

Universidades Lusíada

Martins, Inês Casquilho, 1985-
Cardoso, Júlia, 1955-
Vilar, Duarte, 1954-
Ferreira, Tatiana
Vegard, Patrícia

Análise aos desafios ao Serviço Social no contexto de COVID-19 no campo da ação social, famílias e comunidades

<http://hdl.handle.net/11067/7930>
<https://doi.org/10.34628/TRGN-K310>

Metadados

Data de Publicação	2024
Resumo	Num contexto de pandemia, como o que vivemos em 2020, as/os assistentes sociais foram obrigados a questionar e reformular as suas práticas e formas de atuação, com novas formas de intervenção, desenvolvimento de novas atividades e serviços, ou adaptação dos mesmos, por forma a dar resposta às necessidades que foram surgindo. Os dados recolhidos no estudo “Desafios ao Serviço Social em Tempos de COVID-19” permitiram identificar a formas de intervenção num contexto de pandemia, assim como identifi... In a pandemic context such as the one experienced in 2020, social workers have been forced to question and reformulate their practices and ways of working, adopting new forms of intervention, developing new activities and services, or adapting existing ones to respond to emerging needs. Data collected in the study “Challenges to Social Work in Times of COVID-19” enabled the identification of approaches for intervening in a pandemic context, as well as the problems, strategies, and challenges fac...
Editor	Universidade Lusíada Editora
Palavras Chave	Assistentes sociais - Prática profissional, Pandemia Covid-19
Tipo	article
Revisão de Pares	Não
Coleções	[ULL-ISSSL] IS, n. 63 (2024)

ANÁLISE AOS DESAFIOS AO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO DE COVID-19 NO CAMPO DA AÇÃO SOCIAL, FAMÍLIAS E COMUNIDADES

ANALYSIS OF THE CHALLENGES FOR SOCIAL WORK IN THE CONTEXT OF COVID-19 IN THE FIELD OF SOCIAL ASSISTANCE, FAMILIES AND COMMUNITIES

Inês Casquilho-Martins

*Investigadora no Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social
(CLISSIS)*

ORCID: 0000-0002-7407-848X

Júlia Cardoso

*Assistente Social, Doutora em Serviço Social
Investigadora no Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social
(CLISSIS)*

ORCID: 0000-0002-6170-3565

Duarte Vilar

*Diretor e investigador no Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção
Social (CLISSIS)*

ORCID: 0000-0002-5623-7838

Patrícia Vegard

*Investigadora Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social
(CLISSIS)*

ORCID: 0000-0002-3575-1328

Tatiana Ferreira

DOI: <https://doi.org/10.34628/TRGN-K310>

Data de submissão / Submission date: 03.03.2024

Data de aprovação / Acceptance date: 29.03.2024

Resumo: Num contexto de pandemia, como o que vivemos em 2020, as/os assistentes sociais foram obrigados a questionar e reformular as suas práticas e formas de atuação, com novas formas de intervenção, desenvolvimento de novas atividades e serviços, ou adaptação dos mesmos, por forma a dar resposta às necessidades que foram surgindo. Os dados recolhidos no estudo “Desafios ao Serviço Social em Tempos de COVID-19” permitiram identificar as formas de intervenção num contexto de pandemia, assim como identificar os problemas, as estratégias e os desafios que se colocaram aos assistentes sociais e às instituições em que exercem a sua profissão. Nesta segunda fase do estudo, tivemos como objetivo direcionar a análise e interpretação dos resultados no âmbito específico da ação social, na intervenção com famílias e comunidades. Assim, esta dimensão do estudo contou como uma amostra que abrangeu 195 respostas, existindo uma sobre representação do sexo feminino, conforme esperado, o que constitui 93,3% da amostra (N=180). A maioria dos participantes exercia funções no setor privado não lucrativo, na Área Metropolitana de Lisboa (45,1%) e exclusivamente na área da Ação Social, Famílias e Comunidades (68,7%; N=109). A área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades encerra um conjunto diversificado de públicos e serviços, cada um com restrições de atuação face ao contexto da pandemia COVID-19. Apresenta-se, assim, uma análise mais sistemática dos dados setoriais relativos à intervenção nesta área, identificando as modalidades de intervenção, atividades, dificuldades, mecanismos de resposta e principais desafios colocados aos assistentes sociais que exercem funções nesta área. A experiência vivida neste período destacou a necessidade de assistentes sociais consolidarem competências para enfrentar crises futuras. O bem-estar dos cidadãos e o seu direito à participação social exigem preparação teórica, metodológica, ética e operativa, assim como ação ao nível preventivo e capacidade de influência política.

Palavras-chave: Assistência social; Ação social; COVID-19; Intervenção social; Pandemia; Proteção social.

Abstract: In a pandemic context such as the one experienced in 2020, social workers have been forced to question and reformulate their practices and ways of working, adopting new forms of intervention, developing new activities and services, or adapting existing ones to respond to emerging needs. Data collected in the study “Challenges to Social Work in Times of COVID-19” enabled the identification of approaches for intervening in a pandemic context, as well as the problems, strategies, and challenges faced by social workers and their institutions. In the second phase of the study, our focus was directed towards analysing and interpreting results specific to social action and intervention with families and communities. Therefore, this dimension of the study encompassed a sample of 195 responses, with an expected over-representation of females, comprising 93.3% of the sample (N=180). Most participants worked in the private non-profit sector, primarily in the Lisbon Metropolitan Area (45.1%), with exclusive focus on Social Assistance, Families, and Communities (68.7%; N=109). The area of intervention, Social Assistance, Families, and Communities, encompasses a diverse set of audiences and services, each facing specific constraints in response within the COVID-19 pandemic context. Therefore, we present a systematic analysis of sectoral data pertaining to interventions in this domain, identifying methods, activities, challenges, response mechanisms, and the main difficulties encountered by social workers. The experiences during this period underscore the necessity for social workers to enhance their skills to effectively confront future crises. Ensuring citizen well-being and their right to social participation necessitates theoretical, methodological, ethical, and operational preparedness, alongside proactive measures and the ability to influence policy.

Keywords: Social assistance; Social action; COVID-19; Social intervention; Pandemic; Social protection.

1. Introdução

A COVID-19 teve um impacto profundo e multifacetado em diferentes áreas e em todos os pontos do mundo, despoletando novas necessidades em diversos contextos (Monteiro & Jalali, 2022). Os problemas e as desigualdades sociais não surgiram com a pandemia da COVID-19, mas este panorama abarcou um conjunto de situações conjunturais e globais influenciados por condições de vulnerabilidade e desproteção pré-existente (Costa, 2020).

Em Portugal, podemos afirmar que a pandemia de COVID-19 começou com a confirmação e casos positivos em março de 2020, o que conduziu a que no dia 18 do mesmo mês, fosse declarado estado de emergência (Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020), o que permitiu a imposição posterior de medidas restritivas, incluindo o confinamento obrigatório e restrições de movimento (Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março), entendidas como mecanismos para conter a propagação do vírus. No domínio da ação social, mas também de outras respostas digeridas aos bem-estar dos cidadãos e comunitárias, houve o aumento de uma procura dos serviços, quer pelas implicações mais diretas do vírus Sars-CoV-2, quer pelos efeitos secundários ao nível do emprego, necessidade de apoio financeiro e de outras emergências devido ao confinamento e a outras restrições durante o estado de emergência em Portugal (Caldas et al. 2020; Mamede et al. 2020;). Uma revisão da literatura com base em diferentes estudos e relatórios internacionais (Casquilho-Martins et al. 2022), demonstra que o Serviço Social, que os assistentes sociais e as organizações procuraram combater os efeitos nefastos da COVID-19 na vida dos cidadãos embora não cobrindo todos os grupos mais vulneráveis.

Tendo sido este um fenómeno inesperado e marcado por um profundo desconhecimento social, político e científico, em 2020, o

Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social (CLISSIS) realizou um estudo nacional intitulado “Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19” (Cardoso et al., 2020). Este estudo envolveu a aplicação de um inquérito por questionário aos assistentes sociais que estavam a exercer a profissão durante a pandemia com o principal objetivo de compreender como se desenvolveu a ação dos assistentes sociais nesse contexto, buscando identificar e mapear estratégias de intervenção tanto em situações de emergência, quanto de pós-emergência. Assim, neste artigo apresentamos os dados setoriais no domínio da ação social, famílias e comunidades, analisando-se os dados recolhidos nestes domínios de intervenção.

Na secção seguinte apresentamos brevemente a metodologia que seguiu uma orientação semelhante à do estudo geral realizado em 2020. Quanto à secção dos resultados optou-se, também, por seguir uma lógica semelhante à do relatório do estudo, apresentando primeiro a caracterização da amostra, analisando a sua distribuição em termos de sexo, idade, território e anos de exercício profissional e, de seguida, partilham-se os dados referentes às áreas e setores onde os assistentes sociais exercem as suas funções. Numa segunda dimensão de análise, relativa à atividade profissional dos assistentes sociais, são identificadas as modalidades de trabalho durante o período pandémico, bem como as principais atividades e serviços que foram realizadas nesse período. Posteriormente, procura-se identificar as principais orientações e dificuldades que os assistentes sociais sentiram no exercício das suas funções durante o período de pandemia, bem como os principais mecanismos de resposta às dificuldades na intervenção durante a pandemia, apresentados pelos assistentes sociais inquiridos que exercem funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades. Finalmente, numa última dimensão, foram identificados os principais desafios que se colocam à área de intervenção da Ação Social, Famílias e Comunidades, num período pós-pandémico, bem como às instituições que atuam nessa área. Terminamos este artigo com uma secção dedicada à discussão e conclusões, que se elaborou conjuntamente atendendo aos objetivos deste estudo setorial.

