neoliberais sobre os riscos, plasmando a deslocação da responsabilização da esfera coletiva para a individual, evidenciam a revalorização de práticas onde a “responsabilização pela minimização dos riscos remete para as escolhas realizadas pelos indivíduos, famílias e comunidades ao agirem enquanto consumidores, clientes ou utentes dos serviços” (Dean, 2010: 194; Rose, 1996; Branco y Amaro, 2011; Menezes, 2019; Brockmann et al., 2022; Rogowski, 2023)⁵.

Tomando por base este cenário, é nossa intenção explorar os possíveis impactos da agenda neoliberal nas práticas dos assistentes sociais na proteção à infância no Reino Unido. Tendo presente, por um lado, que, desde há uns anos a esta parte, se assiste em diferentes países europeus – com especial incidência no contexto britânico (Ferguson, 2012; Spolander et al., 2014) – a um aumento significativo da regulamentação da prática. E, por outro, que a preocupação com o risco aumentou significativamente, ao ponto de se poder falar na existência de uma obsessão com (i) sistemas de gestão do risco cada vez mais científicos, (ii) intervenções para a avaliação e (iii) estratégias de governo do risco (Webb, 2006), busca-se problematizar as possíveis implicações, da apreensão, enfrentamento e regulação neoliberal dos riscos, no exercício do Serviço Social junto de crianças.

Sabendo o quão difícil é compreender o Serviço Social e as mudanças por que está a passar, sem tomar em consideração os contextos sociopolíticos onde se insere, neste artigo, utilizamos uma metodologia de cariz qualitativo recorrendo a fontes diretas e indiretas por via de uma revisão sistemática e consistente da literatura especializada (disponível em distintas bases de dados científicas da web). Procuramos identificar, sintetizar e analisar os discursos produzidos, por forma a dar conta de como os impactos da ideologia neoliberal na gestão das situações de risco com que os profissionais lidam quotidianamente, ao propugnarem o aumento, reformulação, aprofundamento das tarefas levadas a cabo pelos assistentes sociais enquanto gestores do risco, têm contribuído para uma reconfiguração do desempenho profissional.

² Este texto retoma e desenvolve algumas das análises e reflexões desenvolvidas no âmbito do doutoramento em Serviço Social realizado no ISCTE-IUL em 2017.

³ Para o sinalizar da disseminação da ideologia neoliberal tanto na Geração Z, como entre estudantes de Serviço Social, cf. Brockmann et al. (2022).

⁴ Rogowski (2023), dá conta de tentativas recentes de abertura ao mercado e, conseqüente, desejo de privatização da esfera da proteção à criança em Inglaterra.

⁵ Para dar somente um exemplo deste tipo de racionalidade, podemos socorrer-nos do discurso de *David Cameron* que, em 2008, discorria desta forma sobre os beneficiários do sistema de bem-estar britânico: “essas crianças sofrem e são vítimas da nossa sociedade dividida, desmoralizada. Crianças cujos brinquedos são garrafas de bebida vazias, abandonadas pelos pais; cujos modelos de conduta são criminosos, mentirosos e vagabundos; cuja inocência se perde antes do primeiro dente de leite. Que futuro espera estas crianças? Criados sem boas maneiras, moral ou uma educação decente. Eles tornam-se presas da mesma cadeia que destruiu os seus pais. Uma cadeia permeada pelo desemprego, desagregação familiar, dívidas, drogas e crime” (apud Ferguson, 2012: 26).

2. Riscos e suas avaliações: mediações complexas

A perscrutação quanto ao modo como a apreensão, enfrentamento e regulação dos riscos se tem repercutido no exercício profissional na proteção à infância (Reino Unido), evidencia uma preocupação em crescendo com o risco (Webb, 2006). Que significado atribuir a esta tendência? Até que ponto contribuiu para o predomínio de um ou outro modelo de avaliação dos riscos, na prática profissional? Será que, no âmbito da avaliação das situações de risco/perigo das crianças, se assiste à preponderância do modelo de avaliação: (i) *qualitativo* que valoriza o diagnóstico profissional sustentado num conhecimento profundo da situação-problema em análise ou, pelo contrário, (ii) *quantitativo* assente em métodos cada vez mais científicos, atuariais que apreendem o risco como o efeito de uma combinação de fatores abstratos? As análises desenvolvidas mostram que, de entre as várias racionalidades do risco, a de pendor quantitativo tem ganho proeminência nas práticas do Serviço Social. Dentro das novas lógicas de gestão do risco mediadas por uma cultura atuarial, aos assistentes sociais tem sido atribuído cada vez mais um papel de *experts*, detentores de saberes sobre os riscos e a forma de minimizá-los. Caminha-se no sentido de apreender os profissionais, cada vez mais, como gestores do risco do que promotores da cidadania (Amaro, 2012)⁶.

No quadro de um contexto sociopolítico mediado pela «*ilusão do controlo*», da «*cientificação do risco*» (Vyvey et al., 2014), aos profissionais passou a ser exigido a presentificação do futuro. A antecipação calculista do futuro na perceção dos *perigos* a que os indivíduos estão sujeitos e/ou representam para os outros da sua rede de sociabilidades. Perigos a serem transformados por eles em distintos graus de *risco* (baixo, moderado, alto) (Rose, 1996: 349). Logicamente, a atribuição deste papel complexificou significativamente a intervenção. Com maior acuidade nesta esfera da prática, toda e qualquer decisão é perpassada por um maior ou menor grau de incerteza – o profissional não consegue ter indubitabilidade sobre se as suas decisões redundarão nos objetivos pretendidos. Pois, como nos alerta Parton, não obstante a “noção de risco dar a impressão de ser algo calculável, que permite a objetividade, ela é intrinsecamente contingente, encontrando-se aberta a interpretações divergentes e, por vezes, contraditórias” (1999: 102).

Assim, a complexidade, ambiguidade, incerteza mediadora das práticas, a par com a consciência de que as decisões tomadas se repercutem na vida das crianças, no mesmo processo em que é apreendida como uma responsabilização muito pesada, influencia negativamente o agir quotidiano dos profissionais da infância. Para dar somente um exemplo, quando em face de uma criança em risco, dois profissionais podem realizar diagnósticos similares, mas divergir quanto às intervenções, às opções a tomar, i.e., proteger a criança (i) retirando-a da família, ou (ii) trabalhar com a família. Quais as consequências de uma ou de outra ação? Será que o medo de se ver envolvido na morte de uma criança pode influenciar a decisão a tomar? O que a experiência evidencia é uma mutação na forma de agir dos assistentes sociais. Na esfera do risco a preocupação primeira tende a direcionar-se cada vez mais, “não para o tomar de uma decisão correta, mas, antes, uma decisão defensável, que permita argumentar, advogar que os processos e os procedimentos definidos foram seguidos” (Parton, 1999: 124). Voltaremos a este assunto.

Em suma, a partir do momento em que a avaliação do risco assumiu uma centralidade nas tarefas quotidianas, os assistentes sociais passaram a ser apreendidos como «gestores» que, buscando transformar o acaso em certeza e previsibilidade, deviam prever, estimar o risco de modo rotinizado e, com isso, assistiu-se a “uma redefinição da natureza do Serviço Social” (Howe, 2002: 89; Vyvey et al., 2014). A adoção da linguagem do risco e da responsabilidade contribuiu para a transmutação do Serviço Social numa profissão da gestão do risco, que prevê, estima, de modo rotinizado, conforme os normativos produzidos, que buscam definir rigorosamente os alvos e as medidas de performance, bem como modelos de atuação pré-formatados.

3. Representações neoliberais sobre as práticas e o enfrentamento dos riscos

Ao nos questionarmos sobre as possíveis razões por detrás do cenário em análise, pensamos ser correto asseverar que, de entre as mesmas, se destacam as mutações ocorridas quanto ao modo como os assistentes sociais e o seu exercício profissional na proteção das crianças foram sendo apreendidos. Deste modo, constata-se que as representações negativas dos neoliberais relativamente ao Estado de Bem-estar acabaram por ser trasladadas para os funcionários públicos, em geral (criticados por serem profundamente avessos à mudança) e para a profissão em específico – “transformando-se o Serviço Social na metáfora de tudo o que estava errado nesse modelo de Estado” (Harris, 2005: 85). Face a esta imagem, era necessário fazer algo de modo a mudar o estado de coisas. Modificar, desde logo, a cultura e o estilo associados aos serviços sociais. A opção passou, então, pelo recurso a estratégias tendentes a minorar o poder, autonomia dos assistentes sociais e, com isso, diminuir o que era apreendido como força de bloqueio às reformas que pretendiam implementar.

