



Diversidade e integração: o papel do Serviço Social com migrantes

Diversity and Integration: the Role of Social Work with Migrants

Hélia Bracons (1), José Pedro Rodrigues (1) y Ricardo Lobato (1)

(1) Universidade Lusófona de Lisboa (Portugal)

Resumo: A sociedade portuguesa é cada vez mais plural, refletindo-se, entre outros aspetos, na presença significativa de migrantes provenientes de diferentes origens culturais, étnicas e sociais. Esta diversidade manifesta-se em múltiplas dimensões: culturais e bio-sociais, e coloca novos desafios à intervenção social. No âmbito do Serviço Social, a atuação junto de pessoas migrantes exige competências técnicas e relacionais específicas, bem como uma compreensão aprofundada das dinâmicas sociais, económicas e culturais que moldam os processos migratórios. Este estudo, de natureza qualitativa e caráter exploratório, recorreu à realização de entrevistas semiestruturadas a 14 assistentes sociais que exercem funções em instituições sociais no distrito de Lisboa. A análise dos dados evidencia que a diversidade constitui um elemento central no trabalho com migrantes, apresentando, simultaneamente, desafios e oportunidades para a promoção dos direitos humanos e da integração plena. Conclui-se que a experiência profissional dos assistentes sociais reflete a complexidade inerente aos processos de integração, mas também o potencial transformador do Serviço Social na promoção da justiça social, da dignidade humana e da coesão comunitária.

Palavras-chave: Serviço Social, Migrações, Diversidade, Integração.

Abstract: Portuguese society is increasingly plural, reflected, among other aspects, in the significant presence of migrants from different cultural, ethnic and social backgrounds. This diversity manifests itself in multiple dimensions: cultural and bio-social and poses new challenges to social intervention. In the field of Social Work, working with migrants requires specific technical and relational skills, as well as an in-depth understanding of the social, economic and cultural dynamics that shape migratory processes. This qualitative and exploratory study used semi-structured interviews with 14 social workers who work in social institutions in the district of Lisbon. The analysis of the data shows that diversity is a central element in working with migrants, while presenting challenges and opportunities for the promotion of human rights and full integration. It is concluded that the professional experience of social workers reflects the complexity inherent to integration processes, but also the transformative potential of Social Work in the promotion of social justice, human dignity and community cohesion.

Keywords: Social Work, Migration, Diversity, Integration; Social Justice.

Recibido: 04/11/25 Revisado: 10/03/26 Preprint: 23/05/26 Aceptado: 01/06/26 Publicado: 01/07/26

Referencia normalizada: Bracons, H., Rodrigues, J.P. y Lobato R. (2026). Diversidade e integração: o papel do Serviço Social com migrantes. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 26, 247-270. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2026.0019>

Correspondencia: Hélia Bracons, Universidade Lusófona de Lisboa (Portugal). Correo electrónico: helia.bracons@ulusofona.pt

1. INTRODUÇÃO

Os movimentos populacionais constituem um fenómeno inerente à história da humanidade, refletindo, em grande medida, a procura por melhores condições de vida. De acordo com Kurekova & Hejdukova (2021), as motivações mais recorrentes associadas à imigração dizem respeito a razões económicas e pessoais, destacando-se, entre estas, as oportunidades de emprego e o reagrupamento familiar.

O século XX representou um ponto de inflexão na compreensão dos fenómenos migratórios. Os grandes conflitos mundiais, nomeadamente as duas Guerras Mundiais (1914-1918 e 1939-1945), provocaram deslocações intensas de refugiados, alterando profundamente as dinâmicas populacionais e geopolíticas. Paralelamente, os processos de descolonização, particularmente entre as décadas de 1950 e 1960, deram origem a novos fluxos migratórios de grande escala. A partir desse período, as migrações passaram a ser reconhecidas não apenas como uma questão de natureza económica ou demográfica, mas também como um desafio no domínio dos direitos humanos e da integração social.

Em Portugal, a partir de 1980, registou-se um novo crescimento nos fluxos migratórios. A adesão do país à então Comunidade Económica Europeia, em 1986, e a subsequente receção de fundos estruturais destinados à construção de infraestruturas, equipamentos públicos e à reabilitação urbana, criaram uma procura crescente de mão de obra.

Este contexto atraiu novos contingentes de imigrantes, sobretudo provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa, com destaque para Cabo Verde e Angola (Baganha, Góis & Marques, 2009).

O período pós-guerra foi igualmente marcado por avanços significativos no reconhecimento jurídico internacional dos migrantes. A Convenção Relativa ao Estatuto dos Refugiados (1951) constituiu um marco fundamental, ao estabelecer um regime internacional de proteção para pessoas perseguidas por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opinião política. Posteriormente, a Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes e dos Membros das suas Famílias (1990) reforçou o enquadramento normativo, sublinhando a necessidade de assegurar condições dignas de vida e trabalho, reconhecendo os migrantes enquanto sujeitos de direitos.

Desde a década de 1990, Portugal consolidou-se como um destino relevante para fluxos migratórios, em virtude da estabilidade política, das oportunidades económicas e da afinidade cultural e linguística com diversos países de origem. Na atualidade, as migrações em Portugal apresentam-se como uma realidade complexa, heterogénea e em constante transformação. Como referem Góis & Marques (2018) “a imigração em Portugal constitui uma realidade complexa, multifacetada e diversa, marcada por diferentes estruturas sociodemográficas, por motivos e processos migratórios distintos e por variadas formas de perspetivar a integração na sociedade de acolhimento e o projeto migratório” (p. 127).

