

Millenium, 2(Edição Especial Nº18)

pt

O IMPACTO DA COVID-19 NO SERVIÇO SOCIAL: STRESS E ENGAGEMENT NOS ASSISTENTES SOCIAIS PORTUGUESES
THE IMPACT OF COVID-19 ON SOCIAL WORK: STRESS AND ENGAGEMENT AMONG PORTUGUESE SOCIAL WORKERS
EL IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL TRABAJO SOCIAL: ESTRÉS Y ENGAGEMENT EN LOS ASISTENTES SOCIALES PORTUGUESES

Sónia Ribeiro^{1,2}  <https://orcid.org/0000-0003-3404-467X>

Helena Teles^{3,4}  <https://orcid.org/0000-0001-5937-0362>

¹ Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra, Portugal

² Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social, Lisboa, Portugal

³ Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa (ISCSP), Lisboa, Portugal

⁴ Centro de Administração e Políticas Públicas (CAPP) - ISCSP, Lisboa, Portugal

Sónia Ribeiro - soperib@gmail.com | Helena Teles - helena.teles.ul@gmail.com



Autor Correspondente:

Sónia Ribeiro

Largo Cruz de Celas, 1
3000-132 – Coimbra - Portugal
soperib@gmail.com

RECEBIDO: 21 de março de 2025

REVISTO: 14 de maio de 2025

ACEITE: 19 de maio de 2025

PUBLICADO: 25 de junho de 2025

RESUMO

Introdução: A COVID-19 veio desafiar as capacidades dos assistentes sociais em vários domínios, uma vez que prestavam serviços essenciais em condições de trabalho incertas e de alto risco. Existe um amplo consenso de que a COVID-19 teve um impacto nocivo nos assistentes sociais. No entanto, atualmente, existem poucos estudos sobre este impacto.

Objetivo: Conhecer o impacto da pandemia, nos níveis de stress e *engagement* laboral dos assistentes sociais em Portugal, comparando os períodos antes e durante a COVID-19.

Métodos: Trata-se de um estudo descritivo, transversal e analítico do tipo inquérito, em que uma amostra representativa de assistentes sociais respondeu a um questionário antes (n=2110) e durante o período da COVID-19 (1576), respetivamente nos períodos compreendidos entre os dias 13 de setembro e 29 de outubro de 2019, e entre 6 de janeiro e 22 de fevereiro de 2022. O questionário socioprofissional foi construído pelas autoras, tendo sido utilizadas duas escalas: *Perceived Stress Scale* (PSS-10) e *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-17).

Resultados: Existiu um aumento nos níveis de stress e uma diminuição no *engagement* destes profissionais, quando compararmos os períodos de antes e durante a COVID-19, sendo o vigor a dimensão mais afetada. Existe uma correlação média, negativa e estatisticamente significativa, entre stress e *engagement* (à medida que aumenta o stress, diminui o sentimento *engagement*). A insatisfação salarial teve um impacto negativo no bem-estar dos assistentes sociais, acentuando os níveis de stress e reduzindo o *engagement*.

Conclusão: O estudo aporta resultados que contribuem para a compreensão das dinâmicas de stress e *engagement* em contextos de crise e propõe medidas de apoio individual e organizacional para melhorar as condições de trabalho dos assistentes sociais, especialmente em contextos de crise.

Palavras-chave: stress; *engagement*; assistentes sociais; COVID-19

ABSTRACT

Introduction: The COVID-19 pandemic presented profound challenges for social workers, who continued to deliver essential services under uncertain and high-risk conditions. Although there is widespread recognition of the pandemic's negative impact on the profession, detailed empirical studies examining its effects remain scarce.

Objective: This study explores the impact of the COVID-19 pandemic on stress levels and work engagement among social workers in Portugal, comparing data from the pre-pandemic and pandemic periods.

Methods: This is a descriptive, cross-sectional, analytical survey study in which a representative sample of social workers completed a questionnaire before (n=2110) and during the COVID-19 period (n=1576), specifically between September 13 and October 29, 2019, and from January 6 to February 22, 2022. The socio-professional questionnaire was constructed by the authors, using two scales: the Perceived Stress Scale (PSS-10) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17).

Results: Findings revealed a marked increase in stress levels and a decline in work engagement during the pandemic compared to the pre-pandemic period. A statistically significant moderate negative correlation was identified between stress and engagement, indicating that higher stress levels were associated with lower engagement. Additionally, dissatisfaction with salary emerged as a key factor negatively influencing well-being, further exacerbating stress and diminishing engagement.

Conclusion: The study provides results that contribute to understanding the dynamics of stress and engagement in crisis contexts and proposes individual and organisational support measures to improve the working conditions of social workers, especially in crisis contexts.

Keywords: stress; *engagement*; social workers; COVID-19

RESUMEN

Introducción: La COVID-19 planteó importantes desafíos para las capacidades de los trabajadores sociales en varios ámbitos, ya que brindaban servicios esenciales en condiciones de trabajo inciertas y de alto riesgo. Existe un amplio consenso en que la COVID-19 impactó negativamente a los trabajadores sociales; sin embargo, actualmente hay pocos estudios detallados sobre este impacto.

