

FLORBELA ROMEIRA REIS

**A GESTÃO DO SOCORRO EM SITUAÇÃO DE
CATÁSTROFE NA ILHA TERCEIRA – O PAPEL
DO SERVIÇO SOCIAL NAS EQUIPAS DE
INTERVENÇÃO PSICOSSOCIAL**

Orientador: Prof. Doutor António Amaro

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia
Faculdade de Ciências Sociais, Educação e Administração

Lisboa
2015

FLORBELA ROMEIRA REIS

**A GESTÃO DO SOCORRO EM SITUAÇÃO DE
CATÁSTROFE NA ILHA TERCEIRA – O PAPEL
DO SERVIÇO SOCIAL NAS EQUIPAS DE
INTERVENÇÃO PSICOSSOCIAL**

Dissertação defendida em provas públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, no dia 12 de maio de 2016, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação nº 158/2016, de 5 de abril de 2016, com a seguinte composição:

Presidente:

Prof.^a Doutora Aida Ferreira

Arguente:

Prof.^a Doutora Maria Irene Carvalho

Orientador:

Prof. Doutor António Amaro

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia

Faculdade de Ciências Sociais, Educação e Administração

Lisboa

2015

Epígrafe

Ao nível mais dramático, as atividades humanas estão a alterar o equilíbrio do planeta, interferindo como nunca na atmosfera, oceanos, camadas de gelo polares, florestas, estes são os pilares naturais que fazem deste um planeta habitável.

Kofi Annan

Agradecimentos

Agradecer...mostrar gratidão por...confessar-se grato...

Num trabalho de índole académico, o esforço e a perspicácia, são fatores favoráveis à concretização do mesmo.

Por isso, não posso menosprezar, nem deixar de agradecer a todos aqueles, que direta ou indiretamente, contribuíram para a sua concretização.

À invasão de uma vontade de retribuir a todos os que me ensinaram, ajudaram e apoiaram é gigantesca. Assim, desejo expressar os meus mais sinceros agradecimentos:

Ao Professor Doutor António Amaro, todo o apoio e disponibilidade que me concedeu, bem como as sugestões dadas em cada orientação, as suas críticas construtivas que em muito me ajudaram a refletir, tornando realizáveis os primeiros passos de uma longa caminhada na busca de um sonho.

À Cáritas da Ilha Terceira, especialmente à minha Coordenadora Diana Costa, que muitas vezes ficou sobrecarregada de trabalho, só assim foi possível deslocar – me a Lisboa.

Aos Técnicos Sociais, Presidentes de Câmara, Coordenadora do ISSA do Núcleo de Ação Social de Angra do Heroísmo, Presidente do SRPCBA (Serviço de Proteção Civil dos Açores) e Coordenador do Serviço Municipal de Proteção Civil de Angra do Heroísmo obrigada por terem tornado esta investigação possível.

Aos meus colegas de Mestrado, especialmente ao João Cordeiro agradeço o amparo e a força nesta partilha de angústias e preocupações.

A concretização deste sonho deve-se também a uma pessoa muito especial à minha madrinha Ana Maria, a “pensão estrelinha” estava sempre pronta para me receber mesmo nos momentos mais difíceis, quando aquele sarcoma maldito assolou as nossas vidas.

Agradeço à minha família e amigos pela força e apoio incondicional que sempre me deram, não só neste ano bem como nos anteriores.

Arlindo Brito companheiro de longa data, obrigada por acreditares em mim, todas as vitórias que alcanço, são por isso também tuas, obrigada por tudo, a concretização de mais um sonho não seria possível sem a tua ajuda.

À família, à amizade, à cumplicidade...

A todos muito obrigada.

Resumo

Com os novos desafios emergentes surgem novos riscos, que levam cada vez mais ao confronto com acontecimentos trágicos, que pela sua natureza e magnitude afetam a nossa forma de viver o presente e pensar o futuro. Muito embora na lei de bases da Autoridade Nacional da Proteção Civil, Lei nº27 de 2006, não seja aprofundado o papel e a importância da intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe, dando-se uma maior importância às questões do socorro e salvamento, não podemos esquecer que aliada a esta vem a intervenção social e neste sentido necessitamos cada vez mais especializar técnicos nestas áreas nomeadamente Assistentes Sociais, pois só assim podemos fazer uma intervenção eficaz e eficiente.

A presente dissertação tem como objetivo geral conhecer o papel do Assistente Social nas Equipas de Intervenção Psicossocial na Ilha Terceira, a metodologia integrada nesta investigação utilizou instrumentos de cariz qualitativo, pesquisa e análise documental, pesquisa bibliográfica e entrevistas, estas foram às bases metodológicas fundamentais para responder aos objetivos desta investigação.

Neste contexto foram aplicadas entrevistas aos técnicos sociais que fazem parte das instituições que compõem o PME (Plano Municipal de Emergência), aos Presidentes de Câmara de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória, Presidente do SRPCBA (Serviço Regional Proteção Civil e Bombeiros Açores) e à Coordenadora do Núcleo Ação Social de Angra do Heroísmo.

Da análise dos resultados concluiu-se que a maior parte dos técnicos entrevistados não possui formação específica na área de intervenção em situação de catástrofe, a Equipa de Intervenção Psicossocial na Ilha Terceira não se encontra organizada, as funções desempenhadas pelos Assistentes Sociais em situações de catástrofe incidem essencialmente no levantamento de necessidades e articulação com outras entidades, as maiores dificuldades encontradas no terreno pelos Assistentes Sociais em situação efetiva de catástrofe, remetem à falta de coordenação, falta de formação e funções não atribuídas.

Palavras-chave: Sociedade de Risco e Riscos, Desastres e Catástrofes, Proteção Civil, e Serviço Social.

Abstract

With new challenges emerging new risks emerge, they are leading increasingly to confront with the tragic events, which by their nature and magnitude affect the way we live the present and think about the future. Although the basic law of Civil Protection National Authority, 2006, Law nº 27, is not in-depth the role and importance of Social Services intervention in disaster situations, giving a greater importance to issues of relief and rescue, we can not forget that this is combined with social intervention and in this sense we need to increasingly specialize in these technical areas including Social Workers, because only then we can do an effective and efficient intervention.

This work main objective is to know the role of the social worker in Psychosocial Intervention Teams in Terceira Island, the integrated methodology in this research used qualitative instruments, search and documents analyse, literature review and interviews, these were the fundamental methodological bases to meet the objectives of this research.

In this context interviews were applied to social workers who are part of the institutions that integrate the MEP (Municipal Emergency Plan), to the Mayors of Angra do Heroísmo and Praia da Vitória, Chairman of RCFPA (Regional Civil Service and Fire Protection of Azores) and Coordinator of Social Work of Angra do Heroísmo.

Analyzing the results it is concluded that the majority of respondents do not have specific technical training in the area of intervention in disaster situation, Psychosocial Intervention Team in Terceira Island is not at this moment organized, the functions performed by social workers in disaster situations essentially focus on needs of assessment and coordination with other entities, the major difficulties faced by social workers in real disaster situations refer to the lack of coordination, lack of training and functions not assigned.

Keywords: Risk Society and Risks, Disasters and Catastrophes, Civil Protection, Social Work

Índice Geral

Agradecimentos	2
Resumo	4
Abstract	5
Índice de Figuras	8
Índice de Quadros	9
Índice de Apêndices	9
Índice de Abreviaturas	10
Introdução	12
Capítulo I – Enquadramento Teórico	15
1 - A Sociedade de Risco e Riscos	16
2 - Desastres e Catástrofes	21
3 - Proteção Civil	25
3.1- Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores	26
3.2 - Plano de Emergência	28
3.2.1 - Competência para a ativação do Plano de Emergência	30
3.2.2 - Comissão Municipal de Proteção Civil	32
3.2.3 - Sistema de Gestão de Operações	34
3.2.4 - Execução do Plano	35
3.2.4.1- Fase da Emergência	36
3.2.4.2 - Fase da Reabilitação	38

3.2.5 - Agentes de Proteção Civil	40
3.2.8 – Organismos de Apoio	40
4 - A Intervenção do Serviço Social nas equipas de Intervenção Psicossocial em situações de Catástrofe, Crise e Emergência	41
Capítulo II – Metodologia	50
1 - Campo Empírico	51
1.1 – Sismos	52
1.2 – Enxurradas	53
1.3 – Ciclones	53
2 - Tipo de Estudo	53
3 - População e Amostra	55
4 - Instrumentos de Recolha de Dados	56
5 - Procedimentos	57
5.1 - Procedimentos Estatísticos e Análise de Conteúdo	58
5.2 - Procedimentos Éticos	59
Capítulo III – Apresentação e Análise dos Resultados	60
1 - Plano de Emergência	61
2 - Equipa de Intervenção Psicossocial	63
3 - Dificuldades Encontradas no Terreno	64
4 – Intervenção	67
5 – Formação.....	71
6 – Simulacros	73

7 - Ações de Sensibilização junto da População	75
8 - Normativos Internos em situação de catástrofe	75
9 - Etapas da Intervenção Psicossocial em Situação de catástrofe com a intervenção do Serviço Social.....	76
Conclusões	78
Bibliografia	83

Índice de Figuras.

Figura 1 – Organização da Proteção Civil	26
Figura 2 - Organização do SRBPCA	27
Figura 3 - Áreas de Atuação	31
Figura 4 - Implementação do PCO	35
Figura 5 - Procedimentos	36
Figura 6 - Gravidade da Emergência	37
Figura 7- Agentes de Proteção Civil	40
Figura 8 - Organismos de Apoio	41
Figura 9 – Mapa da Ilha Terceira	51
Figura 10 - Estruturação Tectónica da Falha dos Açores	52
Figura 11 – Conhecimento do PME	62
Figura 12 – Dificuldades Encontradas no Terreno.....	66
Figura 13 – Falta de Preparação dos Técnicos	67
Figura 14 – Participação dos Técnicos em Situação de Catástrofe	71

Figura 15 – Formação em Situação na área de Catástrofe	72
Figura 16 – Participação dos Técnicos em Simulacros	74
Figura 17 – Normativos Internos	76

Índice de Quadros

Quadro 1 – Critérios de Ativação do Plano	32
Quadro 2 – Composição da Comissão de Proteção Civil	33
Quadro 3 – Competências da Comissão Municipal de Proteção Civil	34
Quadro 4 – Procedimentos Inerentes ao estado de alerta	37
Quadro 5 – Procedimentos e Responsabilidades	38
Quadro 6 – Ações e Responsabilidades nas Operações de Reabilitação	39
Quadro 7 – Etapas da Intervenção Psicossocial em Situação de Catástrofe	48
Quadro 8 - Intervenção Psicossocial com a intervenção do Assistente Social	76

Índice de Apêndices

Apêndice 1: Guião de Entrevistas	III
Apêndice2: Transcrição das Entrevistas	XXIV
Apêndice 3: Grelhas de Análise de Conteúdo	LXIX
Apêndice 4: Etapas da Intervenção Psicossocial em Situação de Catástrofe ...	LXXXV

Índice de Abreviaturas

CMAH- Câmara Municipal de Angra Heroísmo

CMPC- Comissão Municipal de Proteção Civil

CMPV- Camara Municipal da Praia Vitória

CNPC – Comissão Nacional de Proteção Civil

COE – Centro de Operações de Emergência

COM – Comando Operacional Municipal

COS – Comandante de Operações de Socorro

CRED - Centre for Research on the Epidemiology of Disasters

ISSA- Instituto Segurança Social Açores

OMS – Organização Mundial Saúde

PC – Proteção Civil

PCO – Posto de Comando Operacional

PCMAH- Presidente da Câmara Municipal de Angra Heroísmo

PCMPV- Presidente da Câmara Municipal da Praia da Vitória

PME- Plano Municipal de Emergência

PMEAH – Plano Municipal Emergência de Angra Heroísmo

PMEPV- Plano Municipal de Emergência Praia Vitória

PREPCA - Plano Regional de Emergência de Proteção Civil dos Açores

RAA – Região Autónoma dos Açores

SIOPS – Sistema Integrado de Operações Proteção de Socorro

SNCP – Serviço Nacional de Proteção Civil

SMPC – Serviço Municipal de Proteção Civil

SRPCBA – Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores

UCT – Unidade de Comunicação e Transmissão

UNISDR - United Nations International Strategy for Disaster Reduction

Introdução

O conceito de sociedade de risco não passa hoje despercebido no nosso dia-a-dia, pois cada vez que lemos um jornal ou vemos um telejornal estamos a viver essa sociedade de risco, pois temos a noção do perigo que é viver na nossa época.

Nas últimas décadas do século XX e início do século XXI, o conceito do risco, tem ocupado um lugar importante, no debate dos grandes temas da teoria social pós moderna. Os riscos, em especial os ambientais e tecnológicos, foram estudados por teóricos influentes, como Beck e Giddens (1995), para, obter uma explicação e caracterização dos fenómenos que atravessam a história da modernidade.

Atualmente temos, a noção dos perigos que corremos por via das alterações climáticas, da poluição, produto da radioatividade das centrais nucleares que explodem ou podem explodir, das contaminações alimentares em larga escala, das epidemias modernas, tudo isto pode dar origem a desastres naturais. Efetivamente nos últimos anos, temos vindo a assistir a uma série de sucessivas catástrofes, de diferentes naturezas, segundo as Nações Unidas nas últimas décadas, o número de registos de desastres naturais em várias partes do mundo tem vindo a aumentar significativamente, e Portugal não tem sido exceção, pois durante as ultimas duas décadas, nove em cada dez destes desastres têm estado relacionados com as alterações climáticas e as atuais projeções lembram que esta tendência irá continuar e que as catástrofes naturais com o tempo vão tornar-se cada vez mais frequentes.

Os desastres podem ocorrer como consequência do impacto de um risco natural ou causado por atividades antrópicas. Os riscos naturais incluem fenómenos como terremotos, atividade vulcânica, deslizamentos de terra, maremotos, ciclones tropicais e outras tempestades intensas, tornados e ventos fortes, inundações fluviais e costeiras, incêndios florestais, tempestades de areia e infestações. Os riscos causados por atividades antrópicas podem ser intencionais (como por exemplo a descarga ilícita de petróleo), ou acidentais (como derrame de produtos tóxicos ou fusão nuclear), todos estes riscos podem ameaçar pessoas e os ecossistemas (fauna e flora), dando por vezes origem a consequências muito graves para as comunidades.

Segundo a Estratégia Internacional para a Redução dos Desastres das Nações Unidas, durante a última década 4777 desastres naturais fizeram 880 mil mortes, afectaram a vida a

1880 milhões de pessoas e provocaram prejuízos na ordem dos 685 mil milhões de dólares (708 mil milhões de euros).

Neste sentido torna-se essencial que as sociedades estejam preparadas e estruturadas para fazer face a este tipo de situações, tanto ao nível de socorro e salvamento, como a nível da intervenção social, as situações de crise exigem cada vez mais que as instituições estejam preparadas para fazer face a estas situações, nomeadamente possuírem técnicos especializados nestas áreas como é o caso de Assistentes Sociais, pois só assim poderão realizar uma intervenção eficaz e de qualidade.

Os grandes impactos socioeconómicos causados pelos desastres naturais levaram a uma mudança na abordagem política para lidar com o conceito de risco nas sociedades modernas, a multiplicidade de riscos que nos dias de hoje é vivida pelos cidadãos, tanto a nível individual como coletivo, deve-se constituir também objeto de atenção para o Serviço Social.

Assim, os profissionais de Serviço Social vêm-se hoje obrigados a readaptar a sua metodologia e técnicas de intervenção face aos novos desafios teóricos, metodológicos e técnicos gerados pelas mudanças sociais.

A presente dissertação tem como objetivo geral conhecer o Papel do Assistente Social nas Equipas de Intervenção Psicossocial na Ilha Terceira, tendo como objetivos específicos:

- Compreender o tipo de intervenção que é desenvolvida pelo Serviço Social na Ilha Terceira;
- Mostrar como estão organizadas as equipas de intervenção psicossocial / equipas de intervenção em crise (composição, funções, formação);
- Confirmar se os Assistentes Sociais possuem formação específica para trabalhar em situações de catástrofe;
- Verificar se os Assistentes Sociais intervêm segundo as etapas de intervenção psicossocial em situação de catástrofe;

-Enumerar as funções concretas desempenhadas pelos Assistentes Sociais quando ocorre uma situação de catástrofe;

-Identificar quais as principais dificuldades com que se confrontam no terreno quando intervêm em situação efetiva de catástrofe;

Residindo na Ilha Terceira, a escolha por este tema fica a dever-se não só, ao facto de residir numa zona de risco, onde a probabilidade de ocorrência de uma situação de catástrofe é bastante elevada, mas também pelo facto de já ter desempenhado funções como Assistente Social em situação de catástrofe, sobretudo nas enxurradas do Porto Judeu em 2013 e tendo tido contacto com esta realidade verifiquei que existe falta de preparação por parte dos técnicos para intervir neste tipo de situações.

Por fim, outro dos fatores que me levou a optar por esta temática, foi o facto de em Portugal existir pouca investigação nesta área e o presente estudo vai servir ainda de complemento a outra área de formação que detenho, a de Técnica Superior de Segurança e Higiene no Trabalho.

O presente trabalho encontra-se estruturado em 3 capítulos, o primeiro capítulo reporta-se ao Enquadramento Teórico, onde foram definidos os conceitos orientadores que serviram de pilar teórico ao longo desta dissertação. O segundo capítulo remete-se à metodologia integrada utilizada nesta investigação, que utilizou instrumentos de cariz qualitativo, pesquisa e análise documental, pesquisa bibliográfica e entrevistas a entidades significativas desta área.

No terceiro capítulo faz-se a apresentação, análise e discussão dos resultados da investigação e, por último apresentam-se as conclusões finais e bibliografia.

Capítulo I



Enquadramento Teórico

1 - A Sociedade de Risco e Riscos

A noção de risco tem acompanhado desde sempre a humanidade, tendo-se assistido ao longo dos tempos a uma evolução dos conceitos.

Em termos descritivos, a definição de risco foi ao longo do tempo, sendo alvo de um processo de desambiguação. Profissionais e decisores das mais diversas áreas, bem como a comunidade científica no domínio de diversas áreas, têm abordado este conceito de forma aplicada e adaptada à sua realidade e aos seus objectos de trabalho. O resultado desta prática é a formulação de diferentes conceitos de risco. Por norma, o risco encontra-se associado à dúvida em relação a acontecimentos futuros de cariz negativo para a Humanidade. O risco “pode ser tomado como uma categoria de análise associada à priori às noções de incerteza, exposição ao perigo, perda e prejuízos materiais, económicos e de vidas humanas em função de processos de ordem natural (tais como os processos exógenos e endógenos da Terra) e/ou daqueles associados à ação do Homem” (Castro, 2005:2).

Segundo Covello e Mumpower (1985, citado por Proske, 2008), as primeiras preocupações com risco (embora não fosse tratado com este termo) deverão ter ocorrido em torno do ano 3200 a.C. no vale do Tigre-Eufrates, onde um grupo denominado Asipu praticava a análise e o aconselhamento sobre o risco com base em eventos repetidos e motivados por forças divinas, prestando assim apoio às populações locais.

A noção de risco, mais aproximada à actualmente utilizada, surgiu no século XIV, associada às viagens marítimas. No século XVI, o termo “*rischio*” começou a ser utilizado nas línguas romanas para reportar situações de incerteza. (Luhmann, 1993, citado por Proske, 2008). Foi durante este período, e também a partir do século XVII, que o risco ganhou mais expressão, por intermédio de navegadores portugueses e espanhóis. No entanto, a proveniência do termo em si acaba por não ser conhecida com certeza absoluta, e Proske (2008), aponta como possíveis origens o grego com “*rhizia*”, o persa com “*rozi(k)*”, ou ainda, o espanhol e as línguas africanas com o termo “*aresk*”. Em comum estes termos tinham o facto de a vida estar dependente de Deus e de um destino impossível de controlar e contrariar. Segundo Ewald, (1993, citado por Mendes, 2002), o risco advinha de um ato de Deus, uma força maior de tal ordem que não poderia ser imputada qualquer responsabilidade ao Homem.

Este último pouco poderia fazer, tanto na tentativa de prever futuros eventos, como na tentativa de reduzir o seu impacto.

Um contributo na evolução do conceito do risco foi dado pelo sector da banca ainda no decorrer do século XVII. Se nos primórdios da utilização deste conceito, este apenas incluía a noção de espaço, a partir do momento em que começou a ser utilizado pelo sistema bancário, viu ser-lhe vinculada a noção de tempo, pois esta última era também imprescindível para determinar prováveis consequências de um dado investimento, tanto para os credores como para os devedores. (Giddens,2000,citado por Mendes, 2002).

Em meados da década de oitenta Ulrich Beck (1992) apresenta o inovador conceito de “Sociedade de Risco”, para alertar sobre os riscos aos quais as sociedades atuais estão sujeitas, particularmente os riscos de carácter tecnológico e ambiental. Para este autor “a sociedade de risco significa que vivemos na idade dos efeitos secundários, isto é, habitamos um mundo fora de controlo, onde nada é certo além da incerteza. A novidade desta noção reside no facto de algumas decisões humanas poderem envolver consequências e perigos globais que não reconhecem fronteiras”. (Beck,2000:16)

Mendes (2002) considera também que vivemos na “sociedade do risco”, devido à dificuldade em quantificar, prevenir e anular os riscos, à natureza global e sua magnitude. Para Almeida (2002), a sociedade do risco é uma designação que pretende apontar um tipo de sociedade que está atualmente mais exposta a alterações frequentes e à incerteza, que é mais exigente mas com menos garantias.

Para Beck (1992) a característica principal da sociedade de risco é que as inovações tecnológicas e organizacionais da sociedade moderna também acarretaram efeitos colaterais negativos, cada vez mais complexos e imprevisíveis e, alguns deles, incontrolláveis. Uma parte dos riscos contemporâneos, escaparam do controle do sistema convencional das instituições da era industrial. “O Estado-nação, não consegue mais regular os riscos de alta complexidade, principalmente, aqueles que têm uma espacialidade e uma temporalidade que vão além das fronteiras geopolíticas nacionais” (Beck, 1995: 210).

Para Beck alguns dos novos riscos deixaram de poder ser pensados enquanto fenómenos locais, circunscritos a uma determinada área ou situação visto que assumiram um carácter global.

O tipo de riscos que temos nas sociedades de hoje difere dos do passado, na medida em que hoje eles são potencialmente ilimitados, seja geograficamente (na medida em que os perigos são globalizados, não se limitando ao seu espaço de origem – a sociedade de risco é mundial), seja em termos de tempo, seja ainda no alcance dos seus danos que podem perpetuar – se por gerações. “O risco atinge, tudo, sem distinção de classe, é democrático, incalculável (as consequências desconhecidas indesejadas tornam-se uma força dominante na historia e na sociedade).” (Silveirinha, 2007, citado por Amaro, 2012:53).

Hoje, os riscos estão em todos os lugares, em outros contextos históricos, inclusive em séculos passados, a experiência dos riscos nunca foi tão abrangente e profunda como têm sido nas últimas décadas. As situações de risco atuais são, portanto, quantitativas e qualitativamente distintas das formas anteriores de risco. As mudanças estão acontecendo cada vez mais rápidas e em maior grau e intensidade. As mudanças geram situações novas em que ninguém parece ter o controlo. A incerteza passou a ser uma característica marcante da nossa época.

Na linha de pensamento de Giddens (2012), a ideia de risco andou sempre associada à modernidade, mas, na época atual, assume uma importância nova e peculiar. O risco era considerado como um meio de regular o futuro, de o normalizar e de o colocar sob o nosso domínio, no entanto, as coisas não se passaram assim. As tentativas que fazemos para controlar o futuro acabam por se voltar contra nós, forçando-nos a procurar novas formas de viver com a incerteza.

No presente, nós não sabemos se vivemos num mundo mais arriscado do que as gerações passadas, o problema não está situado na “quantidade” do risco, a grande diferença histórica entre o passado e o presente é que hoje sabemos ser impossível controlar as consequências de algumas decisões civilizacionais. É neste contexto que Beck e Giddens utilizam o termo incertezas fabricadas.

Giddens (2012) faz a distinção entre dois tipos de risco, o risco exterior e o risco criado.

Riscos Externos - Até uma época muito recente as sociedades humanas estavam sob ameaça de riscos externos, isto é, que têm origem no mundo natural e não estão relacionados com a ação do homem, os perigos advêm: secas, terremotos, tempestades e fome.

Riscos Criados - Riscos que resultam do impacto da ação do nosso saber e da tecnologia sobre o mundo natural.

Segundo Giddens (2012) no passado a sociedade preocupava – se mais com o risco exterior, como resultado de fenómenos impostos pela natureza, como secas, pragas ou más colheitas. Actualmente a preocupação recai não apenas neste, mas também no risco provocado, remetendo para o impacto que o desenvolvimento tecnológico tem sobre o ambiente.

Na linha de pensamento de (Zêzere, Ferreira & Rodrigues,1999) recorrendo a conceitos matemáticos, o risco é entendido como a probabilidade de ocorrência de um efeito específico causador de danos graves à Humanidade e/ou ao ambiente, num determinado período e em circunstâncias determinadas. Segundo o mesmo autor, e numa clara alusão à importância do conceito de risco para a gestão do mesmo, “o risco exprime a possibilidade de ocorrência, e a respectiva quantificação em termos de custos, de consequências gravosas, económicas ou mesmo para a segurança das pessoas, em resultado do desencadeamento de um fenómeno natural ou induzido pela atividade antrópica” (Zêzere et. al.,1999:3). À luz da variedade de definições existentes, pode ainda o risco ser encarado como “a probabilidade de ocorrência de um processo (ou acção) perigoso e respectiva estimativa das suas consequências sobre pessoas, bens ou ambiente, expressas em danos corporais e/ou prejuízos materiais e funcionais, diretos ou indiretos” (Julião, 2009:22).

“ A noção de risco mais vulgarizada tem a ver com o “perigo que se corre”, isto é, em linhas gerais, risco é a probabilidade de ocorrência de um perigo” (Lourenço, 2003,citado por Amaro, 2012:54).

Na óptica de Ribeiro (1995), o risco é caracterizado pela ameaça que causa ou que é sentida pela sociedade face a determinada situação de rutura. Resulta da probabilidade de

desencadear um fenómeno de ruptura e do grau de impacto associado aos efeitos que, previsivelmente, produza no sistema social.

De forma integrada, “o risco pretende caracterizar a possibilidade de ocorrência de perturbações que alterem o estado de segurança existente ou previsto e que provoquem os correspondentes danos” (Amaro, 2012:54).

Na perspectiva de Herculano (2009), a compreensão da dimensão do risco é fundamental. Importa conhecer como este se manifesta, através de que processos, quais os agentes e quais os impactos para que assim a intervenção seja a mais adequada à situação. No entanto, o mesmo autor refere, ainda, que se cada grupo de riscos for considerado isoladamente, também é possível agrupar esses mesmos grupos e assim constituírem-se novos ramos ou sub-ramos de riscos, tais como: “os riscos naturo-sociais, tecno-sociais, tecno-naturais, ou então, e porque não, o grupo dos riscos sócio-ambientais ou naturo-tecno- sociais, na medida em que determinado risco natural se desencadeie por vulnerabilidade a determinado risco tecnológico e cujas repercussões se verifiquem sobre as sociedades” (Herculano, 2009: 1-2).

Para Douglas, o risco é uma “técnica moderna de avaliar o perigo, em termos de probabilidade (...) e incerteza” (Rebelo, 1992, citado por Herculano, 2009:3). Por sua vez, Giddens (1987) considera o risco como aquilo que existe em situações de perigo, hoje em dia enfrenta-se perigos decorrentes de uma incerteza fabricada (produzida pela técnica e pela ciência modernas). Herculano (2009) menciona que será mais adequado falar de perigos quando os danos ou perdas estão relacionados com causas fora do próprio controlo. Deve-se falar em riscos quando os possíveis danos são consequência da própria decisão.

Independentemente de se poder defender que a teoria do risco está desde sempre presente na conceptualização dos conceitos de perigo e de risco, todavia para Rebelo, existem três conceitos que vivem em torno da organização desta teoria: risco, perigo e crise. Uma vez que para este autor: “O risco pressupõe um sistema de processos que o determinam e o analisam; que o perigo pressupõe um conjunto de percepções e de reacções de acordo com a sua evolução, e a manifestação da crise deve ter presente uma planificação global dos riscos e integral dos recursos essenciais à sua gestão”. (Rebelo, 1999, citado por Herculano, 2009:3-4).

A aproximação ao fim do último milénio intensificou as preocupações relativas ao risco, não apenas pela comunidade científica, mas pelo público em geral, criando a ideia de que a qualquer momento pode ocorrer um evento negativo, provocando rupturas de diversos níveis e desorientação geral. Segundo Beck (1992, como citado em Mendes, 2002), todas as alterações na natureza do risco tornaram-no mais globalizado, menos identificável e com consequências mais graves, criando ansiedade na população. Este estado de maior alerta e apreensão face ao risco é motivo por parte desta a uma maior solicitação a quem compete trabalhar no sentido de prever e avisar para as situações de risco. A prevenção, quando devidamente justificada, pode constituir a diferença entre o agravamento do risco ou a sua atenuação. Conforme Mendes (2002), a incerteza associada ao risco cria por vezes situações de alarmismo, e por outras, situações de ocultação de factos. “Quando o risco é considerado elevado e muito divulgado, e posteriormente se constata que os impactos foram mínimos, os envolvidos no processo de prevenção são considerados alarmistas, mas quando esse risco não é devidamente acautelado e posteriormente ocorrem situações graves, os mesmos são acusados de menosprezar o risco e de descuido no processo de preparação para o enfrentar” (Mendes 2002:3).

2 - Desastres ou Catástrofes

Os desastres naturais representam um conjunto de fenómenos que fazem parte da geodinâmica terrestre, portanto da natureza do planeta, quando ocorrem podem acarretar consequências catastróficas para o ser-humano.

A partir década de 80 começou a dar-se um aumento gradual dos prejuízos económicos com origem na destruição provocada por desastres naturais, tendo a década de 1990 marcado a entrada num novo patamar, com os valores dos prejuízos a dispararem para valores nunca antes vistos. Terramotos, tsunamis ou grandes tempestades em áreas fortemente desenvolvidas e povoadas, foram o motor para os elevados prejuízos verificados. Recentemente, em 2011, assistiu-se a um valor recorde, estimado em 366,1 mil milhões de dólares (danos provocados pelo terramoto e tsunami que atingiram o Japão), suplantando o valor atingido em 2005, na ordem dos 246,8 mil milhões de dólares (prejuízos resultantes da passagem do furacão Katrina na costa leste dos Estados Unidos da América (Guha-sapir, Vos, Below & Ponserre, 2011).

Em Portugal as catástrofes da última década foram maioritariamente de origem natural, nomeadamente cheias, tufões e incêndios florestais, Portugal foi considerado pela Comissão Europeia como o país europeu mais afectado pelos incêndios em 2003, com 20 vítimas mortais e com um número recorde de 390 146 hectares de terreno florestal e mato ardido durante o ano de 2003 (Livro Branco dos incêndios florestais, 2003). O sismo de 1755 foi considerado a catástrofe mais mortal no nosso país, sendo responsável por um elevado número de mortes, bem como inúmeros estragos materiais, as cheias na Ilha Madeira, a 20 de Fevereiro de 2010, foi outra das catástrofes que assolou o nosso país, tendo provocado também inúmeros prejuízos materiais e ambientais e vítimas mortais.

