

Universidades Lusíada

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

**Desafios ao serviço social em tempos de
COVID-19 : área de envelhecimento**

<http://hdl.handle.net/11067/8228>
<https://doi.org/10.34628/E22A-6P29>

Metadados

Data de Publicação	2024
Editor	Universidade Lusíada Editora
Tipo	article
Revisão de Pares	Não
Coleções	[ULL-ISSSL] IS, n. 64 (2024)

Esta página foi gerada automaticamente em 2026-10-29T21:02:08Z com
informação proveniente do Repositório

DESAFIOS AO SERVIÇO SOCIAL EM TEMPOS DE COVID-19:

ÁREA DE ENVELHECIMENTO

CHALLENGES FOR SOCIAL WORK IN TIMES OF COVID-19:

THE FIELD OF AGEING

Júlia Cardoso

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

ORCID: 0000-0002-6170-3565

Inês-Casquilho Martins

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

ORCID: 0000-0002-7407-848X

Duarte Vilar

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

ORCID: 0000-0002-5623-7838

Tatiana Ferreira

Socióloga, docente convidada no Instituto Politécnico de Santarém

ORCID: 0000-0003-1972-2575

Patrícia Vegard

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

ORCID: 0000-0002-3575-1328

DOI: <https://doi.org/10.34628/E22A-6P29>

Data de submissão / Submission date: 03.01.2024

Data de aprovação / Acceptance date: 16.06.2024

Resumo: Integrado no estudo “Desafios ao Serviço Social em Tempos de COVID-19”, realizado por investigadores do CLISSIS em 2020, o artigo apresenta a análise e interpretação dos dados recolhidos na área do Envelhecimento, seguindo a estrutura definida para obtenção da informação: identificação dos principais problemas e dificuldades vividos, orientações internas e externas, estratégias adotadas, modalidades de intervenção e desafios pós-pandemia.

A amostra setorial do Envelhecimento compreende um conjunto de 147 respostas, correspondendo a 31% da amostra geral, dimensão superior à verificada nas restantes amostras setoriais (Saúde e Ação Social, Família e Comunidades). Os profissionais participantes trabalham maioritariamente no Setor Privado Não Lucrativo (84%; N=126), seguindo-se o Setor Privado, representado por 12,7% (N=19), e apenas 5 assistentes sociais em funções no Setor Público: 2% em instituições da Administração Pública Local (N=3) e 1,3% (N=2) na Administração Pública Central.

Pela experiência vivida num contexto de emergência e pelo forte impacto da pandemia no grupo pessoas idosas, as lições aprendidas servirão não só para melhorar a qualidade das respostas sociais como também para reflexão e adoção de metodologias de intervenção social que, em contextos futuros semelhantes, previnam e minimizem os efeitos negativos na vida dos cidadãos.

Palavras-chave: COVID-19; Envelhecimento; Intervenção Social; Desafios pós-pandemia.

Abstract: Part of the study “Challenges to Social Work in Times of COVID-19”, conducted by CLISSIS researchers in 2020, this article presents the analysis and interpretation of data collected in the area of ageing, following the structure defined for obtaining information: identification of the main problems and difficulties experienced, internal and external guidelines, strategies adopted,

intervention modalities, and post-pandemic challenges.

The sectoral sample for Ageing comprises a set of 147 responses, corresponding to 31% of the overall sample, which is larger than the other sectoral samples (Health and Social Action, Family and Communities). The participating professionals work mainly in the Non-Profit Private Sector (84%; N=126), followed by the Private Sector, represented by 12.7% (N=19), and only 5 social workers working in the Public Sector: 2% in Local Public Administration institutions (N=3) and 1.3% (N=2) in Central Public Administration.

Given the experience gained in an emergency context and the severe impact of the pandemic on the elderly, the lessons learned will serve not only to improve the quality of social services but also to reflect on and adopt social intervention methodologies that, in similar future contexts, will prevent and minimise the negative effects on citizens' lives.

Keywords: COVID-19; Ageing; Social Intervention; Post-pandemic challenges.

Introdução

Em 2020, o Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social (CLISSIS) desenvolveu um estudo de âmbito nacional – “Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19” – centrado na aplicação de um inquérito por questionário aos assistentes sociais a exercer a profissão durante o período de pandemia.

O principal objetivo do estudo foi compreender como se desenvolveu a ação dos assistentes sociais no contexto da COVID-19, procurando identificar e mapear algumas pistas de intervenção em quadros de emergência e de pós emergência.

Os dados recolhidos permitiram identificar as formas de intervenção profissional num contexto de pandemia, bem como problemas, estratégias e desafios que se colocaram aos assistentes sociais e às instituições onde exerciam a sua profissão.

O primeiro relatório do estudo contemplou a análise global dos dados, revelando que as áreas de intervenção com maior representatividade na amostra foram o Envelhecimento, a Ação Social, Famílias e Comunidades e a Saúde. A análise transversal das diferentes áreas de intervenção identificou algumas pistas de investigação e revelou a necessidade de uma análise mais sistemática e individualizada por áreas de intervenção, permitindo, assim, identificar os principais problemas, necessidades e desafios associados a cada área de intervenção.

O presente relatório apresenta, assim, uma análise mais sistemática dos dados setoriais da área do Envelhecimento, identificando as modalidades de intervenção, atividades, dificuldades, mecanismos de resposta e principais desafios colocados aos assistentes sociais que exercem funções nesta área. De referir o forte impacto da pandemia no grupo das pessoas com mais de 65 anos, sobretudo se residentes em estruturas residenciais, levando à definição e

divulgação de orientações específicas da Direção Geral da Saúde direcionadas para as Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI) e Unidades de Cuidados Continuados Integrados¹.

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).

Assim, numa primeira dimensão é feita uma caracterização da amostra, analisando a sua distribuição em termos de sexo, idade, território e anos de exercício profissional. Relativamente às instituições onde os assistentes sociais exercem as suas funções, são identificadas as principais áreas de intervenção (em acumulação com a área do Envelhecimento) e setores de atividade.

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.

Uma terceira dimensão procura identificar as principais orientações e dificuldades que os assistentes sociais sentiram no exercício das funções durante o período de pandemia.

Numa quarta dimensão são analisados os principais mecanismos de resposta às dificuldades na intervenção durante a pandemia, apresentados pelos assistentes sociais inquiridos que exercem funções na área do Envelhecimento.

Finalmente, numa última dimensão, são identificados os principais desafios que se colocaram na área de intervenção do Envelhecimento, num período pós-pandémico, onde se inclui a dimensão das instituições que atuam nessa área.

Sempre que considerado pertinente, os dados setoriais do Envelhecimento, apresentados neste relatório, serão comparados com

¹ Orientação 009/2020, de 11 de março <https://www.dgs.pt/normas-orientacoes-e-informacoes/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0092020-de-11032020-pdf.aspx>

os dados da amostra geral, procurando identificar as especificidades do setor do Envelhecimento e eventuais similitudes e/ou diferenças com as restantes áreas de intervenção.

Metodologia

Como afirmado o presente relatório baseia-se nos dados recolhidos no inquérito online² “Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID 19” realizado entre 17 de abril e 7 de maio de 2020, durante o período do primeiro confinamento em sequência do contexto pandémico.

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 do Envelhecimento.

Tal como a amostra geral, esta amostra setorial não é representativa do universo de assistentes sociais a exercer profissão em Portugal, na área do Envelhecimento. 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 neste relatório. Pretende-se sim, identificar os problemas, necessidades e desafios que se colocam aos assistentes sociais que exercem funções nesta área de intervenção.

No presente relatório 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

² 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.

nos diferentes relatórios. É exceção a criação de três eixos temáticos de intervenção, através da agregação das diferentes áreas temáticas de intervenção – Envelhecimento, Ação Social, Famílias e Comunidades e Saúde, que serviram de base aos estudos setoriais.

A amostra setorial do Envelhecimento compreende um conjunto de 147 respostas, dadas por assistentes sociais que atuam nesta área, correspondendo a 31% da amostra geral.

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 do Envelhecimento seja superior à verificada em outras amostras setoriais, 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 do Envelhecimento, com apenas sete respondentes, não serão efetuados cruzamentos com a variável sexo.

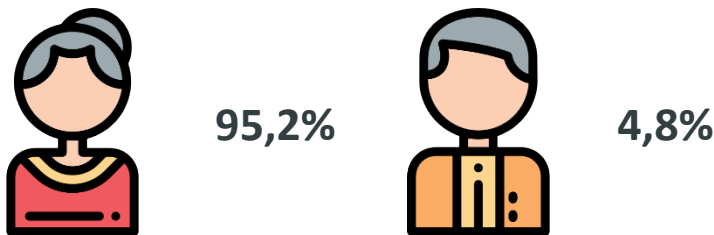
CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA



O presente relatório inicia-se com uma caracterização dos assistentes sociais que participaram no estudo, 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.

Em termos de **distribuição da amostra por sexo**, tal como se verificou na amostra geral, na amostra setorial do Envelhecimento, existe uma sobre representação do sexo feminino (95,2%). No total da amostra, apenas 7 assistentes sociais (4,8%) do sexo masculino responderam ao questionário (figura 1).