Objetivo: Examinar el impacto de la pandemia en los niveles de estrés y *engagement* laboral de los trabajadores sociales en Portugal, comparando los períodos antes y durante la COVID-19.

Métodos: Se trata de un estudio descriptivo, transversal y analítico basado en encuestas, en el que una muestra representativa de trabajadores sociales completó un cuestionario antes de la COVID-19 (n=2110) y durante la pandemia (n=1576), específicamente entre el 13 de septiembre y el 29 de octubre de 2019 y entre el 6 de enero y el 22 de febrero de 2022. El cuestionario socioprofesional fue construido por los autores utilizando dos escalas: la Escala de Estrés Percibido (PSS-10) y la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht (UWES-17).

Resultados: Se observó un aumento en los niveles de estrés y una disminución en el *engagement* entre estos profesionales al comparar los períodos antes y durante la pandemia. Se identificó una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el estrés y el *engagement* (a medida que aumenta el estrés, disminuye el *engagement*). La insatisfacción salarial tuvo un impacto negativo en el bienestar de los trabajadores sociales, acentuando los niveles de estrés y reduciendo el compromiso.

Conclusión: El estudio proporciona resultados que contribuyen a comprender la dinámica del estrés y el compromiso en contextos de crisis y propone medidas de apoyo individuales y organizativas para mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores sociales, especialmente en contextos de crisis.

Palabras clave: estrés; *engagement*; trabajadores sociales; COVID-19

INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 acarretou transformações significativas nas várias esferas da vida social, política, económica ou outra, ultrapassando os limites da saúde pública e desencadeando repercussões nas diversas áreas. Em Portugal, a crise sanitária não só ampliou as disparidades sociais, como também agravou as desigualdades económicas e sociais. Os trabalhadores com menor qualificação e com vínculos mais precários foram os mais afetados, com um aumento do desemprego (Mamede et al., 2020; Monteiro & Jalali, 2022).

Sob a perspetiva crítica de Santos (2020), a pandemia não pode ser vista como uma crise isolada. Trata-se de um fenómeno que expôs e aprofundou as contradições do sistema vigente neoliberal, uma vez que a lógica financeira e mercantilista do capitalismo já vinha a fragilizar o tecido social. Nesta perspetiva, a pandemia funcionou como um catalisador, visto que intensificou desigualdades pré-existentes, sublinhando as lacunas e as fragilidades estruturais da sociedade globalizada.

Como profissionais que se encontram na linha de frente para dar resposta às questões sociais, os assistentes sociais prestaram um serviço essencial no contexto de pandemia, tendo enfrentado exigências e desafios progressivos, enquanto estavam sujeitos a riscos elevados para a sua segurança e saúde.

Essas mudanças afetaram profundamente o Serviço Social e, em especial, a atuação dos assistentes sociais, cujo trabalho está intimamente ligado à manutenção e reprodução da vida social. No quotidiano de seu trabalho, o assistente social enfrenta situações específicas vividas por cidadãos, famílias, grupos e segmentos da população, marcadas pelas manifestações da questão social, que, neste contexto, se intensificaram.

Defende-se que o impacto da pandemia da COVID-19 sobre os assistentes sociais foi profundo e acarretou desafios éticos e operacionais para estes profissionais. Aliás, conforme afirmado por Miller e Grise-Owens (2022) "*there is broad consensus that COVID-19 has had a pernicious impact on social work*" (p. 674). Existem alguns estudos que analisam o impacto da COVID-19 nestes profissionais e relatam as dificuldades sentidas. Como observam vários autores (Banks et al., 2020; Werner & Pollack, 2022), uma dessas dificuldades foram os cumprimentos éticos da profissão. A ética profissional em serviço social exige uma abordagem centrada nos princípios de justiça social, dignidade e respeito pela autodeterminação dos cidadãos (Banks et al., 2020). Durante a pandemia, esses valores éticos foram um desafio. Os assistentes sociais precisaram de adaptar o seu exercício profissional e o apoio contínuo às populações mais vulneráveis, às necessidades da sua própria segurança (relativamente à sua saúde). Foi necessário conciliar direitos individuais e coletivos, privacidade e transparência, e a proteção da saúde pública versus o respeito pela autonomia dos cidadãos (Banks et al., 2020). Muitos profissionais foram forçados a adaptar-se ao trabalho remoto, o que comprometeu a relação empática e de confiança e a sua observação direta – aspetos centrais para a avaliação diagnóstica precisa das necessidades dos cidadãos. Este novo cenário gerou preocupações éticas sobre a equidade no acesso aos serviços, já que cidadãos em situação de vulnerabilidade podem ter menos acesso às tecnologias necessárias para o atendimento remoto. Tal facto, levanta preocupações sobre a potencial negligência das necessidades complexas dos cidadãos, que podem não ser totalmente abordadas em ambientes virtuais (Dominelli, 2021).

