

---

**Práticas de gestão: sinalizador e caminhos para repensar o exercício profissional do Assistente Social no enfrentamento aos problemas sociais existentes em Angola**

Bibiana Gomes<sup>1</sup>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8691-2494>

**Resumo**

O artigo tem como objetivo propor e enfatizar as práticas de gestão empresarial como potenciais sinalizadores de caminhos para repensar o exercício profissional do Assistente Social no enfrentamento aos problemas sociais existentes em Angola. A ideia resulta de duas perspectivas: a primeira, são as experiências profissionais e acadêmicas nas áreas de Serviço Social e de Gestão e, a segunda, são as preocupações que têm vindo a caracterizar o Serviço Social em Angola, onde, em várias organizações do sector público, privado e social não existe o Serviço Social, e, de outra forma, em diversas organizações a função de assistente social é exercida por profissionais não formados nesta área. Considerando-se, de forma errada, uma profissão “simples” de ser adaptada.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Angola; Gestão empresarial; Práticas profissionais e Competências.

**Management practices: signal and ways to rethink the professional practice of the Social Worker in facing the social problems existing in Angola**

**Abstract**

The article aims to propose and emphasize business management practices as potential signposts of ways to rethink the professional practice of the Social Worker in facing the existing social problems in Angola. The idea comes from two perspectives: the first is professional and academic experiences in the areas of Social Work and Management and, secondly, are the concerns that have come to characterize the Social Service in Angola, where, in several organizations of the public, private and social sector there is no Social Service, and, on the other hand, in several organizations the role of social worker is performed by professionals not trained in this area. Wrongly considering it a “simple” profession to adapt.

**Keywords:** Social Work; Angola; Business Management, Professional Practices and Competencies.

**Tramitação:**

*Recebido em: 10/07/2022*

*Aprovado em: 29/09/2022*

---

<sup>1</sup> Licenciada em Serviço Social na Universidade Católica Portuguesa (UCP). Mestre em Gestão de Recursos Humanos no Instituto Superior de Línguas e Administração (ISLA); Doutoramento em Gestão na Universidade Europeia de Lisboa (EU); Professora do Instituto Superior João Paulo II, da Universidade Católica de Angola e Professora Auxiliar da Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Agostinho Neto. E-mail: bibigomes\_2@hotmail.com



## Introdução

Os problemas sociais em Angola impulsionam uma demanda de profissionais de Serviço Social. Este setor tem evoluído não só com profissionais formados ao nível local, mas, também, com aqueles provenientes do estrangeiro. Apesar disto, muitos são os setores que ainda persistem em enquadrar, no exercício da profissão de Serviço Social, pessoal não formado na área, sem competências e, em outros casos, instituições sem assistentes sociais.

Estas preocupações remetem-nos a breve revisão das origens do Serviço Social, como resultado de um processo de racionalização da assistência (na 2ª metade do século XIX) à criação dos primeiros cursos de Serviço Social (durante a passagem do século XIX ao XX). Isto esteve sempre associado a atitude filantrópica de várias organizações e pessoas individuais. No caso de Angola, “o Serviço Social, como área de conhecimento em Angola encontra-se na fase embrionária” (MUONDO, *et al.*, 2019, p. 1213).

No entanto,

“como nova proposta de curso, na modalidade superior, o seu surgimento carrega consigo a pouca clareza da formação por parte da sociedade, de modo particular das elites políticas do país e pouca aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o processo de formação dos estudantes, devido a falta de enquadramento destes nas áreas da sua formação e intervenção [...]” (MUONDO *et al.*, p. 1213).

Para Monteiro (2016, p. 86) a gênese do serviço social em Angola é caracterizada por dois processos: sócio-históricos externo e sócio-históricos interno. Importa destacar alguns:

Processo externo: Fim oficial do trabalho escravo; termino da Segunda Guerra Mundial; mundo dividido em dois blocos que procuram hegemonia internacional; Surgimento dos países não alinhados; proclamação da declaração Universal dos Direitos Humanos, etc.

