

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Intervenção Social em Contexto de Emergência: Aplicação do Modelo Dinâmico para a Prática de Karen Healy

Catarina José Bilou Pinto

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria João Pena, Professora Auxiliar

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2022



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Intervenção Social em Contexto de Emergência: Aplicação do Modelo Dinâmico para a Prática de Karen Healy

Catarina José Bilou Pinto

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria João Pena, Professora Auxiliar

ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2022

Agradecimentos

À minha orientadora, Professora Doutora Maria João Pena, pela partilha de conhecimentos desde 2016 e, sobretudo, pela presença, apoio e suporte, ainda que eu me fizesse ausente por muito tempo. Um bom professor deixa um pedaço de sabedoria em cada aluno, e só posso agradecer por todos os pedaços que foi deixando em mim ao longo dos anos.

Às minhas duas amigas e colegas de licenciatura, Vânia e Margarida, por não me terem deixado desistir e se terem tornado duas moletas no meu percurso de vida. Agradeço em particular o colo que senti por parte das duas, ao longo do nosso percurso académico, porque sempre me fizeram sentir como se estivesse em casa.

À minha amiga e colega de licenciatura, Joana, por ser uma inspiração na busca contínua do aperfeiçoamento académico, não me deixando esquecer as capacidades que tenho, nem desistir de construir esta dissertação.

À minha amiga e quase avó, Alice Caldeira Cabral, que me acolheu como sua neta, à qual posso agradecer hoje ser Assistente Social. Agradeço todos os ensinamentos profissionais e, sobretudo, os ensinamentos pessoais.

À minha amiga e praticamente irmã, Catarina Mendes, por me ensinar a perseguir os meus sonhos com determinação e por me dar colo sempre que me desvio do caminho.

A todas as pessoas com deficiência com quem já me cruzei na vida, que têm um lugar especial no meu coração, por me terem ensinado que viver é maravilhoso e que Deus nos fez para sermos felizes. Obrigada, do fundo do coração, por me fazerem tão feliz!

À minha família, a tornar-se cada vez maior, pelo dom da vida de cada um deles e pela motivação que me dão para perseguir os meus objetivos.

Sendo impossível enumerar toda a gente, agradeço ao corpo docente de Serviço Social do ISCTE-IUL, por serem inspirações constantes de sabedoria e pela excelência académica com que lecionam.

Por fim, agradeço a Deus pelo dom da sabedoria e do conhecimento, sem os quais nunca teria conseguido concluir esta dissertação.

Resumo: O presente estudo pretende responder à necessidade, no domínio da intervenção social em contexto de emergência social, de sistematização de saberes no que refere às abordagens de intervenção, acreditando na potencialização dos conhecimentos dos Assistentes Sociais com os incêndios ocorridos em Portugal em 2017, com a pandemia por COVID-19 em 2020 e, mais recentemente, as fragilidades económicas desencadeadas pela guerra na Europa. A principal perspetiva teórica utilizada é o Referencial para a Prática, proposto por Karen Healy (2005), que tem como objetivo desconstruir a intervenção social em quatro dimensões: formação profissional, referenciais teóricos, contexto institucional e finalidade da prática. Assim, propôs-se a seguinte questão de investigação: *De que forma é que o Modelo Dinâmico para a Prática é aplicado na Intervenção Social em Contexto de Emergência?* e formulou-se o seguinte objetivo geral: analisar os conteúdos do referencial para a prática referente à intervenção social em contextos de emergência. Esta dissertação tem um carácter exploratório, tendo sido utilizada a metodologia qualitativa, com recurso à entrevista semiestruturada. Os resultados do estudo demonstram um desfasamento entre as políticas públicas existentes e as necessidades da população-alvo, situação que deixa a classe profissional bastante frustrada e destaca a necessidade de recolocar os Assistentes Sociais no domínio político. Além disso, destaca-se a necessidade da prática reflexiva, uma vez que os profissionais possuem riqueza de conhecimentos adquiridos na prática, contudo, não sentem a necessidade de criar conhecimento científico a partir das suas experiências.

Palavras-Chave: Emergência Social; Formação Profissional; Contexto Institucional; Referenciais Teóricos; Finalidade da Prática; Prática Reflexiva.

Abstract: This study aims to respond to the existing need, in the field of social intervention in the context of social emergency, for the systematization of knowledge regarding intervention approaches, believing in the potentialization of the knowledge of Social Workers with the fires that occurred in Portugal in 2017, the pandemic by COVID-19 in 2020 and, more recently, the economic fragilities triggered by the war in Europe. The main theoretical perspective used is the Framework for Practice, proposed by Karen Healy (2005), which aims to deconstruct social intervention in four dimensions: professional training, theoretical frameworks, institutional context, and purpose of practice. Thus, the following research question was proposed: How is the Dynamic Model for Practice applied to Social Intervention in Emergency Settings? and the following general objective was formulated: to analyze the contents of the referential for practice concerning social intervention in emergency settings. This dissertation has an exploratory nature, and a qualitative methodology was used, using semi-structured interviews. The results of the study show a gap between existing public policies and the needs of the target population, a situation that leaves the professional class quite frustrated and highlights the need to reposition Social Workers in the political domain. Furthermore, the need for reflective practice is highlighted, since professionals have a wealth of knowledge acquired in practice, however, they do not feel the need to create scientific knowledge from their experiences.

Palavras-Chave: Social Emergency; Professional Training; Institutional Context; Theoretical Referentials; Finality of the Practice; Reflective Practice.

Índice

Agradecimentos	i
Resumo:	iii
Abstract:	v
Índice	vii
Índice de Tabelas e Figuras	ix
Glossário de Siglas	xi
Introdução	12
CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	15
1.1 Estado da Arte	15
1.2 Uma abordagem aos conceitos de urgência, emergência, desastre e catástrofe 19	
1.3 Intervenção Social em Contexto de Emergência	22
1.4 Modelo Dinâmico para a Prática	30
CAPÍTULO 2 - ABORDAGEM METODOLÓGICA	34
2.1 Campo empírico: Universo e Amostra	34
2.2 Lógica e estratégia da investigação	34
2.3 Técnicas de recolha de dados	35
2.4 Técnica de análise de dados	36
2.5 Dificuldades e Limitações	36
2.6 Aspetos éticos da investigação	37
CAPÍTULO 3 – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	38
3.1 Caracterização Sociodemográfica	38
3.2 Apresentação e análise dos resultados	38
3.2.1 Formação profissional	39
3.2.2 Referencial para a Prática	41
3.2.3 Finalidade da Prática	42
3.2.4 Contexto Institucional	44
Conclusão	50
Bibliografia	54
Anexos	57
A - Aviso de Privacidade e Declaração de Consentimento	57
B - Guião das Entrevistas Semiestruturadas	58

Índice de Tabelas e Figuras

Figura 1 – Modelo Dinâmico para a Prática

Tabela 1 – Modelo de Intervenção Integrado

Tabela 2– Tarefas do Serviço Social, funções, papéis e métodos na fase de impacto

Tabela 3 – Tarefas do Serviço Social, funções, papéis e métodos na fase de reconstrução

Tabela 4 – Caraterização Sociodemográfica

Glossário de Siglas

SIOPS – Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro

ONU – Organização das Nações Unidas

OMS – Organização Mundial de Saúde

ENT – Entrevistado

Introdução

A presente dissertação de Mestrado em Serviço Social reflete sobre o aprofundamento das metodologias de intervenção social em contextos de emergência, através da aplicação do referencial para a prática proposto pela autora Karen Healy no livro “*Social Work Theories in Context*” (2005). A intervenção do Serviço Social é, deste a sua gênese, norteada por modelos e Caparrós (1998) destaca os mesmos como um “conjunto de princípios relativos a um campo definido por fenómenos ou experiências. De acordo com um esquema referencial para aplicar na prática, supõe uma representação simplificada e esquematizada da realidade, que surge de uma teoria, que pode ser aferida na prática” (pp.129).

É precisamente nesse sentido que se pretende explorar quais as metodologias que são postas em prática aquando do aparecimento de uma emergência e de que forma é que as mesmas são desenvolvidas, recorrendo, para esse fim, à metodologia de organização do Modelo Dinâmico para a Prática (Karen Healy, 2005).

As necessidades geradas pelos incêndios de 2017, a imprevisibilidade vivida perante a pandemia por COVID-19 e, mais recentemente, as fragilidades económicas e sociais causadas pela guerra na Europa, vieram evidenciar a existência e o bom funcionamento do modelo de relação colaborativa entre o Serviço Social e outros serviços e comunidades, por outro lado, desnudaram a necessidade crescente de se produzir conhecimento na área da intervenção social em contexto de emergência, nomeadamente através da prática. É imperativa a necessidade do Serviço Social se afirmar como profissão perante as entidades decisoras, numa perspetiva de trabalho multidisciplinar, que em muito pode ganhar com as competências e saberes do Serviço Social na área da intervenção em crise.

A Federação Internacional do Serviço Social redefiniu, em 2014, o Serviço Social, (...) “como uma profissão de intervenção e uma disciplina académica” ...” Sustentado nas teorias do Serviço Social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas...”, sendo que o tema em questão pretende, de facto, contribuir para as Teorias do Serviço Social, através da modelização da prática, utilizando um modelo de referência para a prática já existente, elaborado por Healy (2005).

Assim, estamos perante um problema de investigação, nomeadamente desconhecimento da existência de um referencial teórico específico, baseado no modelo *practice-based knowledge*, que se sustenta nas abordagens de intervenção que nascem a partir do surgimento de novos eventos traumáticos. Do ponto de vista pessoal, há um enorme gosto pela construção do saber e do conhecimento em Serviço Social e uma grande vontade de contribuir cientificamente para a crescimento e valorização desta disciplina académica.

Neste sentido, propõe-se a seguinte questão:

De que forma é que o Modelo Dinâmico para a Prática é aplicado na Intervenção Social em Contexto de Emergência?

O objeto de estudo da presente dissertação de mestrado são as metodologias de intervenção do Serviço Social nos contextos de emergência social, analisadas através do modelo elaborado por Karen Healy – Referencial para a Prática, procurando explorar os diferentes elementos o compõem: a finalidade da prática profissional, os contextos institucionais, as necessidades e expectativas dos utilizadores de serviços, a base profissional e os quadros emergentes para a prática.

Este estudo tem assim como objetivo geral *analisar os conteúdos do referencial para a prática referente à intervenção social em contextos de emergência* e como objetivos específicos *definir os conceitos de desastre, catástrofe, crise e emergência; identificar metodologias de intervenção em contextos de emergência; aplicar as dimensões do Modelo Dinâmico para a Prática de Karen Healy (2005): contexto institucional; finalidade da prática; referencial para a prática e formação profissional à intervenção em contextos de emergência.*

A presente dissertação encontra-se dividida em três capítulos, sendo que no primeiro apresenta-se o enquadramento teórico onde são explorados conceitos base (catástrofe, desastre, emergência e urgência); no qual são exploradas metodologias de intervenção social em contexto de emergência e, por fim, onde é feita uma contextualização ao modelo utilizado para analisar a prática profissional neste contexto específico, Modelo Dinâmico para a Prática proposto por Karen Healy (2005). No segundo capítulo é apresentada abordagem metodológica, enquadrando a lógica, estratégia e método escolhidos para esta investigação, assim como, o campo empírico, universo, amostra e técnica de recolha e tratamento de dados. Por fim, no terceiro

capítulo, procede-se à apresentação dos resultados obtidos e posterior discussão de acordo com os quadros bibliográficos apresentados no enquadramento teórico, assim como, tentar dar resposta aos objetivos gerais e específicos propostos inicialmente.

No final do estudo será feita uma conclusão de toda a investigação e serão feitas algumas propostas, bem como, algumas questões para o futuro.

CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 Estado da Arte

Para a procura de investigações sobre o tema da presente dissertação foram utilizados os seguintes critérios: relação com a área do Serviço Social em Contexto de Emergência; Catástrofe ou Desastre nos últimos 6 anos (2015-2021), procurando uma relação do tema com o Referencial para a Prática de Karen Healy (2005). Entre 15 artigos encontrados, 4 foram excluídos por não corresponderem aos critérios previamente mencionados. No geral, vão ser explorados 11 estudos relacionados com a intervenção em emergência/catástrofe, sendo que não foi encontrado nenhum artigo que relacionasse o tema com o modelo de Healy (2005). Todas as investigações foram publicadas em revistas científicas nos últimos 6 anos, sendo que a maioria provém da América Latina, região com larga experiência no campo das emergências.