Explicitando, não obstante a tendência da profissão no sentido de uma «*prática atuarial*» (técnico-científica) encontrar justificação nos intentos de minorar a efetivação dos perigos, consideramos que a mesma emerge não só,

⁶ Relativamente ao contexto português, a realidade é distinta. A despeito das mutações em curso, a racionalidade qualitativa continua a deter uma importância significativa. A valorização em crescendo da tendência atuarial, não invalida a prevalência do modelo qualitativo no sistema de promoção e proteção de crianças e jovens portugueses. Predomínio esse, essencial, pois só por intermédio da relação face a face entre o profissional e os utentes, o diagnóstico profissional sustentado num conhecimento dos contextos de vida dos sujeitos, a complexidade mediadora das situações de risco experienciadas pelas crianças poderá ser apreendida de modo adequado e a população alvo da intervenção – respeitando o valor da personalização – almejar a ser tratada como algo mais do que um número (Menezes, 2019).

mas também em resultado da mutação das representações do viés neoliberal sobre as práticas do Serviço Social e os sujeitos alvo da sua intervenção. Quer dizer, ao longo do período em análise, os olhares e as representações sobre as práticas do Serviço Social junto de crianças foram-se modificando.

Um olhar positivo e confiante, predominante até aos anos 70⁷, deu, gradualmente, lugar a uma perspetiva mais crítica e desconfiada⁸. Ao longo dos anos 80 a reputação dos profissionais viu-se abalada por diversos escândalos relacionados com (i) a retirada de crianças aos pais com base em diagnósticos errados (e.g. *Cleveland Affair* em 1987), (ii) a morte de crianças acompanhadas pelos serviços, em decorrência de negligência, maus-tratos, abusos sexuais, entre outros (Berridge, 1997; Parton, 1999, 2002, 2009, 2009a; Otway, 2002; Munro, 2007; Rogowski, 2015). Como na sequência deste tipo de eventos se exigem «bodes expiatórios», na maioria dos casos quem acabou por ser responsabilizado não foram tanto as instituições/serviços e/ou quem delineou as políticas, mas os profissionais por não serem capazes de evitar as tragédias. Na decorrência, por exemplo, do *Cleveland Affair*, os discursos neoliberais insurgiram-se não só contra o excessivo intervencionismo do Estado, mas também o excesso de poder (mal definido, discricionário) detido pelos profissionais do bem-estar. Um poder que enviesava e prejudicava a intervenção junto das crianças e famílias (Howe, 2002).

São vários os autores a estabelecer uma associação entre a imagem negativa do Serviço Social transmitida pelos *media* e a valorização da «*mentalidade processual*» (Parton, 2009) ou, de acordo com outras vozes, a consubstanciação da «*era dos procedimentos*» (Stevenson, 1999). Isto é, “o aumento das exigências processuais impostas aos profissionais e a promulgação de uma variedade de sistemas para a avaliação, acompanhamento e revisão dos casos, foi a resposta encontrada para as falhas detetadas” (Parton y Frost, 2009: 161; Parton, 2002: 112; Stevenson, 1999). A estratégia desenvolvida para solucionar o gradual esvaecimento da confiança depositada na *expertise, know-how* dos assistentes sociais, foi a montagem de uma rede sustentada em normas, auditorias, inspeções, etc.

Mesmo antes da promulgação do *Children Act* de 1989, começou a exigir-se uma redefinição dos papéis dos atores em presença. Em contramão com a filosofia mediadora da Lei, os assistentes sociais, em vez de trabalharem com as famílias visando a prevenção e a promoção das suas competências (dimensão do bem-estar), deveriam transmutar-se em «investigadores» que, guiados por um «*olhar forense*», buscavam prever o comportamento futuro dos pais (dimensão da proteção). Resta acrescentar que a judicialização em crescendo (guinada legalista e procedimental) do sistema de proteção à criança no Reino Unido foi influenciada, para além do já referido, pelo facto de a reforma de 1989 ter ocorrido num contexto sócio-económico-político desfavorável. Sob os auspícios de constrangimentos políticos, ideológicos e organizacionais resultantes dos intentos de instaurar um Estado mínimo que, por um lado, ao remeter para a pobreza, exclusão social uma percentagem significativa dos cidadãos britânicos, aumentou exponencialmente as crianças/famílias a necessitarem de proteção/apoio. E, por outro, afetou os recursos disponíveis, a organização/funcionamento dos serviços e, por consequência, o exercício profissional na esfera da proteção à infância (Berridge, 1997, Tunstill, 2002). Sublinhando o degradar da situação no decurso das crises (i) financeira global (2008/2009) e, conseqüente, adoção de políticas de austeridade e (ii) pandemia de COVID-19 (2019/2020), Rogowski (2023) dá conta da maior probabilidade (dez vezes maior) de as crianças e as famílias a residirem em comunidades/contextos de pobreza, entrarem contato com os serviços de proteção à criança.

Não descurando o referido, e sabendo da vontade de alterar o estado de coisas, o ponto de partida para a transmutação das práticas deveria passar pela drástica diminuição do livre-arbítrio dos assistentes sociais na avaliação/enfrentamento dos riscos. Consequentemente, o aumento da regulamentação, a ênfase colocada na necessidade de seguir protocolos administrativos, consubstanciando-se como uma estratégia de responsabilização da intervenção pelo que de mal poderia ocorrer, foi a via encontrada para lidar «adequadamente» com a incerteza mediadora de práticas que se deparam quotidianamente com situações envoltas em perigos (Farmer, 2002; Otway, 2002; Parton y Frost, 2009).

Por outras palavras, o minorar da probabilidade dos erros decorrentes do desempenho só poderia ocorrer por via da redução da discricionabilidade profissional e a promoção de uma intervenção mais transparente⁹. Sustentando-se nas TIC assistiu-se, então, à introdução gradativa de procedimentos padronizados, protocolos, modelos e prazos para a execução de tarefas que, em simultâneo, seriam capazes de medir o desempenho e responsabilizar os agentes pelas decisões tomadas. A confiança, anteriormente depositada na *expertise, no know-how* dos assistentes sociais, foi trasladada para protocolos mediados computacionalmente. A importância previamente atribuída ao *conhecimento* profissional foi outorgada à manipulação da *informação*, passando esta, muitas vezes, a ser confundida com aquele¹⁰.

⁷ Ao Serviço Social era atribuído um papel fundamental em todo o processo, visto ser encarado como um mediador “capaz de gerir a relação difícil e, por vezes, ambígua entre a *privacidade* da família e as responsabilidades *públicas* do Estado, de modo a poder proteger as crianças sem que a *privacidade* da família fosse comprometida” (Parton y Frost, 2009: 11).

⁸ Parton y Frost atribuem aos “inquéritos públicos a principal influência tanto ao nível das reformas paulatinamente introduzidas, como ao minar da confiança na intervenção do serviço social e no papel e importância que lhe foi atribuído no relatório Seebohm de 1968” (2009: 59).

⁹ Esta, como é lógico, não se consubstanciava como a única solução possível, bem longe disso. Durante muito tempo a supervisão desempenhou esse papel. Tinha por função ajudar os profissionais na análise crítica do seu modo de raciocinar. No entanto, nos últimos anos, o caminho não tem sido esse – “a supervisão, eliminando o tempo dedicado à avaliação, tem sido dominada por preocupações managerialistas, conexas com o controlo do seguimento dos procedimentos e do cumprimento dos indicadores de performance por parte dos profissionais” (Munro, 2009: 1019).