Os assistentes sociais também relataram que as orientações oficiais que recebiam eram inadequadas ou pouco claras, com a legislação a ser constantemente alterada, levando a sentimentos de ansiedade e incerteza sobre seus papéis (Hirschi et al., 2022). Ao mesmo tempo, os assistentes sociais relataram um maior volume de trabalho e recursos mais limitados para a intervenção social (com o encerramento de alguns serviços), dificultando a resposta adequada às necessidades dos cidadãos (Castro & Ribeiro, 2022; Dominelli, 2021). Esta restrição de recursos impactou não apenas os assistentes sociais, mas, também, os próprios beneficiários. Diante disso, foi necessário realizarem escolhas difíceis, e muitas vezes éticas, sobre quais as necessidades a serem priorizadas (Banks et al., 2020).

A pandemia exacerbou problemas sociais existentes. São relatados por estes profissionais o "aumento de dificuldades económicas, os problemas de saúde mental, o desemprego, o isolamento social e os conflitos intrafamiliares" (Castro & Ribeiro, 2022, p. 15), impondo-lhes mais desafios e exigências.

Assim, os assistentes sociais passaram por mudanças que obrigaram a uma reorganização da sua prática profissional para se adaptarem às novas exigências profissionais advindas de um contexto pandémico (Hakak et al., 2022; Kingstone et al., 2022), enquanto tentavam manter os padrões éticos da sua profissão.

A pandemia "consubstanciou-se num desgaste emocional e físico" (Castro & Ribeiro, 2022, p. 15) para os assistentes sociais. Experimentaram níveis elevados de ansiedade, incerteza, depressão, sofrimento moral e esgotamento, fadiga de compaixão e transtorno de estresse pós-traumático (Lewinson et al., 2023; Miller & Grise-Owens, 2022). No entanto, "*at present, very few, if any, empirical examinations of this impact*" (Miller & Grise-Owens, 2022, p. 674).

É neste contexto que surge a presente investigação, que tem como objetivo conhecer os níveis de *stress* e *engagement* dos assistentes sociais portugueses, nos períodos de antes e durante a pandemia.

1. MÉTODOS

Este estudo utiliza uma metodologia quantitativa, exploratória e descritiva. O estudo é transversal, pois a recolha de dados ocorreu num único momento para cada período analisado, possibilitando uma visão imediata do fenómeno investigado (níveis de *stress* e *engagement* nos assistentes sociais portugueses). Foram analisados dois momentos diferenciados designadamente no ano de 2019 (antes da COVID-19) e durante a pandemia (2022).

1.1 Amostra

A amostra é constituída por assistentes sociais a exercer em Portugal. O número de participantes em 2019 foi de 2.110 e, em 2022, foi de 1.576. Recorreu-se à amostragem aleatória simples, assegurando-se um nível de confiança de 95%, conforme sugerido por Sarmento (2008). A margem de erro foi de $\pm 2,02\%$, para a amostra de 2019, e de $\pm 2,36\%$ para a amostra de 2022, garantindo uma precisão estatística satisfatória. Esta abordagem garantiu a representatividade dos assistentes sociais em Portugal e a possibilidade de generalização dos resultados dentro deste grupo profissional. Os participantes foram todos devidamente informados quanto aos objetivos e ao âmbito do estudo, tendo-lhes sido assegurados o anonimato e a confidencialidade dos dados recolhidos. Todos os participantes prestaram o seu consentimento informado antes de iniciarem a sua colaboração. Cumpriram-se, em todas as fases do processo investigativo, os princípios éticos consagrados na Declaração de Helsínquia. Adicionalmente, foi disponibilizado um endereço de correio eletrónico para o esclarecimento de quaisquer dúvidas que pudesse surgir no decorrer do estudo.

1.2 Instrumentos de Recolha de Dados

O questionário socioprofissional foi construído pelas autoras, tendo sido utilizadas duas escalas: *Perceived Stress Scale* (PSS-10) e *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-17). A PSS-10 (Cohen, Kamarch, & Mermelstein, 1983) avalia a percepção do stress e a UWES-17 (Schaufeli & Bakker, 2004) avalia o *engagement*. Ambas as escalas apresentam boas características psicométricas para o grupo profissional em análise (Ribeiro et al, 2024; Teles et al, 2017).

Em 2019, os dados foram recolhidos no período compreendido entre 13 setembro e 29 outubro e, em 2022, entre 7 janeiro e 22 fevereiro, tendo-se utilizado o *Google Forms* para esse efeito.

1.3 Análise estatística

Para a análise dos dados sociodemográficos utilizaram-se medidas de estatística descritiva.

A PSS-10, constituída por 10 itens, foi orientada para apurar as emoções e os sentimentos vivenciados pelos inquiridos no último mês de atividade laboral. As opções de resposta variavam entre 0 (nunca) e 4 (muito frequentemente). De forma a conhecer o valor global de stress percebido pelos assistentes sociais, foram invertidos os itens 4, 5, 7 e 8, somando-os à totalidade dos itens.

