

As práticas do Serviço Social na resposta à pandemia no SAAS de Loures

Social Work Practices in the Pandemic Response at SAAS Loures

Carla Varela | Assistente Social do Instituto da Segurança Social, I.P. | Mestre em Serviço Social e Política Social | carlavarela28@gmail.com

Paula Ferreira | Doutora em Serviço Social | Professora na Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa | Investigadora no LusoGlobe | paula.ferreira@ulusofona.pt

Resumo

A pandemia da covid-19 provocou impactos sociais, económicos, culturais e políticos a nível global, afetando de forma mais acentuada os grupos em situação de maior vulnerabilidade. No campo do Serviço Social, este contexto exigiu uma reestruturação das práticas profissionais e a superação de novos desafios no processo de intervenção. O presente artigo, de natureza descritiva e resultante do trabalho final de mestrado, analisa as práticas do Serviço Social na resposta à pandemia da covid-19 no concelho de Loures. A análise contempla as causas e os efeitos da pandemia, as políticas e medidas adotadas no contexto emergencial, e as respostas concretizadas no âmbito do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) de Loures. A escolha deste território prende-se com o facto de ter sido um dos mais afetados da Área Metropolitana de Lisboa, exigindo a aplicação de um modelo de atuação em saúde pública e apoio social de proximidade. Os resultados evidenciam a capacidade de reinvenção da profissão, a importância do trabalho interinstitucional e em rede, e a eficácia das práticas implementadas na mitigação dos efeitos da crise pandémica.

Palavras-Chave: Covid-19; Emergência Social; Serviço Social; Intervenção em Crise, Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.

Abstract

The COVID-19 pandemic has generated social, economic, cultural, and political impacts on a global scale, disproportionately affecting the most vulnerable groups. In the field of Social Work, this context demanded a restructuring of professional practices and the overcoming of new challenges in the intervention process. This article, descriptive in nature and based on a master's dissertation, analyzes the practices of Social Work in responding to the COVID-19 pandemic in the municipality of Loures. The analysis focuses on the causes and effects of the pandemic, the emergency policies and measures adopted, and the concrete actions implemented by the Social Assistance and Support Service (SAAS) of Loures. The choice of this territory stems from the fact that Loures was one of the most affected municipalities in the Lisbon Metropolitan Area, requiring the implementation of a public health and community-based social support model. The findings highlight the profession's capacity for reinvention, the relevance of interinstitutional and networked work, and the effectiveness of the practices developed in mitigating the effects of the pandemic crisis.

Keywords: Covid-19; Social Emergency; Social Work; Crisis Intervention; Social Assistance and Support Service.

Introdução

Vivemos numa sociedade em constante transformação, marcada por mudanças profundas que afetam significativamente a organização da vida pessoal e as relações sociais. Segundo Giddens (2001), estas transformações, impulsionadas pela globalização, originam fenómenos difíceis de controlar e prever, que extravasam as fronteiras dos Estados-nação e, como reforçam Trindade e Santos (2022), conduzem a uma expressão globalizada das suas consequências.

É neste contexto de ameaças e riscos globais que emerge a covid-19, declarada pandemia a 11 de março de 2020. Esta doença infecciosa, causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, teve o seu primeiro caso identificado em 17 de novembro de 2019, na província chinesa de Hubei, em Wuhan, alastrando-se rapidamente por todo o mundo e provocando milhões de mortes e infeções (OMS, 2020).

Apesar da sua propagação global, os dados das Nações Unidas (ONU, 2020) evidenciam o impacto desigual da pandemia nas diferentes regiões, expondo as fragilidades na cobertura de proteção, já constatada, segundo Carvalho et al. (2017), durante a grande recessão, altura em que o declínio económico mundial revelou a insuficiência da proteção social, afetando particularmente os grupos mais vulneráveis e agravando fenómenos como a pobreza, as desigualdades e a instabilidade económica, social e política.

Face a este cenário, o presente artigo tem como objetivo analisar os efeitos da pandemia nas várias dimensões da esfera social, com particular enfoque no agravamento das situações de vulnerabilidade, pobreza e desigualdade. Pretende-se igualmente dar a conhecer as políticas e medidas adotadas em contexto de emergência, o papel do Serviço Social na resposta à pandemia da covid-19, bem como as práticas desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) de Loures na mitigação dos seus impactos.

Para alcançar os objetivos propostos, foi realizado um estudo qualitativo, de natureza descritiva, recorrendo-se à análise documental e à aplicação de entrevistas semiestruturadas a 15 assistentes sociais que desempenharam funções em regime de tempo integral no SAAS de Loures durante o período pandémico (2020-2022).

A escolha deste território justifica-se pelo facto de Loures ter sido um dos concelhos da Área Metropolitana de Lisboa mais afetados pela covid-19, exigindo a implementação

de um modelo de atuação em saúde pública e apoio social de proximidade, dada a elevada incidência de cadeias de transmissão do vírus.

1. Efeitos da pandemia na vulnerabilidade social, pobreza e desigualdades

A covid-19, inicialmente encarada como uma questão exclusivamente de saúde pública, rapidamente se revelou um fenómeno global, com impactos transversais às várias esferas da vida individual e coletiva.

Apesar de os efeitos da pandemia terem sido amplamente disseminados, não foram sentidos de forma equitativa por todos os indivíduos e grupos sociais. Como sublinhado na literatura, o impacto da pandemia foi particularmente severo entre os que já se encontravam em situações de desvantagem social, detendo menos recursos para enfrentar as consequências da crise (Carmo, 2021; Cândido & Tavares, 2020; Diogo, 2020).