2. Metodologia

O presente relatório baseia-se nos dados recolhidos no inquérito online “Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID 19” (Cardoso et al., 2020) realizado entre 17 de abril e 7 de maio de 2020, durante o período do primeiro confinamento em sequência do contexto pandémico. A aplicação do inquérito decorreu entre março e abril de 2020, coincidindo com o primeiro período de confinamento no contexto da pandemia COVID-19, decretado no mês de março de 2020. Por esse motivo, o inquérito online foi construído na plataforma Microsoft Forms e divulgado através das redes sociais e mailing lists do CLISSIS, tendo sido solicitada a resposta e a partilha do link do questionário. A amostra geral obtida é não probabilística, denominada “bola de neve”, tendo sido recolhidas 395 respostas, das quais foram validadas 388 respostas de assistentes sociais a exercer a sua atividade profissional em Portugal continental e Regiões Autónomas.

O questionário era composto por 14 questões, algumas das quais abertas. As perguntas abertas, de carácter qualitativo, foram analisadas e recodificadas em categorias fechadas, para permitir uma análise quantitativa dos dados. A amostra, que serve de base à análise realizada neste estudo setorial, foi extraída da amostra geral do estudo (N=388), seleccionando apenas os assistentes sociais que exercem funções em instituições que atuam na área da Ação Social, Famílias e Comunidades. Por forma a garantir a comparabilidade entre os dados analisados nos diferentes relatórios – geral e setoriais, o presente relatório segue a mesma estrutura e encadeamento da análise dos dados apresentada no relatório inicial, em que foi apresentada uma análise global de todas as áreas de intervenção, doravante denominado de estudo geral (ou amostra geral).

Tal como a amostra geral, esta amostra setorial não é representativa do universo de assistentes sociais a exercer profissão em Portugal, na área da Ação Social, Famílias e Comunidades. O objetivo deste relatório não é, pois, o de fazer inferências descritivas sobre os assistentes sociais e a sua prática profissional nesta área, assumindo assim o carácter exploratório da análise apresentada no

relatório. Pretende-se sim, identificar os problemas, necessidades e desafios que se colocam aos assistentes sociais que exercem funções nesta área de intervenção. Foram adotadas as mesmas agregações de variáveis e categorias criadas no relatório inicial deste estudo, por forma a permitir uma comparação entre os dados apresentados. Sempre que se revele pertinente, os dados setoriais do Ação Social, Famílias e Comunidades, apresentados neste relatório, serão comparados com os dados da amostra geral, procurando assim identificar as especificidades do setor da Ação Social, Famílias e Comunidades e eventuais similitudes e/ou diferenças com as restantes áreas de intervenção.

A amostra setorial da Ação Social, Famílias e Comunidades compreende um conjunto de 195 respostas, dadas por assistentes sociais que atuam nesta área, correspondendo a 50,4% da amostra geral, sendo a amostra de maior dimensão entre os três eixos de intervenção. A amostra resultou da agregação de um conjunto diversificado de áreas de intervenção, a saber: Ação Social, Famílias e Comunidades, Deficiência e Reabilitação, Educação, Habitação, Infância e Juventude, Migrações e Refugiados, Pessoas em Situação de Sem-Abrigo e Violência Doméstica. Os dados apresentados neste relatório foram tratados estatisticamente com recurso ao programa SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Foi realizada uma análise univariada (gráficos, tabelas e medidas de estatística descritiva) e bivariada (cruzamentos dos dados). Ainda que a dimensão da amostra setorial da Ação Social, Famílias e Comunidades seja a amostra setorial com maior dimensão, nem sempre é possível analisar todos os dados resultantes da análise bivariada (cruzamentos), na medida em que a distribuição das respostas pelas diferentes categorias (no caso das respostas múltiplas) fez com que o número de respostas por categoria fosse, por vezes, muito reduzido, não sendo possível, por questões de fiabilidade, fazer inferências a partir dos dados.

Desta forma, procurou-se que a análise dos dados fosse acompanhada não só do valor exemplificativo, mas também do número de casos na amostra. Devido ao facto de existir uma sub-representação do sexo masculino na amostra setorial da Ação Social, Famílias

e Comunidades, com apenas quinze assistentes sociais a responderem ao questionário, não serão efetuados cruzamentos com a variável sexo.

3. Resultados

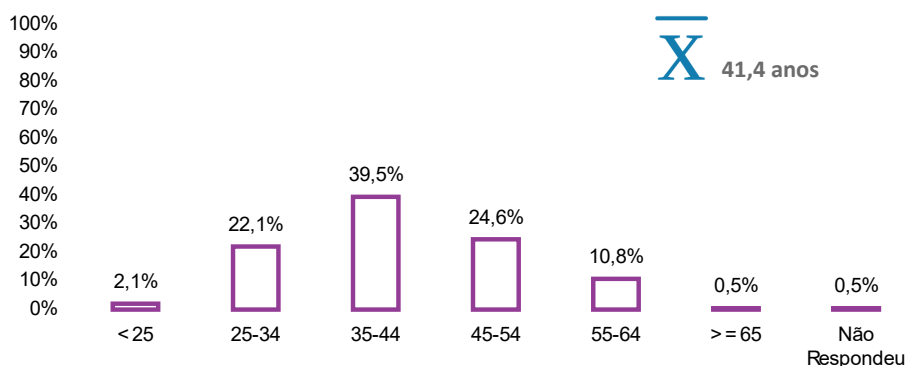
3.1 Caraterização da Amostra

Na primeira parte do relatório, será traçada a caraterização dos assistentes sociais que participaram no estudo, considerando a amostra setorial da área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades, com uma análise das variáveis socioeconómicas sexo, idade e região, bem como informações sobre o seu exercício profissional, nomeadamente, anos na profissão, área de intervenção, setor de atividade e interseção com outros campos de intervenção, nos casos em que se aplique.

3.1.1 Distribuição da amostra por sexo, idade e território

Em termos de distribuição da amostra por sexo, a amostra da Ação Social, Famílias e Comunidades, tal como na amostra geral, verifica-se uma sobre representação do sexo feminino (92,3%; N=180). Contudo, saliente-se que é a amostra onde existe um maior número de assistentes sociais do sexo masculino (7,7%; N=15). No que diz respeito à idade, a maioria dos assistentes sociais tem mais de 35 anos, com uma maior concentração no grupo etário dos 35 e os 44 anos (39,5%) e dos 45 e 54 anos (24,6%). A média de idades é de 41,4 anos, idêntica à verificada na amostra geral (Gráfico 1). O assistente social mais novo, a exercer funções na área de intervenção da Ação Social, Famílias e Comunidades, tem 23 anos e o mais velho 66 anos, à semelhança do que se verifica na amostra geral.

Gráfico 1 - Distribuição da amostra por escalão etário, área de Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



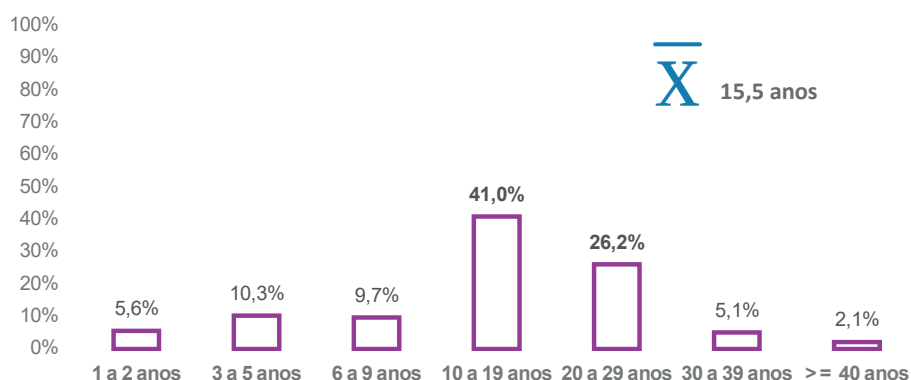
Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Em termos territoriais, a amostra setorial da Ação Social, Famílias e Comunidades está distribuída por 81 concelhos dos 308 municípios portugueses, os quais foram agrupados de acordo com a Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS) em NUTS II, de acordo com classificação oficial de 2013. Uma análise da distribuição geográfica da amostra evidencia a existência de diferenças territoriais, em que a maioria dos assistentes sociais que integram a amostra deste estudo setorial, exercem funções sobretudo na Área Metropolitana de Lisboa (45,1%). A Região Norte e a Região Centro representam, respetivamente, 25,6% e 16,4% da amostra. À semelhança do que se verifica nas outras amostras setoriais, e na amostra geral, a Região Sul compõe apenas 10,8% da amostra (21 assistentes sociais inquiridos), com 6,7% de respondentes no Alentejo (N=13) e 4,1% no Algarve (N=8). Nas Regiões Autónomas a amostra é muito reduzida, com apenas 4 assistentes sociais a exercerem atividade na área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (N=4). Ao contrário das outras amostras setoriais, em que a amostra das Regiões Autónomas era composta apenas por assistentes sociais a exercerem funções na Região Autónoma da Madeira, nesta amostra setorial os Açores encontram-se representados por 2 assistentes sociais (1% da amostra).

3.1.2 Experiência Profissional

A maioria dos assistentes sociais da área de intervenção da Ação Social, Famílias e Comunidades exerce a sua profissão há mais de 10 anos – 41% entre os 10 e os 19 anos (N=80) e 26,2% entre os 20 e os 29 anos (N=51). A média de anos na profissão é de 15,5 anos, muito semelhante à média verificada na amostra geral, que é de 15,8 anos (gráfico 2). Os assistentes sociais com menos anos de experiência exercem a sua profissão na área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades há um ano (3,6%; N=7) e o assistente social com mais anos de experiência exerce a sua profissão há quarenta anos (0,5%; N=1).