No que concerne à Ilha Terceira nos últimos anos, a catástrofe que causou mais estragos foi o sismo de 1980, morreram cerca de 51 pessoas, tendo a cidade de Angra do Heroísmo ficado praticamente destruída.

Nos últimos 5 anos na Ilha Terceira ocorreram duas situações de catástrofes, nomeadamente as enxurradas da Agualva em Dezembro de 2009 e Porto Judeu em Março de 2013, estas provocaram inúmeros prejuízos materiais, apenas nas enxurradas da Agualva houve uma vítima mortal.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), o número de catástrofes naturais aumentou cerca de 100 para cerca de 400 por ano, com o continente Africano a ser o mais castigado nas últimas três décadas.

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

Segundo Amaro (2012:23) “as sociedades modernas, nomeadamente as mais desenvolvidas, debatem-se hoje com problemas que, não sendo novos, assumem, por vezes,

uma dimensão redobrada, porque os riscos cresceram com o acelerado desenvolvimento tecnológico e com a expansão de um urbanismo desenfreado”.

Nesta perspetiva “Hoje as questões relativas às ameaças provenientes das rápidas mudanças climáticas deve ser encarada do mesmo modo que uma verdadeira guerra, que não podemos perder, em termos de planeamento, coordenação e execução”. (Leandro, 2007, citado por, Amaro, 2012:27)

Vários autores colocam desastre e catástrofe com um único significado, enquanto outros apontam diferenças e distinguem-nos.

Segundo a UNISDR (2009:13), um desastre consiste numa “perturbação séria do funcionamento de uma comunidade ou sociedade, causando perdas humanas, materiais, económicas e ambientais expressivas que excedem a capacidade da comunidade ou sociedade em fazer frente à situação com os seus próprios recursos”. Em definições propostas pelo CRED (Centre for Research on the Epidemiology of Disasters), o desastre surge como “uma situação ou um evento que supera a capacidade local, surgindo a necessidade de pedir ajuda externa seja a nível nacional ou internacional ou um evento imprevisto que causa grandes danos, destruição e sofrimento humano” (Guha-sapir et al., 2011).

Numa perspetiva diferente, Pine (2008) aborda os desastres mencionando genericamente as suas causas, referindo que são eventos naturais e causados pelo homem que têm um impacto adverso sobre uma comunidade, região ou nação. Os eventos associados a um desastre podem sobrecarregar os meios de resposta e provocam danos a nível económico, social e ambiental.

Para (Dilley, Chen, Deichmann, Lerner & Almond, 2005:19) “os desastres naturais ocorrem quando um número elevado de pessoas ou bens são atingidos por fenómenos de grande severidade, provocando feridos, mortes, prejuízos económicos, danos ou destruição total de estruturas”.

No contexto da dinâmica natural do planeta, a ocorrência de fenómenos naturais extremos é muito frequente, no entanto, quando estes eventos atingem comunidades humanas de forma grave e extensiva, tendo como resultados prejuízos materiais e a perda de vidas humanas, assumem as características e a dimensão de uma catástrofe.

De acordo com a OMS uma catástrofe é considerada “ um acontecimento natural ou provocado pelo homem, cujo a ameaça pode justificar a necessidade de socorros de emergência, e no qual os grandes danos materiais são acompanhados de trágicas perdas de vidas humanas e grande numero de vitimas, invariavelmente feridas com gravidade”.

As catástrofes podem acontecer a qualquer momento, Carvalho (2009) define-a em termos sociais, físicos e sanitários. É uma situação imprevista e repentina, atinge uma população de maioria saudável que passa a vivenciar uma realidade desorganizada ou disruptiva que desconcerta a sua vida, de forma violenta e traumatizante. Bandeira e Pinto (2001, citado por Sousa,2007:16) referem que o contexto de catástrofe é baseado em “três componentes: afluxo intenso de vitimas, destruição de ordem material, desproporcionalidade acentuada entre os meios de socorro e as vitimas a socorrer”.

De acordo com a Lei de Bases da Proteção Civil, Lei nº 27/2006 de 3 de Julho, artigo 3º.nº2 “ catástrofe é o acidente grave ou serie de acidentes graves suscetíveis de provocarem elevados prejuízos materiais e, eventualmente, vitimas, afetando intensamente as condições de vida e o tecido socioeconómico em áreas ou na totalidade do território nacional “

As diferenças verificadas entre os conceitos de desastre e catástrofe são particularmente visíveis ao nível da escala do acontecimento, onde no segundo caso as consequências negativas abrangem áreas territoriais maiores, afetam um maior número de pessoas e bens, requerem ajuda externa suplementar, envolvem órgãos e agências estatais e o tempo de recuperação é mais longo. Neste jogo de semelhanças/disparidades entre definições, Oliver (2011:5), sugere a catástrofe como “um evento que afeta direta ou indiretamente todo um país, requerendo resposta nacional ou eventualmente internacional, ameaçando o bem-estar de um número substancial de pessoas por um longo período de tempo”.

Tanto os desastres naturais como as catástrofes, são também causadores de grandes impactos a nível económico, sendo responsáveis pela destruição de diversas estruturas (habitações, equipamentos, vias, entre outros), encerramento de serviços, perda de recursos e suspensão de atividades produtivas como a agricultura e a indústria, ou ainda a interrupção da circulação e quebras na rede de transportes de pessoas e mercadorias. No processo de retoma da normalidade, o apoio às vítimas e a reconstrução das estruturas danificadas têm-se

perfilado nas últimas décadas como operações mais complexas e dispendiosas, à medida que aumenta a dimensão e o nível de desenvolvimento das áreas afetadas.

Nesta perspetiva, “O Tsunami de Dezembro de 2004 que vitimou mais de 250 mil pessoas, o furacão Katrina que arrasou a cidade de Nova Orleães e matou perto de 2000 pessoas, o sismo do Paquistão no qual faleceram perto 60 mil pessoas, o tufão de Myanmar (só para citar alguns dos mais recentes e devastadores) alertaram-nos para uma nova realidade a que os Estados modernos não podem fechar os olhos. As grandes variações demográficas e as mudanças climáticas criaram muitas e novas preocupações que remetem para atitudes de contínua prevenção, análise e gestão de risco”. (Amaro,2012:23).Em síntese, a diferença entre desastre e catástrofe parece-nos pouco mais que semântica ou, se quisermos, diferindo face à amplitude do fenómeno.

3 - Proteção Civil

O assistente social ao intervir numa situação de catástrofe, deve ser conhecedor de como se encontra estruturada e organizada a Proteção Civil (PC) neste tipo de situações, quando trabalhei na situação de catástrofe do Porto Judeu, uma das maiores dificuldades com que me deparei no terreno, foi perceber como funcionava todo o processo ao nível da emergência quando ocorria uma situação de catástrofe, no decorrer das entrevistas aos técnicos sociais, foi-me apercebendo que estes tinham alguma dificuldade em responder às questões que estavam relacionadas com a área da PC, neste sentido não é excessivo que os elementos das equipas de intervenção psicossocial conheçam com bastante pormenor o sistema nacional e regional de PC, o desconhecimento por parte do assistente social nesta matéria, pode condicionar o sucesso da sua intervenção, face a esta situação irei desenvolver de forma mais exaustiva o ponto nº 3 deste capítulo.

A PC segundo o artigoº1 da Lei nº 27 de 2006, “é a atividade desenvolvida pelo Estado, Regiões Autónomas e Autarquias Locais, pelos, cidadãos e por todas as entidades públicas e privadas, com a finalidade de prevenir riscos coletivos inerentes a situações de acidente grave ou catástrofe, de atenuar os seus efeitos, proteger, socorrer as pessoas, e bens em perigo quando aquelas situações ocorram”

Para além do seu papel específico de manter a situação controlada e proteger a população, tem também como tarefa avaliar a dimensão da catástrofe e contactar as instituições que devem colaborar em todo o processo de intervenção.

São objetivos fundamentais do PC, segundo o art.º 4º da Lei nº 27 /2006:

- Prevenir os riscos coletivos e a ocorrência de acidente grave ou de catástrofe;
- Atenuar os riscos coletivos e limitar os seus efeitos no caso das ocorrências descritas no ponto anterior;
- Socorrer e assistir as pessoas e outros seres vivos em perigo, proteger bens e valores culturais, ambientais e de elevado interesse publico;
- Apoiar a reposição da normalidade da vida das pessoas em várias áreas afetadas por acidente grave ou catástrofe;

Ao nível Regional a PC, tem características organizacionais próprias, conforme

Fig.1.

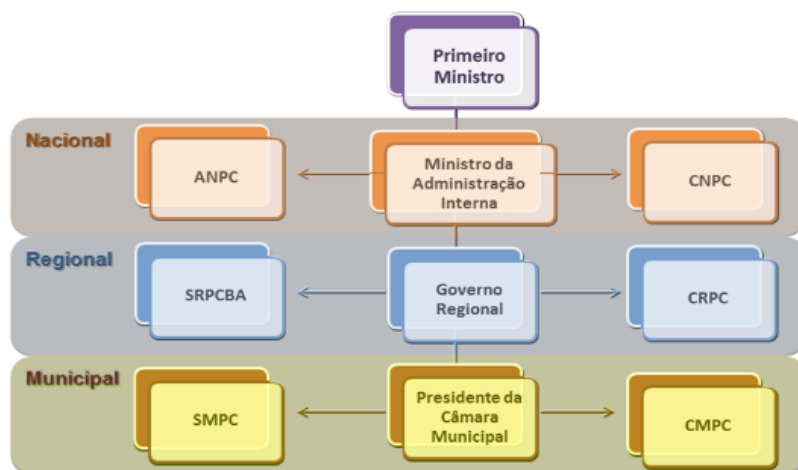


Fig.1- Organização da Proteção Civil

Fonte: PREPCA, 2013

3.1 - Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores.

O Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores (Fig.2) é o departamento que depende da Secretaria Regional da Saúde (Decreto Regulamentar Regional n.º 24/2012/ n.º10 alínea d) e tem como atribuições orientar, coordenar e fiscalizar, a nível da

Região Autónoma dos Açores (RAA), as atividades de Proteção Civil e dos Corpos de Bombeiros, bem como assegurar o funcionamento de um sistema de transporte terrestre de emergência médica, de forma a garantir, aos sinistrados ou vítimas de doença súbita, a pronta e correta prestação de cuidados de saúde. (capítulo I do Decreto Regulamentar Regional nº 24/2003/A, de 7 de Agosto artº nº 2).



Fig.2- Organização SRPCBA

Fonte: PREPCA, 2013

A nível Regional, o SRPCBA tem como atribuições de competências designadamente o Centro de Operações de Emergência (COE) e o Posto de Comando Operacional (PCO) (PREPCA:2013)

O Centro de Operações de Emergência tem como objetivos:

- Garantir a gestão e o acompanhamento de todas as ocorrências de acidentes graves e catástrofes;

- Assegurar a coordenação dos recursos e do apoio logístico das operações de socorro, emergência e assistência decorrentes do acidente grave ou catástrofe;

- Proceder à recolha de informação, relevante para missões de proteção e socorro, recolhidas das entidades intervenientes nas operações;

- Recolher e divulgar a situações em curso, difundidos comunicados e avisos as populações e entidades e instituições, incluindo órgãos de comunicação social;

O Posto de Comando Operacional, instalado, funciona como órgão diretor das operações de apoio na preparação das decisões e na articulação dos meios.

A montagem, organização funcionamento e coordenação do PCO, é da responsabilidade e competência do respetivo COE. A implantação do PCO do teatro de operações deve ser tendencialmente feita numa infraestrutura ou veículo apto para o efeito.

Compete ao COS comandar as operações de proteção e socorro no teatro de operações, garantindo a montagem de um PCO, assegurando a existência de condições de segurança para todo o pessoal e sectorizando o teatro de operações para que resulte, a hierarquia de comando a delegação de tarefas e os métodos de:

Articulação dos meios

Controlo dos recursos

Gestão da Informação

Expansão ou retração da organização no teatro de operações consoante a evolução da situação.

3.2 - Plano de Emergência

O Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil do concelho de Angra do Heroísmo e do concelho da Praia da Vitoria, é um instrumento que os serviços municipais passaram a dispor para o desencadeamento de operações de proteção civil, com vista a possibilitar uma unidade de prevenção, direção e controlo. Pretende-se através desta unidade a coordenação das ações a desenvolver e gestão de meios e recursos mobilizáveis, face a acidente grave ou catástrofe, no sentido de minimizar os prejuízos, perdas de vidas e o restabelecimento da normalidade.

Um plano, por definição, deve ser elaborado antes da ocorrência da situação a que se destina. Nesta perspetiva os seus pressupostos devem assentar em previsões, as quais com base em estudos técnico-científicos, elaborados antecipadamente, deverão indicar com a maior objetividade possível as consequências a partir das quais se estabelecem as medidas a tomar.

O Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil dos Concelhos de Angra do Heroísmo e da Praia da Vitoria tem os seguintes objetivos gerais:

-Providenciar, através de uma resposta concertada, as condições e os meios indispensáveis à minimização dos efeitos adversos de um acidente grave ou catástrofe;

- Definir as orientações relativamente ao modo de atuação dos vários organismos, serviços e estruturas a empenhar em operações de proteção civil;

- Definir a unidade de direção, coordenação e comando das ações a desenvolver;

- Coordenar e sistematizar as ações de apoio, promovendo maior eficácia e rapidez de intervenção das entidades intervenientes;

- Inventariar os meios e recursos disponíveis para acorrer a um acidente grave ou catástrofe;

- Minimizar a perda de vidas e bens, atenuar ou limitar os efeitos de acidentes graves ou catástrofes e restabelecer o mais rapidamente possível, as condições mínimas de normalidade;

- Assegurar a criação de condições favoráveis ao empenhamento rápido, eficiente e coordenado de todos os meios e recursos disponíveis num determinado território, sempre que a gravidade e dimensão das ocorrências o justifique;

- Habilitar as entidades envolvidas no plano a manterem o grau de preparação e de prontidão necessário à gestão de acidentes graves ou catástrofes;

- Promover a informação das populações através de ações de sensibilização, tendo em vista a sua preparação, a assunção de uma cultura de autoproteção e entrosamento na estrutura de resposta à emergência;

Ambos, os PME atrás referenciados encontram-se em vigor desde 2003, tendo sido revisto e atualizado, de acordo com a Resolução n.º 25/2008 da Comissão Nacional de Proteção Civil (CNPC), a qual estabelece a Diretiva relativa aos critérios e normas técnicas para a elaboração e operacionalização de Planos de Emergência de Proteção Civil.

Em conformidade com a Resolução n.º 25/2008, de 18 de Julho, da Comissão Nacional de Proteção Civil, o Plano Municipal Emergência Angra Heroísmo (PMEAH) Plano Municipal Emergência Praia Vitória (PMEPV) é designado como Plano Geral cujo âmbito de aplicação territorial e administrativo circunscreve-se ao Concelho de Angra do Heroísmo e ao concelho da Praia da Vitoria abrangendo 19 freguesias em Angra do Heroísmo e 11 freguesias na Praia da Vitoria; ambos os planos foram elaborados para enfrentar e dar resposta à

generalidade das ocorrências de emergência, adjacentes a todos os riscos de origem natural, assim como tecnológica, com possibilidade de ocorrência nos concelhos de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória.

3.2.1 - Competências para a ativação do Plano de Emergência

De acordo com o n.º 2 do artigo 40º da Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho, bem como a alínea c) do n.º 3 do artigo 3º da Lei n.º 65/2007, de 12 de Novembro, compete à Comissão Municipal de Proteção Civil (CMPC) o acionamento do Plano Municipal de Emergência, no caso do Concelho de Angra do Heroísmo é a Comissão Municipal Proteção Civil deste concelho que aciona o plano, no caso do concelho da Praia da Vitoria é a Comissão Municipal de Proteção Civil deste concelho que aciona o PME. Segundo o artigo 6º da Lei n.º 65/2007, de 12 de Novembro, o presidente da Câmara Municipal, como diretor do PME e apoiado pelo Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC), é competente para declarar a situação de alerta de âmbito municipal.

De acordo com o n.º 1 do artigo 9º da Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho, a situação de alerta pode ser declarada quando, face à ocorrência ou iminência de acidente grave ou catástrofe, é reconhecida a necessidade de adotar medidas preventivas ou medidas especiais de reação. Como mecanismo excecional, por razões de celeridade de ativação do PME, quando a natureza do acidente grave ou catástrofe assim o justificar, a CMPC poderá reunir com composição reduzida, na eventualidade de ser impossível reunir a totalidade dos seus membros. Esta ativação será sancionada posteriormente pelo plenário da Comissão. Uma vez assegurada a reposição da normalidade no município, deverá ser declarada a desativação do PME, a qual sucederá após decisão da Comissão Municipal de Proteção Civil.

Para a publicação da ativação e desativação da PME serão utilizados os meios de comunicação social locais, assim como o site da internet da Câmara Municipal de Angra do Heroísmo ou da Praia Vitoria.

Nos termos do n.º 2 do artigo 9º da Resolução n.º 25/2008 da CNPC, os planos de emergência devem ser objeto de exercícios pelo menos bianualmente. A mesma Resolução, expressa no n.º 3 do artigo 9º, menciona que deve ser realizado um exercício no prazo máximo de 180 dias, após a aprovação da revisão do PME. O presidente da Câmara Municipal ou a CMPC, sob proposta do Coordenador Municipal de Proteção Civil, pode

realizar exercícios com a finalidade de testar a operacionalidade do Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil do concelho de Angra do Heroísmo ou do Concelho da Praia Vitoria.

Nos termos da Lei n.º 134/2006, de 25 de Julho, o Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS) visa responder a situações de iminência ou de ocorrência de acidente grave ou catástrofe, através do conjunto de estruturas, normas e procedimentos que assegurem que todos os agentes de proteção civil atuem, no plano operacional, articuladamente sob um comando único, sem prejuízo da respetiva dependência hierárquica e funcional. O conceito de atuação visa estabelecer os princípios orientadores a aplicar numa operação de emergência de proteção civil, definindo a missão, tarefas e responsabilidades dos diversos agentes, organismos e entidades intervenientes, bem como identificar as respetivas regras de atuação.

Em ordem a assegurar a criação de condições favoráveis ao empenhamento rápido e eficiente dos recursos disponíveis é necessário dividir as áreas de atuação em três fases distintas (Fig.3).

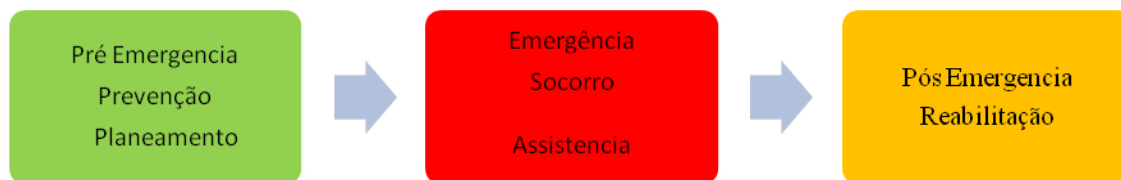


Fig.3 Áreas de atuação

Fonte:PME,2014

- Pré emergência: as entidades desenvolvem a sua regular atividade;
- Emergência: atuação articulada e conjunta entre os agentes de proteção civil;
- Pós emergência: reposição da normalidade.

Segundo o princípio da subsidiariedade, vigente na alínea d) do artigo 5º, da Lei n.º 27/2007, de 3 de Julho, o SRPCBA só deve intervir se na medida em que os objetivos do

SMPC não possam ser alcançados, atendendo à dimensão e gravidade dos efeitos das ocorrências.

É critério para a ativação do Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil do concelho de Angra do Heroísmo ou do concelho da Praia da Vitória, sempre que se verifique no município a iminência ou ocorrência de situações de acidente grave ou catástrofe, definidos no artigo 3º da Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho (Quadro.1)

Quadronº1 – Critérios para ativação do Plano

Critério a Considerar para a ativação do Plano Emergência	
Efeitos na população	Número de mortos, feridos, desalojados, desaparecidos, isolados.
Danos nos bens e património	Número de habitações danificadas, edifícios indispensáveis às operações de proteção civil afetados, afetação de monumentos nacionais.
Danos nos serviços e infraestruturas	Suspensão do fornecimento de água, energia ou telecomunicações durante um período de tempo significativo
Danos no ambiente	Descarga de materiais perigosos em aquíferos ou no solo, destruição de zonas florestais, libertação de materiais perigosos para a atmosfera.
Características da ocorrência	Caudais registados, magnitude ou intensidade sísmica, quantidade de substância libertada
Área do município	Porcentagem da área territorial coberta pelo plano afetada pelo acidente grave ou catástrofe.

Fonte: PME, 2014

3.2.2 - Comissão Municipal de Proteção Civil

Nos termos do artigo 3º da Lei n.º 65/2007, de 12 de Novembro, a CMPC (cuja composição e competências pode ver-se nos quadros 2 e 3) é o organismo responsável pela articulação entre todas as entidades e instituições de âmbito municipal imprescindíveis às operações de proteção e socorro, emergência e assistência perante um acidente grave ou catástrofe, garantindo os meios e recursos adequados à gestão da ocorrência. A CMPC é dirigida pelo Presidente da Câmara Municipal de Angra do Heroísmo, caso a ocorrência seja

neste concelho, caso a ocorrência seja no concelho da Praia Vitoria a CMPC é dirigida pelo Presidente da Câmara da Praia da Vitoria, que operará a partir do gabinete do SMPC, localizado no edifício dos Serviços Municipalizados ou, em alternativa no Quartel dos Bombeiros Voluntários de Angra do Heroísmo ou da Praia da Vitoria. Pode ainda, em última instância ser reunida na viatura Unidade de Comunicações e Transmissões (UCT) do Serviço Municipal de Proteção Civil.

O SMPC está referenciado nos artigos 9º e 10º da Lei n.º 65/2007, de 12 de Novembro, este tem a responsabilidade pela prossecução das atividades de proteção civil de âmbito municipal. É um órgão com dependência direta do Presidente da Câmara ou do Vereador com competências delegadas na Proteção Civil.

Quadro nº 2 Composição da Comissão de Proteção Civil

Composição da Comissão Municipal de Proteção Civil
Presidente da Câmara Municipal de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória
Comandante do Corpo de Bombeiros Voluntários de Angra do Heroísmo e Praia da Vitoria
Comandante da Polícia de Segurança Pública (PSP) de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória
Comandante da Guarda Nacional Republicana (GNR) de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória
Comandante do Regimento de Guarnição n.º 1
Comandante da Capitania do Porto de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória
Comandante da Estrutura Operacional de Emergência da Cruz Vermelha de Angra do Heroísmo (CVPAH)
Delegado de Saúde do Concelho (Autoridade Sanitária)
Presidente do Conselho de Administração do Hospital de Santo Espírito
Presidente do Conselho de Administração do Centro de Saúde de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória
Representante da Segurança Social
Delegado da Secretaria Regional do Turismo e Transportes da Ilha Terceira (Delegação de Obras Públicas de Angra do Heroísmo)
Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória
Representante dos Presidentes de Juntas de Freguesia

Fonte: PME, 2014

Quadro nº 3 – Competências da Comissão Municipal de Proteção Civil

Competências da Comissão Municipal de Proteção Civil	
Pré Emergência	Acionar a elaboração do PMEAH, remetê-lo para aprovação e acompanhar a sua execução.
	Acompanhar as políticas de proteção civil que sejam desenvolvidas por agentes públicos.
	Auxiliar e colaborar com o SMPC na inventariação e atualização contínua dos meios e recursos disponíveis.
	Preparar e colaborar com o SMPC na realização de exercícios.
	Assegurar a sensibilização da população em matéria de proteção civil e autoproteção.
Emergência	Determinar o acionamento do PMEAH quando tal se justifique.
	Garantir que as entidades acionam, no âmbito da sua estrutura orgânica e atribuições, os meios necessários às operações de proteção civil.
	Difundir comunicados e avisos à população e aos órgãos de comunicação social.
	Avaliar os riscos associados à situação de emergência e aos danos causados.
	Estabelecer um plano de ação de prioridades na resposta à emergência.
	Coordenar e promover a evacuação das zonas de risco, bem como as medidas para o alojamento, agasalho e alimentação das populações evacuadas.
	Coordenar a evacuação dos feridos e doentes para os locais destinados ao seu tratamento.
	Determinar o pedido de auxílio ao SRPCBA ou do SMPC do concelho limítrofe.
Pós Emergência	Incitar a manutenção da lei e da ordem e garantir a circulação nas vias de comunicação necessárias para a movimentação dos meios de socorro e evacuações das áreas em risco.
	Determinar a desativação do PMEAH.
	Acionar o regresso das populações, bens e animais deslocados.
	Promover a demolição, desobstrução e remoção de destroços ou obstáculos, a fim de restabelecer a circulação e evitar o perigo de desmoronamentos.
	Adotar as medidas necessárias à normalização do quotidiano, restabelecendo o mais rápido possível os serviços públicos essenciais, principalmente o abastecimento de água e energia.
	Proceder à análise e quantificação dos danos pessoais e materiais, elaborando um relatório sobre as operações desencadeadas.

Fonte: PME,2014

3.2.3 -Sistema de Gestão de Operações.

Conforme o disposto no n.º1 do artigo 12º do Decreto-Lei n.º 134/2006, de 25 de Julho, referente ao Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS), o sistema de gestão de operações é uma forma de organização operacional que se desenvolve de uma forma modular de acordo com a importância e o tipo de ocorrência. É considerada a doutrina e terminologia padronizada no SIOPS, designadamente no que respeita à definição da organização dos teatros de operações e dos postos de comando. Assim, será possível utilizar uma ferramenta de gestão de teatro de operações que permita a adoção de uma estrutura organizacional integrada, de modo a suprir as complexidades de teatros de operações únicos e

múltiplos, independentemente das barreiras administrativas. Sempre que seja acionada uma organização integrante do SIOPS, o chefe da primeira força de socorro a chegar ao local da ocorrência, assume de imediato o comando da operação, sendo designado como Comandante das Operações de Socorro (COS). A transferência de comando poderá ocorrer por necessidade de substituição, aquando a chegada de novos meios e recursos, para tal é imprescindível a realização de um briefing, de forma a notificar toda a estrutura operacional presente. Neste contexto, por forma a apoiar o COS na preparação das decisões e na articulação dos meios no teatro de operações, o SIOPS institui a implementação de um Posto de Comando Operacional (PCO) no local da ocorrência, de acordo com a ilustração seguinte (Fig.4).

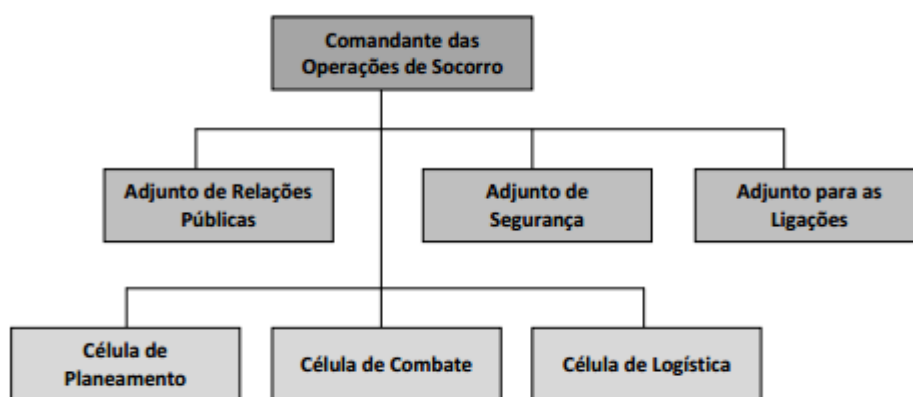


Fig.4 – Implementação de PCO

Fonte: PME,2014

3.2.4 - Execução do plano

No uso das competências e responsabilidades que legalmente lhe estão atribuídas no âmbito da direção e coordenação das operações de proteção civil, o presidente da Câmara Municipal (ou o seu legítimo substituto), como diretor do presente plano, deverá assegurar a criação das condições favoráveis ao empenhamento rápido, eficiente e coordenado, não só de todos os meios e recursos disponíveis, assim como dos meios de reforço externos que venham a ser obtidos. Para desencadear o processo de execução do PME terão de se verificar os seguintes procedimentos (Fig.5).

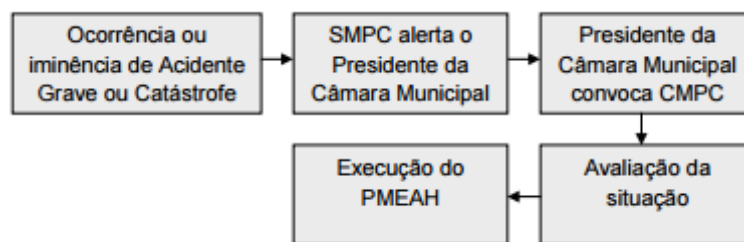


Fig.5-Procedimentos

Fonte: PME, 2014

Após a averiguação da necessidade de se ativar o PME e de modo a assegurar que todos os agentes de proteção civil, entidades e organismos intervenientes em operações de proteção civil atuem, no plano operacional, articuladamente sob um comando único, sem prejuízo da respetiva dependência hierárquica e funcional, são seguidos os procedimentos atrás referidos. A execução do PME compreende duas fases distintas, designadamente a fase de emergência e a de reabilitação. A fase de emergência tem por objetivo executar as ações de resposta, a fase de reabilitação destina-se às ações e medidas da reposição urgente da normalidade.

3.2.4.1 Fase da Emergência

A fase de emergência (cujo os diferentes estados podem ver-se na Fig.6) caracteriza as ações de resposta tomadas e desenvolvidas nas primeiras horas após um acidente grave ou catástrofe e destina-se a providenciar, através de uma resposta concertada, as condições e meios indispensáveis à minimização das consequências, nomeadamente as que impactem nos cidadãos, no património e no ambiente. Neste âmbito, consideram-se todos os meios e recursos disponíveis no concelho, públicos ou privados, que venham a ser requisitados para operações de proteção civil em situação de emergência. Pretende-se assim, garantir condições para prevenir riscos, atenuar ou limitar os seus efeitos, socorrer as pessoas em perigo e repor a normalidade no mais curto espaço de tempo.