Processo interno: fim oficial do trabalho escravo em Angola; implantação do trabalho assalariado; Influência do Direito Internacional do trabalho em Angola; surgimento dos movimentos de libertação; a Igreja católica em Angola face à “questão social” e ao avanço do socialismo, [MONTEIRO, 2016, p. 86]

Cada vez mais, tem se notado (quer pelo Estado e pelos profissionais de Serviço Social) à necessidade de os profissionais serem enquadrados em função das suas



competências profissionais. Daí, a importância de se enfatizar as práticas de gestão empresarial como sinais e caminhos para repensar o exercício profissional do Assistente Social no enfrentamento aos problemas sociais existentes em Angola. Ou ainda, “as cinco questões que um gestor deve sempre colocar à sua empresa: “qual a nossa missão; quem é o nosso cliente; o que valoriza o nosso cliente; quais são os nossos resultados e, a quinta, qual é o nosso plano” (DRUCKER, P. 2008, pp. 19, 33, 47, 63, 81).

É fundamental colocar a ênfase nas pessoas como “recurso determinante do sucesso organizacional, uma vez que a busca pela competitividade impõe às empresas a necessidade de contar com profissionais altamente capacitados, aptos a fazer frente às ameaças e oportunidades do mercado” (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001, p. 9). Isto aplica-se, ao nosso ver, ao exercício da profissão de Serviço Social, pese embora, sem a necessidade da competitividade. Assim, a identificação, atração e retenção de profissionais competentes em Serviço Social, na e para as instituições e empresas, são de extrema importância.

Esta reflexão permitiu-nos levantar a seguinte questão de investigação: de que forma uma proposta de enfatizar as práticas de gestão empresarial podem sinalizar caminhos para repensar o exercício profissional do Assistente Social no enfrentamento aos problemas sociais existentes em Angola? Não sendo um estudo empírico, ou melhor, sendo uma pesquisa bibliográfica argumentada com factos sobre Angola, traçamos objectivos que visam analisar modelos teóricos e factos sociais, para compreender, sugerir mudanças e melhorias no exercício da profissão Serviço Social.

Posto isto, estruturamos o artigo com o método bibliográfico subjacente à abordagem metodológica qualitativa e uma reflexão sobre a realidade angolana, no âmbito do Serviço Social. Em termos de resultados fizemos uma imersão sobre os conceitos de problemas sociais, serviço social e assistente social; competências e práticas profissionais, e o serviço social.

### **Método de pesquisa**

O tipo de estudo foi bibliográfico “elaborado a partir de material já publicado, constituído principalmente por livros, artigos de periódicos e, actualmente de material disponível na internet” (VILELAS, 2009 p. 123-124).



“o facto de trabalhar com material já elaborado, do tipo de dados secundários, determina logicamente as principais vantagens e inconvenientes deste estudo. O principal benefício que o investigador obtém mediante uma revisão bibliográfica é que pode incluir uma ampla gama de fenómenos, já que não só tem de basear-se em factos aos quais ele tem acesso directo, como pode aprofundar os conhecimentos para obter uma experiência maior do objecto em estudo (HERNÁNDEZ SAMPIERE *et al.*, 2003).

Considerando a perspectiva de Vilelas, a investigação teve as seguintes etapas:

- Conhecer e explorar o conjunto de fontes bibliográficas úteis para explicar o tema;
- Com as leituras dos materiais existentes, organizamos os pontos e subpontos do artigo;
- Em cada fonte extraímos os aspectos concretos que, em princípio, pareçam relevantes para a investigação;
- Fizemos a abstração do tema que “tem como objectivo separar um problema em partes, analisar as partes do problema de forma a conhecê-los e compreendê-lo melhor” (Gomes, B. 2022, p. 38), com a qual estruturamos as partes do artigo;
- Estas partes foram apresentadas, analisadas e discutidas à luz das referências bibliográficas e da realidade angolana sobre o exercício da profissão Serviço Social.
- Desta análise, depreendemos que algumas práticas da gestão empresarial podem ser caminhos para repensar o exercício profissional do Assistente Social no enfrentamento aos problemas sociais existentes em Angola.

### Problemas sociais, serviço social e assistente social em Angola

A origem do Serviço Social como profissão é vista como consequência de “fatores internos” ao corpo de agentes encarregados de desempenhar a prática da assistência. Poderíamos chamar esta perspectiva de análise “*endogenista*” (MENEGHETTI, GUSTAVO, 2009, p. 79).

Historicamente, “o Serviço Social em Angola é marcado pela sua essência, enquanto aquilo que permanece na mudança; assim, trata-se de uma profissão com uma identidade própria e especificidades” (FÉLIX, 2020).