Já a UWES-17, que avaliou em que medida os trabalhadores se encontravam envolvidos no seu trabalho, é composta por 17 itens que se encontram divididos em três dimensões, designadamente: o "vigor" (itens 1, 4, 8, 12, 15, 17), a "dedicação" (itens 2, 5, 7, 10, 13) e a "absorção" (itens 3, 6, 9, 11, 14, 16). A resposta a cada um dos itens foi dada de acordo com uma escala ordinal do tipo Likert com sete alternativas de resposta, em que 0 significava que o respondente 'nunca teve esse sentimento' e 6 que o 'sentiu frequentemente'.

Os dados foram tratados com recurso ao software IBM SPSS (versão 27).

Os valores de ambas as escalas foram, no presente estudo, apreciadas com base na média aritmética. Para comparar os níveis de stress percecionado e o *engagement* relativamente à "satisfação com o salário", realizou-se um teste ANOVA – Análise de Variância.

2. RESULTADOS

As amostras, quer em 2019, quer em 2022, são essencialmente femininas com percentagens bastante similares nos dois períodos (93,4% em 2019 e 95% em 2022). Também as idades apresentam médias similares (em 2019, a média de idades é de 40,63 e em 2022, 41,80). As faixas etárias mais representadas em ambos os períodos são as que se encontram compreendidas entre os 30 – 39 anos e os 40 – 49 anos. A faixa etária menos representada é a que se situa entre os 60-69 anos (2,7% em 2019 e 4,3% em 2022), apesar de no último período avaliado, esta faixa apresentar uma maior percentagem.

Face às habilitações académicas dos inquiridos, sobressai a Licenciatura (63,8% em 2019 e 65,7% em 2022), havendo um ligeiro decréscimo nas habilitações dos inquiridos em 2022 (em 2019, 21,1% detinham uma pós-graduação, 14,4% o mestrado, e 0,9% o doutoramento; em 2022 as percentagens encontradas são de 19,9%, 14,0% e 0,4%, respetivamente). O número de anos de exercício profissional apresenta algumas diferenças entre os dois períodos analisados. Em 2019, o intervalo de anos que mais se destaca corresponde ao de 11 e 30 anos (58,8%), enquanto em 2022 se destacam os inquiridos que apresentam entre 1 e 20 anos (70,2%) de experiência profissional. Já os campos profissionais que apresentam uma maior ponderação são os mesmos nos dois períodos que foram avaliados: a área do envelhecimento (27,8%, em 2019, e 25,8%, em 2022) e a da ação social (22,1%, em 2019, e 27,0%, em 2022). Também os resultados ao nível do setor laboral em que os assistentes sociais trabalham não apresenta diferenças (em 2019, 59,9% trabalhavam no setor privado; e em 2022 a percentagem encontrada neste setor é de 59,5%). Os cargos desempenhados pelos assistentes sociais também são similares quando comparamos o período de antes e durante a pandemia, destacando-se, a este nível, os assistentes sociais que desempenham o papel de Técnico Superior e de Diretor Técnico (63,9% e 28,6% em 2019 e 66,4% e 25,8% em 2022). Quando inquiridos relativamente ao seu ambiente de trabalho, grande parte dos assistentes sociais referem ter um bom ambiente (43,4% em 2019 e 42,7% em 2022) ou um ambiente satisfatório (34,3% em 2019 e 32,1% em 2022).

Os vencimentos não evidenciam alterações significativas entre os dois períodos analisados, mantendo-se a maioria dos profissionais nas faixas compreendidas entre 1,5 do Salário Mínimo Nacional (SMN) a 2,5 SMN, como podemos observar na Tabela seguinte. A elevada insatisfação salarial mantém-se praticamente inalterada (72,7% em 2019 e 72,8% em 2022), sugerindo uma

estabilidade estrutural na situação remuneratória. Apesar de se observarem pequenas variações percentuais entre faixas, estas devem ser interpretadas com cautela, tendo em conta a redução do tamanho da amostra em 2022 (menos 534 participantes) e a possibilidade de não terem sido os mesmos profissionais a responderem em ambos os momentos, o que pode introduzir viés na comparação das distribuições.

Tabela 1 – Subcategorias Relativas ao Vencimento Bruto

	Período Antes da Pandemia	Período Durante a Pandemia
Sem rendimentos	4 (0,2%)	2 (0,1%)
Inferior ao SMN	32 (1,5%)	11 (0,7%)
1 SMN	15 (0,7%)	6 (0,4%)
Entre 1 SMN e 1,25 SMN	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Entre 1,25 SMN e 1,5 SMN	150 (7,1%)	58 (3,7%)
Entre 1,5 SMN e 1,75 SMN	381 (18,1%)	273 (17,3%)
Entre 1,75 SMN e 2 SMN	582 (27,6%)	437 (27,7%)
Entre 2 SMN e 2,25 SMN	520 (24,6%)	445 (28,2%)
Entre 2,25 SMN e 2,5 SMN	292 (13,8%)	240 (15,2%)
Mais de 2,5 SMN	134 (6,4%)	104 (6,6%)
TOTAL	2110	1576

Na Tabela 2, observa-se uma ligeira variação, que remete para um aumento marginal nos níveis de *stress* registados pelos assistentes sociais portugueses, quando comparamos os períodos antes da COVID-19 ($M=1,88$; $SD= 0,57$) e depois ($M=1,92$; $SD=0,60$). Já no *engagement* encontramos uma ligeira diminuição nos níveis apresentados por estes profissionais, uma vez que a média em 2029 era de 4,35 ($SD=1,16$) e em 2022 foi de 4,31 ($SD=1,17$). Estas diminutas variações encontram-se, também, refletidas nas três subcomponentes do *engagement* (vigor, dedicação e absorção).