Destaca-se o pouco aprofundamento científico do Serviço Social no campo das emergências e o grande alerta que a pandemia COVID-19 veio dar à academia, culminando numa necessidade urgente de serem desenvolvidos modelos, com bases teóricas e metodológicas, que possam ser acrescentados ao portfólio das práticas dos Assistentes Sociais. Este estudo surge na tentativa de contribuir, com a finalidade de dar aos profissionais do Serviço Social um sustento teórico na hora da intervenção em emergências. Maria Irene de Carvalho (2021) destaca o enorme repertório de habilidades, conhecimento e competências inerentes aos Assistentes Sociais e a forma como a pandemia que invadiu o mundo em 2020 manifestou a natureza do Serviço Social.

No quadro das alterações climáticas que têm agora enormes implicações sociais, o Serviço Social é obrigado a realizar uma reconceptualização do espaço ambiental, tanto no domínio da prática como no domínio teórico, com o objetivo de conseguir reposicionar-se.

Para Alston (2015), o aumento do número de desastres ambientais e climáticos está a explicar a frágil ligação que o Homem tem com o planeta, aumentando o fosso que divide aqueles que são mais capazes de se adaptarem e os que não são, levando os últimos a situações de pobreza extrema, que muito frequentemente recorrem a migrações, tornando-se todos estes desafios globais aos quais o Serviço Social precisa de dar uma resposta, por meio da capacitação da teoria e da prática.

A resposta do Serviço Social pode ser dividida por três níveis: internacional, nacional e local, do mais amplo ao mais específico, respetivamente. Do ponto de vista do nível mais amplo, já estão em curso múltiplas iniciativas, sendo que a declaração política da *International Federation of Social Work* sobre a globalização e o ambiente e a Agenda Global para 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) as mais importantes. No contexto nacional, os Assistentes Sociais devem, através dos seus organismos profissionais, trabalhar em conjunto com os decisores políticos de forma a incorporar a perspectiva social na ciência climática que aí é discutida (Alston, 2015). Neste sentido, importa compreender quais são as áreas e grupos mais vulneráveis às alterações climáticas; qual a capacidade de adaptação dos mesmos; quais os resultados sociais esperados e quais os objetivos que devem ser delineados para construir a resiliência dessas comunidades e desses indivíduos, bem como os apoios sociais mais adequados (Alston, 2015). Além deste campo, a autora destaca ainda a importância da profissão junto da academia, com vista a alcançar clareza conceptual nesta área (Alston, 2015).

No ano de 2015, Lena Dominelli desenvolveu um projeto de investigação que procurava analisar as oportunidades e desafios dos Assistentes Sociais que têm trabalhado nas práticas de capacitação dos sobreviventes do tsunami de 2004 no Sri Lanka, colocando em evidência as diferenças entre as abordagens *top-down* e *bottom-up*, utilizando sobretudo as entrevistas e focus groups. Desde logo, a autora sugere às Nações Unidas que os profissionais do Serviço Social sejam incluídos de forma mais imperativa nas suas missões humanitárias, uma vez que estes têm competências para a melhoria do bem-estar humano de forma holística (Dominelli, 2015).

Do ponto de vista das abordagens *top-down*, destaca-se a ajuda recebida durante a fase imediatamente a seguir ao desastre, em que as principais preocupações são a obtenção de água, comida, vestuário e abrigo (Dominelli, 2015). Salienta-se que, uma vez já suprimidas as necessidades básicas e de segurança das comunidades, a população local gostaria de decidir qual o futuro da sua comunidade, isto significa que deveriam ser pensadas abordagens flexíveis que respondessem às situações vividas no terreno, aos riscos que a população vive e à ajuda que é realmente necessitada (Dominelli, 2015).

Apesar desta abordagem ter sido valorizada nos pontos acima indicados, também foi fortemente criticada pelos participantes do estudo, uma vez que: os inquiridos alegaram que os responsáveis das demais entidades negligenciavam a população local na tomada de decisão, acabando por se gerar práticas corruptas através das quais a ajuda não

era distribuída de forma igualitária (Dominelli, 2015 p.664). Por fim, destaca-se que a abordagem *top-down* se centra apenas no apoio físico e na entrega de bens essenciais, negligenciando o apoio psicossocial necessário, especialmente durante o período pós-desastre, “quando a realidade do que os sobreviventes tinham perdido e precisavam de reconstruir tinha penetrado a sua consciência” (Dominelli, 2015).

No que se refere às abordagens *botton-up*, estas foram muito valorizadas pelos sobreviventes do tsunami de 2004 no Sri Lanka, especialmente para o desenvolvimento e reconstrução sustentáveis a longo prazo (Dominelli, 2015). Salienta-se a importância do alívio imediato, como a limpeza de destroços para que a terra tenha forma de ser recuperada, assim como, o sentimento de inclusão dos residentes locais nas organizações como parceiros de pleno direito. As características que mais se destacam para o veredicto global positivo desta abordagem foram as seguintes: envolver diretamente a população local na tomada de decisões; ligação com as organizações e grupos locais; ser conduzido e prestar conta às organizações locais; apoiar o desenvolvimento a longo prazo na educação; empoderamento individual e coletivo; trabalho em rede; consciência transcultural e intercâmbios mútuos (Dominelli, 2015).

Segundo Barlets (2019), o evento de uma emergência tem múltiplas consequências e manifestações nas pessoas, partindo de uma perspectiva integral (comportamental, afetiva, somática, cognitiva, familiar e laboral), considerando as peculiaridades de cada ser humano na sua resposta aos eventos traumáticos, de acordo com aquelas que são as suas redes de suporte formais e informais (recursos pessoais, familiares, comunitários e institucionais). Neste sentido, os cuidados de emergência são uma área da intervenção psicossocial que avalia o impacto, com um cariz interdisciplinar.

É importante para os sistemas de saúde a forma como são conduzidos os cuidados psicossociais em situações de emergência, dadas as consequências que podem advir a curto/médio prazo, numa perspectiva de saúde holística, considerando os recursos do próprio sistema (Barlets, 2019). Neste campo, as recomendações são que a equipa de profissionais a nível regional utilize as diretrizes institucionais disponíveis e, posteriormente, dependendo da avaliação da capacidade instalada nos serviços, seja solicitado apoio de outras regiões para definir equipas interdisciplinares de apoio psicossocial (Barlets, 2019).

Estando construída uma equipa operacional, esta deve de imediato integrar-se na área afetada e nos serviços de saúde em questão; deve proceder ao agendamento de cuidados profissionais, de acordo com os tempos formais estipulados para os cuidados psicossociais; deve determinar quais os espaços físicos para atendimentos, com as condições adequadas e acessíveis que ofereçam privacidade; devem estar disponíveis os devidos instrumentos de avaliação, materiais de escritório, equipamento informático para elaboração de relatórios, entre outros (Barlets, 2019).

Bartels (2019) salienta, ainda, que é vital para a equipa operacional que se mantenham em aberto espaços de discussão e análise para articulação de critérios profissionais, antes e depois dos cuidados, com o objetivo de favorecer o processo de hierarquização das necessidades, classificação das triagens, articulação dos planos de intervenção e acompanhamento, preparação de relatórios psicossociais, entre outros.

No seguimento dos modelos de intervenção psicossociais existentes, como as recomendações acima descritas por Alston (2015), Maria de Carvalho e Marina Matos, perante as vantagens e as desvantagens dos principais modelos de intervenção psicossocial existentes, propuseram no novo Modelo de Intervenção Psicossocial de Continuidade. Este modelo procura o retorno às rotinas e ao nível prévio de funcionamento das vítimas e tem maior relevância no período após a ocorrência do evento (Carvalho e Matos, 2016).

Em Portugal, com base no Plano de Emergência da Proteção Civil, está prevista a prestação de apoio psicológico, coordenado pelo Instituto Nacional de Emergência Médica (em termos imediatos) e pelo Instituto da Segurança Social (em termos de continuidade), em estreita articulação com outras entidades competentes (Carvalho e Matos, 2016). Este tipo de apoio nem sempre está disponível da forma mais apropriada ou atempada e, por vezes, carece de suporte teórico e das devidas evidências empíricas, por outro lado, é provável que este apoio esteja disponível e presente aquando da ocorrência de um evento muito crítico, como é o caso do incêndio vivido em Pedrogão Grande, por exemplo.

Assim, este novo Modelo de Intervenção Psicossocial de Continuidade, destaca-se a importância da preparação para a eventual ocorrência de um evento crítico, como forma de prevenir consequências de cariz traumático no futuro (Carvalho e Matos, 2016). As fases que caracterizam o modelo em questão são a avaliação: do estado emocional da

pessoa, das estratégias a utilizar e das redes de suporte formais e informais; a psicoeducação, referindo-se à normalização das reações emocionais imediatas ao evento; a orientação para a utilizar de estratégias e adoção de ações mais adequadas para lidar com a situação e o seguimento, fase essencial na prevenção do aparecimento de sequelas psicológicas relacionadas com o trauma experienciado (Carvalho e Matos, 2016).

1.2 Uma abordagem aos conceitos de urgência, emergência, desastre e catástrofe

Neste primeiro capítulo procura-se explorar os conceitos base inerentes à intervenção social em contexto de emergência e catástrofe, sendo que se destacam os conceitos de catástrofe, desastre, urgência e emergência. De acordo com Villalibre (2013), a distinção entre estes quatro conceitos é uma realidade ainda recente, devido ao facto de os mesmo integrarem o mesmo âmbito conceptual, uma vez que todos eles fazem referência, em diferentes escalas e condições, a fenómenos capazes de desencadear elevados níveis de stress, são mais ou menos imprevisíveis e colocam em perigo a integridade física e psicológica das vítimas. Além disso, todos eles exigem uma intervenção imediata não continuada no tempo. Apesar destas semelhanças, torna-se necessário destacar os elementos diferenciados de cada conceito, de forma a poder delimitar claramente cada um dos mesmos.

Etimologicamente, o termo catástrofe provém do grego e significa “abater/destruir”. Segundo Hazeleger et all. (2019), uma catástrofe pode ser definida como “um evento que causa grandes perdas às pessoas e provoca a destruição de um lugar”. Para Villalibre (2013), uma catástrofe diz respeito a “um evento inoportuno e extraordinário que altera gravemente a ordem natural dos acontecimentos”, assim como, “um acidente que põe em relação o nº de vítimas e a sua gravidade com as medidas disponíveis que podem garantir-lhes uma atenção eficaz” (Villalibre, 2013).

A origem de uma catástrofe pode estar num evento desencadeado de forma natural ou produto de uma ação humana, intencional ou não intencional. Para Bauwen e Naturele (2017), uma catástrofe consiste num acontecimento repentino que pode aterrorizar e gerar perdas significativas para múltiplas pessoas em simultâneo.

Segundo os mesmos autores (Bauwen e Naturele, 2017), são quatro os tipos de fenómenos que podem desencadear catástrofes:

- **Catástrofes naturais:** terremotos, tempestades, inundações, incêndios;

- **Catástrofes ambientais resultantes de alguma forma de intervenção humana:** deslizamentos de terra que resultam do desmatamento, secas resultantes da sobrecarga do solo, aumento do nível do mar provocado por mudanças climáticas causadas pelo aumento das emissões de CO₂;
- **Catástrofes ambientais resultantes de intervenção humana direta (resultado do cenário de urgência climática em que atualmente vivemos):** derramamento de petróleo, contaminação da água causada por resíduos industriais;
- **Catástrofes relacionadas diretamente com ações humanas:** atos terroristas; conflitos.

Para a Assembleia Geral das Nações Unidas (2017), o impacto de uma catástrofe é frequentemente generalizado e de longa duração. Este impacto pode testar ou exceder a capacidade de uma comunidade de lidar por si mesma, tendo a mesma de pedir assistência a entidades externas, jurisdições vizinhas de âmbito nacional ou internacional. Por norma, os danos causados por uma catástrofe são quantificados em unidades físicas (metros quadrados, quilómetros, etc) e descrevem a destruição total ou parcial dos bens físicos, a interrupção dos serviços básicos e os danos à subsistência na área atingida.

Dentro do conceito de catástrofe, importa ainda explorar a noção de risco, sendo que o mesmo diz respeito ao potencial de mortes, ferimentos, destruição e danos à propriedade, durante um determinado período, sendo determinado de forma probabilística em função do perigo, exposição, vulnerabilidade e capacidade. Para determinar se o risco de catástrofe é aceitável importa analisar as condições sociais, económicas e ambientais em que o evento ocorreu (UNGA, 2017). Por fim, salienta-se a noção de risco residual, aquele que subsiste mesmo quando foram ativadas medidas de mitigação eficazes, medidas de redução de risco de desastre (UNGA, 2017). A presença de um risco residual implica o desenvolvimento contínuo da capacidade de apoio dos serviços de preparação, resposta e recuperação, em conjunto com políticas socioeconómicas, tais como medidas de proteção social e transferência de riscos, como parte de uma abordagem holística (UNGA, 2017).