Gráfico 2 - Anos de exercício profissional, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Relativamente às **áreas de intervenção**, a amostra setorial da área de intervenção da Ação Social, Famílias e Comunidades é a área que engloba o maior número de áreas. Nela foram integradas a área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades, Deficiência e Reabilitação, Educação, Habitação, Infância e Juventude, Migrações e Refugiados, Sem-Abrigo e Violência Doméstica. A área com maior expressividade é a área geral da Ação Social, Famílias e Comunidades, representada por 40,1% (N=113) dos assistentes

sociais, seguindo-se a área da Deficiência e Reabilitação, com 14,5% (N=41) e a área da Infância e Juventude, com 12,8% (N=36). Já as áreas com menor representação na amostra setorial da Ação Social, Famílias e Comunidades são a área da Habitação, com apenas 4 assistentes sociais respondentes (1,4% da amostra), do Sem-Abrigo (1,8%; N=5) e Migrações e Refugiados (2,5%; N=7) (Tabela 1).

Tabela 1 - Áreas de intervenção (%)

Área de intervenção	N	%
Ação Social, Famílias e Comunidades	113	40,1%
Comportamentos Aditivos e Dependências	1	0,4%
Deficiência e Reabilitação	41	14,5%
Educação	17	6,0%
Envelhecimento	35	12,4%
Habitação	4	1,4%
Infância e Juventude	36	12,8%
Migrações e Refugiados	7	2,5%
Saúde	11	3,9%
Pessoas em Situação de Sem-Abrigo	5	1,8%
Violência Doméstica	8	2,8%
Outro	4	1,4%

Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

A maioria dos assistentes sociais desempenham funções exclusivamente na área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (68,7%; N=134), mas como esta é a amostra setorial com maior diversidade de áreas, é também a amostra com a maior proporção de assistentes sociais a exercer funções em mais do que uma área (31,3%; N=61) (Tabela 2).

Tabela 2 - Área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades, em exclusividade (%)

	N=195	%
Em exclusivo	134	68,7%
Acumula várias áreas de intervenção	61	31,3%

Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Relativamente à acumulação de funções, pela sua maior expressão na amostra, é na área de intervenção mais ampla da Ação Social, Famílias e Comunidades que existe uma maior proporção de assistentes sociais a acumular funções com outras áreas (30,1%; N=43). Os assistentes sociais acumulam funções também com outras áreas externas, nomeadamente com a área de intervenção do Envelhecimento (24,5%; N=35) e da Saúde (8,4%; N=12).

De salientar ainda que, entre as diferentes áreas da Ação Social, Famílias e Comunidades, a Habitação é a única área em que os assistentes sociais não acumulam funções com outras áreas, trabalhando em exclusividade (tabela 3). Entre os que acumulam funções, a grande maioria acumula funções com apenas mais uma área de intervenção (78,7%; N=48) e 26,2% acumula funções com mais duas áreas (26,2%; N=16).

Tabela 3 - Acumulação de áreas de intervenção, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)

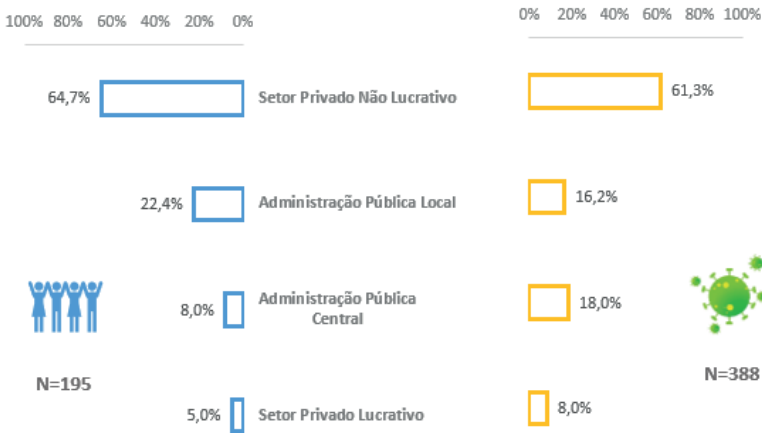
Área de intervenção	N	%
Ação Social, Famílias e Comunidades	43	30,1%
Comportamentos Aditivos e Dependências	1	0,7%
Deficiência e Reabilitação	12	8,4%
Educação	5	3,5%
Envelhecimento	35	24,5%
Infância e Juventude	16	11,2%

Área de intervenção	N	%
Migrações e Refugiados	6	4,2%
Saúde	11	7,7%
Pessoas em Situação de Sem-Abrigo	4	2,8%
Violência Doméstica	6	4,2%
Outro	4	2,8%

Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Uma análise da amostra por setores de atividade, evidencia a existência de algumas diferenças. A grande maioria dos assistentes sociais inquiridos do campo de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades, exerce funções no Setor Privado Não Lucrativo (64,7%; N=130), proporção semelhante à verificada na amostra geral (61,3% dos casos) (Gráfico 3).

Gráfico 3 -Distribuição da amostra por setor de intervenção, amostra setorial e amostra geral, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

O Setor Privado, na sua vertente Lucrativa, tem pouca expressividade, com apenas 5% dos assistentes sociais a exercer funções nesse setor (N=10). O Setor Público tem alguma expressividade na amostra, com cerca de 30,4% dos assistentes sociais a exercerem funções neste setor, seja em instituições da Administração Pública Local (22,4%; N=45), seja na Administração Pública Central (8%; N=16). A amostra setorial da área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades segue assim a mesma tendência que a amostra geral, em que cerca de 1/3 dos assistentes sociais inquiridos trabalham em instituições do Setor Público (34,2%), ainda que, na amostra setorial, a Administração Pública Central tenha uma menor expressão (8% face aos 18% verificados na amostra geral). Apenas cinco assistentes sociais exercem funções em mais do que um setor de atividade (2,6%).

Uma análise mais detalhada sobre os setores de atividade, permite identificar a relação entre os setores de atividade e os campos de intervenção. Ao Setor Privado Não Lucrativo pertencem, sobretudo, instituições da área de intervenção do Envelhecimento (97,1%), Saúde (90,9%), Deficiência e Reabilitação (87,8%), Infância e Juventude (86,1%) e Sem-Abrigo (80%). Existem, ainda, algumas áreas que, embora pertençam, na sua maioria, a este setor, estão também representadas no Setor Público, nomeadamente a Administração Pública Local, como a área da intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (61,9% e 28,3%, respetivamente) e Migrações e Refugiados (57,1% e 28,6%).

As instituições com representação na área da Habitação (N=4) pertencem, exclusivamente, ao Setor Público, nomeadamente a Administração Pública Local e a única instituição pertencente à área dos Comportamentos Aditivos e Dependências pertence à Administração Pública Central (Tabela 4).

Tabela 4 - Distribuição dos setores de intervenção por áreas de intervenção, Ação Social, Famílias e Comunidades (%)

		Setor		
Áreas de intervenção	Administração Pública Central	Administração Pública Local	Setor Privado Não Lucrativo	Setor Privado Lucrativo
Ação Social, Famílias e Comunidades	8,8%	28,3%	61,9%	2,7%
Comportamentos Aditivos e Dependências	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Deficiência e Reabilitação	4,9%	2,4%	87,8%	4,9%
Educação	23,5%	41,2%	41,2%	11,8%
Envelhecimento	2,9%	2,9%	97,1%	5,7%
Habituação	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Infância e Juventude	2,8%	5,6%	86,1%	8,3%
Migrações e Refugiados	14,3%	28,6%	57,1%	14,3%
Saúde	0,0%	9,1%	90,9%	9,1%
Sem-abrigo	20,0%	0,0%	80,0%	0,0%
Violência Doméstica	37,5%	25,0%	37,5%	12,5%

Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Em termos de distribuição territorial, o setor mais representado, em todas as regiões, é o Setor Privado Não Lucrativo, à semelhança do que se verifica na amostra geral. O Setor Privado Não Lucrativo é particularmente expressivo na Região Autónoma da Madeira, onde é o único setor representado, no Alentejo (84,6%; N=11) e na Região Centro (84,4%; N=27). Nas outras regiões, embora seja também o setor com maior representação, a sua expressão é menor – 70% na Região Norte, 62,5% na Região do Algarve e 55,7% na Área Metropolitana de Lisboa. Nestas regiões o Setor Público

assume também alguma relevância, sobretudo a nível local, com uma representação acima dos 20% na Administração Pública Local – na Área Metropolitana de Lisboa (30,7%; N=27), no Algarve (25%; N=2) e na Região Norte (22%; N=11).

Existe uma menor proporção de assistentes sociais a trabalhar no Setor Público a nível Central, ainda assim com alguma expressividade na Área Metropolitana de Lisboa (13,6%; N=12) e na Região do Algarve (12,5%; N=1). De salientar ainda que, apesar do Setor Privado Lucrativo ser o setor menos representado, não estando sequer representado na maioria das Regiões, tem uma pequena expressão na Região Norte (10%; N=5), Região Centro (6,3%; N=2) e Área Metropolitana de Lisboa (3,4%; N=3). Na Região Autónoma dos Açores, dos dois assistentes sociais que trabalham na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, um exerce funções numa instituição do Setor Privado Não Lucrativo e outro no Setor Público, na Administração Central.

3.2 Atividade Profissional dos Assistentes Sociais que exercem funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades durante a Pandemia (COVID-19)

3.2.1 Modalidades de trabalho durante a pandemia

As restrições impostas pela pandemia e os períodos de confinamento obrigaram as instituições a reorganizar as modalidades de resposta dos seus serviços, em alguns casos desenvolvendo alternativas de resposta exclusivamente a distância, outras vezes alternando períodos de atividade presencial com atividades remotas. Na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, a maioria dos assistentes sociais exerceu funções na modalidade presencial (59,5%; N=116), mas numa proporção menor que os assistentes sociais que trabalham na área do Envelhecimento (87,8%) e na área da Saúde (83%) e também à verificada na amostra geral (73,2%; N=284) (Tabela 5). Algumas das atividades permitiram o desempenho de funções a distância, seja de forma exclusiva, seja em alternância com outras tarefas presenciais.