Ao nível histórico,

“a abertura da formação do Serviço Social em Angola data do período colonial, sendo o curso criado com a implantação do ensino superior em Angola em 1962 (NETO, 2010). Foi precisamente em 1962 quando Portugal criou o Instituto de Educação e Serviço Social Pio XII, através da Portaria 12.472 de 3 de dezembro de 1962, nos termos do Decreto-Lei 44.159 de 18 de janeiro de 1962, para que preparasse Assistentes Sociais num curso com duração de quatro anos, e Educadores Sociais, Educadores de Infância, Monitoras de Infância e Auxiliares de Família com duração de dois anos cada [...]. O Instituto ora criado, era uma instituição privada, com cariz particularmente católico” (MUONDO, 2019, p. 1214”.

Relativamente aos problemas sociais, “hoje, os indicadores com os quais avaliamos o desenvolvimento de uma determinada comunidade urbana são a universalidade, a qualidade e a complexidade de serviços públicos que ela oferece aos seus membros, garantindo, assim, o bem-estar” (BRUDEKI & BERNARDI, 2013, p. 43). De forma adicional, “não é o Serviço Social que surge para criar um determinado espaço ocupacional, mas sim a existência deste espaço de trabalho leva à emergência da profissão – esta perspectiva de análise poderia ser denominada” “*exogenista*” (MENEGHETTI, 2009, p. 80).

Problemas sociais, serviço social e assistente social são conceitos inerentes. Ao longo da história da humanidade, os inúmeros e crescentes problemas sociais que indivíduos, grupos, famílias e comunidades foram vivenciando, tais como – a pobreza, desemprego, violência doméstica, fome, exclusão social, discriminação de várias ordens, etc., fomentou a criação de formas diversificadas de se poder minimizar ou solucioná-los. Entre muitas e diferentes iniciativas profissionais para responder aos problemas sociais, focamos, neste artigo, a profissão Serviço Social e o profissional Assistente Social no contexto angolano.

Em termos de intervenção profissional com competências, “os serviços sociais fazem parte das ações sociais públicas, em conjunto com as políticas públicas, os programas e os projetos sociais. As políticas públicas podem ser desdobradas em programas, projetos e serviços sociais, são orientadas por legislações específicas” (KAUCHAKJE, 2012, p. 46).

No caso de políticas públicas, a Constituição da República de Angola, no seu Capítulo III, faz menção aos “Direitos e Deveres Económicos, Sociais e Culturais. No quadro que se segue apresentamos de forma abreviada alguns artigos vinculados ao tema.



**Quadro 1 - artigos sobre direitos sociais em Angola**

Direitos Sociais	Artigos	Descrição
Direito ao Trabalho	Artigo 76.º	Ponto 1 “O trabalho é um direito e um dever de todos”. Ponto 3 “Para assegurar o direito ao trabalho, incumbe ao Estado promover (a) a implementação de políticas de emprego; (b) a igualdade de oportunidade na escolha da profissão ou género de trabalho e condições para que não seja vedado ou limitado por qualquer tipo de discriminação; (c) a formação académica e o desenvolvimento científico e tecnológico.
Direito à Saúde e Proteção Social	Artigo 77.º	O Estado promove e garante as medidas necessárias para assegurar a todos o direito à assistência médica e sanitária, bem como o direito a assistência na infância, na maternidade, na invalidez, na deficiência, na velhice e em qualquer situação de incapacidade para o trabalho, nos termos da Lei.
Direito ao Ensino, à Cultura e ao Desporto	Artigo 79.º	O Estado promove o acesso a todos à alfabetização, ao ensino, a cultura e ao desporto, estimulando a participação dos diversos agentes particulares na sua efetivação, nos termos da Lei.

**Fonte:** Constituição da República de Angola, 2022.

A identificação de problemas sociais fomentou a profissão Serviço Social, a criação de políticas públicas que visam definir diretrizes, ou seja, direitos sociais e deveres referentes a intervenção nesta área. Estas políticas, em termos profissionais devem ser implementadas por meio da profissão Serviço Social e do profissional assistente social. É nesta profissão que os assistentes sociais têm ou desenvolvem competências práticas para a elaboração e execução dos programas e projetos sobre os problemas sociais. Porém, os programas e projetos sociais são antecedidos pela elaboração de diagnósticos sociais sobre os problemas sociais.