Etimologicamente, o termo desastre provém do latim *des* (algo negativo) + *astre* (astro, estrela), representando um fenómeno negativo proveniente dos astros, fugindo ao controlo humano. Segundo o relatório do grupo de trabalho intergovernamental aberto de peritos sobre indicadores e terminologia para a redução do risco de desastres (Assembleia

das Nações Unidas, 2017), um desastre pode ser definido como uma perturbação grave das dinâmicas de uma comunidade/sociedade, em qualquer escala, com origem em acontecimentos perigosos que interagem com condições de exposição, vulnerabilidade e capacidade, que têm como consequências: perdas e impactos humanos, materiais, económicos e ambientais. Para Villalibre (2013), um aspeto comum á maioria das definições de desastre é a concentração nas consequências sociais, acabando por descurar as consequências físicas do mesmo.

O conceito de desastre pode ainda ser desconstruído em desastres frequentes e não frequentes, tendo por base a probabilidade de ocorrência e período de recorrência de um determinado perigo, sendo que o impacto dos desastres frequentes pode ser cumulativo e até tornar-se crónico para a comunidade/sociedade (UNGA, 2017). Por fim, importa distinguir os desastres de início lento: aqueles que crescem gradualmente ao longo de um período de tempo, dos desastres repentinos: causados por um fenómeno perigoso que ocorre inesperadamente (UNGA, 2017).

Segundo Carvalho (2021), o conceito de urgência refere-se a uma situação de risco em que o estado de repentina falta de proteção deve ser imediatamente aliviado, no sentido de impedir que o evento se torne uma emergência, a Organização Mundial de Saúde (OMS) define este conceito como o “aparecimento imprevisto ou inesperado em qualquer lugar de um problema de causa diversa e gravidade variável que gera a consciência de uma necessidade iminente de atenção por parte do sujeito que sofre ou da sua família”. A OMS define emergência como “aquele evento no qual a falta de assistência conduzirá à morte em minutos”. Nesta ordem de ideias, a condição de emergência social implica uma situação de necessidade muito objetiva em termos de falta de proteção. Para Carvalho (2021, p.29), “a condição de emergência social é substanciada numa perspetiva tripla”:

- Supõe um facto negativo (evento);
- Tem um surgimento inesperado no espaço/tempo, o que favorece os processos de vulnerabilidade social e risco social;
- A resposta deve ser imediata, para evitar os estados de falta de proteção devido à inação.”

Perante estes dois conceitos, Perez (2010) e Villalibre (2013) refletem acerca do conceito de urgência, destacando o mesmo como uma referência a uma dimensão de

maior subjetividade. Assim sendo, considera-se o conceito de emergência numa dimensão mais objetiva.

1.3 Intervenção Social em Contexto de Emergência

Em Portugal, as operações de proteção e socorro são comandadas pela Proteção Civil, regida pela Lei de Bases da Autoridade Nacional da Proteção Civil, que assume como objetivos “prevenir os riscos coletivos e a ocorrência de acidentes graves ou de catástrofe deles resultantes, atenuar os riscos coletivos e limitar os seus efeitos, socorrer e assistir as pessoas e outros seres vivos em perigo, proteger bens e valores culturais, ambientais e de elevado interesse público, apoiar a reposição da normalidade da vida das pessoas em áreas afetadas por acidente grave ou catástrofe” (Lei de bases da Proteção Civil, Artº 4º). O Decreto-Lei nº 134, de 25 de Julho de 2005, também se revela de elevada importância uma vez que prevê a criação de um sistema integrado de operações de proteção e socorro (SIOPS) que tem como objetivo assegurar que todos os agentes de proteção civil atuem de acordo com o plano operacional pré estabelecido, articulando as suas ações num comando único.

Na conjuntura nacional, o Serviço Social não tem um papel determinante, uma vez que a Lei de Bases da Autoridade Nacional da Proteção Civil, que rege as metodologias de intervenção que devem ser levadas a cabo aquando do desencadeamento de uma emergência, não lhe confere nenhum título centralizador na intervenção, demonstrando a fragilidade existente nas dinâmicas de multidisciplinariedade, o que acaba por trazer elevadas consequências para as populações assistidas.

É de salientar que o SIOPS em muito poderia beneficiar com os conhecimentos e saberes do Serviço Social como área que estuda e trabalha aprofundadamente no domínio da intervenção social em crise e da intervenção comunitária. No que refere ao nível distrital e municipal, o Instituto da Segurança Social tem um papel bastante relevante como entidade participante dos comandos de operações.

Segundo Alston et al. (2019, p.67), “os assistentes sociais são cada vez mais vistos como membros fundamentais das equipas multidisciplinares treinadas e prontas para se deslocarem para territórios atingidos por catástrofes”. Para Carvalho (2021), o processo de intervenção social em crise só é possível de ser realizado se estiver perante a dinâmica das equipas multidisciplinares “ajustada a protocolos que definem competências

específicas, tempos, ritmos e ações a serem realizadas” (Carvalho, 2021, p34). Neste sentido, a autora destaca os contextos multidisciplinares em que os Assistentes Sociais podem desenvolver a sua ação:

- Equipas específicas para agir em catástrofes, treinadas e em regime de prontidão (por exemplo, Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil, Corporações de Bombeiros);
- Equipas multidisciplinares nos seus locais habituais de trabalho (por exemplo, hospitais centrais ou de referência);
- Equipas de emergência rápida (Instituto Nacional de Emergência Médica);
- Estruturas governamentais e municipais com respostas sociais (por exemplo, Segurança Social);
- Organizações não governamentais nacionais e/ou internacionais (por exemplo, Assistência Médica Internacional);
- Voluntariado;
- Investigação (Carvalho, 2021, p19).

A intervenção dos Assistentes Sociais em catástrofes pode ser afetada por múltiplos fatores, tais como: tipos de desastre; recursos disponíveis; estruturas políticas; tradições culturais; relações de poder a nível interpessoal; género, idade, classe, etnia e outras divisões sociais; e questões específicas da localidade onde se desencadeou a catástrofe (Dominelli, 2011).

No sentido de balizar a intervenção dos Assistentes Sociais no contexto da crise, e partindo da premissa que estes profissionais necessitam de um quadro conceptual de planeamento e intervenção, Albert Roberts (2002) elaborou o Modelo de Intervenção Integrado (Avaliação, Intervenção em Crise e Tratamento de Trauma) com o objetivo de melhorar o serviço prestado à vítima do evento traumático. Neste sentido, a autora desenvolveu um modelo dividido em 3 fases: avaliação, intervenção em crise e tratamento.

Tabela 1 – Modelo de Intervenção Integrado

Avaliação	Avaliação/análise de necessidades médicas imediatas, ameaças à segurança pública e danos em propriedade; Avaliação em triagem, na crise, de trauma biopsicossocial e cultural.
Intervenção em Crise	Conexão com grupos de apoio, prestação de assistência em catástrofes e em serviços sociais, e implementação do <i>debriefing</i> em incidentes críticos de stress. Intervenção em crise (modelo das 7 etapas da autora) implementada através da perspetiva dos pontos fortes e de tentativas de <i> coping </i> reforçadas.
Tratamento	Reação ao stress traumático, sequelas, transtornos de stress pós-traumático; Protocolo de gestão intensivo de trauma e stress em 10 etapas. Plano de tratamento do trauma e estratégias de recuperação implementadas.

Fonte: Roberts (2002: 6).

Carvalho (2021) salienta a utilidade do modelo para a intervenção dos Assistentes Sociais, uma vez que sistematiza objetivamente as tarefas que podem ser implementadas em contexto de catástrofe, porém, destaca algumas fragilidades do mesmo, nomeadamente: concentra-se apenas na situação de tratamento, não incluindo a fase de reconstrução das comunidades afetadas, assim como, tudo o que são riscos na prevenção de futuros desastres.

Do ponto de vista das fragilidades apontadas, Wong (2014) defende que o Serviço Social precisa de estar presente em todas as fases de uma catástrofe, isto é:

- Fase de preparação/mitigação;
- Fase de impacto/resposta;

- Fase de recuperação/reconstrução.

Na fase inicial de preparação/mitigação, é de extrema importância que os Assistentes Sociais tenham bem delineadas as suas funções, as quais estão dependentes do tipo de catástrofe, do seu impacto na comunidade local e dos recursos disponíveis no terreno (Carvalho, 2021). Alston et all (2019) defende que os Assistentes Sociais, antes de ir para o terreno, devem questionar-se e procurar saber as respostas às seguintes questões: O que é que já sabemos?; O que é que não sabemos?; O que é que já estamos a fazer?; O que é que necessitamos que a comunidade faça?; Onde é que podemos obter as informações pretendidas?; Quem é o responsável?; Onde é que nos encaixamos?.

Segue-se a fase de impacto/resposta que é caracterizada como a fase imediatamente a seguir ao evento. A intervenção do Serviço Social deve ser bem articulada com todos os atores no terreno, para se poder organizar a assistência psicossocial à comunidade em questão (Carvalho, 2021). Neste contexto, as funções que o Serviço Social pode assumir são as seguintes: primeiros socorros psicológicos; intervenção em crise; gestão de casos; coordenação de voluntários e organizações internacionais (Carvalho, 2021).

Com o objetivo de sistematizar tarefas, funções, papéis e métodos do Serviço Social, Wong (2014) criou duas tabelas referentes à fase de impacto e à fase de reconstrução, respetivamente, que sistematizam as informações principais nesse contexto:

Tabela 2– Tarefas do Serviço Social, funções, papéis e métodos na fase de impacto

Tarefas do Serviço Social	Funções possíveis dos Assistentes Sociais	Papéis dos Assistentes Sociais	Métodos aplicáveis de Serviço Social
Avaliação	Membros da equipa de suporte profissional, em trabalho colaborativo com a equipa de resgate.	Promotor; pesquisador; negociador.	Estudo da comunidade; avaliações sociais, culturais e psicológicas.
Intervenção (níveis micro e meso)	Coordenador de logística de socorro; coordenador de	Ativador; mediador; educador; facilitador de	Trabalho com condolências e luto; prática direta de trabalho de caso,

	voluntários de socorro; conselheiro para vítimas e sobreviventes necessitados; gestor de abrigos temporários e centros de reinstalação; organizador da comunidade entre os sobreviventes.	grupo; coordenador; gestor de caso; diretor, entre outros.	grupo e comunidade; redes sociais; intervenção em crise; Serviço Social em saúde mental e comunitária; educação, entre outros.
Tratamentos: cuidar e promover a co-construção	Assistente Social de casos; Assistente Social de grupo; educador de saúde comunitária, entre outros;	Diretor dos serviços de atendimento.	Trabalho com condolências e luto; prática direta de trabalho de caso, grupo e comunidade; intervenção em crise; Serviço Social em Saúde Mental.

Fonte: Wong (2014)

Nesta fase em questão, existe também a necessidade de se trabalhar com a comunidade no sentido de obter o seu envolvimento na intervenção, bem como o das autoridades locais e das organizações da sociedade civil (Carvalho, 2021). A autora salienta ainda que os Assistentes Sociais devem, sempre que possível, integrar-se desde a fase inicial, isto é, na construção de políticas de desenvolvimento e investigação.

Por fim, na fase de reconstrução, o conhecimento e experiência do Serviço Social em trabalho comunitário é uma mais valia. O objetivo é “defender, estimular e mobilizar a participação da comunidade” (Carvalho, 2021), assim como, participar nos processos de mediação e negociação. A autora salienta a lógica de “reconstruir melhor do que existia

antes”, tendo em vista o desenvolvimento sustentável das comunidades, aos níveis político, físico, económico, ecológico, cultural, social e psicológico (Carvalho, 2021).

Em seguida, apresenta-se a tabela síntese referente à fase de reconstrução:

Tabela 3 – Tarefas do Serviço Social, funções, papéis e métodos na fase de reconstrução

Tarefas do Serviço Social	Funções possíveis dos Assistentes Sociais	Papéis dos Assistentes Sociais	Métodos aplicáveis de Serviço Social
Avaliação	Membros de equipas municipais ou de departamento governamentais de planeamento.	Advogado; Investigador, Negociador, entre outros.	Planeamento de Serviços e Análise de Política Social, etc.
Intervenção (níveis micro e meso)	Investigadores sobre necessidades de serviços e avaliação de programas de apoio social; consultores para normas e fornecimento de serviços; formadores para o pessoal local de serviços sociais, entre outros.	Planeamento de serviços sociais; facilitador.	Marketing Social; planeamento e avaliação de serviços.
Reconstrução e desenvolvimento	Consultor para a resolução de problemas comunitários e reintegração; gestores e promotores de	Educadores para empreendedores sociais; organizadores comunitários.	Desenvolvimento social.

	empresas sociais, etc.		
--	---------------------------	--	--

Emerge a intervenção em crise, na qual Ramos (2006) divide as ações dos profissionais de Serviço Social em: ações de carácter operacional e de gestão; ações de carácter psicossocial e técnicas de comunicação na crise que devem ser utilizadas:

Ações de carácter operacional e de gestão

- Acolher familiares das vítimas: no caso de haver deslocamento de parentes das vítimas até ao local, os Assistentes Sociais devem realizar a receção, o encaminhamento, a acomodação e/ou a manutenção.
- Fornecer informações: as informações a fornecer devem ser geridas conforme o caso em específico. Um fornecimento de informações verdadeiras e atualizadas reduz a incerteza e permite atenuar a ansiedade.
- Diminuir o sentimento de incerteza: é importante estabelecer comunicação com as pessoas afetadas e os seus familiares, com vista a evitar a interpretação livre daquilo que aconteceu.
- Organização da Intervenção: O profissional, em colabora com o resto da equipa, deve integrar a tomada de decisões e desempenho subsequente nos primeiros momentos de confusão. Trata-se de evitar que aconteça o efeito dominó.

