

**A Intervenção do Serviço Social em
Situações de Catástrofe Natural**

Rita Carvalho Marques Nogueira

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Serviço Social

Orientador:

Doutor Jorge Manuel Leitão Ferreira,

Professor Auxiliar Convidado
ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2011

**A Intervenção do Serviço Social em
Situações de Catástrofe Natural**

Rita Carvalho Marques Nogueira

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Serviço Social

Orientador:

Doutor Jorge Manuel Leitão Ferreira,

Professor Auxiliar Convidado
ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2011

Agradecimentos

Gostaria de agradecer ao Professor Doutor Jorge Ferreira, cuja orientação foi determinante na execução deste trabalho, a sua sabedoria e capacidade de partilha permitiram um crescimento científico, que sempre considerei difícil, e por vezes até impossível.

Mas mesmo antes deste trajecto final, o Professor Doutor Jorge Ferreira, juntamente com a Professora Doutora Maria do Rosário Serafim foram os grandes responsáveis por aquilo a que chamo uma “paixão madura”, ou seja, pela certeza e confiança que desenvolvi pelo Serviço Social, por considerar vital a intervenção desta ciência junto da Humanidade. Depois de uma longa caminhada por diversas ciências sociais e humanas, finalmente sinto que encontrei a ciência, que pela sua pró-actividade e amplitude de actuação poderá, de facto, proporcionar e impulsionar a mudança, de uma forma que se adequa plenamente à minha atitude perante a sociedade.

Dez anos é muito tempo, num mundo em constante mudança e evolução, e foi essa mesma evolução que senti quando decidi iniciar esta nova aventura, e por isso, a ajuda das colegas de mestrado foi imprescindível, pois sem elas não teria tido acesso a toda a informação “presa” na Plataforma. As minhas musas tecnológicas traziam ainda muito conhecimento técnico e identidade profissional, a qual nunca hesitaram em partilhar comigo, obrigada.

Gostaria de agradecer a todos os Sertanenses, cuja disponibilidade e abertura me permitiu a recolha de informações e dados, sem os quais não poderia ter elaborado o presente estudo, as suas partilhas e espírito de entre-ajuda foi notável e o seu acolhimento aquilo que melhor caracteriza os Municipais da Sertã, em Particular da Freguesia da Cumeada.

Sempre me senti muito afortunada pela qualidade das minhas amigas, amigas que tenho vindo a acumular ao longo dos anos, na vida profissional, na Cruz Vermelha, no IEFP, na vida social, na USAS, AAP, APACFM e na vida quotidiana. Mais uma vez a vida deu-me razão, pois os seus contributos e ajudas foram muitas vezes uma iluminação, e que luzes tão diferentes e ricas, cada uma única e inimitável. Muito obrigada por se disponibilizarem sempre que necessitei, e espero que sintam o mesmo nível de entrega e empenho em mim, que sempre reconheci nas minhas magníficas amigas.

A família é o pilar na minha vida, e embora imprescindível é sempre a mais prejudicada, cada vez que inicio um novo projecto. Fico espantada com a compreensão com que assumem as minhas buscas de conhecimento, a aceitação face a minha inquietude é sempre inabalável. Obrigada por aceitarem o meu ser, obrigada pelo exemplo, obrigada por partilharem conhecimentos e sabedoria, pela partilha de tarefas e de responsabilidades e principalmente obrigada pela paciência.

E como não podia deixar de ser, quero agradecer ao meu tesouro, que quando ainda se adaptava ao Mundo, teve que se adaptar a uma mãe típica do Século XXI, que balança na eterna tentativa de conciliar a vida profissional com a vida familiar da melhor maneira possível. Na esperança de poder ser um bom exemplo a seguir, num mundo no qual todos temos que provar diariamente as nossas convicções e competências e onde tudo é possível, por vezes torna-se difícil traçar caminhos.

Resumo

As catástrofes naturais são situações de enorme gravidade com grandes repercussões a nível humano e material, mas também a nível social e comunitário, as suas consequências são muitas vezes devastadoras, e por vezes impossíveis de reverter.

Uma comunidade nunca estará imune à imprevisibilidade que caracteriza uma catástrofe natural, pode, no entanto, preparar-se para que a sua fragilidade diminua. Essa preparação passará inevitavelmente por uma estrutura de intervenção organizada e planeada previamente e cujo principal objectivo será o de diminuir o sofrimento humano, quer por consequência directa, como será o caso das vítimas e seus familiares, quer por consequência indirecta como é o caso de todo o tecido social afectado, nomeadamente comunidades e infra-estruturas.

A intervenção do Serviço Social mostra-se imprescindível e é premente a sistematização da sua estrutura de intervenção e aplicabilidade junto do já previsto enquanto intervenção de emergência em situações de catástrofe natural, nomeadamente nas áreas de segurança, busca e salvamento. O serviço social reclama para si a intervenção nestas situações de desequilíbrio generalizado, pela amplitude da sua actuação e pela forma de entender o ser humano e as suas necessidades. A sua função reguladora pode ter efeito em diferentes níveis, a nível individual, na supressão das necessidades básicas, a nível comunitário, na análise e avaliação das necessidades e a nível organizacional, promovendo uma melhor preparação para fazer face a situações de catástrofe natural, cada vez mais recorrentes e destruidoras. No presente estudo pretende-se contribuir para a construção das boas práticas na área da intervenção em crise.

Palavras chave: Catástrofes naturais; intervenção em crise; Serviço Social

Abstract

Natural disasters are enormously serious situations with significant implications at a human and physical level, but also socially and in terms of the community, its consequences are normally devastating, and sometimes impossible to reverse.

A community is never immune to the unpredictability of natural disasters; however, it should be prepared to diminish its weaknesses. This preparation inevitably depends on intervention structures previously organised and planned whose main goal is to lessen human suffering, either as a direct consequence, such as victims and its relatives, or as an indirect consequence, such as all social fabric affected, namely communities and infrastructures.

The social service's intervention is essential and therefore it is urgent to systematise intervention structures and its applicability already foreseen in terms of emergency intervention in natural disaster situations, namely in the areas of safety, search and rescue. Social services claim the intervention in these situations of widespread imbalance, on account of its broad role and its ability to understand human beings and their needs. Its regulatory function can have an effect at different levels, individually, suppressing basic needs, and at community level, analysing and evaluating needs, and also at organizational level, promoting a more suitable preparation to deal with natural disaster situations, increasingly recurring and devastating. The analysis presented in this study focuses on contributing to the development of good practices in the area of crisis intervention.

Key Words: Natural disasters, Social services, crisis intervention

Siglas

ANPC – Autoridade Nacional de Protecção Civil

CCON - Centros de coordenação operacional Nacional

CCOD - Centros de coordenação operacional distrital

GNR - Guarda Nacional Republicana

PSP - Polícia de Segurança Pública

INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica

IM - Instituto de Meteorologia

DGRF - Direcção Geral dos Recursos Florestais

SIOPS - Sistema Integrado de Operações de Protecção e Socorro

CCO – Centros de Coordenação Operacional

COE – Council Of Europe

OMS – Organização Mundial de Saúde

SIEM - Sistema Integrado de Emergência Médica

CVP – Cruz Vermelha Portuguesa

PME – Plano Municipal de Emergência

PDE – Plano Distrital de Emergência

USAS – Unidade de Socorro Amadora Sintra

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

APP – Associação Portuguesa de Psicopedagogos

UNISDR – United Nations International strategy for Disaster Reduction

APACFM – Associação de Pais e Amigos das Crianças da Freguesia da Mina

Agradecimentos

Resumo

Abstract

Siglas

Índice de Figuras

Figura 1: Matriz de Haddon 22

Figura 2: Escala de Análise de Fragilidades..... 37

Índice

Introdução 3

CAPÍTULO I – Catástrofe Natural e a Intervenção Social 6

1. Dimensão Conceptual..... 9

2. Geoanálise 11

3. Autoridade Nacional de Protecção civil 12

4. Planos de Intervenção em Situações de Emergência..... 16

Plano Municipal de Emergência da Sertã..... 17

5. Intervenção Social 17

CAPÍTULO II – Metodologia de Recolha de Dados 23

1. Campo Empírico: Dimensão Geográfica em Análise..... 24

2. Método e Abordagem de Pesquisa 25

3. Universo e Amostra..... 28

4. Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados..... 28

CAPÍTULO III – Apresentação, Análise e Discussão de Dados 31

Conclusão 43

Bibliografia 47

ANEXO A – Guiões de Entrevista I

ANEXO B - Caraterização das entrevistadas V

ANEXO C - Grelhas de análise de conteúdo	VI
ANEXO D - Análise Interpretativa de conteúdo	XIII
ANEXO E - Matriz de Haddon	XV

Introdução

O presente trabalho resulta da investigação centrada na intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe natural e constitui a dissertação de Mestrado efectuada no âmbito do Serviço Social, realizada no Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE – IUL). Pretende-se explorar e clarificar a metodologia de intervenção, através de uma caracterização dos objectivos e fundamentos da acção do Serviço Social junto das populações afectadas por este tipo de fenómenos.

Neste estudo optou-se por aprofundar o conceito de catástrofe natural e suas consequências nas comunidades, indivíduos e famílias, enumerando as suas características e diferentes formas de reacção e acção perante as alterações impostas pelas catástrofes naturais, bem como, analisar as metodologias das teorias de intervenção em crise paralelamente com a estrutura de intervenção das entidades competentes e de acordo com a lei vigente¹.

A articulação do tema é fundamentada na medida em que a missão do Serviço Social é a promoção da mudança e no bem-estar do Ser Humano, bem como na defesa dos direitos humanos, abrangendo as diversas vertentes e relações entre o indivíduo e a comunidade. Deste modo, apresenta-se metodologias de intervenção em situações de crise, utilizando técnicas e práticas adequadas, abordando o indivíduo de forma holística, sistémica e ecológica.

Nesta investigação apresenta-se como objectivo a sistematização da metodologia de intervenção do Serviço Social utilizada em situações de catástrofe natural. Em termos específicos, pretende-se caracterizar os fundamentos e objectivos da intervenção em crise, analisar a utilidade da utilização da intervenção comunitária em situações de catástrofe, identificar o objectivo do Serviço Social perante as vítimas de catástrofe naturais e, por último, categorizar dados sobre os planos de emergência a pôr em prática em situação de catástrofe ou acidente grave, na estruturação de acções de busca e salvamento e nas acções de realojamento e apoio das populações atingidas, através dos diferentes agentes.

Por forma a imprimir uma visão baseada nas reais necessidades das populações afectadas, optou-se por efectuar uma análise da intervenção desenvolvida, nomeadamente a intervenção social e condicionantes presentes numa situação real, nomeadamente perante um

¹ Lei de Bases da Protecção Civil, Lei nº27 de 2006

tornado que afectou a população do Concelho da Sertã, a 10 de Dezembro de 2010. Localizada na zona centro de Portugal continental e pertencendo administrativamente ao Distrito de Castelo Branco, a Sertã é um concelho composto por 14 freguesias, habitadas maioritariamente por uma população envelhecida e cujas principais actividades se relacionam com a agricultura ou exploração florestal. Dessa forma propôs-se a recolha de informação junto da população de uma das freguesias do concelho da Sertã, e junto dos responsáveis pela intervenção efectuada.

Para tal, procurou-se analisar os sentimentos e necessidades surgidas na sequência de uma catástrofe natural, que provocou alterações graves ao quotidiano da comunidade local. Procurou-se igualmente analisar e reflectir sobre a estrutura de actuação preparada para fazer face a uma catástrofe natural, e sobre a acção efectivamente efectuada, as condicionantes e dificuldades encontradas perante uma situação real e por fim as reflexões e alterações daí surgidas.

Neste estudo apresentam-se como hipóteses de intervenção social a metodologia de intervenção em crise, que deve centra-se no individuo, nos seus problemas, nas suas necessidades, mas também nos seus recursos (Golan, 1978), e a intervenção comunitária que baseia a intervenção nas relações humanas, como forma de promover o apoio social, largamente apontado como factor obrigatório na recuperação e reintegração do individuo no seu contexto sócio-económico, mas também, como forma de impulsionar os diferentes elementos comunitários na procura e alcance de objectivos em comum (Payne, 1991)

O Serviço Social visa uma actuação centrada no indivíduo e nas suas necessidades, e em situações de catástrofe natural a sua actuação poderá e deverá ter objectivos diferentes, dependendo do seu momento. Numa fase anterior à catástrofe, terá uma acção de carácter informativo e formativo, para que na eventualidade de ocorrer uma situação de catástrofe ou acidente grave possa agir em conformidade com o sucedido, colmatando falhas a nível das necessidades básicas na fase imediatamente após a catástrofe natural ter ocorrido, por fim e numa fase posterior, na reconstrução e reorganização da vida quotidiana das comunidades (Caparrós, 1998).

Pretende-se uma intervenção que se integre e complemente a intervenção já efectuada pelos diferentes actuantes em situações de catástrofe natural, o que trará ao Serviço Social, também um papel de regulador social, pois enquanto técnico especializado, o Assistente Social poderá contribuir para a elaboração de políticas de intervenção, através da sua visão

ampliada do indivíduo e conhecimento das populações. O seu objectivo è alcançado pela observação social, que faz de forma precisa e objectiva, o que permitirá um acompanhamento de mudança e prevenção, conforme defendido por Hatzfeld (2001).

O único elemento comum de todos os tipos de catástrofes naturais, como é o exemplo de tornados, vulcões ou sismos, é a sua grande imprevisibilidade, que se estende não só ao momento e local em que vai ocorrer, mas também a sua intensidade e consequências junto das populações. A impossibilidade de prever todas as variáveis que influenciam as consequências de uma catástrofe natural são, ao mesmo tempo, o principal factor a considerar e o mais difícil de ultrapassar quando se estrutura uma intervenção para fazer face a um acontecimento desta natureza.

CAPÍTULO I – Catástrofe Natural e a Intervenção Social

Portugal possui uma historia pouco experiente em termos de catástrofes e encontra-se ainda numa fase de estabelecimento de prioridades e de definição de tarefas e funções em relação às entidades passíveis de serem importantes na intervenção após uma catástrofe, no entanto, tem desenvolvido esforços na clarificação de papéis e na estruturação de legislação que regula as missões e objectivos de cada um, como é exemplo a alteração à Lei de bases da Protecção Civil.

O disposto pela lei de bases da Autoridade Nacional da Protecção Civil, Lei nº27 de 2006, não aprofunda o papel e a importância da intervenção em crise do Serviço Social, sendo uma área de clara exploração e aprofundamento científico, com uma estrutura de intervenção flexível o suficiente para ser aplicada, independentemente das características e intensidade da catástrofe, e abrangente o suficiente para analisar e avaliar as reais necessidades das população. O papel que é dado à intervenção social é claramente redutor e pode ser entendido como um desperdício de uma metodologia estruturada, complementar e abrangente.

Enquanto que a nível distrital e municipal o papel do instituto de segurança social local é considerado relevante e portanto integrado como participante, nomeadamente nas acções de apoio social e psicológico, a nível nacional o serviço social não tem um papel centralizador, com prejuízo das populações assistidas, não sendo apontado como agente de protecção civil; tal facto poderá ser encarado como um pormenor ainda não tido em conta devido à imaturidade do sistema de organização das operações de protecção e socorro em situações de acidente grave ou catástrofe, bem como, de planeamento de emergência. A lei é portanto ainda omissa quanto a uma intervenção mais centrada na área social em comparação com a intervenção na área da saúde, nomeadamente nas acções de salvamento e socorro.

As orientações referentes à elaboração dos planos de emergência trazem uma maior possibilidade de homogeneizar as actuações perante catástrofes, mas fazem-no centrando a sua acção no resgate e socorro das vítimas, no atendimento pré-hospitalar, na clarificação do risco e de recursos disponíveis, mas tendem a ser omissas face a direitos básicos e essenciais do indivíduo, como os direitos humanos.

As acções de protecção não se devem limitar a medidas que garantam a sobrevivência e segurança física das vítimas; os direitos cívicos, culturais, políticos e económicos também devem ser considerados. Os direitos humanos podem ser divididos em quatro categorias, os

primeiros são os relacionados com a segurança física e a integridade, os segundos, os direitos ligados às necessidades básicas, sendo claro que a legislação e a atenção recai sobre estes dois grupos. Mas ficam ainda a faltar dois grupos, o terceiro grupo relaciona-se com os direitos sociais, culturais e económicos, nomeadamente o acesso à educação e a restituição ou compensação pelas perdas; como último grupo, surgem os direitos civis e políticos, ou seja, o direito à religião e à participação política, direito ao acesso aos tribunais, documentação pessoal e liberdade de expressão. Os direitos sociais, políticos e civis não são tidos em consideração quando se planeia a intervenção em catástrofe, ficando a vítima privada de direitos fundamentais (IASC 2006).

Para Beristain (2000), uma catástrofe é uma situação de ameaça causadora da desestruturação e ruptura do tecido social, funcionando como obstáculo ao normal funcionamento de uma comunidade. Nesta perspectiva, as situações de catástrofes, são, por definição, situações imprevistas, causadoras de stress e ansiedade, provocando momentos de crise na vida do indivíduo.