Tabela 2 - Evolução dos Níveis de *Stress*, *Engagement*, Vigor, Dedicação e Absorção

	2019		2022	
	Média	N=2110	Média	N=1576
Stress	1,88	0,57	1,92	0,60
Engagement	4,35	1,16	4,31	1,17
Vigor	4,31	1,19	4,26	1,19
Dedicação	4,50	1,35	4,47	1,36
Absorção	4,25	1,19	4,23	1,19

A Tabela 3 apresenta os resultados da análise realizada em 2019 e em 2022 sobre a relação entre a satisfação com o salário — categorizada em três grupos — e cinco dimensões relacionadas com o bem-estar e desempenho no trabalho: *stress*, *engagement* e as suas subdimensões (vigor, dedicação e absorção).

Tabela 3 - Resultados da ANOVA para a Relação entre a Satisfação com o Salário e o *Stress*, *Engagement* e as suas Dimensões

		2019			2022		
		df	F	Sig.	df	F	Sig.
Stress	Between Groups	2	17,035	,000	2	35,748	0,000
	Within Groups	2107			1573		
	Total	2109			1575		
Engagement	Between Groups	2	16,818	,000	2	29,694	0,000
	Within Groups	2107			1573		
	Total	2109			1575		
Vigor	Between Groups	2	16,357	,000	2	28,783	0,000
	Within Groups	2107			1573		
	Total	2109			1575		
Dedicação	Between Groups	2	16,637	,000	2	29,885	0,000
	Within Groups	2107			1573		
	Total	2109			1575		
Absorção	Between Groups	2	12,143	,000	2	20,725	0,000
	Within Groups	2107			1573		
	Total	2109			1575		

Em 2019, os níveis de *stress* apresentaram diferenças significativas entre os grupos com diferentes níveis de satisfação salarial, com $F(2, 2107)=17,035$, $p<0,001$. No entanto, em 2022, essas diferenças tornam-se ainda mais marcantes, com $F(2, 1573)=35,748$,

$p<0,001$. Existem diferenças significativas nos níveis de *stress* entre grupos com diferentes níveis de satisfação salarial, e esta relação intensificou-se entre 2019 e 2022.

O *engagement*, que mede o envolvimento e a conexão emocional com o trabalho, apresentou, também, diferenças significativas com a satisfação laboral, em ambos os anos. Em 2019, os resultados foram $F(2, 2107) = 16,818, p<0,001$, enquanto em 2022 essas diferenças aumentaram ligeiramente, uma vez que $F(2, 1573) = 29,694, p<0,001$.

Os níveis de vigor, que refletem energia e resiliência, também apresentam diferenças estatisticamente significativas entre os grupos. Em 2019, os resultados foram $F(2, 2107) = 16,357, p<0,001$, e em 2022 essas diferenças tornaram-se ainda mais pronunciadas, pois $F(2, 1573) = 28,783, p<0,001$.

A dedicação, que mede o sentimento de propósito e identificação com o trabalho, apresentou diferenças significativas em ambos os anos do estudo. Em 2019, $F(2, 2107) = 16,637, p<0,001$, enquanto em 2022 os resultados revelam um aumento nessa disparidade, como podemos constatar pelos resultados de $F(2, 1573) = 29,885, p<0,001$. A absorção, que reflete o nível de concentração e imersão no trabalho, também apresentou diferenças significativas: em 2019, os resultados foram $F(2, 2107) = 12,143, p<0,001$, e em 2022, foram $F(2, 1573) = 20,725, p<0,001$.

Os dados mostram que, em 2019 e 2022, a satisfação com o salário tem uma relação significativa com todas as dimensões analisadas. No entanto, em 2022, os valores de F são consistentemente mais elevados, sugerindo que a influência da satisfação salarial sobre o bem-estar e o desempenho no trabalho tornou-se mais pronunciada, o que pode refletir as mudanças do contexto pandémico.

Estes dados indicam que a satisfação salarial está associada ao *engagement* e ao sentimento de *stress*, embora a insatisfação tenha sido predominante em ambos os períodos (mais de 70% dos inquiridos), os resultados da ANOVA demonstram que, entre os diferentes níveis de satisfação salarial identificados, os assistentes sociais mais satisfeitos tendem a apresentar níveis mais baixos de *stress* e níveis mais elevados de *engagement*. Assim, mesmo sendo um grupo minoritário, os profissionais que expressaram maior satisfação com o salário evidenciam melhores indicadores de bem-estar e desempenho.