A semelhança das práticas de gestão, um repensar no exercício da profissão assistente social pode consistir na importação daqueles modelos de gestão do setor privado, que poderiam auxiliá-los a melhorar a intervenção do setor social. Assim, programas e projetos no setor social requerem as quatro atividades básicas da gestão: *planeamento, organização, coordenação e avaliação*. Há, no Serviço Social, uma particularidade – o planeamento é sucedido de um diagnóstico social sobre os problemas, no qual se deve intervir, ao passo que na gestão, o planeamento pode ser sucedido por um estudo de mercado. Neste setor, o estudo de mercado coadjuvará na compreensão do nível de competitividade (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da organização) que a empresa tem e lhe permitirá planejar o seu negócio. Ao passo que, no Serviço Social, o diagnóstico social, visa compreender os



problemas sociais, definir prioridades de intervenção, sem, à necessidade de alguma competitividade em relação aos concorrentes. Em síntese, o processo encaixa-se em:

- Diagnóstico de problemas sociais que podem ser para casos de indivíduos, grupos, famílias ou comunidades;
- Planeamento por meio de Programas e/ou projectos sociais focado aos problemas sociais específicos
- Organização de meios e condições para a implementação de projetos sociais;
- Execução e coordenação das atividades previstas no projeto;
- Avaliação do projeto considerando o processo e os procedimentos das seguintes dimensões: forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

De forma geral, em Angola, muitos casos sobre a intervenção social decorrem sem a realização de um diagnóstico social prévio, que permitisse um alinhamento entre os problemas identificados e as respostas planeadas. Estas situações, podem ou estão associadas a intervenção de trabalhadores sem competências profissionais em Serviço Social.

### **Competências Profissionais e Serviço Social**

Desde os tempos remotos que as organizações se preocuparam em identificar indivíduos com competências fundamentais para desempenhar de forma eficaz e alcançarem os objectivos almejados pelas organizações. Esta necessidade, também foi sentida pelos profissionais de Serviço Social em Angola.

Ora, o termo competência vem do latim *competentia*, que significa idoneidade, aptidão, capacidade. Competência pode ser definida como a “capacidade para mobilizar conhecimentos em atos a fim de intervir numa situação de forma adequada. Especialização numa determinada área de intervenção/investigação” (MORAIS & GRAÇA, 2014, p. 36). Assim, “o conceito de competências desenvolve-se a partir da década de 80 (Século XX) e, nos últimos anos, tem-se assumido como uma forma de repensar as interações entre, de um lado, as pessoas, seus saberes e capacidades e, de outro, as organizações com os seus desenvolvimentos” (SOUSA; GOMES; GOMES; SANCHES & DUARTE, 2006, 140).

Importa realçar que,

“a identidade profissional se subscreve em acordo firmado numa determinada área de conhecimento, para exercer uma determinada profissão,



que culmina numa relação de identidade entre os pares, em relação a outras profissões. Neste sentido, é necessário haver a diferenciação entre as tarefas executadas, que determinam e clarificam entre o profissional do Serviço Social e outras profissões” (MUONDO *et. al*, 2019, p.1215).

O Instituto Superior João Paulo II (ISUP JP II) e o Instituto Superior de Serviço Social (ISSS), instituições vocacionadas ao ensino da profissão Serviço Social, decidiram e organizaram-se para a criação da Associação dos Assistentes Sociais de Angola (AAS-ANGOLA), “reconhecida e publicada no Diário da República pelo Estado angolano no n. 182, III Série, de 22 de Setembro de 2014, tendo sido certificada e autorizada a exercer as suas atividades em todo o território nacional, aos 31 de Julho de 2015” (MUONDO *et all*, 2019 p. 1215). Onde estão definidas dez finalidades sociais, destas mencionamos cinco:

- Afirmar a profissão de Serviço Social no País;
- Promover a profissão nas diferentes instituições do País;
- Trabalhar no sentido de organizar os Assistentes Sociais, bem como na sistematização das experiências e práticas profissionais nos diferentes campos de atuação profissional;
- Trabalhar na capacitação e formação contínua dos Assistentes Sociais, no intuito de dotá-los de conhecimentos que contribuam para o desenvolvimento das suas práticas profissionais;
- Estabelecer parcerias com outras organizações nacionais e estrangeiras, para troca de experiências e superação profissional dos Assistentes Sociais.