¹⁰ Um erro recorrentemente cometido por muitos ao não se darem conta de nos encontrarmos perante conceitos substancialmente diferentes. Pois, como nos alerta Parton “enquanto o conhecimento é um fenómeno mental ainda não objetivado e muito associado com ideias, requerendo um grau de compromisso e compreensão, a informação é muito mais desincorporada, descontextualizada e objetivada. Enquanto o conhecimento pressupõe, normalmente, alguém que conheça, a informação é, usualmente, apreendida como uma entidade independente e autossuficiente, muito mais maleável e dada a utilizações diferenciadas” (2009a: 718).

Ganhando ascendência sobre os profissionais, aos gestores passou a incumbir a tarefa de *designers* de sistemas de vigilância (Howe, 1992; Otway, 2002) Para evitar erros anteriormente cometidos por falhas administrativas, de comunicação¹¹, os serviços precisavam de instituir sistemas de vigilância que, num primeiro momento, fossem capazes de armazenar, conferir e coordenar toda a informação recolhida sobre cada família. Numa segunda etapa, deveriam ser competentes na avaliação e análise dessa informação de modo a permitir a tomada de decisões sustentadas. Todo o conhecimento daí advindo deveria, posteriormente, ser registado e partilhado de forma coordenada (Howe, 1992). Ao longo dos anos 90 (com especial premência a partir de 1997 com a chegada do *New Labour* ao poder)¹² esta tendência acentuou-se. Como exemplo da centralidade assumida pelo risco na prática do Serviço Social, Parton sinaliza o delineamento, em 1994, de uma série de *standards* de risco a serem observados pelos inspetores do *Social Services Inspectorate*, ou seja, “a qualidade da política dos serviços e da prática profissional passou, crescentemente, a ser avaliada a partir do modo como priorizavam, avaliavam, planificavam e respondiam ao risco” (2002: 103).

Mais do que melhorar as competências, passou a priorizar-se uma intervenção preferencialmente técnica focada na deteção de comportamentos potencialmente perigosos – “de uma prática mediada por uma relação de confiança construída ao longo do tempo, passou-se para intervenções tecnológicas assentes em classificações, avaliações baseadas no risco e intervenções de curto prazo” (Vyvey et al., 2014: 764). Focalizando-se na avaliação da perigosidade com o fito de separar o risco elevado do baixo risco, a intervenção passou a direcionar-se, essencialmente, para as famílias catalogadas de alto risco por contraposição às restantes – “a principal tarefa passou a ser a de distinguir o “risco elevado” do resto, de modo a proteger as crianças, salvaguardar os direitos e responsabilidades parentais e a direcionar os recursos escassos para onde pudessem ser mais efetivos” (Otway, 2002: 167; Rogowski, 2023). Ante recursos cada vez mais escassos, o risco ou, de modo mais preciso, o *dano significativo* ou a probabilidade de o mesmo ocorrer, transmutou-se no critério-chave não só da intervenção¹³, mas também no parâmetro a partir do qual a mesma deveria ser *responsabilizada* quanto à proteção das crianças. Isto é, o mesmo, transmutando-se no ponto nodal a partir do qual deveria ser justificado *o que* os assistentes sociais faziam e *por que* o faziam, permitia uma avaliação e, conseqüente, responsabilização do agir profissional.

Evidenciando a deslocação política do *bem-estar* da criança para a sua *proteção* (Vyvey et al., 2014), fundamenta-se a adoção e o aprofundamento de uma “tecnologia do cálculo” para a mensuração e gestão do risco, com base no argumento de a mesma, por um lado, se consubstanciar como a melhor solução para a defesa dos interesses da criança e, por outro, ao reduzir significativamente a autonomia dos agentes envolvidos no processo, diminuir as probabilidades de erro e, conseqüentes, possibilidades de os profissionais serem responsabilizados, culpabilizados.

4. Resignificação do Serviço Social na proteção à infância

Este processo ocorreu sem que fossem questionadas as conseqüências de uma intervenção mediada progressivamente pela tecnologia. Ao nível da prática, a menor flexibilidade acabou por se traduzir numa diminuição da qualidade do suporte prestado pelos profissionais às famílias (Munro et al., 2016). A deslocação para o tecnológico evidenciou, igualmente, “um recuo da intervenção face a face e a correspondente desprofissionalização”, passando o Serviço Social a “operar menos no terreno do ‘social’ e mais no terreno do ‘informacional’” (Rogowski, 2015: 98, 103; Parton, 2009^a; Rogowski, 2023). O raciocínio por nós desenvolvido (Menezes, 2010) relativamente ao que *Mark Poster* denomina «*superpanótico ubíquo*» ou «*panótico eletrónico*», enquadra, também, as práticas do Serviço Social na área em análise. Plasmando o controlo managerial, toda e qualquer intervenção realizada pelos assistentes sociais, deixa para trás «*pegadas digitais*», um rastro tal-qualmente o do caracol que, ao ser compilado, armazenado e processado em maciças bases de dados, permite a construção de um perfil de todos os seus movimentos.

O olhar, anteriormente direcionado para o outro em frente a nós, passou a focar-se, durante demasiado tempo, no ecrã do computador. A informação a que a visão (facultada pelo olhar) nos permitia aceder diminuiu significativamente, ao ponto de se poder questionar como é possível avaliar de modo adequado quando, em muitas situações, não os che-

¹¹ Segundo a argumentação de Munro (2005), a aposta nas TIC, na técnica e nos procedimentos assessorados informaticamente, não se revela suficiente para o minorar das falhas de comunicação. Estas, quando ocorrem, devem-se em grande medida a fatores psicossociais, i.e., “a eficácia da comunicação passa não por mover dados de um computador para outro, visto nos encontrarmos face a um processo por intermédio do qual a informação é transferida de uma pessoa para outra e é compreendida por ela. As questões técnicas são importantes para a forma como a mensagem é enviada e recebida, mas não para o modo como a mensagem é compreendida” (2005: 383).

¹² Ao longo dos 13 de governação, poucas foram as ruturas com as políticas anteriormente implementadas pelos conservadores (Rogowski, 2023). A renovação do discurso não pressupôs o desprezo da herança recebida. Daí se poder afirmar, por um lado, que a linguagem da modernização não passou de um subterfúgio para a realização de reformas de pendur neoliberal. E, por outro, que por via da adoção da agenda moral conservadora (plasmando representações negativas em relação a todos os que mantinham um qualquer tipo de relação com a esfera social do Estado), intentaram a «remoralização» da sociedade.

¹³ De acordo com uma assistente social entrevistada por Dustin – colocando em causa o trabalho de prevenção e “em consonância com um contexto político onde a provisão universal de serviços foi, gradualmente, substituída pela provisão seletiva, assiste-se a uma orientação dos serviços no sentido de apenas aqueles com maior risco poderem vir a ser alvo de intervenção. [Isto é,] o risco tem de ser suficientemente significativo, de modo a justificar que, sem uma intervenção, resultará num dano” (2007: 75). Portanto, a tarefa-chave dos assistentes sociais passou a ser a de recolher informações com o intuito de avaliar a natureza e o grau do risco a partir do qual deve classificar os indivíduos, decidindo em consonância.

gamos verdadeiramente a ver. Em suma, a tela ao se interpor entre o assistente social e o sujeito desqualifica o olhar e, por consequência, a capacidade de ver, que tinha a função fundamental de aproximar os sujeitos em presença¹⁴.

O caminho foi sendo paulatinamente trilhado e, a partir dos princípios do século XXI, a maioria dos serviços passou a aplicar um conjunto de métodos para gerir o risco, nomeadamente:

- (i) planos de ação para tomar decisões nos riscos identificados;
- (ii) avaliação de controlos para prevenir ou minimizar a probabilidade de materialização de riscos;
- (iii) avaliação dos custos e benefícios de lidar com riscos (Webb, 2006: 187).

Em paralelo, e para complexificar ainda mais o contexto, nos inícios do novo milénio as mensagens enviadas pelos diferentes quadrantes ao Serviço Social eram tudo, menos harmoniosas – “não gastar muito dinheiro em investigações sobre alegados maus-tratos; não deixar nenhuma criança em perigo; não retirar crianças das suas famílias, a menos que existam fortes provas” (Munro, 2009: 1019).