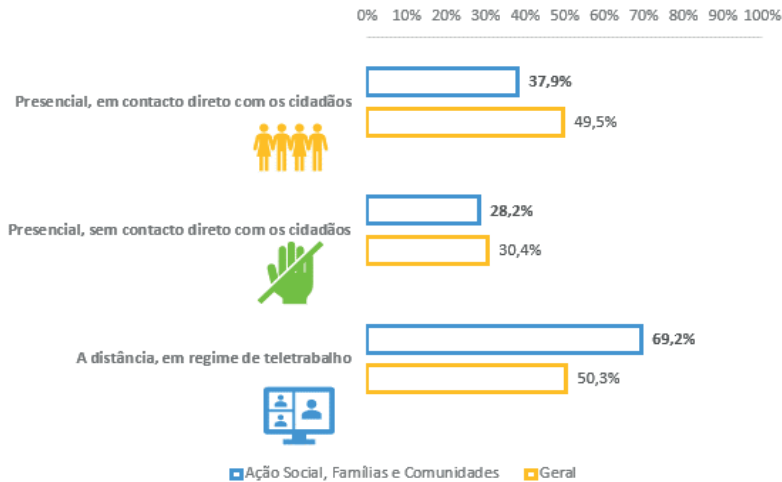
Tabela 5 - Modalidades de trabalho em atividades presenciais. área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)

	N=195	%
Não	79	40,5%
Sim	116	59,5%

Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Uma análise por tipologia de modalidade permite verificar que 37,9% dos assistentes sociais exerceram funções presencialmente, com contacto direto com os cidadãos e 28,2% sem contacto direto (Gráfico 4). Cerca de 30,8% dos assistentes sociais inquiridos, a exercer funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, combinou diferentes modalidades de trabalho.

Gráfico 4 - Modalidades de trabalho durante a pandemia, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

A modalidade de trabalho a distância foi mantida por 69,2% (N=135) dos assistentes sociais inquiridos, proporção superior à

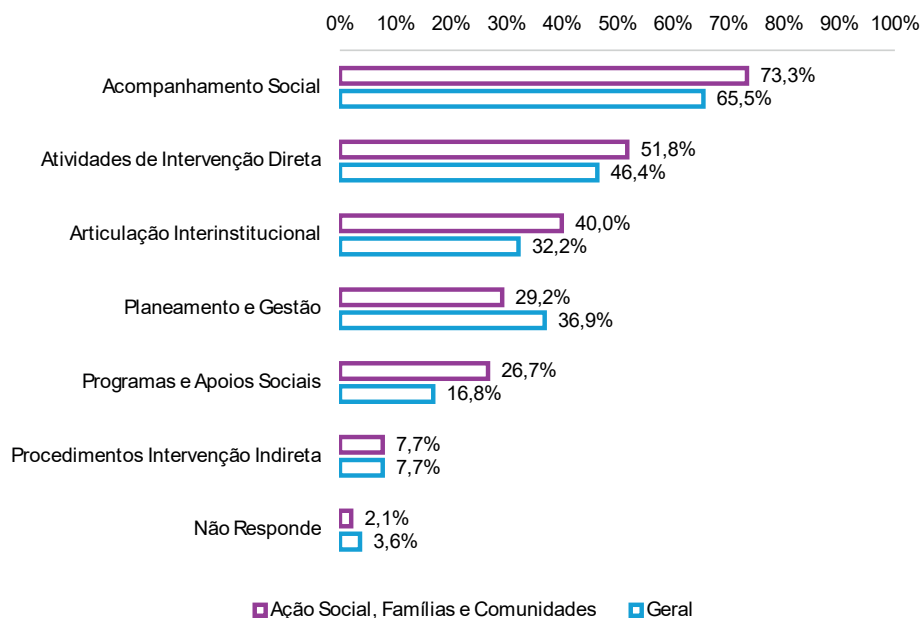
verificada na amostra geral (50,3%). Igualmente superior foi a proporção de assistentes sociais que exerceram funções nesta modalidade de forma exclusiva, 40,5% (N=79) face aos 26,8% verificado na amostra geral. Igualmente superior ao verificado nas amostras setoriais, onde na área do Envelhecimento e na área da Saúde desempenhavam funções a distância de forma exclusiva, respetivamente, 17% e 12,2% dos assistentes sociais.

3.2.2 Serviços e atividades profissionais durante a pandemia

Os serviços e atividades referenciados pelos assistentes sociais foram organizados em 6 categorias principais, tendo sido adotadas a mesma categorização do relatório inicial, que resulta da análise da amostra geral. Na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, o serviço/atividade mais referenciado, pelos assistentes sociais a exercer funções nesta área, foi o Acompanhamento Social (73,3%; N=143), acompanhando a tendência da amostra geral, em que é também o serviço/atividade mais referenciado (65,5%). Os serviços/atividades de Acompanhamento Social compreendem, entre outras, a realização de atividades no âmbito dos serviços de atendimento e acompanhamento social, serviços de apoio domiciliário, linhas de apoio social, serviços de internamento e consultas e serviços prestados em estruturas residenciais no âmbito de diferentes áreas de intervenção (Gráfico 5).

Em segundo lugar, surgem as atividades de Atividades de Intervenção Direta (51,8%; N=101), mais uma vez com uma expressão semelhante à verificada na amostra geral (46,4%), onde também surge como a segunda atividade mais desenvolvida durante a pandemia. Incluem-se nesta tipologia de serviços e atividades os contactos presenciais com as famílias, realização de visitas domiciliárias, aconselhamento e sensibilização sobre a COVID-19 junto de utentes e familiares ou ainda de avaliação de situação de risco e emergência social. Em terceiro lugar surgem as atividades relacionadas com a articulação institucional (40%; N=78), relativo à articulação da intervenção com parceiros locais e encaminhamento de casos e aos respetivos contatos interinstitucionais.

Gráfico 5 - Principais serviços/atividades no contexto da COVID-19, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

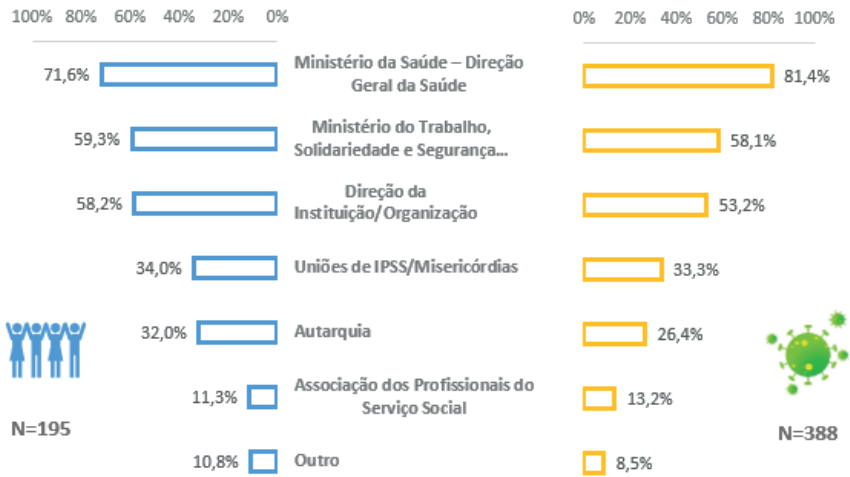
As atividades de Planeamento e Gestão (29,2%; N=57) e Programas e Apoios sociais (26,7%; N=52) são, respetivamente, as atividades referenciadas em quarto e quinto lugar. As atividades de Planeamento e Gestão, que assumem uma maior expressão na amostra geral (36,9%). A primeira, com maior expressão na amostra geral (36,9%), compreende desde as atividades relacionadas com o desempenho de cargos institucionais, direção técnica de instituições, coordenação de serviços, projetos e gestão de equipas, até à adaptação às normas da Direção Geral de Saúde. Já os Programas e Apoios Sociais que assumem uma menor expressão na amostra geral (16,8%), compreendem as atividades e serviços ligados a diferentes programas e projetos de apoio social. Em ambas as amostras, setorial e geral, as atividades/serviços com menor expressão são os relacionados com os procedimentos de intervenção indireta (7,7%; N=15) relativos a uma dimensão que foi entendida como mais burocrática, que passa-

va, por exemplo, pela elaboração de relatórios ou pareceres sociais.

3.3 Orientações e dificuldades dos assistentes sociais no contexto da COVID-19 na área da Ação Social, Famílias e Comunidades

Durante o período pandémico, face à situação epidemiológica verificada em Portugal, o Governo decretou um conjunto de medidas e impôs regras específicas para diversas atividades e serviços. Neste contexto, algumas organizações emitiram um conjunto de orientações. Nesta dimensão, a amostra setorial da Ação Social, Famílias e Comunidades assume a mesma tendência que a amostra geral, com a mesma ordem de relevância para as diferentes entidades/organizações (Gráfico 6).

Gráfico 6 - Orientações seguidas para a intervenção, amostra setorial e amostra geral, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Em ambas, a organização que se destacou como fonte de orientações no contexto pandémico foi o Ministério da Saúde – Direção

Geral de Saúde, com uma maior expressão na amostra geral (81,4%) que na amostra setorial (71,6%; N=139). Em seguida surgem o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança – Instituto de Segurança Social (59,3%; N=115) e a Direção da instituição/orga-nização (58,2%; N=113). Apesar de terem uma menor expressão, igualmente relevantes, como entidades de referência no período de pandemia, surgem as Uniões de IPSS/Misericórdias (34%; N=66) e as Autarquias (32%; N=62).

A organização que menos serviu como fonte de informação às entidades onde os assistentes sociais desempenham funções é a As-sociação dos Profissionais do Serviço Social (11,3%; N=22). A gran-de maioria dos assistentes sociais inquiridos, que exercem funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades (82,1%; N= 160), segue orientações de mais do que uma entidade – 53,3% (N=104) tem como fonte de informação de duas ou três entidades.

Uma análise por setores de atividade revela, mais uma vez, o Ministério da Saúde – Direção Geral da Saúde como a principal fonte de informação em todos os setores de atividade, com exceção na Administração Pública Local, onde as Autarquias surgem com principal fonte (37,9%; N=36) (Tabela 6).