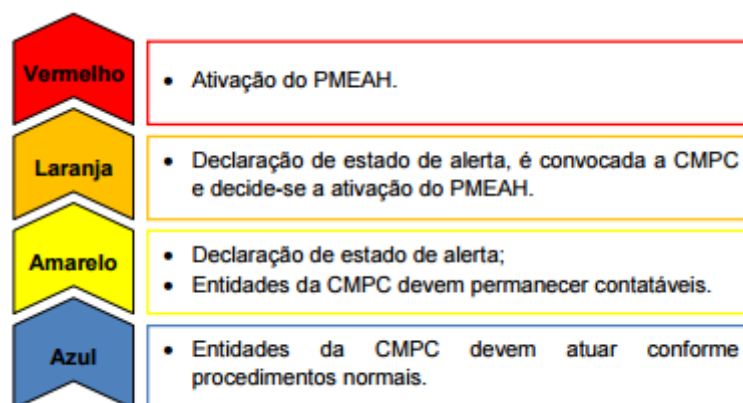


Fig. 6- Gravidade da emergência

Fonte: PME, 2014

Nos termos do Capítulo II, da Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho, a qual aprova a Lei de Bases da Proteção Civil, é explícito no quadro seguinte (Quadro.4) a forma de desencadeamento dos procedimentos inerentes à declaração do estado de alerta, contingência ou calamidade, face à ocorrência, iminência ou perigo de ocorrência de acidente grave ou catástrofe. Sem prejuízo do preceituado na Lei de Bases da Proteção Civil e na inexistência de Governador Civil na Região Autónoma dos Açores, propõe-se que tal competência seja atribuída ao Governo Regional, designadamente ao Secretário Regional da Saúde, no ato da declaração de contingência.

Quadro nº4 - Procedimentos inerentes à declaração do estado de alerta

	Competência para declarar	Medidas a implementar
Alerta	Presidente da Câmara Municipal	É necessário adotar medidas preventivas e/ou medidas especiais de reação.
Contingência	Governador Civil, precedida da audição do Presidente da Câmara Municipal	É necessário adotar medidas preventivas e/ou medidas especiais de reação não mobilizáveis no âmbito municipal.
Calamidade	Governo e reveste a forma de resolução do Conselho de Ministros	É necessário adotar medidas de carácter excecional destinadas a prevenir, reagir ou repor a normalidade das condições de vida nas áreas atingidas pelos seus efeitos.

Fonte :PME,2014

De acordo com o artigo 14º da Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho, o ato que declara a situação de alerta menciona expressamente:

- A natureza do acontecimento que originou a situação declarada;

-O âmbito temporal e territorial;

-A estrutura de coordenação e controlo dos meios e recursos a disponibilizar. É de referir ainda, que segundo o n.º 2 do artigo 15º da lei mencionada anteriormente, a declaração de estado de alerta determina uma obrigação especial de colaboração dos meios de comunicação social, em particular das rádios e das televisões, visando a divulgação das informações relevantes relativas à situação de emergência.

No sentido de criar mecanismos de resposta sustentada e de executar os procedimentos e responsabilidades às solicitações decorrentes de emergências, o quadro seguinte (Quadro.5), define quais as autoridades e organismos, bem como as entidades intervenientes, face à tipologia do risco que pode determinar a ativação do plano.

Quadro nº 5 – Procedimentos e Responsabilidades

Procedimentos	Responsabilidade
Identificação dos perigos Existência de vítimas	COS
Combate a incêndio	BVAH
Evacuação de espaços	BVAH PSP
Perímetro de segurança	COS PSP
Perímetro de segurança em acidentes com aeronaves	GNR PSP
Corte de água, luz e gás	Técnicos das entidades responsáveis
Controlo do trânsito	PSP, GNR
Busca, salvamento e transporte de vítimas	BVAH GNR Forças Armadas
Instalação de postos de triagem	CVPAH
Identificação de agente infecto-contagioso Identificação de locais de quarentena	Autoridade Sanitária Hospital de Stº. Espírito de A.H.
Verificação de ameaça de bomba	PSP
Garantir meios e recursos disponíveis no PMEAH	CMPC
Apoio logístico	SMPC
Disseminação de informação à população e à comunicação social	COS Diretor do plano Delegado de saúde Gabinete de comunicação

Fonte:PME, 2014

3.2.4.2 Fase da Reabilitação

A fase de reabilitação caracteriza-se pelo conjunto de ações e medidas de recuperação destinadas à reposição urgente da normalização das condições de vida das

populações atingidas, ao rápido restabelecimento das infraestruturas e dos serviços públicos e privados essenciais, fundamentalmente:

- Abastecimento de água, energia, comunicações e acessos;
- Prevenção de novos acidentes;
- Estabelecimento de condições para o regresso das populações, bens e animais deslocados;
- Inspeção de edifícios e estruturas, assim como a remoção de destroços ou entulhos;
- Avaliação e quantificação dos danos pessoais e materiais;
- Estimar os prejuízos causados pela emergência. O quadro seguinte (Quadro.6) apresenta as ações a concretizar, nomeadamente identificando as autoridades, entidades e organismos a envolver nas operações de reabilitação e a respetiva cadeia de responsabilidades.

Quadro nº 6 – Ações e Responsabilidades nas Operações de Reabilitação

PROCEDIMENTOS	RESPONSÁVEL
Remoção de cadáveres	Corpo de BVAH ou BVPV, PSP, CVPAH, Autoridade Sanitária
Verificação de risco de epidemia	Autoridade Sanitária
Restabelecimento de água, luz, gás e comunicações	Técnicas entidades responsáveis
Demolição e remoção de destroços	Corpo de BVAH SMPC
Desobstrução e reparação das vias de comunicação	SMPC e Delegação de Obras Públicas
Reabilitação dos serviços sociais mínimos	SMPC
Promover o regresso das populações, bens e animais deslocados	SMPC, PSP,, Corpo de BVAH, ou BVPV, CVPAH, Secretaria Solidariedade e Segurança Social
Controlar acesso às zonas sinistradas	PSP, GNR
Prestar apoio psicossocial à população	CVPAH Secretaria Solidariedade e Segurança Social
Avaliação e quantificação dos danos pessoais materiais	SMPC e Secretaria Solidariedade e Segurança Social
Inspeção de infraestruturas	SMPC Outras entidades responsáveis

Fonte: PME, 2014

3.2.5- Agentes de Proteção Civil

São agentes de proteção civil, as Entidades que exercem funções de proteção civil, nos domínios de aviso, alerta e intervenção, apoio e socorro de acordo com as suas atribuições próprias, ou seja em caso de catástrofe cada agente tem uma missão atribuída.

De acordo com a o previsto no nº 1 do artigo 46º da Lei de Bases da Proteção Civil (Lei nº 27/2006 de 3 de Julho), são agentes de proteção civil, de acordo com as suas atribuições próprias:

- Corpos de Bombeiros
- Forças de Segurança
- Forças Armadas
- Autoridade Marítima e Aeronáutica
- INEM (Não existe na RAA)
- Sapadores Florestais (Não se aplica à RAA)

Nos municípios de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória segundo o Plano de Emergência Municipal existem os seguintes agentes de proteção civil (Fig.7).

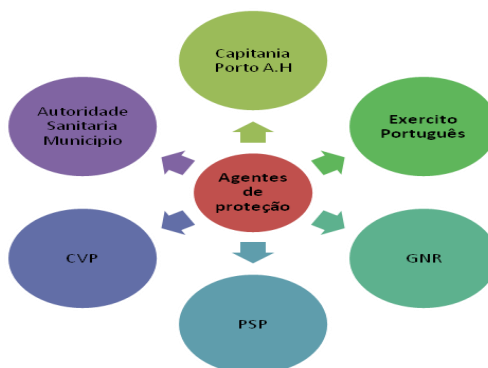


Fig.7 – Agentes de Proteção Civil

Fonte: Adaptado PME, 2015

3.2.6 – Organismos de Apoio

Cada Organismo de Apoio exerce colaboração direta com o plano municipal de emergência, quer seja na fase de emergência, quer seja na fase de reabilitação.

Fazem parte integrante do plano as seguintes entidades e organismos de apoio que, numa fase de emergência ou reabilitação tem por missão a colaboração com a área de

intervenção a que pertencem de acordo com o nº 3 do artº 46 da Lei nº 27/2006, de 3 de Julho (Fig.8).



Fig. 8 – Organismos de Apoio

Fonte: Adaptado de PME,2014

4 - A Intervenção do Serviço Social nas Equipas de Intervenção Psicossocial em Situações de Catástrofe, Crise e Emergência.

Os avanços tecnológicos, a capacidade humana de construir, mas também a de destruir provoca com maior ou menor frequência, profundas alterações na vida das pessoas que veem a sua vida afetada por uma situação de crise ou de emergência, estas situações marcam por vezes de forma trágica a vida das pessoas e da comunidade não só no plano material e económico, mas também no emocional e psicológico.

Efetivamente, “Nos dias de hoje as pessoas e o meio ambiente, são os mais afetados pelas catástrofes. O ser humano perante uma situação de catástrofe passa a viver num mundo que destabiliza o seu equilíbrio emocional/e ou psíquico, gerando sentimentos de insegurança, descrença e desamparo” (Carvalho, 2009:6)

Para Sutton e Tierney (2006), uma catástrofe é uma situação de ameaça causadora da desestruturação e rutura do tecido social, as situações de catástrofe, dado à sua natureza e às consequências que acarretam, conduzem a estados de stress extremo que podem levar ao desenvolvimento de uma crise, no qual, o indivíduo se vê confrontado com uma situação que não consegue lidar, por não possuir mecanismos que o permitam, e que podem levar ao desenvolvimento de reações de stress traumático ou ao desenvolvimento de psicopatologias mais graves.

Segundo Saylor (1993, citado por Rosenfeld, 2005), a catástrofe tem um início e fim de identificação, afeta um grupo relativamente grande de pessoas, sendo um acontecimento público e partilhado por mais do que um membro da família, em termos psicológicos, é suficientemente traumático para induzir stress em quase todos os que a vivem. São estas situações que representam uma emergência de carácter psicológico, que pela sua gravidade excecional necessitam de uma intervenção urgente das equipas de intervenção psicossocial que devem atuar de forma imediata e num menor tempo possível de forma a permitir que o funcionamento emocional do indivíduo mantenha o seu equilíbrio normal e adaptativo. A Intervenção em Crise ou Intervenção Psicossocial consiste num conjunto de técnicas que ajudará a vítima a lidar com o acontecimento traumático facilitando a recuperação do seu nível de funcionamento normal e, reduzindo os riscos de evolução de quadros psicopatológicos graves.

A intervenção psicossocial centra-se na mudança social dos sujeitos e do ambiente em que vivem. A intervenção psicossocial envolve o desenvolvimento de uma relação de ajuda que impõe empatia, escuta e não julgamento, respeito pelo indivíduo e pelo meio em que se inserem. (Carvalho & Pinto, 2015:90)

A relação de ajuda não é particular do Serviço Social, esta faz parte de todas as profissões de ajuda. No âmbito do Serviço Social, a relação de ajuda adquiriu notoriedade não há intervenção psicossocial sem relação de ajuda. (Carvalho & Pinto, 2015:91).

O assistente social tem assim como função ajudar os indivíduos que sofrem de dificuldades sociais, de modo a estes conseguirem restaurar a sua autonomia e a sua possibilidade de integração na sociedade. Podemos então distinguir três tipos de aplicar esta ajuda, que estão associados ao momento em que esta é exercida, a ajuda preventiva, a ajuda curativa e ajuda promocional. A ajuda preventiva é aquela que se proporciona previamente a uma situação de dificuldade presente, como é o caso das famílias em risco, situações de rutura e mudanças devido a situações normais da vida, como é caso da morte, desemprego, incapacidade física devido a algum acidente, catástrofes entre outros. A ajuda preventiva visa também evitar que uma situação se detore, concentrando o esforço na manutenção do equilíbrio das pessoas e dos grupos, mesmo quando este equilíbrio seja reduzido. A ajuda curativa tem como objetivo a melhoria da situação dos utentes e a resolução dos seus problemas, pondo os utentes em contato com os recursos existentes e fazer com que estes façam valer os seus direitos sociais de modo a beneficiarem dos dispositivos de ação social. Esta ajuda tem como fim acompanhar, orientar, informar os utentes durante o processo de mudança. Por fim, a ajuda promocional trata-se de desenvolver o crescimento pessoal e o desenvolvimento das competências dos utentes, de modo a atingir a sua autonomia e as suas capacidades para exercer algo. Este processo de ajuda é importante no sentido de desenvolver no indivíduo sentimentos de autovalorização, afirmação e de autoconfiança, ao que denominamos de empowerment.

A relação de ajuda que se estabelece entre o assistente social e o utente, é uma ação de transformação mútua, onde tanto um como outro sofrem transformações. Neste sentido é importante que esta relação seja regulada de modo a proteger ambos os lados de envolvimento fora do âmbito, e de modo a garantir a sua legitimidade, baseando-se nos princípios éticos.

A Relação de ajuda tanto para o utente como para o assistente social, é um dos instrumentos mais importantes da intervenção junto do utente. (Robertis,2003).

Neste sentido “a relação de ajuda implica acolhimento / apoio; o estudo da situação e a influência direta; a exploração – identificação do problema e desenvolvimento da compreensão acerca da pessoa em situação, comunicação e reflexão; a discussão reflexiva e, por último, a reflexão sobre o desenvolvimento e a evolução da situação” (Viscarret,2007:97,citado por Carvalho & Pinto, 2015:90).

Relativamente às vítimas de uma catástrofe, podemos considerar que a relação de ajuda é uma abordagem de grande importância para que se consiga uma intervenção de sucesso junto das mesmas.

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

Segundo Paton (2003) a intervenção em crise deve ser efetuada em diversas fases: uma fase inicial na qual é efetuada a análise dos riscos e condições de segurança, seguindo -se uma fase dedicada à criação de uma relação de confiança com o indivíduo, em seguida identificam-se os principais problemas a solucionar e na fase posterior pretende-se fornecer apoio necessário e lidar com os sentimentos emergentes, explorando as alternativas existentes para que seja possível formular um plano de ação, que deverá ser continuamente acompanhado e adaptado de forma adequada às necessidades do indivíduo e dos seus problemas.

Segundo a Teoria de Intervenção em Crise de Golan (1978), a intervenção deverá incluir três passos: a perceção cognitiva adequada à realidade, a gestão dos sentimentos de forma a permitir a aceitação dos factos e, por último, a aquisição de novos comportamentos que permitam lidar com os problemas existentes. Este modelo de intervenção assenta em três fases distintas, implica numa fase inicial, a análise da situação do indivíduo, recolhendo informação centrada no “aqui e agora”, devendo ser também neste momento que o assistente social deverá estabelecer uma relação de qualidade fundamental ao desenvolvimento do processo, baseada na confiança e empatia. É importante recolher informação sobre as respostas emocionais, e identificar o nível de tensão e os efeitos dos acontecimentos no estado de vulnerabilidade do indivíduo; nesta fase poderá ser utilizada a “Reformulação”, como forma de facilitar a aceitação dos acontecimentos, o que, ao mesmo tempo, permite ao assistente social confirmar a informação recolhida. Concluída esta recolha de informação é então necessário estabelecer prioridades em conjunto com o indivíduo, definir objetivos e tarefas, culminando esta fase com a elaboração de um contrato formulado em parceria, onde as tarefas a desenvolver e os respetivos tempos ficam estabelecidos e clarificados para ambos. É nesta fase que, através da recolha de informação, é possível ao indivíduo expressar as suas

emoções, sentimentos, partilhar pensamentos e condutas com o Assistente Social, diminuindo desta forma a tensão emocional causada pela situação de crise vivida. Essa diminuição de tensão emocional permite, por sua vez, a construção de um projeto, que como referido anteriormente é construído em parceria com o assistente social e baseia-se na análise do conjunto de alternativas e possibilidades, constituindo um contrato. Nesse contrato pretende-se não só a resolução dos problemas criados pela crise, mas também a promoção da autonomia do cliente, nunca esquecendo a limitação temporal desta forma de intervenção, obrigando a uma ação contida num espaço de tempo com a ativa procura da resolução.

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

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

O assistente social intervém de forma a ajudar a família, a desenvolver capacidades e competências de subsistirem por si só. O profissional é visto como um agente e instrumento da família (Rosenfeld, Caye, Ayalon & Lahad, 2005). Quanto ao relacionamento entre o indivíduo e o assistente social é importante que este saiba ouvir o outro de modo a perceber o que se passa e o que ele sente. O assistente social deve-se assumir como uma presença de apoio fundamental. Por vezes não importa só arranjar soluções, é essencial demonstrar

interesse pela importância da situação vivida pela vítima. Para um conjunto de referências teóricas (Viscarret, 2007), este contacto entre profissional e vítima possibilita identificar a gravidade da situação vivida pela vítima, bem como o seu estado emocional.

As técnicas e procedimentos a serem usados devem ser aplicados de acordo com o modelo de intervenção psicossocial de Hollis (Viscarret, 2007), por exemplo a técnica de apoio que inclui atividades em que o assistente social mostra interesse, desejo de ajudar, entendimento, expressões de confiança nas capacidades e competências do cliente (vítima). Salienta-se a preocupação pelas questões de ansiedade e culpa que o mesmo demonstra, com o fim de promover um apoio emocional. O profissional tem influência nas ações e decisões que a vítima deve tomar para resolver o seu problema específico (Viscarret, 2007). Para corroborar esta ideia, importa referir a perspetiva de Seynaeve (2001), que defende que a resposta psicossocial em situações de emergência e crise deve ser pró-ativa, em vez de esperar para reagir a um problema ou necessidade que possa surgir. Avaliar de forma contínua a situação global é necessário, a longo prazo, e isso inclui mais do que o acompanhamento de cada indivíduo afetado. É importante que seja claro quem lidera a organização de apoio psicossocial é imprescindível que esse apoio esteja claramente ligado ao funcionamento das emergências médicas.

De acordo com a mesma fonte supramencionada (Seynaeve, 2001) o objetivo da intervenção do assistente social é ajudar a re-estabilizar e reorganizar o equilíbrio mediante a potencialidade da capacidade adaptativa e de resposta demonstrada por parte das vítimas à nova situação. Neste sentido, deve haver uma colaboração de vários organismos, que intervêm em contexto de situações de catástrofes, de modo a garantir a sustentabilidade da intervenção, pois quando as instituições operam de maneira independente e sem coordenação, é criado um desperdício de recursos valiosos (OMS, 2003). A intervenção em catástrofe radica na crença que cada pessoa tem um potencial, possui capacidade própria para crescer e para resolver os seus problemas. A missão dos assistentes sociais é a de facilitar a descoberta de competências individuais e de reforçar as mesmas, de forma a que cada vítima consiga fazer frente aos desafios e problemas que surjam deste acontecimento (Viscarret, 2007:131).

Como já foi referido a intervenção em situações de catástrofe natural deve debruçar-se não só sobre o indivíduo, mas também sobre a comunidade onde se encontram integradas as vítimas de catástrofe natural. Comunidade essa que sofre as mesmas consequências de uma

catástrofe natural que o indivíduo em si, pois a comunidade não é mais do que um sistema social composto por diversos indivíduos que se inter-relacionam. Quando o Serviço Social se debruça sobre uma comunidade deverá:

- Contactar os elementos da comunidade e analisar as necessidades;
- Reunir os elementos e fazer sentir a necessidade ação;
- Promover a passagem da enumeração das necessidades para a elaboração de objetivos a alcançar;
- Facilitar a definição de prioridades, avaliando os diferentes métodos de atuação e elaborar um plano de ação;
- Ajudar na definição das tarefas a efetuar;
- Facilitar a partilha dos resultados entre os diferentes elementos do grupo;
- Reelaborar a identificação das necessidades, reconstrução de objetivos e planos de ação, reconstituir tarefas a concretizar e manter os canais de comunicação entre os diferentes elementos do grupo abertos.

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

- Fase considerada pré-impacto deve-se proceder ao alerta das populações, o que aumentará o nível de stress, aumentará consequentemente as capacidades de reação e adaptação do indivíduo;
- Fase de impacto, durante a catástrofe, momento em que devem ser tomadas medidas de segurança, que todos os indivíduos devem efetuar para se proteger das consequências de uma catástrofe;
- Fase após-impacto, cabendo ao profissional de serviço social efetuar uma intervenção dividida em quatro áreas:

1) Inventário (inventory), através de uma avaliação dos danos provocados e das necessidades dos sobreviventes;

2) Salvamento (Rescue), nesta fase a distribuição dos bens de primeira necessidade, como a comida, abrigo e cuidados médicos são a prioridade; deve-se também proceder à reunificação de famílias, bem como, providenciar apoio emocional às vítimas;

3) Resolução (Remedy), esta é a fase em que os sobreviventes iniciam a reconstrução das suas vidas, reconstruindo fisicamente as habitações e os negócios, mas também emocionalmente, fazendo o luto das perdas; cabe ao Assistente Social ajudar os indivíduos e famílias a fazer os ajustes necessários face às mudanças sofridas. Verifica-se uma tendência de aproximação e partilha entre os sobreviventes, podendo utilizar-se este momento para imprimir outras mudanças necessárias relativamente a responsabilidades e comunicação a todo um conjunto de indivíduos;

4) Recuperações (Recovery), à medida que as comunidades voltam à normalidade, os técnicos de Serviço Social poderão centrar-se nas consequências a longo prazo, fornecendo apoio emocional e acesso a recursos vários, por forma a promover um crescimento e a aceitação do ocorrido.

No gráfico seguinte apresentam-se as etapas de intervenção psicossocial em situação de catástrofe (Quadro.7)

Quadro nº7 - Etapas da Intervenção Psicossocial em Situação Catástrofe

Estabelecer contacto / Acolhimento	Nesta etapa os técnicos acolhem o indivíduo logo no primeiro momento pós catástrofe, permitindo que o sujeito compreenda e dê significado ao que vivenciou, é necessário estabelecer contacto com a vítima para perceber a gravidade da situação, deste modo deve-se deixar o indivíduo expressar os seus sentimentos. O objetivo é auxiliar o processo de representação mental do que acabou de acontecer. Apos ter sido assegurada a sua segurança, a prioridade é fornecer às pessoas apoio, compreensão, aceitação, apoio incondicional, confiança demonstrando preocupação pelo seu problema, deve-se criar uma relação de empatia com as pessoas, esta relação permite que a pessoa perceba o que a situação representa e assim possa sair da angústia e devastação que o torna vulnerável. Nesta fase devemos estar atentos se estão reunidas todas as condições de segurança, bem como verificar quais as necessidades imediatas da vítima.
------------------------------------	---

Quadro nº7 - Etapas da Intervenção Psicossocial em Situação Catástrofe (cont.)

Analisar o Problema	O foco de análise centra-se em 3 áreas: Passado imediato, presente e futuro imediato. O passado imediato remete aos acontecimentos que conduziram ao estado de crise (catástrofes, episódios de violência, etc.). O presente debruça-se sobre as perguntas “ quem, o quê, onde, quando e como”. É necessário saber quem esta implicado, o que aconteceu, quando, etc. O futuro imediato foca-se nas eventuais dificuldades que se estabelecem nas pessoas e nas suas famílias. O objetivo é conhecer quais são os conflitos ou problemas que necessitam de intervenção imediata, e quais os que podem ter uma intervenção posterior. O fundamental é, através da informação recolhida junto das vítimas, poder compreender qual o problema principal e identificar prioridades, de modo a que seja possível fixar tarefas tanto para o assistente social como para a vítima.
Analisar possíveis Soluções	Verificar o que as pessoas têm feito até ao momento para enfrentar o problema, assim como, o que podem ou poderiam fazer, propor novas alternativas viáveis para alcançar soluções.
Executar ações concretas	O responsável pela intervenção deverá ter uma atitude facilitadora e diretiva para ajudar a alcançar ações concretas.
Acompanhamento	Colaborar com o restabelecimento das redes de apoio social que podem estar danificadas, devido ao acontecimento. Estabelecer procedimentos que permitam o acompanhamento das pessoas para verificar o progresso pessoal em termos psicológicos e sociais. Este acompanhamento tem como objetivo verificar se as metas estabelecidas foram alcançadas, aquando do início da intervenção. Esta etapa tem por base a revisão de tudo aquilo que foi feito até ao momento, prestando especial atenção as tarefas realizadas, metas alcançadas e mudanças produzidas.

Fonte: Elaboração própria, 2015

Capítulo I I



Metodologia

A produção de uma investigação eficaz, cuja recolha de informação, análise e apresentação dos resultados seja fiável e de qualidade, implica que esta assente numa metodologia adequada ao objeto e objetivos da investigação.

Neste segundo capítulo pretende-se apresentar a metodologia utilizada, através da caracterização do campo empírico e as técnicas de pesquisa utilizadas na recolha de dados, bem como a respetiva análise de conteúdo.

1 - Campo Empírico

A definição do campo empírico da investigação está diretamente relacionada com o objeto. Uma primeira formulação do objeto de estudo é então mais aprofundada, definindo-se mais claramente o que está em análise “(...) através da recolha sistemática de informação (...) e uma aproximação à problemática teórica através da leitura da bibliografia mais pertinente para o objeto delimitado.” (Guerra, 2006: 37).

O arquipélago dos Açores situa-se no nordeste do Oceano Atlântico entre o 36° e o 43° de latitude Norte e o 25° e o 31° de longitude Oeste. Os territórios mais próximos são a Península Ibérica, a cerca de 2000 km a leste, a Madeira a 1200 km a sueste, a Nova Escócia a 2300 km a noroeste e as Bermudas a 3500 km a sudoeste. Integra a região biogeográfica da Macaronésia.

O arquipélago dos Açores é constituído por nove ilhas divididas em três grupos distintos: Grupo Ocidental: Corvo e Flores; Grupo Central: Faial, Graciosa, Pico, São Jorge e Terceira e o Grupo Oriental: Santa Maria e São Miguel.

A ilha Terceira está dividida em 2 concelhos Angra Heroísmo com 19 freguesias e Praia da Vitória com 11 freguesias (Fig.9), segundo os Censos de 2011 a ilha Terceira conta com cerca de 60 mil habitantes, cuja atividade principal é proveniente do setor terciário.



Fig.9- Mapa da Ilha Terceira

Fonte: Google

As ilhas dos Açores emergem de uma plataforma submarina pouco profunda na crista média atlântica na região de junção de três placas tectónicas: A placa Norte-Americana, a placa Euro Asiática e a placa Africana (Fig.10). Esta localização confere ao Arquipélago uma grande instabilidade geológica devido a movimentos de placas entre si, sendo uma zona que apresenta uma sismicidade bastante elevada, com ocorrência de sismos frequentes e de crises sísmicas prolongadas, além de manifestações vulcânicas periódicas. Para além da atividade sísmica e vulcânica, a Ilha Terceira é afetada por outros riscos naturais como tempestades que originam inundações e movimentações de massa que incluem desmoronamentos, desabamentos de rochas e deslizamentos de terra.



Fig.10- Estruturação Tectónica da Falha dos Açores

Fonte:(Google)

1.1 – Sismos

De entre os riscos naturais com maior impacto destacam-se os sismos que se caracterizam como” um fenómeno natural resultante de uma rotura, mais ou menos violenta, no interior da crosta terrestre, correspondendo à libertação de uma grande quantidade de energia, e que provoca vibrações que se transmitem a uma vasta área circundante” (<http://www.prociv.gov.pt>).

Na maior parte dos casos os sismos são devidos a movimentos ao longo de falhas geológicas existentes entre as diferentes placas tectónicas que constituem a região superficial terrestre, as quais se movimentam entre si.

Os sismos também podem ser originados em movimentos de falhas existentes no interior das placas tectónicas. A atividade vulcânica e os movimentos de material fundido em

profundidade podem ser outras das causas dos sismos. Os sismos raramente podem ser provocados por deslocamentos superficiais de terreno, tais como abatimentos e deslizamentos.

1.2 Enxurradas.

Devido à latitude em que se encontra a Ilha Terceira, esta é fustigada por vezes por longos períodos de pluviosidade, o que pode provocar uma enxurrada.

1.3 Ciclones

Outro dos fenómenos possíveis de ocorrer na ilha Terceira são “os ciclones, ou depressões, são áreas de pressão baixa em torno das quais o vento sopra no sentido contrário ao dos ponteiros do relógio no hemisfério norte e no sentido do movimento dos ponteiros no hemisfério sul. O sentido da rotação é consequência direta do efeito de coriolis que reflete a rotação da terra” (<http://.prociv.azores.gov.pt/sensibilizacao/riscos>).

O ciclone pode ser de dois tipos: tropical ou extratropical. Os ciclones tropicais, como por exemplo os furacões, formam-se na cintura tropical, onde se deslocam geralmente, ocorrendo com maior frequência na parte ocidental das regiões tropicais dos oceanos Atlântico e Pacífico, no hemisfério norte. Os ciclones extratropicais, embora muito menos violentos do que os ciclones tropicais, são maiores, duram mais tempo, ocorrem mais frequentemente, principalmente nas latitudes médias elevadas, e afetam o estado do tempo em áreas muito mais vastas.

Os ciclones tropicais, potencialmente mais devastadores, provocam, muitas vezes, velocidades sensacionais do vento e precipitações muito intensas. A palavra ciclone, como se constata, não pressupõe, necessariamente, a ocorrência de uma grande tempestade. Consiste, isso sim, em um fenómeno comum (depressão) que, na sua manifestação mais intensa, se pode tornar devastador (furacão).

2 - Tipo de Estudo

Os estudos qualitativos têm como objetivo descrever e definir um problema, isto é compreender melhor os factos ou os fenómenos sociais ainda mal elucidados. Contudo “os métodos de investigação qualitativa assemelham-se aos métodos de investigação quantitativa

no que respeita a comportarem uma questão de investigação ou um problema, procedimentos de colheita e análise de dados assim como a apresentação dos resultados” (Fortin, 2009:290).

Os estudos qualitativos permitem uma análise mais aprofundada dos fenómenos sociais, sendo-lhes atribuídos significados ou seja, são: “ (...) uma forma de estudo da sociedade que se centra no modo como as pessoas interpretam e dão sentido às suas experiências e ao mundo em que elas vivem. Existem diferentes abordagens que se consideram no âmbito deste tipo de investigação, mas a maioria tem o mesmo objetivo: compreender a realidade social das pessoas, grupo e culturas.” (Vilelas, 2009: 105).

Exigindo geralmente um elevado nível de contacto entre o investigador e os indivíduos, sobretudo nos contextos em que estes se inserem, os estudos qualitativos caracterizam-se pelo seu cariz fortemente descritivo, pelo investigador ser o principal “instrumento” de recolha de informação e o facto de ser mais importante o processo do que os resultados alcançados.

A metodologia utilizada na presente investigação foi de cariz qualitativo, recorrendo a técnicas como:

- Pesquisa bibliográfica;
- Análise documental;
- Entrevistas semidirigidas;
- Análise de conteúdo;

A utilização das técnicas de pesquisa bibliográfica e análise documental visam compreender, de uma forma global, o estado da arte do tema da investigação em causa.

A pesquisa bibliográfica teve como objetivo, descobrir livros, artigos e documentos que ajudaram a fundamentar e desenvolver a problemática da intervenção do Serviço Social nas equipas de intervenção psicossocial.

A Análise documental implica uma pesquisa e leitura de documentos escritos que constituem uma boa fonte de informação ao investigador. Segundo Fortin (2009:300) “a documentação existente pode prestar um bom serviço à investigação, uma vez que constitui uma fonte adicional de informação. Permite aos investigadores relacionar-se com a história de

um grupo social, com a sua cultura e organização ou com os acontecimentos fundamentais ligados à investigação”. Para a realização desta investigação foi analisada alguma documentação, nomeadamente o plano de emergência municipal de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória bem como documentação em matéria de proteção civil, esta documentação foi uma mais-valia para a investigação, pois forneceu informações importantes para a construção do quadro teórico.

3 - População e Amostra.