Em meados de 2007 foi implementado o Common Assessment Framework – CAF (Sistema de Avaliação Comum). A avaliação social das crianças passou a poder ser realizada por um vasto leque de profissionais do bem-estar, o que revela o modo como a introdução de protocolos administrativos desafiou e influenciou a identidade do Serviço Social (Parton y Frost, 2009; Rogowski, 2012). Não obstante a intenção de promover um trabalho de maior proximidade entre os diferentes serviços poder indiciar sinais positivos. Para Rogowski, o CAF, na realidade, con-substanciou-se como mais um golpe para a intervenção preventiva do Serviço Social com crianças em situação de necessidade. Por quatro ordens de razão:

- (i) ao se focalizar na avaliação, descurou a ajuda às crianças e famílias;
- (ii) para muitos profissionais, são um fardo administrativo que não garante a prestação de quaisquer serviços adicionais, i.e., aumentam simplesmente a papelada e, consequentemente, o tempo gasto longe do trabalho direto com as crianças e famílias;
- (iii) para os pais, as reuniões do CAF são, muitas vezes, desconcertantes, visto se traduzirem em novo preenchimento de formulários;
- (iv) os visitantes de saúde e professores, por exemplo, não consideram que o preenchimento de formulários seja da sua incumbência, argumentando que quando entram em contacto com um assistente social devido às dificuldades de uma criança/jovem, não querem que lhes seja dito simplesmente para preencherem o CAF” (2015: 104).

Práticas anteriormente sustentadas na interação, na relação e envolvimento com as crianças¹⁵ e suas famílias foram gradualmente transformadas numa ação burocrática focalizada na avaliação do risco, racionalização de recursos¹⁶, a par com um papel crescentemente controlador e moralizante (Rogowski, 2012). Dito de outra forma, a implementação de uma prática mais regular e segura, onde tudo tem de ser registado¹⁷, exigiu a diminuição da autonomia e liberdade profissionais, a par com a efetivação de uma intervenção crescentemente mecanizada, prescrita por manuais e guias¹⁸ que, em última instância, acabam por rotinizar a tomada de decisões quando em face de situações complexas, i.e., “uma vez identificados os ‘fatores de risco’ que classificavam os pais como mais ou menos perigosos, o passo seguinte passava pela elaboração de um conjunto de instruções para a avaliação, que orientassem os assistentes sociais relativamente ao que deveriam observar e a informação a recolher” (Howe, 1992: 500). Em resultado disso, os profissionais, em vez de priorizarem o trabalho “com as famílias e as crianças, viram-se obrigados, essencialmente, a processar informação e a proceder a classificações” (Rogowski, 2012: 927)¹⁹. Convém notar que, dadas as limitações humanas, a par de um aumento da quantidade de informação a ter de ser processada, ocorre uma diminuição das competências necessárias ao desenvolvimento de um raciocínio adequado.

Para se ter uma noção da experiência concreta, poder-se-á descrever, de modo sinóptico, o *protocolo de atuação* a que os assistentes sociais se encontram vinculados (delineado pelo *Working Together* de 2010)²⁰. Pressupondo o

¹⁴ A importância do olhar em específico e dos sentidos em geral, para uma melhor compreensão daquilo que nos rodeia, é-nos transmitido de um modo cristalino pela poesia de Andresen. Com a poetisa aprendemos o quão difícil é saber olhar para conseguir verdadeiramente ver, de que é exemplo, entre muitos outros, o poema “A ativista cultural”: “O passo decidido não acerta com o cismar do palácio/ O ouvido não ouve a flauta da penumbra/ Nem reconhece o silêncio/ O pensamento nada sabe dos labirintos do tempo/ O olhar toma nota e não vê” (2019: 18).

¹⁵ Convém notar que a construção da relação com crianças para com quem os adultos falharam, pode demorar anos.

¹⁶ Os escassos recursos disponíveis tinham de ser cuidadosamente distribuídos, de modo a assegurar que as situações de risco mais elevado fossem priorizadas. Note-se, por exemplo, que o primeiro mandato do conservador David Cameron (eleito em maio de 2010), foi guiado por uma estratégia de austeridade. Ao longo do mesmo foram implementados cortes muito superiores aos realizados durante a era de Margaret Thatcher (Ferguson, 2012; Rogowski, 2012). Cortes conexos tanto com o financiamento, como com a redução das prestações sociais por via da substituição da universalidade pela condição de recursos (means-tested). Dos £81 biliões (111 € biliões) cortados, £18 biliões (24 € biliões) incidiram sobre a área social.

¹⁷ Nas palavras de Jiménez, à carga de trabalho diário acresce a obrigatoriedade de os profissionais terem de registar na plataforma informática todas as diligências quotidianas, designadamente “detalhes de visitas, atas de reuniões, avaliações, contactos com outros profissionais, observações realizadas, decisões tomadas pelos superiores hierárquicos, etc.” (2014: 56).

¹⁸ Para se ter uma ideia da importância atribuída às normas, será suficiente referir que o documento com orientações para os profissionais publicado em 2010 (*Working Together*), era 55 vezes maior do que a versão de 1974 (Munro et al., 2016).

¹⁹ Nas palavras de Stevenson, indiciando o triunfo do modelo manageralista, “nos departamentos de serviço social, a força motriz da intervenção com crianças passou a ser a melhoria, não tanto da prática profissional, mas dos procedimentos” (1998: 160).

²⁰ Esta sinopse, quando não forem sinalizadas outras fontes, toma por base Parton y Berridge. (2011) e Jiménez (2014).

preenchimento obrigatório de diversos formulários eletrônicos, o processo inicia-se com a *participação* oral ou escrita (denúncia, sinalização). Nesta *primeira fase*, o assistente social a quem for atribuído o processo (em conjunto com o seu supervisor) deve, no prazo máximo de 24 horas, confirmar a mesma e decidir sobre qual a resposta a ser dada à situação em questão. Caso não seja necessária uma ação imediata, mas se considere ser forçoso recolher mais informação (para avaliar o bem-estar da criança), uma equipa de profissionais deverá, no prazo de 10 dias, realizar uma *avaliação inicial*²¹.

Esta *segunda etapa* tem por objetivo: (i) determinar quais as necessidades atuais da criança; (ii) aferir se está a sofrer ou a probabilidade de poder sofrer um dano significativo, e (iii) indicar as medidas necessárias à garantia da sua salvaguarda. Durante esta fase, o assistente social deve “ver o menor e, se possível, entrevistá-lo individualmente, de modo a obter a sua opinião e os detalhes do que aconteceu, com o objetivo de completar a informação inicial” (Jiménez, 2014: 52). Com base nesta avaliação podem surgir quatro cenários, designadamente:

- (i) fim da intervenção;
- (ii) criança em situação de necessidade²²;
- (iii) criança em situação de risco ou de risco provável;
- (iv) crianças com necessidade de proteção imediata²³.

Com exceção da primeira situação, deverá passar-se para uma *terceira fase* com o intuito de proceder a uma *avaliação mais aprofundada*²⁴ a ser realizada no prazo de 35 dias²⁵. Normalmente, nesta fase, o processo passa para uma equipa especializada tendo em vista a confirmação ou infirmação do dano significativo, ou da sua probabilidade. Deverá, então, ser efetuada uma *investigação* sob a alçada da secção 47 do *Children Act* de 1989. Caso exista confirmação, realiza-se uma *case conference* inicial (multidisciplinar/institucional) com o fito de decidir qual a melhor forma de proteger a criança. No prazo de 15 dias deverá ser realizada nova conferência (já com a família presente) onde deve ser delineado um plano formal de proteção da criança²⁶, constituído um grupo nuclear para coordenar e monitorizar todo o trabalho e nomeado um assistente social responsável para gerir o plano. Caso se considere ser o plano delineado insuficiente para proteger a criança, recorre-se ao tribunal de modo a ser decretada uma ordem para dar poderes à autoridade local no sentido de prosseguir as ações necessárias e que, em última instância, podem conduzir à retirada da criança.