Uma catástrofe natural é uma crise imprevisível, entendida como uma ameaça para a integridade física e mental do indivíduo; outros exemplos de crises imprevisíveis são os acidentes, doenças e divórcio, sendo portanto mais prováveis de causar desequilíbrios intransponíveis sem intervenção social. (Ranquet, 1981).

A Lei de Bases da Protecção Civil, Lei n.º 113/91, de 29 de Agosto define no artigo 2º uma catástrofe como um "...acontecimento súbito quase sempre imprevisível, de origem natural ou tecnológica, susceptível de provocar vítimas e danos materiais avultados, afectando gravemente a segurança das pessoas, as condições de vida das populações e o tecido socioeconómico do País". Na Lei nº 27, de 3 de Junho de 2006, "catástrofe" é definida como um "acidente grave ou série de acidentes graves susceptíveis de provocarem elevados prejuízos materiais e, eventualmente, vítimas, afectando intensamente as condições de vida e o tecido socioeconómico em áreas ou na totalidade do território nacional". Segundo a Organização Mundial da Saúde, uma "catástrofe" é considerada "...um acontecimento natural ou provocado pelo homem, cuja ameaça pode justificar a necessidade de socorros de emergência, e no qual os grandes danos materiais são acompanhados de trágicas perdas de vidas humanas e grande número de vítimas, invariavelmente feridas com gravidade".

Existem dois tipos de catástrofes, as naturais, que como o nome indica são fenómenos da natureza passíveis de causar danos e vítimas, como é o caso dos tsunamis, terremotos e furacões; e as catástrofes tecnológicas, que são consequência da acção directa ou indirecta do homem, nomeadamente, as derrocadas, cheias e os actos de terrorismo (Ribeiro, 1995).

Segundo Pence (2011) sismos, tsunamis e vulcões são acontecimentos restritos geograficamente, nomeadamente cerca de 80% ocorrem no chamado círculo de fogo, situado no oceano pacífico, e são responsáveis pela mudança constante da crosta terrestre. Coincidentemente, as zonas mais susceptíveis de ocorrer uma catástrofe natural são as preferidas pela espécie humana. Os terremotos, por seu lado, encontram-se circunscritos às zonas das falhas transformantes da expansão da crosta terrestre (Dietz e Holden, 1970) e não poupam nenhum país, provocando mortes quer directamente quer indirectamente, como consequência da destruição das infra-estruturas.

Outra origem dos desastres naturais é o ar, dando azo a furacões, tempestades e cheias, mas também estes acontecimentos podem ser circunscritos a determinadas áreas, podendo evitar-se as catástrofes com prejuízo de humanos, evitando a construção de habitações nessas áreas. Já os tornados, tufões e ciclones tornam-se mais mortais pela sua imprevisibilidade (in, idem ibidem). Uma outra causa das catástrofes naturais, esta biológica, são os vírus, que têm causado ao longo dos séculos um número elevadíssimo de mortes, como foi o caso da peste negra que matou um terço da população europeia na idade média, ou a gripe espanhola que matou entre 20 a 40 milhões de pessoas no início do século XIX (in, idem ibidem).

1. Dimensão Conceptual

As consequências das catástrofes estão directamente associadas a factores de vulnerabilidade das sociedades das quais se destacam a densidade populacional, o aquecimento global e as condições precárias de habitabilidade de grandes aglomerados populacionais. Um outro factor a considerar é a constante imposição do homem nos ecossistemas, o desrespeito pela natureza e a desresponsabilização dos governos na prevenção das catástrofes, o que leva à conclusão de que as catástrofes são cada vez menos naturais, pois até mesmo a origem de um tsunami pode ser imputado ao homem, que através da sua acção exponencia as fragilidades do ecossistema, consequentemente aumenta a probabilidade de catástrofes naturais (Serra, 2008: 37-47).

As catástrofes naturais também colocam alguns desafios relativamente aos direitos humanos, conforme referido anteriormente; uma das suas consequências é o número elevado

de desalojados o que levanta questões, quer em termos da manutenção da segurança nos campos de refugiados, quer em termos da necessidade de realojamento, que acaba por ser feito, muitas das vezes, contra a vontade das vítimas. Estudos revelam que, nestas situações, surgem situações de discriminação, desrespeito pelos direitos económicos, sociais e culturais. A forma de evitar tais agravamentos das condições das vítimas de catástrofes naturais, conforme referido anteriormente, muitas vezes não previsíveis é considerar a manutenção dos direitos humanos logo na fase de análise de riscos e de elaboração de planos de intervenção em catástrofe (IASC 2006).

As reacções emocionais do indivíduo perante uma catástrofe dependem da conjugação de diversos factores, como a magnitude da catástrofe, a origem da mesma, a possibilidade de repetição, as suas consequências, o controlo existente em relação ao futuro e a duração do acontecimento (Barren, Rafael, 1986). Segundo Lindemann (1994), as manifestações e reacções à perda numa situação de crise são variadas, e de cariz físico, como o mal-estar e a astenia, ou emocionais, como agitação e falta de tranquilidade. Mas este conjunto de sinais e sintomas é considerado normal e adaptativo, se não for persistente e a sua resolução passará por uma intervenção preventiva.

Um outro conceito a considerar, pela presença obrigatória em situações de catástrofe natural é o stress e as suas condicionantes. O stress é considerado um limite elástico emocional, ou seja, uma capacidade de reajustamento e adaptação a situações diversas, provocadas quer por factores negativos, quer positivos, manifestando-se de igual forma, mas com intensidades variáveis. O stress pode ser considerado agudo, de duração curta ou crónico, uma resposta que se prolonga no tempo. (Wilkinson e Pickett, 2009).

A grande diferença entre o stress agudo e o stress crónico jaz no facto de o segundo ser patológico e causar alterações prejudiciais ao indivíduo. Enquanto que o stress agudo é uma resposta energética a uma situação específica, que leva a uma libertação de energia, provocando um estado de alerta que aumenta as defesas do indivíduo, facilitando a mobilização e resposta à situação causadora de stress, é portanto considerada uma situação benéfica que exercita a capacidade de resposta rápida por parte do organismo, enquanto sistema perante uma situação de catástrofe. Por outro lado, quando os indivíduos estão sujeitos a situações prolongadas de stress, considerado stress crónico, as possibilidades de resistência e adaptação são diminuídas. Podem então surgir, como consequência de uma situação de stress crónico, doenças psicossomáticas, cardiovasculares e gastrointestinais,

resultantes quer de alterações comportamentais, quer de alterações fisiológicas presentes na resposta ao stress (Ramos, 2001).

Por outro lado, a resistência do indivíduo ao stress provocado por um acontecimento traumático depende do seu estado físico, das lesões ocorridas, do nível de exaustão, do risco de vida, das experiências vividas, mas também, de outros factores como a ansiedade. Importa referir que o facto de o acontecimento traumático ser partilhado com outros é factor de diminuição de stress, pois existe uma maior sensação de apoio e facilidade de comunicação, que depende também do nível de relação pré-existente entre os indivíduos que partilham o acontecimento traumático. Por oposição, a impossibilidade de comunicar com membros da família aumenta o nível de stress; estes factores são determinantes na intervenção a efectuar, bem como, no sucesso da mesma. Exemplo disso é a recusa de indivíduos em aceitarem apoio quando desconhecem o paradeiro de familiares (Serra, 2008: 37-47).

2. Geonálise

Segundo a OMS, o número de ocorrência de catástrofes naturais aumentou de cerca de 100 para cerca de 400 por ano, com o continente africano como o mais fustigado nas últimas três décadas. Enquanto que as cheias são mais frequentes e mortais, com especial incidência no continente americano, os sismos e as tempestades são os acontecimentos que mais danos e prejuízos económicos e sociais causam. A pobreza, a falta de infra-estruturas e a tipologia e qualidade do edificado, fazem do continente africano o mais vulnerável às consequências das catástrofes naturais (Un-Habitat press release, 2007), mas importa referir que a desflorestação e o crescimento da densidade populacional tendem a exponenciar a fragilidade das comunidades e a aumentar o número de mortes em consequência dos desastres naturais e estes factores são reais para todos os continente.

Em Portugal as catástrofes da última década foram maioritariamente de origem natural, nomeadamente cheias, tufões e incêndios florestais, aliás esta é a tipologia mais frequente de catástrofes em território nacional, no entanto, torna-se difícil efectuar uma análise objectiva, pois os dados existentes são escassos.

Sendo o sismo de 1755 a catástrofe mais mortal, responsável por cerca de cem mil mortes, como a mais recente consideram-se as cheias na Ilha Madeira, a 20 de Fevereiro de 2010, que provocaram 48 mortes e inúmeros prejuízos materiais e ambientais. A onda de calor, foi considerada a catástrofe natural mais mortal da década, que atingiu a Europa no verão de 2003 e que só em Portugal matou 1953 pessoas. Por último, a tipologia de catástrofe natural

mais recorrente em território nacional, como anteriormente referido, apontam-se os incêndios: Portugal foi considerado pela Comissão Europeia como o país europeu mais afectado pelos incêndios em 2004, com 20 vítimas mortais e com um número recorde de 390 146 hectares de terreno florestal e mato ardido durante o ano de 2003 (Livro Branco dos incêndios florestais, 2003).

3. Autoridade Nacional de Protecção civil

Em Portugal a entidade responsável pela prevenção de riscos e pela organização de operações de protecção e socorro é a Protecção Civil. A lei de bases da Protecção Civil, decreto-lei aprovado a 3 de Julho de 2006, define como seus objectivos “prevenir os riscos colectivos e a ocorrência de acidente grave ou de catástrofe deles resultante, atenuar os riscos colectivos 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 afectadas por acidente grave ou catástrofe” (Lei de Bases da Protecção Civil, Artigo 4º). O Decreto-Lei nº134, de 25 de Julho de 2005 prevê a criação de um sistema integrado de operações de protecção e socorro (SIOPS) e cabe a este sistema assegurar que todos os agentes de protecção civil actuem de acordo com o plano operacional, articulando as suas acções num comando único. Como agentes de protecção civil entendem-se os elementos das instituições e entidades que intervêm em situações de Catástrofe ou acidente Grave.

O comando do SIOPS subentende então a compatibilização e centralização de todos os agentes de protecção civil necessários à intervenção perante acidentes graves e catástrofes, nomeadamente as naturais. O Decreto-Lei nº- 134, de 25 de Julho de 2005 determina que a coordenação institucional seja feita por centros de coordenação operacional (CCO), responsáveis pela gestão de cada força ou serviço envolvidos nas operações de socorro, assegurando a coordenação de recursos e apoio logístico, a recolha e divulgação de informação estratégica, gestão e acompanhamento de todas as ocorrências.

O centro de coordenação operacional nacional (CCON), como exposto no 3º Artigo, deverá assegurar a articulação das diversas entidades de âmbito nacional intervenientes em operações de protecção e socorro perante situações de catástrofe ou acidente grave. O CCON integra representantes da ANPC, Guarda Nacional Republicana (GNR), Policia de Segurança Pública (PSP), Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), Instituto de Meteorologia (IM) e Direcção Geral dos Recursos Florestais (DGRF), bem como outras que possam

justificar-se em casos particulares. Os objectivos do CCON, descritos no 3º Artigo são a integração, monitorização e avaliação de toda a actividade operacional, assegurar a articulação nacional dos agentes de Protecção Civil e outras estruturas operacionais, garantir que as diversas entidades accionem os meios necessários para o desenvolvimento das operações de socorro, assegurar o fluxo informativo estratégico, avaliar possíveis pedidos de auxílio a outros países e entidades internacionais, desencadear acções adequadas a situações de alerta, contingências e calamidade, cabendo à ANPC garantir os recursos humanos, materiais e informacionais do CCON.

A semelhança do que é feito a nível nacional, de acordo com o Decreto Lei nº134, de 25 de Julho de 2005, os centros de coordenação operacional distrital (CCOD) asseguram a articulação entre as entidades e instituições de âmbito distrital imprescindíveis às operações de protecção e socorro, emergência e assistência em caso de acidente grave ou catástrofe. Nos CCOD encontram-se elementos da ANPC, GNR, PSP, INEM, DGRF e outras entidades justificadas pelas ocorrências. Os CCOD devem integrar, monitorizar e avaliar as actividades operacionais, assegurar as ligações e articulações operacionais entre os agentes de protecção civil, garantir que os meios necessários são accionados, difundir informação e avaliar a situação. Compete à ANPC garantir os recursos humanos, materiais e informacionais necessários, à semelhança do estabelecido para o CCON, anteriormente mencionado.

O Decreto-Lei nº75, de 29 de Março de 2007 redefine o sistema de protecção civil, atribuindo à Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC) o planeamento, coordenação e execução da política de protecção civil em todo o território nacional, dando seguimento ao processo de modernização do sistema de protecção civil, iniciado com a implementação do SIOPS. Visa-se desta forma garantir a segurança das populações e a salvaguarda do património, prevenindo acidentes graves e catástrofes, repondo as condições de normalidade após a ocorrência de catástrofes. Este decreto-lei pretende estruturar um modelo de organização da ANPC que assegure a eficácia e eficiência nas áreas da previsão e gestão de riscos, protecção e socorro e planeamento de emergência. Assim, cabe à ANPC a fiscalização e regulação das operações de protecção e socorro.

A ANPC é, segundo o Decreto Lei nº 75, de 29 de Março de 2007, um serviço central e autónomo administrativa e financeiramente, dependente da administração interna. Cabe à ANPC intervir em diversas áreas, na previsão e gestão de risco, e é sua tarefa promover os levantamentos, previsões e avaliações dos riscos colectivos, bem como, a aplicação de

técnicas adequadas à prevenção e socorro. Deverá também organizar um sistema nacional de alerta e aviso, promover a eficácia dos números nacionais de emergência, como é o caso do 112, o número nacional de emergência médica; cabe-lhe ainda fiscalizar e licenciar de meios de segurança contra incêndios. Na área do planeamento de emergência, compete à ANPC contribuir para a definição da política nacional de planeamento, promover estudos, facultar apoio técnico e emitir pareceres sobre a elaboração de planos de emergência, assegurar a articulação de serviços públicos e privados nas áreas de transportes, energia, agricultura, pesca, alimentação, indústria e comunicações, por forma a garantir a continuidade quer governativa, quer de protecção às populações e património nacional. No âmbito das acções de protecção e socorro, cabe à ANPC garantir a continuidade do sistema, acompanhar todas as operações de protecção e socorro, local e regionalmente, planear e garantir a utilização dos meios disponíveis para fazer frente a uma ocorrência, assegurar a coordenação de todos os agentes de protecção civil e outras estruturas de apoio. Quanto à actividade dos bombeiros, a função da ANPC é orientar e coordenar as actividades, promover e incentivar o voluntariado junto das populações, assegurar a formação pessoal e profissional dos bombeiros e também assegurar as condições de segurança e sanitárias.

Todos os cidadãos têm o dever cívico de prestar à ANPC toda a cooperação possível, bem como às entidades, públicas ou privadas, principalmente funcionários do estado, responsáveis e chefias de empresas ligadas à ANPC, agentes de Protecção Civil, Associações Humanitárias de Bombeiros, Cruz Vermelha Portuguesa, instituições de Segurança Social, instituições para fins de socorro e solidariedade, organismos responsáveis pela conservação florestal, comunicações, energia, entre outros (in idem ibidem).

O Decreto-Lei nº220, de 29 de Maio de 2007 dispõe o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) enquanto organismo coordenador do Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM), que tem como função desenvolver todas as actividades de urgência e emergência, nomeadamente o socorro, transporte e recepção e encaminhamento hospitalar de doentes urgentes. Assim, no terceiro artigo atribui-se ao INEM a missão de assegurar a elaboração dos planos de emergência em catástrofe em colaboração com as administrações regionais e com a ANPC, bem como, a orientação de uma actuação coordenada dos agentes de saúde em situações de catástrofe, previamente definida pelos planos de emergência. O Sistema de Socorro Pré-hospitalar (SSPH) pretende organizar a actividade das diferentes entidades que actuam em ambiente pré-hospitalar, de forma a fazer

face a situações de emergência médica, incluindo a organização de apoio psicológico de intervenção em crise.

O Decreto-Lei nº 49, de 20 de Fevereiro de 2009, orienta a elaboração dos planos municipais de emergência (PME), que deverão fazer face às situações previstas, nomeadamente catástrofes naturais. Como tal, define que nos planos devem estar identificados cartograficamente os riscos naturais e tecnológicos do território municipal, nomeadamente as áreas susceptíveis a cheias, bem como, as consideradas “faixas de segurança”, ou seja, localizações isentas de maior risco, quer natural, quer tecnológico e disponíveis para constituir locais onde as condições de segurança são facilmente asseguradas. Nos planos devem estar categorizados e caracterizados os riscos, quanto à magnitude e severidade, devem ser estimados impactos na população, bens e meio ambiente e as medidas restritivas e mitigadoras que garantam a salvaguarda e segurança. Devem estar identificadas as diferentes situações de emergência possíveis e específicas, bem como, os planos de emergência a accionar perante cada uma delas, como é o exemplo das zonas históricas e zonas industriais, considerando as condições de actuação, como os acessos e vias de socorro. O plano deve identificar as áreas afectas à Protecção Civil, ou seja, deve nomear as zonas livres que poderão ser utilizadas como “Zonas de Concentração” e “Zonas de Apoio à População”, que serão zonas onde após a ocorrência de uma catástrofe se poderão concentrar as populações necessitadas, bem como os meios de apoio sanitário e de saúde, por serem seguras e portanto permitirem o cumprimento dos objectivos de apoio à população.