Tendo em conta a população alvo da presente dissertação, o tipo de amostra que melhor se adequa a esta investigação é a amostra não probabilística por escolha racional, uma vez que todos os elementos que compõem a amostra tinham que possuir determinadas características em comum, nomeadamente fazerem parte integrante das instituições que compõem PME do concelho de Angra do Heroísmo e da Praia da Vitoria. Segundo Fortin (2009:322) “a amostra por escolha racional também designada por amostragem típica consiste em escolher certos indivíduos em função de um traço característico”. O método de amostragem por escolha racional “é também empregado em certos estudos qualitativos pela seleção de participantes que possuem as características procuradas”. (Fortin, 2009:322).

De acordo com Fortin (2009:312) a “amostra é a fração de uma população sobre a qual se faz o estudo, deve ser representativa desta população, ou seja, certas características conhecidas devem estar presentes em todos os elementos”. Para Coutinho a amostra é “um subconjunto da população que terá de a representar, ou seja refletir os seus traços” (Coutinho, 2013: 89).

Por outro lado, “Uma população define-se como um conjunto de elementos que têm características comuns, sendo a amostragem o processo pelo qual um grupo de pessoas ou uma porção da população é escolhido de forma a representar de forma precisa as características de uma população inteira” (Fortin, 2009:310).

A amostra é constituída por 18 técnicos sociais, (3 Psicólogos, 5 Sociólogos, e 9 Assistentes Sociais e um técnico formado na área das Ciências Sociais), pelos Presidentes de Câmara de Angra do Heroísmo e Praia da Vitoria, pela Coordenadora do Núcleo de Ação Social de Angra Heroísmo, e pelo Presidente do Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores.

4 - Instrumentos de Recolha de Dados.

Segundo Fortin (2009:375) a entrevista” é o principal método de colheita dos dados nas investigações qualitativas. É um modo de comunicação verbal que se estabelece entre duas pessoas, um entrevistador e um respondente. Existem três tipos de entrevistas: não dirigida, dirigida e semidirigida”.

Para Savoiezajc (2003:282) a entrevista semidirigida (...) é uma interação verbal animada de forma flexível pelo investigador. Este deixar-se-á guiar pelo fluxo da entrevista com o objetivo de abordar, de um modo que se assemelha a uma conversa, os temas gerais sobre os quais deseja ouvir os respondentes, permitindo assim destacar uma compreensão rica do fenómeno em estudo.

Nas entrevistas semidirigidas as perguntas são específicas mas, ainda assim, o investigador é livre de alterar a sua ordem no decorrer da entrevista, bem como formular novas questões pertinentes que surgem no contexto das informações fornecidas pelo entrevistado (May,2006).

As entrevistas pretendem recolher informação acerca da intervenção do serviço social em situação de catástrofe nas equipas de intervenção psicossocial. No que concerne aos tipos de questões, podem ser de três tipos: questão aberta, questão fechada e questão semiestruturada.

Após a elaboração da entrevista efetuou-se um pré teste junto de uma amostra da população. O pré-teste é a prova que consiste em verificar a eficácia e o valor do questionário junto de uma amostra reduzida da população alvo, pois permite descobrir os defeitos do questionário e fazer as correções que se impõe (Fortin, 2009: 386).

Inicialmente e após a realização dos guiões das entrevistas foram aplicados 3 pré-testes, o pré-teste foi aplicado a duas Assistentes Sociais e uma Socióloga, depois de aplicados os pré-testes foram realizadas as reformulações necessárias em algumas questões e procedeu-se à aplicação das entrevistas. Importa realçar que as reformulações efetuadas foram apenas ao nível da redação e não do conteúdo, pelo que não houve alterações na questão inicial do presente estudo.

Relativamente aos dados recolhidos nas entrevistas, “estes devem ser transcritos antes de os analisar. Para a análise dos dados é essencial uma análise de conteúdo” (Fortin, 2009:379).

Metodologicamente a análise de conteúdo visa medir a frequência, a ordem ou a intensidade de certas palavras, frases, expressões, factos e acontecimentos. Ordenando-se os acontecimentos por categorias, contudo as características do conteúdo a avaliar são definidas e determinadas pelo investigador.

Em suma, a análise de conteúdo visa então “a possibilidade de tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de complexidade e profundidade” (Quivy e Campenhoudt, 2008:227).

5 - Procedimentos:

Após terem sido efetuadas, as alterações necessárias suscitadas pelo pré teste procedeu-se à aplicação das entrevistas.

Para a realização das entrevistas aos técnicos do ISSA foi enviado um pedido à Presidente do Conselho Diretivo a solicitar autorização para aplicar as entrevistas aos técnicos, depois de ter recebido a autorização por parte do Conselho Diretivo, entrei em contacto com o Chefe de Divisão da Ação Social da Terceira afim de agendar as datas para realizar as entrevistas. Porém, apenas me foi concedida autorização para realizar 9 entrevista nos dois concelhos, muito embora nos dois concelhos existirem mais de 30 técnicos no ativo na área social, a justificação dada para esta situação, foi que somente poderia entrevistar os técnicos afetos ao ISSA, inicialmente as entrevistas aos técnicos destinavam-se somente a assistentes sociais, face a esta situação tive que incluir na amostra outros técnicos também eles da área social (Sociólogos, Psicólogos, e outros da área das Ciências Sociais). Na Autarquia de Angra as entrevistas foram aplicadas a sociólogos e não a assistentes sociais visto que o corpo técnico do departamento Unidade Desenvolvimento Comunitário é composto somente por sociólogos, contudo importa referir que estes técnicos não sendo formados em Serviço Social desempenham funções como assistentes sociais à exceção dos Psicólogos, a entrevista aos 3 Psicólogos no início não estava prevista, porém, foi importante realiza-la, uma vez que qualquer equipa de intervenção psicossocial tem psicólogos integrados.

Importa salientar que o Chefe de Divisão da Ação Social da Terceira solicitou o Guião de entrevista, este foi enviado via correio eletrónico. Os restantes pedidos para as restantes Instituições foram realizados via telefone, no que concerne às entrevistas aos Presidentes de Câmara e Presidente SRPCBA, os pedidos foram feitos também por via correio eletrónico.

A disponibilidade para colaborar nesta investigação por parte das Instituições foi imediata, em relação às entrevistas dos técnicos por motivos laborais tivemos que remarcar as datas das entrevistas, as entrevistas aos técnicos e à coordenadora do Núcleo de Ação Social realizaram-se em Outubro.

O Chefe de Divisão da Ação Social da Terceira disponibilizou-se para fazer a entrevista contudo por motivos pessoais teve que se ausentar da ilha, neste sentido a entrevista foi aplicada à Coordenadora do Núcleo de Ação Social de Angra do Heroísmo.

No decorrer das entrevistas aos técnicos, fui-me apercebendo que estes não se “sentiam à vontade” para responder a certas questões que lhe ia colocando, não por não perceber a questão em si, mas sim por falta de informação de alguns conteúdos, nomeadamente referentes à Proteção Civil.

Grande parte das entrevistas não foram gravadas porque não tive autorização para gravar por parte dos participantes, embora este facto não tenha levantado quaisquer dificuldades na recolha de informação.

5.1- Procedimentos Estatísticos e Análise de Conteúdo

Após a realização das entrevistas, procedeu-se à sua transcrição integral e de seguida procedeu-se à categorização das questões.

Como já referido anteriormente, a técnica utilizada para proceder à análise de toda a informação recolhida foi a análise de conteúdo, ou seja “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção (variáveis inferidas) destas mensagens” (Bardin, 2009:44).

Nesta perspetiva a técnica da análise de conteúdo foi utilizada para fazer uma descrição objetiva e sistemática do conteúdo recolhido das questões abertas, de modo a facilitar a sua interpretação, conforme veremos no próximo capítulo onde se vai proceder à apresentação e análise dos resultados.

Importa ainda realçar que o tratamento de algumas questões fechadas foi realizado no programa Excel.

5.2 - Procedimentos Éticos

Qualquer investigação que inclua pessoas levanta questões de ordem moral e ética, e estas estão presentes desde que se determina o problema até à conclusão do estudo. (Fortin 1999:116, citado por Santos, 2008). Fortin refere que “ () a investigação aplicada a seres humanos pode, por vezes, causar danos aos direitos e liberdades das pessoas. Por conseguinte, é importante tomar todas as disposições necessárias para proteger os direitos e liberdades das pessoas que participam nas investigações ”.

Após o esclarecimento dos objetivos do estudo, foi referenciado aos técnicos que estava assegurada a confidencialidade do nome dos técnicos nas respostas dadas nas entrevistas.

Capítulo III



Apresentação e Análise dos Resultados

Conforme referenciado, neste capítulo, pretende-se apresentar os dados e resultados obtidos através das entrevistas realizadas.

Importa referir que o PCMAH não respondeu a algumas das questões colocadas na entrevista, porque na altura das enxurradas do Porto Judeu não exercia ainda funções como Autarca deste município, mencionou que as pessoas que estavam na altura das enxurradas do Porto Judeu no SMPC, atualmente já não se encontram na CMAH, face a esta situação e a fim de ver esclarecidas algumas questões relacionadas com o funcionamento do PME, entrei em contacto com o Coordenador do Serviço Municipal de Proteção Civil de Angra Heroísmo, a fim de clarificar algumas duvidas que existiam em relação ao acionamento do PME, dificuldades encontradas no terreno e respostas concretas da CMAH face à situação do Porto Judeu, a resposta dada pelo Coordenador do Serviço Municipal de Proteção Civil foi “a pessoa que estava responsável na altura das enxurradas do Porto Judeu já não se encontra aqui na Câmara, contudo posso fornecer-lhe algumas informações há cerca da cheia que houve em Angra Heroísmo no dia 4 de Setembro” (Coordenador SMPCA), a recolha de informação foi feita através de uma conversa formal.

Ao longo do processo da aplicação das entrevistas, verifiquei que existiu alguma resistência por parte do Presidente da Câmara Municipal de Angra do Heroísmo e do coordenador do SMPC, em se pronunciar sobre certas questões relacionadas com as enxurradas do Porto Judeu.

O PCMAH não respondeu às questões relacionadas com as cheias de 4 de Setembro, uma vez que a entrevista foi realizada antes desta data.

No que concerne às entrevistas aplicadas aos técnicos sociais (Assistentes Sociais, Sociólogos, Psicólogos...) nas de questões de escolha múltipla, os técnicos podem ter assinalado mais do que uma opção.

1 – Plano de Emergência

Nos últimos anos a Ilha Terceira foi assolada por duas situações de catástrofe (enxurradas), uma no concelho de Angra do Heroísmo (Porto Judeu) outra no concelho da Praia da Vitória (Aqualva).

Quando ocorre uma situação de catástrofe o PME nem sempre é acionado, pois a situação pode não justificar o acionamento do mesmo.

Quem aciona o PME é o Presidente da Câmara Municipal, na situação concreta da Agualva o PME foi acionado“ O PME foi acionado e o Comando do Serviço Municipal de Proteção Civil foi instalado na Sociedade Filarmónica da Agualva” (E22-PCMPV), no Porto Judeu, o PCMAH não sabe se o PME foi acionado “ Não sei se foi acionado, não estava cá”.

Segundo o Coordenador do Serviço Municipal de Proteção Civil, nas cheias do passado dia 4 de Setembro em Angra Heroísmo, “o PME não foi acionado, mas foi acionada a Estrutura Municipal de Gestão de Emergências no Posto de Comando da Proteção Civil Municipal, estiveram presentes o Presidente da CMAH, Vereadores, Coordenador SMPC, Chefe Serviços Municipalizados e Chefe da Unidade de Ação Social, sempre em articulação com o Corpo de Bombeiros Voluntários de Angra de Heroísmo (BVAH) e com a Polícia de Segurança Pública (PSP) ”.

No que diz respeito aos técnicos, verificou-se que somente 4 dos técnicos entrevistados (78%) tem conhecimento do PME do concelho onde desempenha funções (Fig.11).

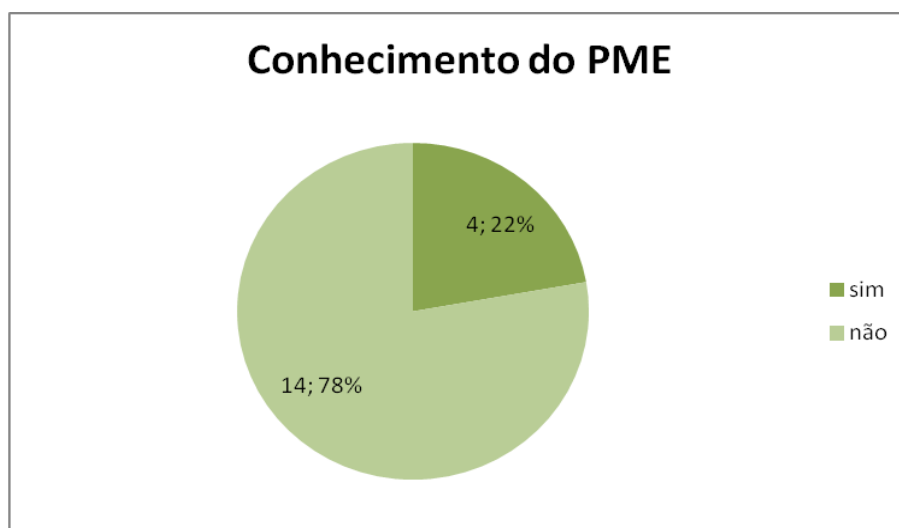


Fig.11 – Conhecimento do PME

Fonte: Elaboração própria, 2015

No que concerne às funções e tarefas atribuídas às instituições no âmbito do PME, a maior parte, dos técnicos não soube responder qual a função concreta que a sua instituição tem no campo de acção do PME, “ esta a haver uma reestruturação no que diz respeito às

funções e tarefas da instituição do PME”, questionei e antes da reestruturação quais eram as funções? A resposta obtida foi a mesma“ (...) esta a haver uma reestruturação” (E3,E4,E5-Assistentes Sociais).“Como entidades de primeira linha temos que estar prontos para intervir em situações de catástrofe” (E14 Sociólogo, E9 Psicólogo, E12 Assistente Social). “Desconheço quais as funções que estão atribuídas à minha instituição no PME (...) não sei, nunca me foi partilhado o conteúdo do plano, nem o papel que os serviços de saúde teriam nesse contexto “ (E6- Psicólogo),”não sei as funções que a instituição tem no PME” (E7,E8,E10,E11,E15,E15,E17,E18).

As funções e tarefas atribuídas às Instituições no PME assentam essencialmente no”(...) levantamento das necessidades básicas, articulação com outras entidades, e realojamento” (E13-Assistente Social).

2 - Equipa de Intervenção Psicossocial

Caso ocorra uma situação de catástrofe na Ilha Terceira a equipa de intervenção psicossocial é organizada na altura do acontecimento, “A equipa de intervenção psicossocial / intervenção em crise na Terceira não se encontra organizada (...) a equipa não se formou / organizou porque depende de vários organismos” (E19-Presidente SRPCBA), de momento “ (...) não temos nenhuma equipa formada na área da emergência ...” (E14-Assistente Social).

Em situações de catástrofe qualquer técnico pode ser chamado para intervir, independentemente que goze ou não de formação na área de intervenção em catástrofes, a equipa é formada por técnicos das diferentes instituições que fazem parte do PME “em situações de catástrofe a equipa é formada por técnicos de várias instituições, os psicólogos vamos buscar ao Centro de Saúde, os assistentes sociais ao ISSA e à Divisão da Habitação da Terceira” (E19-Presidente SRPCBA).“ (...) A equipa quando é formada pode ser composta por técnicos de diferentes áreas tais como: Psicólogos, Assistentes Sociais, Sociólogos, Política Social, Educadores Sociais e Ciências Sociais” (E20-Coordenadora do ISSA).

Apesar de não existir uma equipa de intervenção psicossocial organizada para intervir em situações de catástrofe na Ilha Terceira, existem técnicos sociais específicos para intervir nestas situações ” a equipa não esta formada porém existem pessoas específicas para intervir neste tipo de situações“ (E10- Sociólogo), se “ (...) a equipa tivesse formada era mais fácil depois intervir (...) ” (E11-Ciências Sociais).

Quando ocorre uma situação de catástrofe, as primeiras instituições a serem acionadas são o ISSA e a Divisão da Habitação, estas geralmente são acionadas pela Proteção Civil “somos chamados consoante as necessidades da Proteção Civil” (E13 Assistente Social, E14 Sociólogo).

Embora existam técnicos específicos para intervir neste tipo de situações, qualquer técnico na altura da situação da crise pode ser chamado para intervir “todos os técnicos podem ser chamados (...) o número de técnicos, depende do grau da catástrofe” (E20-Coordenadora do ISSA), apesar de não existir uma equipa organizada“ (...) quando existe uma catástrofe os técnicos são chamados consoante a nossa disponibilidade” (E8 Assistente Social, E9 Psicólogo, E11 Ciências Sociais, E13 Assistente Social). “Não existe uma equipa específica, vão arrancando por subequipas, quando acontece alguma coisa são formadas as equipas” (E7- Psicólogo). “O superior hierárquico é quem decide quais os técnicos que vão fazer parte da equipa” (E11 Ciências Sociais, E12 Assistente Social).

Na situação da Agualva e do Porto Judeu nem todas as instituições que fazem parte do PME estiveram presentes. “ Fazemos parte do plano, mas nunca fomos chamados, não sabemos ao certo quais as funções atribuídas à nossa Instituição” (E1, E2- Assistentes Sociais). Nas enxurradas da Agualva os técnicos que estiveram presentes foram os do ISSA e da Habitação e os técnicos da CMPV, no caso do Porto Judeu apenas estiveram presentes os técnicos do ISSA e da Habitação. “Fomos socorrer um diabético, foi horrível os serviços de saúdes não estiveram presentes, às 22h00 andava a pedir seringas e insulina, este trabalho foi feito por mim e pelo exército, que me levou à casa de uma senhora que era de difícil acesso “ (E13- Assistente Social).

Podemos constatar que algumas das instituições que fazem parte do PME desempenham um papel meramente redutor neste tipo de situações nomeadamente os Organismos de Apoio, a intervenção cinge-se apenas ao nível do ISSA e da Divisão da Habitação.

3 - Dificuldades encontradas no Terreno

Segundo o PCMPV a maior dificuldade com que se confrontaram na prestação do socorro à população na Agualva, foi o acesso às residências, pois os caminhos ficaram todos obstruídos “ (...) houve situações que as pessoas não conseguiam sair de casa porque tinham

um buraco de 2m de profundidade à sua porta, outra das dificuldades foi garantir a segurança dos bens das pessoas que eram evacuadas da sua casa, (...) o que estava no PME funcionou em pleno. (...) A limpeza foi muito rápida, neste tipo de trabalhos existiu muito o espírito de solidariedade toda a gente contribuiu, os escuteiros foram uma mais-valia, neste tipo de situações as primeiras 48h00 são chave”.

No que concerne às dificuldades com que se confrontaram na prestação do socorro à população no Porto-Judeu, o PCMAH não respondeu a esta questão “Não sei, não estava cá”.

Nas cheias de 4 de Setembro segundo o Coordenador do SMPC, não houve dificuldades de coordenação e articulação entre os diferentes intervenientes, no que concerne às dificuldades com que se confrontaram na prestação do socorro, é referido que não houve dificuldades na prestação do socorro, embora tenham existido alguns contratempos que rapidamente foram ultrapassados, nomeadamente na falta de comunicação “Embora tenha ficado sem telemóvel devido à chuva, existe redundância. O SMPC dispõe de rede rádio com frequência própria com cobertura em toda a ilha, utilizou-se também a viatura Unidade de Comando e Telecomunicações”.

No que concerne à coordenação e articulação dos diferentes intervenientes envolvidos na situação da Agualva, o PCMPV relatou que não houve dificuldades de articulação e coordenação entre os diferentes intervenientes “é uma resposta difícil, (Risos) não houve a mínima dificuldade de articulação e coordenação entre os diferentes agentes de proteção civil, e Instituições (...) O plano de emergência demorou muito tempo a ser feito, este plano foi uma mais-valia nesta intervenção, todas as Instituições participaram na sua execução, este foi muito discutido, por exemplo nestas situações sabemos ao certo os recursos existentes em cada Freguesia para fazer face a este tipo de situações”.

Os técnicos entrevistados reportaram que as maiores dificuldades com que se confrontaram no terreno assentaram essencialmente na falta de coordenação (31%), falta de formação (27%), funções não atribuídas (14%), falta de informação (14%) e não participação em simulacros (14%). (Fig.12)

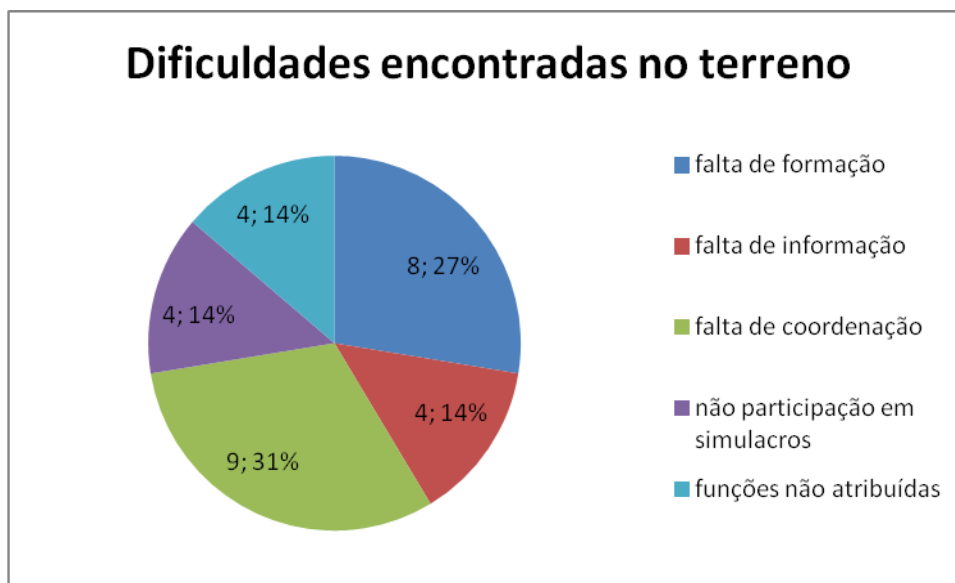


Fig.12 – Dificuldades encontradas no terreno

Fonte: Elaboração própria, 2015

Segundo o PCMPV não houve dificuldades de coordenação entre os diferentes intervenientes na situação da Agualva, contudo os técnicos sociais referem que a falta de coordenação foi umas das principais dificuldades com que se confrontaram no terreno (Fig.12) outra das dificuldades encontradas no terreno pelos técnicos, esta relacionada com a sobreposição de papéis e funções não atribuídas“ (...) a coordenação ao nível das chefias superiores tem que ficar bem definida (...) A Proteção Civil, Exército, Bombeiros deve saber qual o seu papel, para não haver atropelos (...) O ISSA deve ter um papel privilegiado na intervenção psicossocial, tem que haver respeito pelos papéis, a definição tem que ficar bem clara (...) não havia nada preparado para este tipo de situações, não havia documentos, isto na Agualva, pois intervimos numa coisa que nunca tínhamos intervindo, mas as coisas melhoraram bastante” (E12, E13- Assistentes Sociais).

Segundo a Coordenadora do ISSA “ as maiores dificuldades sentidas na prestação do socorro á população, foram as condições de trabalho, estas eram muito difíceis, havia muitos riscos, gerir as emoções foi outra das grandes dificuldades, pois foi difícil lidar com tanta destruição”.

Dos 18 técnicos entrevistados, 14 (78%) referiram que os assistentes sociais não se encontram preparados para intervir em situação de catástrofe, a falta de preparação está associada a vários fatores tais como: falta de formação, falta de informação, desconhecimento da área de intervenção e não participação em simulacros (Fig.13).

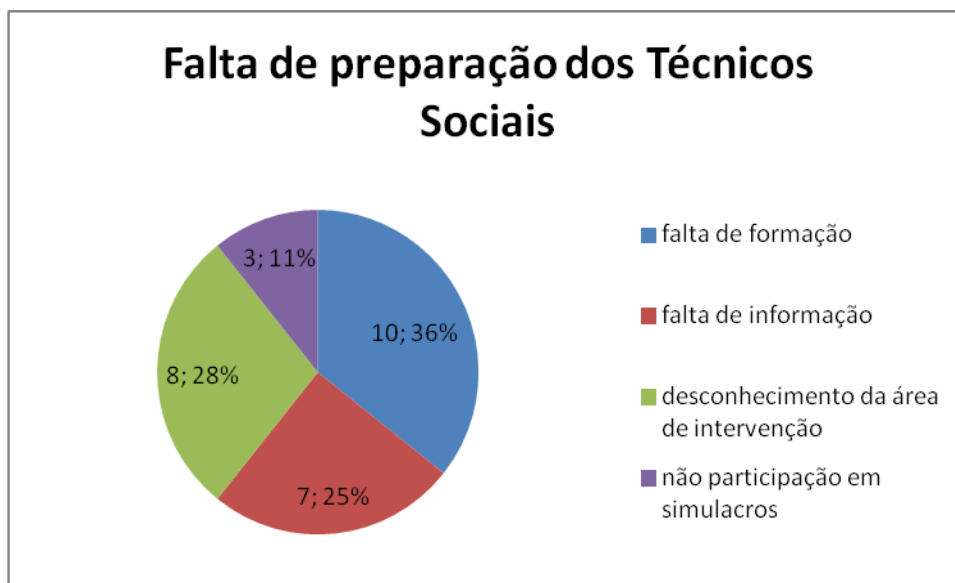


Fig.13 – Falta de preparação dos Técnicos Sociais

Fonte: Elaboração Própria, 2015

Como podemos observar através da figura acima apresentada (Fig.13), a falta de formação (36%) é o fator mais apontado pelos técnicos como uma das principais causas da não preparação dos assistentes sociais para intervir em situações de catástrofe, “ (...) em situações de crise é complicado dar apoio às famílias sem termos formação específica, perdemo-nos um pouco, a formação é essencial para adquirir ferramentas para nossa intervenção” (E9-Psicólogo).

Um dos técnicos entrevistados relatou que o próprio curso de Serviço Social deveria ter um módulo que abordasse a intervenção do Serviço Social em situação de catástrofe “ a falta de preparação dos técnicos sociais (...) esta relacionada com todos os itens acima descritos, tenho a acrescentar que a formação académica deveria contemplar um módulo que falasse exatamente nesta área, pois seria uma mais-valia, tornando a nossa intervenção mais eficaz” (E14- Assistente Social).

4 - Intervenção

Através da apresentação dos resultados verificamos que a intervenção das Autarquias nestas duas situações de catástrofe centrou-se particularmente nos trabalhos de desobstrução das vias de modo a permitir a circulação dos meios de apoio e salvamento, para a realização recorreram a maquinaria de empresas privadas.

A resposta da CMPV face à situação da Agualva assentou essencialmente em 3 fatores: diagnóstico da situação, plano de evacuação e ativação do serviço de apoio social. “Numa primeira fase foi feito o diagnóstico do impacto da catástrofe, salvaguardando sempre a segurança das pessoas, a água da ribeira entrou dentro da casa das pessoas. Numa segunda fase, ativamos o plano de evacuação, as condições na altura eram péssimas, as estradas desapareceram, foi muito difícil mas conseguimos ultrapassar esta situação com os recursos adequados (...) entrámos em contacto com as empresas de construção civil da área para nos ajudarem na desobstrução das vias e caminhos e limpeza da ribeira. Por último procedemos à ativação do serviço de apoio social que se instalou na Casa do Povo da Agualva, aqui eram confeccionadas e distribuídas as refeições, aqui funcionava o gabinete de apoio psicológico, levantamento de perdas, acompanhamento a famílias, na Casa do Povo centraram-se todos os serviços” (E22-PCMPV).

No caso de Porto-Judeu o PCMAH não soube responder qual a resposta concreta da CMAH face a esta situação de catástrofe, alegando que na altura não era Presidente da Câmara “ Não sei, não estava cá”.

No que diz respeito às cheias de Angra Heroísmo, segundo o Coordenador do SMPC a resposta da CMAH assentou essencialmente em:

- Intervenção no extravasamento de 3 linhas de água, recorrendo a maquinaria de empresas privadas;
- Apoio na desobstrução de canalizações de moradias inundadas;
- Desobstrução e sinalização devido a pequenos movimentos de vertente;
- Desmoronamento de muros e abatimento de vias;

A Proteção Civil Municipal participou em aproximadamente 20 ocorrências no dia 2 de Setembro e em cerca de 50 ocorrências no dia 4 de Setembro. De referir que no dia 4 de Setembro registou-se 157 mm de precipitação acumulada, com maior incidência entre as 15h00 e as 16h00.

As freguesias mais afetadas foram Conceição, Sé, São bento, Terra Chã, Posto Santo, Ribeirinha, Feteira e Porto Judeu.

Para fazer face às situações de catástrofe ambos os municípios dispõem de uma verba camarária para este tipo de situações, em Angra “esta verba é usada consoante as necessidades que existem” (E21-PCMAH), enquanto na Praia da Vitória “a verba destina-se essencialmente à Reabilitação” (E22-PCMPV).

Ao nível da intervenção Social esta assenta na Teoria de Intervenção em Crise de Golan (1978) “as situações do Porto Judeu e Agualva não são comparáveis, na Agualva estivemos lá em permanência no local, no imediato foram asseguradas as necessidades básicas, sempre em articulação com outras entidades, o nosso papel foi mais ao nível do acompanhamento psicológico e levantamento de danos (...) No Porto Judeu a situação não foi tão grave, a intervenção foi ao nível do levantamento das necessidades” (E20- Coordenadora ISSA).

No que respeita às funções desempenhadas pelos técnicos perante estas duas situações assentaram principalmente em:

- Acalmar as vítimas;
- Assegurar as necessidades básicas de subsistência e realojamento;
- Atendimento às famílias;
- Levantamento das necessidades;
- Articulação com outras entidades,

“ Já estive presente em 3 situações de catástrofe, nas Flores, na Agualva e no Porto Judeu, tínhamos como funções, acalmar as pessoas, apoiar o Presidente da Câmara (fazíamos a ponte entre a comunidade e os serviços) levantamento das necessidades ao nível habitacional “ (E3- Assistente Social). Por outro lado, “ Providencie refeições, levantamento de necessidades imediatas, e retiramos uma idosa de casa com a ajuda dos bombeiros e proteção civil que se encontrava num local isolado” (E8-Assistente Social).

Outra das funções desempenhadas pelos técnicos nestas duas situações de catástrofe recaiu no “ levantamento de danos e necessidades, articulação com outras entidades” (E9 Psicólogo, E10 Sociólogo, E11Ciencias Sociais, E13,E14 Assistentes Sociais).

“ Foram formadas equipas com a divisão da habitação e fizemos atendimento direto às pessoas “ (E10Sociólogo e E14 Assistente Social), “ (...) fizemos um pouco de tudo (...) levámos água, medicamentos, roupa e alimentação às pessoas (...) estivemos na construção de uma base de dados e fizemos também o realojamento de pessoas” (E11-Ciências Sociais).

A intervenção realizada pelas instituições recaiu essencialmente no apoio psicológico, apoio alimentar, apoio em vestuário, apoio para a habitação e apoios na área da saúde.