Face ao enunciado, não será descabido concordar com Munro quando a autora advoga que a proteção à infância é, na atualidade, uma das áreas de intervenção do Serviço Social onde o controlo político e de gestão mais se faz sentir, pois, “a par dos poderes e obrigações impostos pelo enquadramento legal aos profissionais, existem guias detalhados, procedimentos e instrumentos de avaliação *standards* a prescrever o modo como o trabalho deve ser realizado” (2007: 3; 2009). De igual modo, se revela pertinente a preocupação de Rogowski ao se questionar: “como se pode esperar que os assistentes sociais protejam as crianças, quando são impedidos de passar o tempo necessário com elas ou as suas famílias, dada a necessidade de dedicar a maioria do seu tempo ao computador?” (2012: 928; 2015; Munro et al., 2016).

Resta acrescentar que, neste processo de gradual subordinação da autonomia profissional a protocolos administrativos, se descurou uma questão essencial. Muitas vezes, os manuais, por serem técnicos, não funcionam, porquanto, “tal como as relações humanas, contrariamente às máquinas, não podem ser previstas exatamente, também os manuais, dado serem instrumentos estáticos, nunca podem avaliar total e efetivamente processos humanos dinâmicos e em constante evolução” (Barry, 2007: 40;). No mesmo sentido caminha a argumentação de Webb ao afirmar

²¹ O preenchimento do formulário eletrónico demora, em média, 2h30.

²² Ante este diagnóstico, deve ser realizada uma «*family group conference*» com vista à tomada de decisões (em parceria com a família) sobre as ações a desenvolver e ao delineamento de um plano de intervenção (Parton y Frost., 2009). De acordo com os autores consultados, estas reuniões não se realizam com a frequência desejada, dada a não colaboração das famílias. Isto é, “em certos casos as famílias não se querem envolver com os serviços sociais e optam por não trabalhar com eles [...]”. Tendo em conta que não nos encontramos perante suspeitas de risco significativo para o menor, não existe um requerimento legal e, por isso, a família pode optar por não querer apoio profissional” (Jiménez, 2014: 53).

²³ Nestas situações a criança pode ser retirada: com o acordo dos pais (podendo os pais, a qualquer momento, solicitar o seu regresso a casa); em casos excecionais, pelas autoridades policiais (por um período de 3 dias) ou por via de uma «*emergency protection order*» decretada pelo tribunal, durante oito dias (podendo ser prorrogada por mais sete).

²⁴ O formulário demora, em média, 8h30 a ser preenchido. Em ambas as avaliações (inicial e aprofundada), seguindo o modelo ecológico de avaliação do risco, deverão ser tomadas em consideração, de modo inter-relacionado, três dimensões: (i) a identificação das *necessidades de desenvolvimento da criança*, onde se incluem: saúde, educação, desenvolvimento emocional e comportamental, identidade, relacionamento familiar e social, apresentação social e capacidade de autonomia; (ii) as *competências parentais* em assegurar: cuidados básicos, segurança, afetividade, estimulação, estabelecimento de regras e limites, estabilidade; (iii) *fatores familiares e ecológicos* tais como: história e funcionamento familiar, família alargada, condições habitacionais, situação profissional, rendimento familiar, integração social da família, recursos comunitários.

²⁵ A introdução dos prazos nas diferentes etapas do processo, teve por objetivo primo o minorar de um dos problemas detetados no funcionamento do sistema, i.e., os atrasos na realização dos diferentes momentos de avaliação dos casos. Apesar de, *a priori*, esta medida poder ser considerada positiva, dado visar uma avaliação mais célere da segurança das crianças e, por consequência, uma melhoria da prática do Serviço Social. *A posteriori*, os efeitos secundários desta reformulação, acabaram por revelar aspetos negativos, porquanto, apesar de as avaliações passarem a ser realizadas dentro dos prazos, isso não significou, *per si*, uma melhoria na segurança das crianças. Quer dizer, os assistentes sociais passaram a cumprir os prazos, independentemente de considerarem haver necessidade de mais informações para se proceder a um diagnóstico adequado da situação (Munro et al., 2016).

²⁶ Nestes casos devem ser realizadas novas conferências (a primeira no prazo de três meses e depois a cada seis), para avaliar a execução do plano.

que “a vida social não funciona do modo como os programadores e planificadores racionais desejam [...]. Este ponto de vista sustenta-se numa objetivação naïve e estática da realidade” (2006: 74)²⁷.

Daí a necessidade de, segundo Munro (2005), se passar de uma perspectiva focalizada no *instrumento* (técnica), para outra focalizada no *utilizador*. A par da dimensão técnica, procedimental, deveria haver uma aposta na melhoria das competências e conhecimentos dos assistentes sociais relativamente ao modo como a informação disponível deveria ser trabalhada e compreendida. Por outras palavras, “os instrumentos e a tecnologia são bem-vindos na área da proteção à criança, mas o seu desenvolvimento e design devem ser guiados por uma imagem realista do que é a tarefa de identificar crianças em perigo e das dificuldades enfrentadas pelos profissionais no desempenho dessa função. Uma força de trabalho qualificada é o principal requisito para um sistema de proteção à criança eficaz e as ferramentas precisam ser avaliadas no sentido de se perceber se ajudam os profissionais a desempenhar melhor a sua função de proteger as crianças dos maus-tratos” (Munro, 2005: 386).

4.1. Incertezas, culpa e castigo: novos posicionamentos ante os riscos

Ante o contexto plasmado, interessa perceber um pouco melhor quais foram as reações dos assistentes sociais. Desde logo, dever-se-á sinalizar que a sua *responsabilização* se volve muito pesada, dada a complexidade, ambiguidade e incerteza mediadoras das suas práticas na esfera da proteção às crianças. Face a uma determinada realidade, ao profissional é exigida a avaliação dos diferentes riscos e benefícios subjacentes ao contexto em apreço. Deve decidir, optar pela estratégia que, na sua aceção, detenha maior probabilidade de vir a beneficiar a criança, a defender o seu interesse superior. Mas, como já referimos, avaliar os riscos é uma tarefa árdua pelo grau de incerteza que envolve (independentemente da bola de cristal, revela-se impossível prevenir algumas situações). Nesta, como noutras áreas de intervenção do Serviço Social, o profissional “raramente se depara com factos facilmente verificáveis. Predominam, isso sim, descrições de seres humanos que pressupõem a interpretação do significado do comportamento observado pelo profissional. E o que os inquéritos demonstraram repetidamente foi que, nesta área, existe uma quantidade significativa de informação relevante mediada pela ambiguidade, aberta a interpretações várias. Detalhes que foram observados como não sendo motivo de preocupação num determinado momento, ganham significância quando a criança morre” (Munro, 2005: 380).

O tomar de uma decisão objetiva e científica quanto ao grau de exposição ao perigo de modo algum se revela uma tarefa fácil²⁸ – “no Serviço Social a tomada de decisões seria uma tarefa fácil se fosse possível prever com confiança a ocorrência do resultado a partir da seleção de uma alternativa. No entanto, as decisões são, frequentemente, incertas e influenciadas por atributos de uma propensão subjetiva” (Webb, 2006: 162-163). Os profissionais trabalham na incerteza de as coisas não só poderem correr bem, mas também correrem mal quando menos se espera. Deste modo, no que ao risco diz respeito, os profissionais a trabalharem junto de crianças têm vindo a modificar o modo como se relacionam com o risco, e a forma de intervir face ao mesmo.

A atribuição de culpas aos assistentes sociais quando as coisas correm mal, contribuiu para esse novo posicionamento. Um caso recente, o homicídio de *Ayeeshia Jane Smith* (com 21 meses) em 2014 às mãos da sua mãe (condenada a 24 anos de prisão em abril de 2016), mostra como estas críticas são recorrentes. Num artigo do *The Guardian*, Nicolas (2016) tece algumas considerações que, pela sua pertinência, enriquecem o debate. De acordo com esta assistente social (consultora de proteção de menores), não obstante as *críticas das pessoas comuns* podem ser aceitáveis, porquanto, ao fazerem uma análise retrospectiva, sentem necessidade de encontrar algum culpado. Mas, a realidade é bem mais complexa. Os profissionais no seu dia a dia fazem julgamentos sobre o nível do risco, a sua função é avaliar e gerir o risco, mas é impossível erradicá-lo completamente. Os fatores que colocam as crianças em risco são conhecidos; isso, contudo, não justificaria a decisão errada de todas as crianças a vivenciarem esses fatores terem de ser retiradas às suas famílias, pois, na sua aceção, “a maioria das crianças que crescem nessas circunstâncias sobrevivem e, com o apoio profissional adequado, muitas acabam por ter sucesso”.