Outra componente fundamental dos planos municipais são as infra-estruturas e sistemas disponíveis no município e fundamentais à acção da Protecção Civil, identificando cartograficamente as instalações dos agentes de Protecção Civil, como os Comandos Distritais de Operações de Socorro, centros nevrálgicos das operações para a preparação, prevenção de situações de catástrofe, os quartéis dos Bombeiros Voluntários, Bombeiros Sapadores, Cruz Vermelha Portuguesa, instalações das forças de segurança pública e forças armadas, autoridades marítimas, aeronáuticas, Instituto Nacional de Emergência Médica e serviços de saúde, entre outros. No caso de incêndios florestais deve também identificar-se a rede viária, pontos de água e albufeiras, heliportos e aeródromos, elementos fundamentais no combate aos fogos. Deverá igualmente identificar os sistemas de telecomunicações, nomeadamente os componentes da comunicação via rádio, como as antenas e repetidores, os meios de monitorização de riscos naturais e tecnológicos, meios de alerta e aviso às populações, como por exemplo sirenes (in idem ibidem).

4. Planos de Intervenção em Situações de Emergência

O Distrito de Castelo Branco é constituído por onze concelhos, sendo o Plano Distrital de Emergência (PDE), presidido pelo Governador Civil de Castelo Branco, conforme o Artigo 34º da Lei de bases de Protecção Civil. O PDE prevê a coordenação de acções e gestão de recursos e meios mobilizáveis face a uma catástrofe ou acidente grave, na tentativa de minorar os prejuízos, perdas de vidas e o restabelecimento da normalidade das comunidades.

O Plano Distrital de Emergência prevê a preparação do distrito, para fazer face aos principais riscos de catástrofe divididos em três categorias, os climáticos no qual se incluem os incêndios florestais e as condições atmosféricas adversas, os geomorfológicos onde estão considerados os sismos e deslizamentos e por fim os hidrológicos onde se consideram as inundações.

O Comando Distrital de Operações de Socorro, que tem como missão coordenar a articulação, mobilização e gestão dos agentes de protecção civil, divide a sua acção em duas fases, fase de emergência e fase de reabilitação. A primeira fase, considerada de emergência, na qual se pretende entre outras acções determinar a evacuação de populações, requisição de meios e recursos e solicitar apoios e reforços, na segunda fase prevê-se a implementação de programas de reabilitação.

Quanto à intervenção do Centro Distrital da Segurança Social, está prevista em todas as situações possíveis de causar catástrofes naturais, quer na fase da emergência, quer na fase da reabilitação. Na fase de emergência cabe ao centro distrital de segurança social prestar assessoria, participar nas acções de pesquisa de desaparecidos, realojamento de desalojados, elaboração e manutenção de um registo de vítimas e necessidades de acompanhamento, colaboração em acções de apoio psicossocial. Na fase de reabilitação deverá participar nas actividades de identificação das famílias carenciadas, propôr apoios e apoiar acções de apoio psicossocial, de assistência e realojamento, e por fim manter um registo actualizado das vítimas e necessidades de apoio.

No PDE define-se como responsabilidade de coordenação do Centro Distrital da Segurança Social a área de intervenção definida como “Apoio Logístico à População”, e como prioridades de actuação a promoção de um inventário de meio e recursos, nomeadamente agasalhos, alimentação e abrigos, promover o transporte quer de mercadorias, quer de passageiros, restabelecimento das infra-estruturas, nomeadamente água, electricidade.

Plano Municipal de Emergência da Sertã

A Freguesia da Cumeada pertence ao concelho da Sertã, como anteriormente referido, pelo que a intervenção em situações de Catástrofe natural está prevista no Plano Municipal de Emergência (PME) do Concelho da Sertã, elaborado de acordo com a Lei nº 65/2007, e tem como missão accionar as operações de protecção civil, por forma a diminuir ou evitar perdas de vidas ou bens, em caso de catástrofe, acidente grave ou calamidade, de modo a restabelecer as condições normais de vida das populações afectadas no Concelho. Nesse sentido, cabe ao Presidente da Câmara Municipal, enquanto Director do Plano, coordenar e conduzir as actividades de emergência; Numa fase anterior a um acontecimento catastrófico, devem determinar-se as áreas de risco, sensibilizar a população e promover exercícios de preparação. Durante a ocorrência de catástrofes ou acidentes graves, pretende-se promover acções de busca e salvamentos, prestação de assistência, evacuação, abastecimento e realojamento das populações afectadas, mantendo as mesmas informadas sobre as operações em curso. Já num momento após o referido acontecimento, o objectivo será levar a cabo acções que permitam o restabelecimento das infra-estruturas e sistemas básicos de apoio à vida, bem como, a promoção da reinserção social da comunidade.

O centro municipal de operações de emergência e protecção civil, coordenado pelo Presidente da Câmara Municipal da Sertã, organiza diferentes grupos de intervenção, determinando as respectivas missões, de forma a organizar uma acção estruturada dos diferentes agentes de Protecção Civil. Nesse sentido, determina que é a Segurança Social a entidade que detém a responsabilidade de assegurar a alimentação e abrigo às populações afectadas por catástrofes naturais, bem como, a promoção de outras acções de âmbito social junto das populações necessitadas.

5. Intervenção Social

Vários teóricos se têm debruçado sobre a intervenção social em situações de catástrofe. Em termos globais, pretende-se que na intervenção em crise o Assistente Social oriente e aconselhe o indivíduo no que respeita às questões/problemas mais emergentes. Pretende-se que este tipo de intervenção seja breve, mas eficaz. Baseia-se no pressuposto de que o indivíduo aumenta a sua receptividade para a ajuda em momentos de crise, aumentando portanto as probabilidades de sucesso se a intervenção for efectuada quando o indivíduo atravessa um desses momentos considerados de crise. (Ranquet, 1981: 179-212).

A intervenção do Serviço Social perante uma catástrofe deve centrar-se em diferentes níveis: individual, familiar e comunitário, proporcionando, deste modo, apoio emocional, fornecendo informações, promovendo o acompanhamento e distribuindo alimentos e outros bens necessários. Para que o Assistente Social efectue uma intervenção eficaz torna-se fundamental que se planifique previamente o tipo de intervenção. É importante que se identifique as necessidades que irão surgir após uma catástrofe, quer por parte do indivíduo, quer por parte dele próprio (necessidades relacionadas com a sua acção). É fundamental que se informe e sensibilize as populações para a eventualidade da ocorrência de uma catástrofe, formando e informando relativamente a quais as medidas a tomar antes, durante e após a catástrofe (Caparrós, 1998: 133-160).

A intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe será composta por diferentes acções, dependendo do momento em que é efectuada. A intervenção efectuada antes da catástrofe ocorrer, pretende prevenir prejuízos, diminuir fragilidades, dotar a população e instituições dos recursos necessários para fazer frente a uma situação de catástrofe. Pretendendo-se portanto a organização de planos constituídos pelas estratégias de intervenção, equipas, denominação de coordenações e de articulação dos serviços existentes, e ainda a organização de grupos de voluntários e o estudo de medidas a tomar. Esta intervenção numa fase prévia permite a diminuição dos impactos de catástrofes, minorando o factor surpresa. Durante a catástrofe e imediatamente após a catástrofe, pretende-se uma intervenção centrada na diminuição da perda de vidas, resgatando pessoas e socorrendo feridos. A organização da intervenção a efectuar durante a chamada fase crítica é composta por etapas, surge uma primeira etapa, considerada a etapa da resposta, na qual se pretende activar as respostas planeadas e organizadas na fase anterior e na qual o grande objectivo será salvar vidas e diminuir o sofrimento. A finalidade reside na busca e salvamento, no socorro das vítimas e respectivas evacuações para as unidades de saúde mais próximas e a reorganização das infra-estruturas básicas para as comunidades. Numa segunda etapa, no momento imediatamente após a ocorrência de uma catástrofe, a intervenção deverá ser centrada na satisfação das necessidades básicas, que segundo Maslow (1955), são aquelas indispensáveis à sobrevivência como a alimentação e o conforto, tendo como tarefa prioritária suprimir a fome, sede e o frio dos indivíduos e famílias (Caparrós, 1998: 133- 160).

Por fim, após a catástrofe, na fase considerada pós-crítica, a intervenção do Serviço Social pretende por um lado, promover a recuperação da comunidade a curto e médio prazo, através da reabilitação dos serviços essenciais, da reconstrução do tecido social,

nomeadamente sistemas de saneamento, electricidade, comunicações, serviços de saúde. Por outro lado, poderá o Assistente Social, neste momento centrar-se no trabalho de recuperação psicológica, social e económica dos indivíduos (in, idem ibidem).

Para Ajdukovic (1990) a intervenção em catástrofe deve ser efectuada em duas grandes áreas e portanto por dois grupos profissionais distintos, aqueles cuja função principal é intervir em situações de catástrofe com o objectivo de restabelecer recursos materiais e organizar infra-estruturas, como é o caso dos Polícias, Bombeiros, Médicos e outros; o outro grupo é constituído pelos profissionais preparados para intervir em situações de crise, como os Psicólogos e Assistentes Sociais, cujo objecto constitui a intervenção junto do indivíduo ou de grupos de indivíduos.

As situações de crise exigem a intervenção de técnicos especializados, nomeadamente de Assistentes Sociais, pois, por vezes o indivíduo não dispõe de recursos para fazer face ao sucedido. A catástrofe natural pela sua magnitude e imprevisibilidade é considerada uma crise que necessita de intervenção especializada na maioria das vezes (Golan, 1978). Alguns factores determinam a necessidade de intervenção, nomeadamente se a catástrofe surge de forma súbita ou não, se existiram sinais de aviso, se a comunidade estava preparada para enfrentar as consequências da catástrofe, a existência de liderança e organização na comunidade, o local da ocorrência e o número de mortes e outras perdas e prejuízos (Weisaeth, 2006).

Para Parad (1990), intervir numa crise significa entrar na vida de um indivíduo com o intuito de reduzir o choque provocado pelo stress resultante de uma crise, tendo como principais objectivos a mobilização dos recursos e capacidades dos indivíduos, das redes de suporte e das redes sociais.

Segundo Roberts (1991) a intervenção em crise deve ser efectuada em diversas fases: uma fase inicial na qual é efectuada a análise dos riscos e condições de segurança, seguindo-se uma fase dedicada à criação de uma relação de confiança com o indivíduo; em seguida, identificam-se os principais problemas a solucionar e na fase posterior pretende-se fornecer apoio necessário e lidar com os sentimentos emergentes, explorando as alternativas existentes para que seja possível formular um plano de acção, que deverá ser continuamente acompanhado e adaptado de forma adequada às necessidades do indivíduo e dos seus problemas.

Segundo a Teoria de Intervenção em Crise de Golan (1978), a intervenção deverá incluir três passos: a percepção cognitiva adequada à realidade, a gestão dos sentimentos de forma a permitir a aceitação dos factos e, por último, a aquisição de novos comportamentos que permitam lidar com os problemas existentes. Este modelo de intervenção em três fases distintas, implica numa fase inicial, a análise da situação do indivíduo, recolhendo informação centrada no “aqui e agora”, devendo ser também neste momento que o Assistente Social deverá estabelecer uma relação de qualidade fundamental ao desenvolvimento do processo, baseada na confiança e empatia. É importante recolher informação sobre as respostas emocionais, e identificar o nível de tensão e os efeitos dos acontecimentos no estado de vulnerabilidade do indivíduo; nesta fase poderá ser utilizada a “Reformulação”, como forma de facilitar a aceitação dos acontecimentos, o que, ao mesmo tempo, permite ao Assistente Social confirmar a informação recolhida. Concluída esta recolha de informação é então necessário estabelecer prioridades em conjunto com o indivíduo, definir objectivos e tarefas, culminando esta fase com a elaboração de um contracto formulado em parceria, onde as tarefas a desenvolver e os respectivos tempos ficam estabelecidos e clarificados para ambos. É nesta fase que, através da recolha de informação, é possível ao indivíduo expressar as suas emoções, sentimentos, partilhar pensamentos e condutas com o Assistente Social, diminuindo desta forma a tensão emocional causada pela situação de crise vivida. Essa diminuição de tensão emocional permite, por sua vez, a construção de um projecto, que como referido anteriormente é construído em parceria com o Assistente Social e baseia-se na análise do conjunto de alternativas e possibilidades, constituindo um contrato. Nesse contrato pretende-se não só a resolução dos problemas criados pela crise, mas também a promoção da autonomia do cliente, nunca esquecendo a limitação temporal desta forma de intervenção, obrigando a uma acção contida num espaço de tempo com a activa procura da resolução.

Segue-se a fase intermédia, que poderá incluir uma ou mais entrevistas e que tem como função a continuação da recolha de dados e a confirmação das informações; esta deverá também englobar a observação das respostas do cliente, as formas de actuar perante os seus problemas e o estabelecimento de novos objectivos e tarefas, fazendo assim, uma constante adaptação da intervenção à realidade vivida pelo indivíduo. Nesta fase a intervenção deverá basear-se nas capacidades do indivíduo, promovendo a sua estimulação, reorganizando os seus comportamentos, estimulando a percepção real da sua situação, promovendo a busca de apoio junto da família, mesmo da mais distante, na rede social, nos amigos, na comunidade, nunca esquecendo o objectivo máximo, que será sempre a promoção da autonomia do cliente.

Na fase final, pretende-se analisar o trabalho realizado, as resoluções encontradas para os problemas que foram entretanto surgindo, todo o percurso percorrido ao longo da intervenção, analisar os progressos, tarefas efectuadas e objectivos alcançados, bem como, as mudanças operadas, pretendendo-se também estabelecer e definir uma forma de manter o acompanhamento do indivíduo. A intervenção em crise deverá terminar quando o cliente encontrar soluções para os seus problemas, novas direcções e novas formas de funcionamento e só após isso, alcançar a sua reintegração social. É importante fechar o processo e possibilitar o retorno, caso seja necessário; essa constituirá pois, a tarefa final do Assistente Social.

Como já foi referido a intervenção em situações de catástrofe natural deve debruçar-se não só sobre o indivíduo, mas também sobre a comunidade onde se encontram integradas as vítimas de catástrofe natural. Comunidade essa que sofre as mesmas consequências de uma catástrofe natural que o indivíduo em si, pois a comunidade não é mais do que um sistema social composto por diversos indivíduos que se inter-relacionam. Quando o Serviço Social se debruça sobre uma comunidade deverá:

- contactar os elementos da comunidade e analisar as necessidades;
- reunir os elementos e fazer sentir a necessidade acção;
- promover a passagem da enumeração das necessidades para a elaboração de objectivos a alcançar;
- facilitar a definição de prioridades, avaliando os diferentes métodos de actuação e elaborar um plano de acção;
- ajudar na definição das tarefas a efectuar;
- facilitar a partilha dos resultados entre os diferentes elementos do grupo;
- reelaborar a identificação das necessidades, reconstrução de objetivos e planos de acção, reconstituir tarefas a concretizar e manter os canais de comunicação entre os diferentes elementos do grupo abertos.

A sua intervenção, e principalmente a sua participação activa na tentativa de resolução dos problemas de uma determinada comunidade dependerá do nível de maturidade da comunidade em causa, claramente nenhuma comunidade está organizada suficientemente de forma funcional, no rescaldo de uma catástrofe natural (Maia, 2007), por forma a permitir a organização da acção conjunta dos diferentes intervenientes, no entanto, o papel do Assistente Social pretende ser temporário e tão directivo quanto a comunidade necessitar. Como tal se numa fase inicial toda a acção comunitária passará obrigatoriamente pela intervenção do

Assistente Social, pretende-se que o seu papel se vá tornando cada vez mais secundário, chegando a um estado ótimo, no qual a sua presença já não será necessária para que a comunidade se interajude, tendo-se portanto alcançado a autonomia tão desejada (Caparrós, 1998).

CAPÍTULO II – Metodologia de Recolha de Dados

Este estudo define-se como exploratório-descritivo, pois tem como objectivo explicitar a intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe natural, pretendendo recolher informação e descrever conceitos e características (Fortin, 1999), centrando-se no entendimento das necessidades de uma população perante a ocorrência de uma catástrofe natural e as respostas disponibilizadas junto da mesma. Visa igualmente caracterizar as mudanças sofridas e que influenciam o quotidiano das comunidades e os apoios que surgem como forma de restabelecer a normalidade do dia-a-dia. Pretende-se proceder à descrição dos planos de emergência elaborados e previstos para fazer face às catástrofes naturais, oferecendo uma visão mais geral, mas também com maior profundidade do objecto de estudo e ao mesmo tempo produzir informação sistematizada referente a uma questão pouco explorada (Vilela, 2009).