As políticas sociais do Estado requerem agentes técnicos especializados tanto para sua formulação como para sua implementação. “O mercado de trabalho para o assistente social: ele é investido como um dos agentes executores das políticas sociais” (MENEGETTI, 2009, p. 81).

Mary Richmond, da Sociedade de Organização da Caridade de Baltimore, defendia a criação de escolas de Serviço Social como forma de qualificar os agentes para o exercício profissional (Citada por MENGHETTI, 2009, p,83)

Numa abordagem histórica “a Inglaterra foi o primeiro país a criar não só uma legislação específica para o atendimento da questão social, mas um organismo encarregado de racionalizar e normalizar a prática da assistência – Sociedade de Organização da Caridade, [...]” (MARTINELLI, 2001, 106).





Estas sociedades se foram expandindo para outros países europeus, América e África. Em Angola, inicialmente, com a Igreja Católica, a primeira instituição, a criar o primeiro Instituto Superior de Serviço Social, inicialmente, na época colonial e, posteriormente, no ano 2005 – o Instituto Superior João Paulo II, da Universidade Católica, e há 17 anos

Em termos de operacionalização da profissão, em Angola, (nas últimas décadas), muitos destes profissionais estão enquadrados nas unidades hospitalares, instituições prisionais, militares, e em outras adstritas ao Ministério da Assistência Social Família e Promoção da Mulher (MASFAMO).

Dando seguimento sobre as competências profissionais, outros autores definem como sendo “a capacidade para realizar uma atividade, função ou tarefa específica” (MACHADO & PORTUGAL, 2014, p. 35). De outro modo, “são um conjunto de conhecimentos, capacidades de ações e comportamentos, estruturados em função de um objetivo numa determinada situação (GILBERT & PARLIER, 1992, citado por SOUSA et al. 2006, p. 142).

Nesta abordagem vimos que “o surgimento de modelos de gestão baseados na noção de competência, por conseguinte, sua incorporação ao ambiente organizacional, fez com que o termo competência adquirisse diferentes conotações” (BRANDÃO et al., 2008, p. 877), tais como: “competências pessoais, interpessoais e instrumentais” (NEVES, GARRIDO & SIMÕES, 2008, p. 20, 148, 291).

- As competências pessoais estão associadas a capacidade do profissional de: aprendizagem e autoavaliação; estabelecimento de objetivos; informação e feedback; e resolução de problemas e tomada de decisões.
- As competências interpessoais fazem com que o profissional seja capaz de: estabelecer comunicação interpessoal; gerir conflitos; capacidade de negociar; trabalhar em equipa; usar o poder e o comportamento político.
- As competências instrumentais, permite ao indivíduo ser capaz de: preparar e conduzir reuniões; fazer entrevistas de seleção; fazer entrevistas de avaliação de desempenho.

Estas competências na profissão de Serviço Social estão vinculadas a capacidade que o profissional tem de fazer diagnóstico, planejar, organizar, gerir, avaliar e encontrar soluções para as questões sociais, no contexto sócio organizacional ou comunitário onde estiver inserido.



De forma inversa, em Angola ainda é possível identificar profissionais sem competências em Serviço Social a assumirem cargos de assistente social. E, de outro modo, instituições sem a presença destes profissionais – para exemplificar: escolas, instituições sociais, administrações municipais ou comunais entre outras.

Este cenário impulsiona à modernização do Serviço Social em Angola no sentido de a expansão desta profissão nos diversos sectores da sociedade se torne algo de moda, ou seja, aquilo que se quer e se deve implementar atualmente com competências específicas no âmbito das questões sociais.

### **Práticas de Gestão Empresarial: indicadores e caminhos para repensar o exercício profissional do Assistente Social no enfrentamento aos problemas sociais existentes em Angola**

Em relação a outros países, o Serviço Social em Angola é uma profissão recente. Esta recenticidade pode, de certa forma, ser um dos motivos que tem levado ao dilema apresentado sobre profissionais que não têm competências para o exercício da profissão Serviço Social e sobre instituições sem assistentes sociais.