O presente estudo apresenta-se como uma investigação de natureza qualitativa e exploratória, com o objetivo de conhecer as práticas profissionais de assistentes sociais na intervenção com pessoas migrantes. A pesquisa centrou-se em identificar as funções desenvolvidas pelos profissionais, os objetivos do Serviço Social nas instituições que representam, identificar competências específicas no trabalho com pessoas migrantes, metodologias e estratégias de intervenção, modelos utilizados, bem como os desafios éticos enfrentados e recomendações para promover

efetivamente os direitos das pessoas migrantes. O estudo procura ainda elencar recomendações que reforcem a atuação do Serviço Social na promoção efetiva dos direitos e da integração dos migrantes na sociedade.

2. BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DA IMIGRAÇÃO E DAS POLÍTICAS DE INTEGRAÇÃO EM PORTUGAL

De senci com o Relatório de Migrações e Asilo (2024), os fluxos migratórios em Portugal registaram um crescimento expressivo, refletindo as transformações demográficas e sociais do país. Em 2023, residiam em Portugal 1.044.606 migrantes, o que representa um aumento de 33,6% sen ao ano anterior, bem como a duplicação do número de residentes estrangeiros em apenas seis anos (de 480.300 em 2018 para mais de um milhão em 2023). Esta sencial confirma a consolidação de Portugal enquanto destino relevante de migração internacional.

A composição demográfica dos migrantes revela uma predominância masculina (53%), especialmente nas faixas etárias entre 25 e 39 anos, associada a motivações económicas e à procura de oportunidades sencial. O reagrupamento familiar tende a ocorrer numa segunda fase dos processos migratórios. A partir dos 55 anos, observa-se um declínio acentuado na presença de migrantes (Relatório de Migrações e Asilo, 2024).

As principais nacionalidades representadas são a brasileira (35,3%), seguida da angolana (5,3%) e da cabo-verdiana (4,7%), refletindo a sencial s de laços históricos e sencial s com os países da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa. Paralelamente, a imigração portuguesa mantém-se significativa, com o Reino Unido, França, Suíça e Luxemburgo a acolher cerca de 70% dos migrantes em 2023.

No que respeita à sencial s etária, a população migrante em Portugal é profundamente senc e sencial s e ativa: 11,6% têm menos de 20 anos, 80,5% entre 20 e 64 anos e apenas 7,9% têm mais de 65 anos (AIMA, 2024). Esta composição contrasta o envelhecimento da população portuguesa

(Oliveira, 2023), evidenciando a importância dos migrantes para a renovação demográfica e dinamização do mercado de trabalho nacional.

Historicamente, as políticas migratórias portuguesas adquiriram maior importância apenas após a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia em 1986, embora já no período pós-revolucionário tenham sido promulgados diplomas relevantes, como o Decreto-Lei n.º 308-A/75 e o Decreto-Lei n.º 37/81, que regulamentaram questões de nacionalidade (Baganha, 2005). Atualmente, enquanto Estado-Membro da União Europeia, Portugal orienta a sua política migratória em conformidade com o consenso europeu, seguindo os princípios consagrados no artigo 151.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, que preconiza a promoção do emprego, a melhoria das condições de vida e de trabalho, a igualdade de oportunidades e o combate à exclusão social.

Neste enquadramento, o Plano de Ação para as Migrações constitui um instrumento estratégico de gestão migratória, reconhecendo o contributo dos migrantes para o desenvolvimento social, económico e cultural do país (República Portuguesa, 2024). O plano propõe medidas destinadas a promover um acolhimento digno, a integração laboral e educativa, o ensino do Português Língua Não Materna e o acesso equitativo aos serviços públicos.

Entre as medidas implementadas pelo Governo, destacam-se a simplificação dos procedimentos de entrada e regularização, a priorização de famílias reagrupadas, jovens e profissionais qualificados, e a criação de uma Estrutura de Missão para a resolução de cerca de 400 mil processos pendentes, reforçando a eficiência administrativa e a confiança institucional. Paralelamente, as medidas de carácter humanista reforçam os laços com os países da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa, facilitando a mobilidade e promovendo a cooperação lusófona.

O Plano contempla ainda a melhoria das condições de acolhimento, através do alargamento da Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário, e o fortalecimento da rede de Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes, com especial enfoque na saúde mental e na capacitação profissional. No âmbito da formação e empregabilidade, as medidas articulam-se com o Instituto de Emprego e Formação Profissional e o Instituto Camões, promovendo a qualificação dos migrantes e a sua inserção sustentável no mercado de trabalho.

No âmbito do acesso aos serviços públicos, destaca-se a extensão do ‘SNS 24’ para grávidas migrantes e a articulação com embaixadas para serviços de tradução, reafirmando o carácter do acesso universal à saúde. O reforço do ensino do Português Língua Não Materna e da educação para a cidadania evidencia a importância da língua portuguesa como vetor de integração social, educativa e cultural.

O crescimento expressivo da população migrante, a sua importância no rejuvenescimento demográfico e o contributo económico e cultural, tornam a gestão das migrações num elemento estratégico das políticas públicas. As medidas recentemente adotadas, nomeadamente através do Plano de Ação para as Migrações (2024), demonstram um esforço consistente no sentido de alinhar a política nacional com os princípios europeus de integração, coesão social e proteção dos direitos humanos.

Contudo, apesar dos avanços normativos e institucionais, persistem desafios estruturais relacionados com a regularização administrativa, o acesso equitativo a serviços públicos, a integração profissional e o reconhecimento das qualificações dos migrantes. A concretização de políticas eficazes depende não apenas do enquadramento jurídico, mas também da capacidade de intervenção das instituições locais e dos profissionais da área social, cuja atuação se situa no cruzamento entre a política pública e a realidade vivida pelos migrantes.