No que diz respeito às respostas existentes por parte do ISSA para fazer face a situações de catástrofe a Coordenadora verbalizou que não existe uma resposta específica para este tipo de situações “não temos uma resposta específica para estas situações, articulamos, encaminhamos, usamos os recursos da comunidade, (...) um rapaz ficou sem habitação, arranhamos uma residencial, depois fizemos a articulação com a habitação, o ISSA dispõe de uma verba para este tipo de situações, e temos ainda técnicos que intervêm neste tipo de situações. (...) em ambas as situações recorremos à nossa rede de parceiros, esta colaboração foi dada ao nível de vestuário, mobiliário, cobertores, alojamento” (E20-Coordenadora ISSA).

Sendo a Ilha Terceira uma zona de risco para a ocorrência de situações de catástrofes, verifiquei que até às enxurradas da Agualva ainda não tinham sido criados instrumentos de trabalho ao nível social para intervir neste tipo de situações “Na Agualva tiveram que ser criadas base de dados, grelhas de identificação, (...) a situação da Agualva foi um marco pela gravidade da situação, muitos dos instrumentos foram criados devido à situação” (E20-Coordenadora ISSA).

Em bom rigor, podemos concluir que até aqui, a existência de uma verdadeira catástrofe era considerada não relevante a intervenção de uma equipa psicossocial, foi necessário existir uma situação de catástrofe, para serem tomadas medidas para colmatar este tipo de situações.

Para responder a situações de catástrofe o departamento de Ação Social da CMPV trabalha em articulação com o gabinete de Proteção Civil, “este departamento trabalha em conjunto com o gabinete de proteção civil, por ex.: as ações de sensibilização são feitas pelos dois departamentos, existe trabalho de articulação e cooperação entre estes dois departamentos” (E22-PCMPV).

No que concerne à CMAH, a Unidade de Desenvolvimento Comunitário não desenvolve ainda nenhum programa específico, para fazer frente a este tipo de situações “ainda não temos programa específico face a estas situações, mas já agimos nas chuvadas de dia 4 de Setembro 2015” (E14- Sociólogo).

Importa salientar que o PCMAH, não estava informado se a sua Autarquia disponha ou não de um programa ao nível da intervenção em situações de catástrofe “sim temos, a atuação deles faz parte deles” (E21-PCMAH), verifica-se que a Autarquia da Praia da Vitoria valoriza a intervenção do Serviço Social em situação de catástrofe, enquanto, que a Autarquia de Angra do Heroísmo encontra-se ainda a dar os primeiros passos no que concerne à intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe.

5 - Formação

Ao nível da formação e da sua relevância para a intervenção, a maior parte dos técnicos entrevistados já participaram em situação efetiva de catástrofe (Fig.14).

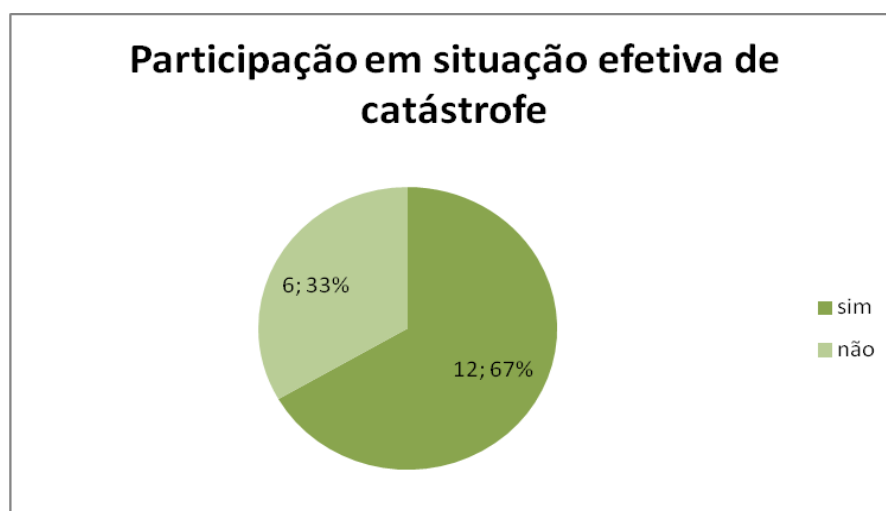


Fig.14 – Participação dos técnicos em situação efetiva de catástrofe Fonte: Elaboração Própria, 2015

Contudo nem todos os técnicos frequentaram formação na área de intervenção em situação de catástrofe (Fig.15).

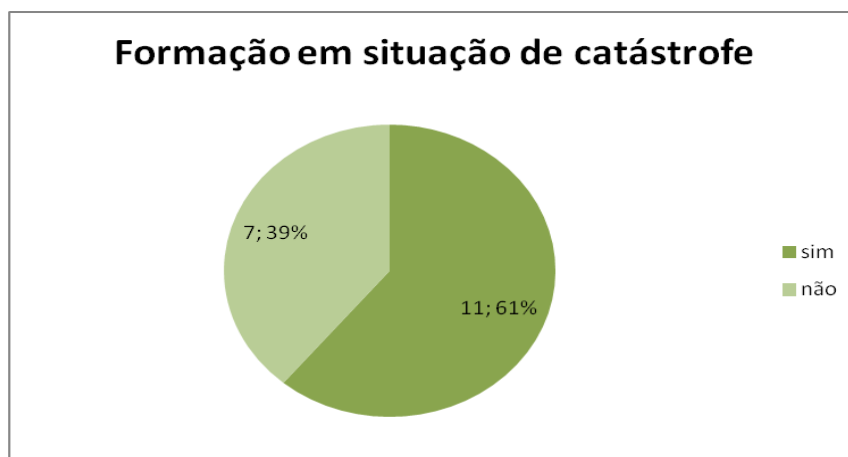


Fig.15- Formação em Situação Efetiva de Catástrofes

Fonte: Elaboração Própria, 2015

Dos 7 técnicos entrevistados (39%) que não possuem formação na área de intervenção em situações de catástrofe, porém 4 deles já desempenharam funções em situação efetiva de catástrofe (E14 Assistente Social, E15,E16,E17 Sociólogos), importa referir que a maior parte dos técnicos que goza de formação nesta área, apenas frequentou o I módulo do curso “ (...) já fizemos três cursos nível I, II e III (...) o curso é frequentado por enfermeiros, assistentes socais e psicólogos... ” (E19-Presidente SRPCBA). “ A formação era composta por 3 módulos apenas tirei o módulo I” (E7,E8,E11), “ (...) só tenho o primeiro módulo, fizemos um pedido superiormente para frequentarmos os módulos II e III, mas não foi aceite” (E10-Sociólogo).

Face a esta situação, podemos concluir que os técnicos veem a formação como um valor acrescentado na melhoria da sua prática profissional “a formação traz-nos aquisição de novos conhecimentos” (E1,E2,E3,E4,E5,E6 Assistentes Sociais, Psicólogo), para outros “ a formação é importante para identificarmos as etapas mais agudas, como as entidades a envolver no encaminhamento das situações” (E9-Psicólogo), a formação serve ainda para “ (...) para não confundirmos os papéis, e para darmos uma resposta eficaz e organizada ao nível da intervenção” (E13,E14-Assistente Social), “ a formação é importante para melhorar o apoio às pessoas” (E17,E18- Sociólogos).

Porém, algumas chefias não veem a formação como uma mais-valia, segundo os técnicos a falta de preparação dos mesmos para trabalhar em contexto de catástrofe, deve-se principalmente à falta de formação (Fig.13), neste sentido seria necessário que os técnicos frequentassem os restantes módulos do curso, bem como alargar a formação a um maior

número de técnicos, visto que qualquer técnico pode ser chamado para intervir neste tipo de situações “a formação deveria abranger um maior número de técnicos “ (E14-Assistente Social), sendo a Ilha Terceira uma zona de risco torna-se imprescindível termos técnicos preparados para intervir neste tipo de situações “com formação adequada penso que os técnicos se encontram preparados para intervir em situações de catástrofes, posso dizer-lhe que na última situação de catástrofe a intervenção dos técnicos foi bastante positiva” (E19-Presidente do SRPCBA).

De acordo com os resultados obtidos através das entrevistas aos Presidentes de Câmara, ambos verbalizam que as instituições que fazem parte do PME do concelho de Angra do Heroísmo e do concelho da Praia da Vitória, recebem formação na área de intervenção em catástrofes. “Damos formação às instituições, a formação depende do que é decidido no conselho de proteção civil, depende das necessidades que os próprios detetam, na última formação estiveram presentes mais de 20 instituições” (E21-PCMAH).

“Não demos formação, mas todas as Instituições participam nos simulacros que fazemos, ou seja acaba por ser uma formação mas não em contexto de sala. Nestes simulacros estiveram presentes entre 11 a 20 Instituições, os simulacros são realizados duas vezes por ano...” (E22-PCMPV).

Todos os técnicos comungam da mesma opinião, a formação contribui para a melhoria da prática profissional. “A formação é muito importante para sabermos delinear o que vamos fazer na altura” (E7 Psicólogo, E10 Assistente Social, E12 Assistente Social). “A formação é uma boa ferramenta para sabermos como devemos agir, sem esta podemos provocar ainda mais o caos” (E10- Sociólogo).

6 - Simulacros

Dos 18 técnicos entrevistados, 11 (61%) referiram que nunca participaram em simulacros, contudo já trabalharam em situações efetivas de catástrofe. (Fig.16)

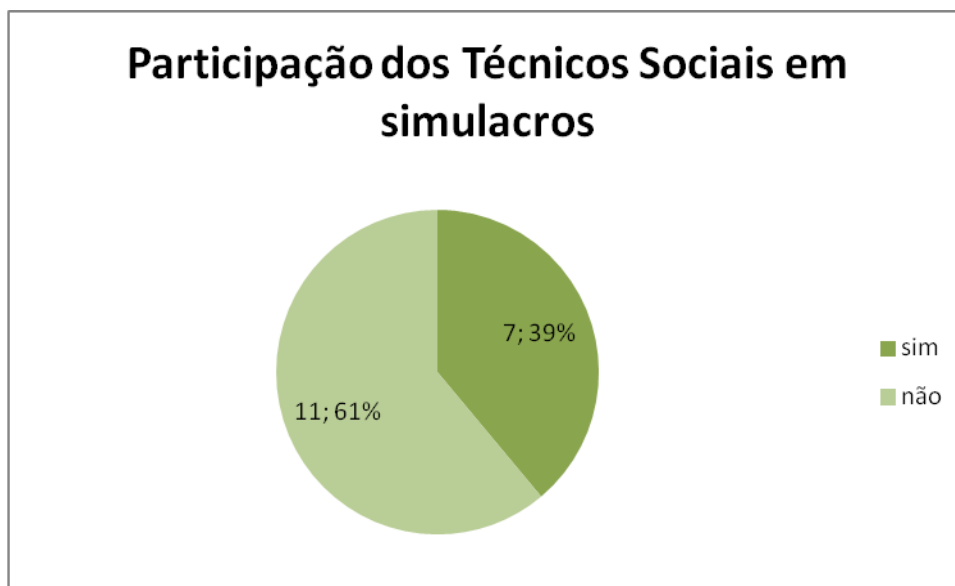


Fig.16 – Participação dos Técnicos Sociais em simulacros

Fonte: Elaboração Própria, 2015

“ (...) a participação em simulacros é uma mais-valia, pois na altura do acontecimento facilita em muito a nossa intervenção (E3- Assistente Social).

O PCMAH referiu que o concelho de Angra do Heroísmo realiza um simulacro por ano, o PCMPV verbalizou que o concelho da Praia da Vitoria realiza 2 simulacros por ano, a Proteção Civil pratica um simulacro por ano“ realizamos simulacros anualmente, as equipas de intervenção psicossocial são sempre chamadas para participar” (E19-Presidente SRPCBA).

Segundo a Resolução n.º 30/2015 da Comissão Nacional de Proteção Civil, a qual revoga a Resolução n.º 25/2008, ambas referentes aos critérios e normas técnicas para a elaboração e operacionalização de planos de emergência de proteção civil refere na alínea a) os planos de emergência de proteção civil devem ser objeto de realização de exercícios com periodicidade máxima de 2 anos. (o ultimo exercício realizado em Angra foi a 20 de Maio de 2015 e o da Praia em Junho de 2015), face a esta situação ambas as autarquias estão a agir em conformidade segundo a lei acima mencionada.

Ao analisarmos as respostas dadas pelos técnicos verificámos que, os técnicos que já participaram em simulacros, participaram no simulacro há mais de dois anos, conclui-se então que nem todas as Instituições estão a participar nos simulacros promovidos tanto pelas Autarquias como pela Proteção Civil.

7 - Ações de Sensibilização junto da População

No que diz respeito às ações de sensibilização à população verificou-se que tanto a CMAH e CMPV e Proteção Civil realizam frequentemente ações de sensibilização junto da comunidade para fazer face a situações de catástrofe, essas ações são realizadas junto das escolas, lares através de colóquios, palestras, contudo a informação pode chegar a toda a sociedade civil, através da internet e panfletos. “Realizámos ações de sensibilização à população, usamos a internet e panfletos, semestralmente são enviadas através das faturas da água informação no sentido de sensibilizar as pessoas para estas questões (...) A Proteção Civil é quem desenvolve mais este papel, faz sensibilização nas escolas” (E21-PCMAH).

“Neste momento temos dois projetos onde fazemos ações de sensibilização, o proteção civil mais 65 onde realizamos ações nos lares de terceira idade, o outro projeto chama-se clubes de Proteção Civil este projeto desenvolve-se ao nível das escolas, estas ações são realizadas anualmente” (E19-Presidente SRPCBA). “Fazemos ações de sensibilização, os públicos-alvo são crianças, jovens e idosos, esta sensibilização é feita através da internet, panfletos, usamos muito os panfletos, fazemos palestras, os nossos técnicos dirigem-se às escolas, lares para fazer as palestras, todas estas atividades são feitas duas vezes por ano “ (E22-PCMPV).

Verificou-se que existe por parte dos serviços a preocupação de informar / alertar a sociedade civil para este tipo de situações.

8 - Normativos Internos em Situação de Catástrofe

No que concerne aos normativos internos, (procedimentos a adotar em situação de catástrofe) 3 técnicos (17%) mencionaram que as Instituições a que pertencem não dispõem de normativos internos para fazer face a situações de catástrofe (Fig.17).

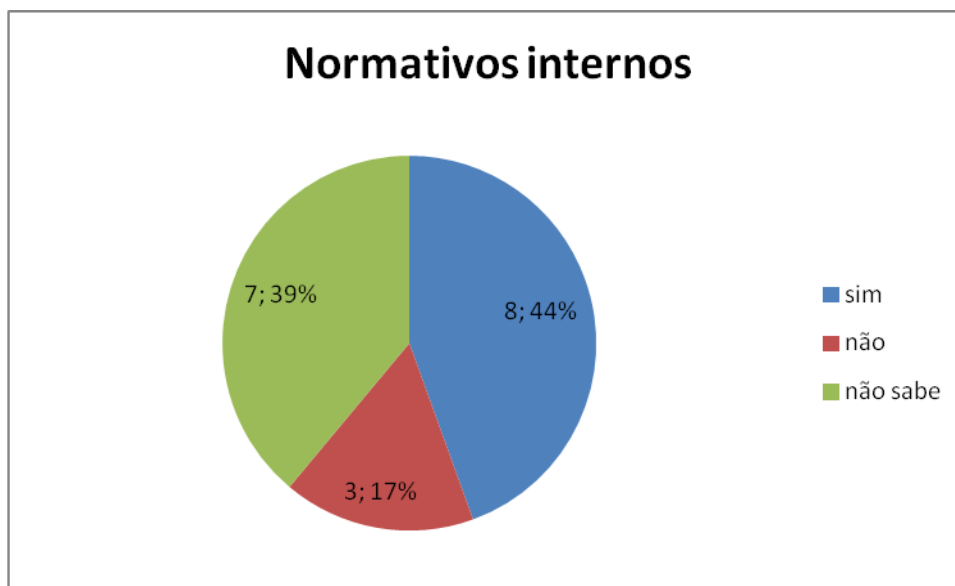


Fig.17 Normativos internos

Fonte: Elaboração própria, 2015

9 - Etapas da Intervenção Psicossocial em Situação Catástrofe com a Intervenção do Assistente Social

Verifica-se que existe relação entre as características da atuação do assistente social e as etapas da intervenção psicossocial. O quadro 8 mostra a relação das etapas da intervenção psicossocial com a intervenção do Serviço Social.

Quadro 8 – Intervenção Psicossocial com a Intervenção do Serviço Social

Estabelecer contacto / Acolhimento	Em situação de catástrofe é necessário estabelecer um contacto / Acolhimento com as pessoas de forma a perceber o que aconteceu e providenciar as necessidades imediatas “ Quando chegamos ao local tentamos acalmar as pessoas” (E3 – Assistente Social) (...) “Levantamento de necessidades imediatas...” (E8- Assistente Social) (...) Levamos água, medicamentos, alimentação, vestuário... (E11-Ciencias Sociais)
------------------------------------	--

Quadro 8 – Intervenção Psicossocial com a Intervenção do Serviço Social (cont.)

Analisar o Problema	Nesta fase o AS deve tentar perceber quais os problemas que necessitam de uma intervenção imediata e quais os que podem ter uma intervenção posterior, nesta fase devem também ser identificadas as prioridades. “Fomos socorrer um diabético, (...) não sabia o que fazer (...) andei a pedir seringas e insulina (...) foi horrível os serviços de saúde não estiveram presentes...” (E13-Assistente Social)
Analisar possíveis Soluções	Nesta fase o AS deve analisar que possíveis soluções existem para aquela situação problema, e verificar o que já foi feito pela família para ultrapassar a situação. “Houve famílias que ficaram desalojadas, umas famílias por iniciativa própria ficaram alojadas em casa de familiares, outras foram realojadas” (E3-Assistente Social)
Executar ações concretas	Nesta etapa o As deve proceder à execução de ações concretas para ajudar a família a resolver a situação problema. “ (...) Um rapaz ficou sem habitação, arranjam uma pensão para ficar, depois fizemos a articulação com a Divisão da Habitação”... (E20-Coordenadora Ação Social)
Acompanhamento	Esta etapa tem a revisão de tudo aquilo que foi feito até ao momento, prestando especial atenção às tarefas realizadas, metas alcançadas e mudanças produzidas. “Pós catástrofe as famílias que ainda necessitam de acompanhamento são encaminhadas para técnicas da freguesia” (E-20 Coordenadora ISSA). Os utentes que necessitam de intervenção pós catástrofe passam a ser seguidos pelo centro de saúde “ (E9- Psicólogo)

Fonte: Elaboração Própria a partir da sistematização das entrevistas realizadas, 2015

Conclusões

Portugal tem tido nos últimos anos um aumento significativo de desastres naturais, os quais deram origem a vítimas mortais e a grandes prejuízos económicos, sociais e psicológicos.

As pessoas e o ambiente são cada vez mais punidas pelos efeitos nefastos dos desastres naturais, isto deve-se, segundo vários autores entre os quais Giddens (2012) a: altas taxas de crescimento populacional e elevada densidade demográfica, migração e urbanização não planeada ou desordenada, degradação ambiental e alterações climáticas. As populações carentes são as mais vulneráveis aos desastres, porque dispõem de menos recursos e capacidade para lidar com os impactos ou evitá-los.

Quantas vezes temos testemunhado a força da natureza ou a “mão” do homem a despoletarem grandes adversidades que deixam o ser humano impotente, catástrofes naturais, atentados terrorista, acidentes rodoviários, violações, tiroteios, acontecimentos que não conseguimos controlar, aos quais muitas vezes não sabemos como reagir nem como ajudar.

Parafraseando Maia (2009) em situações de catástrofes a intervenção é efetuada por dois grupos de profissionais distintos, aqueles cuja função principal é intervir em situações de catástrofe com o objetivo de restabelecer recursos materiais e organizar infraestruturas, como é o caso dos polícias, bombeiros, médicos entre outros, o outro grupo é constituído pelos profissionais preparados para intervir em situações de crise psicológica e social, como é o caso das equipas de intervenção psicossocial constituídas por psicólogos e assistentes sociais, considerando-se que o apoio psicossocial é um dos maiores preditores de bem-estar.

As equipas de apoio psicossocial em situações de emergência prestam os designados Primeiros Socorros Psicológicos, que correspondem a técnicas que visam ajudar sobreviventes, familiares e profissionais de emergência em momentos de crise, imediatamente após um desastre. Estas técnicas visam reduzir o distress (stress negativo) inicial provocado por eventos traumáticos e desenvolver o funcionamento adaptativo e capacidade de gestão do stress a curto e longo prazo.

Sendo a Ilha Terceira uma zona de risco, torna-se imprescindível proceder de imediato à organização da equipa de intervenção psicossocial. A justificação dada pelo

Presidente SPCBA, de que a equipa não esta organizada não é plausível “ (...) depende de vários organismos devido a isto não esta organizada (...) ”, nenhum país está imune às catástrofes naturais, as emergências e catástrofes são acontecimentos que, pela sua própria natureza, não podem ser predeterminados, o que obriga a estejamos devidamente preparados para fazer face a estas situações, a existência de uma equipa já organizada é a chave do sucesso para a nossa intervenção.

É inaceitável que só a partir das enxurradas da Agualva em 2009 se começou a organizar a atuação ao nível da intervenção social em situações de catástrofe “ (...) não havia nada preparado para este tipo de situações (...) não havia documentos, isto na Agualva, pois intervimos numa coisa que nunca tínhamos intervindo, mas as coisas melhoraram bastante “ (E7,E8 Assistentes Sociais).

A CMAH só começou a dar os primeiros passos ao nível da intervenção social em situações de catástrofe nas enxurradas de Angra do Heroísmo a 4 de Setembro de 2015“ (...) mas já agimos nas chuvadas de dia 4 de Setembro 2015...” (E17-Sociólogo)

Após a equipa intervenção psicossocial estar devidamente organizada é necessário ministrar formação aos técnicos na área de intervenção em situações de catástrofes, a maior parte dos técnicos entrevistados referiu que um dos fatores relacionados com a sua falta de preparação para trabalhar em situações de catástrofe, bem como as dificuldades encontradas no terreno deve-se particularmente à falta de formação nesta área, todos os técnicos que sejam chamados para intervir nestas situações devem gozar de formação nesta área, nas duas situações de catástrofe ocorridas na Ilha Terceira, foram acionados técnicos para intervir que não gozavam de qualquer tipo de formação na área de intervenção em catástrofes, neste sentido há que sensibilizar as chefias para estas questões, possuir recursos humanos preparados melhor será a qualidade das suas respostas. A falta de formação dos recursos humanos, ou inclusivamente a inadequação dos mesmos, pode levar a que um pequeno sinistro se possa tornar numa enorme catástrofe.

Na linha de pensamento de Golan (1978) as situações de crise exigem a intervenção de técnicos especializados, nomeadamente de assistentes sociais. A catástrofe natural pela sua magnitude e imprevisibilidade é considerada uma crise que necessita de intervenção especializada na maioria das vezes.

As situações de crise além de exigirem técnicos especializados, exigem também que os técnicos sejam conhecedores da comunidade onde estão inseridos de forma a poder efetuar a caracterização dos recursos disponíveis na comunidade pelo que, a intervenção em situações de crise deve ser desenvolvida preferencialmente por um técnico com relações já estabelecidas na comunidade.

Nesta preceptiva, é extremamente necessário que em situações de catástrofe os assistentes sociais que integram as equipas de intervenção psicossocial conheçam qual o papel que cada instituição desempenha no terreno e quais os recursos que disponibilizam neste tipo de situações. Para isso é necessário que sejam conhecedores do PME do concelho, bem como de alguma legislação em matéria de proteção civil, pelo que a participação em simulacros pode ser uma forma de colmatar este tipo de situações, todas as instituições que fazem parte do PME devem ser convidadas a participar em simulacros, a realização de simulacros não se deve cingir somente a algumas instituições, pois em situação de catástrofe qualquer uma instituição pode ser acionada para intervir.

Após a catástrofe, na fase considerada pós-crítica, a intervenção do Serviço Social pretende por um lado, promover a recuperação da comunidade a curto e médio prazo, através da reabilitação dos serviços essenciais, da reconstrução do tecido social, nomeadamente sistemas de saneamento, eletricidade, comunicações, serviços de saúde, por outro lado, poderá o assistente social, neste momento centrar-se no trabalho de recuperação psicológica, social e económica dos indivíduos.

No campo específico da intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe, a meta principal é ajudar a pessoa a recuperar o nível de vida que possuía antes do evento desencadeante da crise.

A relação de ajuda é um dos instrumentos fundamentais para uma intervenção eficaz em situações de crise, esta só é possível se estabelecer uma relação de confiança. Podemos definir esta relação como uma troca de conhecimento e influência mútua, onde o assistente social tem que estar disponível e ter curiosidade de descobrir a sua pessoa, os seus desejos, as suas ambições e, os seus obstáculos. Para tal o assistente social tem que recorrer à escuta, à observação, fazer perguntas pertinentes, onde o utente exprime os seus interesses, que vai facilitar a sua capacidade de exprimir e melhorar a comunicação entre os dois.

Em situações de catástrofe podemos considerar que a relação de ajuda é uma abordagem de grande importância para que se consiga uma intervenção de sucesso junto das vítimas.

Deste estudo surgem algumas propostas tais como:

- A intervenção dos técnicos em situações de catástrofe deve seguir o modelo de análise referente às etapas da intervenção psicossocial;

- A elaboração do PME bem como as leis em matéria de proteção civil devem contar com a participação dos assistentes sociais, pois o contributo oferecido pelo Serviço Social será uma mais-valia;

- Introduzir no plano de estudos do curso de Serviço Social uma disciplina ou um módulo acerca desta temática, considerando que as situações de catástrofe cada vez mais suscetíveis de acontecer, precisam de técnicos com conhecimentos nesta área;

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

- Apenas devem intervir em situações de catástrofe, técnicos que tenham formação nesta área, pois só assim podemos fazer uma intervenção de sucesso;

Tendo em conta que uma boa preparação envolve um certo grau de atividade educacional e formativa, e um conhecimento válido e empírico baseado em conhecimento social e científico, são necessárias mais investigações neste sentido. O contributo académico e científico de investigações centradas na preparação aos desastres não deve apenas limitar – se a algumas áreas como é o caso da Psicologia e Proteção Civil, devendo expandir-se por outras áreas nomeadamente pela área do Serviço Social, para que de forma articulada e coordenada, possam combinar esforços para uma resposta à crise cada vez mais estruturada, sistemática e eficaz, suscetível de reduzir impactos e minimizar consequências, quer em termos materiais, quer em termos psicológicos e sociais.

Para garantir uma resposta operacional adequada e eficaz perante as situações de catástrofe, há que apostar numa fase de pré-preparação que contemple o planeamento e a prevenção, o treino contínuo de equipas, a educação e sensibilização acerca dos riscos, planos e treinos de simulações de situações reais, no sentido de corrigir inadequações e reforçar o que está adequado e eficiente. O planeamento da resposta aos desastres é essencial para uma adequada recuperação da crise, minimizando a disrupção do funcionamento de toda uma sociedade, uma comunidade ou um indivíduo.

Assim, a intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe, não deve reduzir – se apenas ao levantamento de necessidades, e ao assegurar as necessidades básicas de subsistência e articulação com outras entidades. Deve ainda desempenhar um papel mais pró-ativo, centrando a sua ação não só na fase de emergência e pós emergência, mas também particularmente na fase da pré emergência, pois qualquer catástrofe é possível de acontecer, mais cedo ou mais tarde acontecerá, por isso temos que estar prevenidos.

Em Portugal a investigação na área da emergência em situações de catástrofe é urgente e prioritária. Porém, a literatura relativa à intervenção do Serviço Social em situações de catástrofe é escassa ou praticamente inexistente no nosso país, o que leva a considerar que sejam desenvolvidas mais investigações nesta área, neste sentido torna-se imprescindível criar um instrumento que indique em que medida os diferentes intervenientes da resposta à crise estão preparados para gerir toda uma situação de catástrofe.

Bibliografia

A - Livros, artigos e outros trabalhos científicos

Almeida, B. (2002). Risco Associado à Segurança de Barragens. Curso Análise de Riscos. Lisboa: Fundec, IST, pp.1 – 23.

Amaro, A. (2012). O Socorro em Portugal. Lisboa: Instituto de Direito Publico.

Areosa, J. (2008). “Mundos Sociais: Saberes e Práticas”, VI Congresso de Sociologia, Universidade nova de Lisboa, pp.1-16.

Amaro, M. I. (2012). Urgências e Emergências do Serviço Social: Fundamentos da profissão na Contemporaneidade. Lisboa: Universidade Católica Editora.

Bardin, L. (2000). Análise de Conteúdo, Lisboa: Edições 70.

Beck, U., Giddens, A. & Lash, S. (2000). Modernização Reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna. Oeiras: Celta Editora.

Beck, U., Giddens, A. & Lasch, S. (1995) Modernização reflexiva: Política, Tradição e Estética na Ordem Social Moderna. São Paulo: Unesp.

Beck, U. (1998). La Sociedad del Riesgo : Hacia una Nueva Modernidad. Barcelona: Paidós.

Beck, U. (1992). Risk Society. Towards a new modernity. London : Sage.

Bravo, R. S. (1997). Técnicas de Investigación Social. Teoria y Ejercicios, Madrid: Thomson.

Caparrós, M. J. (1998). Manual de Trabajo Social. Alicante: Aqua Clara.

Carvalho, A. (2009). Cartilha para Intervenção em Catástrofes. Associação Brasileira de Psiquiatria.

Carvalho, M.I. & Pinto, C. (2015). Intervenção do Serviço Social com Indivíduos e Famílias. In M.I. Carvalho. Serviço Social com famílias. Lisboa: Pactor.

Castro, C. (2005) Riscos Ambientais e Geografia: Conceituações, Abordagens e Escalas. Anuário do Instituto de Geociências - UFRJ, Rio de Janeiro, pp.11 – 30

Cunha, Noémia. (2014). Sociedade de Risco e Proteção Civil. Lisboa: Chiado Editora.

Dilley, M., Chen, R.S., Deichmann, U., Lerner-Lam, A.L. & Arnold, M. (2005) Natural Disaster Hotspots - A Global Risk Analysis. The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank and Columbia University. Washington D.C.

Falcão, M. C. (1979). Serviço Social – Uma Nova Visão Teórica. São Paulo: Cortez & Moraes.

Fortin, M. F. (1999). O processo de investigação, da concepção à Realização. Loures: Lusociência.

Fortin, M. F. et al, (2009), Fundamentos e etapas do processo de investigação, Loures, Lusodidacta – Soc. Port. de material didáctico, Lda.

Ghiglione, R. & Matalon, B. (1992). O Inquérito. Teoria e Prática. Oeiras: Celta Editora.

Giddens, A. (1987). Modernidade e Identidade Pessoal. Oeiras: Celta Editores.

Giddens, A. (2012). O Mundo na Era da Globalização. Lisboa: Editorial Presença.

Golan, N. (1978). Treatment In crisis Situations. New York: Free Press.

Guerra, I. (2006). Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo. Estoril: Principia Editora.

Guerra, I. (2002). Fundamentos e Processos de Uma Sociologia de Acção, 2ªed, Lisboa: Principia Editora.