Por fim, importa destacar que, tanto em 2019 como em 2022, os testes estatísticos realizados (nomeadamente ANOVA e correlações, conforme adequado a cada tipo de variável) indicaram que não existem associações estatisticamente significativas entre as variáveis “género”, a “idade”, as “habilitações académicas”, o “número de anos de exercício profissional”, o “setor laboral”, o “cargo desempenhado”, o “vencimento bruto” e o “ambiente de trabalho”, e os níveis de *stress* e *engagement*. Estes resultados sugerem que, no contexto da presente amostra, estas variáveis não constituem fatores diferenciadores relevantes do bem-estar psicosocial avaliado.

4. DISCUSSÃO

A predominância feminina na amostra, com percentagens de 93,4% em 2019 e 95% em 2022, reflete a feminização histórica da profissão em Portugal (Hoselton & Walsh, 2023).

Relativamente à idade dos participantes, verificam-se médias semelhantes nos dois períodos, sendo as faixas etárias dos 30-39 anos e 40-49 anos as mais representadas. Este facto é semelhante às conclusões dos estudos efetuados por Ribeiro & Amaro (2017) e por Carvalho et al. (2023), que reportaram uma média de idades de 35 anos e de 40 anos, respetivamente.

Por outro lado, a baixa representatividade de profissionais com idade superior a 60 anos (2,7% em 2019 e 4,3% em 2022) poderá sugerir uma possível tendência de saída precoce da profissão, associada a fatores como desgaste emocional e *stress* ocupacional (Mendes et al., 2019).

Relativamente às habilitações académicas, a Licenciatura surge como o grau mais comum. Este dado é corroborado por Ribeiro & Amaro (2017), que também identificaram a Licenciatura como a habilitação predominante entre assistentes sociais em Portugal. A análise do tempo de exercício profissional evidencia algumas diferenças entre os períodos analisados. Em 2019, a maioria dos inquiridos possuía entre 11 e 30 anos de experiência (58,8%), enquanto em 2022 predominavam profissionais com 1 a 20 anos de exercício profissional (70,2%). Esta alteração pode refletir a entrada de novos profissionais no mercado e a saída antecipada de trabalhadores mais experientes, um padrão observado noutras investigações sobre a rotatividade na profissão (Turino et al., 2021). Ou, então, pode ser reflexo de não serem os mesmos assistentes sociais a responderem ao questionário nos anos de 2019 e 2022, sendo que, em 2022, a amostra é constituída por menos 534 profissionais comparativamente a 2019.

No que concerne ao setor laboral, em que cerca de 59% dos profissionais trabalham no setor privado (em ambos os períodos), é consistente com os dados de Ribeiro & Amaro (2017), que reportaram 59,6% de assistentes sociais no setor privado. O setor de atuação manteve-se relativamente estável nos dois períodos analisados, com maior representatividade da área do envelhecimento e da ação social (49,9% em 2019 e 52,8% em 2022), corroborando estudos que evidenciam a crescente procura por assistentes sociais neste domínio, impulsionada pelo envelhecimento demográfico e pelas necessidades sociais emergentes (Ma et al., 2024).

A percepção de um ambiente de trabalho bom ou satisfatório por parte dos assistentes sociais é corroborada por Ribeiro (2025), que analisou o clima organizacional e encontrou níveis de satisfação variáveis entre os profissionais. No entanto, a elevada insatisfação salarial observada (cerca de 72% em ambos os períodos) alinha-se com as conclusões de Ribeiro & Amaro (2017), que relataram que 68,4% dos assistentes sociais não estavam satisfeitos com o salário auferido. Os dados sugerem que não ocorreram alterações significativas, sendo a faixa de rendimentos entre 1,5 e 2,5 Salários Mínimos Nacionais (SMN) a mais frequente. A elevada insatisfação salarial reportada pelos inquiridos (72,7% em 2019 e 72,8% em 2022) reforça as conclusões de estudos que

apontam para a precariedade salarial e a desvalorização económica dos assistentes sociais como fatores que impactam negativamente a sua motivação e bem-estar profissional (Netting et al., 2022).

No que diz respeito aos níveis de *stress* e *engagement*, verificou-se um aumento ligeiro do *stress* entre os dois períodos ($M=1,88$, $SD=0,57$ em 2019; $M=1,92$, $SD=0,60$ em 2022), alinhando-se com evidências de que a pandemia de COVID-19 exacerbou os desafios psicológicos dos assistentes sociais, aumentando a sobrecarga emocional e o *burnout* (Miller & Grise-Owens, 2022). Por outro lado, os níveis de *engagement* apresentaram um ligeiro decréscimo ($M=4,35$, $SD=1,16$ em 2019; $M=4,31$, $SD=1,17$ em 2022), o que pode estar relacionado com o aumento do desgaste profissional e com as condições laborais adversas relacionadas com o contexto pandémico.