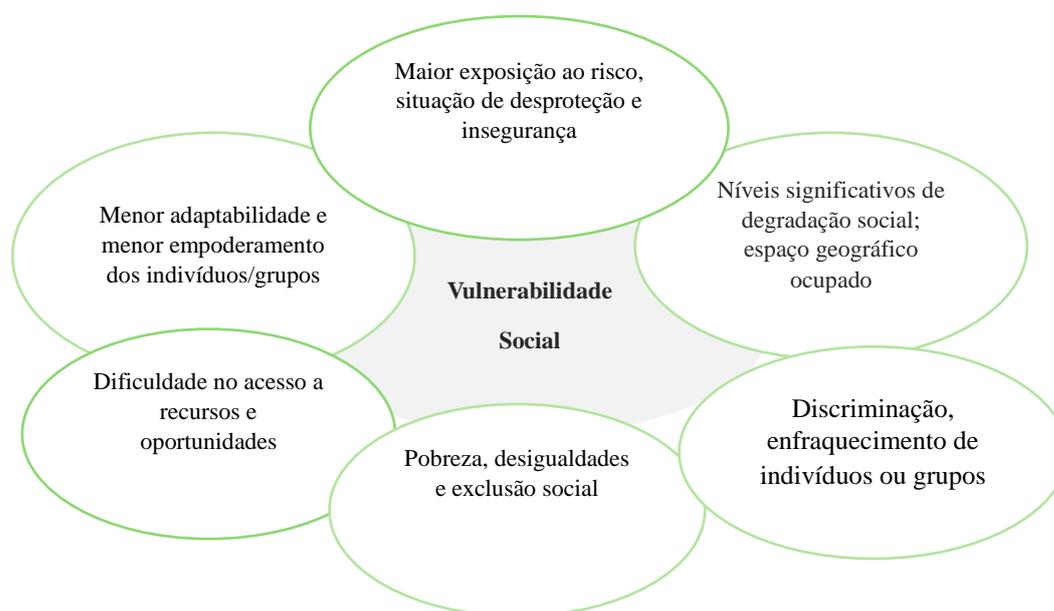
Esta ideia é corroborada por Veiga, Cruz e Santos (2020), que, num estudo realizado pela EAPN junto de organizações sociais, destacam como grupos mais afetados: trabalhadores com vínculos precários (60%), pessoas idosas em isolamento (58%), desempregados (55%), famílias numerosas em situação de pobreza e/ou superlotação (52%) e famílias monoparentais em situação de pobreza ou sem rede de apoio (51%). Vieira e Duarte (2021) alargam esta análise, identificando outros grupos em maior vulnerabilidade, como pessoas com deficiência (física e mental), doentes crónicos, indivíduos com baixos níveis de instrução e qualificação profissional, reclusos e ex-reclusos, pessoas com dependências, mulheres, vítimas de violência doméstica e/ou de género, crianças e jovens em risco, pessoas em situação de sem-abrigo (muitas vezes com múltiplas fragilidades), pessoas em prostituição, migrantes (sobretudo em situação irregular), requerentes de asilo, refugiados e minorias étnicas.

A vulnerabilidade social é um fenómeno multidimensional, entendido como a predisposição de indivíduos e grupos para serem afetados física, económica, política ou socialmente perante processos ou eventos desestruturantes, sejam eles de origem natural ou humana (Mendes & Tavares, 2011). Nessa perspetiva, os grupos vulneráveis encontram-se fragilizados jurídica e/ou politicamente, em desvantagem na distribuição de recursos, com implicações no acesso a serviços, saúde, educação, e oportunidades económicas, sociais e

culturais, o que acentua sentimentos de insegurança e incerteza, particularmente em contextos de crise (Scott et al., 2018).

Kaztman (2001) reforça esta leitura, ao associar a vulnerabilidade a uma maior exposição ao risco, desproteção, degradação social e dificuldade de acesso a oportunidades, frequentemente resultando em situações de pobreza, exclusão e desigualdades (Figura 1).

Figura n.º 1. Variáveis da Vulnerabilidade Social



Fonte: Elaboração própria de acordo com informações retiradas de Kaztman, R. (2001).

Entre os fatores inerentes à vulnerabilidade social destaca-se a pobreza, definida pela insuficiência de recursos para garantir as necessidades básicas (alimentação, habitação, saúde, educação e acesso à informação). Acresce a dimensão da pobreza relativa, associada à falta de desenvolvimento e às desigualdades comparativas dentro de uma sociedade, refletindo o padrão de vida geral (Giddens, 2001).

Entre os principais fatores associados à pobreza destacam-se o desemprego, especialmente influenciado pela competição global, os baixos salários, as pensões reduzidas e a precariedade nas relações laborais (Capucha, 2005).

Pereirinha (2016) observa que a incidência da pobreza tende a ser mais elevada nos países com menor rendimento por habitante e com distribuição mais desigual de

rendimentos. No contexto europeu, Portugal surge como um dos países com maiores taxas de pobreza e menor rendimento mediano, refletindo uma desigualdade mais acentuada. De acordo com o Observatório Social da Fundação “La Caixa” (2021), a crise económica provocada pela pandemia reduziu o rendimento das famílias e agravou significativamente a pobreza e a desigualdade. Estima-se que mais de 400.000 pessoas em Portugal tenham caído abaixo do limiar da pobreza, provocando um aumento da taxa de risco de pobreza para 25%, contrariando a tendência de redução registada desde 2015. Segundo a mesma fonte, a desigualdade registou um aumento de 9%.

Neste contexto, a pandemia assumiu contornos de um verdadeiro “vírus social”, afetando de forma diferenciada os diversos segmentos da população (Vieira & Duarte, 2021). A deterioração das condições de vida dos grupos mais vulneráveis evidenciou a fragilidade da ideia de que todos estavam “no mesmo barco”, revelando que tanto a pandemia como as medidas adotadas na resposta à mitigação dos danos afetaram desproporcionalmente as pessoas mais pobres e vulneráveis, contribuindo para o agravamento das desigualdades (Jerónimo, 2020).

Para além do aumento da taxa de pobreza, a intensificação das desigualdades sociais emergiu como uma das mais marcantes consequências da pandemia. Como refere Ramos (2022), as desigualdades sociais possuem uma dimensão multidimensional e estrutural, resultante de fatores como as relações de produção, os regimes de propriedade, a divisão social e sexual do trabalho e as formas de organização política.

Machado (2015) complementa esta análise ao considerar que as desigualdades se manifestam em diferenças sistemáticas no acesso a recursos, bens e oportunidades. Estas podem ser de natureza económica, de classe, étnico-raciais, de género, idade, território de nascimento ou residência, ou situação migratória, criando cenários de exclusão e maior vulnerabilidade.

As políticas e medidas adotadas na resposta à covid-19, como o confinamento obrigatório e o isolamento social, embora necessárias para travar o contágio, potenciaram o agravamento das desigualdades existentes. Tais medidas provocaram danos na economia global, com queda acentuada nas vendas, instabilidade nos mercados financeiros, decréscimo das exportações e, conseqüentemente, uma recessão generalizada (Gomes et al., 2020). Em Portugal, segundo dados da ENSP (2020), uma em cada quatro pessoas com rendimentos mensais inferiores a 650 euros perdeu totalmente o seu rendimento, ao passo

que apenas 6% das pessoas com rendimentos superiores a 2500 euros enfrentaram essa situação.