Ações de carácter psicossocial

- Acompanhamento: um acompanhamento correto, que permita verbalizar, reduz a ansiedade das vítimas e melhora a incorporação do evento na história pessoal das mesmas. É importante que o profissional demonstre estar disponível para as vítimas e incentive a partilha de histórias entre elas.
- Escuta ativa: a escuta ativa envolve a gestão de um conjunto de técnicas verbais e não verbais que dão autenticidade à intervenção. Algumas estratégias que ajudam a desenvolver a escuta ativa são as seguintes: manter contacto visual; usar reguladores e indicadores de fala; não interromper; evitar julgamentos pessoais; não procurar soluções pré-definidas.
- Gestão das más notícias e das emoções: ajudar as pessoas afetadas e as suas famílias a desenvolver respostas emocionais, intelectuais, cognitivas e sociais necessárias para a gestão correta da situação de crise.

Técnicas de comunicação na crise

- Resposta empática: Trata-se, de acordo com a virtude popular, da capacidade de se colocar no lugar do outro.
- Resumo/paráfrase: pressupõe uma repetição da ideia expressa pela vítima, permitindo ao Assistente Social esclarecer as ideias e as emoções sentidas pela pessoa.
- Reflexão: repetição do conteúdo emocional da mensagem. Tem como objetivo incentivar a expressão de emoções.
- Recapitulação: resumo daquilo que a pessoa transmitiu através de um discurso mais longo. O objetivo é focar o discurso nos temas de interesse e comunicar à pessoa aquilo que entendemos acerca da forma como esta sente a situação.
- Esclarecimento: clarificar o significado de um determinado conceito. Procura evitar mal-entendidos.
- Silêncio: O silêncio deve ser utilizado como instrumento poderoso que é, procurando a estimulação da verbalização. O objetivo é dar à pessoa o tempo e o espaço necessário para a introspeção.

Salienta-se o Modelo de Primeiro Socorros Psicológicos proposto por Slaikeu (2000) que, segundo o autor, deve ser entendido pelos Assistentes Sociais como um guia para a intervenção social. A ideia chave do modelo em questão é atender a um objetivo triplo: fornecer suporte, reduzir a letalidade e conectar as pessoas com os seus recursos pessoais e sociais (Slaikeu, 2000). Assim, o modelo deve ser aplicado segundo as seguintes etapas: **1.** Realizar um contato psicológico: estabelecer um primeiro contacto que permita clarificar as diretrizes reflexivas que permitam interpretar as mensagens verbais e não verbais da pessoa. Neste primeiro contacto, o autor destaca a escuta empática e a terapia centrada na pessoa; **2.** Analisar as dimensões do problema: de acordo com o impacto produzido no presente, no passado e no futuro, considerando a percepção da pessoa; **3.** Explorar possíveis soluções: procurar um leque de soluções na tomada de decisões a curto e médio prazo. O objetivo é induzir a pessoa a encontrar soluções alternativas, através de um processo de orientação e aconselhamento; **4:** Orientar a tomada de decisão: prende-se com a orientação para as ações práticas necessárias para alcançar as soluções alternativas propostas anteriormente; **5:** Acompanhar o processo: recolha de informações e estabelecimento de um protocolo de monitorização e de verificação do processo. O

objetivo é fechar a intervenção terapêutica e compreender se os objetivos delineados inicialmente foram cumpridos (Slaikeu, 2000).

1.4 Modelo Dinâmico para a Prática

Destaca-se a importância dos modelos, uma vez que estes “descrevem lógica e graficamente o que acontece durante a prática, aplicando-se a um vasto leque de situações de forma estruturada, extraíndo certos princípios e padrões de atividade que permitem modelizações da prática” (Oliveira, 2016). O que se pretende, portanto, é fazer uma descrição organizada, segundo o referencial para a prática, da intervenção social em emergência, tendo por base a prática reflexiva dos profissionais que atuam na área em questão.

Healy (2005), considera que o Serviço Social é exercido de forma fortemente contextualizada, requerendo uma interação constante entre os contextos institucionais e a base profissional formal capaz de delinear novos objetivos e novas abordagens para a prática. O Assistente Social confronta-se diariamente com a necessidade de encontrar respostas para questões específicas e aciona diferentes competências na tomada de decisão sobre a melhor abordagem. A verdade é que na prática, vão sendo produzidas decisões, intervenções e mudanças que poucas vezes são registradas e valorizadas pela academia do Serviço Social. Não obstante, é possível que os profissionais desenvolvam novas abordagens a partir da prática e que estas, por sua vez, se transformem em teorias e propostas de intervenção, seguindo uma lógica *bottom-up*.

Segundo a mesma autora, as teorias para a prática são elaboradas numa combinação entre: valores; propósitos profissionais e experiências de intervenção em contextos específicos, que em concordância com a sua origem histórica, geográfica e institucional, podem ser adaptadas a outros contextos e a outras características de intervenção. Assim, torna-se fundamental que os profissionais assumam uma postura reflexiva, de constante questionamento e busca do aprofundamento das situações, das pessoas e da própria intervenção.

É neste sentido que surge o Movimento da Prática Reflexiva, que reconhece que os profissionais estão em constante produção de conhecimento na sua prática, ocupando um lugar central entre a teoria e a prática (Oliveira, 2016). Assim, a Prática Reflexiva oferece uma forma rigorosa de trabalhar sem ter por base a evidência, integrando os

resultados do processo de reflexividade, considerando importante a reflexão na ação como forma de compreensão de situações complexas e de desenvolvimento de conhecimento em Serviço Social (Oliveira, 2016). O profissional está perante um ciclo reflexivo que envolve pensar as abordagens através do questionamento das diretrizes, desenvolvimento de teorias para responder a novas situações e compreender como as suas relações com os utentes refletem as suas experiências com o mundo.

Nesta ordem de ideias, considera-se que a “prática profissional não pode ser vista apenas como um simples conjunto de atividades, mas como resultado de um conjunto complexo de diferentes componentes analíticas que influenciam direta ou indiretamente a natureza da intervenção do Serviço Social” (Oliveira, 2016). É neste sentido que esta dissertação incide sobre o modelo dinâmico do Serviço Social, desenvolvido por Healy (2005).

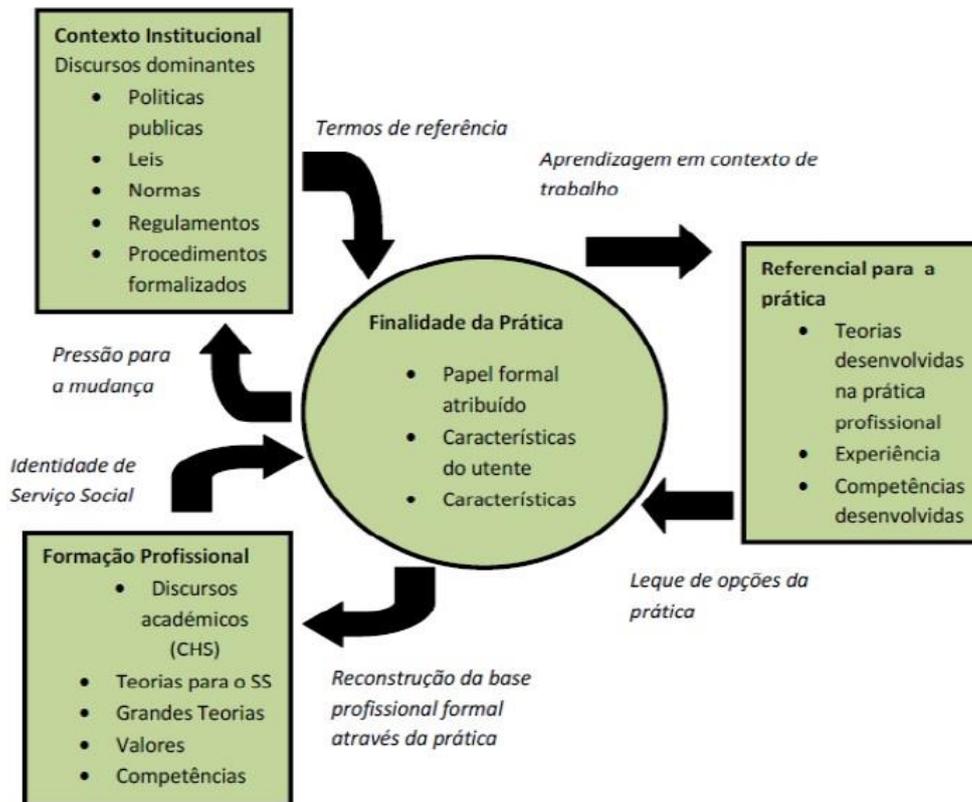
Os componentes do modelo incluem:

- Contextos institucionais;
- Base de prática profissional;
- Necessidades e expectativas dos utilizadores dos serviços;
- O nosso próprio quadro de prática emergente.

O modelo propõe a leitura das diferentes componentes como interligadas entre si, influenciando-se de forma mútua. Este modelo realça a interação entre contextos institucionais e a formação profissional, possibilitando uma análise crítica do contexto organizacional, dos fatores estruturais e do seu impacto na vida das pessoas (Oliveira, 2016).

No sentido de conseguir aplicar o referencial para a prática à intervenção social em contexto de emergência, o que se pretende é complementar o conhecimento e as competências formais adquiridas na academia, com o conhecimento e as competências desenvolvidas na prática profissional.

Figura 1 – Modelo Dinâmico para a Prática



Fonte: Adaptado por Amaro de Healy (2005:5) e Branco (2010)

A prática profissional dos Assistentes Sociais assenta numa base de valores, princípios, crenças homogêneas na sua gênese, mas a questão dos contextos multivariados traduz-se em formas de intervenção muito heterogêneas e diferenciadas, em constante construção e negociação com o sujeito de intervenção e com a própria academia.

A finalidade da prática está no centro do modelo e resulta da interação entre as 4 componentes (Healy, 2005). Para Oliveira (2016), a finalidade da prática surge da relação entre o contexto institucional e a formação profissional e, na sua base, refere-se ao papel desempenhado pelos Assistentes Sociais, considerando tanto as características do utente como a do profissional e o pedido formal, “numa interação entre as atividades a desenvolver, as necessidades da pessoa e ponto de vista e valores profissionais” (Oliveira, 2016).

No que diz respeito ao contexto institucional, Healy (2005) salienta que este estabelece os termos de referência para a prática do Serviço Social, através de leis que

regulamentam a profissão, políticas públicas e organizacionais, e práticas aceitas que moldam as instituições onde os Assistentes Sociais estão integrados.

A formação profissional é desenvolvida sobre múltiplas perspectivas filosóficas, valores, crenças e teorias sobre a prática, discursos e competências que são disseminados pela profissão, sobretudo através da academia (Healy, 2005). Os programas profissionais têm como maior preocupação a introdução aos aprendizes dos valores, conhecimentos e aptidões fundamentais do Serviço Social (Healy, 2005).

A autora do modelo salienta ainda a importância do trabalho em parceria, relembrando o trabalho de Mary Richmond e Jane Addams, que é agora evidente em todas as teorias principais da prática profissional (Healy, 2005).

Por fim, no que refere ao referencial para a prática, Healy (2005) destaca a os conhecimentos e competências formais, em complementaridade com os conhecimentos e as competências informais. Isto inclui conhecimentos teóricos e substantivos formais, assim como tácitos, ou difíceis de articular.

CAPÍTULO 2 - ABORDAGEM METODOLÓGICA

2.1 Campo empírico: Universo e Amostra

O objeto de estudo da presente dissertação são as metodologias de intervenção do serviço social nos contextos de emergência social, procurando explorar os diferentes elementos o compõem: a finalidade da prática profissional, os contextos institucionais, as necessidades e expectativas dos utilizadores de serviços, a base profissional e os quadros emergentes para a prática.

A amostra é definida como o conjunto de fontes de dados reais que são extraídos de uma população maior, existindo duas grandes categorias: probabilísticas e não probabilísticas (Fortin, 1999; Morgan, 2008). Nesta investigação, recorreu-se à amostragem não probabilística, com recurso a uma amostra por acessibilidade, em que o investigador seleciona os elementos a que consegue ter acesso.

