

## Número extraordinario

# "Consecuencias del Cierre de Escuelas por el Covid-19 en las Desigualdades Educativas"

## Opinión

### Perceção dos Estudantes Finalistas de Serviço Social Face ao Contexto de Emergência Covid-19

Hélia Bracons \*

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Portugal

O Serviço Social possui um vasto património de experiência no campo académico e na intervenção social e detém uma posição dianteira em termos de prática, inovação e desenvolvimento. Os seus profissionais, quer concebendo quer executando políticas sociais são, mais do que nunca, indispensáveis na sociedade atual em que se assiste a grandes mudanças que colocam em questão as noções de cidadania, justiça social e respeito pela diferença. "O Serviço Social é uma profissão que se ocupa do bem-estar das pessoas, grupos, comunidades e sociedade em geral e que utiliza a relação de ajuda como elemento central do seu desempenho" (Bracons, 2017, p. 140).

Como sabemos, o Serviço Social está presente em diferentes âmbitos de atuação: saúde, educação, justiça, habitação, segurança social, terceiro setor, etc., e em contextos onde estão presentes pessoas em situação de vulnerabilidade e emergência social. Lidam diariamente com situações extremas de insegurança, medo, incerteza, pobreza, precariedade, novos desafios e muitas vezes, sem os recursos necessários para fazer frente a situações complexas.



Na atual conjuntura que vivemos, de pandemia gerada pelo coronavírus e, decorrente da obrigatoriedade de isolamento social, colocam-se diversas questões relativamente ao desempenho e posicionamento do assistente social. É necessário referir que, apesar de nos encontrarmos numa fase de pandemia, os profissionais de Serviço Social procuram

garantir os direitos das populações mais vulneráveis, tendo presente os princípios éticos e valores da profissão: por uma intervenção direta e próxima, tendo presente os valores e os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade (IFSW, 2014).

---

\*Contacto: helia.bracons@ulusofona.pt

Perante esta situação, os assistentes sociais são desafiados a repensar as suas maneiras de trabalhar e refletir sobre novas estratégias de intervenção, relação e comunicação face ao cenário em que nos encontramos, exigindo múltiplas adaptações. É assim essencial que estes técnicos, estando na linha da frente, tal como outros profissionais, conhecendo de perto e aprofundadamente as pessoas e as situações, procurem assegurar o acompanhamento, garantir o cuidado, proteger os interesses destas e acautelar os recursos necessários, atendendo a cada problemática específica.

Tratando-se de um assunto atual, onde todos os cidadãos e também os profissionais e os futuros assistentes sociais, se encontram emersos, o que nos obriga a parar, a distanciar socialmente e a refletir sobre a nossa postura e valores frente a esta mudança rápida e radical, considera-se relevante conhecer as perceções dos estudantes finalistas do curso de Serviço Social (3ºano, da Universidade Lusófona, em Lisboa) face à intervenção do assistente social em contexto de emergência Covid-19, e perceber qual o seu posicionamento relativamente à situação atual. Foram ouvidos os 26 estudantes do referido ano e pretende-se dar voz aos testemunhos recolhidos. Estas questões foram colocadas no dia 27 de abril e recolhidas as respostas a 4 de maio, quando Portugal estava a sair do estado de emergência para o estado de calamidade e se começa a iniciar a situação de desconfinamento controlado e protegido.

Dado o contexto atual de emergência, os estudantes sentem que o mundo enfrenta novos problemas sociais, económicos, relacionais, políticos e culturais, que merecem a nossa atenção e respeito. Também novos posicionamentos colocam-nos numa situação que requer dos cidadãos e dos profissionais, uma atitude mais reflexiva e interventiva, exigindo uma atuação mais assertiva e urgente, sempre centrada no bem-estar das pessoas.

