

INSTITUTO SUPERIOR MIGUEL TORGA

Escola Superior de Altos Estudos

***A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL EM CONTEXTO DE  
CATÁSTROFE: Caso da Madeira 2010***

SOFIA ALEXANDRA RODRIGUES ERRA

Dissertação de Mestrado em Serviço Social

Coimbra, 2011



*A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL EM CONTEXTO DE  
CATÁSTROFE: Caso da Madeira 2010*

SOFIA ALEXANDRA RODRIGUES ERRÁ

Dissertação Apresentada ao ISMT para Obtenção do Grau de  
Mestre em Serviço Social

Orientadora: Professora Doutora Maria Helena Fernandes Mouro

Coimbra, Julho de 2011

## Agradecimentos

Finalizada uma etapa importante da minha vida, não poderia deixar de valorizar todos aqueles que me apoiaram nesta longa caminhada e contribuíram para a realização desta dissertação. Por isso, quero agradecer:

À Professora Doutora Maria Helena Mouro pelo tempo que generosamente me dedicou transmitindo-me os melhores e mais úteis ensinamentos, com paciência, lucidez e confiança. Pelo acesso que me facilitou a uma pesquisa mais alargada e enriquecedora e pela sua crítica sempre construtiva. Por todo o carinho, segurança que transmitiu nos meus momentos de ansiedade, estou-lhe eternamente grata.

À Dra. Maria Bernardete Olival Pita Vieira por autorizar o processo de investigação que tornou esta dissertação possível.

Ao Dr. Carlos Alberto de Freitas de Andrade e à Dra. Cristina Isabel Gaspar Nunes do Valle, pela boa vontade. Graças a ambos obtive rápido e facilitado acesso aos dados que pesquisei durante a investigação.

A todos os assistentes sociais do Centro de Segurança Social da Madeira que colaboraram nas entrevistas.

Aos meus pais, por possibilitarem a realização de um sonho e total apoio em tudo o que foi preciso. Obrigada pelo amor e confiança! Agradeço com afecto aos meus irmãos, em especial à Ana Leonor, pela ajuda e palavras de ânimo!

Ao Ricardo pelo amor e apoio incondicional, por estar sempre presente nos momentos mais difíceis e nunca me deixar desistir. Obrigada por me fazeres sorrir!

Às minhas colegas de mestrado que ajudaram, incentivaram, pela troca de ideias, auxílio nos momentos de dúvidas!

Agradeço às pessoas que directa ou indirectamente contribuíram na realização deste objectivo que foi concluir com sucesso este mestrado. Obrigada Andreia Araújo!

A todos o meu sincero obrigada por estarem presentes nesta “aventura” que jamais esquecerei!

## Resumo

O estudo, de características exploratórias, sustentou-se numa análise de conteúdo de 20 entrevistas a assistentes sociais do Centro de Segurança Social da Madeira que participaram no Plano de Emergência, accionado aquando da catástrofe ocorrida na Região Autónoma da Madeira a 20 de Fevereiro de 2010. Com este estudo, pretendeu-se identificar não só como os assistentes sociais do Centro de Segurança Social da Madeira agiram em termos profissionais face à situação de catástrofe colectivamente vivenciada, mas também as respostas sociais organizadas pelas equipas de emergência e, de forma particular, pelas equipas de assistentes sociais, tendo em conta o papel do Serviço Social em contexto de catástrofe.

Com base numa análise reflexiva dos materiais recolhidos, tornou-se possível identificar quer o tipo de respostas sociais que foram organizadas a partir do Centro de Segurança Social da Madeira na situação de catástrofe ocorrida neste território, quer o papel desenvolvido pelos assistentes sociais envolvidos no exercício de intervenção e apoio social às vítimas.

Da análise dos dados recolhidos, concluiu-se que as respostas sociais corresponderam às necessidades do contexto vivido. A sua organização processou-se de forma articulada com o apoio psicossocial às vítimas e com a capitalização das sinergias disponíveis por parte da população e forças vivas da cidade e ilha. Assim se explica a rápida criação de alojamento de emergência, distribuição de alimentos, criação de um serviço de atendimentos e encaminhamentos. Desta experiência e da avaliação do envolvimento profissional dos assistentes sociais ressalta a necessidade de formação na área do modelo de intervenção em crise e catástrofes.