Conforme referido no primeiro capítulo, as catástrofes naturais são fenómenos causados pela natureza, podendo ser de origem diversa, como sismos, tsunamis, tornados, vulcões, entre outros. Um estudo de caso, reportando o tornado que atravessou todo o concelho da Sertã no passado dia 7 de Dezembro de 2010, apresenta-se, segundo Dezim e Lincon (2001), como a melhor forma de proceder à extrapolação da experiência em causa, permitindo uma centração numa situação que necessita de compreensão. A ocorrência de uma catástrofe natural é uma situação em que não é possível a experimentação, mas à qual se adequam estudos exploratórios, como o presente, pois sendo muito flexíveis, permitem a formulação de hipóteses pela profundidade com que se descreve e analisa o objecto de estudo, como observa Vilela (2009).

Por definição, um tornado é uma coluna de ar que gira violentamente, que se caracteriza pela sua forma cónica e por ser um dos fenómenos meteorológicos mais severos e imprevisíveis, sendo portanto passível de ocorrer em todos os continentes, excepto na Antártida. Atravessam durante vários metros a superfície da terra e depois desfazem-se, costumando ser acompanhados por ventos fortes, superiores a 64 km/h, chuvas intensas e frequentemente granizo (in www.tornadoproject.com). Muitas vezes este fenómeno é confundido com um outro semelhante, o tufão, importa portanto diferenciar o tufão, considerado um termo regional que caracteriza as tempestades tropicais que ocorrem no oceano pacífico, à semelhança do termo furacão, que é o nome dado ao mesmo fenómeno

ocorrido no oceano atlântico; estes ciclones tropicais caracterizam-se por um centro de baixa pressão sobre águas tropicais (www.fisica.ufc.br).

A Escala de Fujita é utilizada para determinar a intensidade dos tornados, analisando a velocidade do vento e o nível de destruição produzido, categorizando os tornados de F0 a F5, sendo um tornado de intensidade F0 responsável pelo arrancamento de algumas árvores e um tornado de Intensidade F5 capaz de arrancar edificado. O tornado que ocorreu no concelho da Sertã a 7 de Dezembro de 2010 foi considerado F3 de intensidade e o mais intenso registado até hoje em território nacional (in, www.meteo.pt.com).

1. Campo Empírico: Dimensão Geográfica em Análise

O Concelho da Sertã, como anteriormente referido, é um dos concelhos do distrito de Castelo Branco e é constituído por 14 freguesias, correspondentes a mais de 45 Hectares, sendo 60% de área florestal. A sua população tem decrescido, principalmente devido à migração e à diminuição da taxa de natalidade, resultando no envelhecimento populacional. As principais actividades económicas do município são a agricultura e silvicultura, a indústria e o comércio (in www.cm-serta.pt).

A Câmara Municipal da Sertã dispõe de uma divisão de Educação e Acção Social, que tem como objectivo promover o desenvolvimento educacional e social da comunidade. O município apresenta como funções da divisão referida, desenvolver de estratégias e planos de intervenção social, efectuar o levantamento continuado das necessidades da população, coordenar a gestão das estruturas na área da infância, juventude e geriatria, promover e qualificar os recursos necessários ao apoio social. A divisão de educação e acção social é dividida em dois sectores, o sector da educação e sector da acção social, este último tem como missão a valorização, desenvolvimento e realização do munícipe, através da implementação de medidas de prevenção, intervenção e reinserção de situações de carência social (in, *idem ibidem*).

Os principais factores de risco apontados para o concelho são o risco de incêndio florestal, não só pelo impacto que causa, mas também pela dimensão da área florestal e os riscos temporais e de aluimentos de solos, que são apontados como possíveis causas de catástrofes naturais, fundamentados pelos elevados índices de pluviosidade, concretamente de 1078,7 mm³ média anual (in, *idem ibidem*).

2. Método e Abordagem de Pesquisa

Neste estudo propõe-se uma interpretação do acontecimento de forma descritiva, analisando as experiências e comportamentos da comunidade em três momentos distintos, com base na Matriz de Haddon (figura 1) e na teoria de Intervenção em situações em catástrofe:

- 1) pré-catástrofe, isto é, as condições sistémicas (sociais, políticas e económicas) existentes para lidar com situações de emergência, assim como os conhecimentos individuais, adquiridos formal ou informalmente;
- 2) durante a ocorrência, analisando as acções postas em curso para minorar as consequências da catástrofe, efectuadas tanto por indivíduos e pela comunidade, como pelos meios de socorro;
- 3) pós-catástrofe, isto é, todos os esforços levados a cabo face aos danos provocados pela ocorrência, a nível individual, comunitário e institucional.

A Matriz de Haddon, desenvolvida por William Haddon em 1970, tem como objectivo analisar um evento causador de lesões, permitindo identificar as intervenções que poderão prevenir a sua ocorrência ou diminuir consequências (OMS, 2004).

1. Matriz de Haddon

	Indivíduo	Vector ou Agente	Ambiente físico	Ambiente socioeconómico
Pré-evento				
Evento				
Pós-evento				

Fonte: www.health.qld.gov

Como tal, consideram-se como variáveis o indivíduo, o agente causador ou vector e o contexto, diferenciando o contexto físico do contexto social, no qual ocorrem as lesões. Relativamente ao contexto físico, observaram-se as características do meio ambiente e no contexto social, o conjunto de normas, leis e procedimentos assumidos social e culturalmente. Os factores descritos são analisados ao longo do tempo, em fases distintas, uma fase anterior à lesão, a fase na qual ocorre a lesão e a fase posterior à ocorrência da lesão (in,

www.health.qld.gov), correspondendo respectivamente às fases pré-evento, evento e pós-evento (OMS, 2004)

Este tipo de análise permite desenvolver abordagens preventivas nos três momentos associados ao surgimento de uma lesão ou um conjunto de lesões, incluindo comportamentos e políticas de intervenção. Nesse caso, numa fase anterior ao acontecimento pretende-se evitá-lo, actuando sobre as causas das lesões; na fase em que a lesão ocorre, o objectivo é minorar as lesões, implementando mecanismos de protecção, e por fim, numa fase posterior ao acontecimento causador das lesões pretende-se encontrar mecanismos que reduzam as suas consequências, primeiramente fornecendo às vítimas os cuidados de que necessitam e posteriormente, alcançar a recuperação total da vítima, tanto física como psicológica (in, www.health.qld.gov).

A intersecção de aplicação desta matriz, com a estrutura do PME e metodologia de intervenção em situações de catástrofe de Golan (1978) permite a análise da metodologia de intervenção a diversos níveis, conforme a teoria dos ecossistemas (Bronfenbrenner, 1995), que defende a intersecção entre os diferentes factores influenciadores na vida de um indivíduo, nomeadamente factores biológicos, como a genética, factores relacionais como a rede social e familiar, mas também o meio social e comunitário onde o individuo interage (Howe, 2009), considera que todos os elementos estão interligados, desde o microssistema, composto por indivíduos e famílias, passando pelo mesossistema composto pelas comunicações entre os diversos níveis, o exossistema no qual poder-se-á incluir as medidas de intervenção em catástrofe natural, objectivos e planos de acção, até ao macrosistema, composto por exemplo, por uma nação, incluindo ideologias e herança cultural (James, 2005). A mudança despoletada por uma catástrofe ao provocar alterações ao nível microssistémico, nomeadamente alterações pessoais e familiares, nas condições de vida ou condições físicas, irá influenciar a comunidade, as instituições e actores sociais e por consequência todo o contexto sócio-cultural do individuo (Howe, 2009).

A intervenção social em situações de catástrofe (Golan, 1978) também se estrutura em três momentos, à semelhança da Matriz de Haddon:

- fase considerada pré-impacto deve-se proceder ao alerta das populações, o que aumentará o nível de stress, o que como anteriormente referido, aumentará consequentemente as capacidades de reacção e adaptação do individuo;

- fase de impacto, durante a catástrofe, momento em que devem ser tomadas medidas de segurança, que todos os indivíduos devem efectuar para se proteger das consequências de uma catástrofe;

- fase após-impacto, cabe ao profissional de serviço social efectuar uma intervenção dividida em quatro áreas:

- 1) Inventário (inventory), através de uma avaliação dos danos provocados e das necessidades dos sobreviventes;
- 2) Salvamento (Rescue), nesta fase a distribuição dos bens de primeira necessidade, como a comida, abrigo e cuidados médicos são a prioridade; deve-se também proceder à reunificação de famílias, bem como, providenciar apoio emocional às vítimas;
- 3) Resolução (Remedy), esta é a fase em que os sobreviventes iniciam a reconstrução das suas vidas, reconstruindo fisicamente as habitações e os negócios, mas também emocionalmente, fazendo o luto das perdas; cabe ao Assistente Social ajudar os indivíduos e famílias a fazer os ajustes necessários face às mudanças sofridas. Verifica-se uma tendência de aproximação e partilha entre os sobreviventes, podendo utilizar-se este momento para imprimir outras mudanças necessárias relativamente a responsabilidades e comunicação a todo um conjunto de indivíduos;
- 4) Recuperação (Recovery), à medida que as comunidades voltam à normalidade, os técnicos de Serviço Social poderão centrar-se nas consequências a longo prazo, fornecendo apoio emocional e acesso a recursos vários, por forma a promover um crescimento e a aceitação do ocorrido.

Paralelamente, segundo Caparrós (1998), as principais tarefas do Assistente Social na intervenção em situações de crise devem orientar-se no sentido de alcançar a:

- compreensão da situação de crise;
- identificação dos sintomas;
- identificação dos factores precipitantes;
- identificação dos recursos existentes;
- recuperação das condições normais de quotidiano.

3. Universo e Amostra

A Freguesia da Cumeada representa 5% da área do Concelho da Sertã, com cerca de 23 km². Com perto de 500 habitantes, cujas principais actividades económicas são a agricultura e a exploração florestal. Pode caracterizar-se a freguesia da Cumeada pela sua estrutura demográfica envelhecida, com tendência para o crescimento progressivo da população idosa (in, idem ibidem).

Esta Freguesia foi uma das várias freguesias da Sertã a ser afectada pela passagem de um tornado no passado dia 7 de Dezembro de 2010, destruindo telhados e árvores por onde passou. Embora não tivessem sido registadas vítimas mortais, resultaram desta catástrofe natural diversas vítimas com ferimentos ligeiros e inúmeras perdas financeiras, conforme noticiado no Jornal Público no próprio dia.

4. Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados

O instrumento de recolha de dados escolhido foi a entrevista guiada, ou seja, uma entrevista formalizada, com pontos de interesse interligados entre si e explorados ao longo de um momento, permitindo dessa forma, um diálogo aprofundado e complexo (Vilela 2009), efectuadas a elementos da comunidade local.

Para tal, foram elaborados três guiões de entrevista, conforme Anexo A, um contendo 15 perguntas abertas, que foi aplicado à população, ou seja, a seis moradores da freguesia da Cumeada, onde se colocaram questões referentes a sentimentos e danos produzidos pela catástrofe, apoios disponibilizados e necessidades sentidas. Os outros dois guiões de entrevista foram elaborados com o intuito de colocar questões relativamente à preparação existente para fazer face a catástrofes naturais, fragilidades e recursos existentes, contribuições do serviço social e aprendizagens feitas durante e após a intervenção efectuada no Tornado de 2010; estes dois guiões foram aplicados a indivíduos com conhecimento aprofundado, bem como, responsabilidades de actuação do Concelho e do Plano Municipal de Emergência, concretamente o Presidente da Câmara Municipal da Sertã e o responsável pelo Sector da Acção Social da Câmara Municipal em questão.

A escolha desta técnica deveu-se ao facto de permitir uma recolha de informações, sentimentos, esperanças e medos junto dos próprios actores sociais, de uma forma mais

interactiva e menos formal, e assim analisar a intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe natural de uma forma mais abrangente e fidedigna (Vilela, 2009).

Consideraram-se então dois tipos de amostra, uma amostra por conveniência, obtida sem um plano pré-estabelecido, conforme é definida (Vilela 2009), pois o critério de selecção foi a disponibilidade dos entrevistados, visto que as entrevistas foram efectuadas às pessoas encontradas nas ruas da localidade da Cumeada, de modo aleatório.

Uma segunda amostra, considerada Intencional, na qual os entrevistados são seleccionados por possuírem características relevantes (Vilela 2009), tendo sido escolhidos pelas responsabilidades de actuação em situações de catástrofe natural, conforme anteriormente referido.

A utilização de uma metodologia qualitativa na análise dos dados obtidos permite uma compreensão sobre o objecto de estudo, pela ligação que é reconhecida entre o sujeito e o objecto, ou seja, os sujeitos entrevistados têm em comum o facto de todos terem participado numa determinada experiência, pelo que a sua participação será carregada de intersubjectividade (Fortin 1996), optou-se pela análise de conteúdo como forma de reflectir sobre os dados recolhidos.

Segundo Bardin (1977) a análise de conteúdo tem duas funções, uma função heurística, que permite o enriquecimento de um estudo exploratório e uma função de “administração da prova”, pois permite a verificação de hipóteses levantadas, ou confirmação de informações anteriormente recolhidas. Sendo que a autora considera que estas duas funções se complementam, principalmente quando o estudo se debruça sobre um tema pouco explorado, como se poderá considerar o presente estudo.

A análise de conteúdo é considerada uma técnica de investigação que possibilita uma análise subjectiva, conforme defendido por Berelson (1984), permitindo a interpretação das comunicações de forma objectiva e organizada, estabelecer uma ligação entre o falado e o sentido, entre a linguística e a psicologia, compreender o sentido da comunicação, quer a nível linguístico, quer para-linguístico, analisando também a entoação e as pausas, através da descrição sistematizada e objectiva dos conteúdos das mensagens e indicadores (Bardim, 1977).

A análise de conteúdo permitirá medir o que cada entrevistado sentiu, em que acredita, que informação dispunha no momento em que vivenciou uma catástrofe natural e como

reagiu às consequências provocadas pela catástrofe natural (Tuckman, 1994), e através de uma análise interpretativa da informação recolhida nas entrevistas pretende-se identificar hipóteses explicativas de todo o fenómeno (Guerra, 2006: 61-91).

CAPÍTULO III – Apresentação, Análise e Discussão de Dados

Em resultado do tornado de 7 de Dezembro de 2010, através de uma análise das entrevistas, conforme Anexo C e D, observa-se que a população considera que não dispunha de informação sobre a forma de actuar e agir perante em situações de emergência. O fenómeno da natureza foi caracterizado como de curta duração, na sua maioria, cerca de 73%, a amostra refere que notou alterações atmosféricas através da chuva, vento e queda de granizo, o que levou a procurarem abrigo e protecção. Quanto aos pensamentos e sentimentos surgidos após a catástrofe, referem pensamentos de auto-preservação 33% e sentimentos de medo e desespero, confusão e perda, 66%, mas também gratidão por não terem sofrido lesões físicas 16%, apenas prejuízos materiais, nomeadamente a destruição dos telhados 100%. Os apoios referidos foram maioritariamente fornecidos pela família e vizinhos 73%, no entanto é referido também o apoio institucional, nomeadamente na remoção de destroços na via pública e na reconstrução dos telhados 16%.

Após a fase considerada de impacto (Golan, 1978), onde foram iniciadas as reconstruções mais prementes, pois as condições atmosféricas eram adversas e exigiam a protecção urgente das habitações, a comunidade iniciou o seu esforço de reconstrução, de forma a alcançar rapidamente a normalidade dos seus quotidianos. Relativamente a medidas que tenham conhecimento ou que tenham efectuado para fazer face a futuras situações de catástrofe natural, 33% referem ter tomado medidas de protecção, nomeadamente na celebração de seguros ou na mudança de materiais utilizados na reconstrução, e 66% desconhecem medidas ou procedimentos surgidos após o Tornado de 7 de Dezembro de 2010. Nas questões referentes à informação transmitida em instituições escolares às gerações mais novas, nomeadamente sobre as medidas a tomar em situações de catástrofe natural, é referida a inexistência dessa informação, 50% ou o desconhecimento 50%. Em relação ao possível aproveitamento durante o episódio relatado, a resposta foi unanimemente negativa. Importa referir o sentimento de solidariedade despoletado na comunidade como facto de enorme relevância.

O Presidente da Câmara Municipal, principal responsável pelo plano municipal de emergência do Concelho da Sertã, considera que a preparação do concelho para uma situação de catástrofe natural nunca é suficiente, embora em constante alteração e adaptação às mudanças de recursos e características o PME, mais concretamente os recursos disponíveis não são considerados suficientes, *“Nunca se está prevenido, é impossível eu estar prevenido*

contra uma situação de catástrofe” (PC). No entanto, refere que perante o tornado ocorrido no dia 7 de Dezembro de 2010, todos os intervenientes, nomeadamente os funcionários camarários, actuaram com uma celeridade que permitiu restabelecer a normalidade num tempo considerado pelo entrevistado como satisfatório “*os funcionários da câmara actuaram imediatamente*” (PC). É referido que o Serviço Social efectuou um trabalho fundamental, nomeadamente no levantamento das necessidades da população. Quanto à primeira actuação estabeleceu-se a desobstrução das acessibilidades, de modo a permitir a circulação dos meios de apoio e salvamento, bem como, satisfazer todas as outras possíveis necessidades dos munícipes.