Paralelamente aos impactos económicos, a pandemia gerou sérios danos na saúde pública. A sobrecarga dos sistemas de saúde reduziu o acesso a cuidados médicos, enquanto a impossibilidade de cumprir quarentenas por parte dos mais pobres concentrou os casos de infeção e de mortalidade entre estes grupos (Flexor et al., 2021). Além disso, registou-se um agravamento generalizado da saúde mental, sobretudo entre as mulheres. De acordo com a CIG (2022), com base em dados do ICOR (2021), 26,6% da população com 16 ou mais anos referiu impacto negativo da pandemia na sua saúde mental, sendo esta percentagem superior entre as mulheres (30,2%) do que entre os homens (22,4%).

As desigualdades também se refletiram na organização das famílias, sobretudo com a implementação do ensino à distância e do teletrabalho (Vieira & Granja, 2020). Segundo a Infografia do Parlamento (2021), o confinamento foi especialmente exigente para as mulheres, pela acumulação de tarefas domésticas, prestação de cuidados a dependentes e responsabilidades profissionais, dificultando a conciliação entre vida familiar e profissional. Esta desigualdade na repartição das tarefas contribuiu para o agravamento da discriminação e do risco de violência, em especial contra as mulheres.

O encerramento das escolas obrigou à adoção do ensino remoto, ampliando as dificuldades das famílias mais carenciadas, nomeadamente na capacidade de acompanhar o percurso escolar e no acesso a equipamentos e recursos digitais. Esta situação traduziu-se num aumento do abandono escolar e da exclusão, em particular entre crianças e jovens com menor capital cultural (Martins, 2020; Tavares, 2023). Marques e Garcia (2023) destacam as limitações pedagógicas e tecnológicas já existentes, agravadas pelas desigualdades económicas, denunciando a lentidão da resposta do Estado em providenciar os meios necessários aos alunos mais desfavorecidos.

Os migrantes, sobretudo os em situação irregular, foram igualmente atingidos pelo agravamento da sua situação socioeconómica, pela exclusão das medidas de apoio extraordinárias e pela disseminação de discursos estigmatizantes nos meios de comunicação e redes sociais, promovendo o medo, o preconceito, o racismo e a xenofobia (Carmo, 2021).

Em suma, a pandemia de covid-19 constituiu um fenómeno transversal a todas as classes sociais, mas teve impactos desproporcionais nos grupos mais vulneráveis,

acentuando fragilidades preexistentes e agravando situações de exclusão e desproteção social.

2. Políticas e medidas adotadas em contexto de emergência/crise social

Segundo Pereirinha (2016), “da existência de «novos» riscos sociais decorre, para atuação da política social, a necessidade de intervir preventivamente sobre os fatores que possam fazer aumentar as vulnerabilidades sociais” (p. 132). Tal implica reforçar a resiliência dos serviços essenciais, de modo a reduzir significativamente o número de pessoas afetadas por eventos destruturantes, como a pandemia da covid-19 (ONU, 2015).

A relevância do risco — particularmente o risco de catástrofes — foi reconhecida pela Organização das Nações Unidas (ONU) já em 1989, com o apelo aos Estados para a implementação de políticas preventivas. Este apelo culminou no Quadro de Sendai para a Redução do Risco de Desastres 2015-2030, um plano de ação internacional que visa mitigar os impactos negativos em vidas humanas, meios de subsistência, saúde, e ativos económicos, sociais, culturais e ambientais, afetando comunidades, empresas e países (ONU, 2015).

Em Portugal, a Estratégia Nacional 2030 procura alinhar-se com estes compromissos internacionais, estabelecendo cinco objetivos estratégicos: (i) reforçar a governança na gestão de riscos; (ii) aprofundar o conhecimento sobre os riscos; (iii) desenvolver estratégias de mitigação; (iv) melhorar a preparação para a ocorrência de riscos; e (v) promover o envolvimento dos cidadãos no conhecimento e na gestão dos riscos (Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2021).

Velásquez (2001), citado por Marques (2022), define política pública como o “conjunto de sucessivas iniciativas, decisões e ações do regime político perante situações socialmente problemáticas de modo a resolver as mesmas ou torná-las gerenciáveis” (p. 34). Nesse quadro, a política social assume-se como um instrumento orientado para responder às necessidades de bem-estar das populações, promovendo a igualdade de oportunidades, a justiça social e a redução das desigualdades (Colby, 2013).

Como sublinha Guerra (2021), embora as políticas sociais se desenvolvam no âmbito da administração pública, a sua implementação raramente depende de uma única

organização. Estas envolvem, habitualmente, uma articulação entre múltiplos níveis de decisão – local, regional, nacional e transnacional – e entre diferentes atores institucionais.

No contexto da pandemia da covid-19, foram implementadas políticas e medidas de carácter excecional com o objetivo de atenuar os efeitos da crise. Neste cenário, o Estado assumiu um papel central de controlo do risco, através da produção legislativa — leis, decretos, portarias e orientações — que, inevitavelmente, interferiram com direitos e liberdades, tanto de cidadãos como de entidades (Carvalho, 2020).

Entre as medidas de contenção adotadas destacam-se o confinamento obrigatório decretado no estado de emergência a 19 de março de 2020 (Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020); o incentivo ao teletrabalho e a aplicação de horários desfasados em contexto presencial; a criação de redes de acolhimento para os filhos de trabalhadores essenciais; a implementação das Estruturas de Apoio de Retaguarda (EAR), destinadas ao acolhimento de cidadãos infetados com covid-19, sobretudo para libertar camas hospitalares (Despacho n.º 10942-A/2020); e a mobilização das Brigadas de Intervenção Rápida (BIR), que prestaram apoio a instituições sociais com equipas comprometidas por surtos (Despacho n.º 6876/2020).

A Direção-Geral da Saúde (DGS) emitiu orientações sobre o uso obrigatório de máscaras, higienização das mãos e dos espaços públicos, uso de equipamentos de proteção individual (EPI) e acesso aos serviços de saúde. Paralelamente, os municípios ativaram planos de contingência, que incluíam campanhas de sensibilização, criação de Zonas de Apoio à População (ZAP) para emergências e outras iniciativas de proximidade (Carvalho, 2020). Outras medidas incluíam o encerramento de fronteiras, escolas, discotecas, e restrições no funcionamento de restaurantes, centros comerciais, serviços públicos e atividades desportivas (Decreto-Lei n.º 2-A/2020).