A «aceitabilidade» da crítica proveniente do cidadão comum não deve, no entanto, estender-se aos detentores do poder, aos políticos, aos denominados *experts*: quando instados a pronunciarem-se sobre estes acontecimentos, opinam como se fosse possível aos assistentes sociais prever a morte de todas as crianças. Dado os políticos terem a obrigação de conhecer os constrangimentos (em decorrência de cortes significativos nos orçamentos) mediadores dos serviços do sistema de proteção à criança no presente, não se percebe como, retirando excertos e descontextualizando informações constantes nos relatórios resultantes dos inquéritos, “podem apontar o dedo a determinados profissionais, quando sabem ser a realidade bem mais complexa” (Nicolas, 2016). Esse posicionamento, não obs-

²⁷ Um dos erros, comumente cometido no trabalho junto de crianças em risco, é o de se “valorizar menos a história passada, os registos escritos, a teoria abstrata e os resultados de pesquisas, do que a informação mais recente, factual (muitas vezes imbuída de uma forte carga emocional) obtida nas entrevistas. As estratégias atuais para ajudar os profissionais, socorrem-se, geralmente, de checklists e orientações que dão igual ênfase a todas as áreas de informação. Estas poderiam ser modificadas de modo a reforçar a necessidade de prestar mais atenção para as áreas que nós sabemos que são suscetíveis de serem ignoradas” (Munro, 1999: 754; 2005).

²⁸ Embora reafirmando a impossibilidade de uma precisão absoluta na avaliação do risco, estamos, como é lógico, cientes de que alguns erros podiam ter sido evitados. Munro (1999), dá conta dessa situação a partir do estudo realizado aos 45 relatórios produzidos na sequência de inquéritos realizados às mortes violentas de crianças ocorridas na Grã-Bretanha entre 1973 e 1994. A partir da análise dos erros cometidos por assistentes sociais, levanta a hipótese de os mesmos se deverem a enviesamentos decorrentes da simplificação, intuitiva, de processos de raciocínio na avaliação de situações complexas e na revisão dos casos. Conclui que os erros podem ser reduzidos se os intervenientes estiverem cientes da sua possibilidade e, conscientemente, se esforçarem por os evitar. Dito de outra forma, uma melhor percepção sobre os erros e o porquê da sua ocorrência, pode contribuir para o delinear de orientações no sentido de melhorar a prática.

tante ser censurável, é perfeitamente perceptível a partir do momento em que percebemos como a crítica em relação ao outro (neste caso os assistentes sociais) se revela atrativa, visto permitir distanciar aquele que critica do ato criticável e, com isso, desresponsabilizá-lo. Em suma, eu ao apontar/encontrar um culpado ilibo-me de qualquer culpa.

Destarte, a partir do momento em que o risco se institucionalizou, a destreza e a propensão dos profissionais para arriscar²⁹ foi significativamente reduzida. Assistiu-se a um aumento da aversão ao risco (Parton, 2002). A *cultura de culpabilização*, ao aumentar a ansiedade, instaurar um clima de medo³⁰, fez com que os profissionais passassem a agir de modo a minimizar ao máximo as possibilidades de serem responsabilizados por uma decisão errada, pois as consequências de não seguir estritamente “as orientações e os procedimentos, especialmente quando as coisas correm mal, podem ser muito graves. Para além de estarem sujeitos a fortes críticas dos inspetores do governo e dos *media*, podem, inclusive, ser demitidos do emprego ou perder a carteira profissional” (Parton y Berridge, 2011: 68)³¹.

Assim, dado as competências associadas ao julgamento/análise profissional terem perdido terreno a favor de respostas estandardizadas conforme os manuais (enquadradas de modo firme pela legislação protetora da criança)³², o mais seguro passou a ser o seguimento estrito de todas as normas. Plasmando-se como um reflexo da focalização excessiva no *processo* por contraposição aos *resultados* da avaliação do risco, as práticas defensivas³³, mecanicistas, tendem a sobrepor-se às práticas sustentadas no *know-how* – “os assistentes sociais passaram a preocupar-se menos em tentar compreender ou explicar o comportamento e o *porquê* de os indivíduos se comportarem dessa forma, e a estar muito mais preocupados *com o que* eles fizeram. Mais do que a *ação*, o foco passou a ser o *comportamento*” (Parton, 2009a: 717).

Dito de outra forma, evidenciado a consubstanciação de uma «*cultura de obediência*» (Munro et al., 2016), os profissionais preocupam-se mais em fazer as *coisas bem* [seguir os procedimentos] do que *bem as coisas* [salvaguardar o interesse superior das crianças], o que seria mais adequado (Munro, 2007; Barry, 2007; Ferguson, 2012; Munro et al., 2016)³⁴. Esta opção, apesar de poder ser criticável, é legítima, porquanto o que a experiência demonstra ante episódios fatídicos é a preocupação dos inquiridos com a verificação da obediência aos procedimentos, em vez de analisarem se as avaliações efetuadas e as decisões tomadas foram competentes, procurando perceber o raciocínio subjacente às intervenções realizadas. Isto é, a par com uma sobrevalorização do processo, ocorre uma subvalorização das competências necessárias para o executar de modo competente.

Na esfera do risco a preocupação primeira tende a direcionar-se cada vez mais, “não para o tomar de uma decisão correta, mas, antes, uma decisão defensável. Uma decisão que possibilite argumentar, comprovar a obediência dos processos e dos procedimentos” (Parton, 1999: 124; 2002a; Howe, 1992; Berridge, 1997; Rogowski 2012; 2015)³⁵. Em suma, a «opção» por uma avaliação mecanizada do risco (sendo orientada pela ideia de «*mais vale prevenir do que remediar*») acaba, em última instância, por condicionar a intervenção, visto reduzir não só as probabilidades de uma identificação e gestão capaz e mais adequada do risco (Barry, 2007)³⁶, mas também o escopo para a consubstanciação de uma prática crítica ou, mesmo, radical (Ragowski, 2015).

²⁹ Contrariamente ao sentido original do conceito de, em resultado dessa ação, os resultados tanto poderem ser positivos, como negativos, atualmente e no que à esfera da criança diz respeito “o conceito de risco encontra-se associado a resultados negativos. As definições encontram-se associadas a perigo, exposição, dano e perda” (Parton, 2002: 105).

³⁰ Como é lógico, este contexto repercute-se negativamente no exercício da profissão. Para além de uma diminuição da autoestima entre os profissionais, assiste-se à emergência de “problemas sérios de recrutamento e fidelização, de modo que, nesta desafiante área de intervenção, o trabalho é, crescentemente, realizado por assistentes sociais menos experientes” (Munro et al., 2016: 614).

³¹ Para exemplos concretos, vide Jiménez (2014).

³² Este processo, ao ser mediado paulatinamente por realidades virtuais, propugnou transformações significativas no saber-fazer dos assistentes sociais – “o Serviço Social, em vez de se preocupar com a apresentação de uma imagem do sujeito, tem vindo cada vez mais a tratar as situações como entidades separadas que, posteriormente, são reunidas consoante os requisitos e critérios da base de dados. Aos profissionais é exigida a produção de identidades dispersas e fragmentadas, constituídas a partir de uma série de características e unidades de informação facilmente introduzidas/recuperadas e passíveis de comparação. No processo, o sujeito corporificado corre o risco de desaparecer, restando um conjunto de informações superficiais que servem de pouco para uma explicação profunda ou compreensível” (Parton, 2009a: 719).