O campo empírico da presente dissertação é constituído por diversas entidades que intervêm no domínio da Intervenção Social em Contexto de Emergência, no território nacional, abrangendo mais do que um distrito e concelho, nomeadamente Lisboa, Évora e Faial, Açores. O universo escolhido para realizar a presente investigação são todos os Assistentes Sociais que exercem a sua prática em entidades, públicas ou privadas, no âmbito da emergência social. O critério para a escolha das entidades justifica-se pela necessidade de procura de respostas de emergência social baseadas em diferentes problemáticas, como são exemplo as crianças e jovens em risco; violência doméstica; pessoas em situação de sem-abrigo; catástrofes e desastres; despejos, entre outras problemáticas imprevisíveis de qualificar dentro da área da intervenção social em contexto de emergência. Além disso, salienta-se a importância da análise da intervenção social em diferentes contextos territoriais, por forma a tentar identificar diferenças nas metodologias de intervenção levadas a cabo na região da Grande Lisboa, no Alentejo e na Região Autónoma dos Açores.

2.2 Lógica e estratégia da investigação

A presente dissertação é classificada como um estudo de carácter exploratório, considerando que o campo de estudo que articula as metodologias de intervenção em contexto de emergência com as dimensões do referencial para a prática de Karen Healy

(2014), campo do qual se desconhece alguma produção científica. Nesta ordem de ideias, considera-se que este estudo consiste num “empreendimento abrangente, propositado, sistemático, pré-arranjado, concebido para maximizar a descoberta de generalizações conducentes à descrição e compreensão de uma área da vida social”. (Stebbins 2001, p. 3).

“Na investigação científica o paradigma cumpre duas funções principais: a de unificação de conceitos (...) e a de legitimação entre os investigadores” (Coutinho, 2011, p.9). Assim, este estudo foi elaborado segundo o paradigma interpretativista cujo objetivo é substituir as noções científicas prévias de explicação, previsão e controlos, por perspetivas de compreensão, significado e ação, compreendendo o significado que os acontecimentos têm nas pessoas (Coutinho, 2018).

Dentro das ciências sociais e humanas, a maioria das propostas de investigação incidem sobre metodologias quantitativas ou qualitativas (Coutinho, 2011). Para este estudo em específico, optou-se por delinear a investigação por meio de metodologia qualitativa, centrando-se na análise de factos e fenómenos observáveis e na avaliação capazes de serem relacionadas no decurso do processo de investigação (Coutinho, 2011). Nesta ordem de ideias, a metodologia qualitativa incentiva a construção de teoria, tentando descobrir significados nas ações individuais, a partir da perspetiva dos atores intervenientes no processo, baseando-se na lógica indutiva (Coutinho, 2018).

Na indução “começa-se a partir dos dados observados e desenvolve-se uma generalização” (Rubin e Babbie, 2017), nomeadamente, dos processos de intervenção social de cada Assistente Social perante o acontecimento inesperado que está a ocorrer, baseando a interpretação das dimensões sugeridas por Healy (2005).

2.3 Técnicas de recolha de dados

Do ponto de vista da investigação qualitativa, a técnica da entrevista é aquela que melhor se adequa à complexidade dos objetivos desta investigação, no sentido em que a mesma tem como objetivo providenciar ao investigador informação detalhada e aprofundada sobre um determinado tópico (Coutinho, 2018). A entrevista semiestruturada é um dos principais meios de recolha de dados, possui grande flexibilidade no formato e nos termos em que é conduzida para as diferentes pessoas a quem é dirigida e oferece todas as perspetivas possíveis para alcançar a liberdade e espontaneidade necessárias para a

investigação, neste sentido, optou-se por realizar entrevistas semiestruturadas de forma a fornecer a maior liberdade possível dentro do cenário em questão, tentando não controlar, mas sim guiar o conteúdo fluido da conversa realizada. De forma a conduzir a entrevista realizada aos profissionais, procedeu-se à elaboração de um guião de entrevista, que pretende guiar o rumo da entrevista em questão, não lhe retirando totalmente a liberdade para se desenrolar um diálogo fluído entre o entrevistado e o entrevistador (Anexo 2).

O processo de realização das entrevistas teve o seu início no dia 13 de Janeiro e findou no dia 15 de junho, sendo que todas foram realizadas via zoom. Esta plataforma demonstrou-se uma ferramenta eficaz na capacidade de reunir informação, muito embora se tenha perdido os benefícios da apreciação da relação entrevistado-entrevistador e da interpretação da linguagem não verbal.

No total, foram realizadas 8 entrevistas, cada uma com a duração de, aproximadamente, 1 hora. As instituições que colaboraram situam-se nos seguintes domínios: atendimento de emergência social geral (6); crianças e jovens em perigo (1) e violência contra as mulheres (1).

2.4 Técnica de análise de dados

Para efeitos da recolha de dados foi escolhida a técnica da análise de conteúdo, uma vez que esta definida por Teixeira (2003), como o ato de reduzir, organizar e interpretar um conjunto de dados, exigindo um processo de identificação de dimensões, categorias, tendências, padrões e relações entre eles. Segundo a lógica desta investigação, a análise de dados que se realizou é categorial, uma vez que serão utilizadas categorias pré-definidas no Modelo Dinâmico para a Prática elaborado por Karen Healy (2005).

2.5 Dificuldades e Limitações

Ao longo de todo o processo de execução do presente estudo, várias foram as dificuldades e limitações encontradas, tanto ao nível do planeamento, como ao nível da execução. Salienta-se a falta de espírito colaborativo por parte das instituições sociais que, na sua maioria, não se demonstraram disponíveis para participar no estudo, ainda que existisse a possibilidade de ser realizada via ZOOM.

2.6 Aspetos éticos da investigação

Uma vez que serão alvo dos instrumentos de recolha e análise de dados escolhidos vários elementos da comunidade não diretamente envolvida com a comunidade científica, é necessário tomar todas as disposições necessárias para proteger os direitos e liberdades dos participantes no estudo (Fortin, 1999).

Inicialmente, os participantes no estudo devem começar por assinar ou manifestar verbalmente o consentimento informado e ter conhecimento de toda a informação relativa à investigação em que estão a participar: objetivo geral do estudo, tempo estimado de entrevista e outros aspetos gerais da sua participação; direito a recusar participar no estudo, e interromper a participação a qualquer momento; eventuais riscos ou possíveis efeitos adversos associados à sua participação; eventuais benefícios associados à sua participação; eventuais limites de confidencialidade; se houver, quais os incentivos à participação; e contatos disponíveis no caso de posteriores perguntas (ISCTE-IUL, 2016).

Existem quatro princípios éticos fundamentais que todos os estudos das ciências sociais devem respeitar: transparência, referindo-se, segundo o ISCTE-IUL (2016), à veracidade dos procedimentos, dados, resultados, interpretações e eventuais complicações; autodeterminação, que se baseia no princípio ético do respeito pelas pessoas e pela sua capacidade de decidir querer ou não participar no estudo em questão; o direito à confidencialidade refere que serão recolhidos apenas os dados pessoais necessários à realização do estudo; por fim, o direito à autonomia alerta para a tomada de decisões do participante de forma autónoma, sem necessidade de qualquer intervenção por parte do investigador.

CAPÍTULO 3 – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

3.1 Caraterização Sociodemográfica

O corpo de participantes deste estudo é composto por 8 Assistentes Sociais, 1 do sexo masculino e 7 do sexo feminino. De entre os profissionais, 1 tem formação académica ao nível do Mestrado em Serviço Social, tendo todos os outros obtido o grau de licenciatura. 1 dos entrevistados é Assistente Social e, cumulativamente, Técnico de Apoio à Vítima, e 3 das entrevistadas acumulam funções de coordenadoras das equipas onde estão inseridas.

Tabela 4 – Caraterização Sociodemográfica dos Entrevistados

Caraterização Sociodemográfica			
Género			
Feminino		Masculino	
7		1	
Idade			
20-30	30-40	40-50	50-60
0	4	2	2
Grau de Formação em Serviço Social			
Licenciatura		Mestrado	
7		1	
Função Profissional			
Assistente Social	Assistente Social e Técnico de Apoio à Vítima		Assistente Social e Coordenador
4	1		3
Região do Local de Trabalho			
Lisboa	Évora	Açores	
6	1	1	

Fonte: Elaboração própria

3.2 Apresentação e análise dos resultados

Para a apresentação e análise dos resultados obtidos por meio das entrevistas realizadas, o suporte foi o Referencial para a Prática (Healy, 2005), pelo que a discussão dos resultados seguirá a categorização proposta pela mesma autora. Desta forma, procede-se à descrição e interpretação de significados e estabelecimento de relações entre as dimensões (Sousa & Batista, 2014).

Denotou-se uma significativa sobrecarga de trabalho relacionada com o aumento das dificuldades das famílias em aceder às necessidades básicas, tendo sido bastante salientando pelos profissionais a atual guerra na Europa como marco na mudança para uma realidade social com mais dificuldades económicas e financeiras, acabando por se refletir nos problemas sociais que se chegam às instituições dedicadas à emergência social.

Por fim, destaca-se o desconhecimento da maioria dos entrevistados do referencial para a prática que serviu de base para este estudo, bem como, alguma dificuldade no discurso dos entrevistados, que se revelaram com abordagens pouco conceptuais, não havendo muito lugar para referenciais teóricos, e ainda com pouco conhecimento relativo à interseção entre a intervenção que realizam e os valores do Serviço Social.

3.2.1 Formação profissional

Em primeiro lugar, analisa-se a dimensão – *formação profissional* – que foi dividida em duas subdimensões – *discursos académicos e grandes teorias do Serviço Social* - e – *valores do Serviço Social*. Quanto à primeira subdimensão, Healy (2005), considera que o Serviço Social é exercido de forma fortemente contextualizada, requerendo uma interação constante entre os contextos institucionais e a base profissional formal capaz de delinear novos objetivos e novas abordagens para a prática. Segundo a mesma autora, as teorias para a prática são elaboradas numa combinação entre: valores; propósitos profissionais e experiências de intervenção em contextos específicos, que em concordância com a sua origem histórica, geográfica e institucional, podem ser adaptadas a outros contextos e a outras características de intervenção (Healy, 2005). Assim, torna-se fundamental que os profissionais assumam uma postura reflexiva, de constante questionamento e busca do aprofundamento das situações, das pessoas e da própria intervenção. Os entendimentos atuais baseiam-se na noção de que a prática reflexiva é composta por diversas fontes de conhecimento que reconhecem tanto as fontes intelectuais e emocionais da aprendizagem bem como a prática do Serviço Social (Ash, 1992; Lishman, 1998; Martyn, 2000). De facto, o Assistente Social atua tendo em consideração os aspetos externos e internos da pessoa, tornando-se assim necessário “validar todas as formas de conhecimento e reconhecer a impossibilidade de soluções pré-definidas, pois cada individuo vive os problemas de forma única” (Pena, 2012, p.124).

Quatro dos entrevistados referem não se basear em nenhum referencial teórico para orientar a prática profissional, referindo sentir-se mais orientado pelos próprios mecanismos institucionais *“não tenho referenciais teóricos na minha prática... eventualmente posso pesquisar alguma coisa se estiver algum problema, mas fora isso não”* ENT3; *“a resposta mais segura para mim é dizer que não articulo referenciais teóricos com a minha prática, a teoria não é o meu forte”* ENT2.

No domínio das crianças e jovens em perigo, salientam-se as publicações das CPCJ que são, muitas vezes, alvo de leitura e análise por parte dos técnicos que intervêm nesta área *“costumo articular só os da área da infância e juventude, embora não seja literatura atual, isto porque há muita literatura nesta área feita com base em projetos passados... temos sempre publicações periódicas por parte das CPCJ, são muito interessantes”* ENT4. Por outro prisma, 4 dos entrevistados destacam alguns autores nos quais baseiam a sua prática, nomeadamente Cristina de Robertis, Paulo Freire e Mary Richmond *“a única que cá ficou foi a Cristina de Robertis”* ENT1; *“lembro-me da Mary Richmond e do Paulo Freira, são os que têm maior impacto na minha intervenção como Assistente Social”* ENT6. Apenas 1 entrevistado salientou dois grandes referenciais teóricos que utiliza especificamente na área da intervenção em contexto de emergência, nomeadamente a Teoria das Forças e o Modelo de Redução de Danos, salientando a necessidade de se criarem referenciais teóricos próprios e específicos para este tipo de intervenção. A mesma entrevistada destaca a adaptação realizada ao modelo de intervenção proposto por Wisner (1994) e utilizado pela Proteção Civil, para ser aplicada especificamente na problemática da emergência *“nós propomos desproteção + perigo x vulnerabilidade x capacidade, isto porque a capacidade da pessoa também conta muito e ajuda-nos muito na intervenção... as capacidades das pessoas são verdadeiras ferramentas”* ENT7.