Quando falamos das práticas de gestão empresarial para repensar o exercício da profissão do Serviço Social em Angola, pretendemos que esta profissão e estes profissionais sejam a moda para a intervenção nas questões sociais, isto é, aqueles que a sociedade precisa atualmente para diligenciar, gerirem e executarem projetos e programas sociais com competências adequadas aos problemas sociais, ou seja, aquilo que caracteriza o mundo de hoje e, identifica-se, de igual modo, à Teoria da Mudança Organizacional. Esta teoria, ao apelar a mudança organizacional, faz com que se adaptem ao que é atual ou aquilo que o meio ambiente necessita e exige. Os problemas sociais em Angola necessitam e exigem profissionais competentes na área.

O sector empresarial sobrevive do lucro – esta dependência ou finalidade, faz com que, com muita facilidade, utilizam estratégias de melhoria contínua, mudanças e alterações nas suas práticas de gestão para responder de forma célere e com qualidade as necessidades dos seus clientes. São estas práticas de gestão, que podem se tornar um sinalizador e caminhos para repensar o exercício da profissão de Serviço Social. Não se trata, essencialmente, de adotar a finalidade da gestão empresarial, mas sim, as práticas e a rapidez com que se dispõe a resolver as necessidades dos seus clientes, ou seja, dos consumidores dos seus serviços e produtos.

“Nas organizações públicas, os processos de mudança são uma necessidade sobretudo, devido às alterações, cada vez mais frequentes, no meio em que estas organizações operam” (CARAPETO & FONSECA, 2006, p. 9. 345). Neste sentido, dos múltiplos modelos que o sector empresarial tem, propomos três: o *benchmarking*, a *reengenharia* e a *melhoria contínua*.

Relativamente a prática do *benchmarking* é uma das técnicas de gestão empresarial que auxilia o processo de mudança, ao possibilitar que gestores consigam verificar no seu meio ambiente as organizações de melhor e maior referência e tirar proveito das boas práticas de gestão para melhorar as suas organizações e o exercício profissional.

Ao observar o modelo acima, os assistentes sociais têm a possibilidade de praticar o *benchmarking*, onde estiverem enquadrados, dos três sectores habituais (estatal, privado e social), para as questões sociais. Isto é, trata-se de adoptar as melhores práticas de outras organizações que ajudam a melhorar as suas praticas profissionais e as de sua organização.

O *benchmarking* pode ser aplicado entre instituições com o mesmo objecto social ou entre instituições com objecto social diferente, desde que, tragam vantagens para os profissionais interessados.

De outro modo, aquilo que em termos de gestão participativa, chamamos de equipas multiprofissionais, ou ainda multidisciplinares. Esta multiplicidade traz vantagens, tanto para os beneficiários, como para os profissionais e, de igual modo, para as organizações envolvidas, enquanto um problema social seja analisado e respondido por profissionais que intervêm na sua especialidade.

Quanto a *reengenharia*, outra ferramenta importante das práticas de gestão empresarial que sugerimos ao exercício da prática profissional do assistente social em Angola, é um conceito definido pela primeira vez por Michael Hammer que significa “redesenhar os processos de negócio em torno das competências centrais de uma organização utilizando as TI” (HAMMER, pp. 104-112).

Hammer e Champy definem a *Reengenharia* como “o repensar fundamental e a reestruturação radical dos processos empresariais que visam alcançar drásticas melhorias em indicadores críticos e contemporâneos do desempenho, tais como, *o custo, a qualidade, atendimento e velocidade*” (HAMMER & CHAMPY, 1993, 24-28, citado por CARVALHO, 2001, p. 79)



Ao repensar o Serviço Social em Angola, em termos estruturais, quer ao nível nacional, ao nível local, e, ao nível organizacional, urge um processo de reengenharia, na medida em que, o facto de muitas instituições enquadrarem como assistente social pessoal não formado em Serviço Social e, em outras instituições com a necessidade destes profissionais, mas não o têm. Neste âmbito, é oportuno um processo de mudanças drásticas – ou seja, a reengenharia, repensar as práticas profissionais dos assistentes sociais em Angola.

Os indicadores mencionados por Hammer e Champy – custo, qualidade, atendimento e velocidade – podem ser aplicados na intervenção dos assistentes sociais, por meio de projetos sociais. Desta forma, é uma possibilidade a reengenharia nas práticas profissionais dos assistentes sociais. Rebuscando o conceito de “gestão social, é a gestão das ações sociais públicas, a gestão das demandas e necessidades dos cidadãos que são consolidadas por intermédio de políticas, programas e projectos sociais” (GOMES, 2017, p. 116).