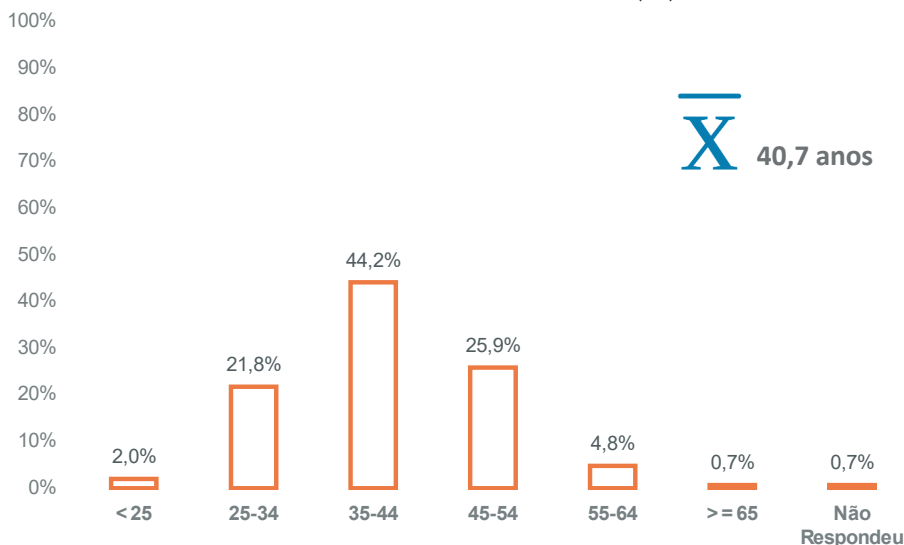
Figura 1 - Distribuição da amostra por sexo, área de intervenção Envelhecimento (%)



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

Relativamente 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 (44,2%) e dos 45 e 54 anos (25,9%). A média de idades é de 40,7 anos, ligeiramente inferior à média de 41,4 anos verificada na amostra geral (gráfico 1).

Gráfico 1 - Distribuição da amostra por escalão etário, área de intervenção Envelhecimento (%)



Fonte: Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19, CLISSIS (2020)

De referir ainda que, o assistente social mais novo, a exercer funções na área de intervenção do Envelhecimento, tem 22 anos e o mais velho 66 anos, à semelhança do que se verifica na amostra geral.

Em termos territoriais, a amostra setorial do Envelhecimento está distribuída por 92 dos 308 municípios portugueses, os quais foram agrupados de acordo com a Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS) em NUTSII.

A maioria dos assistentes sociais que integram a amostra deste estudo setorial, exerce funções na Região Centro (32,7%), na Área Metropolitana de Lisboa (29,9%) e na Região Norte (20,4%) (mapa 1).

Com menor expressão, surge o Alentejo (10,9%) e, sobretudo, o Algarve (5,4%), sendo a região Sul do país representada por apenas 24 assistentes sociais (16,3% da amostra) que exercem funções na área de intervenção do Envelhecimento.

Nas Regiões Autónomas o número de respostas ao questionário foi muito reduzido, pelo que a sua representação na amostra geral é pouco expressiva, o que se reflete, também, nas amostras setoriais. Na amostra setorial do Envelhecimento, apenas a Região

Autónoma da Madeira se encontra representada, com apenas 1 assistente social a responder ao questionário (0,7%).

Mapa 1 - Distribuição da Amostra por NUTSII, área de intervenção do Envelhecimento (%)



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

Experiência profissional

Anos de profissão³

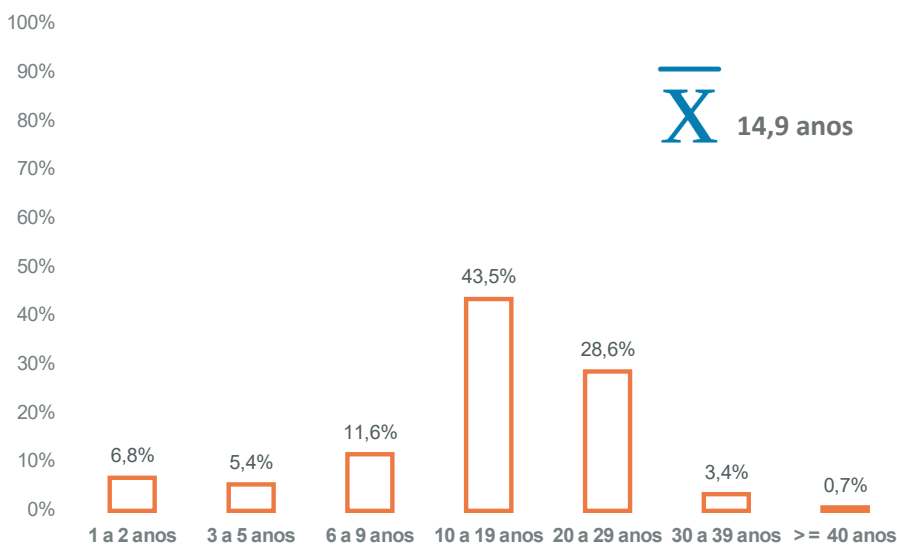
A maioria dos assistentes sociais da área do Envelhecimento exerce a sua profissão há mais de 10 anos – 43,5% entre os 10 e os

³ Pergunta: “Há quantos anos é assistente social? (responder em número de anos)”

19 anos (N=64) e 28,6% entre os 20 e os 29 anos (N=42). A média de anos na profissão é de 14,9 anos, uma média inferior à 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 do Envelhecimento há um ano (3,4%; N=5) e os com mais anos de experiência exercem a sua profissão há quarenta anos (0,7%; N=1).

Gráfico 2 - Anos de exercício profissional, área de intervenção do Envelhecimento (%)



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

Áreas de intervenção⁴

A maioria dos assistentes sociais que exercem a sua profissão na área de intervenção do Envelhecimento desempenha funções exclusivamente nessa área (74,1%; N=109), sendo que apenas cerca 25,9% (N=38) acumula funções em outras áreas de intervenção (tabela 1).

Tabela 1 - Área de intervenção Envelhecimento, em exclusividade (%)

	N=88	%
Em exclusivo	109	74,1%
Acumula com outras áreas de intervenção	38	25,9%

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

Dos cerca de $\frac{1}{4}$ dos assistentes sociais que acumulam funções em outras áreas, 11,6% trabalha no eixo de intervenção Ação Social, Famílias e Comunidades (N=23), 4,5% na área Infância e Juventude (N=9), 3% na área da Saúde (N=6) e 2% (N=4) na área da Deficiência e Reabilitação (tabela 2).

As restantes áreas têm uma baixa representatividade - 3 ou menos assistentes sociais, nomeadamente, Educação (1,5%; N=3), Sem-Abrigo (1%; N=2), Violência Doméstica (1%; N=2), Comportamentos Aditivos e Dependências (0,5%; N=1) e Migrações e Refugiados (0,5%; N=1).

⁴ Pergunta: “Qual a sua área de Intervenção? (pode assinalar mais do que uma opção) Categorias: Cuidados de Saúde Hospitalares; Cuidados de Saúde Primários; Cuidados Continuados Integrados; ARS - Gabinete do Cidadão; ECR - Rede Nacional de Cuidados Continuados; SICAD (Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências); DICAD (Divisão de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e Dependências); Equipa de Tratamento e Reinserção do Centro de Respostas Integradas (ETR do CRI); Cuidados em Saúde Mental; Estrutura Residencial para Pessoas Idosas; Serviço de Apoio Domiciliário; Centro de Dia; Apoio a Famílias e Comunidade; Estrutura Residencial para Pessoas com Deficiência; Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens; Centro de Apoio à Família e Aconselhamento Parental; Linha de Atendimento/Informação/Apoio social; Equipa de Rua - Intervenção com Pessoas sem Abrigo; Serviços Sociais Autárquicos; Estabelecimentos de Ensino; Atendimento a Pessoas vítimas de violência doméstica; Casa Abrigo; Imigrantes e Refugiados; Empresas; Investigação; Outro.

Tabela 2 - Acumulação de áreas de intervenção, área de intervenção Envelhecimento (%)

Área	N	%
Ação Social, Famílias e Comunidades	23	11,6%
Comportamentos aditivos e dependências	1	0,5%
Deficiência e reabilitação	4	2,0%
Educação	3	1,5%
Infância e juventude	9	4,5%
Migrações e refugiados	1	0,5%
Saúde	6	3,0%
Sem-abrigo	2	1,0%
Violência doméstica	2	1,0%

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

Entre os que acumulam funções, a grande maioria acumula com apenas mais uma área de intervenção, ainda que, na área da Ação Social, Famílias e Comunidades alguns assistentes sociais acumulam funções em mais do que uma área (5,4%; N=8).

Nenhum dos assistentes sociais que exerce funções na área do Envelhecimento acumula funções com a área da Habitação.

Setores de atividade⁵

A grande maioria dos inquiridos do campo de intervenção Envelhecimento exerce funções no Setor Privado Não Lucrativo (84%; N=126), seguindo a tendência verificada na amostra geral (61,3% dos casos), ainda que de forma mais expressiva (gráfico 3).

O Setor Privado é ainda representado por 12,7% (N=19) de instituições pertencentes ao setor Lucrativo.

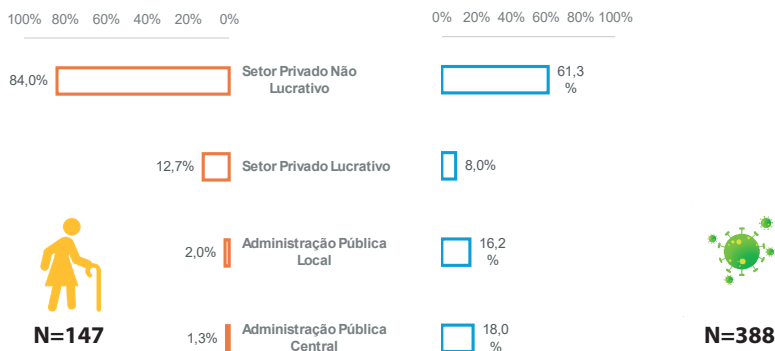
O Setor Público tem uma expressão muito reduzida, com apenas 2% de dos assistentes sociais a trabalharem em instituições da

⁵ Pergunta: Em que setor trabalha? (pode assinalar mais do que uma opção)'' Categorias: Administração Pública Central; Administração Pública Local; Setor Privado não Lucrativo - Economia Social; Setor Privado Lucrativo.