A Organização Mundial de Saúde considera que metade da população mundial habita em grandes centros urbanos, que embora desempenhem um importante papel sócio-económico, tendem a efectuar um crescimento rápido e muitas vezes efectuado de forma desordenada e sem consideração pelas infraestruturas ou ecossistemas existentes, factores que aumentam as fragilidades do tecido urbano às consequências de uma catástrofe natural, conforme referido no primeiro capítulo. A OMS considera também que na sua grande maioria as cidades tendem a encarar as consequências de uma catástrofe natural de uma forma imediata e obrigatoriamente imprevisível, na tentativa de fazer face aos problemas causados e actuam da maneira que é possível no momento. Nesse sentido e através da *United Nations International Strategie for Risk Reduction* ((UNISRD) a OMS propõem uma campanha intitulada “*Making Cities Resilient*” e cujo objectivo é incentivar o aumento dos níveis de segurança das cidades, promovendo as suas resistências à ocorrência de uma catástrofe natural. Essa proposta passa pela elaboração de uma *Checlist* baseada em cinco pressupostos, denominados “*Hyogo framework for action 2005-2015*”:

1. Convencer: reunir um comité para promover a diminuição dos riscos de catástrofe natural, organizando reuniões e encontros entre as entidades responsáveis;
2. Relacionar: promover parcerias e colaboração entre os diversos atores sociais e sociedade civil;
3. Informar: promover a transmissão de informação sobre os riscos existentes, informar cidadãos e promover a participação dos mesmos, através de reuniões e outros eventos públicos;
4. Aprender: aumentar os conhecimentos e promover o acesso aos instrumentos e tecnologia necessárias;

5. Medir: analisar o progresso e partilhar as boas práticas e experiências.

Tal como referido estes pressupostos constituem a base da “*Ten Point Checklist*”, que pretende facilitar a implementação de medidas nas diversas cidades, independentemente das suas características ou localização, na sua constituição a OMS considera:

1. A organização e coordenação das acções de redução de risco de catástrofe natural deve ser efectuada através da participação activa dos membros da sociedade civil e das comunidades locais, devem para isso ser constituídas alianças, devendo cada membro entender qual o seu papel na redução dos riscos e na preparação para fazer face às consequências de uma catástrofe natural;
2. Deve ser criado um orçamento para a redução de riscos de catástrofes naturais e devem ser fornecidos incentivos aos elementos privados, famílias, comunidades, sector público e privado para efectuar o investimento necessário para diminuir os riscos e fragilidades;
3. Efectuar uma avaliação dos riscos e considerar os resultados obtidos em futuros planeamentos urbanos;
4. Investir na construção e actualização de infra-estruturas de redução de risco, como é o exemplo dos mecanismos de drenagem de inundações;
5. Efectuar a manutenção das condições de segurança das escolas e instalações de saúde;
6. Apoiar e aplicar normas e regulamentos de construção que diminuam os riscos de catástrofes naturais;
7. Promover programas de educação e treino na área da redução de riscos, quer nas escolas, quer nas comunidades locais;
8. Proteger os ecossistemas e sistemas de protecção da natureza por forma a diminuir cheias e fragilidades face a tempestades e outras catástrofes naturais;
9. Instalar sistemas de alerta e resposta às consequências de uma catástrofe natural e efectuar exercícios e simulacros regularmente;
10. Após uma catástrofe natural, deve-se assegurar que as necessidades dos sobreviventes são o principal factor na reconstrução, promovendo o apoio e suporte necessário.

A Assistente Social aponta como principal deficiência a falta de um local de acolhimento para famílias desalojadas, referindo que embora não tenha sido necessário nesta

situação específica, é um recurso de extrema importância para o Concelho, para fazer face a desalojados, vítimas de catástrofes naturais ou outras situações de crise “(...) *abrigos não temos para realojar as pessoas*” (AS). A metodologia de intervenção utilizada inclui o levantamento de necessidades das vítimas, distribuição de mantimentos, agasalhos, através de um banco de recursos organizado anteriormente, procedeu-se também ao encaminhamento de desalojados. Por fim a Assistente Social refere a orientação e encaminhamento dos munícipes mais afectados pelo tornado, em processos atribuição de apoio financeiro “(...) *através do Gabinete que foram feitos os pedidos de ajuda financeira*” (AS). A facilidade de comunicação entre as entidades que compõem a rede social é avançada como uma mais-valia na resolução das situações de carência social, a referida rede é composta por escolas, IPSS, Bombeiros e centro de saúde das diferentes Freguesias do Concelho da Sertã, que reúnem trimestralmente e partilham áreas e propostas de intervenção.

Segundo Golan descreve na teoria de intervenção em crise, uma situação de catástrofe natural é uma situações de stress comunitário, onde quer os indivíduos, quer os sistemas se tornam desequilibrados. Como tal as catástrofes naturais têm a particularidade de serem situações de stress generalizáveis a uma comunidade inteira, mas são principalmente situações onde os sobreviventes tendem a criar laços e relações fortes, de elevados níveis de coesão, com movimentos de interajuda, apoio emocional, o que contribui para a sobrevivência da comunidade (Golan 1978), conforme constatado pela amostra aleatória “*Aqui os vizinhos ajudaram!*” (E4); “*Sim, sim, nós apoiamos uns com aos outros*” (E6). Perante situações que podem levar ao distanciamento, a integração social de um sobrevivente de uma catástrofe natural surge como uma forma de restabelecer e facilitar as condições normais de vida (Madsen, 2007)

Uma catástrofe natural é um acontecimento que pela sua exigência afecta a capacidade de adaptação do indivíduo, o que resulta num desequilíbrio global, ou seja, emocional, físico, funcional e psicológico. Este desequilíbrio pode resultar em depressão, ansiedade, medo “*Quer dizer, eu fiquei toda assustada, fiquei nervosa*” (E6), sentimentos de vulnerabilidade “*Olhe, levou-me tudo o que eu aqui tinha!*” (E3), raiva, mas também (na área cognitiva) podem observar-se reacções de descrença “*A casa, os currais, o palheiro. Foi tudo!*” (E3), negação, confusão, preocupação. Na área física, insónias, alterações do apetite, fadiga, hiperalerta e por último comportamentais, alienação, desconfiança, agitação. Estes sintomas, tal como descritos no primeiro capítulo são na sua maioria adaptativos em situações de perigo, como é o caso dos momentos de impacto em situações de catástrofe, no entanto é

comum persistirem, tornando-se portanto indicadores de dificuldade de recuperação do indivíduo.

O apoio social é apontado por Ruzek (2004) como factor variável a considerar, e portanto influenciante de uma boa capacidade de recuperação e, ao mesmo tempo, como factor protector no desenvolvimento de patologias como stress pós traumático. (Rosado, 2007). O apoio psicossocial, é então considerado enquanto factor organizacional, é considerado como um dos maiores predictores de bem estar (Maia, 2007). Surge deste modo como forma de prevenir o aparecimento de patologias psiquiátricas e tem como principal objectivo a maximização de factores protectores como o apoio psicossocial, a disponibilização de informação e o retomar às actividades quotidianas (Rosado, 2007), conforme referido pelo Presidente da Câmara Municipal “*Desobstrução de acessos, a primeira actuação foi essa, desobstruir as vias*” (PC) como primeira medida tomada no sentido de repôr as condições normais do quotidiano das vítimas.

A intervenção deve centrar-se em três passos, primeiro na função médica, ou seja tratamento de lesões ou doenças crónicas, depois na observação da condição psicológica das vítimas e por último na análise do sistema de suporte existente, bem como as condições económicas (Dass-Brailsford, 2010: 49-66) “*(...) levantamento das necessidades e tentar responder às pessoas, tentar ajudar as pessoas naquilo que conseguíamos*” (AS).

Torna-se claro que a intervenção efectuada pela Assistente Social da Câmara Municipal da Sertã, foi baseada na teoria de Golan, consistindo no levantamento de necessidades, distribuição de bens de primeira necessidade, apoio na reconstrução das habitações e por fim facilitação do acesso a apoios externos, por forma a anular as consequências a longo prazo, conforme já previamente mencionado.

Seja a vítima um indivíduo ou uma comunidade, deverá sempre efectuar-se uma análise cuidada, por forma a aumentar as possibilidades de sucesso; utilizar o esquema ecológico pode ser uma boa forma de assegurar essa qualidade na análise, para tal deve-se analisar as relações do indivíduo, com a sua família alargada, colegas de trabalho, amigos, vizinhos e membros da igreja. Os indivíduos com menores recursos económicos e com redes de suporte mais deficitárias serão aqueles que necessitarão de apoio mais prolongado no tempo (Dass-Brailsford, 2010: 49-66) “*(...) depois ajudamos aqui, quando o Governo Civil abriu as candidaturas que tiveram, nós aqui ajudamos a preencher as candidaturas*” (AS), conforme indica a Assistente Social, referindo-se ao apoio solicitado pela Divisão da Acção

Social da Câmara Municipal da Sertã, junto de diversas entidades, nomeadamente a Ajuda Médica Internacional, a Cáritas e o Governo Civil de Castelo Branco.

A intervenção comunitária pretende lidar com as consequências sociais dos problemas das comunidades e com a integração dos indivíduos numa economia, cada vez mais globalizante, e baseia-se no princípio de que as pessoas podem organizar-se por forma a alcançar o que desejam ou necessitam. A quantidade de laços e relações que o indivíduo possui é proporcional às oportunidades disponibilizadas para fazer face às questões comuns. As inter-relações comunitárias não só promovem o apoio pessoal, mas também conduzem à conjugação de forças para o alcance de determinados objectivos. (Payne 1991)

Os autores Greenstone e Levinton (2011) propõem uma intervenção em situações de crise, onde se incluem as situações de catástrofe natural enquanto um processo lógico e organizado com base em seis componentes, cujo objectivo é facilitar o reequilíbrio da vítima. Esses seis componentes são:

- actuar imediatamente, por forma a garantir a diminuição da ansiedade e da desorientação da vítima;
- intervir de forma estruturada para permitir à vítima o controlo sobre a sua vida;
- analisar a situação, focar as necessidades, colocar questões à vítima, recolher informação, sem juízos de valor e com uma atitude empática, calma e de suporte;
- decidir como actuar, explorando opções de forma criativa para permitir alcançar a resolução de problemas. Ajudar a vítima a identificar e mobilizar os seus recursos, e disponibilizar outros;
- referenciar o acompanhamento, elaborar uma lista de contactos de apoio em situações de crise;
- efectuar o *follow up* das vítimas por forma a garantir a utilização dos recursos disponibilizados.

A intervenção em crise é uma intervenção delimitada num curto espaço de tempo, como anteriormente referido, pelo que a recuperação da autonomia dos indivíduos é fundamental; aliás, envolver as próprias vítimas no processo de reconstrução facilita o processo, pois permite um maior e melhor conhecimento e conseqüentemente a utilização dos recursos comunitários (Dass-Brailsford, 2010: 49-66) “*Temos um banco de recursos, que*

funciona aqui numa antiga escola (...) que funciona basicamente as pessoas dão aquilo que (...)”(AS).

A criação de uma lista de referências e de recursos é aconselhada, na qual devem constar instituições de apoio, os seus contactos telefónicos, moradas, elementos e estrutura e orientação no preenchimento do processo e técnicos disponíveis. A lista deve ser constantemente actualizada (Dass-Brailsford, 2010: 49-66) *“temos alguns contactos (...) Sabemos que nos podemos dirigir” (AS).*

Segundo Greenstone e Levinton (2011) a elaboração de uma lista de recursos deve ser efectuada de acordo com diversos critérios, deve manter-se actualizada, com detalhes relativos aos contactos telefónicos, moradas, e-mails e técnicos de contacto, deve conter não apenas contactos que disponibilizem recursos materiais, mas também apoio, nomeadamente na área no aconselhamento e apoio religioso, legal e médico, que se disponibilizem para acompanhar as vítimas numa fase de recuperação. Ao Assistente Social compete fazer um reconhecimento das instituições locais de apoio à vítima e de emergência médica e social, familiarizando-se com os procedimentos e estabelecendo relações com os técnicos locais. Estas listas devem ser impressas e entregues às vítimas, devendo o Assistente Social revê-la juntamente com a vítima, clarificando com a mesma a utilização da referida lista, apontando não só a utilidade mas também a forma de utilização.

As metodologias de intervenção a utilizar em situações de catástrofe natural, devem fundamentar-se nos várias teorias, dados, factos e procedimentos apontados anteriormente, nomeadamente na tendência das vítimas de catástrofe em estabelecerem laços e relações de confiança com outros sobreviventes, promovendo a interajuda, no facto de recorrerem conforme defindido pelos entrevistados, aos vizinhos para iniciar movimentos de recuperação e reconstrução, para além de serem evidentes as alteração emocionais e comportamentais, alterações essas facilmente compreendidas por indivíduos que partilharam a experiência do acontecimento em causa.

Para Madsen (2007) o Assistente social deverá esforçar-se por encontrar aliados do individuo para quem é proposta a sua intervenção junto da sua rede social e familiar, apontando junto do mesmo a importância dessas mesmas relações, estabelecendo ligações entre essas relações e acontecimentos anteriores à catástrofe natural e focalizando o individuo nas futuras possibilidades de relações.

Importa referir o Cronosistema Patológico da Crise, desenvolvido por Bronfenbrenner (1995) que efectua um paralelismo entre os acontecimentos, transações, circunstâncias e a influência temporal nessas variantes que influenciam o bem estar do indivíduo. Conforme referido anteriormente as vítimas de uma crise, neste caso de uma catástrofe natural passam por vários sentimentos e conseqüentemente fases, durante o primeiro ano na seqüência do evento:

- fase de impacto, primeiros minutos ou primeira hora após a ocorrência de uma catástrofe natural, e na qual a preocupação se centra na auto-protecção e dos familiares;

- fase de emergência, ou fase da hora heroica, na qual ocorrem movimentos de apoio e tentativas de ajudar e salvar outros;

- fase do inventário, ocorre ainda no primeiro dia e é caracterizada pela busca de informação sobre as condições de segurança, o estado das habitações e locais de emprego;

- fase da lua-de-mel, fase de grande união entre os sobreviventes, demonstrando grandes movimentos de interajuda, optimismo nas possibilidades de recuperação, esta fase ocorre ainda durante o primeiro mês;

- fase da evitação, também ocorre no primeiro mês, nos momentos em que o individuo ultrapassa as dificuldades das primeiras semanas com apoios externos, nomeadamente os apoios sociais, os individuos deixam de falar no acontecimento, mas não deixam de pensar na catástrofe natural a que sobreviveram;

- fase de adaptação, esta fase ocorre entre o primeiro e terceiro mês e é facilitada se o individuo recebeu apoio psicossocial de que necessitava, conforme referido anteriormente, e apesar de utrapassadas as dificuldades financeiras e emocionais, o individuo integra que a vida nunca mais será a mesma, mas que é possível reconstruir e reorganizar a sua vida;

- fase da desilusão, ocorre por volta dos três meses após o acontecimento traumático e pode prolongar-se durante anos, esta fase surge na consequência do afastamento dos meios de suporte extraordinários que foram mobilizados para fazer fase à catástrofe natural. Acentuada pela ineficácia ou atrazo de apoios solicitados, nesta fase podem surgir questões e problemas devido às condições de habitabilidade deficitária dos desalojados, o agravamento das doenças pré-existentes, é apontada como a fase em que aumentam as necessidades de apoio das populações afectadas;

- fase do aniversário, as datas de aniversário de um acontecimento traumático podem provocar o revisitar de sentimentos, necessidade de validação ou de vitimização;

- fase da viragem saudável ou patológica, após um ano, os indivíduos já efectuaram o luto das perdas sofridas e já consideram a catástrofe natural como um acontecimento do passado, já conseguiram portanto ultrapassar e avançar com as suas vidas. Quando, no entanto o indivíduo ainda não se sente adaptado e ao contrário se sente preso aos sentimentos e emoções provocadas pela catástrofe natural, é possível que exista debilitação psicológica e até psicopatologias, como é o exemplo do Stress Pós Traumático, já referido;

- fase da restabilização e reconstrução, nesta fase o indivíduo depara-se com a decisão de mudar ou manter-se no mesmo local, esta fase é uma fase de reconstrução de emoções e relações, e não só de habitações.

Na verdade, também outras áreas de intervenção em situações de catástrofe se estruturam com base no cronossistema Patológico da Crise de Bronfenbrenner (1995), pois as necessidades psicossociais da população alteram-se com os diferentes momentos ou fases: os que antecedem e devem preparar as populações para a eventualidade de acontecer uma catástrofe natural; durante a catástrofe, em que as medidas se centram na busca e salvamento das vítimas, como já foi referido e numa fase após a catástrofe, onde se pretende suprimir necessidades de abrigo, conforto, alimentação e segurança.

Como é o exemplo da intervenção em catástrofe estruturada pelo INEM, nomeadamente pelo Centro de Apoio Psicológico e Intervenção em Crise, a intervenção é dividida em três fases, numa primeira, considerada fase de alarme, com duração de aproximadamente 72 horas, e é caracterizada por elevados níveis de destruição e confusão, uma segunda fase denominada de fase pós-impacto precoce onde é necessária uma análise concreta da situação para promover o início da reconstrução, esta fase deverá iniciar-se por volta do terceiro dia e estender-se num máximo de três meses, e por fim a fase chamada de restauração, onde através dos recursos da comunidade se pretende num prazo máximo de três anos o encaminhamento e resolução final de todas as situações resultantes da catástrofe.