*Os assistentes sociais no seu dia-a-dia deparam-se com a emergência social e o imprevisto de âmbito individual, contudo no período em que nos encontramos atualmente não só o Serviço Social, como inúmeras áreas de intervenção estão a passar pelo maior desafio a nível global. (E3)*

*É uma experiência nova e totalmente desconhecida e que nos causa algum receio face a esta doença. Os assistentes sociais, bem como os outros profissionais, estão focados no impacto da Covid-19 e simultaneamente no bem-estar das pessoas. (E6)*

*Face à situação em que vivemos, as decisões pessoais podem afetar os outros, ou seja, a decisão de uma pessoa não seguir medidas de confinamento e proteção pessoal pode ter consequências na vida de outras pessoas. É importante ter consciência dos limites. (E8)*

*A intervenção e avaliação das necessidades que vão surgindo relacionadas com a Covid-19 necessitam de resposta e acompanhamento rápido, entre os inúmeros casos que vão surgindo, muitos destes são isolados e indicadores de risco, que requerem um acompanhamento e avaliação presencial, onde é inevitável a presença do assistente social no terreno. (E16)*

*Numa situação de enorme gravidade como esta, que envolve o mundo, deparamo-nos com incertezas e graves repercussões a nível humano, social e comunitário, as consequências são por vezes devastadoras e impossíveis de reverter. (E23)*

Um dos estudantes faz referência à experiência do isolamento.

*O Covid-19 entrou nas nossas vidas e fechou-nos entre quatro paredes, sozinhos, onde fomos obrigados a vestir a pele de quem antes do covid-19 já não tinha com quem conversar, para onde ir ou o que fazer. Este distanciamento social permitiu-nos refletir sobre um dos grandes problemas dos mais velhos, a solidão. (E1)*

Face a uma realidade preocupante e de alto risco, os estudantes fazem alusão aos novos desafios que os assistentes sociais encontram, no seu dia a dia, perante uma catástrofe desta natureza. Na sua perspetiva, a situação de pandemia tem já um impacto social, económico e político, e mais concretamente ao nível da saúde pública. Os desafios apontados prendem-se sobretudo ao nível dos cuidados a prestar, às situações de emergência que enfrentam, aos recursos e apoios a garantir, a uma resposta coordenada com os parceiros da comunidade, a uma atenção redobrada para com as pessoas mais vulneráveis e à preocupação em ter presente os princípios éticos na sua intervenção.

*Os assistentes sociais enfrentam também diferentes desafios durante a pandemia. Isso inclui preocupações pessoais com a saúde, responsabilidades, cuidados e muitas outras questões. É para isto que cá estamos. (E2)*

*Devido às características desta Pandemia, exige-se dos assistentes sociais, especialmente os que trabalham na área da saúde, que tenham atenção redobrada, uma vez que é essencial a estruturação de respostas coordenadas e efetivas no que diz respeito aos diferentes parceiros da área da saúde. (E6)*

*É ainda importante realçar que a situação epidemiológica do Covid-19 tem um impacto social e económico e, também um impacto ao nível da saúde, significativo para as pessoas afetadas ou mais vulneráveis, para as suas famílias e para toda a comunidade. (E7)*

De um modo geral, é mencionado pelos estudantes que, face a este problema, os profissionais devem prosseguir a sua atividade, nomeadamente com recurso ao teletrabalho e ter um cuidado redobrado quanto ao contacto a manter com as pessoas em situação de fragilidade. Este contacto não sendo possível presencialmente, deve ser efetuado via telefone e via email. Os assistentes sociais devem acautelar as situações mais emergentes, fazendo tudo para que o acompanhamento se mantenha e que a relação de ajuda esteja ainda mais presente. O profissional deve ter um papel ativo, atento e compreensivo e encontrar respostas imediatas às situações que vão surgindo. Os direitos devem continuar a ser garantidos.

*Para combater este problema, o assistente social deve manter-se em contacto com a população alvo da sua intervenção, através do teletrabalho, de forma a não colocar a população em risco. Deste modo, o assistente social através do teletrabalho, pode utilizar como instrumentos de trabalho, o contacto telefónico e eletrónico, garantindo assim, um bom acompanhamento das pessoas, nesta fase turbulenta. (E1)*

*Podemos assim referir que, através do teletrabalho o assistente social deve adotar uma postura otimista, cuidada, compreensiva, segura e esperançada, de forma a tranquilizar os utentes e os seus colegas de trabalho. (E1)*

*Uma das estratégias existentes para que o atendimento e a relação de ajuda sejam mantidos com eficiência, nesta fase de pandemia, é o teletrabalho. (E7)*

*Podemos identificar alguns exemplos de uma intervenção indireta durante uma catástrofe, ou melhor dizendo, durante a pandemia do Covid-19, onde o assistente social pode realizar as suas funções com base no teletrabalho. Apesar de nos encontrarmos numa fase de pandemia, devem continuar a ser garantidos os direitos e a intervenção junto das populações mais vulneráveis. Aqui, o assistente social tem que ter um papel ativo e atento para dar uma resposta/as o mais rápido possível ao utente que se encontra numa situação debilitada. (E17)*

Um dos estudantes indica que o assistente social deve permanecer no terreno, acautelando todas as medidas de proteção para si e para os outros. Na sua perspetiva, o Serviço Social deve-se manter junto das pessoas, para um melhor despiste, acompanhamento e avaliação das situações.