Neste sentido, o Serviço Social emerge como um agente fundamental na operacionalização das políticas de integração, assumindo uma função mediadora e promotora de direitos. A compreensão das especificidades da intervenção do Serviço Social com pessoas migrantes torna-se, assim, essencial para a promoção de práticas éticas, culturalmente competentes e socialmente transformadoras, dimensão que orienta o presente estudo.

3. O SERVIÇO SOCIAL E A INTERVENÇÃO SOCIAL COM PESSOAS MIGRANTES

De acordo com a Organização Internacional para as Migrações, migração é definida como o movimento de pessoas para fora do seu local habitual de residência, seja através da travessia de fronteiras internacionais ou dentro do mesmo país (OIM, 2019). As pessoas que se enquadram nesta condição são, genericamente, designadas por migrantes, um termo abrangente, ainda que não formalmente definido em instrumentos jurídicos internacionais. O conceito inclui diferentes categorias legalmente reconhecidas, como trabalhadores migrantes e estudantes internacionais, independentemente do seu estatuto legal, da natureza voluntária ou involuntária da deslocação, das motivações subjacentes ou da duração da estadia.

O termo migrante refere-se, assim, ao indivíduo que deixa o seu país de origem, assumindo a condição de migrante nesse contexto, e se estabelece num novo país de acolhimento, onde é considerado imigrante. Já migração designa o movimento de pessoas através de fronteiras internacionais ou dentro de um mesmo território, com o objetivo de estabelecer residência temporária ou permanente. De acordo com a Organização Internacional para as Migrações (2019), este conceito abrange todos os tipos de deslocamentos humanos, voluntários ou forçados, internos ou internacionais, temporários ou permanentes.

A obra *Falando de Migrações: Benefícios e Desafios* (2024) destaca a complexidade e diversidade das formas migratórias, incluindo as migrações internas, rurais-urbanas, inter-regionais, internacionais, forçadas,

voluntárias, económicas, políticas, ambientais e sociais (Azevedo, 2024). Em consonância, o *World Migration Report (2022)* sublinha a natureza multifacetada da mobilidade humana, que engloba desde deslocações laborais e reagrupamentos familiares até movimentos forçados por conflitos, perseguições ou catástrofes naturais, expressando, assim, uma ampla gama de motivações e condições sociais.

No campo do Serviço Social, a *International Federation of Social Workers (IFSW, 2014)* define a profissão como uma disciplina e prática de intervenção que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão comunitária, o empoderamento e a valorização da pessoa humana. A profissão assenta em princípios de justiça social, direitos humanos, responsabilidade coletiva e respeito pela diversidade, articulando as teorias do Serviço Social com as ciências sociais, as humanidades e os saberes locais, de modo a responder aos desafios da vida e contribuir para o bem-estar social.

Desde as origens da profissão, os assistentes sociais têm desempenhado um papel fundamental no apoio a migrantes e requerentes de asilo. A relação entre o Serviço Social e a migração é historicamente intrínseca, dado que ambas as realidades emergem em contextos sociais de desigualdade e mobilidade. Como refere Vázquez (2021), o trabalho com populações migrantes impulsionou o desenvolvimento e a profissionalização do Serviço Social, através da experiência prática adquirida na intervenção com estas comunidades. Um exemplo emblemático é o de Eglantyne Jebb, fundadora da organização *Save the Children* em 1919, cuja atuação se centrou no apoio a crianças deslocadas após a Primeira Guerra Mundial. De forma semelhante, no final do século XIX, as pioneiras do Serviço Social nos Estados Unidos da América desenvolveram o seu trabalho com migrantes internos e europeus recém-chegados, muito antes da formalização do estatuto de refugiado na *Convenção de Genebra (1951)*.

Os migrantes e refugiados continuam hoje a enfrentar múltiplas formas de injustiça e desigualdade global, frequentemente agravadas por conflitos armados, perseguições étnicas e crises humanitárias. Nesse sentido, como

observa Branco (2022), “as rápidas transformações globais e os crescentes problemas sociais decorrentes dos fluxos de migração forçada” (p. 75) exigem dos assistentes sociais uma intervenção crítica, sensível e intercultural.

Em Portugal, a intervenção do Serviço Social no domínio das migrações é orientada pelo princípio de que a inclusão social só será efetiva quando houver uma articulação plena entre as políticas públicas e o quadro ético-profissional dos assistentes sociais (Corrêa, 2018). A recolha e análise das necessidades das populações migrantes constituem etapas fundamentais para o desenvolvimento de medidas sociais que respondam às exigências de integração e cidadania plena.

O trabalho social com migrantes insere-se, portanto, no núcleo da defesa dos direitos humanos - um dos pilares da profissão. O Código de Ética do Assistente Social defende a promoção da equidade, da liberdade, da democracia e da justiça social, implicando a eliminação de todas as formas de discriminação baseadas em nacionalidade, religião, género, condição física ou outros fatores de exclusão (Corrêa, 2018).

A função do assistente social, neste contexto, baseia-se no reconhecimento dos migrantes enquanto agentes centrais do seu processo de integração, promovendo a sua autonomia e participação ativa na sociedade. Esta abordagem, sustentada no empoderamento, procura não apenas responder às necessidades imediatas, mas também fortalecer a capacidade de ação individual e coletiva da população migrante. O profissional assume, assim, um papel mediador entre as pessoas, as instituições e os recursos comunitários, garantindo uma intervenção eficaz, ética e inclusiva (Corrêa, 2018).