Guha-sapir, D., Vos, F., Below, R. & Ponserre, S. (2012). Annual Disaster Statistical Review 2011 - The numbers and trends. Centre for Research on the Epidemiology of Disasters, Brussels: Université Catholique de Louvain.

Guha-sapir, D., Vos, F., Below, R. & Ponserre, S. (2011) Annual Disaster Statistical Review 2010 - The numbers and trends. Centre for Research on the Epidemiology of Disasters. Brussels: Université Catholique de Louvain.

Guivant, J. (2001), A teoria da sociedade de risco de Ulrich Beck: entre diagnóstico e a profecia. Rio de Janeiro: Estudos Sociedade e Agricultura nº 16.

Herculano, A. G. A. (2009). Intervenção Social num Contexto de Riscos Naturais. Tecnológicos e Sociais. Actas das II Jornadas de Educação Social. ISSN 1647-6964. Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Bragança.

Julião, R.P., Nery, F., Ribeiro, J.L., Castelo Branco, M. & Zêzere, J.L. (2009). Guia Metodológico para a produção de Cartografia Municipal de Risco e para a criação de Sistemas de Informação Geográfica (SIG) de base municipal. Autoridade Nacional de Protecção Civil.

Littrell, D., & Quinsey, R. W. (s.d). Crisis Intervention for Yourself and others. Public Health– Seattle & King County.

Maia, A., Silva, S. & Pires, T. (2009). Desafios da saúde e comportamento: acores, contextos e problemáticas. Braga: CIPSI.

Marcelino, E.V. (2007). Desastres Naturais e Geotecnologias: conceitos básicos. Ministério da Ciência e Tecnologia - Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais. Santa Maria

May, Tim (2006), Social Research. Issues, methods and process, Reino Unido: Open University Press.

Mendes, F. (2002). Risco: um conceito do passado que colonizou o presente. Revista Portuguesa de Saúde Pública.

Mouro, M.H.F. (2009). Modernização do Serviço Social – Da Sociedade Industrial à Sociedade do Risco, Coimbra: Edições Almedina.

Nunes, M. H. (2005). Serviço Social e agência do assistente social *Katálysis* v.8, 2, 167-184.

Oliver, C. (2011) *Catastrophic Disaster Planning and Response*. CRC Press, Boca Raton.

Organização Mundial de Saúde. (2003). *Mental Health In Emergencies - Mental And Social Aspects Of Health Of Populations Exposed To Extreme Stressors*. Department of Mental Health and Substance Dependence World Health Organization Geneva

Paton, D., & Johnston, D, (2001). *Disasters and communities: vulnerability, resilience and preparedness*. Disasters prevention and management.

- Paton, D. (2003). Disaster preparedness: a social- cognitive perspective. Disasters prevention and management.
- Payne, M. (2002) .Teoria do Trabalho Social Moderno. Coimbra: Quarteto.
- Pine, J. (2009) Natural Hazards Analysis - Reducing the Impact of Disasters. CRC Press, Boca Raton.
- Pine, J. (2008) Natural Hazards Analysis - Reducing the Impact of Disasters. CRC Press, Boca Raton.
- Proske, D. (2008). Catalogue of Risks: Natural, Technical, Social and Health Risks. University of Natural Resources and Applied Life Sciences. Vienna.
- Quivy, Raymond, Campenhoudt, Luc Van, (1998), Manual de Investigação em Ciências Sociais, Lisboa, Gradiva Publicações, 2ª Edição.
- Ranquet, M.D.(1981). “Los Modelos en Trabajo Social, Intervención com personas y familias” Madrid: Siglo XXI Espana Editores.
- Ribeiro,M.J.(1995). Sociologia dos Desastres. Sociologia – Désastres, 18, 23-43.
- Robertis, C. (2003). Fundamentos del trabajo social: Etica e metodologia, POV publicaciones
- Rogers, C. (2003). Tornar-se Pessoa. Lisboa : Climepsi Editores.
- Rosenfeld, L. B, Caye, J. S., Ayalon, O., & Lahad, M. (2005). When the world fall apart: helping families and children manage the effects disasters. United States of America: Nasw Press
- Sales, L. (2007). Psiquiatria da Catástrofe. Coimbra: Almedina.
- Savoie-Zajc, L. (2003). A entrevista semidirigida. In. Gauthier, Benoit. Investigação social: da problemática à colheita de dados, 3ª ed., Loures: Lusociência
- Seynave,G.J.R.(2001). Psycho-social support in cases of mass emergency . European policy paper . Brussels: Ministry of Public Health.

Sousa, S.J.M (2007).“Intervenção Humanitária em situação catástrofe”;Dissertação de Mestrado em Risco, Trauma e Sociedade, Lisboa, Instituto Superior do Trabalho e da Empresa.

Sutton, J. & Tierney, K. (2006). Disaster preparedness: concepts, guidance, and research. University of Colorado: Natural Hazard Center.

UNISDR (2009). Terminología sobre Reducción del Riesgo de Desastres, Naciones Unidas.

Vilelas ,J. (2009), Investigação – o processo de construção do conhecimento, Lisboa: Sílabo.

Viscarret, J. J. (2007). Modelos y métodos de intervención en trabajo social, pp 29-41. Madrid: Alianza Editorial.

Werlang, B. S. G., Sá, S. D., & Paranhos, M. E. (2009). Intervenção em Crise. Faculdade de Psicologia. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Zêzere, J. L., Ferreira, A.B. & Rodrigues, M. L. (1999) The role of conditioning and triggering factors in the occurrence of landslides: a case study in the area north of Lisbon_Portugal.

B - Jornais e artigos de Revista

Amaro, A. (2012) -Segurança e Socorro: Novo Paradigma: Revista Territorium, nº19, Coimbra. pp 15-20.

Amaro, A. (2008). “Segurança Humana e na Sociedade do Risco: A Crise do Modelo Estatocêntrico na (s) Segurança (s): Revista Territorium, nº15, pp.83-94.

Amaro, A. (2003). “ Para uma cultura dos riscos”: Revista Territorium, nº10, Coimbra, pp. 113-120.

C - Legislação pertinente por ano de publicação (da mais recente para a mais antiga):

Decreto-Lei n.º150/2015;

Decreto Lei 163/2014, de 31 de Outubro ;

Decreto-Lei nº 72/2013;

Decreto Regulamentar Regional nº 24 /2012/A de 27 de Novembro;

Resolução nº 25 /2008 de 18 de Julho Comissão Nacional de Proteção Civil;

Lei n.º 65/2007 de 12 de Novembro;

Decreto Regulamentar Regional nº 11/2007/A;

Lei n.º 134/2006, de 25 de Julho;

Lei nº 27/2006 de 3 de Julho;

Decreto Regulamentar Regional nº 24/2003/A, de 7 de Agosto;

Decreto Regulamentar nº 18/1993;

D - Relatórios

Ministério da Administração Interna. 2003. “Livro Branco dos incêndios florestais ocorridos no verão de 2003”.

E - Documentação Técnica

Serviço Municipal de Proteção Civil de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória (.2014) “Plano de Emergência”.

Plano Regional de Emergência de Proteção Civil dos Açores (2013)

F - Webgrafia

Centro Regional de Informação das Nações Unidas (2014) acedido a 28 de Abril de 2014

Organização Mundial de Saúde (2014) acedido a 28 de Abril de 2014.

Instituto Nacional de Estatística (2014) acedido a 27 de Abril de 2014.

Serviço Regional de Proteção Civil dos Açores (2015) acedido a 2 Maio de 2015.

Apêndices

Apêndice I

(Guião de Entrevistas)

Guião de Entrevista Coordenadora Do Núcleo de Ação Social de Angra

Heroísmo

Eu, Florbela Reis, licenciada em Serviço Social e Pós Graduada em Segurança e Higiene no Trabalho, aluna do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar na Universidade Lusófona, sob a orientação do Professor Doutor António Amaro, encontro-me a realizar uma dissertação sobre “O Papel do Assistente Social nas Equipas de Intervenção Psicossocial”.

Assim solicito a vossa colaboração e disponibilidade na resposta à entrevista de forma a poder concretizar este trabalho de pesquisa.

1-Pode elencar as principais funções e tarefas que estão cometidas à Segurança Social, no âmbito do plano de emergência municipal?

2-Quantos técnicos (Assistentes Sociais, Psicólogos, Sociólogos, Educadores Sociais....) trabalham na área social na Ilha Terceira?

a)1 a 10 ☐

b)11 a 20 ☐

c)21 a 30 ☐

d)Mais de 30 ☐

3-Para situações de catástrofe a Segurança Social tem formada alguma equipa de intervenção psicossocial / ou equipa de intervenção em crise? **(Se não existe nenhuma equipa formada, passar para a questão nº 4)**

Sim ☐ Não ☐

3.1-Se sim, esta equipa é composta por quantos técnicos?

a)1 a 3 ☐

b)4 a 7 ☐

c)8 a 11 ☐

d)Mais de 11 ☐

3.2-Quais as áreas de formação dos Técnicos?

a)Psicólogos ☐ nº ☐

b)Assistentes Sociais☐ nº☐

c)Sociólogos ☐ nº ☐

d)Politica Social ☐ nº☐

e)Educadores Sociais ☐ nº ☐

f)Outro. Qual?

3.3-Quais as principais funções que estes desempenham em situação de catástrofe?

3.4-Todos os técnicos que compõem a equipa têm formação na área de intervenção em situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

3.5 - Se não, quantos técnicos tem formação nesta área?

a)1 a 3 ☐

b)4 a 7 ☐

c)8 a 11 ☐

d)Mais de 11 ☐

3.6- A formação foi ministrada há quanto tempo?

a)Há menos de 6 meses ☐

b)6 Meses a 1 ano ☐

c)1 Ano a 2 anos ☐

d)Mais de 2 anos ☐

3.7- Esta equipa costuma participar em simulacros?

Sim ☐ Não ☐

3.8-Quando foi a ultima vez, que a equipa participou, num simulacro?

a)Há menos de 6 meses ☐

b)6 Meses a 1 ano ☐

c)1 Ano a 2 anos ☐

d)Mais de 3 anos ☐

3.9 – Quantos técnicos participaram?

a)1 a 3 ☐

b)4 a 7 ☐

b)8 a 11 ☐

c)Mais de 11 ☐

4- Se não existe nenhuma equipa de intervenção psicossocial formada, na sua opinião, não seria útil formar uma equipa para estas situações? Visto que vivemos numa zona de risco.

Sim ☐ Não ☐

4.1 – Se sim, Quais os motivos, porque, nunca foi criada uma equipa para intervir neste tipo de situações?

a) A proteção civil já dispõe de uma equipa para intervir neste tipo de situações ☐

b) Falta de recursos humanos ☐

c) Nunca houve necessidade de criar este tipo de equipa ☐

d) Outras. Qual?

4.2 - No caso das enxurradas do Porto – Judeu / Agualva não existindo nenhuma equipa de intervenção psicossocial, foi formada alguma equipa específica para atuar naquela situação?

Sim ☐ Não ☐

4.3 – Se sim, quais foram as maiores dificuldades com que se confrontaram na formação da equipa?

4.4- Se sim, esta equipa foi composta por quantos técnicos?

a)1 a 3 ☐

b)4 a 7 ☐

c)8 a 11 ☐

d)Mais de 11 ☐

4.5- Quais as áreas de formação dos Técnicos?

a)Psicólogos ☐ n° ☐

b)Assistentes Sociais ☐ n° ☐

c)Sociólogos ☐ n° ☐

d)Politica Social ☐ n° ☐

e)Outro. Qual?

4.6- Que funções desempenharam?

4.7– Estes técnicos tinham formação na área de intervenção em situações de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

4.8– Alguma vez tinham participado nalgum simulacro em situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

5 - Relativamente ao sector que coordena, houve participação ativa da Segurança Social na elaboração do plano de emergência?

Sim ☐ Não ☐

6 - Caso exista uma catástrofe quais as respostas que existem ao nível da Segurança Social?

7- Que tipo de intervenção foi, realizada na situação concreta do Porto Judeu/ Agualva?

8-Considera que o sector que dirige este preparado para responder a situações de catástrofe no seu âmbito próprio?

Sim ☐ Não ☐

8.1- Se não, o que poderia ser feito para ultrapassar esta situação?

9- No terreno quais foram as maiores dificuldades sentidas no socorro à população do Porto-Judeu?

a)Falta de coordenação ☐

b)Falta de formação ☐

c)Falta de informação ☐

d)Não existência de equipas formadas para intervir neste tipo de situações ☐

e)Pouca experiencia neste tipo de intervenção ☐

f)Formar equipa (s) em poucas horas ☐

g)Técnicos pouco preparados para intervir neste tipo de situação ☐

h)Recolha de informação ☐

i)Dificuldades de acesso à população ☐

J)Funções pouco claras ☐

l)Outras. Quais?

10-Na sequências das enxurradas do Porto Judeu / Agualva, foram feitas algumas propostas pelo ISSA ao Plano de Emergência?

Sim ☐ Não ☐

Se sim quais?

11- Perante as enxurradas que ocorrerem aqui na ilha, foram criadas algumas respostas perante estas situações?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, diga quais?

a)Linha de emergência social ☐

b)Centros de acolhimento ☐

c)Base dados ☐

d)Criação de grelhas de identificação ☐

e)Outra. Quais?

12-Nas duas últimas situações de catástrofe que ocorreram aqui na ilha o ISSA, solicitou colaboração à sua rede de parceiros?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, que tipo de colaboração foi solicitada?

a)Recursos Humanos ☐

b)Recursos materiais (vestuário, mobiliário, cobertores, calçado, camas, colchões ...) ☐

c)Alojamento ☐

d) Apoio Financeiro ☐

e) Viaturas ☐

f) Outra. Qual?

Guião de Entrevista Técnicos Sociais

Eu, Florbela Reis, licenciada em Serviço Social e Pós Graduada em Segurança e Higiene no Trabalho, aluna do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar na Universidade Lusófona, sob a orientação do Professor Doutor António Amaro, encontro-me a realizar uma dissertação sobre “O Papel do Assistente Social nas Equipas de Intervenção Psicossocial”.

Assim solicito a vossa colaboração e disponibilidade na resposta à entrevista de forma a poder concretizar este trabalho de pesquisa.

1-Conhece o plano de emergência municipal?

Sim ☐ Não ☐

1.1 - Se sim, quais as principais funções e tarefas que estão confiadas à sua instituição no plano de emergência municipal?

2-A sua instituição faz parte do Plano de Emergência?

Sim ☐ Não ☐

3-Neste momento Integra alguma equipa de apoio psicossocial para intervir ir em situações de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

4-Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

4.1- Se sim, há quanto tempo foi ministrada essa formação?

a)Há menos de 6 meses ☐

b)6 Meses a 1 ano ☐

c)1 Ano a 2 anos ☐

d)Mais de 2 anos ☐

4.2-Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Sim ☐ Não ☐

4.2.1 - Se sim, em que medida?

5-Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

5.1 - Se, sim há quanto tempo?

a)Há menos de 6 meses ☐

b)6 Meses a 1 ano ☐

c)1 Ano a 2 anos ☐

d)Mais de 2 anos ☐

6-A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

6.1-Se não, pensa que estes poderiam ser uma mais-valia para a instituição caso ocorra uma situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

6.1.1- Se sim, em que medida?

a)Mais eficácia e eficiência na resposta ☐

b)Melhor organização na resposta ☐

c)Melhor coordenação ☐

d)Outras. Quais?

7-Enquanto Assistente Social alguma vez teve de intervir numa situação de catástrofe efetiva?

Sim ☐ Não ☐

7.1- Se sim, quais as funções que desempenhou?

7.2 - Se sim, quais foram as maiores dificuldades com que se confrontou, no que diz respeito à sua prática profissional?

- a)Falta de informação ☐
- b)Falta de formação ☐
- c)Falta de coordenação ☐
- d)Dificuldade em gerir as emoções ☐
- e)Nunca ter participado num simulacro ☐
- f)Inexistência de uma equipa de intervenção para intervir em situação de catástrofe ☐
- g)Não ter funções e tarefas atribuídas ☐
- h)Falta de comunicação
- i)Depara-me com a situação e não saber o que fazer ☐
- j)Dificuldades em trabalhar em equipa ☐
- l)Dificuldade em identificar as equipas que estão no terreno☐
- m)Outras? Quais

8-Nas enxurradas do Porto-Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Sim ☐ Não ☐

8.1 - Se sim, qual foi a intervenção efetuada pela sua instituição?

- a) Apoio Alimentar ☐
- b)Apoio Vestuário ☐
- c)Apoio psicológico ☐
- d)Apoio Habitação / alojamento ☐
- e)Apoio ao nível da Saúde ☐
- f)Outro. Qual?

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia de Lisboa – Faculdade de Ciências Sociais, Educação e Administração

9 – Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais estão preparados para trabalhar em situações de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

9.1 - Se não, que fatores estão associados a esta falta de preparação?

a)Falta de formação ☐

b)Falta de informação ☐

c)Desconhecimento desta área de intervenção ☐

d)Entidade Patronal desvaloriza esta área de intervenção ☐

e)Não participação em simulacros ☐

f)Outros. Quais?

10- De seguida vou apresentar um modelo de intervenção de uma equipa psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Sim ☐ Não ☐

10.1 – Caso não concorde, que alteração proponha a este modelo?

Guião de Entrevista - Presidente Camara Municipal Angra Heroísmo e Praia da Vitória

Eu, Florbela Reis, licenciada em Serviço Social e Pós Graduada em Segurança e Higiene no Trabalho, aluna do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar na Universidade Lusófona, sob a orientação do Professor Doutor António Amaro, encontro-me a realizar uma dissertação sobre “O Papel do Assistente Social nas Equipas de Intervenção Psicossocial”.

Assim solicito a vossa colaboração e disponibilidade na resposta à entrevista de forma a poder concretizar este trabalho de pesquisa.

1-Nas enxurradas da Agualva / Porto Judeu foi acionado o plano de emergência que esta aprovado?

Sim ☐ Não ☐

Se não, Porquê?

2-Qual foi a resposta concreta da Câmara à situação das enxurradas do Porto Judeu / Agualva?

3-Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva quais foram as maiores dificuldades com que se confrontaram na prestação do socorro?

a)Falta de coordenação ☐

b)Falta de comunicação ☐

c)Falta de recursos humanos ☐

d)Falta de equipamentos (maquinas)☐

e)Os Recursos humanos não se encontram preparados para trabalhar neste contexto ☐

f)Trabalho Voluntário ☐

g)Trabalhar sobre pressão ☐

h)As Instituições não se encontram preparadas para trabalhar em situação de catástrofe

☐

i)Outras. Quais?

4-Foi elaborado algum relatório por parte das Instituições que estiveram no terreno, relativamente as dificuldades com que se confrontaram?

Sim ☐ Não ☐

Se não, qual o motivo?

5-Considera que houve dificuldades de coordenação dos diferentes intervenientes na resposta a dar em situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, indique quais?

6-Foi ministrada alguma formação às instituições que fazem parte do plano de emergência, na área de intervenção em catástrofes?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, quantas instituições estiveram presentes?

a)1 a 10 ☐

b)11 a 20 ☐

c) Mais de 20 ☐

Este tipo de formação é ministrada com que periodicidade?

a)Anualmente ☐

b)Bianualmente ☐

c)Mais de 3 anos ☐

7-São realizadas ações de sensibilização à população na área da prevenção e autoproteção?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, que meios usam?

a) Internet

b) Panfletos

c) Palestras

d) Outras quais?

E com que periodicidade?

a) Anual

b) Bianual

c) Outra. Qual?

8-São realizados simulacros?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, com que periodicidade?

a)Anual

b)Bianual

c)Triannual

d)Outra. Qual?

9-Considera importante o contributo das equipas de intervenção social nas situações de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, em que medida?

10-Após as enxurradas foram realizadas algumas alterações relativamente ao plano de emergência e à coordenação dos diferentes intervenientes na situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?

11-No vosso orçamento camarário existe alguma verba específica para responder a situações de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, esta verba destina-se à:

a)Prevenção ☐

b)Planeamento ☐

c)Reabilitação ☐

d)Outra. Qual? ☐

12-O Departamento de Ação Social da Câmara desenvolve algum programa para fazer face as situações de catástrofes naturais?

Sim ☐ Não ☐

Se sim, que tipo de programa é desenvolvido?

13- Ao nível do departamento da Ação Social que tipo de intervenção, foi desenvolvida na situação concreta do Porto Judeu / Agualva?

Guião de Entrevista Responsável do SRPCBA

Eu, Florbela Reis, licenciada em Serviço Social e Pós Graduada em Segurança e Higiene no Trabalho, aluna do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar na Universidade Lusófona, sob a orientação do Professor Doutor António Amaro, encontro-me a realizar uma dissertação sobre “O Papel do Assistente Social nas Equipas de Intervenção Psicossocial”.

Assim solicito a vossa colaboração e disponibilidade na resposta à entrevista de forma a poder concretizar este trabalho de pesquisa.

1-A proteção Civil dispõe de alguma equipa de intervenção psicossocial para atuar em situações de catástrofes? (Se não existe, passar para questão nº2)

Sim ☐ Não ☐

1.1 - Se sim, esta é composta por quantos técnicos:

a)1 a 3 ☐

b)4 a 7 ☐

c)8 a 11 ☐

d)Mais de 11 ☐

1.2- Quais as áreas de formação dos Técnicos?

a)Psicólogos ☐ nº ☐

b)Assistentes Sociais☐ nº ☐

c)Sociólogos ☐ nº ☐

d)Politica Social ☐ nº ☐

e)Outro. Qual?

1.3 - Todos os técnicos da equipa têm formação em intervenção em situação de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

Se não, quantos técnicos tem formação?

a) 1 a 3 ☐

b) 4 a 7 ☐

c) 8 a 11 ☐

d) Mais de 11 ☐

1.4- Se não, qual o motivo porque nunca foi ministrada formação a todos os técnicos da Equipa?

a) Falta de recursos financeiros ☐

b) Não se justifica ministrar formação a todos os técnicos, face ao número de situações de catástrofe ocorridas na Ilha ☐

c) Outra. Qual?

1.5 – Quais as funções que esta equipa desempenha quando intervém, em situação de catástrofe?

1.6 – Esta equipa costuma participar em simulacros?

Sim ☐ Não ☐

1.6.1 – Quando foi a ultima vez que a equipa participou num simulacro?

a) Há menos de 6 meses

b) 6 Meses a 1 ano ☐

c) 1 Ano a 2 anos ☐

d) Mais de 2 anos ☐

2-Se não, porque nunca foi criada uma equipa de intervenção Psicossocial?

a)Não se justifica a criação de uma equipa de intervenção Psicossocial ☐

b)O ISSA já tem uma equipa formada para atuar nestas situações ☐

c)Falta de recursos humanos ☐

d)Falta de coordenação entre os serviços ☐

e)Outra. Qual?

2.1 - No caso das enxurradas do Porto – Judeu / Agualva não existindo nenhuma equipa de intervenção psicossocial, foi formada alguma equipa específica para atuar naquela situação?

Sim ☐ Não☐

2.2 – Se sim, quais foram as maiores dificuldades com que se confrontaram na formação da equipa?

3- Considera importante o contributo das equipas de intervenção social nas situações de catástrofe?

Sim ☐ Não☐

3.1 -Se sim, em que medida?

4-Em situações de catástrofe que meios (humanos, materiais e

Equipamentos) são disponibilizados pela Proteção Civil?

4.1 – Nas enxurradas da Agualva / Porto Judeu que meios foram disponibilizados?

5- Após estas enxurradas sentiu necessidade de reorganizar e estruturar a intervenção em situação de catástrofe?

6- A Proteção Civil realiza simulacros?

Sim ☐ Não☐

6.1- Se sim, com que periodicidade são realizados os simulacros?

a) Anual

b) Bianual

d) Mais de 2 anos

7- São realizadas ações de sensibilização à população na área da prevenção e autoproteção?

Sim ☐ Não ☐

7.1 - Se sim, que meios usam?

a) Internet

b) Panfletos

c) Palestras

d) Outras quais?

7.2- E com que periodicidade?

a) Anual

b) Bianual

c) Outra. Qual?

8- Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais, estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Sim ☐ Não ☐

8.1-Se não, que fatores estão associados a esta falta de preparação?

a)Falta de informação ☐

b)Falta de formação ☐

c)Falta de coordenação ☐

d)A não participação em simulacros ☐

e)Não ter funções e tarefas atribuídas ☐

f)Falta de comunicação☐

g)Dificuldades em trabalhar em equipa ☐

h)Dificuldade em identificar as equipa que estão no terreno☐

i)Outras? Quais

Apêndice II

(Transcrição das Entrevistas)

Entrevista Semidirigida - Assistente Social

Entrevista nº 1

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Não.

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: fazemos parte do plano de emergência, mas nunca fomos chamadas a intervir, não sei quais as funções e tarefas que estão atribuídas à nossa Instituição.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Não

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode contribuir nomeadamente, na aquisição de informação e novos conhecimentos.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: Não.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: Estive no local mas não intervim, porém nas duas situações de catástrofe que existiram aqui na ilha, demos apoio em géneros alimentares às famílias que ficaram desalojadas.

Entrevistadora: Se, sim quais as maiores dificuldades com que se confrontou, no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: Do pouco tempo que estive presente, pois apenas fomos levar alguma alimentação as maiores dificuldades que senti foram: a falta de informação e formação, falta de coordenação, dificuldade em gerir as emoções, pois ao ver tanta destruição não é fácil, dificuldades em identificar as equipas que estão no terreno.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, ao nível alimentar

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião não se encontram minimamente preparados para intervir neste tipo de situações, esta falta de preparação deve-se a falta de formação e informação, e a não participação em simulacros.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorde com estas fases?

Entrevistado: sim concordo

Entrevista Semidirigida : Assistente Social

Entrevista nº 2

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Não,

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: fazemos parte do plano de emergência, mas nunca fomos chamadas a intervir, nem sei quais são as funções que nos estão atribuídas no âmbito do PME.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Não

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim, esta permite com que nos Assistentes Sociais fiquem melhor preparados para agir em situação de catástrofe, a formação leva também à aquisição de mais e novos conhecimentos nesta área.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: Não.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: Nunca tive de intervir diretamente em nenhuma situação de catástrofe, a nossa Instituição deu apoio em alguns géneros alimentares.

Entrevistadora: Se, sim quais as maiores dificuldades com que se confrontou, no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: as maiores dificuldades que senti foram: a falta de informação e formação, falta de coordenação, dificuldade em gerir as emoções, pois ao ver tanta destruição não é fácil, dificuldades em identificar as equipas que estão no terreno e não ter funções e tarefas atribuídas.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio alimentar

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião não se encontram preparados para intervir neste tipo de situações, esta falta de preparação aplica-se a falta de formação, e não participação em simulacros.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorde com estas fases?

Entrevistado: sim concordo, este modelo já bem definido.

Entrevista Semidirigida : Assistente Social

Entrevista nº 3

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, neste momento esta a haver uma reestruturação no que diz respeito às tarefas e funções atribuídas.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim, esta pode melhorar a nossa formação base, com a formação deixamos de agir por intuição e começamos a agir de uma forma mais racional.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: Não participei ainda em nenhum simulacro.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim intervimos na situação da Agualva, Porto Judeu e Flores

Entrevistadora: Se sim, quais as funções que desempenhou?

Entrevistado: as funções desempenhadas foram: acalmar as pessoas, apoiar o Presidente da Câmara, fazíamos a ponte entre a comunidade e os serviços, levantamento das necessidades a nível habitacional, e estávamos também responsáveis pelo realojamento das famílias.

Entrevistadora: Se, sim quais as maiores dificuldades com que se confrontou, no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: as maiores dificuldades foram: falta de coordenação, dificuldade em gerir as emoções, até ao momento nunca ter participado em nenhum simulacro para mim a participação em simulacros é uma mais-valia, pois na altura do acontecimento facilita em muito a nossa intervenção.

Outra das dificuldades encontradas no terreno foi o facto de ir para lugares perigosos, onde existe alguma falta de segurança.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio psicológico e habitacional

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião os AS não se encontram preparados para intervir em situações de catástrofe, essa falta de preparação está associada à falta de formação.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado: sim concordo, das vezes que intervimos em situações de catástrofe nunca tive um modelo pelo qual me guiasse, posso dizer-lhe que nas situações que intervimos passei algumas destas fases.

Entrevista Semidirigida : Assistente Social

Entrevista nº 4

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, neste momento esta a haver uma reestruturação no que diz respeito às tarefas e funções atribuídas, os procedimentos encontram-se a ser alterados

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado): sim

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim, na medida em que podemos aprofundar novos conhecimentos.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: Não.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio psicológico e habitacional

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião os AS não se encontram preparados para intervir em situações de catástrofe, essa falta de preparação esta relacionada com a falta de formação, desconhecimento desta área de intervenção, bem como formação académica deveria ter um módulo que estivesse relacionado com esta temática.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado: sim concordo, ainda não intervirm em situações de catástrofe, mas este modelo, pode servir como um modelo orientador da nossa intervenção.

Entrevista Semidirigida : Assistente Social

Entrevista nº 5

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: sim conheço.

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, neste momento esta a haver uma reestruturação no que diz respeito às tarefas e funções atribuídas.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: claro que sim, a formação leva a aquisição de um maior conhecimento na área, e ao mesmo tempo serve de complemento à formação académica.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim, o ultimo simulacro que frequentei foi há cerca de 2 anos.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim dispõe

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim

Entrevistadora: Se sim, quais as funções que desempenhou?

Entrevistado(a): já desempenhei funções em situações de catástrofe mas, nunca estive no terreno, estava na retaguarda a fazer trabalho de back office .

Entrevistadora: Se, sim quais as maiores dificuldades com que se confrontou, no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: como lhe disse já trabalhei em situação de catástrofe, mas nunca estive no terreno, estava na retaguarda e fazer trabalho de back office, as maiores dificuldades com que me deparei foram essencialmente: falta de formação e informação.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, ao nível do apoio psicológico e habitacional

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião os AS não se encontram preparados para intervir em situações de catástrofe, essa falta de preparação esta relacionada com falta de formação e não participação em simulacros.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado: sim concordo.

Entrevista Semidirigida: Psicólogo

Entrevista nº 6

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: não conheço.

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim faz parte, no contexto da minha atividade profissional, nunca foi partilhado o conteúdo do PME, nem o papel que os serviços de saúde teriam nesse contexto.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Enquanto Psicólogo já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: sim, esta formação foi ministrada há menos de um ano.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: claro que sim, a intervenção em cenários de crise, emergência e catástrofe, e marcada pela especificidade, diferenciando-se das intervenções quotidianas. Possui objetivos propósitos, setting de ação e técnicas de intervenção particulares que requerem um complemento da formação de base, sob pena de as intervenções poderem ser contra produtentes. No meu caso particular, a formação foi fundamental para apreender os fundamentos da intervenção e para potenciar a intervenção, mormente no que às questões do stress traumático diz respeito.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: Não, nunca participei.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado): não, estes podiam melhorar a eficácia e a eficiência da resposta, melhorar a organização da resposta e melhorar a coordenação.

Entrevistadora: Enquanto Psicólogo alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os Psicólogos estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não, essa falta de preparação deve-se à falta de formação, e desconhecimento da área de intervenção.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado: sim concordo.