Tabela 6 - Orientações seguidas por setor de intervenção, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)

	MS-DGS	MTSSS- ISS	U.IPSS/ Mis	APSS	Direção da Inst./Org.	Autarquia	Outro
Administração Pública Central	29,0%	25,8%	0,0%	6,5%	16,1%	3,2%	19,4%
Administração Pública Local	28,4%	9,5%	2,1%	7,4%	11,6%	37,9%	3,2%
Setor Privado Não Lucrativo	24,9%	24,2%	15,6%	2,7%	23,5%	6,4%	2,7%
Setor Privado Lucrativo	28,6%	17,9%	10,7%	7,1%	28,6%	3,6%	3,6%

Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Na administração Pública Central, para além do Ministério da Saúde – Direção Geral da Saúde, surge como fonte de orientação o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança – Instituto de Segurança Social (25,8%). No Setor Privado Não Lucrativo, seguido do Ministério da Saúde – Direção Geral da Saúde, surge como principal fonte de orientação o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança – Instituto de Segurança Social (24,2%; N=98) e a Direção da instituição/organização (23,5%; N=95). Com alguma relevância surgem ainda as Uniões de IPSS/Misericórdias (15,6%; N=63). À semelhança do Setor Privado Não Lucrativo, o Setor Lucrativo tem como entidades de referência o Ministério da Saúde – Direção Geral da Saúde (28,6%; N=8), a Direção da instituição/organização (28,6%; N=8), o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança – Instituto de Segurança Social (17,9%; N=5) e as Uniões de IPSS/Misericórdias (10,7%; N=3).

3.4 Principais dificuldades na intervenção no contexto da COVID-19

Nesta dimensão os assistentes sociais foram questionados sobre a principal dificuldade que sentiram na intervenção no contexto da COVID-19. As dificuldades apresentadas foram organizadas em quatro dimensões, a saber: dificuldades ao nível do conhecimento técnico, da autonomia de gestão, dos recursos e, por fim, dificuldades na articulação interinstitucional.

3.4.1 Principais dificuldades na intervenção no contexto da COVID-19

Os assistentes sociais que desempenham funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, revelaram sentir dificuldades sobretudo ao nível dos recursos, à semelhança do que se verifica na amostra geral. Efetivamente, a dificuldade mais referenciada foi a relacionada com o acesso a meios de proteção (40,5%; N=79), sendo que as dificuldades ao nível dos recursos humanos (30,8%; N=60) e financeiros (24,1%; N=47) também foram das dificuldades mais referenciadas (Tabela 7).

Tabela 7 - Dificuldades na intervenção no contexto COVID-19, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)

	Respostas		% de casos
	N	%	
Dificuldades ao nível do conhecimento técnico		33,75%	
Conhecimento atempado das orientações da tutela	50	10,4%	25,6%
Conhecimento da utilização dos meios de proteção	9	1,9%	4,6%
Medidas orientadoras da ação a desenvolver	64	13,3%	32,8%
Perceção atempada sobre a gravidade e consequências da situação	39	8,1%	20,0%
Dificuldades ao nível da autonomia de gestão		4,9%	
Autonomia na gestão e aplicação de medidas	35	7,3%	17,9%
Dificuldades ao nível dos recursos		38,75%	
Existência de meios de proteção	79	16,5%	40,5%
Recursos financeiros	47	9,8%	24,1%
Recursos humanos	60	12,5%	30,8%
Dificuldades na articulação interinstitucional		20,21%	
Articulação com os serviços de Saúde	29	6,0%	14,9%
Articulação com os serviços da Segurança Social	36	7,5%	18,5%
Articulação com os serviços da Autarquia	14	2,9%	7,2%
Outras/quais	18	3,8%	9,2%

Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

As dificuldades sentidas ao nível do conhecimento técnico, são a segunda dimensão mais referenciada, nomeadamente as medidas orientadoras da ação a desenvolver (32,8%; N=64), o conhecimento atempado das orientações da tutela (25,6%; N=50) e a perceção atempada sobre a gravidade e consequências da situação, dificuldades que também foram destacadas na amostra geral (29,4%, 21,6% e 16,8%, respetivamente). Ainda ao nível do conhecimento técnico, as dificuldades relacionadas com o conhecimento da utilização dos

meios de proteção (4,6%; N=9), têm pouca expressão, sendo a dificuldade menos referenciada. Já ao nível da articulação interinstitucional, os assistentes sociais que exercem funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades sentem dificuldades, sobretudo na articulação com os serviços da Segurança Social (18,5%; N=36) e com os serviços de Saúde (14,9%; N=29). Foram poucos os assistentes sociais desta área a revelar dificuldades de articulação com as autarquias (7,2%; N=14). Por fim, salientar ainda as dificuldades sentidas ao nível da autonomia na gestão e aplicação de medidas, referenciada por 17,9% dos assistentes sociais (N=35), proporção semelhante à verificada na amostra geral (16,2%; N=63).

Uma análise da distribuição das dificuldades na intervenção no contexto da COVID-19, por setor de intervenção, permite identificar as diferenças existentes entre o Setor Privado e o Setor Público. Os assistentes sociais que exercem funções no Setor Público, a nível da Administração Local, sentem mais dificuldades ao nível das medidas orientadoras da ação a desenvolver (20,2%; N=19) e na perceção atempada sobre a gravidade e consequências da situação (13,8%; N=13). Ainda no Setor Público, mas a nível da Administração Central, os assistentes sociais sentem sobretudo dificuldades relacionadas com a autonomia na gestão e aplicação de medidas (17,1%; N=7) e, ao nível dos recursos, no acesso aos meios de proteção (14,6%; N=6). No Setor Privado Não Lucrativo, os assistentes sociais sentem dificuldades sobretudo ao nível dos recursos, nomeadamente no acesso aos meios de proteção (18%; N=60), dos recursos humanos (13,2%; N=44) e financeiros (12,9%; N=43). No Setor Privado Lucrativo, a dificuldade mais referenciada pelos assistentes sociais é a relacionada com o conhecimento atempado das orientações da tutela (16,7%; N=4). A reduzida dimensão da amostra no Setor Público, permite apenas retirar algumas pistas de análise, não sendo possível fazer inferências com rigor sobre as diferenças entre os dois setores.

3.4.2 Principais dificuldades sentidas especificamente mencionadas pelos assistentes sociais face ao período pandémico

Os assistentes sociais foram ainda questionados sobre as dificuldades profissionais no contexto da COVID-19, a partir das respostas a esta pergunta aberta, foram criadas um conjunto de categorias, que passamos a analisar (Gráfico 7).

Gráfico 7 - Principais dificuldades mencionadas pelos assistentes sociais, amostra setorial e amostra geral, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Os assistentes sociais que desempenham funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades destacam como a maior dificuldade profissional o contacto com os utentes (25,6%; N=50), dificuldade que, na amostra geral, foi assinalada apenas em terceiro lugar (19,1%). A inexistência ou ausência de respostas à situação

(17,9%; N= 35) e a falta de segurança na intervenção (17,4%; N=34) surgem, respetivamente, em segundo e terceiro lugar, assumindo ambas uma menor relevância do que a verificada na amostra geral (20,9% e 25,8%, respetivamente).

Na sequência das dificuldades já apontadas anteriormente, ao nível dos recursos e da articulação institucional, os assistentes sociais também apontaram como dificuldades na profissão a fraca articulação em rede (11,3%; N=22) e na gestão (11,3%; N=22) e na falta de recursos humanos (11,3%; N=22). É ainda relevada uma preocupação com o aumento dos problemas sociais e falta de recursos/informação dos utentes (12,3%; N=24), dificuldade com menor expressão na amostra geral (8,2%). Saliente-se ainda, a referência a outras dificuldades, ainda que com menor expressão: implementação do plano de contingência (10,3%; N=20), ao nível do diagnóstico da situação (8,7%; N=17), pressão institucional interna (8,2%; N=16), gestão do stress (7,2%; N=14) e aumento do volume de trabalho e/ou número de casos (6,7%; N=13).

As dificuldades menos referenciadas na amostra setorial da Ação Social, Famílias e Comunidades foi a falta de capacidade de resposta das autoridades de saúde e/ou SS (4,6%; N=9) e as respostas de saúde (casos fora Covid19) (1,5%; N=3). Apenas 2,1% dos assistentes sociais, a exercer funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, afirmou não sentir dificuldades.

Uma análise da distribuição das principais dificuldades sentidas pelos assistentes sociais, por setor de atividade, permite identificar as diferenças entre Setor Privado Lucrativo e Não Lucrativo e no Setor Público da Administração Central e Administração Local. Os assistentes sociais que exercem funções no Setor Privado Não Lucrativo, evidenciam sobretudo as dificuldades no contacto com os utentes (15,5%; N=37) e ao nível da segurança na intervenção (11,3%; N=27). No Setor Privado Lucrativo, para além da dificuldade de contacto com os utentes (20%; N=3), com a inexistência ou ausência de respostas adequadas ao contexto (20%; N=3) e com o aumento dos problemas sociais e falta de recursos/informação dos utentes (13,3%; N=2). Já no Setor Público, a nível da Administração Central são destacados sobretudo as dificuldades relacionadas com

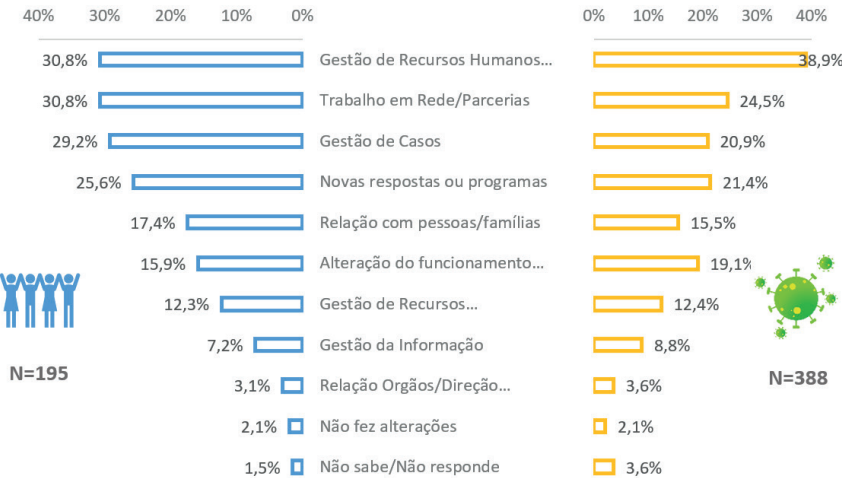
o aumento dos problemas sociais e falta de recursos/informação dos utentes (13,8%; N=4) a fraca articulação em rede (13,8%; N=4). Na Administração Local é destaca a dificuldade no contacto com os utentes (16,9%; N=12). Relembramos, mais uma vez, que a redução da dimensão da amostra no Setor Público, permite apenas retirar algumas pistas de análise, não sendo possível fazer inferências com rigor sobre as diferenças entre os dois setores.