Do ponto de vista dos valores do Serviço Social identificados na prática profissional em contextos de emergência social, verifica-se que dois entrevistados indicaram a justiça social como valor emergente na intervenção que realizam *“sem dúvida a justiça social, é por isso que trabalhamos todos os dias...”* ENT8; *“a justiça social é o valor pelo qual os Assistentes Sociais trabalham, o mais difícil é a questão da dignidade humana, está ligada com a justiça social e não andam uma sem a outra”* ENT2. Outros dois entrevistados destacaram as questões do sigilo e confidencialidade como valor do Serviço Social que se impõe no trabalho com estas problemáticas *“a privacidade e o sigilo são os*

valores mais importantes, não expor aquela que é a vida da pessoa, a menos que isso seja necessário por motivos de partilha” ENT1; *“diria que a confidencialidade é um valor do Serviço Social muito presente na minha intervenção”* ENT8.

Por fim, importa salientar o pragmatismo como valores referidos pelos entrevistados, sendo que uma das entrevistadas faz a distinção entre o pragmatismo afetivo e o pragmatismo efetivo *“manter o pragmatismo é mesmo muito importante”* ENT4; *“tem de haver uma solidariedade ativa, onde o utente é participado... e sobretudo um pragmatismo afetivo e efetivo, são duas coisas diferentes e muito importantes”* ENT7.

3.2.2 Referencial para a Prática

Em segundo lugar, analisa-se a dimensão – *referencial para a prática* – que foi dividida em três subdimensões – *teorias desenvolvidas para o Serviço Social - experiência* – e – *competências desenvolvidas*.

Quanto à primeira subdimensão *“teorias desenvolvidas na prática profissional”*, a maioria dos entrevistados diz ter com a teoria uma relação unilateral, isto é, existe uma regularidade na procura de atualização de conhecimento, por forma a conseguir acompanhar os fenómenos sociais que afetam o público-alvo, mas não existe a vontade de contribuir, com os conhecimentos obtido através do trabalho no terreno, para a criação de novas teorias *“Procuro atualizar-me tanto ao nível da intervenção como ao nível da compreensão dos fenómenos... não tenho uma relação nem disponibilidade para a criação de teoria”* ENT4; *“é muito raro eu articular a teoria e a prática... de alguma forma eu sinto que já coloco em prática a teoria, pela experiência... não através do estudo”* ENT2; *“vou procurando trabalhos que vão sendo feitos, tenho essa preocupação, perceber se há algo novo de onde eu possa retirar alguma coisa”* ENT6; *“Já tirei o curso há muitos anos... diria que me desvinculei da academia, mas continuo a informar-me sobretudo através de teses de mestrado, mas a relação entre a minha prática e a teoria não existe”* ENT8; *“antes da pandemia tínhamos uma supervisora que trazia sempre bibliografia nova e tínhamos momentos de reflexão sobre a prática”* ENT5; *“o facto de ser orientadora de estágio ajuda-me a estar mais próxima da teoria... acho que só exerço a perspetiva teoria-prática, quando ao inverso acho que só os professores é que conseguem fazer essa parte”* ENT1. Apenas 1 entrevistado evidencia a existência de uma relação entre a sua prática e a criação de nova teoria, nomeadamente através da

reformulação das normas e regulamentos que balizam a intervenção “*para mim, o difícil é ter tempo para articular a teoria e a prática... eu diria que estamos a tentar criar nova teoria através da reformulação do nosso manual de procedimentos, isto porque percebemos que a teoria enfrenta, na maioria das vezes, bloqueios na realidade*” ENT7.

Esta relação unilateral dos entrevistados com teoria e a prática, vem evidenciar a lógica *top-down* existente na academia do Serviço Social, havendo alguma dificuldade em fazer a manutenção da lógica *bottom-up*, que em muito beneficiaria da criação e atualização de conhecimentos na área da intervenção social em contexto de emergência.

No que se refere ao indicador experiência, a maioria dos entrevistados afirma a importância da experiência profissional como fonte de conhecimento, sobrepondo-a, muitas vezes, à aprendizagem teórica realizada na academia “*a experiência profissional é muito mais fonte de conhecimento do que aquilo que aprendi na universidade*” ENT 5; “*a experiência profissional é claramente fonte de conhecimento, é através dela que percebemos se a teoria na qual baseamos a nossa intervenção funciona. A prática profissional valida a teoria à luz da nossa realidade individual*” ENT4.

3.2.3 Finalidade da Prática

Em terceiro lugar, analisa-se a dimensão – *finalidade da prática* – que integra três subdimensões – *papel formal atribuído* – *caraterísticas do utente* – e – *características do profissional*. Quanto ao primeiro indicador, verifica-se a divisão dos profissionais em 2 grandes grupos: os que realizam gestão de casos “*trabalho numa equipa multidisciplinar e o que realizo são atendimentos sociais...*” ENT2 *fico gestor de caso*” e aqueles a quem compete encaminhar para as respostas sociais adequadas “*... somos uma porta de entrada para a Segurança Social.*” ENT8.

O objetivo da intervenção é unânime entre todos os entrevistados “*colmatar a emergência que se impõe*” ENT1; “*colmatar qualquer tipo de situação de emergência, seja através de soluções ou pelo encaminhamento*” ENT2; “*colmatar as necessidades que advenham de um acontecimento inesperado... isto é, tentamos resolver situações de emergência logo de imediato*” ENT6; “*garantir a proteção da pessoa em situação de maior vulnerabilidade*” ENT7 e permite compreender que todos os técnicos de terreno procuram colmatar as vulnerabilidades que um evento inesperado trouxe à pessoa, através da resolução imediata da necessidade ou do encaminhamento para os técnicos indicados.

Na segunda dimensão de análise “*caraterísticas dos utentes*”, a maioria dos entrevistados identifica a população alvo da intervenção como toda aquela que possa ser alvo de um incidente, evidenciado a pandemia como evento que colocou todas as pessoas, independentemente das suas experiências prévias, numa situação de vulnerabilidade “*a população alvo somos todos nós*” ENT7; “*todas as pessoas que estejam em situação de desproteção e vulnerabilidade*” ENT8. Apesar desta heterogeneidade apontada pela generalidade dos entrevistados, 2 deles evidenciam grupos-alvo mais apoiados pelos serviços, nomeadamente: “*... pessoas vítimas de violência doméstica, crianças e jovens em perigo, pessoas em perda ou ausência de autonomia e pessoas em situação de sem-abrigo.*” ENT7; “*...são sobretudo pessoas que têm patologias ao nível da saúde mental e dependências*” ENT5.

A participação dos utentes no processo de intervenção é um tópico que divide os entrevistados em dois grandes grupos: uma minoria dos Assistentes Sociais referem que os utentes são envolvidos no seu processo de mudança uma vez que são os mesmos que tomam a iniciativa do início da intervenção “*se a pessoa recorre a nós, já está a ser envolvida, porque o primeiro passo é dela*” ENT5; “*nós perguntamos sempre à pessoa se ela aceita a intervenção que estamos a propor, é essa a forma que ela tem de participar no seu próprio processo*” ENT6; “*a participação começa com a procura, o papel deles é ativo porque nós também lhes damos algumas tarefas*” ENT2. De outro ponto de vista, a maioria dos entrevistados evidencia as assinaturas nos contratos de intervenção como forma de comprometer os utentes com a intervenção a realizar “*nós temos um plano individual de intervenção, que é negociado com a pessoa, conversamos sobre aquilo que faz mais sentido naquele momento, acabando por formalizar num contrato escrito*” ENT5 “*...eles assinam um papel em como são responsáveis por x, existe uma responsabilização da pessoa*” ENT2; “*não se faz nenhum tipo de intervenção que não seja previamente acordado e negociado com a pessoa, os planos de intervenção agora requerem que a pessoa assine, formalize, consciencialize*” ENT1.

Todos os Assistentes Sociais identificam a experiência dos utentes como fonte de conhecimento, sobretudo como forma de otimização da intervenção. A associação entre atendimentos é uma das técnicas utilizadas, uma vez que com a experiência surge mais conhecimento, sendo depois possível, em situações semelhantes, compreender que soluções podem ser propostas para aquela situação “*consigo espelhar decisões que tomei com outros utentes e aplicá-las a situações semelhantes*” ENT7; “*os utentes têm muito*

conhecimento acerca do que resulta ou não em situações muito concretas, isso acaba por nos trazer alguma informação e outras perspectivas de pensamento” ENT8. Por outro prisma, os Assistentes Sociais entrevistados referem a existência de um padrão nas situações nas quais intervêm “mais de metade das histórias de vida são muito semelhantes, existe quase um padrão e isso ajuda a replicar a intervenção” ENT3; “as situações das pessoas são muito cíclicas” ENT6. Por fim, destaca-se a importância dada à teoria das forças como forma de otimizar a intervenção e permitir a construção de uma intervenção coparticipada “contamos sempre com as competências e capacidades da pessoa, sobretudo quando se trata de uma situação de emergência, baseado sempre na teoria das forças” ENT7; “são as utentes que nos dizem qual querem que seja o seu projeto de vida, e só depois de ouvirmos a sua vontade é que começamos a delinear um plano com elas, a explorar recursos e caminhos” ENT4.

Por fim, em relação ao indicador “*características do profissional*”, verifica-se que a maioria dos entrevistados faz referência à resiliência como característica profissional necessária à realização da intervenção em contextos de emergência “*sou muito resiliente e teimoso... não tenho medo de apresentar problemas a quem os pode solucionar*” ENT2; “*vontade de melhorar e fazer mais... sou muito resiliente*” ENT3 e apenas 1 entrevistado trocou a característica em questão pela resistência “*não gosto dessa coisa da resiliência, temos de parar de pedir às pessoas para serem resilientes, temos é de ser resistentes*” ENT7. Salienta-se ainda a isenção de juízos de valor e pragmatismo como características profissionais bastante mencionadas pelos entrevistados “*tento ao máximo a isenção de juízo de valor*” ENT4; “*sou muito pragmática e consigo intuir as situações*” ENT6; “*é mesmo preciso saber-nos colocar no lugar do outro... estar despidos de julgamentos, apesar de não ser fácil*” ENT5.

3.2.4 Contexto Institucional

Por fim, analisa-se a dimensão – *contexto institucional* – que apresenta as seguintes subdimensões: - *políticas públicas* – e - *leis e normas e regulamentos* -.

Como visto no enquadramento teórico, Villalibre (2013) destaca a distinção entre urgência e emergência como um fenómeno conceptual ainda muito recente e, nesse sentido, verifica-se que apenas 1 entrevistado identificou essa diferença “*estamos neste momento a tentar introduzir no nosso manual de procedimentos as diretrizes que fazem*

a distinção entre aquilo que é uma urgência e o que é uma emergência” ENT7, não havendo ainda uma consciencialização dos restantes profissionais para essa abordagem de diferenciação das situações que necessitam de intervenção imediata.

Como analisado nas bases teóricas da presente dissertação, Carvalho (2021) salienta a condição de emergência social assente numa perspetiva tripla, nomeadamente na ocorrência de um evento negativo, inesperado no espaço e no tempo e que exige uma resposta imediata. Esta condição de emergência social é claramente descrita pelos entrevistados, para analisar estas questões, pediu-se aos entrevistados que referissem os principais aspetos a salientar numa possível definição de intervenção social em contexto de emergência. Todos os entrevistados referiram o carácter imprevisível dos acontecimentos, bem como a necessidade de intervir de forma ágil e eficaz, não havendo muito tempo e espaço para o planeamento da intervenção *“quando falamos em situações de emergência estamos a falar de situações que são inesperadas, em que a pessoa por ela própria não consegue resolver a situação e por isso está a pedir ajuda... a ação tem de ser rápida e eficaz, para colmatar a emergência que se impõe” ENT1; “é fácil comparar com a emergência médica, as pessoas chegam e são tratadas para aquela situação em particular... e só a partir daí é que se parte para a construir de outros níveis de intervenção” ENT5; “na verdade tudo depende do tipo de emergência, mas no geral é preciso ter disponibilidade imediata e pensamento rápido... as situações em contexto de emergência exigem sempre priorização perante qualquer outra situação” ENT2; “se é uma situação de emergência tem que ter uma intervenção imediata, obrigatoriamente, isto porque não estão asseguradas as condições mínimas de sobrevivência, por isso exige uma intervenção rápida para proteger aquela pessoa daquela situação em específico” ENT8.*

Carvalho (2021) destaca que os Assistentes Sociais devem, sempre que possível, integrar-se desde a fase inicial, isto é, na construção de políticas de desenvolvimento e investigação. Nesta ordem de ideias, destaca-se a segunda dimensão de análise proposta por Healy (2014) “contexto profissional”, no qual se procedeu à análise dos seguintes indicadores: políticas públicas e normas e regulamentos, analisados ambos dos pontos de vista institucional e nacional. No que se refere ao primeiro indicador: todos os entrevistados salientaram a desadequação e insuficiência das políticas públicas atuais face aos problemas sociais que atualmente mais necessitam de uma intervenção de emergência *“neste momento as políticas públicas estão um caos, sinto que faltam mais e melhores...*

foram feitas à muitos anos atrás e não existe a preocupação de as atualizar... é preciso ouvir quem está no terreno” ENT8; “o nosso papel é conseguir contornar as políticas para completar as falhas que existem... é uma relação unilateral, ainda não conseguimos fazer chegar a quem de direito que isto está completamente desajustado” ENT5; “a verdade é que aquilo que se encontra efetivamente decretado é bastante diferente daquilo que estas jovens têm ao seu dispor, ou seja, existe uma discrepância muito grande entre a políticas e a resposta social para aquele âmbito... as políticas estão elaboradas, mas a cor da políticas, que deveria ser dada pela resposta social, não existe. Isto tem sido um grande constrangimento para a intervenção e a pandemia veio despoletar o pior...” ENT4.