No que diz respeito a *melhoria contínua*, o sector empresarial é uma área que vive ou sobrevive do lucro, enfrenta o desafio dos concorrentes, clientes e dos fornecedores. Considerando estes três aspectos, os profissionais deste sector melhoram continuamente as suas práticas profissionais, no sentido de puderem responder, com maior qualidade as expectativas dos seus clientes e se manterem competitivos no mercado. Para o Serviço Social em Angola, a proposta em repensar as práticas profissionais visa essencialmente, que hajam, de igual modo, melhorias contínuas.

Este artigo propõe as praticas de gestão empresarial como uma possibilidade de repensar o exercício da profissão Serviço Social em Angola. Hammer (*idem*) considera palavra-chave da Reengenharia o *processo*, e nisto se opõe à organização tradicional por *tarefa*, perspetivada por Taylor. O exercício da profissão Serviço Social é um processo dinâmico e interactivo – a investigação-ação, entre o prestador e o beneficiário, entre as organizações e a sociedade.

### **Considerações Finais**

Este artigo procurou inicialmente, compreender o que outros investigadores já desenvolveram a respeito desta temática, especificamente: serviço social, problemas sociais, práticas de gestão empresarial.





Começamos por desenvolver as sessões sobre serviço social e assistente social; de seguida, as competências profissionais e o serviço social; e, por último, a modernização do Serviço Social.

A possibilidade defendida neste artigo tem vantagens ao propor outras práticas de gestão que visam melhorar e enriquecer o exercício das práticas profissionais dos assistentes sociais nas questões sociais em Angola, ao reflectir sobre as formas de empregabilidade para o cargo de assistente social e, ao mostrar a importância de uma atuação com profissionais que tenham competências na área.

Porém, a proposta sobre as práticas de gestão empresarial como caminhos para repensar o exercício da profissão Serviço Social pode acarretar algumas limitações, na medida em que os modelos de gestão do setor empresarial surgem melhorias no ambiente interno das organizações e melhorias no seu nível de competitividade no mercado (ambiente externo) quer, para com os clientes, fornecedores e concorrentes. Porém, o Serviço Social em Angola é uma profissão que não tem fins lucrativos, mais vinculada às instituições do Estado e às instituições sociais sem fins lucrativos. Estas diferenças na finalidade entre os três setores – Público, privado e social – pode merecer de alguma cautela ao se pensar em processos de gestão empresarial nas práticas profissionais dos assistentes sociais.

Apesar destas limitações, as práticas de gestão empresarial, tendem à implementação de rápidas mudanças e melhorias para responder as necessidades e exigências dos seus consumidores. Daí, a proposta de enfatizar que as práticas de gestão empresarial podem sinalizar caminhos para repensar o exercício profissional do Assistente Social no enfrentamento aos problemas sociais existentes em Angola

## Referências

BRANDÃO, H.; GUIMARÃES, T., Gestão de Competências e Gestão de Desempenho: Tecnologias Distintas ou Instrumentos de um Mesmo Construto? **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, V. 41, n. 1, p. 8-15, 2001.

BRANDÃO, H.; ZIMER, M.; PEREIRA, C.; MARQUES, F., COSTA, H., CARBONE, P.; ALMADA, Gestão de desempenho por competências: integrando a gestão por competências, o Balanced Scorecard e a avaliação 360 graus. **RAP**, Rio de Janeiro, V. 4, n. 5, p. 875-98, 2008.

BRUDEKI, Nelson M.; BERNARDI, Jorge, **Gestão de Serviços Públicos Municipalizados**, Brasil: Editora Intersaberes, 2013.



Apresentação licenciada sob forma de uma licença **Creative Commons**. Atribuição Internacional.

*Relem, Manaus (AM), v. 15, n. 24, jan./jun. 2022.*



**RELEM – Revista Eletrônica Mutações**  
©by Ufam/Fic/Icsez

---

CARAPETO, Carlos; FONSECA, Fátima, **Administração Pública: Modernização Qualidade e Inovação**, 2. ed. LISBOA: Edições Sílabo., 2º Edição, 2006.

CARVALHO, Elisabete, **Reengenharia na Administração Pública: a Procura de Novas Modelos de Gestão**, Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa, 2001.