Administração Pública Local (N=3) e 1,3% (N=2) na Administração Pública Central. Na amostra geral, estes dois setores tinham também uma expressão diminuta mas, ainda assim, cerca de 1/3 dos assistentes sociais inquiridos trabalhavam em instituições do Setor Público (34,2%).

Apenas dois assistentes sociais exercem funções em mais do que um setor de atividade (1,4%).

Gráfico 3 - Distribuição da amostra por setor de intervenção, amostra setorial e amostra geral, área de intervenção Envelhecimento (%)



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

Como vimos, a maioria dos assistentes sociais que exerce funções na área do Envelhecimento trabalha em instituições do Setor Privado, sobretudo o Setor Não Lucrativo. Um olhar mais detalhado para a **relação entre os setores de atividade e os outros campos de intervenção** permite verificar que, para além das instituições da área de intervenção no Envelhecimento, que pertencem, na sua maioria (84%), ao Setor Privado Não Lucrativo, estão incluídas também neste Setor as instituições da área da Ação Social, Famílias e Comunidades (95,7%; N=22), Deficiência e Reabilitação (100%; N=4), Infância e Juventude (100%; N=9), Saúde (83,3%; N=5) e Sem-Abrigo (100%; N=5) e Educação (50%; N=3). Na área dos Comportamentos Aditivos e Dependências e Migrações e Refugiados, as instituições pertencem, na sua totalidade, à Administração Pública Central (tabela 3).

Tabela 3 - Distribuição dos setores de intervenção por áreas de intervenção, Envelhecimento (%)

Áreas de intervenção	Setor			
	Administração Pública Central	Administração Pública Local	Setor Privado Não Lucrativo	Setor Privado Lucrativo
Ação Social, Famílias e Comunidades	4,3%	0,0%	95,7%	0,0%
Comp. Aditivos e Dependências	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Deficiência e Reabilitação	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Educação	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%
Envelhecimento	1,3%	2,0%	84,0%	12,7%
Infância e Juventude	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Migrações e Refugiados	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Saúde	16,7%	0,0%	83,3%	0,0%
Sem-abrigo	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Violência Doméstica	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%

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

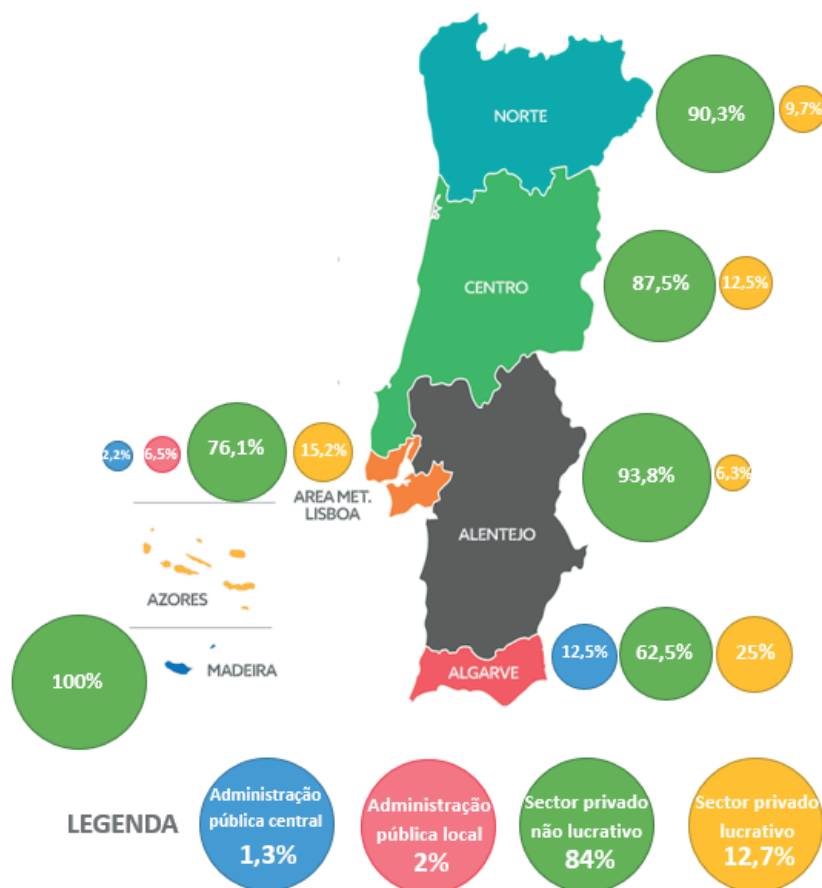
Relativamente à **distribuição territorial**, à semelhança do que se verifica na amostra geral, o setor mais representado, em todas as regiões, é o Setor Privado Não Lucrativo (mapa 2).

O Setor Privado Não Lucrativo é particularmente expressivo na Região Autónoma da Madeira, onde é o único representado, no Alentejo (93,8%; N=15), na Região Norte (90,3%; N=28) e na Região Centro (87,5%; N=42), sendo que, nestas três últimas regiões, nenhum dos assistentes sociais inquiridos trabalha no Setor Público.

No Algarve, para além do Setor Privado, onde 87,5% (N=7) dos assistentes sociais inquiridos trabalha, existe um representante a exercer funções na Administração Pública Central (12,5%; N=1).

De salientar ainda que, na Área Metropolitana de Lisboa, 91,3% (N=42) dos assistentes sociais que exercem funções no Setor Privado, a maioria pertence ao Setor Não Lucrativo (76,1%) e os restantes ao Setor Lucrativo (15,2%). No Setor Público, desempenham funções apenas 8,7% (N=4) dos assistentes sociais inquiridos, seja a nível central (2,2%), seja a nível local (6,5%).

Mapa 2 - Distribuição da amostra por setor de intervenção, por NUTS2, área de intervenção Envelhecimento (%)



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

**ATIVIDADE PROFISSIONAL
DOS ASSISTENTES SOCIAIS
QUE EXERCEM FUNÇÕES NA ÁREA
DO ENVELHECIMENTO**



Modalidades de trabalho durante a pandemia⁶

Durante a pandemia, devido às restrições impostas e aos períodos de confinamento, muitas instituições tiveram de reorganizar as modalidades de trabalho dos seus trabalhadores, intercalando entre períodos presenciais e a distância.

Na área do Envelhecimento, em que muitas vezes os assistentes sociais trabalham em entidades com ofertas que exigem um regime presencial, de proximidade e contacto direto com os utentes, a maioria exerceu funções na **modalidade presencial** (87,8%; N=129), proporção 14,6 p.p. superior ao verificado na amostra geral (73,2%; N=284) (tabela 4).

Tabela 4-Modalidades de trabalho em atividades presenciais.

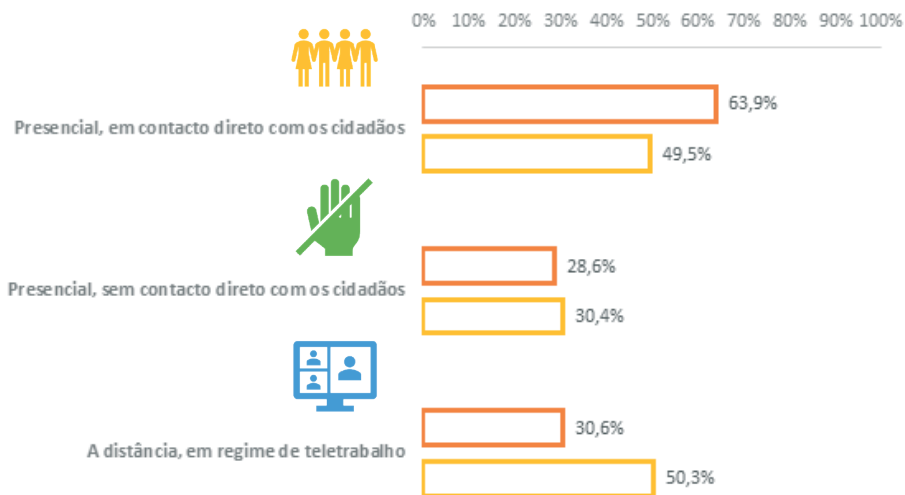
Área de intervenção Envelhecimento (%)		
	N=88	%
Não	18	12,2%
Sim	129	87,8%

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

A maioria manteve o contato direto com os cidadãos (63,9%; N=94), sendo que apenas 28,6% (N=42) desempenhou as suas funções presencialmente, mas sem contacto direto com os utentes (gráfico 4).

⁶ Pergunta: Em que modalidades desenvolve trabalho no contexto da COVID 19? (pode assinalar mais do que uma opção). Categorias: Presencial, em contacto direto com os cidadãos; Presencial, sem contacto direto com os cidadãos; A distância, em regime de teletrabalho.

Gráfico 4 - Modalidades de trabalho durante a pandemia, área de intervenção Envelhecimento (%)



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

Cerca de 18,4% dos assistentes sociais inquiridos, a exercer funções na área do Envelhecimento, combinou diferentes modalidades de trabalho, acumulando o trabalho presencial com o trabalho a distância.

A **modalidade de trabalho a distância** foi mantida por 30,6% (N=45) dos assistentes sociais inquiridos, entre os quais 12,2% (N=18) o fizeram de forma exclusiva, proporção 14,6 p.p. mais reduzida que a verificada na amostra geral (26,8%) (gráfico 4), evidenciando, mais uma vez, a importância do trabalho presencial, baseado na proximidade e contato direto com os utentes, para os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento.