Enquanto área do conhecimento das Ciências Sociais, o Serviço Social orienta-se para o bem-estar e o desenvolvimento integral do ser humano, combatendo desigualdades, discriminação e exclusão social. Segundo a Associação Portuguesa de Serviço Social (2018), o exercício profissional

compromete-se com a mudança social, a coesão comunitária, a sustentabilidade ambiental e a promoção da igualdade de oportunidades.

No trabalho com populações migrantes, a competência intercultural torna-se um requisito essencial. Como afirmam Bracons & Leiva (2019), a comunicação eficaz, a compreensão das perceções culturais e a sensibilidade à diversidade, são elementos indispensáveis para o planeamento de intervenções ajustadas às realidades culturais e sociais dos migrantes. Esta abordagem ultrapassa uma perspetiva meramente técnica, valorizando uma prática relacional que reconhece, respeita e potencializa as diferenças culturais como fonte de riqueza social.

4. METODOLOGIA

O presente estudo apresenta-se como uma investigação de natureza qualitativa e exploratória, com o objetivo de conhecer as práticas profissionais de assistentes sociais na intervenção com pessoas migrantes. A pesquisa centrou-se em identificar as funções desempenhadas pelos profissionais, os objetivos do Serviço Social nas instituições que representam, reconhecer competências específicas no trabalho com pessoas migrantes, metodologias e estratégias de intervenção, modelos utilizados, bem como apresentar desafios éticos enfrentados e recomendações para promover efetivamente os direitos das pessoas migrantes.

Os dados empíricos foram obtidos através de entrevistas semiestruturadas, realizadas com 14 assistentes sociais que atuam em contextos de intervenção diversos com população migrante, no distrito de Lisboa, possuindo experiência profissional significativa na área. A amostra foi selecionada de forma a incluir profissionais que atuam em diferentes contextos de intervenção, tais como: serviços de apoio social, associações comunitárias e instituições de apoio à integração de migrantes.

A análise dos dados foi conduzida através de análise de conteúdo temática, estruturada de acordo com os objetivos do estudo. Para assegurar a confidencialidade e a proteção da identidade dos participantes, estes foram identificados como AS1 , AS2, AS3 e assim sucessivamente. Os contextos de intervenção foram descritos de forma agregada, preservando o anonimato dos profissionais. O estudo respeitou rigorosamente os princípios éticos de investigação, garantindo o consentimento informado dos participantes e a utilização responsável dos dados recolhidos, em conformidade com as normas éticas vigentes na investigação em Ciências Sociais.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1. Funções e práticas de intervenção

Os dados recolhidos indicam que os assistentes sociais desenvolvem um conjunto diversificado de funções, centradas no acolhimento e acompanhamento das pessoas migrantes. Entre as práticas mais frequentes destacam-se: o acolhimento inicial, o atendimento social individualizado, a elaboração de diagnósticos sociais e planos de intervenção, a mediação de conflitos, a realização de visitas domiciliárias, a intervenção comunitária e o encaminhamento para instituições parceiras. Estas funções refletem a centralidade do Serviço Social na proteção de pessoas em situação de vulnerabilidade, conforme destacado por Corrêa (2018) e Bracons & Leiva (2019), que sublinham a importância da articulação entre os recursos institucionais e a comunidade para promover a integração social.

Especificamente, a prestação de apoio às pessoas migrantes envolve a coordenação de serviços públicos, em articulação com a Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA), autarquias, instituições sociais e associações de imigrantes, bem como o fornecimento de informações, encaminhamentos e sinalizações para promover a autonomia e o empoderamento dos cidadãos migrantes (AS2-AIMA). Estes procedimentos alinham-se com a literatura que destaca a importância do Serviço Social como mediador entre migrantes e instituições, contribuindo para a efetivação de direitos e inclusão social (IFSW, 2014; Vázquez, 2021).

Outras práticas identificadas incluem o atendimento técnico e visitas domiciliárias, avaliação da situação socioeconómica das famílias, implementação de ações para apoio ao pagamento de rendas e recuperação de dívidas, bem como o desenvolvimento de ações comunitárias para proximidade e preservação do espaço urbano (AS9-Gebalis). Estes resultados confirmam a relevância das práticas de intervenção comunitária e proximidade social, enfatizadas por Corrêa (2018) e Bracons & Leiva (2019), como estratégias centrais para fortalecer a coesão comunitária e apoiar a integração dos migrantes.

Por fim, os assistentes sociais também desempenham funções de atendimento e encaminhamento no âmbito da legalização migratória, realizando pedidos de agendamento junto da AIMA e encaminhando os migrantes para serviços especializados quando necessário (AS14-Câmara Municipal do Barreiro). Esta dimensão técnica evidencia o caráter instrumental e jurídico-administrativo da intervenção, que complementa as práticas socioeducativas e comunitárias, destacando a natureza multidimensional do Serviço Social na integração de migrantes (Vázquez, 2021; IFSW, 2014).

5.2. Objetivos do Serviço Social na intervenção social

Os dados indicam que os assistentes sociais assumem um papel central na mobilização e coordenação de recursos comunitários, desenvolvendo práticas de intervenção ajustadas às particularidades de cada situação e população. Esta atuação exige flexibilidade, criatividade e capacidade de adaptação, alinhando-se com a perspetiva de Carvalho (2020), que caracteriza o Serviço Social como profissão estratégica na intervenção em catástrofes e situações de conflito, particularmente pela sua dimensão humana e pela proximidade com os indivíduos afetados.