³³ Partindo da sua experiência do terreno, para Jiménez os profissionais orientam a sua prática pela máxima de que «o que não se encontra no sistema não existe», logo “deve-se documentar o cumprimento dos planos acordados, segundo os procedimentos e dentro dos prazos definidos. Desta forma, no caso de haver uma auditoria sobre a situação específica de um menor, pode-se demonstrar, consoante o que está documentado, que o departamento está a desenvolver todas as ações necessárias” (2014: 56). O conhecimento advindo do contacto quotidiano com as pessoas e que, muitas vezes, não era registado, mas ao qual o assistente social recorria sempre que necessário, tende a ser desvalorizado na era das TIC. Quer dizer, ele continua a existir na mente do profissional, mas se não se for transposto para o sistema, formalmente inexistente.

³⁴ Para Rogowski “em muitas situações, a intervenção é realizada não com o objetivo de averiguar as necessidades e os apoios necessários para prestar um serviço adequado às crianças, mas, antes, para defender a reputação dos serviços caso as coisas corram mal” (2012: 934). Em vez de intencionalmente a construção de relações de confiança com as famílias, a opção recaí em medidas objetivas e, frequentemente, compulsórias.

³⁵ Analisando o caso da Flandres, Vyvey et al. (2014) apresenta uma situação similar. Nesta região belga a retórica do risco tem ganho proeminência nas áreas da família e da criança. As práticas do serviço social têm vindo a direcionar-se mais para a gestão e o controlo do risco, do que para a resposta adequada às necessidades e preocupações das crianças e famílias. Sem se referir em concreto à intervenção com crianças, Rose comunga deste ponto de vista, argumentando que em diferentes contextos de intervenção se verifica a emergência em crescendo de uma prática “estruturada pela obrigação da documentação: a manutenção de sistemas de informação, registos, resumos de todas as reuniões, enunciados escritos fundamentando as decisões na esperança de poder justificar decisões anteriormente tomadas num possível caso judicial futuro. Presentemente os profissionais têm de agir de modo que a sua ação possa ser, a qualquer momento, defensável perante a lei” (2004: 156).

³⁶ Stalker reforça este posicionamento argumentando que a tentativa de evitar o risco pode trazer consigo “o perigo de criar novos riscos, tanto pelo facto de aumentar a ansiedade e a vulnerabilidade dos assistentes sociais, como por os estimular para a identificação de novas áreas de risco nas vidas dos utentes podendo conduzir à adoção de uma intervenção mais controladora” (*apud* Vyvey, 2014: 765).

Na análise desenvolvida sobre estas questões, *Stevenson* (1999) aponta tanto aspetos positivos, como negativos. Relativamente aos primeiros, argumenta que a tendência no sentido de uma maior estruturação da intervenção propugnou ganhos ao nível da clarificação e precisão da avaliação dos riscos, visto os manuais/guias fornecerem indicadores quanto à forma de intervir organizadamente em situações que, pela sua natureza, são perturbantes, complexas e, muitas vezes, urgentes. Sustentando-se nos resultados de dois estudos realizados em meados dos anos 90, afirma que o recurso a protocolos administrativos, ao diminuir a ansiedade e aumentar a segurança, conduziu à sua aceitabilidade por parte dos assistentes sociais, i.e., segundo esses estudos, “poucos ou nenhuns profissionais desejavam trabalhar sem os mesmos” (*Stevenson*, 1999: 89).

Não obstante os ganhos sinalizados, quanto aos aspetos negativos, segundo a autora, com o aumento da pressão (no sentido de cumprir metas de desempenho pré-definidas) e da sobrecarga de trabalho, para muitos profissionais a burocracia passou a ser encarada, não como um suporte, mas, antes, como uma opressão que, em vez de libertar, inibia a intervenção. Por outro lado, dado os maus-tratos poderem ser apreendidos como o resultado de dinâmicas interpessoais complexas, entende que as práticas mediadas predominantemente por investigações de tipo forense (para além de conduzirem a um aumento significativo dos registos), não são a estratégia mais adequada para a realização de avaliações e a planificação da intervenção tendo em vista a promoção do bem-estar das crianças e suas famílias.

Próximo desta leitura encontra-se *Webb* ao chamar a atenção para o risco de os assistentes sociais, ao se transformarem em “executores administrativos treinados numa qualquer especialização em vez de num contexto interpretativo e culturalmente mais vasto para a prática profissional, verem diminuída a sua autonomia e julgamento profissional e reduzidas as possibilidades de um olhar que vá além de um contexto técnico condicionador” (2006: 169). As exegeses encetadas por *Parton* (2009a) vão um pouco mais além nas questões levantadas. Conforme a argumentação desenvolvida, a partir do momento em que podemos aceder a uma representação eletrónica do sujeito sem a obrigatoriedade do encontro, coloca-se a questão de a interação entre o assistente social e o sujeito continuar a ser necessária. Isto é, o facto de nos depararmos crescentemente com «crianças eletrónicas» e desempenharmos tarefas direcionadas, essencialmente, para a análise e o processamento de informação, pode indiciar “não só que o sujeito de conhecimento do Serviço Social se está a transformar numa série de categorias discretas, mas também que a natureza social e relacional do Serviço Social já não possui mais a importância central detida no passado” (2009a: 719).

Este questionamento, revela-se essencial para a compreensão das mudanças em curso na profissão, porquanto, apesar de, por um lado, algumas vezes pontuarem a melhoria das intervenções iniciais e preventivas, como um dos aspetos positivos do aumento dos sistemas assentes na vigilância informática e, por outro, estarmos cientes das novas possibilidades de comunicação/partilha abertas por via da comunicação mediada computacionalmente. O que interessa sublinhar, é que o seu uso na prática do Serviço Social junto de crianças se revela contingente, porque, dado a sua implementação ter ocorrido sem que as vozes daqueles para quem se destina tivessem sido ouvidas, a sensação com que ficamos é a de o recurso às TIC ter tido, essencialmente, por objetivo a institucionalização de uma cultura manageralista, procedimental por via da “melhoria da gestão da informação e o aumento da responsabilização e vigilância tanto dos profissionais, como das crianças, jovens e famílias com quem trabalham” (*Parton*, 2009a: 720; *Brockmann et al.*, 2022).

5. Considerações finais

A exegese desenvolvida permitiram problematizar o modo como as opções políticas de cariz neoliberal se repercutiram nas práticas do Serviço Social junto de crianças no Reino Unido. Foi possível aferir a existência de uma associação entre as mutações dos olhares, das representações sobre as práticas e a introdução de reformas mediadas pela valorização gradativa de uma mentalidade processual. Estas foram, em grande medida, justificadas e apresentadas como a via encontrada para minorar as falhas detetadas ao nível da avaliação dos riscos por parte dos assistentes sociais (*Stevenson*, 1999; *Parton*, 2002; *Parton y Frost*, 2009). A confiança, anteriormente depositada na *expertise*, no *know-how* dos assistentes sociais, foi trasladada para os gestores e protocolos mediados computacionalmente.

A implementação de sistemas de gestão do risco cada vez mais científicos, ao ocorrer em paralelo com a diminuição de recursos afetos aos serviços, redundou num minorar da qualidade do suporte, apoio às famílias e num recuo da intervenção face a face (*Brockmann et al.*, 2022; *Rogowski*, 2023). Com a gradual subordinação da autonomia profissional a protocolos informáticos, o Serviço Social passou a operar menos na esfera social e mais na informacional (*Parton*, 2009a; *Rogowski*, 2015; *Munro et al.*, 2016). Daqui se pode, portanto, concluir que, ao buscarem a consubstanciação de profissionais enquanto gestores do risco capazes de transformar o acaso em certeza e previsibilidade, acabaram por redefinir a natureza do Serviço Social (*Howe*, 2002; *Vyvey et al.*, 2014).

Por sua vez, estando cientes da complexidade, ambiguidade e incerteza mediadoras desta esfera, as análises encetadas permitem, igualmente, concluir que os profissionais a trabalharem na ação protetiva têm vindo a modificar não só o modo como se relacionam com o risco, mas também a forma de intervir face ao mesmo. Perante uma cultura de culpabilização, aumentou a ansiedade, o medo e a aversão ao risco. Concomitantemente, as intervenções defensivas, mecanicistas começaram a destacar-se face a outras mediadas pelo *know-how* dos profissionais.