Atividades profissionais durante a pandemia

Os **serviços e atividades**⁷ referenciados pelos assistentes sociais foram categorizados em 6 categorias principais, tendo sido adota-

⁷ Pergunta aberta: Descreva, resumidamente, os principais serviços e atividades realizadas no contexto da COVID19.

das da categorização do relatório inicial, que resulta da análise da amostra geral.

Na área do Envelhecimento, o serviço/atividade mais referenciado, pelos assistentes sociais a exercer funções nesta área, foi o **Planeamento e Gestão** (66%; N=97), atividade com menor expressividade na amostra geral, onde só ocupa o terceiro lugar (36,9%).

Nesta tipologia incluem-se atividades e/ou serviços enquadrados no âmbito do desempenho do cargo de direção técnica de instituições; a coordenação de serviços, projetos e gestão de equipas; o desenvolvimento de planos de contingência no âmbito das orientações partilhadas pelas Direção Geral de Saúde, entre outras (gráfico 5).

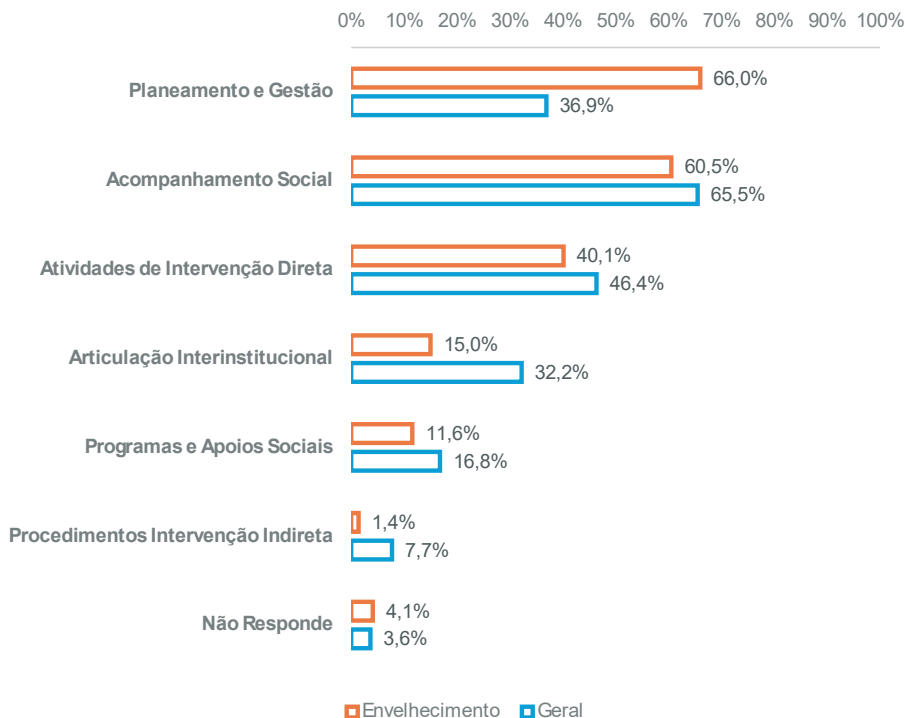
Em segundo lugar, surgem as atividades de **Acompanhamento Social** (60,5%; N=89), com uma expressão semelhante à verificada na amostra geral (65,5%), onde se destaca como a atividade mais relevante. A realização de atividades no âmbito dos serviços de atendimento e acompanhamento social, serviços de apoio domiciliário, linhas de apoio social, serviços de internamento e consultas e serviços prestados em estruturas residenciais no âmbito de diferentes áreas de intervenção são algumas das atividades e/ou serviços que se enquadram nesta tipologia.

As Atividades de **Intervenção Direta** surgem em terceiro lugar (40,1%; N=59), igualmente com uma expressão semelhante à verificada na amostra geral (46,4%), ainda que aí se destaque como a segunda atividade mais desenvolvida durante a pandemia. Nesta tipologia, incluem-se atividades relacionadas com 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.

Ainda que com menor expressividade, destaque para as atividades relacionadas com a **articulação institucional** (15%; N=22) e **programas e apoios sociais** (11,6%; N=17). O primeiro relativo à articulação da intervenção com parceiros locais e encaminhamento de casos e aos respetivos contatos interinstitucionais; o segundo relacionado com apoios sociais, a nível alimentar, medicamentoso ou outros.

A atividade/serviço com menor expressão, tal como o verificado na amostra geral, são os relacionados com procedimentos de **intervenção indireta** (4,1%; N=6), de natureza mais burocrática, por exemplo, elaboração de relatórios ou pareceres sociais.

Gráfico 5 - Principais serviços/ atividades no contexto da COVID-19, área de intervenção Envelhecimento (%)



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

ORIENTAÇÕES E DIFICULDADES DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO CONTEXTO DA COVID-19



Orientações para a intervenção na área do Envelhecimento

Durante o período de pandemia, um conjunto de restrições foram impostas às instituições e os assistentes sociais inquiridos tiveram de seguir **orientações**⁸ emitidas por um conjunto alargado de entidades. À semelhança do que se verificou na amostra geral (81,4%), a organização que se destacou como fonte de orientações no contexto pandémico foi o Ministério da Saúde – Direção Geral de Saúde (88,4%; N=130).

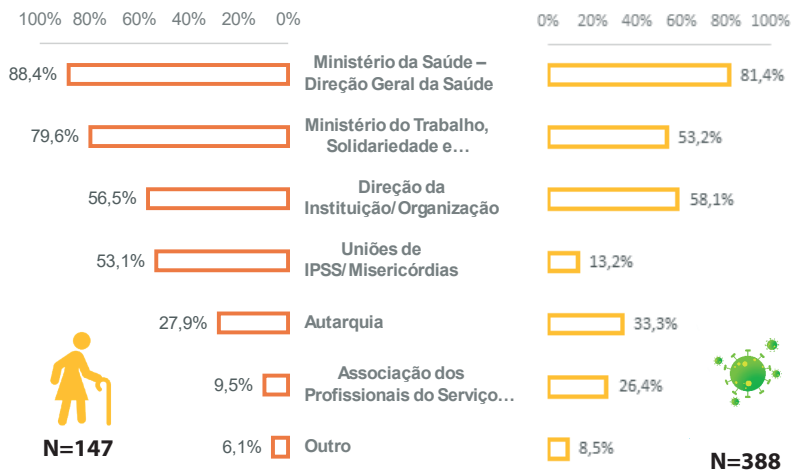
Em segundo lugar, também com grande expressividade, surge o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social – Instituto de Segurança Social (79,6%; N=117), entidade que tutela/financia muitas das instituições particulares de solidariedade social, tipologia de muitas das instituições que operam na área do Envelhecimento. Na amostra geral, esta foi também a entidade que surgiu em segundo lugar, mas como menos expressão (58,1%).

Igualmente relevantes, como entidades de referência no período de pandemia, surgem a Direção da instituição/organização (56,5%; N=83) e as Uniões de IPSS/Misericórdias (53,1%; N=78), em terceiro e quarto lugar, respetivamente, ordenação semelhante à verificada na amostra geral (gráfico 6).

Com menor destaque, surgem as autarquias (27,9%; N=41) e a Associação dos Profissionais de Serviço Social (9,5%; N=14), proporção também semelhante à verificada na amostra geral.

⁸ Pergunta: Quais as orientações seguidas na realização do seu trabalho no âmbito da COVID 19? (pode assinalar mais do que uma opção). Categorias: Ministério da Saúde – Direção Geral de Saúde; Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social – Instituto de Segurança Social; Uniões de IPSS/Misericórdias; Associação dos Profissionais de Serviço Social; Direção da instituição/organização; Autarquia; Outro.

Gráfico 6-Orientações seguidas para a intervenção, amostra setorial e amostra geral, área de intervenção Envelhecimento (%)



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

A grande maioria dos assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento (88,4; N= 130), segue orientações de mais do que uma entidade.

A relevância do Ministério da Saúde – Direção Geral da Saúde, como fonte de orientação, fica, mais uma vez, evidenciada numa **análise por setores de atividade**, onde se destaca como principal fonte de orientação, em todos os setores de atividade, com exceção da Administração Pública Central, em que assume o papel de entidade mais relevante o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social – Instituto de Segurança Social (50%) (tabela 5).

A Associação dos Profissionais de Serviço Social e as Uniões de IPSS e de Misericórdias são fontes de informação apenas para os assistentes sociais que exercem funções no Setor Privado, seja lucrativo ou não.

Tabela 5 - Orientações seguidas por setor de intervenção, área de intervenção Envelhecimento (%)

	MS-DGS	MTSSS-ISS	U.IPSS/ Mis	APSS	Direção da Inst./Org.	Autarquia	Outro
Administração Pública Central	25,0%	50,0%			25,0%		
Administração Pública Local	33,3%	22,2%			22,2%	22,2%	
Setor Privado Não Lucrativo	26,7%	23,9%	18,4%	3,1%	17,7%	8,4%	1,9%
Setor Privado Lucrativo	33,3%	29,4%	3,9%	2,0%	17,6%	11,8%	2,0%

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

Principais dificuldades na intervenção no contexto da COVID-19

Os assistentes sociais foram questionados sobre a principal **dificuldade que sentiram na intervenção no contexto da COVID-19**⁹, sendo que 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.