No plano europeu, destaca-se a criação de um fundo de recuperação económica aprovado pelo Conselho Europeu em abril de 2020, que visava dar resposta às múltiplas dimensões da crise — económica, social, sanitária, política e de segurança. Neste âmbito, o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) foi concebido para ser executado até 2026, orientado por três eixos fundamentais: resiliência, transição climática e transição digital. O objetivo passava por garantir um crescimento económico sustentável, promovendo a convergência com os restantes países europeus (Decreto-Lei n.º 61/2023).

Ao nível nacional, foi igualmente aprovado o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES), em 2020, estruturado em quatro eixos: manutenção do emprego e retoma económica progressiva; apoio ao rendimento das famílias mais afetadas; suporte às empresas; e fortalecimento da resposta institucional (Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2020). Entre as medidas concretas incluem-se: a criação de linhas de crédito com moratórias para empresas e particulares; o regime de lay-off simplificado; o alargamento do acesso a prestações contributivas e não contributivas (como o subsídio de desemprego, RSI, prestações familiares); linhas de financiamento ao setor social; medidas de proteção aos cuidadores informais; a suspensão de despejos e cortes de serviços essenciais; e a criação do Sistema Público de Apoio à Conciliação no Sobre-Endividamento (SISPACSE), voltado para a renegociação de créditos e proteção das famílias (Decreto-Lei n.º 105/2020).

Em resposta à incidência de novos contágios e à necessidade de monitorização ativa, foi criada uma rede de equipas multidisciplinares no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros n.º 51-A/2020, com o objetivo de acompanhar doentes com covid-19 em confinamento domiciliário e os seus contactos próximos (art.º 10.º). Estas equipas, compostas por elementos da saúde pública, proteção civil, segurança social e forças de segurança (art.º 11.º), atuaram sobretudo nas zonas mais afetadas, promovendo ações de sensibilização e garantindo o cumprimento das medidas de prevenção.

Fica assim evidente o papel fundamental das políticas sociais na resposta à crise pandémica. Estas assumiram-se como instrumentos essenciais de promoção do bem-estar coletivo, contribuindo para a mitigação dos impactos da crise na vida das pessoas e das comunidades. Como observa Casquilho-Martins (2021), trata-se de uma resposta orientada para a melhoria das condições de vida e do desenvolvimento social, à qual o Serviço Social dá um contributo particularmente relevante.

Neste contexto, a profissão de serviço social assumiu um papel imprescindível, posicionando-se na linha da frente na resposta às necessidades emergentes e no acompanhamento de populações vulneráveis. De acordo com Acosta (2020), “o processo de reparação das vítimas é determinado pela existência de instrumentos normativos que norteiam o exercício profissional e definem o escopo da reparação” (p. 77), salientando-se, assim, a centralidade do papel dos assistentes sociais na operacionalização das medidas de política social em contexto de emergência.

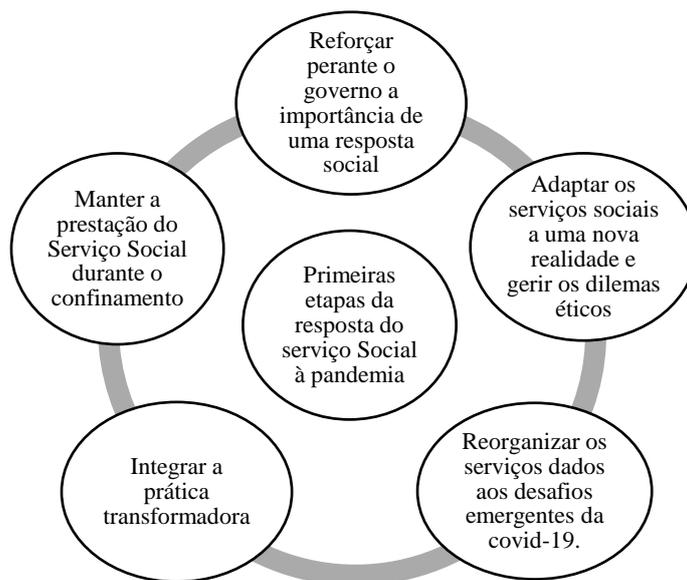
3. O papel do Serviço Social na resposta à pandemia da covid-19

O Serviço Social tem como finalidade central a promoção da mudança social, visando a melhoria das condições de vida de indivíduos, famílias e comunidades em situações de vulnerabilidade, exclusão ou necessidade. A sua intervenção está alicerçada num sistema de proteção social, entendido como um mecanismo estruturante de resposta aos riscos e necessidades sociais, contribuindo para mitigar os impactos económicos, sociais e ambientais e promovendo o bem-estar individual e coletivo (Casquilho-Martins, 2021, p. 40).

A atuação do Serviço Social foi determinante na articulação e mobilização de respostas de proximidade, na adaptação dos serviços às novas exigências e na reorganização dos modelos de atendimento, de forma a garantir a continuidade do apoio às populações em situação de maior fragilidade. Esta reorganização implicou, em muitos contextos, a transição para modalidades de intervenção remota ou híbrida, o reforço das redes formais e informais de apoio, e a participação em estruturas de emergência criadas para dar resposta à crise pandémica.

Conforme ilustrado na Figura 2, a prática profissional dos assistentes sociais foi reconfigurada para enfrentar os desafios emergentes, mantendo o compromisso ético com os direitos humanos, a justiça social e a defesa da dignidade das pessoas. A capacidade de adaptação e resiliência dos profissionais foi um fator essencial para assegurar o apoio contínuo a quem mais precisava, mesmo em condições adversas e em contextos marcados pela incerteza e instabilidade.

Figura n.º 2. Fases da resposta do Serviço Social à pandemia da covid-19



Fonte: Elaboração própria de acordo a International Federation of Social Workers (2020).

Igualmente, a Associação de Profissionais do Serviço Social (APSS) assumiu um papel ativo na definição de orientações para a prática profissional durante o contexto pandémico, emitindo um conjunto de recomendações estratégicas com o intuito de garantir uma resposta célere, eficaz e ética por parte dos assistentes sociais (cf. expresso na Figura 3).