Angola, [Constituição (2010)], **Constituição da República de Angola de 2022**. Tribunal Constitucional, Lexdata. Capítulo III, “Direitos e Deveres Económicos, Sociais e Culturais, Artigos 76.º, 77.º e 79.º. Disponível em <https://www.angola.or.jp/pt/2022/02/08/constituicao-da-republica-de-angola-edicao-especial-2022/> e Acesso em 8/7/2022.

Angola, Decreto Presidencial Nº 188/12, de 21 de agosto, sobre a Carreira do Trabalhador Social, no Artigo 8.º.

DRUCKER, Peter, **As Cinco Questões Mais Importantes que Deve Sempre Colocar à sua Organização**, Lisboa: SmartBook, edição portuguesa, 2008.

FELIX, I. L. C. M., História do Serviço Social em Angola. In: **Seminário Nacional de Sociologia da UFS**, 3., 2020, São Cristóvão, SE. Anais [...]. São Cristóvão, SE: PPGS/UFS, 2020.

GOMES, Bibiana, **Metodologia, Métodos e Técnicas de Investigação: conceitos, modelos e práticas**, Lisboa: Caneta de Estilo, 2022.

GOMES, Kelinês, **Gestão no Serviço Social**, Curitiba Brasil: Editora Intersaberes, 2017.  
HAMMER, Michael, Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate. Obliterate. **Harvard Business Review**. p. 104-112,1990. (julho/agosto, 1990).

HERNÁNDEZ, S. *et al*, **Metodologia de Investigación**, México: Mc Graw-Hill, 2003. (citado por VILELAS, José, 2009).

KAUKHAKJE, Samira, **Gestão Pública de Serviços Sociais**, Brasil: Editora Intersaberes, 2012.

MACHADO, Artur; PORTUGAL, Miguel Nunes, **Dicionário de Recursos Humanos**, Lisboa: Clássica Editora, 2014.

MARTINELLI, M. L. **Serviço Social: Identidade e Alienação**. 7. ed., São Paulo: Cortez, 2001.

MENEGHETTI, Gustavo. **Profissões e Identidades profissionais: Um Estudo Sobre Teorias e Conceitos nas Ciências Sociais e no Serviço Social**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina: Florinópolis, 2009.

MONTEIRO, Amor, **Serviço Social Estado e Políticas Sociais em Angola: mediações teórico-metodológico**, São Paulo: ALEXA CULTURAL, 2020.



Apresentação licenciada sob forma de uma licença **Creative Commons**. Atribuição Internacional.

*Relem, Manaus (AM), v. 15, n. 24, jan./jun. 2022.*



**RELEM – Revista Eletrônica Mutações**  
©by Ufam/Fic/Icsez

MONTEIRO, Amor, **natureza do serviço Social em Angola**, São Paulo: Cortez Editora, 2016.

MORAIS, Luís; GRAÇA, Luís **Dicionário de Gestão e Desenvolvimento para a Lusofonia**, Escolar Editora, 2014.

MUONDO, Daniel L.; OLIVEIRA, Cirlene A. H. da S., Serviço Social no Contexto Angolano: Desafios e Perspectivas da Formação Profissional dos Assistentes Sociais. in. XX Encontro de Pesquisadores: Ciência e Desenvolvimento Regional. Centro Universitário Municipal de Franca. Franca–SP, p. 1212-1220, 2019.

NEVES, J.; GARRIDO, M.; SIMÕES, E., **Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais**. Lisboa: Edições Sílabo, 2. ed., 2008.

PITSCHAS, R., Reformas da Administração Pública na União Europeia – Porquê necessitamos de mais ética no serviço público? **Ética e Administração: como modernizar os Serviços Públicos**, Lisboa, 2003. Organizadores: Mozzicafreddo, J., Gomes, J. & Baptista, J.

SOUSA, W. B.; BARRETO, M. C., A Importância das Estratégias para a Retenção de Talentos. **Revista Raunp**, Lisboa, V.7, n. 2, p. 9-15, 2015.

SOUSA, Maria José; GOMES, Jorge; GOMES; SANCHES, Pedro Gomes & DUARTE, Teresa, **Gestão de Recursos Humanos: Métodos e Práticas**. Lisboa: Editora LIDEL, 2006.

VILELAS, José, **Investigação: O Processo de Construção do Conhecimento**. Lisboa: Edições Sílabos, 2009.