A relação entre a satisfação salarial e os níveis de *stress*, *engagement*, vigor, dedicação e absorção foi estatisticamente significativa nos dois períodos analisados, sendo os valores de F mais elevados em 2022. Estes resultados indicam que a insatisfação salarial se associa negativamente ao bem-estar dos assistentes sociais, reforçando as conclusões de estudos prévios que apontam a remuneração como um fator crítico para a satisfação e retenção destes profissionais (Wilberforce et al., 2017). Além disso, Ribeiro & Amaro (2017) identificaram que a insatisfação salarial está associada a níveis mais elevados de sintomatologia psicopatológica, incluindo disfunção social, ansiedade e insónia, o que reforça a importância da satisfação salarial e das condições de trabalho para o bem-estar dos profissionais.

A análise evidencia que a satisfação com o salário é um fator crítico para o bem-estar e desempenho dos assistentes sociais em Portugal, afetando significativamente os níveis de *stress*, *engagement*, vigor, dedicação e absorção. Em ambos os anos, a insatisfação salarial está associada a piores resultados em todas estas dimensões, mas essa relação parece ter-se intensificado em 2022. Estes resultados sublinham a necessidade de políticas salariais mais justas e equitativas, especialmente num contexto de crescentes desafios económicos e laborais, para garantir o bem-estar e a produtividade deste grupo profissional.

CONCLUSÃO

Os dados analisados demonstram que, apesar da estabilidade em algumas variáveis sociodemográficas e laborais, há indícios de agravamento de fatores psicossociais como *stress* e *engagement* no contexto pandémico, nos assistentes sociais portugueses. Os assistentes sociais enfrentaram desafios operacionais significativos, tendo de equilibrar a prestação de serviços essenciais com a sua própria segurança, e a pandemia intensificou os desafios pré-existentes na profissão, exigindo adaptações rápidas.

Dentro das dimensões do *engagement*, o "vigor" registou a maior diminuição, refletindo menor energia e resiliência no desempenho profissional, possivelmente como resultado do período exigente e desafiante da pandemia. A relação entre insatisfação salarial e bem-estar profissional tornou-se mais pronunciada durante a pandemia, demonstrando a importância de melhores condições de trabalho e suporte psicológico.

Estes resultados evidenciam a necessidade de implementação de estratégias que visem a melhoria das condições laborais e o reconhecimento profissional para a redução dos níveis de *stress* e para o aumento do *engagement*, promovendo, assim, o bem-estar e a eficácia destes profissionais no desempenho das suas funções. Recomenda-se o reforço das políticas salariais e laborais para garantir melhores condições aos assistentes sociais, promovendo o seu bem-estar e a qualidade do serviço prestado. Além disso, são necessárias mais investigações empíricas para compreender plenamente os efeitos da pandemia na profissão e formular estratégias de apoio eficazes, no sentido de compreender se se mantêm as tendências que aqui se apresentam.

Apesar dos contributos significativos para a compreensão do impacto da pandemia nos assistentes sociais em Portugal, este estudo apresenta algumas limitações que importa assinalar. Em primeiro lugar, a natureza transversal do estudo, com recolha de dados em dois momentos distintos e com amostras diferentes, não permite estabelecer relações de causalidade. Embora se observem associações entre o contexto pandémico, o aumento dos níveis de *stress* e a diminuição do *engagement*, não é possível afirmar com certeza que a pandemia foi a causa direta destas alterações.

Acresce que o recurso a questionários autoaplicados pode ter introduzido enviesamentos relacionados com a percepção subjetiva dos participantes, bem como com a tendência para respostas socialmente desejáveis. Este tipo de instrumento está também sujeito a variações no estado emocional dos profissionais aquando do preenchimento, o que pode ter influenciado os resultados obtidos. Importa ainda referir que não foi possível controlar todas as variáveis externas que possam ter tido impacto nos níveis de *stress* e *engagement*. Entre essas variáveis incluem-se as alterações organizacionais, medidas institucionais ou fatores pessoais. Estes elementos poderão ter influenciado os resultados observados, dificultando a interpretação exclusivamente à luz do contexto pandémico. Por último, os dados dizem respeito exclusivamente a assistentes sociais a exercer em Portugal, o que limita a generalização dos resultados a outros contextos socioculturais ou sistemas profissionais distintos.

CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

Conceptualização, S.R. e H.T.; tratamento de dados, H.T.; análise formal, S.R. e H.T.; investigação, S.R. e H.T.; metodologia, S.R. e H.T.; administração do projeto, S.R.; recursos, S.R. e H.T.; programas, H.T.; supervisão, S.R. e H.T.; validação, S.R. e H.T.; visualização S.R. e H.T.; redação – preparação do rascunho original, S.R. e H.T.; redação – revisão e edição, S.R. e H.T.