Figura n.º 3. Linhas Orientadoras da APSS

Definição de procedimentos de intervenção em situações de isolamento profilático.

Prevenção na comunidade associada à contingência da covid-19, definindo critérios de intervenção social face ao risco social urgente, sobretudo, com grupos mais vulneráveis.

Orientação para o trabalho em rede, centrado na articulação intersectorial, no reforço da colaboração entre serviços e na promoção de recursos comunitários alternativos.

Fonte: Elaboração própria de acordo com a APSS, 2020.

Estas orientações traduziram-se em ações concretas desenvolvidas pelos assistentes sociais, reconhecidos como interventores de primeira linha na gestão de situações de crise (Carvalho, 2020). O seu papel revelou-se essencial na facilitação do acesso a recursos e oportunidades, assumindo-se como defensores da justiça social e ambiental, dos direitos humanos e do bem-estar, especialmente junto de populações atingidas por catástrofes, grupos vulneráveis, marginalizados ou com reduzida resiliência (Ramalho et al., 2022).

Como sublinha Carmo (2021), em contextos de ameaça à proteção civil, o papel dos assistentes sociais pauta-se pela atuação com a máxima eficácia e eficiência, num curto espaço de tempo, proporcionando respostas imediatas às situações de carência agravadas ou desencadeadas pela crise, por via da caracterização das necessidades, da definição de um plano de intervenção de curto prazo e da mobilização dos recursos necessários.

Assim, as diretrizes da APSS reforçaram o enquadramento técnico e ético da profissão, permitindo uma intervenção mais organizada e articulada entre os diferentes níveis de resposta. A materialização destas medidas no terreno evidenciou não só a relevância do papel do Estado e das organizações na proteção social dos cidadãos, como também a responsabilidade dos assistentes sociais enquanto agentes-chave na operacionalização das políticas sociais em tempos de crise (Casquilho-Martins, 2021).

4. A resposta à pandemia no SAAS de Loures

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) de Loures constitui-se como uma resposta social essencial no acompanhamento de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade, pautando a sua intervenção pelos princípios do Subsistema da Ação Social e assegurando especial atenção aos grupos mais vulneráveis.

Assente na lógica do Atendimento Integrado (AI), o SAAS de Loures promove uma resposta de proximidade e qualidade à população residente no concelho, recorrendo à articulação interinstitucional e ao trabalho em rede como estratégia de eficácia. Neste âmbito, o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social Integrado (SAASI) surge como um modelo de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I.P., a Câmara Municipal de Loures, as Uniões das Freguesias e as instituições de solidariedade social

locais¹, com o objetivo de otimizar os resultados da intervenção e rentabilizar os recursos existentes.

Em contextos de emergência e crise, como foi o caso da pandemia da covid-19, as instituições e os profissionais que atuam no campo social foram desafiados a intervir em várias frentes, desde o desenvolvimento de medidas de autocuidado, até à participação ativa na execução de planos de contingência, passando pela mobilização de recursos através do trabalho em rede, com vista a garantir o apoio continuado às populações mais vulneráveis (Carvalho, 2020).

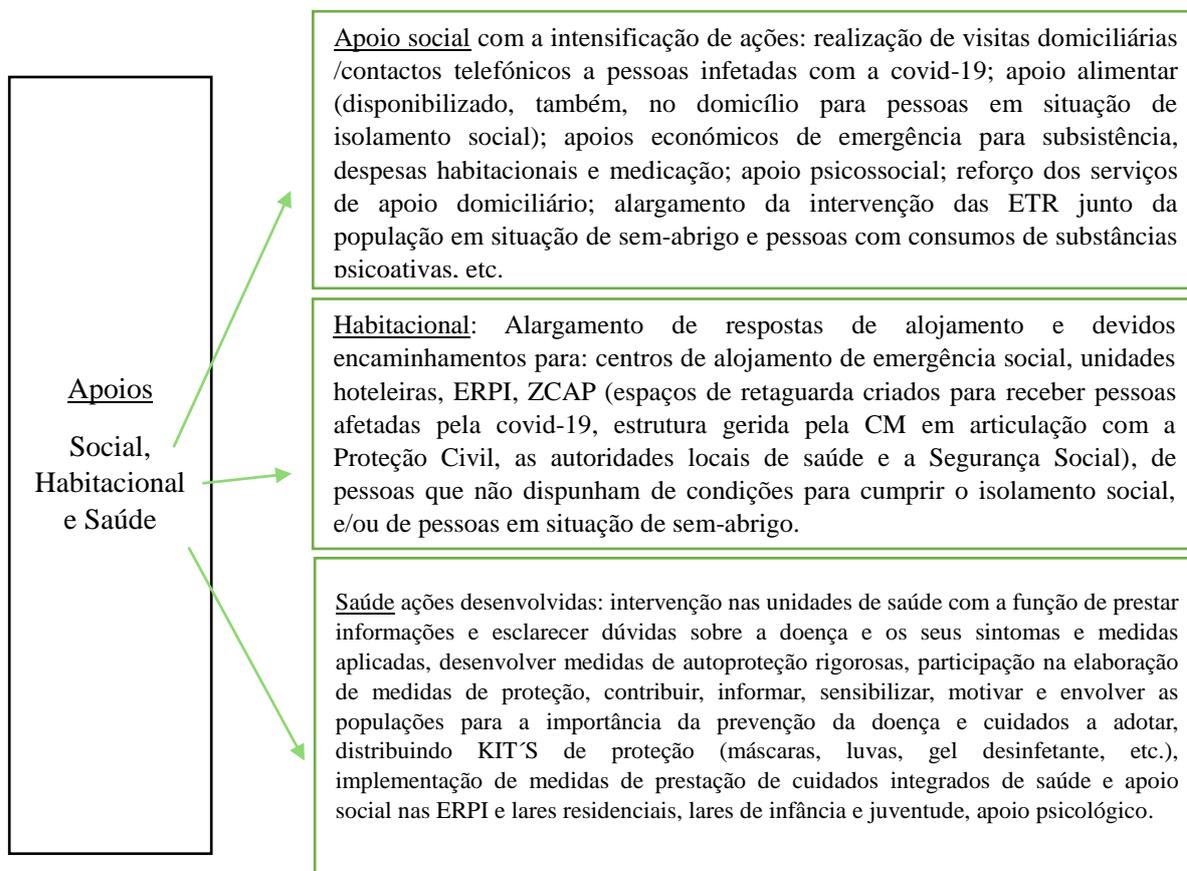
O concelho de Loures, um dos mais afetados da Área Metropolitana de Lisboa, exigiu uma resposta concertada de saúde pública e apoio social de proximidade, operacionalizada pelas equipas multidisciplinares já mencionadas. Estas equipas tiveram um papel fundamental na sensibilização da população para as medidas de prevenção, bem como na identificação de situações que requeriam respostas imediatas, tais como apoio alimentar, realojamento temporário (para cumprimento de isolamento profilático), e outros encaminhamentos sociais. Entre junho e dezembro de 2020, foram realizadas 1.558 visitas domiciliárias no concelho, o que contribuiu significativamente para a redução das cadeias de transmissão do vírus e para o controlo da propagação da doença (DGS, 2020).