3.5 Mecanismos de resposta às dificuldades na intervenção durante a pandemia

Anteriormente foram analisadas as dificuldades que os assistentes sociais sentiram ao nível da intervenção e no desempenho da sua profissão, no contexto da pandemia de COVID-19. Face às dificuldades que elencaram, posteriormente os assistentes sociais foram questionados sobre as principais medidas, práticas e metodologias de intervenção que desenvolveram para ultrapassar essas e outras dificuldades durante a pandemia COVID-19. Tratando-se de uma pergunta aberta, os resultados foram agrupados em 9 categorias de análise, que passamos a analisar.

Em consonância com as dificuldades mais referenciadas, os assistentes sociais desenvolveram medidas, práticas e metodologias de intervenção no âmbito da gestão dos recursos humanos (30,8%; N=60), incidindo sobre medidas na área da formação e atuação das equipas, em resposta às dificuldades que sentiram ao nível dos recursos, nomeadamente na gestão de recursos humanos. Esta foi também a iniciativa mais referenciada na amostra geral (38,9%) (Gráfico 8). Exemplos de algumas das medidas, práticas e metodologias de intervenção neste âmbito: reestruturação das equipas e a criação de equipas em espelho, formação/partilha das orientações da Direção Geral de Saúde, visando o desenvolvimento dos planos de contingência, ou o uso de meios de proteção individual. Com a mesma expressão, surgem iniciativas de promoção do trabalho em rede/parcerias (30,8%; N=60), em resposta às dificuldades sentidas ao nível de articulação interinstitucional.

Gráfico 8 - Mecanismos de resposta às dificuldades na intervenção durante e pandemia, amostra setorial e amostra geral, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

A gestão de casos surge como a terceira iniciativa mais referenciada (29,2%; N=57), em resposta, entre outras, à dificuldade de contacto com os utentes. Saliente-se ainda o desenvolvimento de novas respostas ou programas (25,6%; N=50) na tentativa de colmatar as dificuldades anteriormente referenciadas, nomeadamente a inexistência ou ausência de respostas adequadas ao contexto de pandemia.

Ao nível dos recursos, destaque-se ainda o desenvolvimento de respostas na área da gestão dos recursos materiais e financeiros (12,3%; N=24) e de medidas de alteração do funcionamento dos serviços (15,9%; N=31). Anteriormente, os assistentes sociais que exercem funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, evidenciaram as dificuldades profissionais que sentiram no contacto direto com os utentes, talvez por essa razão tenham sentido necessidade de promover medidas e práticas de promoção da relação com as pessoas/famílias (17,4%; N=34).

A gestão de informação e a relação com os órgãos e direção institucional, à semelhança do que se verificou na amostra geral, foram as dimensões onde foi feito um menor investimento, com a existência de menos mecanismos de resposta às dificuldades de intervenção, durante a pandemia, tendo sido mencionadas, respetivamente, por apenas 7,2% (N=14) e 3,1% (N=6) dos assistentes sociais que exercem funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades. Destaca-se, ainda, que quatro assistentes sociais que exercem profissão na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, afirmaram não ter efetuado nenhuma alteração nas suas práticas e metodologias de intervenção.

Uma análise dos mecanismos de resposta às dificuldades na intervenção durante a pandemia, por setor de intervenção, evidencia, mais uma vez, a existência de diferenças entre os Setor Público e o Setor Privado. Os assistentes sociais que exercem funções no Setor Público, nomeadamente na Administração Central, desenvolveram, sobretudo, medidas de promoção do trabalho em rede/parceiras (32%; N=8) e na Gestão de casos (20%; N=5) e de recursos humanos (20%; N=5). No Setor Privado, foi priorizado o desenvolvimento de iniciativas de gestão de recursos humanos, seja de cariz não lucrativo (18,5%; N=44) ou lucrativo (23,5%; N=4). A nível do Setor Privado Não Lucrativo foi ainda dada prioridade à gestão de casos (16%; N=38) e, no Lucrativo, ao desenvolvimento de novas respostas/programas (23,5%; N=4).

3.6 Desafios à intervenção social no pós-pandemia

Considerando um cenário pós-pandemia, os assistentes sociais partilharam os principais desafios que consideram que irão enfrentar na sua área de intervenção. Considerando que esta era uma pergunta aberta, as respostas foram posteriormente codificadas num conjunto de categorias, sendo que neste relatório foram mantidas as categorias criadas aquando da análise do relatório inicial.

Na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, verifica-se a mesma tendência da amostra geral, sendo atribuída a mesma relevância e ordenação dos desafios que os assistentes sociais pensam

vir a enfrentar. O principal desafio mencionado, de forma destacada, está relacionado com os contextos socioinstitucionais (60,5%; N=118 versus 59,5% na amostra geral) (Gráfico 9). Nesta categoria enquadram-se os desafios relacionados com a resposta a pedidos e necessidades sociais e económicas/financeiras, a análise e sinalização de situações e casos sociais, e a necessidade de existência de um conjunto de respostas institucionais, face ao aumento e ressurgimento de situações de vulnerabilidade/risco social, bem como à necessidade de articulação e promoção do trabalho em rede e parceria.

Gráfico 9 - Desafios pós-pandemia nas diferentes áreas de intervenção social, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

A emergência e agravamento de problemas sociais (32,8%; N=64) e os Contextos Sócio-Relacionais (27,2%; N=53) surgem, respetivamente, como o segundo e terceiros desafios mais mencionados. Entre os desafios que compreendem esta dimensão encontram-se: o aumento das situações de pobreza e situações de precariedade económica devido aos períodos de confinamento, os quais

geraram também problemas sociais resultantes de situações de violência e criminalidade, o aumento do desemprego, entre outros. O segundo, reporta-se a situações de stress e ansiedade das pessoas e nas relações intrafamiliares. Os assistentes sociais assinalam ainda, mas com uma expressão muito reduzida, os desafios relacionados com contextos sociopolíticos (3,1%; N=6) e com a Emergência de uma Crise Económica (1,5%; N=3).

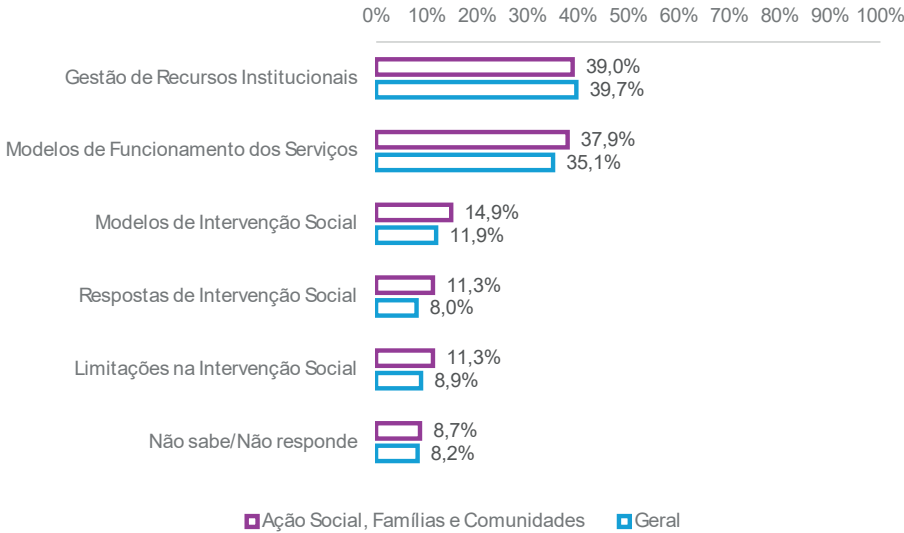
Uma análise dos desafios pós-pandemia na intervenção, por setor de atividade, permite verificar que não existem diferenças muito significativas entre setores de atividade, sendo atribuída, em todos os setores, uma maior relevância aos desafios socioinstitucionais. A emergência e agravamento dos problemas sociais surgem como o segundo desafio mais mencionado pelos assistentes sociais, em todos os setores, com exceção do Setor Privado Lucrativo, onde os Contextos Sócio-Relacionais assumem uma maior relevância (25%; N=3). Desafio que merece também particular destaque no Setor Privado Não Lucrativo (21,6%; N=37) e no Setor Público, nomeadamente na Administração Pública Local (17,4%; N=12).

3.7 Desafios pós-pandemia nas instituições/organizações

Numa última dimensão, os assistentes sociais foram ainda indagados sobre os quais consideram que ser os principais desafios, pós-pandemia, na instituição onde exercem funções. Tratando-se de uma pergunta aberta, as respostas dadas foram categorizadas, resultando num conjunto de cinco categorias. Anteriormente, os assistentes sociais que exercem funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades, identificaram os contextos socioinstitucionais como sendo o domínio em que consideram que se colocam mais desafios na sua área de intervenção (60,5%; N=118).