CONFLITO DE INTERESSES

Os autores declaram não existir conflito de interesses.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., & Strom, K. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), 569–583. <https://doi.org/10.1177/0020872820949614>
- Castro, M., & Ribeiro, S. (2022). O impacto da COVID-19 em profissionais de serviço social portugueses e brasileiros: Um estudo exploratório. *Revista Portuguesa De Investigação Comportamental E Social*, 8(2), 1–17. <https://doi.org/10.31211/rpicks.2022.8.2.275>
- Carvalho, M., Teles, H., Ribeirinho, C., & Marques, E. (2023). Challenges for social work with older people in the first COVID-19 pandemic state of emergency in Portugal. *International social work*, 66(3), 919–935. <https://doi.org/10.1177/00208728211058775>
- Cohen, S., Kamarch, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Dominelli, L. (2021). A green social work perspective on social work during the time of COVID-19. *International Journal of Social Welfare*, 30(1), 7–16. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12469>
- Ferguson, H., Kelly, L., & Pink, S. (2021). Social work and child protection for a post-pandemic world: The re-making of practice during COVID-19 and its renewal beyond it. *Journal of Social Work Practice*, 36(1), 5–24. <https://doi.org/10.1080/02650533.2021.1922368>
- Garrett, P. M. (2021). *Dissenting social work: Critical theory, resistance and pandemic* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003024019>
- Hakak, Y., Bosah, S., Ampsonah, K., & Cheung, K. (2022). Social workers migrating between England and Australia: Linking social hierarchies, bureaucracy, trust and politeness. *The British Journal of Social Work*, 52(6), 3095–3113. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab204>
- Hirschi, M., Hunter, A., Neely-Barnes, S., Malone, C., Meiman, J., & Delavega, E. (2022). COVID-19 and the rapid expansion of telehealth in social and behavioral health services. *Advances in Social Work*, 22(1), 91–109. <https://doi.org/10.18060/25088>
- Hoselton, J., & Walsh, C. (2023). Troubling white women's desire for innocence in community-based social work practice: A Foucauldian discourse analysis. *Critical Social Work*, 24(1), 35–55. <https://doi.org/10.22329/csw.v24i1.8073>
- Kingstone, T., Campbell, P., Andras, A., Nixon, K., Mallen, C., & Dikomitis, L. (2022). Exploring the impact of the first wave of COVID-19 on social work practice: A qualitative study in England. *The British Journal of Social Work*, 52(4), 2043–2062. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab166>
- Lewinsohn, T. D., Washington, T. R., Allen, S. E., Murphey, J. M., & Onsando, W. M. (2023). "We're kind of on the back burner": Psychological distress and coping among medical social workers during the COVID-19 pandemic. *Social Work in Health Care*, 62(6–7), 243–262. <https://doi.org/10.1080/00981389.2023.2221718>
- Ma, J., Chen, Q., Chen, X., Fan, J., Li, X., & Shi, Y. (2024). An inevitably aging world: Analysis on the evolutionary pattern of age structure in 200 countries. *arXiv preprint arXiv:2402.04612*. <https://arxiv.org/abs/2402.04612>
- Mamede, R., Pereira, M., & Simões, A. (2020). Portugal: Uma análise rápida do impacto da COVID-19 na economia e no mercado de trabalho [Relatório]. *Organização Internacional do Trabalho*. <https://bit.ly/3Qi0hhn>
- Mendes, J., Cabral, H., & Melo, F. (2021). Burnout em profissionais de serviço social durante a pandemia de COVID. *Revista Portuguesa De Investigação Comportamental E Social*, 7(1), 25–40. <https://doi.org/10.31211/rpicks.2021.7.1.204>
- Miller, J. J., & Grise-Owens, E. (2022). The impact of COVID-19 on social workers: An assessment of peritraumatic distress. *Journal of Social Work*, 22(3), 674–691. <https://doi.org/10.1177/14680173211013243>
- Monteiro, N., & Jalali, C. (Coord.). (2022). *Impactos da pandemia de COVID-19 em Portugal* (Resumos da Fundação, 16). Fundação Francisco Manuel dos Santos. <https://bit.ly/4cpqKIW>
- Netting, F. E., Kettner, P. M., McMurtry, S. L., & Thomas, M. L. (2022). *Social work macro practice* (7th ed.). Pearson.
- Ribeiro, S. M. F., & Amaro, M. I. (2022). A saúde mental dos assistentes sociais em Portugal. *Public Sciences & Policies*, 3(1), 127–146. <https://doi.org/10.33167/2184-0644.CPP2017.VIIIN1/pp.127-146>
- Ribeiro, S., Teles, H. M. M., Ramalho, N., & Ramalho, V. (2024). Perceived Stress Scale (Pss-10) aplicada a assistentes sociais em Portugal: Estudo das propriedades psicométricas. *European Journal of Social Sciences Studies*, 10(2), 116–128. <https://doi.org/10.46827/ejsss.v10i2.1769>
- Santos, B. (2020). *A cruel pedagogia do vírus*. Almedina.
- Sarmento, M. (2008). *Guia prático sobre a metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses de doutoramento, dissertações de mestrado e trabalhos de investigação aplicada* (2ª ed.). Universidade Lusíada Editora.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *UWES - Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. <https://bit.ly/4k1xon9>