Em articulação com estas medidas, foi igualmente reforçada a aplicação de protocolos de autoproteção rigorosos, como o uso de equipamentos de proteção individual (máscaras, luvas, óculos), desinfetantes e reorganização dos serviços para assegurar o cumprimento das normas de segurança. A intervenção social foi marcada pela prestação de diversos apoios, nomeadamente: entrega de bens alimentares ao domicílio, apoio económico para despesas habitacionais, fornecimento de medicamentos, e outros auxílios, de forma a colmatar necessidades emergentes e/ou agravadas pela crise pandémica.

A figura que se segue (Figura 4) ilustra algumas das ações implementadas e reforçadas pelo SAAS de Loures, no âmbito da resposta à pandemia, demonstrando o papel central dos serviços sociais no apoio aos indivíduos, famílias e comunidades durante este período de emergência.

¹ A informação encontra-se disponível em: <https://www.cm-loures.pt/AreaConteudo.aspx?DisplayId=923>

Figura n.º 4. Ações desempenhadas no SAAS de Loures



Fonte: Elaboração própria com base nos documentos e informações prestadas pelo ISS, I.P, CM de Loures, UF-SSB e ALPM.

Durante os momentos mais críticos da pandemia, a ação do Serviço Social caracterizou-se, essencialmente, por uma intervenção de apoio imediato e adaptado, capaz de responder aos acontecimentos difíceis e inesperados despoletados pelo contexto de crise sanitária e social.

Em consonância com Ramalho et al. (2022), destaca-se o processo de intervenção durante este período, alicerçado nos três elementos fundamentais da prática do Serviço Social, conforme designado por Romero e Bracons (2021):

– O estudo da realidade que se pretende mudar, evidenciado pela identificação e sinalização prévia dos indivíduos/famílias alvo de intervenção, bem como pela análise da conjuntura socioeconómica, das vulnerabilidades existentes, e pela subsequente planificação da ação social de acordo com as necessidades diagnosticadas;

– A análise dos recursos disponíveis, realizada através de reuniões de articulação interinstitucional destinadas à programação das ações a desenvolver, onde se discutiam e priorizavam os casos sinalizados e se acionavam os apoios e recursos mais adequados;

– A relação de apoio profissional estabelecida entre o técnico e o utente, concretizada mediante visitas domiciliárias e/ou contactos telefónicos, orientada por uma intervenção de proximidade, sustentada na empatia, confiança e respeito pela dignidade da pessoa humana, promovendo a superação das dificuldades identificadas.

De ressaltar que o trabalho desenvolvido pelo SAAS de Loures foi determinante na mitigação dos impactos sociais da pandemia, representando um dos momentos em que o Serviço Social registou o maior nível de procura e intervenção, marcado por um aumento significativo e pela complexificação das situações atendidas. A sua atuação revelou-se imprescindível, sobretudo na proteção dos indivíduos e grupos em situação de maior vulnerabilidade social.

Contudo, perante as exigências do contexto pandémico, a intervenção social centrou-se na garantia de níveis básicos de subsistência, pautada, sobretudo, por práticas assistencialistas, de modo a assegurar uma resposta de primeira linha. Paralelamente, procedeu-se à simplificação de procedimentos, visando maior celeridade nas respostas, e recorreu-se à criatividade na mobilização de recursos e soluções, confirmando o papel central do Serviço Social na resposta à emergência provocada pela covid-19.

Conclusão

A pandemia da covid-19 provocou impactos profundos e transversais a nível global. Em Portugal, tal como noutros países, assistiu-se ao agravamento dos problemas sociais, com o aumento das desigualdades, da precariedade laboral, do sentimento de insegurança e medo, e de uma instabilidade social generalizada, que provocou transformações significativas na sociedade civil. Carmo (2021) destaca a intensidade com que a pandemia afetou as nossas vidas, não deixando ninguém indiferente.

A covid-19 constituiu-se como um flagelo coletivo, mas com incidência mais severa sobre os grupos mais vulneráveis, que viram as suas fragilidades amplificadas, sendo empurrados para situações de maior desproteção e exclusão.

Face às medidas de confinamento e outras restrições impostas no contexto de emergência, o Serviço Social revelou-se uma resposta crucial na mitigação dos impactos

sociais da pandemia. Apesar dos inúmeros desafios enfrentados, destaca-se a atuação dos profissionais com dedicação, coragem e resiliência, enfrentando elevados níveis de desgaste físico e emocional, e readaptando metodologias e técnicas de intervenção às exigências de um contexto marcado pela incerteza, pela urgência e pela vulnerabilidade, sempre guiados pelos princípios éticos da profissão (Castro e Ribeiro, 2022; Bragança et al., 2021).

As práticas desencadeadas no SAAS de Loures, e concomitantemente as metodologias utilizadas no campo de intervenção evidenciam a capacidade de reinvenção da profissão, a criatividade e resiliência dos profissionais, com uma atuação assente em trabalho interinstitucional e multidisciplinar, promovendo a articulação eficaz entre as diversas entidades envolvidas. Este trabalho conjunto contribuiu para respostas eficazes e coordenadas, com impactos positivos na vida das pessoas e comunidades atendidas durante a pandemia.

Contudo, a pandemia também evidenciou fragilidades estruturais no campo da intervenção social, colocando em destaque a necessidade de criação de um plano de intervenção político-social robusto e preventivo, capaz de responder de forma eficaz aos desafios da sociedade do risco, marcada por acontecimentos com impactos súbitos e profundos.