Todas as condicionantes referidas podem interligar-se pelo facto do Assistente Social reunir as condições para ser um profundo conhecedor da comunidade que serve, de efectuar a caracterização dos recursos disponíveis na comunidade e das necessidades de indivíduos e famílias, o que facilita a relação com os elementos da comunidade e fundamenta que a

intervenção em situações de crise deverá ser desenvolvida por um técnico com relações já estabelecidas na comunidade.

Nesse sentido, propõe-se a técnica de Debriefing (James, 2008), uma técnica inicialmente utilizada junto dos intervenientes em situações de crise, nomeadamente pelos agentes de Protecção Civil, ou seja os elementos das diferentes instituições que actuam em situações de catástrofe natural, como já referido, entre os quais agentes da GNR, dos serviços médicos e de assistência pré-hospitalar, como o INEM, nas acções de busca, salvamento e socorro. No entanto, esta técnica também tem sido utilizada junto dos sobreviventes com sucesso.

Como tal, esta técnica baseia-se num encontro único e semi estruturado, que foi desenhado para colmatar as consequências negativas das catástrofes naturais, nomeadamente os desequilíbrios emocionais causados por este tipo de fenómenos destruídores e imprevisíveis. Cumpre vários objectivos, nomeadamente, rever reacções e acontecimentos, permitir a reflexão e integração do ocorrido, apontar capacidades e competências de sobrevivência evidenciadas, por forma a permitir a recuperação da sensação de controlo da situação por parte das vítimas (Dass-Brailsford, 2010: 49-66). Esta técnica surge com aplicável na fase de recuperação, conforme descrito por Golan (1978).

A técnica em causa promove o início de relações entre sobreviventes, incentivando a partilha e promoção de relações de suporte e a construção ou reconstrução de rede de apoio (Bucitill, 1995; Flannery, 1990; Wollman, 1993). O carácter heterogéneo destes grupos poderá provocar stress em alguns indivíduos, visto que o processo de cura é individual e único, e portanto os diferentes intervenientes estarão em diferentes fases do processo, mostrando-se por vezes prejudicial (Dass-Brailsford, 2010: 49-66).

É essencial permitir às vítimas falar e contar o ocorrido, de modo a facilitar o processo de recuperação, pois dessa forma permite-se à vítima entender e integrar os acontecimentos (Houlbrooke, 1998; Pennebaker, 1997; Smythe e Pennebaker, 1999).

A informação e partilha da mesma também desempenha um papel importante, pois por um lado o acesso à informação sobre o ocorrido permite à vítima recuperar o controlo da sua vida, factor determinante na diminuição do nível de stress (Wilkinson e Pickett, 2009), por outro lado, o informar as vítimas sobre as medidas que vão ser tomadas permite aos indivíduos anteciparem etapas do processo de recuperação (Dass-Brailsford, 2010: 49-66).

Segundo Behrman e Reid (2005) a intervenção do Serviço Social após acontecimentos traumáticos, deverá passar pela organização de grupos, e a técnica de Debriefing, e deve compreender nove tarefas básicas:

- acolhimento, onde deverá ser construída uma relação de confiança, num ambiente psicologicamente seguro, desta fase dependem todas as outras, pois, o indivíduo tem que estar receptivo ao esforço do Assistente Social; nesta fase o grupo apresenta-se e são explicitadas as regras, os elementos devem sempre dirigir-se ao grupo, tudo o que é dito é confidencial e sem juízos de valor;
- o propósito destes grupos é a partilha, respeitando os valores morais de cada participante e reflectindo-se nos factores que permitirão a reconstrução;
- efectuar o enquadramento, descrevendo de forma clara para todos os acontecimentos e factos, por forma a permitir o entendimento e anular a distorção de factos;
- permitir educar as vítimas, por forma a criar conhecimento que facilitará o caminho para a saúde, o caminho para a busca de conhecimento, clarificar conceitos, permitirá às próprias vítimas a identificação de comportamentos preocupantes, reacções, sintomas de stress, entre outros;
- discutir as diferentes formas de experienciar o luto, a forma como reagem às perdas sofridas, como é que essas perdas e a forma de lidar com elas influenciam o dia-a-dia;
- amplificar e verbalizar os sentimentos e pensamentos provocados pela crise, bloquear sentimentos relativamente a uma catástrofe e todas as suas consequências é muitas vezes uma forma de protecção que permite ao indivíduo manter o seu funcionamento, portanto esta fase requer competências, por parte do Assistente Social de modo a que o momento seja de compreensão, o que permitirá avançar e ultrapassar o acontecimento e não revivenciar tudo o que sentiu e ultrapassou quando ocorreu a catástrofe natural;
- promover o *empowerment* através da identificação das possibilidades mais eficazes na manutenção de um comportamento saudável, em termos de tarefas adequadas aos seus recursos pessoais;
- finalizar e visitar é a última tarefa do grupo, onde se pretende analisar o percurso alcançado do grupo e relembrar o grupo dos recursos que continuam disponíveis, mesmo após a finalização do processo.

Conclusão

Os resultados desta investigação mostram através das entrevistas efectuadas a metodologia de intervenção do Serviço Social utilizada, fundamentando a estrutura teórica através da sua aplicabilidade e coerência, analisando na prática a forma como foi accionada e se respondeu às necessidades das populações afetadas.

Esta investigação clarificou as necessidades de intervenção da população atingida por uma catástrofe natural, a análise da Matriz de Haddon, Anexo E, surge como um instrumento útil na leitura de fragilidades e forças face a um acontecimento que provoca profunda alterações no tecido social. Analisando a fase de pré-evento aponta-se que a população que compunha a amostra não se sentia nem sente preparada para fazer face a uma catástrofe natural, referindo que não dispõe da informação, considerada necessária para se proteger, sendo essa falta de informação possivelmente invertida através de sessões de informação, formação e sensibilização, onde os procedimentos a seguir para garantir a protecção da população em situações de catástrofe natural seriam transmitidos, essa necessidade é reforçada pelo Plano Municipal de Emergência, que aponta como principais riscos, o facto do Concelho ser uma zona de elevada pluviosidade e com frequentes condições atmosféricas adversas, condições que podem propiciar outras situações de catástrofe natural. Na fase do evento, consideraram, os entrevistados que foram accionados os agentes de Protecção Civil necessários para fazer face à destruição deixada pelo Tornado. Por fim na fase de Pós-evento conclui-se que os Agentes de Protecção Civil actuaram de forma rápida e eficaz, nomeadamente na desobstrução das vias de acesso e na reconstrução e apoio ao retomar as condições normais do quotidiano. A maior fragilidade apontada ao Município e factor identificado como necessário de colmatar, foi a inexistência de uma casa abrigo ou de acolhimento para fazer face a possíveis desalojados na consequência de catástrofes naturais.

Esta visão particular da actuação do Serviço Social numa situação de catástrofe natural permitiu o alargamento da visão de actuação e o aprofundamento da análise de técnicas e instrumentos de intervenção, como é o caso da estrutura de entrevistas, da lista de recursos e dos objectivos de intervenção.

Conforme referido, o papel privilegiado do Assistente Social dentro de uma comunidade poderá facilitar a promoção de comportamentos de protecção das populações. Poderá por outro lado permitir uma maior adequação dos Planos de Emergência, pela contribuição do Serviço Social no que diz respeito à análise das necessidades e recursos das

famílias e comunidades, bem como, das instituições locais. Nesse sentido consideramos a intervenção comunitária em situações de Catástrofe Natural, um importante conteúdo a ser desenvolvido pelo Serviço Social.

Preparar a actuação para uma situação que é por definição imprevista é uma tarefa complexa e permanentemente inacabada, em que as consequências de cada tipo de catástrofe natural podem apenas ser antecipadas, mas as variantes são demasiadas para que os Planos de Emergência contemplem todas as possibilidades, e se tornem infalíveis, pelo que a visão ampliada oferecida pela metodologia de intervenção do Serviço Social será uma mais-valia.

A metodologia de intervenção do Serviço Social poderá ser efectuada a diversos níveis, conforme a teoria dos ecossistemas (Bronfenbrenner, 1995), ou seja a nível do microsistema, do mesossistema e do macrosistema, mais concretamente, a nível do indivíduo, da família, das instituições e por fim a nível concelhio ou distrital, nomeadamente na concepção dos PME ou PDE, além da intervenção já explicitada. Os princípios a considerar são: a interdisciplinidade, a actuação perante uma catástrofe deve basear-se numa panóplia de actuantes, provenientes de diferentes áreas, sendo a sua conjugação fundamental para o bom desempenho na ajuda às populações afectadas; a intervenção deve ser multiteórica, ou seja, a utilização apenas de uma metodologia de intervenção será redutora e insuficiente para fazer face às inúmeras dificuldades levantadas por uma catástrofe natural; o contexto social e psicológico das vítimas não pode ser dissociado das mesmas; devem considerar-se os múltiplos contextos envolvidos, o pessoal, relacional; o tempo é uma variante muito importante e à luz do cronosistema, anteriormente referido, deve ser considerado enquanto influenciante dos recursos físicos e emocionais do indivíduo; a utilização de recursos e informação deve ser optimizada, e todo o processo de ser baseado na colaboração, cooperação e consulta; a intervenção deverá ter como foco o indivíduo, instituições e comunidades; por fim todo o processo de intervenção em crise deve ser pro-activo, acessível, credível, continuado e confidencial (James, 2009)

Como anteriormente referido a falta de informação e formação é referida como uma lacuna a colmatar, nesse sentido, propõem-se considerar as áreas de intervenção em idade escolar determinadas pelo Concelho da Europa (COE). O COE, composto por quarenta e sete países europeus, criado a 5 de Maio de 1949 tem como objectivo o desenvolvimento de princípios democráticos de defesa dos Direitos Humanos, bem como, a promoção de acções na área da prevenção dos factores de risco e na criação de procedimentos de segurança. Essas

acções específicas da EUR-OPA, que pretende ser uma plataforma de cooperação na área da prevenção, informação, análise de catástrofes naturais e tecnológicas do COE. A nível escolar o EUR-OPA defende a importância da intervenção pois, a população é mais vulnerável às consequências de uma catástrofe, é mais receptiva às mensagens e é um excelente veículo de transmissão de informação no seio familiar.

Com base na teoria de intervenção em crise de Greenstone e Leviton (2011), nomeadamente na “Escala de Mortalidade da Academia Americana de Crise”, propõe-se a seguinte Escala de análise de necessidades de recursos para vítimas de catástrofe Natural.

2. Escala Análise de Fragilidade

Nome: _____ data: _____

Critérios	0	1	2	3	4	Score	
Idade	M	0-12		13-44	45-64	+65	
	F	0-12	13-44	+45			
Sinais de stress	baixos		Médios		Elevados		
Recursos	Bons	Médios		Baixos			
Estado civil	Casado com filhos	Casado sem filhos		Solteiro ou viúvo	Divorciado		
Estado emocional	Estável			Instável			
Estado físico	Boa	Média			Baixa		
Comunicação	Aberta			Fechada			
Sinais de depressão ou agitação	Não				Sim		
Rede social	Apoiante				Não apoiante		
Habitação	Existente				Destruída		
Familiares	Sem lesões		Com lesões		Desaparecidos		
Situação de Emprego	Assegurada		Em risco		Não existente		

Assistente Social _____ Pontuação: _____

Fonte: Academia Americana de Crise

Esta escala (Figura 2) pretende avaliar o nível de fragilidade do indivíduo e consequentemente as suas necessidades a nível das intervenções. Nesse sentido são analisados parâmetros, considerados factores de risco, como as relações familiares, redes sociais, recursos financeiros e infraestruturas e sinais de desequilíbrio emocional, pontuando cada um dos parâmetros de acordo com a influência exercida nas condições necessárias ao restabelecimento da vida quotidiana. A cada parâmetro analisado são atribuídas duas ou mais possibilidades de resposta, que serão cotadas por ordem de gravidade. O indivíduo será considerado mais frágil face às condições sociais resultantes de uma catástrofe natural quantos mais pontos somar na totalidade.

Deste estudo surgem então várias propostas, incluindo a utilização da Matriz de Haddon (figura 1) e da Escala de Análise de Fragilidades (figura 2), como instrumentos que poderão contribuir para a clarificação das necessidades de intervenção de um indivíduo, família ou comunidade; quanto à metodologia de intervenção propõe-se, numa tentativa de amplificar a actuação do Assistente Social, a utilização da técnica de Debriefing como forma de diminuir o impacto de uma catástrofe natural na vida do sujeito, permitindo que várias vítimas do mesmo acontecimento partilhem, aceitem e construam sentimentos organizados, desta forma evitando possíveis psicopatologias como o stress pós traumático (James, 2008).

Futuras investigações poderão debruçar-se sobre a análise de outras situações de catástrofe natural, reflectindo sobre a intervenção do serviço social efectuada, analisando metodologias, seus pontos fortes e fracos, aprofundando a articulação entre a intervenção social e a intervenção em outras áreas como a médica e psicológica.

Uma outra proposta seria a construção de um manual de procedimentos, numa visão mais alargada e mais abrangente da intervenção social, aplicável às diferentes situações possíveis, à semelhança dos procedimentos, protocolos e planos de acção já determinados e pré-estabelecidos pelos diferentes agentes de protecção civil.

Bibliografia

- BARDIM, Laurence. 2004. “Análise de Conteúdo”, Lisboa, Edições 70
- BOTELHO, Jaime; CATARINO, Judite; CARREIRA, Mario e Calado, Rui. 2004.
“Onda de calor de Agosto de 2003” Direcção Geral da Saúde, Instituto Ricardo
Jorge, Lisboa
- CAPARRÓS, Maria José Escartín. 1998. “Manual de Trabalho Social (Modelos de
práctica profissional)” Alicante, Editorial Aquaclara
- FORTIN, Marie-Fabienne . 1999. “O Processo de Investigação, da concepção à
realização” Loures, Lusociência
- GUERRA, Isabel Carvalho. 2006. “Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo,
sentidos e formas de uso” Cascais, Principia
- GREENSTONE, James L. e LEVITON, Sharon C. 2011. “Elements of Crisis
Intervention, crises an how to respond to them” Brooks-Cole, USA
- GOLAN, Naomi .1978. “Treatment In crisis situations” New York, Free Press
- HOWE, David. 2009. “A Brief Introduction to Social Work Theory”, Hampshire, Palgrave
Macmillan
- MADSEN, William . 2007. “Collaborative Therapy With Multi-stressed-families” New
York, The Guilford Press
- MIRANDA, J M e BATISTA M A . 2006. “Riscos Naturais” Instituto Dom Luiz,
Universidade de Lisboa
- MOURO, Helena e SIMÕES, Dulce. 2001. “100 Anos de serviço social” Coimbra,
Quarteto Editora

- PAYNE, Malcom. 1991. “Teoria do Trabalho Social Moderno” Coimbra, Quarteto
- RANQUET, Mathilde du. 1981. “Los Modelos en Trabajo Social, Intervención com personas y familias” Madrid, Siglo XXI Espana Editores
- RAMOS, Marcos. 2001. “Desafiar o desafio, prevenção do stress no trabalho” Lisboa, RH Editora
- SALES, Luísa . 2007. “Psiquiatria de Catástrofe, memória do encontro de psiquiatria de catástrofe e Intervenção em Crise” Coimbra, Almedina
- SOUSA, Silvia João Machado. 2007. “Intervenção humanitária em situações de Catástrofe”, Dissertação de Mestrado em Risco, Trauma e Sociedade, Lisboa, Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa
- TUCKMAN, Bruce W . 1994. “ Manual de Investigação em Educação”, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian

Artigos

- WILKINSON e PICKETT . 2009. “The Spirit Level, Why More Equal Societies Almost Always do Better”
- WAHLSTRÖM, Margareta. 2009. “Message form Disaster Reduction” WHO - ISDR

Documentação técnica

- AUTORIDADE NACIONAL DE PROTECÇÃO CIVIL. 2009. “Compilação Legislativa da Protecção civil”
- AUTORIDADE NACIONAL DE PROTECÇÃO CIVIL . 2007 . “Manual para a elaboração, revisão e análise de planos municipais de ordenamento do território na vertente da protecção civil”

GOVERNO CIVIL DE CASTELO BRANCO. 2010. “Plano Distrital de Emergência”

INSTITUTO NACIONAL DE EMERGÊNCIA MÉDICA . 2008. “Manual da Apoio -
CAPIC”

PEÑATE, Africa. 2008. “Una aproximación a la intervención comunitaria del trabajo social
en situaciones de catástrofes y desastres”, Dissertação de Mestrado em Trabalho social e
comunitário, Madrid, Universidade complutense de Madrid

Tradução de GAWRYSZEWSKI, Vilma . 2004. ”Manual de Vigilância de Lesões”
Organização Mundial de Saúde, São Paulo

SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTECÇÃO CIVIL DO MUNICÍPIO DA SERTÃ. 2006.
“Plano Municipal de Emergência”

Relatórios

UN-HABITAT RELEASE . 2007. “Global Report on human settlements”

INTER-AGENCY STANDING COMMITTEE . 2006. “Protecting Persons Affected by
Natural Disasters” Brookings-Bern Project on Internal Displacement, Washington

INSTITUTO DE CONSERVAÇÃO DA NATUREZA. 2003. “Relatório sobre incêndios
rurais ocorridos na rede nacional de áreas protegidas e na rede natural”

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA. 2003. “Livro Branco dos incêndios
florestais ocorridos no verão de 2003”

CÂMARA MUNICIPAL DA SERTÃ . 2006. “Município da Sertã, Dinâmicas Populacionais
e Projecções Demográficas”

Webgrafia

www.cm-serta.pt ; data de acesso: 20 Maio de de 2011

www.tornadoproject.com; data de acesso: 10 Fevereiro de de 2011

<www.fisica.ufc.br>; data de acesso: 15 Fevereiro de de 2011

<www.publico.pt>; data de acesso: 20 Maio de de 2011

<www.meteo.pt.com>; data de acesso: 20 Maio de de 2011

<www.health.qld.gov>; data de acesso: 20 Maio de de 2011

<www.coe.int>; data de acesso: 20 Junho de de 2011

ANEXO A – Guiões de Entrevista

Guião de entrevista aplicado à população

Eu, Rita Marques, aluna de Mestrado em Serviço Social no ISCTE – IUL, procuro realizar uma dissertação sobre a Intervenção do Serviço Serviço em situações de catástrofe natural, sob orientação científica do Professor Doutor Jorge Ferreira. A investigação tem como objectivos recolher informação sobre as condições e sentimentos das pessoas afectadas pelo Tornado que assolou os concelhos de Tomar e Sertã, no passado dia 7 de Dezembro de 2010.