Na área do Envelhecimento, os assistentes sociais evidenciaram, de uma forma expressiva, as dificuldades que sentiram ao **nível dos recursos**, nomeadamente, dos recursos humanos (63,3%; N=93). Saliente-se ainda as dificuldades sentidas no acesso aos meios de proteção (56,5%; N=83) e a referência à escassez de re-

⁹ Pergunta: Em que áreas se situam as suas dificuldades no contexto da COVID 19? (pode assinalar mais do que uma opção). Categorias: Medidas orientadoras da ação a desenvolver; Conhecimento atempado das orientações da tutela; Autonomia na gestão e aplicação de medidas; Recursos humanos; Existência de meios de proteção Conhecimento da utilização dos meios de proteção; Recursos financeiros; Perceção atempada sobre a gravidade e consequências da situação Articulação com os serviços de Saúde; Articulação com os serviços da Segurança Social; Articulação com os serviços da Autarquia; Outro.

cursos financeiros (46,3%; N=68). Ainda que, a dimensão relativa às dificuldades ao nível dos recursos, tenha sido também a mais referenciada na amostra geral, a sua expressividade é menor, com 43,6% dos assistentes sociais inquiridos a indicar pelo menos uma dificuldade nesta dimensão, face aos expressivos 59,2% registados entre os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento (tabela 6).

Destaque-se ainda que, na amostra geral, a dificuldade mais referenciada pelos assistentes sociais estava relacionada com as medidas orientadoras da ação a desenvolver (29,4%), dificuldade enunciada em segundo lugar pelos assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento (56,5%; N=83).

As dificuldades sentidas ao **nível do conhecimento técnico**, são a segunda dimensão mais referenciada, nomeadamente o conhecimento atempado das orientações da tutela (23,8%; N=35) e as medidas orientadoras da ação a desenvolver (21,8%; N=32), dificuldades igualmente referenciadas na amostra geral (21,6% e 29,4%, respetivamente). A referência a estas dificuldades de teor mais técnico e operacional, revelam e evidenciam os constrangimentos e desafios que os assistentes sociais, a exercer funções na área do Envelhecimento, enfrentaram no período de adaptação às restrições e condições resultantes do contexto pandémico pela COVID-19.

Ao nível do **conhecimento técnico**, são ainda identificadas as dificuldades sentidas ao nível da perceção atempada sobre a gravidade e consequências da situação (8,8%; N=13) e do conhecimento da utilização dos meios de proteção (6,1%; N=9), ainda que com menor expressão.

Tabela 6 - Dificuldades na intervenção no contexto COVID-19, área de intervenção Envelhecimento (%)

	N	%	% de casos
Dificuldades ao nível do conhecimento técnico		21,7%	
Conhecimento atempado das orientações da tutela	35	8,5%	23,8%
Conhecimento da utilização dos meios de proteção	9	2,2%	6,1%
Medidas orientadoras da ação a desenvolver	32	7,8%	21,8%
Perceção atempada sobre a gravidade e consequências da situação	13	3,2%	8,8%
Dificuldades ao nível da autonomia de gestão		4,9%	
Autonomia na gestão e aplicação de medidas	22	5,3%	15,0%
Dificuldades ao nível dos recursos		59,2%	
Existência de meios de proteção	83	20,1%	56,5%
Recursos financeiros	68	16,5%	46,3%
Recursos humanos	93	22,6%	63,3%
Dificuldades na articulação interinstitucional		13,8%	
Articulação com os serviços de Saúde	29	7,0%	19,7%
Articulação com os serviços da Segurança Social	16	3,9%	10,9%
Articulação com os serviços da Autarquia	7	1,7%	4,8%
Outras/quais	5	1,2%	3,4%

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

Ao nível da **articulação interinstitucional**, destacam-se as dificuldades sentidas na articulação com os serviços de Saúde (19,7%; N=29) e da Segurança Social (10,9%; N=16) e, com menor expressão, com as Autarquias (4,8%; N=7). Comparando com a amostra geral, em que os assistentes sociais revelaram sentir mais dificuldades de articulação com a Segurança Social (20,6%), os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento expressam uma maior dificuldade na relação com os serviços de Saúde.

Finalmente, refira-se ainda as dificuldades sentidas ao nível da autonomia na gestão e aplicação de medidas (15%; N=22).

Com o objetivo de identificar as diferenças existentes entre

o Setor Privado e o Setor Público, procedeu-se a uma análise da **distribuição das dificuldades na intervenção no contexto da COVID-19, por setor de intervenção.**

Em todos os setores, seja no Público, a nível da Administração Central e Local, seja no Privado, Lucrativo ou Não Lucrativo, a dificuldade mais referenciada foi a relacionada com os recursos humanos (tabela 7).

Nas restantes dificuldades apontadas pelos assistentes sociais, que exercem funções na área do Envelhecimento, é possível verificar uma diferença entre o Setor Público e o Setor Privado.

No **Setor Público**, para além das dificuldades ao nível dos recursos humanos, são partilhadas as dificuldades sentidas ao nível do conhecimento atempado das orientações da tutela, ao nível dos recursos, nomeadamente no acesso aos meios de proteção e, ao nível da articulação institucional, sobretudo com os Serviços de Saúde (Central-14,3%; Local-12,5%).

Tabela 7 - Dificuldades na intervenção no contexto da COVID-19, área do Envelhecimento (%)

	Adm. Pública Central	Adm. Pública Local	Setor Pri- vado Não Lucrativo	Setor Privado Lucra- tivo
Dificuldades ao nível do conhecimento técnico				
Conhecimento atempado das orientações da tutela	14,3%	12,5%	9,2%	5,6%
Conhecimento da utilização dos meios de proteção	0,0%	0,0%	2,3%	1,9%
Medidas orientadoras da ação a desenvolver	0,0%	0,0%	8,1%	7,4%
Perceção atempada sobre a gravidade e consequências da situação	0,0%	0,0%	3,5%	1,9%
Dificuldades ao nível da autonomia de gestão				
Autonomia na gestão e aplicação de medidas	0,0%	0,0%	5,8%	3,7%
Dificuldades ao nível dos recursos				
Existência de meios de proteção	14,3%	12,5%	20,2%	20,4%
Recursos financeiros	0,0%	12,5%	17,1%	14,8%
Recursos humanos	28,6%	25,0%	22,0%	25,9%

	Adm. Pública Central	Adm. Pública Local	Setor Pri- vado Não Lucrativo	Setor Privado Lucra- tivo
Dificuldades na articulação interinstitucional				
Articulação com os serviços de Saúde	14,3%	12,5%	6,6%	7,4%
Articulação com os serviços da Segurança Social	14,3%	12,5%	3,2%	5,6%
Articulação com os serviços da Autarquia	14,3%	0,0%	1,2%	3,7%
Outras/quais	0,0%	12,5%	0,9%	1,9%

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

No **Setor Privado**, destacaram-se também as dificuldades sentidas ao nível dos meios de proteção, mas com maior incidência, tanto no Setor Lucrativo (20,4%), como no Não Lucrativo (20,2%). Evidenciam-se também as dificuldades sentidas a nível dos recursos financeiros (Lucrativo-17,1% e Não Lucrativo-14,8%) que, por exemplo, não foi referenciada por nenhum assistente social a desempenhar funções na Administração Pública Central.

Ainda que, a partir desta análise, seja possível identificar algumas diferenças entre o Setor Privado e o Setor Público, salientamos que, a reduzida dimensão da amostra de assistentes sociais que exercem funções na Administração Pública Central (N=2) e Administração Pública Local (N=3), não nos permite fazer inferências sobre as diferenças existentes entre este setor e o setor Privado.

Principais dificuldades profissionais sentidas pelos assistentes sociais

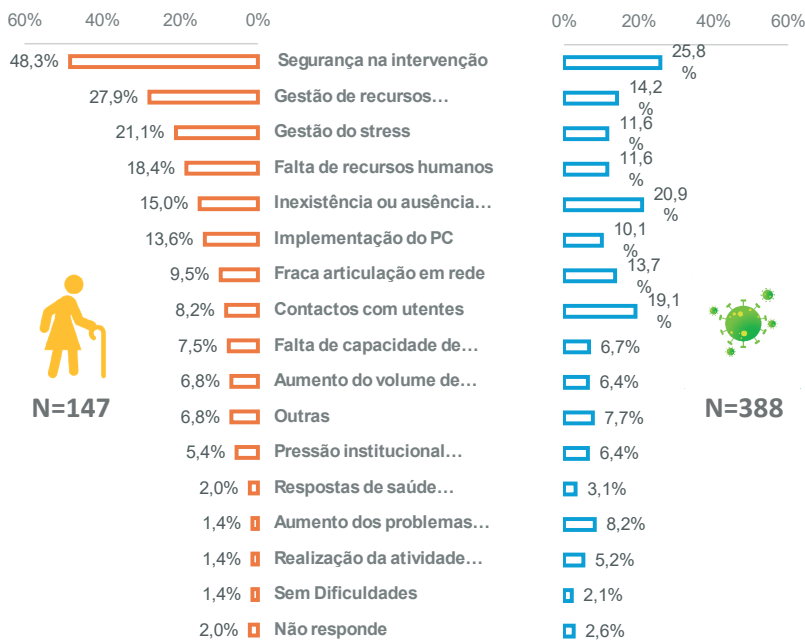
Os assistentes sociais foram ainda questionados sobre as dificuldades profissionais no contexto da COVID-19, a partir das respostas a esta pergunta aberta, foram criadas um conjunto de categorias, que passamos a analisar.

A dificuldade mais referenciada, está relacionada com a **segurança na intervenção** (48,3%; N=71), face aos constrangimentos e

desafios resultantes do período pandémico, tendo sido também a dificuldade mais referenciada na amostra geral, ainda que com menor expressão (25,8%) (gráfico 7).