Em suma, não descurando que qualquer serviço será tão mais capaz de promover o bem-estar e a segurança das crianças, quanto melhor for a qualidade do trabalho realizado pelos assistentes sociais, pode-se concluir da necessidade de uma nova narrativa na esfera da proteção à infância que promova práticas mais humanizadas fo-

calizadas menos no risco e mais nas capacidades/potencialidades parentais e onde “as crianças sejam apreendidas como seres relacionais, os pais reconhecidos como pessoas com necessidades e esperanças e as famílias compreendidas como tendo extraordinárias capacidades para cuidar e proteger” (Rogowski, 2015: 107). Só desta forma, pensamos, será possível combater a intervenção atualmente predominante na área da infância onde a preocupação prima passa por informar, de um modo autoritário e, caracteristicamente, neoliberal (no sentido da responsabilização individual pelos riscos mediadores da experiência), os pais de que caso não mudem os seus comportamentos ou os seus estilos de vida poderão vir a sofrer as consequências, i.e., perderem a tutela dos seus filhos (Rogowski, 2023).

6. Referencias bibliográficas

- Andresen, S. (2019). *Musa: o búzio de cós e outros poemas*. Lisboa: Assírio & Alvim.
- Amaro, I. (2012). *Urgências e emergências do serviço social. Fundamentos da profissão na contemporaneidade*. Lisboa: Universidade Católica.
- Barry, M. (2007). *Effective approaches to risk assessment in Social Work: an international literature review*. Edinburgh: Scottish Executive.
- Berridge, D. (1997). Child abuse reports, responses and reforms. En Gilbert, N. (Ed.), *Combating child abuse: international perspectives and trends* (pp. 72-101). Oxford: Oxford University Press.
- Beck, U. (1986). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Branco, F., Amaro, I. (2011). As práticas do serviço social activo no âmbito das novas tendências da política social: uma perspectiva portuguesa. *Serviço Social & Sociedade*, 108, 656-679.
- Brockmann, O., Garret, M. (2022). People are responsible for their own individual actions’: dominant ideologies within the neoliberal institutionalised Social Work order. *European Journal of Social Work*, 25(5), 880-893.
- Dean, M. (2010). *Governmentality: power and rule in modern society*. London: Sage.
- Faleiros, P. (2001). Desafios do Serviço Social na Era da Globalização. En Mouro, E., Simões, D., *100 anos de serviço social* (313-349). Coimbra: Quarteto.
- Farmer, E. (2002). Protection and child welfare: striking the balance. En Parton, N. (Ed.), *Child protection and family support. Tensions, contradictions and possibilities* (pp. 146-164). London: Routledge.
- Ferguson, I. (2012). De la modernización a la gran sociedad: continuidades y cambios en el trabajo social en el Reino Unido. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1), 19-31.
- Giddens, A. (1997). La société du risque: le contexte politique britannique. *Risques*, 32, 39-48.
- Harris, J. (2005). Globalisation, neo-liberal managerialism and UK social work. En Ferguson, I., Lavalette, M., Whitmore, E., *Globalisation, global justice and social work* (80-93). London: Routledge.
- Harvey, D. (2007). *A brief history of neoliberalism*. Oxford: Oxford University Press.
- Howe, D. (1992). Child abuse and the bureaucratisation of social work. *The Sociological Review*, 40(3), 491-508.
- Howe, D. (2002). Surface and depth in social work practice. En Parton, N., *Social theory, social change and social work* (pp. 77-97). London: Routledge.
- Jiménez, M. (2014). Experiencia y reflexiones acerca de la protección de menores en el Reino Unido. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 49-59.
- Menezes, M. (2001). *As práticas de cidadania num poder local comprometido com a comunidade*. Coimbra: Quarteto.
- Menezes, M. (2010). *Modernidade riscos e incertezas*. Coimbra: MinervaCoimbra.
- Menezes, M. (2019). *Proteção à criança em tempos de austeridade: a intervenção do Serviço Social nas CPCJ*. Viseu: Edições Esgotadas.
- Munro, E. (1999). Common errors of reasoning in child protection work. *Child Abuse & Neglect*, 23(8), 745-758.
- Munro, E. (2005). What tools do we need to improve identification of child abuse? *Child Abuse Review*, 14(6), 374-388.
- Munro, E. (2007). *Child protection*. London: Sage.
- Munro, E. (2009). Managing societal and institutional risk in child protection. *Risk Analyses*, 29(7), 1015-1023.
- Munro, E., Lane, D., Husemann, E. (2016). Blending systems thinking approaches for organisational analysis: reviewing child protection in England. *European Journal of Operational Research*, 251(2), 613-623.
- Nicolas, J. (2016). Ayeeshia Jane Smith’s murder must not be used to score points. *The Guardian*, 19-04. <http://goo.gl/hJWQzS>
- Otway, O. (2002). Social work with children and families. From child welfare to child protection. En Parton, N. (Ed.), *Social theory, social change and social work* (pp.152-171). London: Routledge.
- Parton, N. (1999). Reconfiguring child welfare practices: risk, advanced liberalism, and the government of freedom. En Chambron, A. et al., *Reading Foucault for Social Work* (pp. 101-130). New York: Columbia University Press.
- Parton, N. (2002). Social work, risk and the blaming system. En Parton, N. (ed.), *Social theory, social change and social work* (pp. 98-114). London: Routledge.
- Parton, N. (2002a). Child protection and family support: current debates and future prospects. En Parton, N. (ed.), *Child protection and family support. Tensions, contradictions and possibilities* (pp. 1-24). London: Routledge.
- Parton, N. (2009). From Seebohm to think family: reflections on 40 years of policy change of statutory children’s social work in England. *Child and Family Social Work*, 14(1), 68-78.
- Parton, N. (2009a). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: from the ‘social’ to the ‘informational’? *Children and Youth Services Review*, 31(7), 715-721.
- Parton, N., Frost, N. (2009). *Understanding children’s social care: politics, policy and practice*. London: Sage.
- Parton, N., Berridge, D. (2011). Child protection in England. En Gilbert, N., Parton, N., Skivenes, M. (Ed.), *Child protection systems: international trends and orientations* (60-85). Oxford: Oxford University Press.
- Rodrigues, J. (2022). *O neoliberalismo não é um slogan*. Lisboa: Tinta da China.
- Rogowski, S. (2012). Social work with children and families: challenges and possibilities in the neo-liberal world. *British Journal of Social Work*, 42, 921-940.

- Rogowski, S. (2015). From child welfare to child protection/safeguarding: a critical practitioner's view of changing conceptions, policies and practice. *Practice, Social Work in Action*, 27(2), 97-112.
- Rogowski, S. (2023). Critical Social Work with children and families in the neoliberal world. En Webb, S. (Ed.), *The Routledge handbook of international critical Social Work. New Perspectives and Agendas* (pp. 178-191). London: Routledge.
- Rose, N. (1996). The death of the social? Re-figuring the territory of government. *Economy and Society*, 25(3), 327-356.
- Rose, N. (1999). *Governing the soul: the shaping of the private self*. London: Free Association Books.
- Spolander, G., Engelbrecht, L. Martin, L., Strydom, M., Pervova, I., Marjanen, P., Tani, P., Sicora, A., Adaikalam, F. (2014). The implications of neoliberalism for social work: reflections from a six-country international research collaboration. *International Social Work*, 57(4), 301-312.
- Stevenson, O. (1999). Social work with children and families. En Stevenson, O., *Child welfare in the United Kingdom: 1948-1998* (pp. 79-99). Oxford: Blackwell.
- Tunstall, J. (2002). Implementing the family support clauses of the 1989 Children Act. En Parton, N. (Ed.), *Child protection and family support. Tensions, contradictions and possibilities* (39-58). London: Routledge.
- Vyvey, E., Roose, R., Wilde, L., Roets, G. (2014). Dealing with risk in child and family social work: from an anxious to a reflexive professional? *Social Sciences*, 3, 758-770.
- Webb, S. (2006). *Social work in a risk society: social and political perspectives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.