A atuação dos profissionais revela uma combinação de funções técnicas e relacionais, incluindo o acompanhamento direto, a proteção dos interesses das pessoas, o planeamento e a gestão de apoios, bem como a promoção do autocuidado e da resiliência (Carvalho, 2020). Estes elementos refletem a centralidade do Serviço Social na defesa dos direitos sociais e na garantia do acesso a bens e serviços, fundamentais para a inclusão social e a promoção da dignidade humana (Corrêa, 2018; IFSW, 2014).

Os assistentes sociais desenvolvem práticas orientadas para a autonomização e empoderamento das pessoas e famílias migrantes, articulando a mediação de direitos, o apoio psicossocial e o desenvolvimento comunitário. Estas estratégias permitem não apenas responder às necessidades imediatas, mas também fortalecer a capacidade de participação ativa das pessoas na sociedade, promovendo a justiça social e reduzindo desigualdades estruturais (Bracons & Leiva, 2019; Vázquez, 2021).

A prática profissional evidencia ainda a importância do conhecimento jurídico-legal e da aplicação de instrumentos de avaliação e intervenção, garantindo que a atuação esteja fundamentada em critérios éticos e deontológicos (AS5-Casa Pia de Lisboa). Os objetivos institucionais, como a promoção da inclusão, da dignidade, do empoderamento e da solidariedade, são operacionalizados em consonância com os princípios do Serviço Social, reforçando a ligação entre valores profissionais e estratégias de intervenção (AS7-Legião da Boa Vontade; AS12-Associação Islâmica Tapada das Mercês).

5.3. Competências específicas no trabalho com pessoas migrantes

Os resultados indicam que a intervenção eficaz com populações migrantes requer um conjunto diversificado de competências técnicas, relacionais, éticas e culturais. Os assistentes sociais entrevistados destacaram a importância do respeito, da empatia e do cumprimento dos direitos humanos, elementos centrais na prática profissional. A escuta ativa e a comunicação eficaz foram apontadas como ferramentas essenciais para estabelecer relações de confiança, fundamentais para o comprometimento dos migrantes e para a promoção do seu empoderamento (Bracons & Leiva, 2019).

Além disso, a intervenção exige recetividade, sensibilidade cultural e capacidade de adaptação, permitindo que os profissionais ajustem as suas estratégias às especificidades de cada indivíduo ou grupo, incluindo barreiras linguísticas e diferenças culturais. Estas competências refletem a necessidade de uma abordagem intercultural e inclusiva, capaz de respeitar a diversidade e potenciar a integração social (Vázquez, 2021).

Os entrevistados também referem a relevância da criatividade, resiliência e flexibilidade, bem como do conhecimento aprofundado sobre os direitos dos migrantes e as normas legais que enquadram a sua situação.

Os dados indicam que a intervenção eficaz com migrantes e comunidades diversas requer adaptação positiva às diferentes culturas, criatividade na resolução de problemas e capacidade de enfrentar desafios, incluindo barreiras linguísticas (AS11-Centro de Apoio à Vida). Estas competências refletem a necessidade de uma prática profissional flexível e contextualizada, capaz de responder de forma adequada às particularidades socioculturais dos utentes, em consonância com a literatura sobre Serviço Social intercultural (Vázquez, 2021; Bracons & Leiva, 2019).

Os assistentes sociais também destacam a importância da empatia, escuta ativa e do compromisso com a causa e com a comunidade, valores essenciais para estabelecer relações de confiança e promover a participação ativa dos indivíduos (AS13-Santa Casa da Misericórdia de Lisboa). A prática profissional requer não apenas conhecimento técnico, mas também habilidades relacionais e emocionais, permitindo aos profissionais compreender as necessidades dos utentes e desenvolver soluções adequadas, refletindo o caráter centrado na pessoa do Serviço Social (Corrêa, 2018; IFSW, 2014).

Estas competências combinam sensibilidade cultural, habilidades de comunicação, criatividade e compromisso ético, reforçando a capacidade dos assistentes sociais de atuar de forma eficaz em contextos complexos e diversificados, promovendo a inclusão, a justiça social e o bem-estar das populações migrantes.

5.4. Metodologias e estratégias de intervenção com migrantes

O Serviço Social, conforme salientado por Pena (2013), está intimamente associado à ajuda de pessoas em situação de vulnerabilidade, sendo uma prática profissional que se concretiza na intervenção em contextos de dificuldade. O assistente social atua como mediador e facilitador, pautando a sua prática pelos valores do respeito pela dignidade humana e da promoção dos direitos sociais.

Nos discursos dos profissionais entrevistados, constata-se que, em contextos de maior vulnerabilidade, o apoio prestado concentra-se em necessidades básicas, como a distribuição de géneros alimentares, medicamentos, vestuário e outros recursos essenciais. Paralelamente, os assistentes sociais implementam metodologias e estratégias diversificadas, incluindo acolhimento inicial, entrevistas individuais, visitas domiciliárias, elaboração de relatórios sociais, acompanhamento contínuo e dinamização de grupos. A articulação com parceiros institucionais e comunitários, bem como a utilização de tradutores presenciais ou remotos, reforça a dimensão interdisciplinar e intercultural da intervenção, permitindo que as respostas sejam ajustadas às necessidades específicas de cada utente.

Estas práticas refletem a natureza multifacetada e estratégica do Serviço Social, que combina intervenção direta com planeamento, mediação e articulação institucional, garantindo uma atuação ética, eficaz e centrada nos direitos e bem-estar das pessoas vulneráveis (Corrêa, 2018; Bracons & Leiva, 2019).