A **gestão de recursos humanos** (27,9%; N=41) e a **gestão do stress** (21,1%; N=31) são, respetivamente, a segunda e terceira dificuldade mais referenciada, assumindo uma maior relevância que na amostra geral (14,2% e 11,6%, respetivamente).

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



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

Em sequência das dificuldades já apontadas anteriormente, surgem também com particular destaque as dificuldades relacionadas com os **recursos humanos** (18,4%; N=27), assumindo uma maior relevância que a expressa na amostra geral (11,6%).

A inexistência ou ausência de respostas adequadas ao contexto, que na amostra geral foi a segunda dificuldade mais referida (20,9%), na amostra setorial do Envelhecimento, é referida apenas em quinto lugar (15%; N=22).

As dificuldades sentidas na **relação com o utente**, nomeadamente o estabelecimento de contacto com os utentes, que na amostra geral assume particular relevância (19,1%), está entre as dificuldades menos referenciadas pelos assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento (8,2%; N=12).

Igualmente com menor expressão, do que a verificada na amostra geral (13,7%), surgem as dificuldades relacionadas com a **articulação em rede** (9,5%; N=14).

Saliente-se ainda, a referência a outras dificuldades, ainda que com menor expressão: falta de capacidade de resposta das autoridades de saúde e/ou Segurança Social (7,5%; N=11); aumento do volume de trabalho e/ou número de casos (6,8%; N=10); pressão institucional interna (5,4%; N=8) e respostas na área da saúde, não relacionadas com a COVID-19 (2%; N=3).

Enquanto, na amostra geral, a dificuldade menos referenciada foi a relacionada com respostas de saúde (3,1%), entre os assistentes sociais a exercer funções na área do Envelhecimento, as menos referenciadas foram o aumento dos problemas sociais e falta de recursos/informação dos utentes (1,4%; N=2) e a realização da atividade profissional em teletrabalho (1,4%; N=2).

Apenas 1,4% dos assistentes sociais, a exercer funções na área do Envelhecimento, afirmou não sentir dificuldades (1,4%; N=2).

A análise da distribuição das **principais dificuldades sentidas pelos assistentes sociais, por setor de atividade**, evidencia, mais uma vez, a existência de diferenças entre as dificuldades enunciadas pelos assistentes sociais que desempenham funções no 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**, evidenciam sobretudo as dificuldades relacionadas com a segurança na intervenção, tanto na vertente Lucrativa (28,2%; N=11), como Não Lucrativa (24,7%; N=60). Saliente-se, ainda, as dificuldades re-

lacionadas com os recursos humanos, seja pela dificuldade de gestão dos recursos humanos, no caso do Setor Privado Não Lucrativo (15,2%; N=37), seja pela falta de recursos humanos, no caso do Setor Privado Lucrativo (15,4%; N=6).

Entre os assistentes sociais a exercer funções no **Setor Público**, destacam-se mais as dificuldades relacionadas com a pressão institucional interna (50%; N=2) e com a inexistência ou ausência de respostas adequadas ao contexto (25%; N=1), no caso da Administração Central, e as dificuldades relacionadas com o contacto com os utentes (28,6%; N=2), no caso da Administração Pública Local.

A este respeito, saliente-se ainda que, o Setor Público, as dificuldades na articulação institucional, são mais evidenciadas que no Setor Privado.

Relembramos, mais uma vez, que 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.

MECANISMOS DE RESPOSTA ÀS DIFICULDADES NA INTERVENÇÃO DURANTE A PANDEMIA



Medidas, práticas e metodologias de intervenção

Nas dimensões anteriores, os assistentes sociais foram questionados sobre as dificuldades que sentiram na intervenção, no contexto da pandemia de COVID-19. Posteriormente, 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 aberta¹⁰, os resultados foram agrupados em 9 categorias de análise.

As medidas, práticas e metodologias de intervenção no âmbito da **gestão dos recursos humanos**, foram, de forma destacada, as mais referidas pelos assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento (60,5%; N=89), incidindo sobre medidas na área da formação e atuação das equipas. Entre as medidas desenvolvidas neste âmbito, destacam-se a reestruturação das equipas e a criação de equipas em espelho, a formação/partilha das orientações da Direção Geral de Saúde, visando o desenvolvimento dos planos de contingência, ou o uso de meios de proteção individual.

Ainda que as medidas, neste âmbito, tenham sido também as mais referenciadas na amostra geral (38,9%), não assumiram a mesma expressão que na área do Envelhecimento, talvez porque, como vimos, as dificuldades sentidas ao nível dos recursos humanos foram as mais apontadas pelos assistentes sociais que desempenham funções nesta área.

Saliente-se ainda, ao nível dos recursos, o desenvolvimento de respostas na área da **gestão dos recursos materiais e financeiros** (15,6%; N=23), para fazer face às dificuldades já evidenciadas pelos assistentes sociais, quando lhes foi pedido para elencarem as

¹⁰ Pergunta aberta: Partilhe, resumidamente, medidas, práticas/metodologias de intervenção utilizadas para ultrapassar as dificuldades com que se tem defrontado.

principais dificuldades que sentiram na intervenção no contexto de pandemia.

Em segundo lugar, mas com menor expressão, surgem as **medidas de alteração do funcionamento dos serviços** (28,6%; N=42)

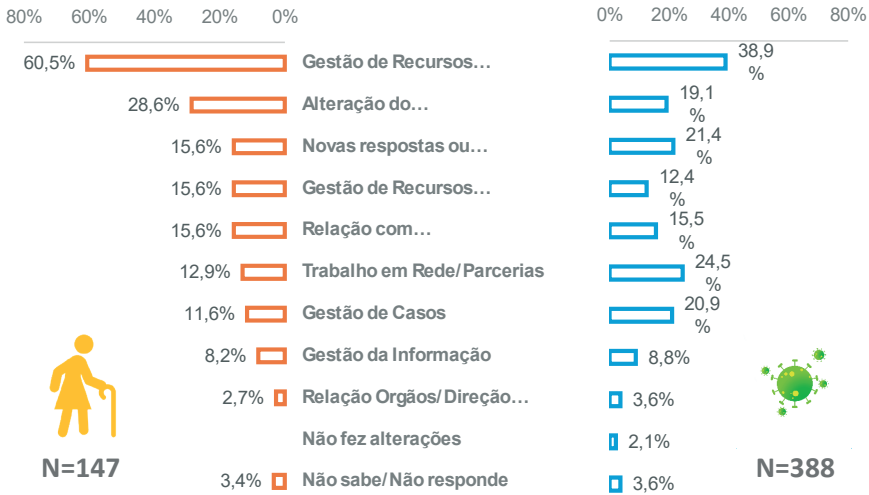
Os assistentes sociais que atuam na área do Envelhecimento demonstraram, também, uma grande preocupação com a **inexistência ou ausência de respostas adequadas ao contexto de pandemia**, tendo implementado novas medidas e programas, em resposta a essas dificuldades (15,6%; N= 23).

Ainda que, os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento, não tenham manifestado muita preocupação com a **relação com os utentes**, na medida em que as dificuldades, nesta dimensão, foram as menos referenciadas, contrariamente à expressão que assumiram na amostra geral, a promoção de novas medidas e metodologias de promoção da relação com os utentes e familiares, estão entre as mais referenciadas (15,6%; N= 23). Estas medidas, englobam, entre outras, a promoção do contacto regular com as pessoas e famílias e a sensibilização das pessoas e famílias para a utilização de práticas de proteção individual.

Provavelmente, estas medidas assumiram particular relevância neste setor de intervenção, pela importância que têm na intervenção com este público-alvo e por se tratar, muitas vezes, de assistentes sociais que desempenham funções em estruturas residenciais, cuja interação com os utentes exige um contacto próximo e direto e, por consequência, uma maior exposição ao risco de infeção.

A **gestão de informação** e a **relação com os órgãos e direção institucional** 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 8,2% (N=12) e 2,7% (N=4) dos assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento.

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



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

Uma **análise dos mecanismos de resposta às dificuldades na intervenção durante e pandemia, por setor de intervenção**, evidência, mais uma vez, a existência de diferenças entre os Setor Público e o Setor Privado.

As medidas, práticas e metodologias relacionadas com a gestão de recursos humanos foram as mais referenciadas pelos assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento, independentemente do setor de atividade.

Todos os assistentes sociais a desempenhar funções na área do Envelhecimento, referiram, pelo menos, uma medida, prática ou metodologia desenvolvida em resposta às dificuldades sentidas na intervenção durante a pandemia, ao contrário do verificado na amostra geral, em que 2,1% dos assistentes sociais afirmam não ter feito qualquer alteração na sua estratégia de intervenção.

Contudo, existem diferenças ao nível das outras medidas enunciadas, sendo que, no **Setor Privado** sobressaem as medidas, práti-

cas e metodologias relacionadas com a alteração do funcionamento dos serviços, seja no Setor Não Lucrativo (17,6%), seja no Setor Lucrativo (16,2%).

No **Setor Público**, para além da gestão dos recursos humanos, já enunciada, são priorizadas também medidas no âmbito do trabalho em rede/parcerias, na relação com as pessoas e famílias e na gestão dos casos (25% na Administração Central e 20% na Administração Local, em todas as medidas referidas).