Torna-se, assim, fundamental promover uma participação mais ativa e estruturada do Serviço Social na formulação, execução e avaliação das políticas sociais, reconhecendo a sua importância estratégica na resposta aos problemas emergentes da sociedade. Para tal, é essencial reforçar o investimento em práticas colaborativas e integradas, com maior enfoque no sistema-cliente, promovendo intervenções personalizadas, centradas no empoderamento dos indivíduos e na construção de respostas sustentáveis. Tal como demonstrado pela experiência do SAAS de Loures, a valorização do trabalho em rede e da articulação entre instituições constitui uma mais-valia inegável, sendo um caminho a consolidar para enfrentar futuras situações de crise com maior eficácia e humanidade.

Referências Bibliográficas

APSS – Associação dos Profissionais do Serviço Social (2020). *Para Assistentes Sociais em Emergências de Saúde Pública*. APSS.

Acosta, M. (2020). Um olhar do Serviço Social sobre o processo de reparação integral às vítimas do conflito armado da Colômbia. In M.I. Carvalho (coord.), *Serviço Social em catástrofes: intervenção em crise e emergência social*. Factor.

Barreto, M. (2017). Desigualdades em saúde: uma perspetiva global. *Ciência & saúde coletiva*, 22(7), 2097-2108. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017227.02742017>

Beck, U. (2015). *A sociedade de risco mundial em busca da segurança perdida*. Edições 70.

Bragança, A., Castro, J., Horta, M., Martins, F., Pinto, F., Marcos, V., Mendes, A., & Alves, S. (2021). *O impacto da pandemia de covid-19 nas IPSS e seus utentes em Portugal*. Universidade Católica Portuguesa do Porto.

Capucha, L. (2005). *Desafios da Pobreza*. Celta Editora.

Carmo, H. (2021). O Serviço Social e a pandemia: reflexões prospetivas. *Revista Temas Sociais* (1), 7-30. <https://doi.org/10.53809/2021-01-TS-n.1-7-30>

Carvalho, I. (2020). Catástrofes e Serviço Social. In M.I. Carvalho (coord.), *Serviço Social em catástrofes: intervenção em crise e emergência social*. Factor.

Carvalho, I., Pinto, C., Costa, J. Duarte, C., Garcia, A. (2017). Repensar o Serviço Social em tempo de crise económica e financeira em Portugal. *Global Social Work. Revista de Investigaciones e Intervención social*, 7(12), 120-145. <http://hdl.handle.net/10481/47033>

Casquilho-Martins, I. (2021). O conhecimento e a prática política na intervenção social. In J. Fialho (Org.), *Manual para a intervenção social: Da teoria à ação*. Sílabo.

Castro, M., & Ribeiro, S. (2022). O impacto da covid-19 em profissionais de Serviço Social portugueses e brasileiros: um estudo exploratório. *Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social*, 8(2), 1-17. <https://doi.org/10.31211/rpics.2022.8.2.275>

Colby, I. (2013). Social welfare policy as a form of social justice. In I.C. Colby, C. N. Dulmus & K. M. Sowers (Eds). *Social work and social policy: Advancing the principles of economics and social justice*. John Wiley & Sons Inc.

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), Igualdade de Género em Portugal: Boletim Estatístico 2022. Disponível em: https://www.cig.gov.pt/wpcontent/uploads/2022/12/Igualdade-de-Genero-em-Portugal_-_Boletim-Estatistico-2022P1.pdf

Decreto do Presidente da República n.º 14-A de 2020. Diário da República, 1ª Serie, N.º 55. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/55-2020-130399860>

Decreto de Lei n.º 61/2023. Diário da República, 1ª Serie, N.º 142. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/142-2023-216055958>

Decreto de Lei n.º 2-A/2020 de 20 de março. Diário da República, 1ª Serie, N.º 57. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/57-2020-130473154>

Decreto-Lei n.º 105/2020. Diário da República, 1ª Serie, N.º 248. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/248-2020-152015938>

Despacho 6876/2020 de 3 de julho. Diário da República, 2ª Serie, N.º 128. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/128-2020-137053632>

Despacho 10942-A/2020 de 6 de novembro. Diário da República, 2ª Serie, N.º 217. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/217-2020-147814592>

Dias, S. (2020). Desigualdades da covid-19: quando a pandemia não é igual para todos. *Barómetro covid-19 da ENSP*, Universidade Nova de Lisboa. Disponível em: <https://barometro-covid-19.ensp.unl.pt/barometro-covid-19/equipa/>

Direção-Geral da Saúde (2020, 30 de dezembro). Covid-19. Equipas de LVT. Disponível em: <https://www.sns.gov.pt/noticias/2020/12/30/covid-19-equipas-de-lvt-3/>

Diogo, F. (2020). A pobreza e a pandemia em Portugal. In Carmo, R., Tavares, I. & Cândido, A. (Eds.), *Um Olhar Sociológico sobre a Crise COVID-19*, pp. 181-198, *Observatório das Desigualdades*, CIES-Iscte. Disponível em: <https://www.observatorio-das-desigualdades.com/2020/11/29/umolharsociologicosobreacovid19emlivro/>

Flexor, G., Silva, R., & Rodrigues, A. (2021). A covid -19 e o agravamento das desigualdades na região metropolitana do Rio de Janeiro. *Cad. Metropole*, 23(52), 905-926. <http://dx.doi.org/10.1590/2236-9996.2021-5203>

Fundação Cidade de Lisboa (2018). *Dicionário do desenvolvimento: tod@s contam para a cidadania global*. Instituto Camões. pp. 1-72. Disponível em: [https://ddesenvolvimento.com/wpcontent/uploads/2020/01/Dicionario do Desenviment o_2020.pdf](https://ddesenvolvimento.com/wpcontent/uploads/2020/01/Dicionario_do_Developiment_o_2020.pdf)

Giddens, A. (2001). *Sociologia* (4ªed). Fundação Calouste Gulbenkian.

Gomes, E., Busato, I., & Oliveira, M. (2020). Covid-19 e a atuação da Organização Mundial da Saúde. *Hygeia - Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde*, 11-15. <https://doi.org/10.14393/Hygeia0054086>

Guerra, J. (2021). Sinergias entre a intervenção social e a análise de implementação de políticas sociais. In J. Fialho (org.), *Manual para a intervenção social: da teoria à ação*. Sílabo.