Entrevista Semidirigida : Psicólogo

Entrevista nº 7

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim a instituição faz parte do PME, mas não sei quais as tarefas e funções atribuídas à instituição neste âmbito.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não, não existe nenhuma equipa específica, vão arrancando por sub-equipas, quando acontece alguma coisa são formadas as equipas.

Entrevistadora: Enquanto Psicólogo já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: já tive formação nesta área, a formação era composta por 3 módulos, apenas tirei o primeiro módulo.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim, a formação é muito importante para sabermos delinear o que vamos fazer na altura

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim já participei, mas há mais de 2 anos que estive presente num simulacro.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Enquanto Psicólogo alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Enquanto Psicólogo alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, as funções desempenhadas na Agualva foram providenciar as refeições, no Porto Judeu assentaram no levantamento das necessidades imediatas, retirada de uma idosa de casa com os bombeiros a idosa estava isolada.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades foram ao nível da falta de formação e falta de coordenação, as coisas melhoraram bastante, intervimos numa coisa que nunca tínhamos intervindo na realidade.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio psicológico, apoio pontual na altura da crise.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os Psicólogos estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, os psicólogos encontram-se preparados para intervir em situações de catástrofe, contudo podemos não dar todas as respostas necessárias.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorde com estas fases?

Entrevistado: sim concordo.

Entrevista Semidirigida : Assistente Social

Entrevista nº 8

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: Não sei responder a essa questão, não sei as funções.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não, não existe nenhuma equipa formada, quando existe uma catástrofe, os técnicos são chamados conforme a nossa disponibilidade.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: já tive formação nesta área, a formação era composta por 3 módulos, apenas tirei o primeiro módulo, tirei a formação há mais de 2 anos.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim, a formação adequa os procedimentos e a nossa intervenção às necessidades daquele momento.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: nunca participei num simulacro.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, Na Agualva providenciei refeições, no Porto Judeu levantamento de danos e de necessidades imediatas, e retiramos uma idosa de casa com a ajuda dos bombeiros e proteção civil que se encontrava num local isolado, outra das funções desempenhadas foi a articulação com outras entidades. Em Angra as funções foram essencialmente ao nível do levantamento das necessidades.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades foram ao nível da falta de formação e falta de coordenação, no caso da Agualva confrontei-me com a sobreposição de papéis, os papéis não estavam definidos de quem estava a intervir, não havia nada preparado para este tipo de situações, não havia documentos, intervimos numa coisa que nunca tínhamos intervindo, mas as coisas melhoraram bastante.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio alimentar na Casa do Povo, e apoio ao nível da saúde

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não estão preparados, essa falta de preparação deve-se à falta de formação, e não participação em simulacros, os papéis não estão definidos, a equipa já deveria estar

formada, e não deveria ser formada na hora, não deve ser no hora do acontecimento que nos dizem para ir para o terreno.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado(a): sim concordo.

Entrevista Semidirigida: Psicólogo

Entrevista nº 9

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, como entidade de primeira linha, temos que estar disponíveis para situações de crise e catástrofe

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não, não existe nenhuma equipa formada, os técnicos são chamados conforme a nossa disponibilidade, contudo existe uma equipa para a ilha das Flores e Corvo.

A Proteção Civil deu formação para formar a equipa, mas esta nunca foi formada, quando acontece alguma coisa são chamados apenas os técnicos da habitação e do ISSA.

Entrevistadora: Enquanto Psicólogo já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: já tive formação nesta área, não sei precisar, há quanto tempo foi ministrada essa formação.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode contribuir em muito para a melhoria da nossa prática profissional, como identificar as fases mais agudas, encaminhamentos como que entidades a envolver no encaminhamento das situações.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim já participei, mas não me recordo quando foi.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: Não dispõe, mas estes poderiam ser uma mais-valia nomeadamente na eficácia e eficiência da resposta, melhor organização na resposta e melhor coordenação

Entrevistadora: Enquanto Psicólogo alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, as funções assentaram em fornecer os primeiros socorros psicológicos, levantamento de danos, articulação com outras entidades, acompanhamento pós catástrofe a nível psicológico, os casos são encaminhados para a saúde ou seja Centro de Saúde ou Hospital.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades foram ao nível da falta de coordenação, dificuldade em gerir as emoções, inexistência de uma equipa de intervenção psicossocial para intervir em situações de catástrofe, falta de comunicação e dificuldades em identificar as equipas que estão no terreno

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio alimentar, vestuário, psicológico, habitação e saúde, a intervenção foi sempre feita em articulação com outras entidades.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os psicólogos estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, os Psicólogos não se encontram preparados para intervir em situações de catástrofe, esta falta de preparação deve-se à falta de formação e desconhecimento da área de intervenção, em situações de crise é complicado dar apoio às famílias se termos formação específica, perdemos um pouco, a formação é essencial para adquirir ferramentas para nossa intervenção.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorde com estas fases?

Entrevistado: sim concordo.

Entrevista Semidirigida – Sociólogo

Entrevista nº 10

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: não conheço o PME, nem sei quais as funções que a instituição desempenha.

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: sim, a equipa não está formada, contudo existem pessoas específicas para intervir neste tipo de situações.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: já tive formação nesta área, já fiz esta formação há mais de dois anos.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode contribuir em muito para a melhoria da nossa prática profissional, a formação é importante para o nível da organização das equipas, a formação é uma boa

ferramenta para sabermos como devemos agir, sem esta muitas vezes podemos provocar ainda mais o caos.

Se já tivéssemos a equipa formada era mais fácil intervir, no que concerne à formação só tenho o primeiro módulo, fizemos um pedido superiormente para frequentarmos o nível II e III, mas não foi aceite.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: nunca participei em nenhum simulacro

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: não sabe

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, as nossas funções foi essencialmente o levantamento de danos e necessidades, articulação com outras entidades a fim de angariarmos bens necessários, fizemos equipa com o serviço da habitação, fizemos atendimento direto às pessoas, pós catástrofe as famílias que já eram acompanhadas pelas técnicas do ISSA, foram encaminhadas para as técnicas das freguesias.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades foram ao nível da falta de formação, informação, falta de coordenação, nunca ter participado em nenhum simulacro.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio alimentar, vestuário, psicológico, habitação e saúde.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, os Assistente Sociais não se encontram preparados para intervir em situações de catástrofe, esta falta de preparação deve-se à falta de formação e informação e não participação em simulacros.

Entrevistado: não estão preparados, essa falta de preparação deve-se à falta de formação e informação, e não participação em simulacros.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorde com estas fases?

Entrevistado: sim concordo

Entrevista Semidirigida - Ciências Sociais

Entrevista nº 11

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: não conheço o PME, nem sei as funções que a instituição desempenha neste âmbito.

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: sim, a equipa não esta formada, mas quando acontece alguma situação de catástrofe, somos chamados consoante a disponibilidade, o superior hierárquico é quem decide, quais os técnicos que vão fazer parte da equipa.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: já tive formação nesta área, só fiz o primeiro módulo, já fiz essa formação há 2 anos.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode contribuir em muito para a melhoria da nossa prática profissional, com a formação estamos melhor organizados, sabemos como devemos agir, na Agualva não havia nada atualmente já temos uma base de dados, já temos ferramentas de trabalho, na Agualva tivemos que construir tudo.

Devia ter ido para o segundo módulo, mas não foi possível de vez em quando devíamos fazer reciclagem, se a equipa tivesse formada era mais fácil depois intervir.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, mas já participei há mais de 2 anos.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: não sei

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, como funções fiz um pouco de tudo como levantamento de danos e necessidades e articulação com outras entidades.

Levamos água às pessoas isoladas, levamos medicação, fizemos distribuição de roupa e alimentos.

Estive na construção da base de dados, e fizemos também o realojamento de pessoas.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades foram ao nível da falta de formação, falta de coordenação, dificuldade em gerir as emoções, nunca ter participado em simulacros, inexistência de uma equipa de intervenção psicossocial, deparar-me com a situação e não saber o que fazer, e dificuldades em identificar as equipas que estão no terreno.

As tarefas foram atribuídas no momento, a nível da saúde foi uma situação mais complicada ex. pessoas que necessitavam de insulina não tinham, houve muita dificuldade em articular com a área da saúde.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio alimentar, vestuário, psicológico, habitação e saúde, os apoios foram dados em articulação com outras entidades.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, os Assistente Sociais não se encontram preparados para intervir em situações de catástrofe, esta falta de preparação deve-se à falta de formação e informação e desconhecimento desta área de intervenção.

O Assistente Social em si não esta preparado para intervir, temos que adquirir conhecimento nesta área.

Na Agualva não tínhamos roupa adequada, neste momento já temos, na Agualva por exemplo vestíamos o vestuário uns dos outros.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorde com estas fases?

Entrevistado: sim concordo.

Entrevista Semidirigida: Assistente Social

Entrevista nº 12

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Sim

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, as funções são intervir na área social em situação de catástrofe

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não, o chefe de divisão é quem sinaliza os técnicos, mas não existe nenhuma equipa formada.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: já tive formação nesta área, há mais de 2 anos

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode contribuir em muito para a melhoria da nossa prática profissional, a minha função foi mais de coordenação das equipas, pois o chefe de divisão não estava na altura e assumi o papel dela.

A formação é importante para capacitar os técnicos para não entrarem em pânico nestas situações, bem como gerir as situações de stress.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, mas já participei há mais de 2 anos, foi a simulação de um incendio no aeroporto

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: não, estes podem ser uma mais-valia no que concerne à melhoria da eficácia e eficiência da resposta, melhor organização da resposta, melhor coordenação.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir numa situação de catástrofe?

Entrevistado: sim

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim já intervim em situação de catástrofe, como a chefe de divisão estava ausente na altura tive que assumir a função de coordenadora das equipas de Praia e Angra, a minha função assentou principalmente na coordenação.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades foram ao nível da falta de coordenação, inexistência de uma equipa de intervenção para intervir nestes tipos de situações, e falta de comunicação.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio alimentar, vestuário, psicológico, habitação e saúde, os apoios foram dados em articulação com outras entidades.

A saúde pouco fez, nós é que fizemos o papel deles, tivemos que dar medicação às pessoas que necessitavam

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, os Assistentes Sociais estão preparados para intervir.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado(a): sim concordo.

Entrevista Semidirigida – Assistente Social

Entrevista nº 13

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, as funções atribuídas à Instituição estão relacionadas com os realojamentos, levantamento das necessidades básicas e articulação com outras entidades

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não, não existe nenhuma equipa, somos chamados consoante as necessidades da PC

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: já tive formação nesta área, frequentei os 3 módulos, mas já tive esta formação há cerca de 2 anos.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode contribuir em muito para a melhoria da nossa prática profissional, a formação é importante para não confundirmos os papéis, e darmos uma resposta eficaz e organizada ao nível da intervenção.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, mas já participei há mais de 2 anos.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: não sei.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim já intervimos em situação de catástrofe, as funções foram ao nível do levantamento de danos e necessidades e articulação com outras entidades.

Na situação da Agualva havia bastantes técnicos no terreno, as pessoas foram bem atendidas , as respostas eram dadas à medidas que os problemas iam surgindo ou seja em tempo útil, as

instalações onde se realizavam os atendimentos era boas, nos atendimentos conseguíamos verificar o estado emocional das pessoas.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades foram ao nível da falta de coordenação, fomos socorrer um diabético, foi horrível o serviço de saúde não esteve presente, não sabia o que fazer, às 22h00 andava a pedir seringas e insulina, este trabalho foi feito por mim e pelo exército que me levou a casa da senhora que era de difícil acesso.

A falta de coordenação entre os diversos é um constrangimento, a coordenação ao nível das chefias superiores tem que ficar bem definida.

A PC, Bombeiros e Exército cada um deve saber qual o seu papel, para não haver atropelos, deve haver uma definição clara de papéis.

O ISSA deve ter um papel privilegiado no apoio psicossocial, tem que haver respeito pelos papéis, a definição tem que ficar bem clara.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio psicológico e alojamento

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, acho que os AS estão preparados para intervir neste tipo de situações.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado(a): sim concordo.

Entrevista Semidirigida – Assistente Social

Entrevista nº 14

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, as funções atribuídas à Instituição estão relacionadas com as medidas de primeira linha, medidas práticas de intervenção em situação de catástrofe e medidas de articulação.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não, não temos equipa, quando foi da situação da Agualva tivemos que reunir de urgência, não temos nenhuma equipa formada na área da emergência, temos colegas que tiveram formação nesta área, temos equipamento de catástrofe como botas, fatos.

Em situação de catástrofe temos algumas pessoas com formação, tudo é adaptado em situação de emergência.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: não fiz formação nesta área, porem frequentei uma formação da Cruz Vermelha apenas uma manhã na área de metodologias de intervenção, e participei numa simulação.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode sem dúvida melhorar a nossa intervenção, a formação leva à facilidade de operacionalização, a formação deveria abranger um maior número de técnicos.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, mas já participei há mais de 2 anos.

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim já trabalhei em contexto de catástrofe, estive na área do atendimento, fizemos o levantamento de danos e necessidades, reencaminhamos os casos para outras instituições, foram formadas equipas com a divisão da habitação.

As funções são dadas na altura, quando a equipa é reunida e aí são formadas as sub-equipas cada um tem que ter uma tarefa atribuída.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades encontradas no terreno, para mim foi, lidar com o stress e a inexperience, para mim foi muito complicado.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, apoio psicológico, alimentar, vestuário, alojamento, e apoio ao nível da saúde.

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado(a): Na minha opinião, acho que os AS estão preparados para intervir em situação de catástrofe.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado(a): sim concordo.

Entrevista Semidirigida – Sociólogo

Entrevista nº 15

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, não sei as funções

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: não fiz formação nesta área

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode, ficamos melhor preparados para agir em situação de crise e emergência.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: não.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim já trabalhei em contexto de catástrofe, as funções foram ao nível do realojamento de pessoas e averiguar as situações no terreno.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades encontradas no terreno, para mim foram dificuldades em trabalhar em equipa com outras entidades.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, ao nível do alojamento

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, acho que os AS estão não estão preparados para intervir em situação de catástrofe, essa falta de preparação deve-se à falta de formação e informação e desconhecimento da área de intervenção.

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorde com estas fases?

Entrevistado(a): sim concordo.

Entrevista Semidirigida : Sociólogo

Entrevista nº 16

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, desconheço as funções que lhe estão atribuídas.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado(a): não fiz formação nesta área

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: sim pode, a formação é uma mais-valia no que diz respeito a adequar os procedimentos e a nossa intervenção as necessidades da nossa intervenção.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado(a): não

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: não, pode ser uma mais-valia na melhoria da eficácia e eficiência da resposta.

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado(a): Nunca trabalhei em contexto de catástrofe.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, ao nível do alojamento

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, acho que os AS estão não estão preparados para intervir em situação de catástrofe, essa falta de preparação esta relacionada com a falta de formação e informação, desconhecimento da área de intervenção

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado: sim concordo.

Entrevista Semidirigida – Sociólogo

Entrevista nº 17

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, desconheço as funções que lhe estão atribuídas.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado(a): não

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: não fiz formação nesta área

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: não tenho formação, sim pode, a formação é importante para melhorar o apoio às pessoas.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado(a): não sei

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim, as funções assentaram no realojamento de pessoas e averiguar as situações no terreno.

Ainda não temos programa específico face a esta situação, mas já agimos nas chuvadas de dia 4 de Setembro 2015.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades encontradas no terreno, para mim foram trabalhar em equipa com outras entidades.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: Não estive presente no Porto Judeu, nas cheias de 4 de Setembro as funções foram feitas ao nível do sim, ao nível do alojamento

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, acho que os AS estão não estão preparados para intervir em situação de catástrofe, essa falta de preparação esta relacionada com a falta de formação e informação, desconhecimento da área de intervenção

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorda com estas fases?

Entrevistado(a): sim concordo.

Entrevista Semidirigida – Sociólogo

Entrevista nº 18

Entrevistadora: Conhece o Plano de Emergência Municipal?

Entrevistado: Não

Entrevistadora: A sua Instituição faz parte do plano de emergência municipal?

Entrevistado: sim, desconheço as funções que lhe estão atribuídas.

Entrevistadora: Neste momento integra alguma equipa de intervenção Psicossocial para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social já fez formação específica para intervir em situação de catástrofes?

Entrevistado: não fiz formação nessa área

Entrevistadora: Na sua opinião acha que a formação nesta área pode contribuir para uma melhoria da sua prática profissional?

Entrevistado: não tenho formação, sim pode, a formação é importante para melhorar o apoio às pessoas.

Entrevistadora: Já participou alguma vez num simulacro em situação de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: A sua Instituição dispõe de normativos internos quanto aos procedimentos a adotar em situação de catástrofe?

Entrevistado: não

Entrevistadora: Enquanto Assistente Social alguma vez teve que intervir em situação de catástrofe?

Entrevistado(a): sim, as funções assentaram no realojamento de pessoas e averiguar as situações no terreno.

Entrevistadora: Se sim, quais as maiores dificuldades com que se confrontou no que diz respeito à sua prática profissional?

Entrevistado: As maiores dificuldades encontradas no terreno, para mim foram trabalhar em equipa com outras entidades.

Entrevistadora: Nas enxurradas do Porto Judeu / Agualva foi, feita alguma intervenção por parte da sua Instituição?

Entrevistado: sim, ao nível do alojamento

Entrevistadora: Na sua opinião acha que os AS estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Na minha opinião, acho que os AS estão não estão preparados para intervir em situação de catástrofe, essa falta de preparação esta relacionada com a falta de formação e informação, desconhecimento da área de intervenção

Entrevistadora: De seguida vou apresentar um modelo de intervenção psicossocial, este modelo é constituído por várias fases. Concorde com estas fases?

Entrevistado: sim concordo.

Entrevista Semidirigida ao Presidente do SRPCBA

Entrevista nº 19

Entrevistador: A proteção Civil dispõe de alguma equipa de intervenção psicossocial para atuar em situações de catástrofes?

Entrevistado: A PC dispõe de uma equipa de intervenção psicossocial, mas não se encontra organizada, já fizemos 3 cursos nível I,II e II, a equipa não se formou porque depende de vários organismos, devido a isto não esta organizada, posso dizer-lhe que assinamos um protocolo com a ordem dos psicólogos para formar uma bolsa para intervir neste tipo de situações. Na Região Autónoma dos Açores temos 50 técnicos formados, os cursos normalmente tinham 12 técnicos, psicólogos, assistentes sociais e enfermeiros.

As equipas são formadas por técnicos de varias instituições, os psicólogos vamos buscar ao centro de saúde e os Assistentes Sociais ao ISSA.

Entrevistador: Todos os técnicos da equipa têm formação em intervenção em situação de catástrofe?

Entrevistado: Sim, todos têm formação nesta área, na RAA temos 50 técnicos formados.

Entrevistador: Quais as funções que esta equipa desempenha quando intervém, em situação de catástrofe?

Entrevistado: Primeiro sempre a intervenção do socorro e salvamento, as funções passam essencialmente pela área da habitação.

Entrevistador: Esta equipa costuma participar em simulacros?

Entrevistado: As equipas costumam participar em simulacros, o ultimo simulacro no qual participaram, foi em Junho na Ilha de São Miguel “

Entrevistador: Considera importante o contributo das equipas de intervenção social nas situações de catástrofe?

Entrevistado: Sim, acho importante o contributo das equipas neste tipo de situações em toda a sua dimensão, na fase de recuperação tem um papel preponderante ao nível do apoio psicológico, alojamento, logística e alimentação.

Entrevistador: Em situações de catástrofe que meios (humanos, materiais e Equipamentos) são disponibilizados pela Proteção Civil?

Entrevistado: Fazemos um trabalho de articulação entre os diferentes intervenientes como: corpo de bombeiros, PSP, obras públicas.

Temos tendas para desalojados, mas neste momento usamos é os pavilhões existentes. Na Agualva não estava cá, no Porto Judeu foi essencialmente o trabalho em rede, usaram a casa do povo, foi aqui que fizemos tudo, os desalojados foram realojados em casa de familiares.

Entrevistador: Apos estas enxurrada sentiu necessidade de reorganizar e estruturar a intervenção em situação de catástrofe?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: A Proteção Civil realiza simulacros?

Entrevistado: Sim realizamos simulacros anualmente, as equipas de intervenção psicossocial são sempre chamadas para participação em simulacros.

Entrevistador: São realizadas ações de sensibilização à população na área da prevenção e autoproteção?

Entrevistado: sim realizamos, os meios utilizados são essencialmente a internet, neste momento temos dois projetos, proteção civil +65, onde realizamos ações nos lares da Terceira, o outro projeto chama-se clubes de proteção civil, este projeto desenvolve-se ao nível das escolas, estas ações são feitas anualmente.

Entrevistador: Na sua opinião acha que os Assistentes Sociais, estão preparados para intervir em situações de catástrofe?

Entrevistado: Com formação adequada, penso que se encontram preparados, posso dizer-lhe que na última situação de catástrofe a intervenção dos técnicos foi bastante positiva.

Entrevista Semidirigida – Coordenadora do Núcleo da Ação Social.

Entrevista nº 20

Entrevistador: Pode elencar as principais funções e tarefas que estão cometidas à segurança social no âmbito do PME?

Entrevistado: Num primeiro momento as funções são: levantamento das necessidades mais emergentes, assegurar as questões básicas ou seja intervenção das necessidades básicas de subsistência alimentar e habitação, exemplo uma família ficou sem um fogão tivemos que arranjar um.

Num segundo momento é feito o acompanhamento às famílias e articulação com outras entidades.

Entrevistador: Quantos técnicos trabalham na área social na Ilha Terceira?

Entrevistado: Mais de 30 técnicos

Entrevistador: Para situações de catástrofe o ISSA tem formada alguma equipa de Intervenção Psicossocial?

Entrevistado: todos os técnicos podem ser chamados em situação de catástrofe, consoante o grau da catástrofe, esta equipa não tem um nome específico.

Entrevistador: Esta equipa é composta por quantos técnicos?

Entrevistado: mais de 11.

Entrevistador: Quais as áreas de formação dos técnicos?

Entrevistado: temos psicólogos, Assistentes Sociais, Sociólogos, Política Social e Educadores Sociais e Ciências Sociais, não sei precisar o número de técnicos por área.

Entrevistador: Quais as principais funções que estes desempenham em situação de catástrofe?

Entrevistado: As funções são o levantamento das necessidades, os psicólogos tem uma função mais terapêutica, na Agualva houve muita intervenção dos psicólogos, a intervenção foi feita em equipas de 2, 1 psicólogo e um assistente social.

Entrevistador: Todos os técnicos que compõem a equipa têm formação na área de intervenção em catástrofe?

Entrevistado: Nem todos os técnicos têm formação nesta área, não sei precisar ao certo o número de técnicos formados, mas são mais de 11, a formação foi ministrada a estes técnicos entre 1 ano a 2 anos, não sei precisar ao certo.

Entrevistador: Se não, quantos técnicos tem formação nesta área?

Entrevistado: mais de 11 técnicos

Entrevistador: A formação foi ministrada há quanto tempo?

Entrevistado: entre 1 ano a 2 anos.

Entrevistador: Esta equipa costuma participar em simulacros?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Quando foi a ultima vez que a equipa participou, num simulacro?

Entrevistado: 6 meses a 1 ano.

Entrevistador: Quantos técnicos participaram?

Entrevistado: Não sei, envolveram técnicos de outras ilhas.

Entrevistador: Relativamente ao sector que coordena, houve participação ativa do ISSA na elaboração no PME?

Entrevistado: sim houve.

Entrevistador: Caso exista uma catástrofe quais as respostas que existem ao nível do ISSA?

Entrevistado: Não temos uma resposta específica, para estas situações, articulamos, reencaminhamos, usamos os recursos da comunidade, além disso dispomos dos recursos humanos (os técnicos), um rapaz ficou sem habitação, arranjam um sítio para ficar, uma residencial, depois fizemos a articulação com a habitação, o ISSA neste momento dispõe de uma verba para situações de catástrofe.

Entrevistador: Considera que o setor que dirige este preparado para responder a situações de catástrofe?

Entrevistado: Sim estamos preparados para responder a situações de catástrofe, nunca sozinhos sempre em articulação com outras entidades e agentes de PC.

Entrevistado: Que tipo de intervenção foi, realizada na situação concreta do Porto Judeu / Agualva?

Entrevistado: Porto Judeu e Agualva não são comparáveis.

Na Agualva estivemos lá em permanência no local, imediato foram asseguradas as coisas básicas, sempre em articulação com outras entidades, o nosso papel foi mais ao nível do acompanhamento psicológico e levantamento de danos.

No Porto Judeu, não foi tão grave, a intervenção foi mais ao nível do levantamento das necessidades.

Também somos chamados a intervir noutras ilhas, nas Flores uma família ficou sem casa, neste caso o que fizemos foi alojar a idosa em casa de familiares.

Entrevistador: Nas últimas situações de catástrofe que ocorreram aqui na Ilha, o ISSA solicitou a colaboração da rede de parceiros?

Entrevistado: Em ambas as situações recorremos à nossa rede de parceiros, esta colaboração foi dada ao nível de vestuário, alimentação e alojamento.

Na Agualva tivemos a necessidade de criar um local para os recursos, muitas instituições foram para o local sem serem chamadas por exemplo a Cáritas, os recursos mais solicitados foram ao nível de recursos materiais.

Entrevistador: No terreno quais foram as maiores dificuldades sentidas no socorro à população da Agualva / Porto Judeu?

Entrevistado: Na Agualva as maiores dificuldades foram as condições de trabalho, estas eram muito difíceis, havia muitos riscos, gerir as emoções foi outra das grandes dificuldades, pois foi difícil lidar com tanta destruição.

Entrevistador: Na sequência das enxurradas da Agualva / Porto Judeu, foram feitas algumas propostas pelo ISSA ao PME?

Entrevistado: Não sei, não era coordenadora da altura, estive como técnica no terreno.

Entrevistador: Perante as enxurradas que ocorreram aqui na ilha, foram criadas algumas respostas perante esta situação?

Entrevistado: Na Agualva sim, foram criadas base de dados, grelhas de identificação, o que foi criado na Agualva tem servido para outras situações, esta foi um marco pela gravidade da situação, muitos instrumentos foram criados devido a esta situação.

Entrevista Semidirigida ao Presidente da Câmara da Angra Heroísmo.

Entrevista nº 21

Entrevistador: Nas enxurradas do Porto Judeu foi acionado o PEM que está aprovado?

Entrevistado: Não sei se foi acionado, não estava cá.

Entrevistador: Qual foi a resposta concreta da CMPV à situação das enxurradas do Porto Judeu?

Entrevistado: Não sei, não estava cá na altura

Entrevistador: Nas enxurradas do Porto Judeu quais foram as maiores dificuldades com que se confrontaram na prestação do socorro?

Entrevistado: Não sei, não estava cá.

Entrevistador: Foi elaborado algum relatório por parte das instituições que estiveram no terreno relativamente as dificuldades com que se confrontaram?

Entrevistado: como lhe disse na altura das enxurradas do Porto-Judeu não estava cá, mas sei que as instituições fizeram um relatório.

Entrevistador: Considera que houve dificuldades de coordenação dos diferentes intervenientes na resposta a dar em situação de emergência?

Entrevistado: Não estava cá. As pessoas que estavam cá na altura das enxurradas do Porto Judeu, já ninguém não se encontram na Câmara neste momento.

Entrevistador: Foi ministrada alguma formação às Instituições que fazem parte do PME, na área de intervenção em catástrofes?

Entrevistado: Sim damos formação às instituições, a formação depende do que é decidido no conselho de proteção civil, dependendo das necessidades que os próprios detetam, na formação ministrada tiveram presentes 20 instituições

Entrevistador: São Realizadas ações de sensibilização à população na área da prevenção e autoproteção?

Entrevistado: sim são realizadas ações, usamos a internet e panfletos, semestralmente são enviadas através das faturas da água informação no sentido de sensibilizar as pessoas, contudo a PC é quem desenvolve mais esse papel, esta faz sensibilização nas escolas.

Entrevistador: São Realizados simulacros?

Entrevistado: sim, anualmente realizámos um simulacro.

Entrevistador: Considera importante o contributo das Equipas de Intervenção Psicossocial em situação de catástrofe?

Entrevistado: sim acho importante o contributo das equipas de intervenção psicossocial neste tipo de situações, relativamente a duas áreas levantamento de natureza social e resolução de problemas de natureza social.

A ação social desempenha um papel muito importante quer no encaminhamento para outros serviços, quer na tomada de algumas decisões.

Entrevistador: Após as enxurradas foram realizadas algumas alterações relativamente ao PME e à coordenação dos diferentes intervenientes?

Entrevistado: sim foram, essas alterações foram de natureza orgânica, o plano foi todo reestruturado.

Entrevistador: No vosso orçamento camarário existe alguma verba específica para responder a situações de catástrofe?

Entrevistado: Sim temos uma verba para estas situações, esta é usada com grande flexibilidade depende daquilo que é necessário.

Entrevistador: O Departamento de ação Social da Câmara Municipal da CMPV desenvolve algum programa específico para fazer face a situações da catástrofe?

Entrevistado: sim temos, a atuação deles faz parte deles.

Entrevistador: Ao nível do departamento de Ação Social da Câmara que tipo de intervenção foi desenvolvido pela Câmara na situação concreta do Porto Judeu?

Entrevistado: Não sei.

Entrevista Semidirigida ao Presidente da Câmara da Praia.

Entrevista nº 22

Entrevistador: Nas enxurradas da Agualva foi acionado o PEM que esta aprovado?

Entrevistado: Sim, foi instalado na Sociedade Filarmónica da Agualva o comando do Serviço Municipal de Proteção Civil.

Entrevistador: Qual foi a resposta concreta da CMPV à situação das enxurradas da Agualva?

Entrevistado: Numa primeira fase foi feito o diagnóstico do impacto da catástrofe, salvaguardando sempre a segurança das pessoas, a água da ribeira entrou dentro da casa das pessoas.

Numa segunda fase, ativámos o plano de evacuação, as condições na altura eram péssimas, as estradas desapareceram, foi muito difícil mas conseguimos ultrapassar esta situação com os recursos adequados.

Entramos em contacto com as empresas de construção civil da área para nos ajudarem na desobstrução das vias e caminhos e limpeza da ribeira.

Procedemos à ativação do serviço de apoio social que se instalou na Casa do Povo da Agualva, aqui eram confeccionadas e distribuídas as refeições, aqui funcionava o gabinete de apoio psicológico, levantamento de perdas, acompanhamento a famílias, na Casa do Povo centraram-se todos os serviços.

Entrevistador: Nas enxurradas da Agualva quais foram as maiores dificuldades com que se confrontaram na prestação do socorro?

Entrevistado: O principal problema foi as dificuldades de acessibilidade à residência das pessoas, houve situações que as pessoas não conseguiam sair de casa porque tinham um buraco de 2m de profundidade à sua porta, outra das dificuldades foi garantir a segurança dos bens das pessoas que eram evacuadas da sua casa.

O que estava no plano funcionou em pleno.

A limpeza foi muito rápida, neste tipo de trabalhos existiu muito o espírito de solidariedade toda a gente contribuiu, neste tipo de situações as primeiras 48h00 são chave.