*Na minha perspectiva este não deve deixar o seu trabalho, mas também deve encontrar estratégias para conseguir trabalhar de forma a proteger-se a si mesmo e aos seus utentes. O profissional deve manter-se próximo das pessoas para um melhor acompanhamento e avaliação das situações. (E13)*

Em situação de catástrofe epidémica, os estudantes mencionam, com grande lucidez, que o assistente social tem um papel crucial na vida das pessoas em vulnerabilidade. É necessário que o profissional dê continuidade a uma intervenção próxima e de ajuda, mantendo-se presente, acompanhando de perto as situações e providenciando apoio social, económico e psicológico. O assistente social é o profissional privilegiado, em situação de crise, pois detém um conhecimento aprofundado das pessoas, situações e suas vulnerabilidades, mas também das suas potencialidades. Como refere Ranquet (1981), uma catástrofe natural é uma crise imprevisível, entendida como uma ameaça para a integridade física e mental do indivíduo. E aqui uma intervenção assertiva, reflexiva, conhecedora e confiante do assistente social é fundamental para que sejam cumpridos os propósitos da profissão.

*Nesta fase de catástrofe epidémica, é essencial a continuidade da eficácia de alguns instrumentos utilizados na prática do assistente social, tais como o atendimento e a criação da relação de ajuda, fazendo que o utente se sinta apoiado e compreendido. É de salientar que neste trabalho de proximidade, deve ser estabelecida relações de ajuda entre o assistente social e o utente, para que este se sinta confiante e seguro. (E1)*

*Nesta fase de catástrofe epidémica, é extremamente necessário o estabelecimento de prioridades e de distribuição de tarefas e funções por várias entidades, para um desenvolvimento positivo ao alvo da intervenção. O assistente social garantir o apoio social e psicológico, pois nestes casos de emergência e catástrofe, é comum o desenvolvimento de crises e traumas por parte da população, sendo que essas situações acabam por ameaçar a integridade física e/ou emocional das pessoas. (E5)*

*As situações de catástrofes são, por definição, situações imprevistas, causadoras de stress e ansiedade, provocando momentos de crise na vida do indivíduo. Neste sentido pretende-se que o assistente social, oriente e aconselhe o indivíduo no que respeita aos problemas mais emergentes, fazendo com que a intervenção seja rápida, mas eficaz. (E 2; E16)*

*A intervenção do Serviço Social perante uma catástrofe deve centrar-se em diferentes níveis: individual, familiar e comunitário, proporcionando, deste modo, apoio emocional, fornecendo informações, promovendo o acompanhamento e distribuindo alimentos e outros bens necessários. Para que o assistente social efetue uma intervenção eficaz torna-se fundamental que se planifique previamente o tipo de intervenção. (E17; E25)*

*Assim, o assistente social tem um papel essencial na frente de atuação, uma vez que não são só os infetados pelo vírus que necessitam de apoio, mas também aqueles que têm menos recursos e que estão a passar por dificuldades principalmente económicas. Com isto, o profissional deve atuar junto da população mais atingida, dando-lhes acesso a políticas e a apoios sociais, de forma a conseguirem subsistir neste tempo conturbado. (E10; E22)*

Perante tempos desafiantes e situações imprevisíveis, exige-se uma intervenção organizada, planeada, eficaz e adequada às situações levantadas. Para os estudantes é fundamental que o assistente social se adapte, readapte e seja versátil com a finalidade de diminuir o sofrimento das pessoas, neste tempo conturbado.