Assim solicitamos a vossa colaboração e disponibilidade na resposta à entrevista² de forma a concretizar este trabalho de pesquisa, assegurando o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas.

Questões orientadoras:

1. Sentia-se informado e com os conhecimentos mínimos para agir numa situação como esta? Se sim descreva esses conhecimentos. Se não refira o que gostava de conhecer para agir no respectivo momento.
2. Apercebeu-se imediatamente que algo de estranho se estava a passar? O que fez de imediato.
3. Quais foram os pensamentos que se recorda de ter tido durante o Tornado?
4. E depois de o Tornado passar, o que sentiu ao olhar à sua volta?
5. Foi muito afectado pelo Tornado? Descreva ao nível pessoal (saúde, psicológico) e (material, financeiro). Descreva.
6. A quem solicitou, apoio nos primeiros 15 minutos?
7. Como reagiu durante a situação?
8. Após viver esta experiência alguma coisa mudou no seu modo de ver a vida, a natureza e o mundo? Em que aspecto/aspectos?
9. Necessitou de apoio depois da catástrofe? Qual/Quais?
10. Sente que recebeu toda a ajuda que precisava da família, dos amigos, vizinhos e dos Serviços públicos? Quais os Serviços que lhe prestaram ajuda?
11. Na sua opinião o que pode ser feito para prevenir as consequências de catástrofes naturais deste género?
12. Que medidas foram implementadas após o Tornado na sua localidade?

² A entrevista cumpre as normas éticas de confidencialidade e do sigilo profissional.

13. A comunicação social referiu que este tema foi tratado ao nível escolar. Foi mesmo? Acha importante que os conteúdos escolares refiram a actuação em caso de catástrofe?
14. Acha que houve solidariedade entre as pessoas afectadas pela catástrofe?
15. Sente que houve aproveitamento, por parte de algumas pessoas, em relação a esta situação?
De que tipo?

Guião de entrevista aplicado ao Presidente da Câmara Municipal

Eu, Rita Marques, aluna de Mestrado em Serviço Social no ISCTE – IUL, procuro realizar uma dissertação sobre a «Intervenção do Serviço Serviço em situações de catástrofe natural», sob orientação científica do Professor Doutor Jorge Ferreira. A investigação tem como objectivo geral recolher informação sobre os serviços locais e metodologias de intervenção, com base no Tornado que assolou os concelhos de Tomar e Sertã, no passado dia 7 de Dezembro de 2010.

Assim solicitamos a sua colaboração e disponibilidade na resposta à entrevista³ de forma a concretizar este trabalho de pesquisa, assegurando o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas.

Questões orientadoras:

1. Considera que o Concelho está estruturado para fazer face às questões provocadas pela natureza?
2. A Câmara Municipal tem plano de emergência? Em traços gerais, qual a sua estrutura?
3. Considera que o Concelho têm recursos suficientes para proteger e socorrer a população em situações de catástrofe naturais? Quais?
4. Quais são as principais fragilidades do Concelho em termos de consequências provocadas por catástrofes naturais?
5. Que contribuição considera ser a desejada dos serviços médicos, de psicologia e de serviço social, neste tipo de situações?
6. Em relação ao Tornado de 7 de Dezembro, qual foi a intervenção efectuada?
7. Após o referido tornado, sentiu necessidade de reorganizar a estrutura de intervenção em situações de catástrofe? Se sim como?

³ A entrevista cumpre as normas éticas de confidencialidade e do sigilo profissional.

Guião de entrevista aplicado à técnica de serviço social da Câmara Municipal

Eu, Rita Marques, aluna de Mestrado em Serviço Social no ISCTE – IUL, procuro realizar uma dissertação sobre a «Intervenção do Serviço Serviço em situações de catástrofe natural», sob orientação científica do Professor Doutor Jorge Ferreira. A investigação tem como objectivo geral recolher informação sobre os serviços locais e metodologias de intervenção, com base no Tornado que assolou os concelhos de Tomar e Sertã, no passado dia 7 de Dezembro de 2010.

Assim solicitamos a sua colaboração e disponibilidade na resposta à entrevista⁴ de forma a concretizar este trabalho de pesquisa, assegurando o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas.

Questões orientadoras:

1. Considera que o Concelho está estruturado para fazer face a situações de catástrofe provocadas pela natureza?
2. Qual é a metodologia de intervenção do serviço social em situações de catástrofe natural?
3. O departamento de serviço social desenvolve algum programa específico para fazer face às catástrofes naturais?
4. Como está estruturada a intervenção do serviço social em situações de catástrofe?
5. Como é efectuada a articulação entre os diversos intervenientes?
6. Em relação ao Tornado de 7 de Dezembro, qual foi a intervenção efectuada?
7. Qual é o seu posicionamento crítico face à intervenção efectuada?
8. Em situações futuras que intervenção desejaria que fosse efectuada?

⁴ A entrevista cumpre as normas éticas de confidencialidade e do sigilo profissional.

ANEXO B - Caracterização das entrevistadas

Amostra aleatória

Entrevista	Contexto / Observações
1	<p>A entrevistada encontrava-se a nos afazeres relacionados com a feitura de enchidos de forma tradicional.</p> <p>Tem cerca de 40 anos e é casada.</p> <p>É proprietária de um terreno composto por vários componentes, incluindo uma nova habitação em construção.</p> <p>Demonstrou uma postura muito positiva, centrada no que pode fazer para recuperar, dando importância ao que perdeu, mas mais ao que não perdeu, Agradecida por estar viva e por não precisar de ajuda.</p>
2	<p>Mulher com cerca de 40 anos, casada.</p> <p>Propriedade consideravelmente grande e com diversos componentes, de construção recente.</p> <p>Sentimentos de revolta pelas perdas, aliado a sentimentos de impotência face ao ocorrido.</p> <p>Imprime muito valor ao perdido, mas por outro lado, valoriza a preservação do próprio e dos seus.</p>
3	<p>Mulher com cerca de 60 anos, com o marido acamado.</p> <p>Habitação modesta e degradada, com sinais evidentes de dificuldades financeiras.</p> <p>Muito abalada com o ocorrido, transparecendo um sentimento de desamparo e desesperança face ao ocorrido.</p> <p>Sentimentos de impotência para fazer face aos acontecimentos.</p>
4	<p>Mulher com cerca de 35 anos, com filhos menores.</p> <p>Encontrava-se a efectuar actividades agrícolas.</p> <p>Habitação modesta, sem sinais de riqueza</p> <p>Postura pro-activa face ao ocorrido, com vontade de resolver as necessidades criadas pelo acontecimento, valorizando as competências que possui.</p>
5	<p>Mulher com cerca de 50 anos, casada, Com sinais evidentes de estabilidade financeira. Com danos prejudiciais ao dia-a-dia, que necessitaram de intervenção imediata.</p> <p>Postura muito centrada na perda, com ênfase nas suas dificuldades e num percurso de vida difícil, mas com uma atitude que pretende passar uma auto estima estruturada.</p>
6	<p>Mulher com cerca de 60 anos com apoio familiar.</p> <p>Com sinais evidentes de estabilidade financeira.</p> <p>Postura de agradecimento face à manutenção da integridade física. Sem danos que interfiram com o dia-a-dia e com recursos necessários para a reconstrução precisa, Valorizando mais o mantido do que o perdido</p>

ANEXO C - Grelhas de análise de conteúdo

Amostra por conveniência

Categoria	Conteúdos
<ul style="list-style-type: none"> - Dispunha de informação ou formação - tipo de informação era - tipo de informações - gostaria de dispôr 	<ul style="list-style-type: none"> - Não (E1, E4, E5) - Não... Ainda agora sou capaz de andar maluca! (E3) - Quer dizer... quer dizer... não sabia, não tinha formação nenhuma (E6) - Não(E2)
<ul style="list-style-type: none"> - noção de perigo - actuação perante o acontecimento - fuga - protecção 	<ul style="list-style-type: none"> - ...ouvia-se um barulho, mas lá de longe... durou cerca de dois segundos ou três, foi muito rápido... a gente se apercebeu já tava tudo destruído (E1) - Não (E2; E5) -... Começaram a cair pedras (E3) - Foi de repente... ouvimos trovoada... viemos embora... entramos para dentro de um café... mais parece os jeitos de uma explosão (E4) .- ...caíram umas pedras grandes... tive medo... me aleijavam e fugi para dentro de casa... fiquei logo cheia de medo (E6)
<ul style="list-style-type: none"> - pensamentos de autopreservação -preservação dos seus - prevervação de propriedade 	<ul style="list-style-type: none"> - ...recolhemo-nos para casa(E1) -... é um choque! (E2) - ... fugi (E3) - Nunca imaginei (E4) - ... fique desesperada (E5) - ...que aquilo abalava comigo (E6)
<ul style="list-style-type: none"> - sentimentos: - perda - Desesperança - perplexidade - sentimentos de desesperança -sentimentos de reconstrução 	<ul style="list-style-type: none"> - ... demos graças a deus de não ter morrido ninguém! Tar tudo vivo! o que tava feito já tava! Já não tinha remédio (E1) - Tristeza (E2) - Eu fiquei maluca (E3) - ... sei lá (E4) - Ha, nem sei o que é que pensei... fiquei desesperada (E5) - Nós ficamos todos cheios de medo (E6)

<ul style="list-style-type: none"> - prejuízo material - prejuízo emocional 	<ul style="list-style-type: none"> - Levantou ao ar, foi pelo telhado... (E1) - Andamos a arranjar os telhados todos ... tínhamos Oliveiras... (E2) - Não fiquei com telha nenhuma, com telhado nenhum, nenhum! (E3) - Foi tudo, os telhados foi tudo! Foi a porta, foi uma janela, foi...sei lá foi tanta coisa! O para-brisas da carrinha (E4) - Foi o telhado, foi as chaminés, já não falando nos Sobreiros e árvores, e as Oliveiras e os Pinheiros. (E5) - Sem telhado, as árvores ficaram todas quebradas, os portões ficaram todos amolados (E6)
<ul style="list-style-type: none"> - apoio familiar - apoio dos vizinhos - apoio institucional - apoio divino 	<ul style="list-style-type: none"> - Não (E1, E4, E5) - ... cunhados (E2) - A Nossa Senhora... minha filha (E3) veio a minha casa! - ... meus filhos (E6)
<ul style="list-style-type: none"> - pro-ação - proteção - reconstrução - medo 	<ul style="list-style-type: none"> - Aquilo foi tão rápido, quando vimos estrelas, já tinha acontecido (E1) - Foi logo tapar este telhado, porque entrava água (E2) - A minha filha levou-me para casa dela (E3) - Fui para casa da minha irmã (E4) - Não olhe, enchi-me de coragem, fui apanhar os cacós todos! (E5) - Eu fiquei toda assustada, fiquei nervosa (E6)
<ul style="list-style-type: none"> -alterações no quotidiano - alterações de comportamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Temos que estar preparadas para tudo ... a gente nunca sabe quando é que passa, nem a que horas vem (E1) - Agora é ter medo de vir para aqui, porque já apanhamos o fogo que veio à casa e agora é isto (E2) - Olhe, levou-me tudo o que eu aqui tinha (E3) - Sei cá (E4; E6) - À primeira a gente pensa logo se calhar fazer um seguro contra todos os riscos (E5)
<ul style="list-style-type: none"> - necessidades de apoio material - necessidades de apoio emocional - necessidades de apoio no quotidiano 	<ul style="list-style-type: none"> - Amigas ou familiares (E1) - Família (E2) - a Câmara mandou aqui uns homens para arranjar o telhado (E3) - Aqui os vizinhos ajudaram e depois nós mandamos vir a telha e a Câmara veio pôr o telhado! (E4) - Não, (E5) - ...das famílias e dos vizinhos (E6)

<ul style="list-style-type: none"> - ajuda recebida - familiar - vizinhos - amigos - institucionais <p>Se foram suficientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sim, sim, sim, três ou quatro dias a comer fora!... comi em casa de amigos (E1) - Dos meus cunhados, mais ninguém. (E2) - Não! Nada! Ninguém mais cá apareceu! (E3) - Não (E4; E5) - Sim, sim, nós apoiamos uns com os outros (E6)
<ul style="list-style-type: none"> - prevenção a que nível: <p>Pessoal Local Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Era meter ou dentro do armário ou debaixo da mesa! (E1) - Avisar um, dois dias antes ou três, que ia passar (E2) - Nada (E3; E4; E5; E6)
<ul style="list-style-type: none"> - medidas implementadas localmente, de que tipo - privadas - institucionais 	<ul style="list-style-type: none"> - Não! olha o curral dos animais tamos a pensar em meter placas para não ver se não acontece outra vez! (E1) - não (E2). - Não sei (E3) - Arranjamos, mais foi já depois disso, um seguro... Ainda nã deram nada (E4) - Não ... Acho que na Sertã é que houve para lá um Concerto ou assim uma coisa qualquer para angariar fundos (E5) - Eu acho que houve pessoas que foram ajudadas... não sei se vou ter alguma ajuda da Câmara... Mas houve ai pessoas que precisavam mais que nós e acho que tiveram uma ajuda (E6)
<ul style="list-style-type: none"> - informação disponibilizada nas escolas - tem conhecimento 	<ul style="list-style-type: none"> - ... Nem os professores nem ninguém sabem dizer o que é que devem fazer! (E1) - Não sei (E2; E3; E6) - Não (E4; E5)
<ul style="list-style-type: none"> - ajuda entre vizinhos - ajuda de familiares 	<ul style="list-style-type: none"> - Acho que sim, cada vez as pessoas devem ajudarem-se e ter mais valor à vida porque em menos de nada, olha, abala tudo! (risos) tanto faz ter um bocadinho como dois, ou o bar tar aqui ou além, aquilo passa e destroi tudo! (E1) - Nós aqui não... veio a Câmara, ali daquelas casas... Não porque eu trouxe os meus cunhados (E2) - ... não! (E3) - Sim! Sim! (E4) - Eu ainda ajudei (E5) - Sim! Sim! Conformaram-se uns com os outros (E6)
<ul style="list-style-type: none"> - aproveitamento financeiro 	<ul style="list-style-type: none"> - Não (E1, E2, E5, E6) - Não sei (E3, E4)

Análise de conteúdo - *Amostra intencional (PC)*

Categorias	Conteúdos
Preparação do Concelho perante catástrofes naturais	- Nunca se está prevenido... contra uma situação de catástrofe...no dia de, no dia anterior ao tornado era impossível estarmos a prever...Por isso, é impossível estar prevenido, no entanto nós temos que fazer o mínimo, não se sabe se amanhã vai haver um tremor de terra, por exemplo, portanto é impossível, é impossível estar preparado para uma situação de catástrofe
Estrutura do Plano Municipal de Emergência	- O plano municipal de emergência contempla todas as entidades que de alguma forma são necessárias numa situação de catástrofe, aqui começamos pela Câmara com a acção social, com máquinas e equipamentos, os Bombeiros Voluntários, o Centro de Saúde...A GNR, portanto, todas as entidades que de alguma forma se preveja que vão ser necessárias, todas elas fazem parte. E pode aumentar, hoje são X entidades e amanhã poderão ser muito mais. À medida que nós vamos tendo prática do que é uma situação de catástrofe vamos aumentando, também o número de entidades.
Recursos disponíveis no Concelho	- Recursos, recursos, cada vez são menos, porque dada a situação que o país atravessa, os recursos são menos, porque as câmaras recebem cada vez menos, também...os recursos não são muitos, no entanto o principal...recurso mesmo em termos de câmara municipal são as pessoas. E isso é fundamental, e no tornado isso ficou claro...os funcionários da câmara actuaram imediatamente...os bombeiros, mesmos das entidades privadas, da EDP, da Telecom, tudo isso foi muito rápido e por.. as consequências não se sentiram tanto. Por isso houve uma actuação muito rápida, e no local, nos sítios certos, a acção social fez um trabalho extraordinário e foi muito importante o trabalho da acção social, ficámos com uma ideia clara em pouco tempo...da situação que se fazia sentir no concelho.