As seguintes políticas públicas foram as mais destacadas: Rendimento Social de Inserção, Saúde Mental; Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo; Lei de Proteção de Vítimas de Violência Doméstica; Fundo de Emergência Social; Lei de Regulação das Casas Abrigo.

Face ao desajuste das políticas públicas em relação à realidade social existente no domínio da intervenção social em contexto de emergência, a maioria dos Assistentes Sociais afirma que é preciso ter algum papel na reconfiguração das políticas, embora não se sintam chamados ou incluídos nessa questão “*nós temos reivindicado pouco... mas sabemos que esse é o nosso papel*” ENT4; “*eu acho que deveriam ouvir um pouco mais a nossa prática, os Assistentes Sociais de terreno, mas não acho que tenhamos algum papel nessa reconfiguração*” ENT3; “*eu acho que os Assistentes Sociais deviam ser muito mais consultados, mas não somos... pelo menos que eu tenha conhecimento... e se somos consultados é por pessoas que não têm assim tanta experiência no terreno, são mais teóricos. Os cargos políticos que influenciam diretamente a nossa prática deveriam ser ocupados por Assistentes Sociais do terreno, porque estes têm uma sensibilidade para a realidade diferente.*” ENT2; “*as políticas públicas funcionam como uma pirâmide invertida e o sentimento de impotência é uma coisa brutal*” ENT6; “*apesar das tentativas da nossa classe profissional, cai tudo em saco roto e isso causa-nos muita frustração... como é que continuamos a trabalhar se não há respostas para as situações que nos chegam?*” ENT8; “*durante anos focamo-nos na mudança dirigida ao indivíduo, só recentemente é que se começou a ouvir falar no Assistente Social como agente de mudança nas políticas sociais... acho que as estratégias governamentais para as mais diversas problemáticas aparecem porque houve um grande impulso da área social...*”

ENT1. Apenas 1 entrevistada refere estar satisfeita com o papel dos Assistentes Sociais como influenciadores de políticas, tanto do ponto de vista individual como do ponto de vista do seu contexto profissional *“eu tenho trabalhado para que a minha equipa seja uma das maiores influenciadoras de políticas públicas em Portugal, se nós não dermos a conhecer os dados, é impossível que as políticas públicas se adequem à nossa realidade”* *“para mim ser Assistente Social é ser político e politizar.”* ENT7.

Do ponto de vista das normas e regulamentos internos das instituições entrevistadas em particular, a maioria dos entrevistadas refere a existência de um plano de procedimentos para a intervenção em emergência, que é revisto de forma frequente pelos técnicos, sentindo os mesmos que são parte integrante da elaboração do plano *“cada um dos técnicos propõe, individualmente, as suas alterações e melhorias à coordenadora técnica e depois fazemos uma reunião conjunta para discutir todas as ideias e produtos finais”* ENT4; *“não se revê as coisas mais vezes porque dá muito trabalho, tudo tem de ser revisto e aprovado pela entidade executiva... e essa aprovação só pode existir duas vezes por ano... aproveitamos sempre que há reuniões públicas para atualizar procedimentos”* ENT2; *“não sinto que a minha opinião pessoal seja negligenciada, mas também não sinto que seja tão valorizada como deveria ser”* ENT6. Por outro lado, pelo menos 3 entrevistados expressam a fraca abertura dos superiores, bem como a forte hierarquização na elaboração dos procedimentos a executar pelos técnicos *“existe uma forte hierarquia, nós técnicos do terreno não fazemos nada que não esteja regulamentado... a nossa autonomia existe, mas só até determinado ponto”* ENT1; *“temos um regulamento interno e plano de procedimentos, mas ele é bastante inflexível”* ENT8; *“somos guiados pela Direção Regional da Segurança Social e pela Comissão para a Igualdade de Género, não temos qualquer impacto neste processo, vem tudo superiormente”* ENT3.

Segundo Healy (2005), o Assistente Social confronta-se diariamente com a necessidade de encontrar respostas para questões específicas e aciona diferentes competências na tomada de decisão sobre a melhor abordagem. Assim, questionou-se os Assistentes Sociais acerca da necessidade (ou não) de se desenvolver competências específicas na área da intervenção social em contexto de emergência, bem como, da fonte de aquisição das competências em questão. Apenas dois dos entrevistados, quando questionados acerca da necessidade de desenvolvimento de competências específicas de acordo com a área da intervenção social em contexto de emergência, refere que não há

espaço para que se desenvolvam competências específicas, acabando por existir competências holísticas inerentes a todas as áreas “*acredito que consigo alocar todas as minhas competências a qualquer área, aqui entra apenas a minha capacidade de adaptação*” ENT2; “*a emergência social pressupõe um conhecimento muito abrangente de várias de intervenção, as competências que temos são abrangentes a todas as áreas*” ENT8.

Por outro lado, a maioria dos Assistentes Sociais salienta as seguintes competências como específicas da intervenção social em contexto de emergência: pragmatismo, capacidade de adaptação e pensamento rápido, saber gerir emoções, frustrações e pressão; bom delineamento da intervenção “*é preciso saber intervir e estar presente na hora do acontecimento, ter a capacidade de intervir no imediato*” ENT5; “*saliento desde logo a necessidade de definir objetivos de intervenção... é mesmo importante saber guiar a intervenção conforme o objetivo onde o sujeito quer chegar*” ENT4; “*é óbvio que tem de haver competências específicas nesta área, nomeadamente a capacidade de sermos rápidos e eficazes... é preciso saber lidar com a pressão*” ENT1; “*o pragmatismo é essencial para a intervenção em emergência... e também a capacidade de gestão de stress. É preciso haver espaço para que os próprios técnicos tenham abertura para expor as suas próprias emoções... o facto de, muitas vezes, não haver resposta para as emergências que nos chegam tem um impacto horrível na forma como os técnicos se sentem... por isso é preciso saber gerir bem as nossas frustrações e expectativas*” ENT7.

Importa ainda analisar o indicador “competências desenvolvidas”: a capacidade de agir rapidamente e a resiliência foram as competências mais destacadas pelos entrevistados, a par disso, o distanciamento entre a vida profissional e a vida pessoal foi destacado por 3 Assistentes Sociais “*... sensibilidade, bom-senso e resiliência, sempre aliado à questão ética*” ENT1; “*a resiliência se não existir, não há intervenção... é preciso ter muita capacidade de adaptação e agilidade no pensamento*” ENT4; “*é preciso saber distanciarmo-nos da situação, se não vamos acabar destruídos com aquela situação... a isto se chama consciência dos limites individuais*” ENT7; “*temos de ter a capacidade para agilizar rapidamente os recursos, não nos deixando levar pelo pânico da situação*” ENT3.

Do ponto de vista da origem destas competências, todos os entrevistados referiram a prática profissional como fonte de conhecimento, sendo que 1 dos Assistentes Sociais destaca a academia como grande fonte de conhecimento a nível ético e deontológico “*só*

na prática é que se aprende estas competências, mas também depende da sensibilidade da pessoa” ENT6; “na academia nós adquirimos formação e informação, mas as competências são adquiridas com a experiência... só a experiência e a partilha de conhecimentos com outros profissionais é que nos vão ajudar a solidificar competências” ENT5; “estas competências foram adquiridas com o tempo, com a experiência profissional e com boas equipas de trabalho” ENT5; “no curso não se adquirem competências, adquirem-se orientações para o desenvolvimento das competências... elas são desenvolvidas ao longo da vida” ENT1; “... na academia aprendi apenas as competências éticas” ENT4.

Conclusão

Na fase de conclusão do presente estudo, é possível dar resposta aos objetivos gerais e específicos propostos inicialmente. No que se refere ao objetivo geral, foi possível analisar, através dos discursos dos profissionais, todas as dimensões do referencial para a prática proposto por Karen Healy, nomeadamente as dimensões: formação profissional, contexto institucionais, referenciais teóricos e finalidade da prática. Face ao enquadramento teórico foi possível definir os conceitos propostos, sendo que foi analisada uma fraca distinção entre os conceitos de urgência e emergência entre os profissionais, noutra perspetiva, foram ressaltadas quase todas as características que integram as definições de crise e emergência, estando esses conceitos bem claros e presentes nos Assistentes Sociais entrevistados.

Importa começar por discutir a dimensão – *finalidade da prática* –, uma vez que a mesma representa o centro do modelo base de elaboração da presente dissertação. A opinião dos entrevistados é unânime e entra em consonância com a definição conceptual de intervenção social em contexto de emergência, sendo que se verifica que a finalidade da sua prática é colmatar situações inesperadas que se impõem na vida dos sujeitos, não lhes permitindo prosseguir o rumo da vida quotidiana normal. Neste sentido, os profissionais utilizam as ferramentas disponibilizadas por meio das políticas públicas e, também, por meio dos próprios utentes, como forma de suprimir as necessidades que se impõem aquando do desenrolar de uma emergência.

Healy (2005) salienta que é contexto institucional que estabelece os termos de referência para a finalidade da intervenção, do mesmo modo, o objetivo da intervenção deve ser o maior impulsionador da reflexão e posterior mudanças nos discursos dominantes dos contextos institucionais. Analisando a relação entre as dimensões – *finalidade da prática* – e – *contexto institucional* - o que se constata é que, dentro dos contextos institucionais, existe um significativo sentimento de frustração da classe profissional, com base na desadequação das políticas públicas existentes no domínio da intervenção, salientando os profissionais a necessidade de serem ouvidos, com objetivo de desenhar as políticas públicas conforme a realidade social que chega às entidades competentes. Na apresentação dos resultados verificou-se que todos os profissionais estão em consonância com o objetivo da intervenção social em contextos de emergência, devendo esta unanimidade, conforme modelo de referência, atuar como agente para a

mudança necessária nos contextos institucionais, devendo estas duas dimensões agir segundo uma lógica circular.

É este movimento circular entre as duas dimensões que irá potenciar o desenvolvimento de novas abordagens profissionais, indo ao encontro do Movimento da Prática Reflexiva, que procura gerar um ciclo infinito no qual os profissionais são chamados a refletir acerca da sua prática profissional, nas mais variadas dimensões, com vista à criação e partilha de conhecimento entre profissionais da mesma área, acabando por se gerar conhecimento com base na prática que foi refletida. Desde logo, este é o objetivo do referencial para a prática desenvolvido por Karen Healy, “através da análise crítica de como utilizamos e desenvolvemos conhecimento na prática, o nosso referencial para a prática interiorizado é revelado. Sermos capazes de articular o nosso referencial para a prática aumenta a nossa capacidade de partilhar e desenvolver a nossa abordagem com outros, tais como colegas e utilizadores dos serviços (Healy, 2005: 219)”

No que refere à valorização da dimensão política, salienta-se a estratégia de dar visibilidade aos dados acerca das problemáticas e da população-alvo como forma de criar evidências acerca da realidade social com que se deparam os profissionais, como é exemplo o Observatório Nacional de Emergência Social. A classe profissional deve sentir motivação para integrar a Ordem Profissional, que, muito embora todos os entraves inerentes à sua criação, irá atuar como catalisador da entrada dos Assistentes Sociais na matriz política da profissão, nomeadamente através da participação na elaboração da legislação que diz respeito ao Serviço Social (Lei nº 121/2019 de 25 de setembro, Estatuto da Ordem dos Assistentes Sociais, art. 4º nr. 1 – alínea m). A atuação dos profissionais deve estar de acordo com os princípios e valores do Serviço Social, desde logo enraizado na figura de Jane Adams, identificada como a “mãe do Serviço Social”, que desde sempre levou a cabo as suas conquistas por meio das reformas políticas e do ativismo dentro do Governo. De entre todos os entrevistados, estas foram as políticas públicas mais destacadas no exercício profissional: Rendimento Social de Inserção; Saúde Mental; Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo; Lei de Proteção de Vítimas de Violência Doméstica; Fundo de Emergência Social e Lei de Regulação das Casas Abrigo.