Tabela 8 - Medidas, práticas e metodologias de intervenção utilizadas para ultrapassar as dificuldades durante a pandemia COVID-19, por setor de intervenção, Envelhecimento (%)

	Adm. Pública Central	Adm. Pública Local	Setor Privado Não Lucrativo	Setor Privado Lucrativo
Alteração do funcionamento de serviços	0,0%	0,0%	16,2%	17,6%
Gestão de Recursos Humanos (Equipas)	25,0%	40,0%	34,2%	32,4%
Novas respostas ou programas	0,0%	0,0%	9,9%	2,9%
Gestão de Recursos Materiais/Financeiros	0,0%	0,0%	9,5%	5,9%
Trabalho em Rede/Parcerias	25,0%	20,0%	7,7%	5,9%
Relação com pessoas/famílias	25,0%	20,0%	9,0%	11,8%
Gestão de Casos	25,0%	20,0%	7,2%	2,9%
Gestão da Informação	0,0%	0,0%	4,1%	8,8%
Relação Órgãos/Direção Institucional	0,0%	0,0%	0,9%	5,9%
Não fez alterações	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sabe/Não responde	0,0%	0,0%	1,4%	5,9%

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

DESAFIOS PÓS-PANDEMIA



Desafios pós-pandemia na intervenção social

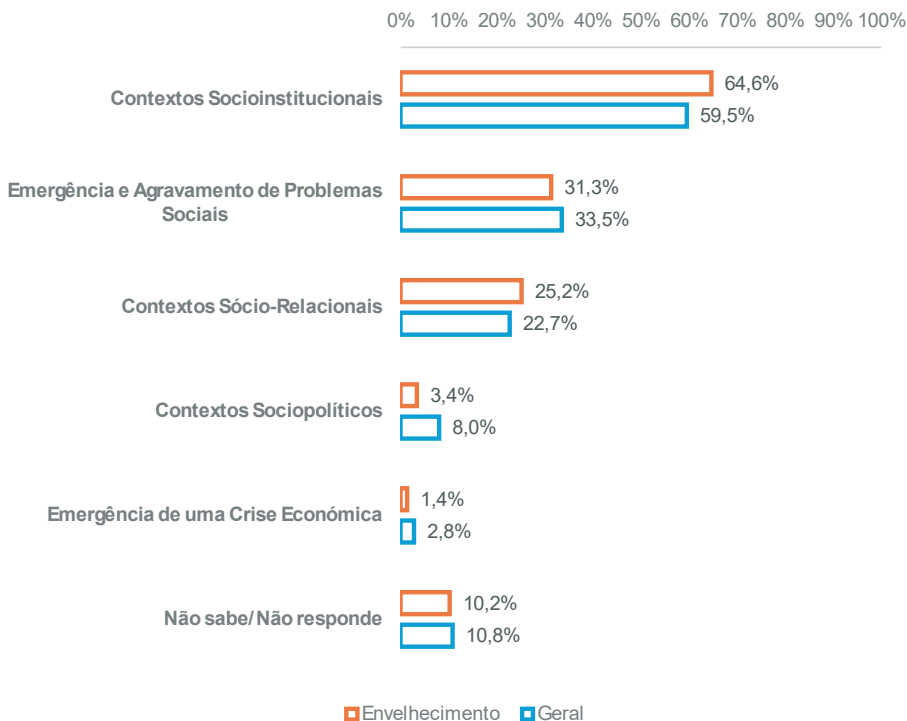
Por forma a mapear os **principais desafios pós-pandemia**, na sua área de intervenção, os assistentes sociais responderam a uma pergunta aberta¹¹, cujas respostas foram posteriormente codificadas num conjunto de categorias.

Na área do Envelhecimento verifica-se a mesma tendência da amostra geral, em que o principal desafio mencionado pelos assistentes sociais foram os **contextos socioinstitucionais** (64,6%; N=95 versus 59,5%) (gráfico 9).

Entre os desafios que constam desta categoria, destacam-se os relacionados com a análise e sinalização de situações e casos sociais, a resposta a pedidos e necessidades sociais e económicas/financeiras 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.

¹¹ Pergunta aberta: Identifique, de forma sintética, o que considera serem os principais desafios, pós-pandemia, na sua área de intervenção.

Gráfico 9 - Desafios pós-pandemia nas diferentes áreas de intervenção social, área de intervenção Envelhecimento (%)



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** (31,3%; N=46) surge como o segundo desafio mais nomeado, tal como na amostra geral (33,5%), tendo sido mencionados, pelos assistentes sociais, desafios relacionados com o aumento das situações de pobreza e situações de precariedade económica devido aos períodos de confinamento, os quais podem gerar também problemas sociais resultantes de situações de violência e criminalidade, o aumento do desemprego, entre outros.

Em terceiro lugar, surgem os desafios relacionados com os **contextos socio-relacionais** (25,2%; N=37) relativos a situações de stress e ansiedade das pessoas e nas relações intrafamiliares.

Com uma expressão muito reduzida, surgem ainda os **contextos sociopolíticos** (3,4%; N=5) relacionados com a implementação de políticas públicas e sociais adequadas à realidade social, e a emergência de uma crise económica (1,4%; N=2).

Uma análise dos **desafios pós-pandemia na intervenção por setor de atividade**, permite verificar que não existem diferenças significativas entre setores de atividade, sendo atribuída, em todos os setores, uma maior relevância aos desafios socioinstitucionais e, em seguida, aos desafios que se colocam devido à emergência e agravamento dos problemas sociais. Contudo, é possível assinalar que, os contextos socio relacionais não são referenciados pelos assistentes sociais que exercem funções em entidades do Setor Público, mas são referenciados em terceiro lugar pelos assistentes sociais a exercer funções no Setor Privado (tabela 9).

Tabela 9 - Desafios pós-pandemia nas diferentes áreas de intervenção social, por setor de intervenção, área de intervenção Envelhecimento (%)

	Adm. Pública Central	Adm. Pública Local	Setor Privado Não Lucrativo	Setor Privado Lucrativo
Emergência de uma Crise Económica	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Emergência e Agravamento de Problemas Sociais	33,3%	25,0%	22,2%	24,0%
Contextos Sócio-Relacionais	0,0%	0,0%	18,9%	16,0%
Contextos Socioinstitucionais	66,7%	75,0%	45,0%	66,7%
Contextos Sociopolíticos	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
Não sabe/Não responde	0,0%	0,0%	6,7%	12,0%

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

Desafios pós-pandemia nas instituições/organizações

Numa última dimensão, os assistentes sociais foram questionados sobre os **principais desafios, pós-pandemia, na instituição**

onde exercem funções¹². Tratando-se de uma pergunta aberta, as respostas dadas foram categorizadas resultando num conjunto de cinco categorias.

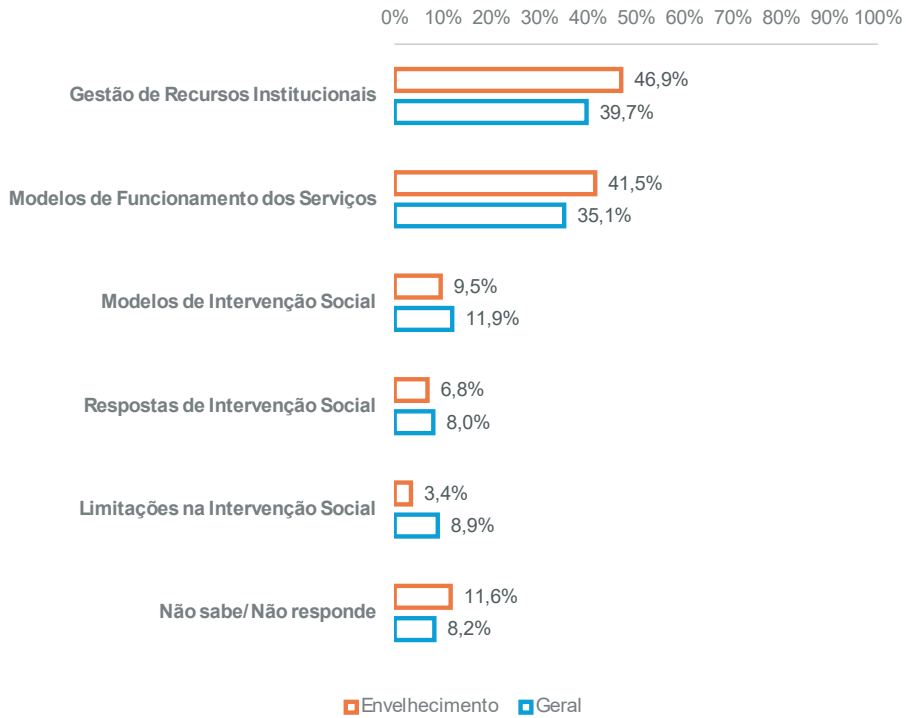
Na anterior dimensão, os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento, assinalaram, como principal desafio na sua área de intervenção, os que se colocam ao nível dos contextos socioinstitucionais (46,9%; N=69). Em sequência desse desafio, os assistentes sociais reforçam a relevância da dimensão institucional, ao sublinharem como principal desafio que se colocam às instituições/organizações pós-pandemia, a **gestão de recursos institucionais** (46,9%; N=69). Ainda que com menor expressão, este foi também o desafio mais indicado na amostra geral (39,7%) (gráfico 10).

Incluem-se, nesta dimensão, a gestão de recursos institucionais são referenciados, sobretudo, os desafios relacionados com a gestão de recursos financeiros (37 respostas) e recursos humanos (35 respostas). Recorde-se que, a falta de recursos humanos e financeiros e as dificuldades da gestão de equipas, foram duas das dificuldades mais mencionadas pelos assistentes sociais, quando indagados sobre os constrangimentos que enfrentaram durante o período pandémico. Essas preocupações estendem-se, assim, na projeção dos desafios que pensam vir a enfrentar num período pós-pandémico.

Os recursos logísticos e materiais são apontados como desafios por uma proporção menor de assistentes sociais, 4 e 6, respetivamente, não se evidenciando como uma preocupação para os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento.