*Verifica-se que ocorrem cada vez mais situações imprevisíveis. Assim, torna-se fundamental existir uma intervenção eficaz e adequada, bem como organizada e planeada, com a finalidade de diminuir o sofrimento humano. (E21)*

*Os assistentes sociais estão habituados a viver com o imprevisto, mas estes são tempos desafiantes, que exigem capacidade de adaptação, readaptação e versatilidade. Estes têm de proteger-se, porque de outra forma não poderão exercer a sua profissão, que é assistir e cuidar do outro. (E23)*

O reinventar a intervenção social é indicado como um elemento chave para que esta seja eficaz e cumpra com o seu propósito. Os estudantes referem que perante esta crise pandémica, é necessário que o assistente social se recrie, se posicione e encontre novos instrumentos, técnicas e estratégias de forma a resolver os problemas presentes na sociedade. É crucial que o profissional esteja consciente que novos desafios e problemáticas vão surgir e deste modo é fundamental pensar e planear estrategicamente ações, recursos e respostas a fim de melhorar e resolver as situações. Um assistente social agente de mudança, proactivo, reflexivo e com confiança é essencial nesta situação.

*É crucial encontrar técnicas, métodos e estratégias de ação de forma a serem os mais adequados e eficazes possíveis, uma vez que, os problemas sociais continuam a estar presentes na nossa sociedade. (E7; E26)*

*O assistente social tem de se reinventar com o intuito de melhorar a situação de cada pessoa ou família, a fim de solucionar os problemas. (E14)*

*Nesta fase em que nos encontramos, os assistentes sociais têm de ser agentes de mudança e de esperança. Cabe ao assistente social assumir-se como uma presença de apoio fundamental. (E19)*

Nos testemunhos dos estudantes, podemos verificar a consciência de, com o surgimento de novos problemas é crucial ter presente novas atitudes e um reforço ético na intervenção social. A situação que se vive representa um enorme desafio para a atividade profissional do assistente social, exigindo uma grande capacidade de adaptação e uma atenção redobrada à observação de cada um dos princípios éticos e deontológicos da profissão. Exige, ainda, um exercício profissional ainda mais atento para com as pessoas, tendo como mote a defesa e a preservação dos seus direitos. Garantir a equidade, a igualdade, a dignidade e a justiça social impõe ao assistente social compromisso, responsabilidade e integridade profissional.

*Os assistentes sociais lidam com dilemas éticos e decisões morais o tempo todo. Os mesmos princípios de defesa dos direitos humanos, promoção da justiça social e manutenção à integridade profissional devem aplicar-se durante a pandemia. (E2; E4)*

*O Serviço Social tenta recriar-se dando corpo ao que é a missão enquanto profissão, ou seja, na luta pela promoção dos direitos da Pessoa, designadamente, o seu direito aos cuidados, à justiça social, à igualdade de oportunidades e a um tratamento com dignidade. (E6)*

*É esta combinação de novos desafios da ação profissional e reforço ético da intervenção do assistente social na defesa dos direitos humanos e da justiça social, que exige ao profissional uma ação proativa e que possa combinar a atenção entre as necessidades atuais e a atenção aos possíveis efeitos colaterais que possam vir a existir no futuro. (E6)*

*O profissional deve então garantir a equidade e a justiça social, assegurando o acesso de todos a bens e serviços. (E10)*

*Sendo o Serviço Social uma profissão virada para a defesa dos direitos humanos e com a missão na promoção da mudança e bem-estar do Ser Humano, a intervenção do Serviço Social mostra-se imprescindível nas diversas vertentes e relações entre o indivíduo e a comunidade. (E16)*

O Serviço Social ao longo de toda a sua história tem vindo a adaptar-se aos desafios que surgem, ajustando ao longo do tempo, as suas técnicas e instrumentos. Não hesitamos em mencionar que os assistentes sociais estão habituados e capacitados para trabalhar em situações de emergência, crise, insegurança, catástrofe e incerteza.

Nos discursos dos estudantes está patente que este contexto de Covid-19 é algo novo e desafiante para a atividade profissional, solicitando, ainda mais, aos assistentes sociais novas e diversas adaptações, readaptações, novas funções e modos de trabalho, novos conhecimentos e abertura ao inesperado.

Os estudantes têm consciência que nesta conjuntura atual de pandemia e isolamento, é fundamental e crucial, que o assistente social adote uma atitude otimista, próxima, compreensiva, cuidada e de escuta ativa, com os necessários cuidados e os meios ao seu alcance, nomeadamente tecnológicos, de modo a ter um papel ativo e eficaz na sua ação.

## Referências

- Bracons, H. (2017). Empatia e relação no serviço social: Que desafios para a profissão? *Revista Intervenção Social*, 49, art 4.
- IFSW. (2014). *Global definition of social work*. [www.ifsw.org](http://www.ifsw.org)
- Ranquet, M. (1981). *Los modelos en trabajo social: Intervención com personas e famílias*. Alianza.