Os assistentes sociais recorrem a entrevistas individuais, visitas domiciliárias e recolha de dados para identificar necessidades específicas e definir objetivos claros e viáveis de intervenção (AS2-AIMA; AS3-Câmara Municipal de Oeiras).

Para promover respostas integradas, existe um trabalho multidisciplinar, com profissionais de outras áreas de atuação, como educação, saúde, habitação e organizações da sociedade civil, atuando como mediadores entre a população e as instituições públicas ou privadas. Esta atuação permite facilitar o acesso a serviços, fornecer informações sobre direitos e recursos disponíveis e desenvolver ações que promovam o empoderamento e a participação ativa dos migrantes na sociedade (Corrêa, 2018; Vázquez, 2021).

“As técnicas e instrumentos utilizados pelos assistentes sociais incluem atendimento individual, entrevistas sociais, estudo de caso, dinâmicas de grupo, workshops temáticos, diagnóstico participativo e mobilização social, bem como relatórios sociais, fichas de atendimento, planos de intervenção, escuta ativa e plataformas digitais para monitorização e avaliação do impacto das ações. A utilização de dados quantitativos e qualitativos reforça a capacidade de ajustar as intervenções às necessidades reais da população atendida” (AS3-Câmara Municipal de Oeiras).

No âmbito do atendimento/acompanhamento social, os assistentes sociais podem atribuir apoios psicossociais ou em espécie, sempre respeitando princípios éticos fundamentais, como garantia de direitos, proteção da identidade e privacidade, igualdade e não discriminação, equidade social, tomada de decisão conjunta e valorização das parcerias (AS13-Santa Casa da Misericórdia de Lisboa).

5.5. Modelo (s) utilizado(s) na intervenção com pessoas migrantes

Os dados evidenciam que os assistentes sociais recorrem a diferentes modelos de intervenção, adaptados às necessidades específicas dos utentes, com o objetivo de garantir a eficácia e qualidade da intervenção. Entre os modelos mais utilizados destacam-se: O modelo sistémico e ecológico, é aplicado quando há falhas na adaptação do indivíduo ao seu ambiente, permitindo desenvolver estratégias que promovam a integração do utente nos sistemas do seu quotidiano e a melhoria da comunicação com o meio social (AS1-AIMA; AS3-Câmara Municipal de Oeiras). Este modelo enfatiza a interação entre indivíduo e contexto, refletindo a importância da abordagem sistémica na compreensão de problemas complexos e na promoção da inclusão social.

O modelo psicossocial, é destinado a utentes que apresentam dificuldades no funcionamento psíquico e nas relações com os sistemas sociais. O objetivo central é compreender e resolver problemas, facilitando a adaptação do indivíduo e prevenindo interações inadequadas (AS3-Câmara Municipal de Oeiras). Este modelo destaca a importância de considerar fatores emocionais e sociais na intervenção, alinhando-se com a literatura sobre suporte psicossocial a migrantes e populações vulneráveis (Vázquez, 2021).

O modelo de intervenção em crise, é utilizado em situações em que o utente enfrenta um problema insuperável sem apoio profissional, exigindo uma intervenção centrada na situação específica e nos fatores psicossociais que originaram a crise. O foco está na capacitação do utente, promovendo a utilização de recursos internos para superar a crise (AS3-Câmara Municipal de Oeiras). Este modelo reforça o carácter preventivo e reparador da intervenção social em contextos de vulnerabilidade extrema (Carvalho, 2020).

E o modelo centrado na resolução de problemas e organização comunitária, enfatiza a articulação de serviços e recursos disponíveis, atuando de forma integrada e promovendo o desenvolvimento comunitário, a mediação e a inclusão social (AS1-AIMA).

A diversidade de modelos utilizados pelos assistentes sociais evidencia uma prática flexível, contextualizada e centrada no utente, capaz de integrar dimensões sistémicas, psicossociais, comunitárias e terapêuticas, fortalecendo a inclusão, a participação ativa e o bem-estar das populações migrantes (Vázquez, 2021; Carvalho, 2020).

5.6. Desafios éticos na intervenção com pessoas migrantes

A intervenção do Serviço Social com pessoas migrantes envolve uma série de desafios éticos complexos, que exigem reflexão crítica e tomadas de decisão fundamentadas pelos profissionais. Entre os principais desafios identificados pelos assistentes sociais entrevistados, destacam-se questões relacionadas com a comunicação, diferenças culturais, regulação de documentação, vulnerabilidade, desigualdade e promoção da justiça social (AS1-AIMA; AS3-Câmara Municipal de Oeiras). Além disso, as barreiras linguísticas dificultam o acesso a serviços essenciais, como a saúde, educação, habitação e emprego, sobretudo para migrantes em situação irregular ou financeira precária, evidenciando a necessidade de estratégias de inclusão linguística e social (Bracons & Leiva, 2019; Corrêa, 2018).

Os profissionais também enfrentam dilemas éticos decorrentes da necessidade de equilibrar confidencialidade e colaboração interinstitucional, bem como das restrições administrativas que podem comprometer a qualidade do atendimento humano (AS2-AIMA). A sensibilidade cultural surge como elemento central, exigindo que cada indivíduo seja considerado de forma singular, respeitando a sua cultura, crenças, valores e estatuto legal, independentemente de estereótipos ou preconceitos sociais (AS1-AIMA).