Entrevistador: Foi elaborado algum relatório por parte das instituições que estiveram no terreno relativamente as dificuldades com que se confrontaram?

Entrevistado: Não, o único relatório que foi feito, foi um relatório técnico acerca da situação da reabilitação, posso dizer-lhe que em menos de 30 dias já tínhamos todas as obras adjudicadas.

Entrevistador: Considera que houve dificuldades de coordenação dos diferentes intervenientes na resposta a dar em situação de emergência?

Entrevistado: É uma resposta difícil, (Risos) não houve a mínima dificuldade de articulação e coordenação entre os diferentes agentes de proteção civil, e Instituições.

O plano de emergência demorou muito tempo a ser feito, este plano foi uma mais-valia nesta intervenção, todas as Instituições participaram na sua execução, este foi muito discutido, por exemplo nestas situações sabemos ao certo os recursos existentes em cada Freguesia para fazer face a este tipo de situações.

Entrevistador: Foi ministrada alguma formação às Instituições que fazem parte do PME, na área de intervenção em catástrofes?

Entrevistado: Não demos formação, mas todas as Instituições têm participando nos simulacros que fazemos, ou seja acaba por ser uma formação mas não em contexto de sala.

Nestes simulacros estiveram presentes entre 11 a 20 Instituições, os simulacros são realizados duas vezes por ano.

Entrevistador: São Realizadas ações de sensibilização à população na área da prevenção e autoproteção?

Entrevistado: Sim temos, os públicos-alvo tem sido crianças, jovens e idosos, esta sensibilização é feita através da internet, panfletos usamos muito os panfletos, palestras os nossos técnicos dirigem-se as escolas, lares para fazer as palestras, todas estas atividades são feitas duas vezes por ano.

Entrevistador: São Realizados simulacros?

Entrevistado: Sim, duas vezes por ano

Entrevistador: Considera importante o contributo das Equipas de Intervenção Psicossocial em situação de catástrofe?

Entrevistado: Indiscutivelmente, eles dispõem de competências técnicas e praticas para intervir neste tipo de situações, a parte logística do apoio social é feita toda ela pelos técnicos sociais, são eles que elaboram os processos das famílias, aplicam os inquéritos para saber quais os danos sofridos pela família, articulação com outras instituições públicas, providenciar as refeições.

Entrevistador: Após as enxurradas foram realizadas algumas alterações relativamente ao PME e à coordenação dos diferentes intervenientes?

Entrevistado: Não, a forma como o plano foi feito determinou o sucesso da nossa ação, este foi, feito por técnicos da Câmara e não por uma empresa, estes técnicos conhecem a realidade do nosso concelho, a elaboração do plano contou com a participação das instituições que fazem parte do PME, as instituições sabem quais devem ser as suas funções neste tipo de situações face a esta situação não houve necessidade de proceder a nenhuma alteração.

Entrevistador: No vosso orçamento camarário existe alguma verba específica para responder a situações de catástrofe?

Entrevistado: Sim, a verba destina-se essencialmente à Reabilitação.

Entrevistador: O Departamento de ação Social da Câmara Municipal da CMPV desenvolve algum programa específico para fazer face a situações da catástrofe?

Entrevistado: Sim, este departamento trabalha em conjunto com o gabinete de proteção civil, por ex. as ações de sensibilização são feitas por os dois departamentos, existe trabalho de articulação e cooperação entre estes dois departamentos.

Entrevistador: Ao nível do departamento de Ação Social da Câmara que tipo de intervenção foi desenvolvido pela Câmara na situação concreta do Porto Judeu?

Entrevistado: Realojamento de pessoas, inventário do património de perdas, logística nas refeições, apoio na área humanitária e apoio psicológico, este departamento esteve ainda envolvido nos programas de intervenção da reabilitação das habitações.

Apêndice III

(Grelha Análise de Conteúdo das Entrevistas)

Análise de Conteúdo - Coordenadora do Núcleo de Ação Social Angra Heroísmo

Categoria	Sub-categoria	Análise de Conteúdo
Plano de emergência	Funções e tarefas do ISSA no âmbito do PEM	“As funções são: assegurar as questões básicas, intervenção das necessidades básicas de subsistência alimentar, e habitação num primeiro momento (...) num segundo momento levantamento das necessidades mais emergentes, articulação com outras entidades e acompanhamento”.
	Participação do ISSA no PEM	“Sim tivemos alguma participação”.
	Propostas do ISSA ao PEM	“Não tenho conhecimento, não era coordenadora na altura.”
Técnicos Sociais	Nº de técnicos sociais que trabalham na área social na ilha Terceira	“Ao certo não sei dizer, mas são mais de 30 técnicos”.
Equipa de Intervenção Psicossocial	Composição da Equipa	“Todos os técnicos podem ser chamados em situações de catástrofe, o número de técnicos depende do grau da catástrofe, esta equipa não tem um nome específico”. “A equipa é constituída por mais de 11 pessoas, entre eles estão técnicos de diversas áreas psicólogos, Assistentes Sociais, Sociólogos, Política Social, Educadores Sociais e Ciências Sociais”.

Equipa de Intervenção Psicossocial (cont.)	Funções desempenhadas pelos técnicos na equipa.	“Levantamento das necessidades. Os Psicólogos têm uma função mais terapêutica, na Agualva houve muita intervenção dos psicólogos, a intervenção foi feita em equipas de 2, um psicólogo e um Assistente Social”.
	Formação em intervenção em catástrofe / intervenção em Crise	“Nem todos os técnicos têm formação nesta área, não sei precisar ao certo o nº de técnicos formados, mas são mais de 11, a formação foi ministrada a estes técnicos entre 1 ano a 2 anos, não sei precisar ao certo”-
Simulacros	Participação em simulacros	“Sim a equipa costuma participar em simulacros, a ultima vez que participaram em simulacros foi há cerca de 6 meses a um ano, não sei quantos técnicos estiveram envolvidos, estiveram presentes técnicos de outras ilhas”.
Intervenção do ISSA perante situações de catástrofe.	Resposta para fazer face a situações de catástrofe	“Não temos uma resposta específica para estas situações, articulamos, reencaminhamos, usamos os recursos da comunidade (...) um rapaz que ficou sem habitação, arranjam um sítio para ficar uma residencial, depois fizemos a articulação com a habitação, o ISSA dispõe de uma verba para situações de catástrofe, e temos ainda a equipa para intervir nestas situações”.

Intervenção do ISSA perante situações de catástrofe. (cont)	Preparação do ISSA para fazer face a situações da catástrofe.	“Sim estamos preparados para responder a situações de catástrofe, nunca sozinhos, mas sempre trabalhando em articulação com outras entidades e agentes de proteção civil “.
	Intervenção realizada pelo ISSA na Agualva e Porto Judeu.	“Porto Judeu e Angra não são comparáveis. Na Agualva estivemos lá em permanência no local, no imediato foram asseguradas as coisas básicas, sempre em articulação com outras entidades, o nosso papel foi mais ao nível do acompanhamento psicológico e levantamento de danos. No Porto Judeu, não foi tão grave a intervenção foi mais ao nível do levantamento das necessidades. Também somos chamados a intervir nas outras ilhas, nas flores uma família ficou sem casa, neste caso o que fizemos foi alojar a idosa na casa de familiares”.
	Rede de parceiros	“Em ambas as situações recorremos à nossa rede de parceiros, esta colaboração foi dada ao nível de vestuário, mobiliário, cobertores, alimentação, e alojamento (...) Na Agualva tivemos a necessidade de criar um local para os recursos, muitas instituições foram para o local sem serem chamadas como por ex. a Cáritas” .

Intervenção do ISSA perante situações de catástrofe. (cont)	Dificuldades sentidas no socorro à População.	“As maiores dificuldades foram as condições de trabalho, estas eram muito difíceis, havia muitos riscos, gerir as emoções foi outra das grandes dificuldades, pois foi difícil lidar com tanta destruição”.
	Criação de respostas perante a situação de catástrofe.	“Na Agualva sim, foram criadas base de dados e grelhas de identificação, o que foi criado na Agualva tem servido para outras situações, esta foi um marco pela gravidade da situação, muitos dos instrumentos foram criados devido a esta situação”.

Análise Conteúdo – Presidente Câmara Municipal de Angra Heroísmo

Categoria	Sub-categoria	Análise de conteúdo
Plano de emergência	Acionamento do PME no Porto Judeu.	“Não sei se foi acionado, não estava cá”.
	Resposta dada pela Câmara nas enxurradas do Porto Judeu.	“Não sei, não estava na Câmara nessa altura”.
	Dificuldades com que se confrontaram na prestação do Socorro.	“Não sei, não estava cá”.
	Realização de relatório por parte das instituições que estiveram no terreno relativamente às dificuldades com que se confrontaram.	“Como lhe disse na altura das enxurradas do Porto Judeu não estava cá, mas sei que as instituições fizeram um relatório”.
	Alterações ao plano de emergência após a situação do Porto- Judeu.	“Sim foram, essas alterações foram de natureza orgânica, o plano foi todo reestruturado”
Coordenação	Dificuldades de coordenação dos diferentes intervenientes.	“Não estava cá. As pessoas que estavam cá na altura das enxurradas do Porto Judeu, já ninguém se encontra na Câmara neste momento”.
Formação	Nº de Instituições com formação na área de intervenção em situações de catástrofe.	“Sim damos formação às instituições, a formação depende do que é decidido no conselho de proteção civil, dependendo das necessidades que os próprios detectam, na formação ministrada tiveram presentes mais de 20 instituições”.

Ações de sensibilização à população.	Meios utilizados e periodicidade.	“Sim, são realizadas ações, usamos a internet e panfletos, semestralmente são enviadas através das faturas da água informação no sentido de sensibilizar as pessoas, contudo a proteção civil é quem desenvolve mais este papel, esta faz sensibilização nas escolas”.
Simulacros	Realização de simulacros e periodicidade.	“Sim, anualmente realizamos um simulacro”.
Equipas de intervenção Psicossocial	Contributo das equipas de intervenção psicossocial em situação de catástrofe.	“Sim acho importante o trabalho das equipas de intervenção psicossocial neste tipo de situações relativamente a duas áreas, levantamentos de natureza social e resolução de problemas de natureza social. A Acção Social desempenha um papel muito importante quer no encaminhamento para outros serviços, quer na tomada de algumas decisões”.
Orçamento camarário	Aplicação da verba do orçamento camarário.	“Sim temos uma verba para estas situações, esta é usada com grande flexibilidade depende daquilo que é necessário”.
Ação Social da Câmara	Programa para fazer face a catástrofes.	“Sim temos, a atuação deles faz parte deles”.

Analise Conteúdo – Presidente Câmara Municipal da Praia da Vitória

Categoria	Sub-categoria	Análise de conteúdo
Plano de emergência	Acionamento do PME na Agualva.	“Sim, foi instalado na Sociedade Filarmónica da Agualva o comando do Serviço Municipal de Proteção Civil”.
	Resposta dada pela Câmara nas enxurradas do Porto Judeu.	“Numa primeira fase foi feito do diagnostico do impacto da catástrofe (...) Numa segunda fase ativamos o plano de evacuação (...) Por último procedemos à ativação do serviço de apoio social que se instalou na Casa do Povo da Agualva, aqui eram confeccionadas e distribuídas as refeições, aqui funcionava o gabinete de apoio psicológico, levantamento de perdas, acompanhamento a famílias”.
	Dificuldades com que se confrontaram na prestação do Socorro.	“O principal problema foi as dificuldades de acessibilidade à residência das pessoas (...) houve situações que as pessoas não conseguiam sair de casa, porque tinham um buraco de 2m de profundidade à sua porta, outra dificuldade foi garantir a segurança das pessoas que eram evacuadas de casa”.
	Realização de relatório por parte das instituições que estiveram no terreno relativamente às dificuldades com que se confrontaram.	“Não, o único relatório que foi feito, foi um relatório técnico acerca da situação da reabilitação, posso dizer-lhe que em menos de 30 dias já tínhamos todas as obras adjudicadas”.

Plano de emergência (cont.)	Alterações ao plano de emergência após a situação da Agualva.	“Não, a forma como o plano foi feito determinou o sucesso da nossa ação (...)”.
Coordenação	Dificuldades de coordenação dos diferentes intervenientes.	“É uma resposta difícil, (Risos) não houve a mínima dificuldade de articulação e coordenação entre os diferentes agentes de proteção civil, e Instituições (...) por exemplo nestas situações sabemos ao certo os recursos existentes em cada Freguesia para fazer face a este tipo de situações”.
Formação	Nº de Instituições com formação na área de intervenção em situações de catástrofe.	“Não demos formação, mas todas as instituições tem participado nos simulacros que fazemos, ou seja acaba por ser uma formação mas não em contexto de sala. Nestes simulacros estiveram presentes 11 a 20 Instituições, os simulacros são realizados duas vezes por ano”.
Ações de sensibilização à população.	Meios utilizados e periodicidade.	“Os públicos-alvo têm sido crianças, jovens e idosos, esta sensibilização é feita através na internet, panfletos usamos muito os panfletos, palestras os nossos técnicos dirigem-se as escolas , lares para fazer as palestras, todas estas atividades são feitas duas vezes por ano” .
Simulacros	Realização de simulacros e periodicidade.	“Sim, duas vezes por ano”.
Equipas de intervenção Psicossocial	Contributo das equipas de intervenção psicossocial em situação de catástrofe.	“(…)Eles dispõem de competências técnicas e praticas para intervir neste tipo de situações, a parte logística do apoio social é feita toda ela pelos técnicos sociais, são eles que elaboram os processos das famílias, aplicam os inquéritos para saber

Equipas de intervenção Psicossocial (cont)	Contributo das equipas de intervenção psicossocial em situação de catástrofe. (cont)	quais os danos sofridos pela família, Articulação com outras instituições publicas (...).”.
Orçamento camarário	Aplicação da verba do orçamento camarário.	“Sim, a verba destina-se essencialmente à Reabilitação”.
Ação Social da Câmara.	Programa para fazer face a catástrofes.	“Realojamento de pessoas, inventário do património de perdas, logística nas refeições, apoio na área humanitária e apoio psicológico (...).”.

Analise Conteúdo – Técnicos Sociais

Categoria	Subcategoria	Analise Conteúdo
Plano de Emergência	Conhecimento do plano de emergência	- Sim (E3,E4,E5;E12) -Não (E1,E2,E6,E7,E8,E9,E10,E11,E13,E14,E15,E16,E17,E18)
	A Instituição integra o Plano de Emergência.	-Sim (E1,E2,E3,E4,E5,E6,E7,E8,E9,E10,E11,E12,E13,E14,E15,E16,E17,E18)
	Funções e tarefas da Instituição no âmbito Plano de Emergência.	“ Fazemos parte do plano, mas nunca fomos chamados, não sabemos ao certo quais as funções atribuídas à nossa Instituição” (E1,E2). “ Esta a haver uma reestruturação no que diz respeito às funções e tarefas da instituição no PEM” (E3,E4,E5). “ Não sei, nunca me foi partilhado o conteúdo do plano, nem o papel que os serviços de saúde teriam nesse contexto “ (E6). “ Não sei as funções “ (E7, E8,E10,E11,E15,E16,E17,E18). “Como entidades de primeira linha temos que estar prontos para intervir em situação de crise “ (E14, E9,E12). “ Articulação com outras entidades “ (E13,E14). “ As funções são levantamento das necessidades básicas, articulação com outras entidades e realojamentos” (E13).
Equipas de Intervenção Psicossocial	Integração dos técnicos em equipas de intervenção psicossocial	- Não (E1,E2,E6,E7, E8,E9,E11,E12,E13,E14,E15,E16,E17,E18). - Sim (E3,E4,E5,E10,E11). “ Esta equipa encontra-se também em reestruturação “ (E3,E4,E5). “A Proteção Civil deu formação para formar a equipa, mas esta nunca foi formada, quando acontece alguma coisa são chamados apenas os técnicos da habitação e do ISSA” (E9). “ Não existe equipa específica, vão arrancando por sub-equipas, quando acontece alguma coisa são formadas as equipas “ (E7). “Não existe uma equipa formada, quando existe uma catástrofe, os técnicos são chamados consoante a nossa disponibilidade” (E8, E9,E13,E11). “ A equipa não esta formada, contudo existem pessoas especificas para intervir neste tipo de situações “ (E10). “ O superior hierárquico é quem decide, quais os técnicos que vão fazer parte da equipa “ (E11,E12). “Quando foi da Agualva tivemos que reunir de urgência “ (E14). “Somos chamados consoante as necessidades da proteção civil “ (E13). “ (...) Equipa tivesse formada era mais fácil depois intervir...” (E11). “ (...)não temos nenhuma equipa formada na área da emergência... (E14).

Formação na área de intervenção em situação de catástrofe	Nº de técnicos com formação na área de intervenção em catástrofes.	Com formação – (E3,E4,E5,E6,E7,E8,E9,E10,E11,E12,E13,). Sem formação – (E1,E2,E14,E15,E16,E17,E18). “ Tirei esta formação há menos de um ano” (E5, E6). “Já tirei esta formação há mais de 2 anos” (E3,E4,E8,E10,E12,E14). “Tirei entre 1 ano a dois anos” (E7,E11,E9, E13). “A formação era composta por 3 módulos, apenas tirei o primeiro módulo” (E7, E8,E11).
	Contributo da formação para a melhoria da prática profissional.	Sim (E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18) “ A formação traz-nos aquisição de Novos conhecimentos “ (E1,E2,E3,E4,E5,E6). “Com formação deixamos de agir por intuição e começamos a agir de forma mais racional” (E3). “ A formação é importante pois ensina-nos a gerir as situações de stress” (E12). “ A formação é muito importante para sabermos delinear o que vamos fazer na altura “ (E7,E10,E12). “Ficamos melhor preparados para agir em situações de crise “ (E3,E2,E15). “ No meu caso a formação foi fundamental para apreender os fundamentos da intervenção e para potenciar a intervenção mormente no que às questões do stress traumático diz respeito “ (E6). “ A formação nesta área é um complemento à nossa formação de base “ (E5). “ Adequar os procedimentos e nossa intervenção as necessidades daquele momento “ (E8,E16). “ A formação é importante para identificarmos as etapas mais agudas, como as entidades a envolver no encaminhamento das situações “ (E9). “ A formação é uma boa ferramenta para sabermos como devemos agir, sem esta muitas vezes podemos provocar ainda mais o caos (...) só tenho o primeiro módulo, fizemos um pedido superiormente para frequentarmos o nível II e III, mas não foi aceite) “ (E10). “ A formação é importante para o nível da organização das equipas, na Agualva não tínhamos nada, atualmente já temos ferramentas de trabalho, como uma base de dados (...) na Agualva tivemos que construir tudo (...) se tivéssemos uma equipa formada era mais fácil intervir (...) Gostava de ter frequentado o segundo módulo, mas não foi possível (...)” (E11). “Em situação de catástrofe temos algumas pessoas com formação, tudo é adaptado em situação de emergência “(E14)- “ A formação é importante para não confundirmos os papéis, e para darmos uma resposta eficaz e organizada ao nível da intervenção” (E13,E14).

Formação na área de intervenção em situação de catástrofe (cont.)	Contributo da formação para a melhoria da prática profissional (cont.)	“ A formação deveria abranger um maior número de técnicos “ (E14). “ A formação é importante para melhorar o apoio às pessoas” (E17,E18).
Simulacros	Participação dos Técnicos em simulacros	Não participou – (E1,E2,E3,E4,E6,E8,E10,E15,E16,E17,E18) Participou – (E5,E7,E9,E13,E14,E11,E12) “Participei num simulacro há mais de 2 anos “ (E5,E7,E9,E13,E14,E11,E12)
Normativos Internos	As instituições dispõem de normativos internos para situações de catástrofe	Sim (E1, E2, E3,E4,E5,E7,E8,E14). Não Sabe (E10, E11,E13). “Não dispondo a minha instituição de normativos internos, penso que estes seriam uma mais-valia, na medida em que iriam fazer com que existisse mais eficácia e eficiência na resposta, melhor organização na resposta e melhor coordenação, na ocorrência de uma situação de catástrofe. “ (E6,E9,E12,E15,E16,E17,E18).
Intervenção em situação efetiva de catástrofe	Participação dos técnicos em situação efetiva de catástrofe.	Sim – (E3, E5,E7,E8,E9,E10,E11,E12,E13,E14,E15,E17,E18). Não – (E1,E2,E3,E4,E6,E16)-
	Funções desempenhadas pelos técnicos em situação efetiva de catástrofe	“ Já estive presente em 3 situações de catástrofe, na ilha das Flores, aqui na Terceira estive na freguesia da Aqualva e no Porto-Judeu, nas 3 situações tínhamos como função acalmar as pessoas, apoiar o presidente da Camara, fazíamos a ponte entre a comunidade e os serviços, levantamento das necessidades a nível habitacional, e estávamos também responsáveis pelo realojamento das famílias” (E3). “Já trabalhei em situação de catástrofe, mas nunca estive no terreno, estava na retaguarda a fazer trabalho de back office “ (E5). “ Providencie refeições, levantamento de necessidades imediatas, e retiramos uma idosa de casa com a ajuda dos bombeiros e proteção civil que se encontrava num local isolado...” (E8). “ Levantamento de danos e necessidades, articulação com outras entidades” (E9,E10,E11,E13,E14). “ Foram formadas equipas com a divisão da habitação e fizemos atendimento direto às pessoas “ (E10,E14). “Fizemos um pouco de tudo (...) levamos agua, medicamentos, roupa e alimentação às pessoas (...) estive na construção de base de dados, e fizemos também o realojamento de pessoas” (E11). “ A minha função foi mais de coordenação das equipas, pois a chefe de divisão não estava na altura e assumi o papel dela “ (E12). “Apoio Psicossocial” (E7,E13,E9). “ Fomos socorrer um diabético, foi horrível o serviço de saúde não esteve presente, não sabia o que fazer, as 22h00 andava a pedir seringas e insulina, este trabalho foi feito por mim e pelo exército que me levou à casa da senhora que era de difícil acesso “ (E13). “ Averiguar as situações no terreno e realojar pessoas “ (E15, E17,E18).

Intervenção em situação efetiva de catástrofe (cont.)	Dificuldades Encontradas no Terreno em situação efetiva de catástrofe	Falta de formação (E1,E2,E5,E7,E8,E10,E11,E15). Falta de informação – (E1,E2,E5,E15). Falta de coordenação (E3,E7,E8,E9,E10,E11,E12,E13,E15). Inexistência de uma equipa de intervenção para intervir em situação de catástrofe (E10,E9, E12). Dificuldades em gerir as emoções (E1,E3,E9, E11). Falta de comunicação (E9). Não ter participado num simulacro (E3,E10,E15,E11). Não ter funções atribuídas (...) as funções foram atribuídas no terreno (E1,E11,E14,E15) . Dificuldades em identificar as equipas no terreno (E1,E9,E11). Falta de comunicação (E12). Dificuldade em gerir as emoções (E9). “Dificuldades em trabalhar em equipa, mas com outras entidades” (E17,E18)- Desconhecimento da área de intervenção (E4,E6). “ Outra das dificuldades no terreno é a sobreposição de papeis, os papeis de quem esta a intervir não estavam definidos, (...) não havia nada preparado para este tipo de situações (...) não havia documentos, isto na Agualva, pois e intervimos numa coisa que nunca tínhamos intervindo, mas as coisas melhoraram bastante “ (E7,E8). “Para mim as maiores dificuldades foram lidar com stress e com a inexperiência neste tipo de intervenção (...) a Caritas estava muito bem organizada” (E14).
	Tipo de intervenção realizada	Apoio psicológico – (E7, E10,E11,E12,E13,E14). Apoio Alimentar – (E8,E9,E10,E11,E12,E14). Apoio Vestuário – (E8,E9,E10,E11,E12,E14). Apoio Habitação / Alojamento – (E8, E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E18). Apoio Saúde – (E8,E9,E10,E11,E12,E14).
Preparação dos AS para trabalhar em situação de catástrofe	Fatores associados à falta de preparação.	Não - (E1,E2,E3,E4,E5,E6,E8,E9,E10,E11,E15,E16,E17,E18). Sim – (E7,E12,E13,E14). -Falta de Formação (E2,E3,E8,E9,E10,E11,E15,E16,E17,E18). -Falta de participação em simulacros”. (E1,E8,E10). -Falta de informação (E6,E10,E11,E15,E16,E17,E18). -Desconhecimento da área de intervenção (E3, E6, E9, E11, E15, E16, E17, E18). “A participação em simulacros é fulcral para o aperfeiçoamento da nossa prática profissional “ (E5). “ A falta de preparação na minha opinião, esta relacionada com todos os itens que apresenta, tenho a acrescentar que a formação académica deveria contemplar um módulo que falasse exatamente desta área, pois seria uma mais-valia, pois assim a nossa intervenção seria muito mais eficaz “ (E4). “ (...) Em situações de crise é complicado dar apoio às famílias ser termos formação específica, perdemos-nos um pouco, a formação é essencial para adquirir ferramentas para nossa intervenção”(E9). “ A equipa já devia estar formada, não devia ser formada na altura, não deve ser na hora do acontecimento que nos diz vai para o terreno” (E8).
Modelo de Intervenção Psicossocial	Fases do modelo	“Concordo com o modelo e não proponho nenhuma alteração ao modelo”(E1, E2,E3,E4,E5,E6,E7,E8,E9,E10,E11,E12,E13,E14,E15,E16,E17,E18) “nunca tive um modelo pelo qual me guiasse, posso dizer-lhe que nas situações que intervimos passei por algumas destas fases”(E3). “ (...)Ainda não intervimos em situações de catástrofe, mas este modelo, pode servir como um modelo orientador da nossa intervenção”(E4).

Analise Conteúdo – Presidente do SRPCBA

Categoria	Sub-categoria	Analise Conteúdo
Equipas de intervenção Psicossocial	Composição da equipa.	“A PC dispõe de uma equipa de intervenção psicossocial, mas não se encontra organizada, já fizemos 3 cursos nível 1, 2, e 3, a equipa não se formou porque depende de vários organismos devido a isto não esta organizada, posso dizer-lhe que assinamos um protocolo com a ordem dos psicólogos para formar uma bolsa para intervir neste tipo de situações. Na Região Autónoma dos Açores temos 50 técnicos formados, os cursos normalmente tinham 12 técnicos, psicólogos, Assistentes Sociais e enfermeiros. As equipas são formadas por técnicos de varias instituições, os Psicólogos vamos buscar ao Centro de Saúde e os Assistentes Sociais ao ISS”.
	Funções da Equipa.	“Primeiro sempre a intervenção do socorro e salvamento, as funções passam, essencialmente na área da habitação”.
	Contributo das equipas de intervenção psicossocial	“Sim, acho importante o contributo das equipas neste tipo de situações em toda a sua dimensão, na fase da recuperação tem um papel preponderante ao nível do apoio psicológico, alojamento, logística e alimentação”.
	Preparação dos técnicos sociais para intervir em situações de catástrofe.	“Com formação adequada, penso que se encontram preparados, posso dizer-lhe que na última situação de catástrofe a intervenção dos técnicos foi bastante positiva”.

Formação	Nº de técnicos com formação.	“Sim, todos os técnicos têm formação nesta área, na RAA temos 50 técnicos formados”.
Simulacros	Participação em simulacros	“As equipas costumam participar em simulacros, o ultimo simulacro no qual participaram foi em Junho na Ilha de São Miguel “ Touro 152”(…)”.
Proteção Civil Ilha Terceira	Meios disponibilizados pela PC em situações de catástrofe	“Corpo de bombeiros PSP Obras Publicas Tendas para desalojados Pavilhões Fazemos um trabalho de articulação. Na Agualva não estava cá, no Porto Judeu, foi essencialmente o trabalho em rede, usaram a casa do povo, foi aqui que fizeram tudo, os desalojados foram realojados em casa dos familiares”.
	Organização da intervenção em situações de catástrofe.	“Após as enxurradas do Porto Judeu não houve a necessidade de reorganizar e estruturar a nossa intervenção”.
	Realização de Simulacros.	“Realizamos simulacros anualmente, as equipas de intervenção psicossocial são sempre chamadas para a participação em simulacros”.
	Ações de sensibilização à população.	“Sim realizamos, os meios utilizados são essencialmente a internet, neste momento temos dois projetos, proteção civil + de 65 onde realizamos ações nos lares de terceira idade, o outro projeto chama-se clubes de proteção civil, este projeto desenvolve-se a nível das escolas, estas ações são feitas anualmente”.

Apêndice nº 4

(Etapas da Intervenção Psicossocial em Situação de Catástrofe)

Etapas da Intervenção Psicossocial em Situação Catástrofe

Estabelecer contacto / Acolhimento	Nesta etapa os técnicos acolhem o indivíduo logo no primeiro momento pós catástrofe, permitindo que o sujeito compreenda e dê significado ao que vivenciou, é necessário estabelecer contacto com a vítima para perceber a gravidade da situação, deste modo deve-se deixar o indivíduo expressar os seus sentimentos. O objetivo é auxiliar o processo de representação mental do que acabou de acontecer. Apos ter sido assegurada a sua segurança, a prioridade é fornecer às pessoas apoio, compreensão, aceitação, apoio incondicional, confiança demonstrando preocupação pelo seu problema, deve-se criar uma relação de empatia com as pessoas, esta relação permite que a pessoa perceba o que a situação representa e assim possa sair da angústia e devastação que o torna vulnerável. Nesta fase devemos estar atentos se estão reunidas todas as condições de segurança, bem como verificar quais as necessidades imediatas da vítima.
Analisar o Problema	O foco de análise centra-se em 3 áreas: Passado imediato, presente e futuro imediato. O passado imediato remete aos acontecimentos que conduziram ao estado de crise (catástrofes, episódios de violência, etc.). O presente debruça-se sobre as perguntas “ quem, o quê, onde, quando e como”. É necessário saber quem está implicado, o que aconteceu, quando, etc. O futuro imediato foca-se nas eventuais dificuldades que se estabelecem nas pessoas e nas suas famílias. O objetivo é conhecer quais são os conflitos ou problemas que necessitam de intervenção imediata, e quais os que podem ter uma intervenção posterior. O fundamental é, através da informação recolhida junto das vítimas, poder compreender qual o problema principal e identificar prioridades, de modo a que seja possível fixar tarefas tanto para o assistente social como para a vítima.
Analisar possíveis Soluções	Verificar o que as pessoas têm feito até ao momento para enfrentar o problema, assim como, o que podem ou poderiam fazer, propor novas alternativas viáveis para alcançar soluções.
Executar ações concretas	O responsável pela intervenção deverá ter uma atitude facilitadora e diretiva para ajudar a alcançar ações concretas.

Acompanhamento	Colaborar com o restabelecimento das redes de apoio social que podem estar danificadas, devido ao acontecimento. Estabelecer procedimentos que permitam o acompanhamento das pessoas para verificar o progresso pessoal em termos psicológicos e sociais. Este acompanhamento tem como objetivo verificar se as metas estabelecidas foram alcançadas, aquando do início da intervenção. Esta etapa tem por base a revisão de tudo aquilo que foi feito até ao momento, prestando especial atenção as tarefas realizadas, metas alcançadas e mudanças produzidas.
----------------	--

Fonte: Elaboração própria, 2015