Como verificado anteriormente, a dimensão - *finalidade da prática* - é a única que apresenta respostas homogêneas de entre os entrevistados, na mesma medida, a dimensão - *formação profissional* – retrata a perspetiva dos profissionais acerca das competências apreendidas na academia, nomeadamente o seu não exercício. Acerca deste facto, e

segundo o modelo base desta dissertação, considera-se que a finalidade da prática dos interventores sociais deve balizar a formação profissional a ser desenvolvida atualmente, no sentido em que se evidencia uma forte concretização do objetivo da intervenção profissional. Constata-se que, na direção finalidade da prática – formação profissional, existe uma relação forte, uma vez que existe homogeneidade no objetivo da intervenção profissional, conhecimento adquirido também na academia. O mesmo não acontece na direção oposta, formação profissional – finalidade da prática, uma vez que se verifica que não existe uma identificação da formação acadêmica como fonte dos conhecimentos existentes na prática, nem como base da intervenção realizada, salientando-se a necessidade de reforçar e/ou relembrar, ao longo da vida profissional, os referenciais teóricos apreendidos na formação profissional, ainda que seja fora da academia, nomeadamente em conferências, colóquios, debates, formações sem obtenção de grau, etc.

A - *finalidade da prática* - estabelece os termos de referência, através da aprendizagem em contexto de trabalho, para a dimensão - *referencial para a prática*. Esta, por sua vez, oferece o leque de opções da prática, que podem ser integradas na sua finalidade, verificando-se uma lógica circular entre as duas dimensões. Verificando-se a existência de uma relação unilateral entre a teoria e a prática, onde não há lugar para a criação de conhecimento e/ou teorias, a lógica circular entre estas duas dimensões perde o seu efeito, não se constatando uma relação no sentido dos referenciais para a prática estabelecerem os termos de referência da sua finalidade. Apesar disso, verifica-se que a finalidade da prática, tão bem consolidada nos profissionais entrevistados, enriquece com a aprendizagem dos profissionais em contexto de trabalho, sobretudo no que refere às experiências dos utentes e das equipas onde estão inseridas. Apesar de não existir uma concretização conceptual das aprendizagens adquiridas, todos os entrevistados salientaram a importância da experiência dos utentes e das equipas, como forma de “espelhar” e melhorar as intervenções futuras, salientando a existência de situações cíclicas padronizadas que chegam às entidades dedicadas a esta temática. Assim, salienta-se a identificação do saber profissional como fonte de conhecimento, porém, uma desvalorização da necessidade de construção teórica a partir da experiência profissional, não considerando a conceptualização do conhecimento como construção de teoria. Assim, sugere-se que os Assistentes Sociais criem espaços para partilha do seu conhecimento, ainda que não seja na academia. Por outro prisma, os próprios investigadores da disciplina

do Serviço Social, devem procurar discutir a prática dos profissionais, levando a cabo estudos segundo a lógica *bottom-up*. Apurou-se ainda que, a maioria dos entrevistados destaca os valores do Serviço Social como presente na sua prática profissional, sobretudo quanto à justiça social e dignidade humana. Apesar disso, os entrevistados quando questionados acerca dos valores do Serviço Social que identificam na sua intervenção, apresentam alguma uma confusão entre os princípios e os valores do Serviço Social, não estando os dois domínios do Código Deontológico dos Assistentes Sociais com limites bem definidos.

As relações e dinâmicas constatadas através da realização desta dissertação, devem atuar e servir como ponto de partida para a discussão profissional, tanto no domínio da prática, como no domínio da academia do Serviço Social. As conexões entre as dimensões identificadas como fracas, devem constituir agora objeto de estudo para futuras investigações, procurando estratégias para colmatar e fortalecer o Modelo Referencial para a Prática no âmbito da intervenção social em contexto de emergência. Pelo que se sugere que as relações em questão sejam discutidas em todas as entidades que colaboraram com este estudo, procurando o fortalecimento da prática profissional e a colaboração com a academia. Não obstante o valioso contributo das entidades que colaboraram para a elaboração desta dissertação, identifica-se uma participação muito residual no estudo, podendo as conclusões retiradas ser mais aproximadas da realidade, quantas mais entidades tivessem colaborado.

Bibliografia

Alston, M., & Hazeleger, T., & Hargreaves, D. (2019). *Social Work and Disasters: A Handbook for Practice*. London: Routledge.

Alston, M. (2015). Social work, climate change and global cooperation. *International Social Work*, 58(3).

ASH, E. (1992) The personal–professional interface in learning: towards reective education, *Journal of Interprofessional Care*, 6(3), pp. 61–71.

Bauwens, J.; Naturele, April. (2017). The Role of Social Work in the Aftermath of Disasters and Traumatic Events. *Clinical Social Work Journal*.

Barlets, Nancy. (2019). *INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN EMERGENCIAS Y DESASTRES DESDE LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL: LA EXPERIENCIA EN OSA POR EL IMPACTO DE LA TORMENTA NATE, OCTUBRE 2017*. *Revista Ciencias Sociales*. 163: 149 -163.

Carvalho, M.I. (2021). *Serviço Social em Catástrofes: Intervenção em Crise e em Emergência Social*. Pactor. Lisboa.

Carvalho, M. A. D., & Matos, M. M. G. D. (2016). *Psychosocial interventions in crisis, emergency and catastrophe*. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 12(2), 116-125.

Caparrós, M. J. E. (1998). *Manual de Trabajo Social*. Alicante. Editorial Aquaclara.

APSS. (2018). *Código Deontológico dos Assistentes Sociais*.

Coutinho, C. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas*. Almedina. Lisboa.

Coutinho, C. P. (2018). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (Coimbra: Edições Almedina ed. 2a).

Decreto-Lei nº 134, de 25 de Julho de 2005.

Dominelli, L. (2011). *Climate change: Social workers roles and contributions to policy debates and interventions*. *International Journal of Social Welfare*.

Dominelli, L. (2015). The opportunities and challenges of social work interventions in disaster situations. *International Social Work*, 58, 659-672.

- Federação Internacional do Serviço Social. Disponível em: <https://www.ifsw.org/>
- Fortin, M. F. (1999). O Processo de Investigação: Da concepção à realização (Loures: Lusociência (ed.); 3a).
- ISCTE-IUL. (2016). Ética na Investigação: Melhores práticas, melhor Ciência.
- Healy, K. (2005). *Social Work Theories in Context*. Palgrave.
- Healy, K. (2014). *Social Work Theories in Context*. Palgrave.
- Healy, K. (2001). Participatory action research and social work: A critical appraisal.
- John Drury (2018) *The role of social identity processes in mass emergency behaviour: An integrative review*, *European Review of Social Psychology*, 29:1, 38-81. →
- Lei de bases da Proteção Civil, Artº 4º.
- Slaikou, K. (2000). *Intervención en Crisis. Manual para Práctica e Investigación*. México. Manual Moderno.
- Sousa, M. J., & Batista, C. S. (2014). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios segundo bolonha (5º ed.)*. Pactor.
- Observatório Nacional de Emergência Social. Disponível em: <https://www.seg-social.pt/observatorio-nacional-de-emergencia-social>
- Oliveira, A. (2016). *A Teoria das Forças: Um referencial para a prática na intervenção social*. Universidade Católica Editora.
- Organização Mundial da Saúde. Disponível em: <https://www.who.int/pt>
- Pena, M. J. (2012) “Relação Profissional: Utopia ou Realidade?”. (Tese de doutoramento). ISCTE-IUL
- Pérez, D. (2010). El sistema de servicios sociales como estructura respondiente ante las situaciones de emergencia social. En área social. Jornadas de Intervencion Social y Trabajo Social en situaciones de crisis, emergências y catástrofes de Castilla-La Mancha.
- Ramos, R. (2006). *Técnicas psicológicas de intervencion temprana en un desastre*. Madrid: Pirámide.
- Rubin, B.; Babbie, A. (2017). *Research Methods for Social Work*. University of Houston.

Roberts, A.R. (2002). Assessment, crisis intervention, and trauma treatment: the integrative ACT intervention model. *Brief Treatment and Crisis Intervention*.

Rocha, H.; Ferreira, P.; Silva, P.; Ramalho, V. (2013). *Serviço Social Crítico: Da Modernidade à Contemporaneidade*. Centro de Investigação e Estudos de Sociologia. ISCTE-IUL.

Rubin, A., & Babbie, E. R. (2016). *Empowerment series: Research methods for social work*. Cengage Learning.

UNGA- United Nations General Assembly (2017). Terminology on Disaster Risk Reduction, Disponível em: <https://www.un.org/en/ga/>

Villalibre, C. (2013). *Concepto de urgencia, emergencia, catástrofe y desastre: Revisión histórica y bibliográfica*. Universidad de Oviedo.

Wong, J. (2014). *Social Work interventions at different stages of disaster illustrated by asian experience. Social Work Practices. Global Perspectives Challenges and Educational Implications*. New York. Nova Publishers.

Anexos

A - Aviso de Privacidade e Declaração de Consentimento

A aluna Catarina Pinto é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais para as finalidades abaixo indicadas, com base no seu consentimento.

A presente dissertação está a ser realizada no âmbito do Mestrado em Serviço Social do ISCTE-IUL, pela aluna Catarina Pinto, com a orientadora Professora Doutora Maria João Pena, e é intitulada *“Intervenção Social em Contextos de Emergência: Aplicação do Modelo Dinâmico para a Prática de Karen Healy”*. O objetivo geral é construir um referencial para a prática referente à intervenção social em contextos de emergência.

A recolha de dados será realizada através de uma entrevista semiestruturada, com a finalidade de dar resposta aos seguintes objetivos específicos: definir os conceitos de desastre, catástrofe, crise e emergência; identificar metodologias de intervenção em contextos de emergência; explorar o Modelo Dinâmico para a Prática de Karen Healy (2014); e aplicar as dimensões: contexto institucional; finalidade da prática; referencial para a prática e formação profissional à intervenção em contextos de emergência.

Caso dê o seu consentimento, procederemos ao tratamento de toda a informação recolhida através da gravação da entrevista e da interpretação do seu conjunto, para fins de análise da investigação, pelo que a confidencialidade e anonimato serão garantidos através do presente consentimento.

O consentimento é voluntário e só processaremos os seus dados pessoais para as finalidades indicadas mediante o consentimento prestado. Poderá, a qualquer momento, retirar o seu consentimento através dos seguintes contatos:

Catarina Pinto - 965289252

Rua António Passaporte nº 27 7005-300 Évora

cjbpo@iscte-iul.pt

A retirada de consentimento não afeta a legalidade dos tratamentos anteriormente efetuados com base no consentimento de outras atividades de tratamento legalmente exigidas.

Também poderá utilizar os contatos acima indicados para solicitar o acesso, a retificação e, em determinadas condições, a eliminação ou limitação do tratamento dos seus dados pessoais.

Os seus dados pessoais serão conservados pela aluna Catarina Pinto enquanto forem necessários para finalidades para as quais foram recolhidos ou até que peça para os apagar.

Caso dê o seu consentimento, por favor coloque aqui a sua assinatura:

B - Guião das Entrevistas Semiestruturadas

Caraterização Sociodemográfica

- Idade
- Formação académica
- Função profissional
- Área de intervenção
- Local de trabalho

Questões a colocar:

Finalidade da Prática

1. Qual é o papel que desempenha no local onde trabalha?
2. Quais são os objetivos?
3. Como é que caracteriza a população alvo com quem trabalha?
4. De que forma é que os utentes são participam no processo de intervenção?
5. De que forma é que o saber e a experiência dos utentes é reconhecida como fonte de conhecimento na sua prática?
6. Numa perspetiva de autoconhecimento, quais diria que são as características e profissionais que mais o caracterizam?

Contexto Institucional

7. No enquadramento da sua prática, qual o papel das políticas públicas?
8. Quais destacaria na sua intervenção?
9. Qual o papel da prática profissional na reconfiguração dessas políticas?
10. A nível organizacional, quais as normas e regulamentos que enquadram a intervenção?
11. Qual o seu impacto neste processo?

Referencial para a Prática

12. De que forma é que na sua prática profissional se articulam a teoria e a prática?
13. De que forma é que a sua experiência profissional, ou até mesmo a sua trajetória pessoal se constitui como fonte de conhecimento?
14. Que competências é que considera fundamentais na sua prática e de que forma é que foram adquiridas?

Formação Profissional

15. Quais os referenciais teóricos e/ou conceptuais que articula na sua prática profissional?
16. Pode descrever quais os valores do Serviço Social que mais identifica no trabalho que realiza?

Definições e Especificidades da Intervenção

17. Como definiria a intervenção social em contexto de emergência? Que aspetos salienta?
18. Diria que existem competências inerentes à área específica onde trabalha? Quais?