A literatura aponta que estas situações éticas estão intrinsecamente ligadas à proteção da dignidade humana, ao combate da discriminação e à promoção da equidade. Garantir o acesso a informações, serviços e oportunidades de integração, constitui não apenas uma prática profissional, mas uma exigência ética no âmbito do Serviço Social (IFSW, 2014; Carvalho, 2020). Assim, a atuação ética do assistente social implica reconhecer vulnerabilidades, mediar direitos e promover a inclusão social, contribuindo para uma

sociedade mais justa e equitativa, onde os migrantes possam exercer plenamente da sua cidadania (Vázquez, 2021).

Os desafios éticos na intervenção com migrantes evidenciam a complexidade da profissão, que articula princípios de justiça social, direitos humanos e sensibilidade cultural, exigindo dos assistentes sociais uma prática reflexiva, crítica e adaptativa.

5.7. Recomendações para garantir que a intervenção respeite os direitos humanos e a dignidade das pessoas migrantes

Na prática do Serviço Social, a relação estabelecida entre o profissional e o utente constitui um elemento central para a eficácia da intervenção. Elementos como proximidade, empatia, autenticidade, confiança e respeito, são fundamentais para criar e manter uma relação de ajuda, que permita ao assistente social atuar de forma centrada na pessoa e não apenas no problema apresentado (Bracons, 2017; Pena, 2013). A literatura destaca que esta relação se baseia em encontros interpessoais sustentados na confiança, no consentimento e na adesão voluntária do utente, sendo especialmente relevante em contextos de vulnerabilidade (Pena, 2013).

Os assistentes sociais entrevistados reforçam que, em situações de maior vulnerabilidade, como durante períodos de confinamento ou em contextos de crise, é necessária capacidade de adaptação e reinvenção para estabelecer um maior contato e proximidade com os utentes. Entre as práticas essenciais apontadas destacam-se: O respeito à autonomia e à identidade cultural: garantir que os migrantes mantenham suas tradições e valores culturais, sem imposições de normas locais ou práticas que conflituem com os seus direitos (AS5-Casa Pia de Lisboa). E o apoio em direitos legais e documentação: barreiras linguísticas e falta de documentação podem expor os migrantes a exploração laboral, precariedade ou risco de deportação, evidenciando a necessidade de articulação com instituições que ofereçam apoio económico e jurídico.

Os desafios identificados pelos profissionais incluem a ausência de respostas habitacionais adequadas, barreiras linguísticas, dificuldades na revalidação de documentação e restrições de acesso ao emprego. Todas estas barreiras limitam a integração social e económica dos migrantes (AS9-Gebalis; AS13-Santa Casa da Misericórdia de Lisboa).

O Serviço Social intercultural, reforça que a construção de uma relação de ajuda efetiva exige formação contínua, supervisão profissional e desenvolvimento de competências interpessoais e culturais permitindo que os profissionais ofereçam respostas ajustadas às especificidades de cada migrante, promovendo autonomia, empoderamento e inclusão social (Vázquez, 2021; Bracons & Leiva, 2019).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação dos assistentes sociais em contextos de vulnerabilidade, particularmente com populações migrantes, evidencia a centralidade da cooperação interinstitucional e da promoção de direitos fundamentais, alinhada com os princípios éticos da profissão. Os profissionais desempenham um papel essencial na garantia de bens e serviços essenciais, na articulação de respostas integradas e na promoção de acompanhamento, segurança, informação e apoio emocional, assegurando a continuidade de cuidados e a integração social dos migrantes (Malheiros, 2011).

Neste cenário, a intervenção dos assistentes sociais transcende a simples prestação de serviços, configurando-se como uma ação estratégica e preventiva, que visa reduzir vulnerabilidades e fortalecer a resiliência de indivíduos, grupos e comunidades.

Uma intervenção eficaz exige proximidade e assertividade na relação profissional, baseada no conhecimento da cultura, das necessidades e das especificidades de cada utente. A promoção da integração de proximidade permite que a prática profissional seja centrada na pessoa e não apenas no problema, contribuindo para a concretização de objetivos sociais com eficácia e eficiência (Malheiros, 2011; Bracons & Mata, 2013).

Além disso, a atuação dos assistentes sociais envolve uma postura ética e comprometida, que combina dedicação, empatia, sensibilidade cultural e justiça social, garantindo que, mesmo em tempos de incerteza e instabilidade, os direitos das populações mais vulneráveis sejam respeitados e promovidos. Esta intervenção reforça o potencial transformador do Serviço Social, ao atuar como mediador entre indivíduos e instituições, fortalecendo a coesão comunitária e promovendo oportunidades equitativas de participação e desenvolvimento para migrantes (Malheiros, 2011; Bracons & Mata, 2013).

Apesar dos contributos evidenciados, o presente estudo apresenta algumas limitações que importa reconhecer. Por um lado, o seu carácter exploratório e o contexto específico em que a investigação foi desenvolvida podem restringir a generalização dos resultados a outros territórios ou realidades institucionais. Por outro lado, a análise privilegia sobretudo a perspetiva profissional, podendo ser enriquecida com uma maior incorporação das experiências, perceções e narrativas dos próprios migrantes, de modo a aprofundar a compreensão dos impactos das intervenções realizadas.

Neste sentido, investigações futuras poderão aprofundar o conhecimento sobre as práticas de intervenção do Serviço Social em contextos migratórios, recorrendo, por exemplo, a estudos comparativos entre diferentes territórios, a metodologias participativas que integrem a voz e a experiência dos migrantes e a abordagens longitudinais que permitam avaliar os efeitos das intervenções ao longo do tempo. Importará ainda explorar de forma mais aprofundada o papel das competências interculturais dos assistentes sociais, bem como os desafios institucionais e organizacionais que condicionam a eficácia das respostas sociais dirigidas às populações migrantes.