<p>Contribuição desejada dos serviços médicos, de psicologia e de serviço social em situações de catástrofe</p>	<p>- É extremamente importante, tanto os serviços médicos como de psicologia... houve um acompanhamento...havia necessidade de um apoio bastante grande..aconteceu também por parte de acção social..os serviços de saúde no caso do tornado de 7 de Dezembro, não, não foram muito necessários, mas se fossem estavam preparados...reunimos no dia seguinte com as entidades envolvidas e viu-se que estavam preparados</p>
<p>Intervenção efectuada no tornado de 7 de Dezembro</p>	<p>- Desobstrução de acessos, a primeira actuação...desobstruir as vias porque nem os bombeiros conseguiam ir, nem se fosse necessário, os serviços de saúde, tudo isso..limpeza dos caminhos...justifica-se que seja essa a desobstrução das acessibilidades é fundamental naquela altura, porque havia muitas árvores tombadas para a estrada...</p>
<p>Necessidade de reorganizar do plano municipal de emergência</p>	<p>- Nós temos o mínimo...não podemos agora estar a contratar mais máquinas, mais pessoal só porque vamos pensar que amanhã há um tremor de terra, um ciclone, não podemos porque não há recursos para isso... não há recursos suficientes...Temos uma relação de entidades que têm máquinas, no caso de incêndios...temos uma relação de pessoas, de voluntário no fundo, que de um momento para o outro podem disponibilizar máquinas...já temos uma certa prática infelizmente, porque aqui os incêndios também são um flagelo bastante grave.</p>

Análise de Conteúdo – Amostra Intencional (AS)

Categorias	Conteúdos
Estrutura do Concelho	- ...nível de meios humanos eu acho que está, agora a nível de equipamentos, por exemplo, especificamente neste caso, habitação social, abrigos não temos para realojar as pessoas... por acaso não houve feridos, não houve necessidade de realojar pessoas, mais pessoas, se houvesse ia ser uma situação complicada...pelo menos para haver um polo de habitação socia... Agora a nível de meio humanos, acho que sim, temos um Psicólogo, estou eu como técnica, temos um centro de saúde... os Bombeiros...
metodologia de intervenção do serviço social em situações de catástrofe natural	- ... Fizemos os acompanhamento, fizemos o levantamento das necessidade no local...necessidades materiais, telhas...só aquela situação, como eu já referi que arranjou-se logo roupa de cama...temos o banco de recursos...Conseguimos algumas ajudas financeiras, por parte da Caritas e da AMI e agora estamos à espera do Governo Civi...neste caso específico foi o levantamento das necessidades e encaminhar alguma situação ou outra, mas era mais recursos finaceiros para reconstrução de telhados...
programa específico social para situações de catástrofes naturais	- ...o lenvntamento das necessidades, tentou-se responder também atraves de bens alimentares, de roupas. temos alguns contactos... Sabemos que nos podemos dirigir ali e no gabinete vemos o que é que temos disponível.
Estrutura de intervenção do serviço social em situações de catástrofe	- Temos um banco de recursos, que funciona aqui numa antiga escola... roupa de vestir a roupa de cama, temos tudo...há alimentos porque além de fazermos uma campanha anual
Como é efectuada a articulação entre os diversos intervenientes	- ... temos a rede social... funcionamos em rede, neste caso...Reunimos trimestralmente, vê-se as áreas de intervenção, apresentam-se propostas... Estão os bombeiros, está o centro de saúde, está a segurança social, temos a Santa Casa e centro de dia... temos as escolas...as Juntas de Freguesia...

<p>Em relação ao Tornado de 7 de Dezembro, qual foi a intervenção efectuada</p>	<p>- Foi feito o alojamento de uma família...foi necessário roupa de cama... Houve também uma família...que também ficaram sem nada...também demos alguma roupa...Depois através do Gabinete que foram feito os pedidos de ajuda financeira...pedimos às pessoas para virem trazer facturas, para virem trazendo, nós fomos ficando e fomos fazendo seleção. Entretanto fomos contactados pela Caritas...a AMI também nos contactou e também se disponibilizou. E depois ajudamos aqui, quando o Governo Civil abriu as candidaturas...nós aqui ajudamos a preencher as candidaturas, e fomos lá entregar e agora estamos à espera. Foi sempre por aqui, porque lá está as pessoas, viam-se assim...</p>
<p>posicionamento crítico</p>	<p>- ... faltou aquela parte do alojamento, foi aí que as coisas podiam ter corrido melhor, mas na generalidade, acho que correu bastante bem...foi tudo muito rapido, acho que correu bastante bem, para aquilo que... ninguém estava à espera..Um Tornado aqui era impensavel e conseguimos chegar a todos bastante rápido ...</p>
<p>Alteração em futuras intervenções</p>	<p>- Pelo menos ter ali uma estrutura preparada para, ...ninguém diz que a habitação social tivesse que ser gratuita, um valor simbólico...a ideia é ser sempre temporário</p>

ANEXO D - Análise Interpretativa de conteúdo

Amostra por conveniência

Categories	Inferências
<ul style="list-style-type: none"> - Dispunha de informação ou formação para actuar em situações de catástrofe - que tipo de informação era - que tipo de informações gostaria de dispôr 	Todos os entrevistados referem total desconhecimento face a possíveis medidas de protecção face a catástrofes naturais
<ul style="list-style-type: none"> - noção de perigo - actuação perante o acontecimento - fuga - protecção 	Referido a curta duração do tornado, apontam vento, chuva e granizo como sinais do fenómeno, a actuação dos entrevistados foi no sentido de protecção face a possíveis lesões
<ul style="list-style-type: none"> - pensamentos de autopreservação - pensamentos de preservação dos seus <p>Pensamento de preservação de propriedade</p>	O entrevistados referem pensamentos de auto-peservação, quer através da protecção física, quer através da fuga. Referem também sentimentos de desespero e de medo
<ul style="list-style-type: none"> - sentimentos: - perda - desesperança - perplexidade - reconstrução 	Os entrevistados referem sentimentos de confusão, tristeza, perda, medo, mas também gratidão pelo facto de não terem sido vítimas mortais, quer pessoalmente, quer outros elementos da comunidade
<ul style="list-style-type: none"> - prejuízo material - prejuízo emocional 	Os prejuízos apontados são exclusivamente materiais, nomeadamente destruição de telhados e árvores
<ul style="list-style-type: none"> - apoio familiar - apoio dos vizinhos - apoio institucional - apoio divino 	Referem principalmente pedidos de apoio à família pela confiança na relação, vizinhos pela proximidade e solidariedade

<ul style="list-style-type: none"> - pro-ação - protecção - reconstrução - medo 	<p>as reacções referidas são caracterizadas pela rapidez do fenómeno que não permitiu muita mobilidade, tendo sido referido maioritariamente, movimentos de fuga e de reconstrução e sentimentos de medo e de necessidade de protecção</p>
<ul style="list-style-type: none"> -alterações no quotidiano - alterações de comportamento 	<p>Quanto às mudanças impostas, os entrevistados referem sentimentos de impotência e medo que surgem após o acontecimento, observam-se também posturas de protecção pró-activa</p>
<ul style="list-style-type: none"> - necessidades de apoio material - necessidades de apoio emocional - necessidades de apoio no quotidiano 	<p>é referido a necessidade de apoio material, concretamente na reconstrução das habitações</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ajuda recebida - familiar - vizinhos - amigos - institucionais <p>Se foram suficientes</p>	<p>Refere-se a recorrência às redes informais e sociais, nomeadamente aos amigos e familiares. É também referido o apoio dado pelas entidades locais na reconstrução</p>
<ul style="list-style-type: none"> - prevenção a que nível: <p>Pessoal Local Institucional</p>	<p>Referida a necessidade de sistemas de pré aviso, mas maioritariamente é transmitido um sentimento de inevitabilidade e impotência perante futuras situações</p>
<ul style="list-style-type: none"> - medidas implementadas <p>Localmente, de que tipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - pessoais - institucionais 	<p>Referido medidas de apoio desenvolvidas pelas entidades locais, referem-se também medidas tomadas a nível pessoal, nomeadamente a elaboração de seguros, a maioria dos entrevistados revela desconhecimento face a eventuais medidas tomadas</p>
<ul style="list-style-type: none"> - informação disponibilizada nas escolas - tem conhecimento - acha importante 	<p>Os entrevistados revelam desconhecimento ou ausência de transmissão de informação nas instituições escolares</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ajuda entre vizinhos - ajuda de familiares 	<p>Referida a solidariedade demonstrada por família e vizinhos, referem também um sentimento de vulnerabilidade face a acontecimentos que não controlam e valorização da vida humana</p>
<ul style="list-style-type: none"> - aproveitamento financeiro 	<p>Considerado que não houve beneficiários, mas sim manifestações de solidariedade, quando possível</p>

ANEXO E - Matriz de Haddon

	SUJEITO	AGENTE	CONDIÇÕES FÍSICAS	CONDIÇÕES SÓCIO-ECONÓMICAS
Pré-evento	A população não dispunha de Informação e formação sobre actuação de protecção em situações de catástrofe natural.	Edificado resistente às características do tornado, zona rural com baixa densidade populacional	Zona de risco de incêndios florestais e de riscos temporais e de aluimentos de solos. Zona com elevado níveis de pluviosidade e frequentemente com condições atmosféricas adversas	Plano municipal de Emergência que tem como missão accionar as operações de protecção civil, por forma a diminuir ou evitar perdas de vidas ou bens, em caso de catástrofe, acidente grave ou calamidade, de modo a restabelecer as condições normais de vida das populações afectadas
Evento	Comportamentos de protecção e abrigo perante a chuva, vento e granizo presentes	O fenómeno atmosférico classificado de tornado, de intensidade F3, atravessou o concelho, uma das suas características é a área circunscrita e não muito grande que costuma atingir	Destruição de árvores e telhados ao longo de diversas freguesias do concelho, sem vítimas graves ou mortais.	Acionamento dos agentes de protecção civil, nomeadamente dos bombeiros, divisão social e logística.
Pós-evento	Apoio disponibilizados aos indivíduos, satisfação de necessidades básicas, entreajuda entre familiares e vizinhos na protecção dos bens pessoais. Apoio da Câmara municipal na reconstrução do edificado	Divisão de acção social que efectuou levantamento e disponibilização dos recursos necessários à satisfação das necessidades básicas (Comida, agasalho e recursos financeiros)	Meios de socorro e salvamento, nomeadamente bombeiros que efectuaram a desobstrução das vias públicas	Análise das acções desenvolvidas, das falhas encontradas e reorganização da estrutura do PME, por forma a melhorar as acções e aumentar as probabilidades de sucesso no futuro. Falha apontada – inexistência de casa de abrigo para desalojados



Europass-Curriculum Vitae

Informação pessoal

Apelido(s) / Nome(s) próprio(s) **Nogueira,Rita Carvalho Marques**
Morada(s) Rua, Pinheiro Borges nº 13, 1º Dtº 2610 – 139 Amadora
Telefone(s) +351 21 493 39 69 Telemóvel: +351 96 64 64 022
Correio(s) electrónico(s) marques.rita@iol.com
Nacionalidade Portuguesa
Data de nascimento 30 de Dezembro de 1974
Sexo Feminino

Experiência profissional

Datas	Desde 2007
Função ou cargo ocupado	Presidente da Direcção da Associação de Pais e Amigos das Crianças da Freguesia da Mina
Tipo de empresa ou sector	Instituição Privada de Solidariedade Social
Datas	Desde 05 de Janeiro de 2002
Função ou cargo ocupado	Formadora e mediadora
Principais actividades e responsabilidades	Cursos de Formação Profissional -Técnico de Cabeleireiro -Técnico de multimédia - Instalação e reparação de Computadores - Técnico de Desenho Gráfico - Acção de Cozinheiros Medidas: educação e formação de jovens, educação e formação de adultos e aprendizagem Módulos: aprender com autonomia e desenvolvimento de competência sociais e pessoais
Nome e morada do empregador	Instituto de Emprego e Formação profissional
Datas	Desde 5 de Janeiro de 2002
Função ou cargo ocupado	Formadora e mediadora
Principais actividades e responsabilidades	Cursos de Formação de: - Técnico de Acção à família e à comunidade - técnicos de acção educativa - agentes de geriatria Medidas: educação e formação de jovens, educação e formação de adultos e aprendizagem Módulos: aprender com autonomia e desenvolvimento de competência sociais e pessoais, planificação de desenvolvimento de actidade de animação, tecnicas de animação, dinamização de actividades pedagógicas
Nome e morada do empregador	Instituto de Emprego e Formação profissional

Datas	Desde Janeiro de 2002
Função ou cargo ocupado	Formação profissional e de integração social
Principais actividades e responsabilidades	Áreas de primeiros socorro, tripulante de ambulância e dinâmica de grupos
Nome e morada do empregador	Cruz Vermelha Portuguesa, Delegação da Amadora
Tipo de empresa ou sector	Organização não Governamental
Datas	De Dezembro de 1999 a Dezembro de 2001
Função ou cargo ocupado	Técnica executora de projecto social de “Luta contra a Pobreza”
Principais actividades e responsabilidades	Coordenação e execução de actividades de animação sociocultural, atendimento e encaminhamento psicossocial
Nome e morada do empregador	Cruz Vermelha Portuguesa, Delegação da Amadora
Tipo de empresa ou sector	Organização não Governamental
Educação e formação	
Datas	2002 – 2004
Designação da qualificação atribuída	Curso de especialização em Grupos Operativos
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Centro de Estudo Psicopedagógicos do Rio de Janeiro
Datas	Julho a Dezembro de 2002
Designação da qualificação atribuída	Curso de formação pedagógica para formadores de Socorrismo
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Cruz Vermelha Portuguesa – Escola de Socorrismo
Datas	2000 – 2002
Designação da qualificação atribuída	Curso de especialização em práticas e técnicas psicopedagógicas – Epistemologia Convergente
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Centro de Estudo Psicopedagógicos do Rio de Janeiro
Datas	Maio a Junho de 2000
Designação da qualificação atribuída	Curso de formação de formadores
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Instituto de Emprego e Formação Profissional
Datas	Setembro de 1997 a Julho de 1999
Designação da qualificação atribuída	Curso de Língua Gestual
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Associação de Surdo da Amadora

Datas 1996/ 2000
 Designação da qualificação atribuída Licenciatura em Psicopedagogia
 Nome e tipo da organização de ensino ou formação Universidade Moderna

Aptidões e competências pessoais

Língua(s) materna(s) Português

Outra(s) língua(s)

Auto-avaliação

Nível europeu (*)

Língua Inglesa

Língua Francesa

Compreensão				Conversaão				Escrita	
Compreensão oral		Leitura		Interacção oral		Produção oral			
B1	Utilizador Independente	B1	Utilizador Independente	B1	Utilizador Independente	B1	Utilizador Independente	B1	Utilizador Independente
A2	Utilizador Básico	A2	Utilizador Básico	A2	Utilizador Básico	A2	Utilizador Básico	A2	Utilizador Básico

(*) Nível do Quadro Europeu Comum de Referência (CECR)

Aptidões e competências sociais

Flexibilidade e adaptabilidade a diferentes realidades e contextos culturais.
 Gosto pelas dinâmicas de grupo, trocas de experiências e de conhecimentos

Aptidões e competências de organização

Espírito e gosto pelo trabalho de equipa (resultado da prática prolongada de desporto em equipa), sentido de organização, boa capacidade de adaptação, de comunicação e iniciativa.

Aptidões e competências informáticas

Domínio do Microsoft Office na óptica do utilizador (Word, Excel, PowerPoint, Access);
 Domínio na navegação na Internet.

Seminários

Participação no Workshop “**A Subjectividade da Psicopedagogia e do Psicopedagogo**”, pelo TEKOA – Centro de Estudos da Aprendizagem, Agosto de 2002 – Rio de Janeiro;

Participação no Seminário “**Caixa Lógico-Simbólica e outros Materiais Psicopedagógicos**”, pelo Pró-Saber, Agosto de 2002 – Rio de Janeiro;

Participação no Seminário “**Novas Tecnologias e a Pessoa com Deficiência**”, pela Associação Nacional de Famílias para a integração da pessoa deficiente, Junho de 2002 - Lisboa;

Participação no Seminário “**Reflectir Hoje a Escola de Amanhã**”, pelo Departamento de Educação e Cultura da Câmara Municipal da Amadora, Julho de 2001 - Amadora;

Participação no Seminário “**Imigrantes, Minorias Étnicas e Políticas Locais de Integração**”, pelo Município de Odivelas, Novembro de 2000- Odivelas;

Participação no “**1º Seminário Luso-Brasileiro em Psicopedagogia**”, pelo CEPERJ (Centro de Estudos Psicopedagógicos do Rio de Janeiro), Outubro 2000 - Lisboa;

Participação no Seminário “**Educação para a Paz: Valores e Metodologia de Intervenção**”, pela Cruz Vermelha Portuguesa, Maio de 2000 - Lisboa;

Participação no Seminário “**Projectos de Desenvolvimento Social e Inserção de Grupos Desfavorecidos – Oportunidades de Q.C.A. III**”, pela Cruz Vermelha Portuguesa, Junho de 2000 - Lisboa;