Jerónimo, P. (2020). O efeito multiplicador da covid-19 para as desigualdades sociais e a discriminação contra minorias. *Observatório das Comunidades Ciganas (OBCIG)*. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1822/70563>

Kaztman, R. (2001). Seducidos y abandonados: el aislamiento social de los pobres urbanos. *Revista de la CEPAL. Santiago do Chile*, (75), 171-189. Disponível em: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/10782>

Machado, F. (2015). Desigualdades sociais no mundo atual: teoria e ilustrações empíricas. *Mulemba Revista Angolana de Ciências Sociais*, (9), 297-318. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/13301>

Marques, J. (2022). A análise do ciclo das políticas: uma ferramenta para Assistentes Sociais. *Revista Temas Sociais*, (2), 31-53. https://doi.org/10.53809/TS_ISS_2022_n.2_31-53

Marques, J., & Garcia, A. (2023). Ensino remoto emergencial: o caso do curso de serviço social em Portugal. *Quaestio: Revista de estudos em educação*, (25), 1-23. <https://doi.org/10.22483/2177-5796.2023v25id5056>

Martins, S. (2020). A educação e a covid-19: desigualdades, experiências e impactos de uma pandemia não anunciada. In M. Carmo, I. Tavares, & A. Cândido (org.). *Um olhar sociológico sobre a crise Covid-19*. Observatório das Desigualdades. CIES -ISCTE. (pp. 37-55).

Mendes, J., & Tavares, A. (2011), Risco, vulnerabilidade social e cidadania, *Revista crítica de ciências sociais*, (93), 5-8. <https://doi.org/10.4000/rccs.173>

OMS (2020, 11 de março). *Organização Mundial da Saúde declara novo coronavírus uma pandemia*, ONU News. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1706881>

ONU (2015). *Quadro de Sendai para redução do risco de desastres 2015-2030*. Escritório das Nações Unidas para Redução de Riscos de Desastres (UNDRR). Disponível em: <https://www.undrr.org/publication/sendai-framework-disaster-risk-reduction-2015-2030>

ONU (2020). *Relatório dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Lois Jensen*. Disponível em: <https://sdgs.un.org/sites/default/files/2020-09/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020.pdf>

Parlamento Europeu (2021, 01 de março). *Compreender o impacto da covid-19 para as mulheres* (infografia). Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/news/pt/headlines/society/20210225STO98702/compreender-o-impacto-da-covid-19-para-as-mulheres-infografias>

Pereirinha, J. (2016). Pobreza e novos riscos sociais em Portugal: uma análise da despesa social. In Cristina, A., & Helena, A. L. (coord.). *Políticas sociais em tempos de crise: perspetivas, tendências e questões críticas*. Pactor.

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). *The Ehquidade International Welfare Policies and Social Work Journal* (17), 127-151. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2022.0005>

Ramos, V. (2022). Entre percurso de vida e desigualdades sociais. Propostas de articulação e resultados de pesquisa. *Análise Social*, 57(242), 32-54. <https://doi.org/10.31447/AS00032573.2022242.02>

Resolução do Conselho de Ministros n.º 51-A/2020 de 26 de junho. Diário da República, 1ª Serie, N.º 123. <https://dre.pt/application/conteudo/136788888>

Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2020, de 6 de junho. Diário da República, 1ª Serie, N.º 110/A. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/110-2020-135391592>

Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2021. Diário da República, 1ª Serie, N.º 155. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diario-republica/155-2021-169418556>

Romero, L., & Bracons, H. (2021). *Manual para a intervenção social. Da teoria à ação*. Sílabo.

Scott, J., Prola, C., Siqueira, A., & Pereira, C. (2018). O conceito de vulnerabilidade social no âmbito da psicologia no brasil: uma revisão sistemática da literatura. *Psicologia em revista*, 24(2), 600-615. <http://dx.doi.org/10.5752/P.1678-9563.2018v24n2p600-615>

Silva, J., Bernard, A., Espiga, F., & Gaspar, M. (2021). O impacto da covid-19 na pobreza e desigualdade em Portugal, e o efeito mitigador das políticas de proteção. *Observatório Social. Fundação “la Caixa”*. Prosper. Disponível em: <https://observatoriosocial.fundacaolacaixa.pt/pt/-/o-impacto-da-covid-19-na-pobreza-e-desigualdade-em-portugal-e-o-efeito-mitigador-das-politicas-de-protecao>

Tavares, I. (2023). As consequências imediatas e a longo prazo da pandemia covid-19 na educação em Portugal: uma exploração empírica. *CIES-ISCTE, Instituto Universitário de Lisboa*. Disponível em: <https://journals.openedition.org/cidades/6881>

Tavares, I., & Cândido, A. (2020). Balanço e perspetivas de futuro: o impacto da covid-19 e a (re)produção das desigualdades sociais. In R. M. Carmo, I. Tavares & A. F. Cândido (org.), *Um olhar sociológico sobre a crise covid-19*. Observatório das Desigualdades, CIES-ISCTE. DOI: [10.15847/CIESOD2020covid19](https://doi.org/10.15847/CIESOD2020covid19)

Trindade, J., & Santos, P. (2022). A globalização do risco de desastres e o desenvolvimento sustentável. In P. Abrantes, E. Lechner (coord.), *Nós globais: investigações em curso sobre questões da globalização*. Imprensa da Universidade de Coimbra. <https://doi.org/10.14195/978-989-26-2410-5>

Truell, R. (2020). *The Social Work response to covid-19 - six months on championing changes in services and preparing for long-term consequences*. The International Federation of Social Workers – IFSW. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-07-01-SW-Response-to-COVID-19-Six-Months-On.pdf>

Veiga, F., Cruz, P., & Santos, E. (2020). *O combate à pobreza em contexto da Covid-19: resultados do inquérito às organizações*. EAPN Portugal. Disponível em: <https://on.eapn.pt/produtos/relatorios/>

Vieira, C., & Duarte, M. (2021). Tempos de pandemia: é uma questão de género, pensar a intervenção social nas desigualdades estruturais em época de crise. In J. Fialho (org.), *Manual para a intervenção social: da teoria à ação*. Sílabo.

Vieira, J., & Granja, P. (2020). Covid 19: uma pandemia de saúde mental. *Instituto Politécnico de Lisboa, Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa*, (24), 5-10. <http://dx.doi.org/10.25758/set.2303>