Em síntese, a prática profissional com migrantes demonstra que o Serviço Social não apenas responde às necessidades emergentes, mas também fortalece capacidades, promove autonomia e contribui para a construção de sociedades mais inclusivas e justas, articulando princípios éticos, direitos humanos e competências profissionais de forma integrada, contextualizada e humanizada.

6. CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

Conceitualização (HB, JR, RL); Curadoria de Dados (HB, JR, RL); Análise Formal (HB, JR, RL); Captação de Recursos (HB, JR, RL); Pesquisa (HB, JR, RL); Metodologia (HB, JR, RL); Gerenciamento de Projetos (HB, JR, RL); Recursos (HB, JR, RL); Software (HB, JR, RL); Supervisão (HB, JR, RL); Validação (HB, JR, RL); Visualização (HB, JR, RL); Redação (HB, JR, RL); Revisão e Edição (HB, JR, RL). As porcentagens de contribuição são HB (34%), JR (32%) e CBSP (32%). Todos os autores leram e aprovaram a versão final do manuscrito.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência para a Integração, Migrações e Asilo. (2024). *Relatório de migrações e asilo 2023*. Agência para a Integração Migrações e Asilo. <https://aima.gov.pt/media/pages/documents/92dd0f02ea-1726562672/rma-2023.pdf>
- APSS – Associação dos Profissionais de Serviço Social. (2018). *Código deontológico dos assistentes sociais em Portugal*. https://servicosocial.pt/wp-content/uploads/2015/06/CD_AS_APSS_Final_APSS_AssembGeral25-10-2018_aprovado_RevFinal.doc-1-converted-1-C%C3%B3pia.pdf
- Azevedo, A. (2024). Falando de migrações: Benefícios e desafios. *Debater a Europa*, 28, 131-146. https://doi.org/10.14195/1647-6336_28_9
- Baganha, M. I. (2005). Política de imigração: A regulação dos fluxos. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 73, 29-44. <https://doi.org/10.4000/rccs.952>

- Baganha, M. I., Góis, P., & Marques, J. C. (2009). Imigrantes em Portugal: Uma síntese histórica. *Ler História*, 56, 123-133. <http://hdl.handle.net/10400.8/2798>
- Bracons, H. & Mata, A. (2013). Serviço social com famílias imigrantes. In M. C. Carvalho (Ed.), *Serviço social com famílias* (pp. 225-237). Pactor.
- Bracons, H. (2017). Empatia e relação no serviço social: que desafios para a profissão. *Revista Intervenção Social*, 49, 135-144. http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/4798/1/lis_49_50_2017_7.pdf
- Bracons, H. (2019). *Conhecer para intervir: Competência cultural no serviço social*. Editorial Cáritas.
- Bracons, H. & Leiva, J. (2019). A relevância da interculturalidade para uma prática mais inclusiva em trabalho social. In A. M. C. Silva, I. Macedo, & S. Cunha(Eds.), *Livro de atas do II congresso internacional de mediação social: A Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação* (pp. 82-91). CECS – Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
- Branco, A. S. (2022). Políticas de asilo na Europa: Implicações éticas para o serviço social. *Temas Sociais*, 3(3), 66-82. https://doi.org/10.53809/TS_ISS_2022_n.3_66-82
- Carvalho, M. I. (2020). Catástrofes e serviço social. In M. C. Carvalho (Ed.), *Serviço social em catástrofes: Intervenção em crise e emergência social* (pp. 3-12). Pactor.
- Corrêa, A. N. (2018). A inclusão social dos migrantes. *Intervenção Social*, 51, 169-195. <https://revistas.lis.ulusiada.pt/index.php/lis/article/view/2906/3338>
- Góis, P. & Marques, J.C. (2018). Retrato de um português migrante: A evolução da emigração, da imigração e do seu estudo nos últimos 40 anos. *E-cadernos*, 29, 125-152. <https://doi.org/10.4000/eces.3307>
- IFSW – International Federation of Social Workers (2014). *International Federation of Social Workers*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Kurekova, L., & Hejdukova, P. (2021). Multilevel research of migration with a focus on internal migration. *International Journal of Economic Sciences*, 10(2), 86-102. <https://doi.org/10.52950/ES.2021.10.2.005>
- Malheiros, J. (2011). *Promoção da Interculturalidade e da integração de proximidade*. ACIDI.

- Oliveira, C. (2023). *Indicadores de integração de imigrantes em portugal: Relatório estatístico anual 2023*. Alto Comissariado para as Migrações. <https://static.poder360.com.br/2024/08/OM-Portugal-2023.pdf>
- Organização Internacional para as Migrações. (2019). *Glossary on migration*. <https://www.onlinelibrary.iihl.org/wp-content/uploads/2020/05/2019-IOM-Glossary-on-Migration.pdf>
- Organização Internacional para as Migrações. (2021). *World migration report 2022*. <https://publications.iom.int/system/files/pdf/WMR-2022.pdf>
- Pena, M. J. (2013). A visita domiciliária na relação de ajuda em serviço social. In M. C. Carvalho (Ed.), *Serviço social com famílias* (pp. 109-123). Pactor. República Portuguesa.
- República Portuguesa. (2024). *Plano de ação para as migrações - Problemas, desafios, princípios e ações*. <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=%3d%3dBQAAAB%2bLCAAAAAAABAAzNDEysQAASnPtKQUAAAA%3d>
- Vázquez, J. L. (2021). La inmigración y el origen del trabajo social - Una historia en común. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(2), 407-415. <https://doi.org/10.5209/cuts.69193>