¹² Pergunta aberta: Identifique, de forma sintética, o que considera serem os principais desafios, pós-pandemia, na sua instituição/organização.

Gráfico 10 - Desafios pós-pandemia nas instituições/organizações com intervenção social, área de intervenção Envelhecimento (%)



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

Em segundo lugar, os assistentes sociais identificam os desafios que consideram que as instituições/organizações vão enfrentar no domínio dos **modelos de funcionamento dos serviços** (41,5%; N=61), nomeadamente os relacionados com a reorganização das atividades dos serviços (36 respostas) e a retoma das atividades dos serviços (24 respostas).

Finalmente, como menos relevância, aparecem os desafios relacionados com a **intervenção social**, ao nível dos modelos (9,5%; N=14), respostas (6,8%; N=10) e limitações (3,4%; N=5).

Uma **análise dos desafios pós-pandemia nas instituições/organizações por setor de intervenção** permite verificar a existência dos desafios enunciados pelos assistentes sociais que exercem fun-

ções na Administração Pública e os que exercem funções no Setor Privado.

Na **Administração Pública**, existem diferenças entre a Administração Central e a Administração Local. Os assistentes sociais que exercem funções a nível Central, identificam, como principais desafios, a gestão de recursos institucionais (33,3%) e as respostas de intervenção social (33,3%). Enquanto, os assistentes sociais que exercem funções a nível Local, identificam, de forma expressiva, os modelos de funcionamento dos serviços (66,7%).

No **Setor Privado**, seja Lucrativo ou Não Lucrativo, os principais desafios enunciados são a gestão dos recursos institucionais (45,5% e 39,1%, respetivamente) e os modelos de funcionamento dos serviços (31,8% e 34,4%, respetivamente) (tabela 10).

Tabela 10 - Desafios pós-pandemia nas instituições/organizações por setor de intervenção, área de intervenção Envelhecimento (%)

	Adm. Pública Central	Adm. Pública Local	Setor Privado Não Lucrativo	Setor Privado Lucrativo
Gestão de Recursos Institucionais	33,3%	0,0%	39,1%	45,5%
Modelos de Funcionamento dos Serviços	0,0%	66,7%	34,4%	31,8%
Modelos de Intervenção Social	0,0%	0,0%	8,6%	4,5%
Limitações na Intervenção Social	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%
Respostas de Intervenção Social	33,3%	0,0%	6,0%	0,0%
Não sabe/Não responde	33,3%	33,3%	8,6%	18,2%

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

Notas conclusivas

O estudo Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19 tinha como principal objetivo compreender como se desenvolveu a ação dos assistentes sociais no contexto da COVID-19, procurando identificar e mapear algumas pistas de intervenção durante um contexto de emergência decorrente de um período de pandemia.

Num contexto de pandemia os assistentes sociais foram obrigados a questionar e reformular as suas práticas e formas de atuação, com novas formas de intervenção, desenvolvimento de nova atividades e serviços, ou adaptação dos mesmos, por forma a dar respostas a todas as necessidades emergentes que foram surgindo.

Os dados recolhidos permitiram identificar a formas de intervenção num contexto de pandemia, bem como identificar os problemas, estratégias e desafios que se colocaram aos assistentes sociais e das instituições em que exercem a sua profissão.

O primeiro relatório deste estudo 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 e produção dos respetivos relatórios.

O presente relatório setorial apresentou os dados da área de intervenção do Envelhecimento, identificando as modalidades de intervenção, atividades, dificuldades, mecanismos de resposta e principais desafios colocados aos assistentes sociais que exercem funções nesta área e que passamos a resumir:

Caracterização da amostra na área do Envelhecimento

À semelhança do que se verifica na amostra geral, e nas amostras setoriais por área de intervenção, existe uma sobre representação do sexo feminino na amostra do Envelhecimento. É uma amostra ligeiramente mais nova que a amostra geral, com uma média de idades de 40,7 anos.

Sendo uma amostra ligeiramente mais jovem, a média de anos de experiência é também mais reduzida (14,9 anos), em comparação à amostra geral (15,8 anos).

A maioria dos assistentes sociais **exercem funções** na Região Centro, na Área Metropolitana de Lisboa e na Região Norte. O Alentejo e o Algarve são as regiões do continente com menor proporção de assistentes sociais a exercer funções na área do Envelhecimento. As Regiões Autónomas são representadas por apenas um assistente social, a exercer funções na Madeira. Na Região Autónoma dos Açores não existem assistentes sociais representados na amostra setorial do Envelhecimento.

A maioria dos assistentes sociais exerce funções exclusivamente na área do Envelhecimento (74,1%), sendo que apenas cerca de ¼ acumula funções com outras áreas de intervenção, nomeadamente na área da Ação Social, Famílias de Comunidades.

O **Setor mais representado na área de intervenção do Envelhecimento** é o Setor Privado, nomeadamente o Setor Privado Não Lucrativo, seguindo a mesma tendência que a amostra geral. O Setor Público, ao nível da Administração Central e Administração local tem uma representação pouco expressiva.

Atividade profissional dos assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento

O primeiro período de confinamento no contexto da pandemia COVID-19, foi decretado no mês de março de 2020, sendo que o período de aplicação do inquérito decorreu entre março e abril de 2020. Neste período, foram decretadas pelas autoridades oficiais um conjunto de restrições à circulação de pessoas e ao funcionamento das instituições. No setor do Envelhecimento, com entidades que oferecem respostas diversas, como o apoio domiciliário, centro de dia e estruturas residenciais, que implicam um acompanhamento presencial e de proximidade, colocaram-se um conjunto de **dificuldades e desafios na intervenção**.

Por ser uma área que exige respostas de proximidade, a maioria dos assistentes sociais exerceu funções na modalidade presen-

cial, mantendo o contato direto com os utentes.

Assim contrariamente à amostra geral, a proporção de assistentes sociais a exercer funções em teletrabalho é reduzida, sobretudo em exclusividade.

Durante o período de pandemia, os assistentes sociais que exercem funções na área de intervenção do Envelhecimento, realizaram sobretudo atividades relacionadas com o Planeamento e Gestão, sendo esta uma das atividades com menor expressão na amostra geral. Destaque-se ainda a proporção de assistentes sociais que afirmaram ter desenvolvido atividades de Acompanhamento Social e Atividades de Intervenção Direta, à semelhança do que se verificou na amostra geral.

Orientações e dificuldades dos assistentes sociais no contexto da COVID-19

No plano da intervenção social em contexto pandémico, os assistentes sociais receberam **orientações** de um conjunto alargado de entidades. Entre os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento, a entidade que mais se destacou como fonte de informação foi o Ministério da Saúde – Direção Geral da Saúde, à semelhança do que se verificou na amostra geral. Em segundo lugar, surge como principal fonte de orientações o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social – Instituto de Segurança Social.

Quanto às **dificuldades** sentidas, destacam-se as dificuldades ao nível dos recursos, sobretudo ao nível dos recursos humanos, financeiros e no acesso aos meios de proteção. Ainda que esta também tenha sido a dimensão mais evidenciada na amostra geral, entre os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento assumiu particular relevância, evidenciando as dificuldades sentidas nesta área de intervenção, na gestão dos recursos que, muitas vezes, impossibilitou a oferta de uma resposta atempada e adequada às necessidades dos utentes.

As **principais dificuldades profissionais** sentidas e enunciadas pelos assistentes sociais que exercem funções na área de interven-

ção do Envelhecimento, dizem respeito à segurança na intervenção, revelando ao impacto que um contexto pandémico tem num campo de intervenção que exige um trabalho de proximidade, presencial e marcado pelo contacto direto com os utentes. A modalidade de intervenção presencial, num contexto pandémico que, no período de aplicação do inquérito, ainda era de incerteza e com um grau de desconhecimento científico sobre as formas de contágio e sobre os impactos da COVID-19 na saúde e sobrevivência dos utentes e funcionários, acarreta riscos de contágio e pode colocar em causa a credibilidade e qualidade de resposta de uma instituição, sobretudo no caso das respostas residenciais.

Mecanismos de resposta às dificuldades na intervenção durante a pandemia

Perante as dificuldades que os assistentes sociais elencaram, procurou-se perceber que tipo de **medidas, práticas e metodologias** foram desenvolvidas e mobilizadas com o objetivo de debelar essas mesmas dificuldades.

Na área do Envelhecimento, foi feito um maior investimento, por parte dos assistentes sociais, na gestão dos recursos humanos, em resultado da necessidade de desenvolver estratégias que permitam ultrapassar os constrangimentos decorrentes, por exemplo, das medidas de isolamento, que podem afetar não só os utentes, como os funcionários, reduzindo o número de funcionários disponíveis e dificultando a formação de equipas.

Saliente-se ainda que, embora com menor expressão, o desenvolvimento de medidas de alteração do funcionamento dos serviços.

Desafios pós-pandemia

Questionados sobre os desafios que pensam vir a enfrentar, num cenário pós pandemia, os assistentes sociais que exercem funções na área do Envelhecimento evidenciam as questões relacionadas com os contextos institucionais e a emergência e agravamento dos problemas sociais, em resultado do aumento de situações de

vulnerabilidade/risco social. Estas questões tornam-se ainda mais relevantes, considerando o público-alvo desta área de intervenção, à partida sujeitos a um maior risco de isolamento e exclusão social.

A nível institucional, os assistentes sociais destacaram os desafios relacionados com a gestão de recursos institucionais, nomeadamente os recursos humanos e financeiros e os modelos de intervenção social.

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 Con-

- text: 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-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://co-labor.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>