A dimensão institucional surge mais uma vez evidenciada, quando os assistentes sociais identificam como sendo o principal desafio que se coloca às instituições/organizações pós-pandemia, a gestão de recursos institucionais (39%; N=76), seguindo, aliás, a mesma tendência que a verificada na amostra geral (39,7%) (Gráfico 10).

Gráfico 10-Desafios pós-pandemia nas instituições/organizações com intervenção social, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)



Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Efetivamente, os assistentes sociais já tinham anteriormente identificado as dificuldades que enfrentavam na gestão de equipas e na falta de recursos humanos, razões pelas quais essas preocupações se espelham ao elencarem os desafios que pensam vir a enfrentar num período pós-pandémico. Entre os desafios referenciados no domínio da gestão de recursos institucionais destacam-se os desafios relacionados com a gestão de recursos financeiros (18,5%; N=36) e recursos humanos (16,9%; N=33) e, com menor expressão, os recursos logísticos (8,7%; N=17) e os recursos materiais (5,6%; N=11).

Em segundo lugar, e com uma expressão semelhante ao desafio anterior, os assistentes sociais identificam os desafios que consideram que as instituições/organizações vão enfrentar no domínio dos modelos de funcionamento dos serviços (37,9%; N=74), mais uma vez com uma expressão semelhante à verificada na amostra geral, em que 35,1% dos assistentes sociais assinalaram este desafio. O

domínio dos modelos de funcionamento dos serviços compreende os desafios relacionados com a reorganização das atividades dos serviços (20%; N=39) e a retoma das atividades dos serviços (14,9%; N=29).

Com menor expressão, surgem os desafios relacionados com a intervenção social, nomeadamente com os modelos (14,9%; N=29), respostas (11,3%; N=22) e limitações (11,3%; N=22) de intervenção social. No domínio dos modelos de intervenção social destacam-se os desafios colocados nas respostas a situações de emergência social (10,3%; N=20) e no que diz respeito às limitações na intervenção social a capacidade de resposta dos serviços (7,7%; N=15). Quanto às respostas de proteção social aos cidadãos os assistentes sociais identificaram como desafios relacionados com o reforço do diagnóstico e das medidas de proteção social (6,2%; N=12) e a reformulação e criação de novos programas e respostas sociais (5,1%; N=10).

Uma análise dos desafios pós-pandemia nas instituições/organizações, por setor de intervenção, permite verificar que não existem diferenças significativas entre os desafios enunciados pelos assistentes sociais que exercem funções na Administração Pública e os que exercem funções no Setor Privado, sendo que em todos os setores os desafios mais referenciados são a gestão de recursos institucionais e os modelos de funcionamento dos serviços (Tabela 8).

Tabela 8 - Desafios pós-pandemia nas instituições/organizações por setor de intervenção, área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (%)

	Adm. Pública Central	Adm. Pública Local	Setor Privado Não Lucrativo	Setor Privado Lucrativo
Gestão de Recursos Institucionais	20,0%	23,5%	36,0%	18,2%
Modelos de Funcionamento dos Serviços	20,0%	21,6%	33,5%	36,4%

	Adm. Pública Central	Adm. Pública Local	Setor Privado Não Lucrativo	Setor Privado Lucrativo
Modelos de Intervenção Social	20,0%	17,6%	9,1%	9,1%
Limitações na Intervenção Social	10,0%	11,8%	9,1%	18,2%
Respostas de Intervenção Social	15,0%	13,7%	6,7%	9,1%
Não sabe/Não responde	15,0%	11,8%	5,5%	9,1%

Fonte: dados obtidos através do estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 (Cardoso et al., 2020)

Contudo, no Setor Público, para além destes dois desafios, é significativa a proporção de assistentes sociais que identificam como desafio os Modelos de Intervenção Social - 20% (N=4) na Administração Pública Central e 17,6% (N=9) na Administração Pública Local. De salientar ainda que, no Setor Privado Lucrativo, os Limites da Intervenção Social surgem como o terceiro desafio mais enunciado.

4. Discussão e conclusões

O presente estudo setorial apresentou os dados da área de intervenção da Ação Social, Famílias e Comunidades, identificando as modalidades de intervenção, atividades, dificuldades, mecanismos de resposta e principais desafios colocados aos assistentes sociais que exercem funções nesta área. O primeiro relatório deste estudo (Cardoso et al. 2020) contemplou a análise global e comparativa das diferentes áreas de intervenção, tendo revelado várias pistas de investigação, nomeadamente a pertinência de realizar uma análise mais aprofundada dos dados, por área de intervenção, através do desenvolvimento de uma análise setorial. Assim, este estudo contou como uma amostra que abrangeu 195 respostas, existindo uma sobre representação do sexo feminino, conforme esperado, que constitui 93,3% da amostra (N=180). A média de idades é de aproximadamente 41 anos, semelhante à verificada na amostrado estudo geral. Igualmente semelhante à média da amostra geral é a

média de anos de atividade profissional (15,5 anos). A maioria dos assistentes sociais nesta área exercem funções no terceiro setor, na Área Metropolitana de Lisboa (45,1%), na Região Norte (25,6%) e na Região Centro (16,4%) e exclusivamente na área da Ação Social, Famílias e Comunidades (68,7%; N=109), sendo que apenas cerca de 31,3% acumulam funções com outras áreas de intervenção, nomeadamente na área do Envelhecimento e Saúde.

Quando realizamos este estudo, o mundo ainda não tinha resposta para os impactos, nem para a própria duração da pandemia. Atualmente, conseguimos compreender de forma mais abrangente as consequências financeiras sentidas pelos cidadãos e famílias, devido à perda de empregos ou redução de horas de trabalho, entre outros aspetos de ordem social, económica e financeira que agravaram situações de desigualdade já existentes (Caldas et al., 2020; Costa, 2020; Silva et al. 2020). Consequentemente, houve também um aumento na procura de ajuda alimentar, apoio financeiro e outros meios ou bens para enfrentar necessidades de emergência. No entanto, não nos limitámos a evidenciar dificuldades apenas do ponto de vista económico. O agravamento de questões relacionadas com a saúde mental teve expressão não só pelos períodos de isolamento e confinamento, como pelo surgimento de situações de ansiedade e stress, face à incerteza de procedimentos de atuação, conforme outros estudos também mais tarde evidenciaram (e.g. Castro & Ribeiro, 2022; Ferreira & Casquilho-Martins, 2021; Mendes et al, 2021.). É importante mencionar que este estudo tem algumas limitações a serem referenciadas designadamente o fenómeno ser desconhecido, pois os dados foram recolhidos no primeiro trimestre da pandemia em Portugal, a sua reduzida amostra face ao universo de assistentes sociais, e a sua divulgação ter sido exclusivamente por canais digitais, atendendo à limitação vivida no período de confinamento. As respostas refletem também aquela que foi a experiência inicial dos assistentes sociais em contexto pandémico, sendo que noutras fases posteriores destes contextos, os resultados poderiam revestir-se de outros significados, experiências ou perceções face às questões que foram aplicadas.

Quanto aos principais serviços e atividades desempenhados pelos assistentes sociais que exerceram funções na área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades, durante a pandemia, foram o acompanhamento social e outras atividades de intervenção direta. De salientar ainda a proporção de assistentes sociais que desempenhou atividades relacionadas com a articulação institucional, revelando uma intervenção ao nível micro, isto é junto das pessoas e comunidades, mas também ao nível meso no campo da articulação em rede e interprofissional. Não houve indícios de um envolvimento dos participantes no domínio da participação no domínio político (nível macro), com exceção de algumas referências a projetos locais ou institucionais que foram concebidos para responder às limitações emergentes. No entanto, a lógica de intervenção foi predominante reativa, isto é, de responder aos problemas e necessidades que iam surgindo com este novo fenómeno.

Apesar de a maioria dos assistentes sociais ter desempenhado funções na área da Ação Social, Famílias e Comunidades na modalidade presencial (59,5%; N=116), a sua proporção é menor que a verificada entre os assistentes sociais que trabalharam em outras áreas e face à amostra do estudo geral (73,2%; N=284). Da mesma forma, é a área com a maior proporção de assistentes sociais a exercer funções na modalidade a distância, sobretudo se atendermos aos que o fizeram de forma exclusiva (40,5%; N=79). Neste sentido, as principais dificuldades profissionais sentidas pelos assistentes sociais que exercem funções na área de intervenção da Ação Social, Famílias e Comunidades estavam relacionadas com o contacto direto com os utentes, provavelmente em resultado das restrições impostas que impossibilitaram o exercício profissional na modalidade presencial e de proximidade com os utentes. A referência a estas dificuldades de teor mais técnico e operacional, revelam e evidenciam os constrangimentos e desafios que os assistentes sociais enfrentaram no período de adaptação às restrições e condições resultantes do contexto pandémico pela COVID-19.

Os assistentes sociais revelaram, também, sentir dificuldades sobretudo ao nível do acesso aos meios de proteção, dos recursos humanos e financeiros. Destacam-se, ainda, défice de informação ao

nível do conhecimento técnico relacionado com as medidas orientadoras da ação a desenvolver e o conhecimento atempado das orientações da tutela. Como os dados demonstraram, durante o período pandémico as instituições e os profissionais receberam orientações de atuação de um conjunto de entidades. A principal fonte de informação/orientação para os assistentes sociais que exercem funções na área de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades foi o Ministério da Saúde – Direção Geral de Saúde (71,6%; N=139), ainda que com uma menor expressão que a verificada na amostra geral (81,4%). Com igual expressão surgem o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança – Instituto de Segurança Social (59,3%; N=115) e a Direção da instituição/organização (58,2%; N=113).

Para fazer face às principais dificuldades enunciadas, os assistentes sociais desenvolveram um conjunto de medidas e ações. Como se verificou, os assistentes sociais que desempenharam funções na área de intervenção da Ação Social, Famílias e Comunidades sublinharam as dificuldades que sentiram ao nível dos recursos, e é em resposta a essas mesmas dificuldades que surgem, em primeiro lugar, as medidas relacionadas com a gestão dos recursos humanos e com a gestão de casos. Saliente-se, também, a necessidade de desenvolvimento de novas respostas ou programas, bem como de melhoria da gestão dos recursos materiais e financeiros.

A falta de orientações políticas e institucionais, no período inicial da pandemia, trouxe alguma insegurança à própria intervenção, somando-se aos riscos sanitários do momento. No entanto, foi possível desenvolver projetos inovadores e iniciativas solidárias. Assim, os dados apontam também para a oferta de novas formas de apoio, a par das medidas de caráter temporário e extraordinário que foram implementadas pelo Governo em funções, designadamente, apoios financeiros, programas de proteção ao emprego, como o layoff simplificado, moratórias no caso da habitação (Mamede et al., 2020; Vegard, & Casquilho-Martins, 2021)

Perante um cenário de pós-pandemia, os assistentes sociais enumeram um conjunto de desafios, muitos deles próximos das dificuldades que anteriormente elencaram. Assim, são identificados como principais desafios os relacionados com os contextos so-

cioinstitucionais e com a emergência e agravamento de problemas sociais, em resultado do aumento de situações de vulnerabilidade/risco social. No que diz respeito às instituições, os desafios que se colocam, passado o período difícil da pandemia, estão relacionados com a gestão de recursos institucionais e dos seus modelos de funcionamento. Não obstante, as respostas dos participantes, nomeadamente às perguntas abertas sobre os desafios atuais e futuros, não apresentaram contributos assinaláveis do ponto de vista ético e político, o que remete para a necessidade de reforço da capacidade de análise e de reflexão crítica dos assistentes sociais, sobretudo em contextos de maior instabilidade e de sofrimento social.

No campo da intervenção na ação social e com famílias e comunidades pode concluir-se que, embora no domínio normativo os serviços e as respostas sociais tenham permanecido numa linha de continuidade, foram adotados novos procedimentos do ponto de vista operativo. São exemplo as respostas de assistentes sociais que afirmaram ter de adaptar rapidamente as suas formas de trabalho, inclusive com o recurso de muitos serviços de forma remota (e.g. Ramalho et al. 2022). Esta foi uma das mudanças mais foi mencionada, numa profissão que tradicionalmente exerce a sua atividade em proximidade e presencialmente. Outros revelam que esta adaptação ocorreu em diferentes campos de atuação, como na área do envelhecimento, da educação ou da saúde (e.g. Carvalho, 2020; Pinto & Silva, 2020; Valduga et al. 2021).

Outra questão muito evidenciada neste estudo setorial foi a pressão crescente sobre os recursos disponíveis, recursos já considerados limitados mesmo antes da pandemia, tendo esta crise agravado as condições das organizações e a sua capacidade em enfrentar eficazmente ao aumento das necessidades da comunidade. Esta é, também, uma das principais preocupações no domínio dos desafio pós-pandemia, principalmente num quadro de incerteza e/ou de instabilidade financeira das organizações do terceiro setor (Martins & Pinto, 2021).

Assiste-se, atualmente, a uma mudança marcante no domínio da ação social, decorrente do processo de transferência de competências do Estado Central para os Municípios, implicando maior

responsabilidade das autoridades locais na atenção e na resposta às necessidades sociais. Porém, o modelo em vigor no campo da ação social não parece alterar a tendência das últimas décadas: o setor privado não lucrativo, o setor solidário, continua a ser o principal agente nas respostas sociais aos cidadãos em maior situação de desproteção socioeconómica e, ao mesmo tempo, o principal dinamizador de ações de desenvolvimento comunitário em territórios onde persistem maiores desigualdades.

É, ainda, evidenciada a necessidade de maior investimento e facilitação no acesso a serviços e cuidados no campo da ação social, designadamente através do apoio telefónico e da criação e utilização de plataformas e canais digitais. Estas opções, durante o primeiro confinamento, permitiram aos assistentes sociais e às organizações manter a oferta de serviços e de apoio às populações mais vulneráveis, evitando deslocações aos serviços, muitas vezes desnecessárias e com custos financeiros para os cidadãos, para além da exposição presencial da sua situação que, em muitos casos, é considerada como uma forma invasão da sua privacidade. Borges & Cabrita (2023) dão como exemplo o caso da Linha Nacional de Emergência Social (LNES), evidenciando o aumento significativo do número de contactos durante o período pandémico, por públicos que até então nunca tinham necessitado da ação social ou passado por uma situação de desproteção social semelhante, preferindo o contacto não presencial.

Os resultados do estudo impelem à reflexão sobre a necessidades de preparação das organizações, e dos profissionais que nelas exercem funções, para as situações de crise de natureza variada, como as vivenciadas durante a pandemia e, também, durante a crise financeira presente na nossa memória recente, com consequências negativas profundas nas vidas de muitos portugueses. Estes acontecimentos, tão recentes nas memórias coletivas, exigem melhores políticas, pensadas numa linha de prevenção, mas também de resposta consistente, por vezes urgente, às necessidades dos cidadãos. Exige, também, competências teóricas, operativas e éticas aos profissionais, em particular aos assistentes sociais, que trabalham na resposta aos cidadãos e na garantia dos seus direitos à proteção e ao bem-estar.

Referências Bibliográficas

- Caldas, J. C., Silva, A. A., e Cantante, F. (2020). As consequências socioeconómicas da COVID-19 e a sua desigual distribuição. Co-LABOR.
- Cardoso, J., Vilar, D., & Casquilho-Martins, I. (2020). Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19. *Intervenção Social*, 55/56, 9–87. <https://doi.org/10.34628/9y57-1x20>
- Carvalho, M. I. (2020). O Serviço Social na saúde em Portugal e os desafios da Covid-19. *Revista Família, Ciclos De Vida E Saúde No Contexto Social*, 8, 1086–1098. <https://doi.org/10.18554/refacs.v8i0.5028>
- Casquilho-Martins, I., Belchior-Rocha, H., & Moro, S. (2022). Unfolding Social Work Research to Address the COVID-19 Impact: A Text Mining literature Analysis, *The British Journal of Social Work*, 52(7), 4358–4377. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac025>
- Castro, M. M. C., & Ribeiro, S. (2022). O impacto da COVID-19 em profissionais de serviço social portugueses e brasileiros: Um estudo exploratório. *Revista Portuguesa De Investigação Comportamental E Social*, 8(2), 1–17. <https://doi.org/10.31211/rpics.2022.8.2.275>
- Correia, T., & Reis Luz, H. (2023). Cuidado focalizado na pessoa idosa: o serviço social na resposta resiliente das estruturas residenciais para pessoas idosas à COVID-19. *Intervenção Social*, 61, 135–154. <https://doi.org/10.34628/14zr-4p84>
- Costa, A. F. (2020). Desigualdades sociais e Pandemia. In R. M. Carmo, I. Tavares & A. F. Cândido (Orgs.). *Um Olhar Sociológico sobre a Crise Covid-19 em Livro*. (pp.4-16). Observatório das Desigualdades.
- Ferreira, D. C. & Casquilho-Martins, I. (2023). Stress in a Crisis Context: Experiences of Portuguese Social Workers in Healthcare During COVID-19. In R. Bansal, (Ed.) *Perspectives on Stress and Wellness Management in Times of Crisis*. (pp. 158-171). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-8565-1.ch010>
- Martins, F., & Pinto, F. (Coods.) (2021). O impacto da pandemia da covid-19 nas IPSS e seus utentes em Portugal. UCP/CNIS. <https://cnis.pt/wp-content/uploads/2021/03/Relat%C3%B3rio->

-COVID-19-nas-IPSS.pdf

- Mamede, R. (coord.), Pereira, M., & Simões, A. (2020). *Portugal: Uma análise rápida do impacto da COVID-19 na economia e no mercado de trabalho*. Organização Internacional do Trabalho. <https://www.ilo.org/pt-pt/media/395896/download>
- Mendes, J., Cabral, H., & Melo, F. (2021). Burnout em profissionais de serviço social durante a pandemia de COVID. *Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social*, 7(1), 25–40. <https://doi.org/jn2m>
- Monteiro, N., & Jalali, C. (2022). Impactos da pandemia de Covid-19 em Portugal: impactos e lições de dois anos de pandemia em Portugal. Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Pinto, C., & Silva, D. (2020). O impacto da pandemia COVID-19 nos cuidados de longa duração: Uma análise sobre as vulnerabilidades, potencialidades e futuro do setor. *Intervenção Social*, 55/56, 115–130. <https://doi.org/10.34628/1a75-s487>
- Ramalho, N., Moreno, A., & Neves, S. (2022). A Intervenção do Serviço Social nas Equipas Multidisciplinares de Combate à COVID-19: O Caso do Concelho da Amadora (Portugal). *EHQUIDAD. Revista Internacional De Políticas De Bienestar Y Trabajo Social*, 17, 127–151. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2022.0005>
- Silva, P. A., Carmo, R. M. d., Cantante, F., Cruz, C., Estêvão, P., Manso, L., Pereira, T. S. (2020). Trabalho e desigualdades no Grande Confinamento. *Estudos CoLABOR*, 2/2020. CoLABOR. <https://colabor.pt/wp-content/uploads/2020/04/Estudos-CoLABOR-2.pdf>
- Valduga, T., Brinca, J., Diogo, E., & Muñoz, I. (2021). Repensar a prática profissional dos Assistentes sociais em contexto escolar: impactos da COVID 19. *Revista Aprender*, 41. <https://doi.org/10.58041/aprender.135>
- Vegard, P., & Casquilho-Martins, I. (2021). Medidas de apoio e proteção social na atual crise pandémica. *Intervenção Social*, 57/58, 271–284. <https://doi.org/10.34628/w7y3-qm73>