**Palavras-chave:** Risco; Catástrofe; Prática Profissional; Segurança Social; Intervenção em Catástrofe.

## Abstract

The study of exploratory characteristics sustains in the content analysis of 20 interviews to social workers from Social Security Centre of Madeira who participated in the Emergency Plan, triggered when occurred the catastrophe in Madeira Island on the 20 of February, 2010. With this study it was intended to identify not only how the social workers from Social Security Centre of Madeira acted in professional terms face to the disaster situation collectively experienced, but also the social responses organized by the emergency teams and in particular by the teams of social workers, taking into account the role of social work at catastrophe context.

With base on a reflective analysis of materials collected, it became possible to identify whether the type of social responses that were organized from the Social Security Centre of Madeira in the disaster situation that occurred in this territory, whether the role developed by the social workers involved in the intervention exercise and social support to victims.

Of the analysis of the data collected, it was concluded that the social responses corresponded to the social needs of the lived context. It's organization was processed in the articulated way with the psychosocial support to victims and with the capitalization of the synergies available by the population and live forces of city and island. So this explains the fast creation of emergency accommodation, food distribution, creation of a service attendances and referrals. From this experience and the evaluation of the professional involvement of social workers underscores the need for formation in the area of the model of crisis intervention and catastrophes.

**Keywords:** Risk, Disaster, Professional Practice, Social Security, Intervention in Catastrophe.

## Índice Geral

Introdução .....	1
1. Enquadramento Teórico .....	5
2. O Estudo de Caso da Intervenção da Segurança Social da Madeira .....	10
2.1. A Catástrofe da Região Autónoma da Madeira .....	10
2.2. O Papel da Segurança Social da Madeira na Intervenção da Catástrofe.....	11
2.2.1. Funções dos Coordenadores .....	12
2.2.2. Respostas para Ultrapassar os Problemas .....	15
2.3. A Actuação do Serviço Social em Contexto de Catástrofes .....	22
2.3.1. Intervenção dos Profissionais de Serviço Social na Catástrofe da RAM .....	25
Conclusões .....	38
Bibliografia .....	51
Apêndices.....	54
Apêndice A: Guião de Entrevista.....	55
Apêndice B: Quadro 4. Quadro Quantificado da Análise de Conteúdo das Entrevistas Realizadas à Equipa de Coordenação.....	56
Apêndice C: Quadro 5. Quadro Quantificado da Análise de Conteúdo das Entrevistas Realizadas aos Assistentes Sociais.....	63
Apêndice D: Entrevista Semi-Estruturada: Equipa de Coordenação .....	70
Apêndice E: Entrevista Semi-Estruturada: Assistentes Sociais .....	130

## **Índice de Quadros**

<b>Quadro 1.</b> Fases / Etapas de uma catástrofe .....	8
<b>Quadro 2.</b> Problemas perante a situação.....	17
<b>Quadro 3.</b> Relação etapas/fases da catástrofe com a intervenção do assistente social .....	48

## **Índice de Esquemas**

<b>Esquema 1:</b> Equipas de intervenção organizadas do CSSM aquando da Catástrofe.....	11
<b>Esquema 2:</b> Funções gerais dos Coordenadores.....	12
<b>Esquema 3:</b> Formação para a preparação profissional / individual .....	21
<b>Esquema 4:</b> Organização da actividade dos profissionais de Serviço Social.....	28
<b>Esquema 5:</b> Dificuldades do profissional de Serviço Social .....	33
<b>Esquema 6:</b> Formação para os profissionais de Serviço Social na área da intervenção em catástrofe .....	35
<b>Esquema 7:</b> Organização de estruturas de intervenção psicossocial .....	41

## **Índice de Figuras**

<b>Figura 1.</b> Funções dos elementos da Equipa de Coordenação .....	14
<b>Figura 2.</b> Respostas criadas perante a catástrofe.....	15
<b>Figura 3.</b> Necessidade de formação .....	20

## **Lista de Siglas**

<b>APSS</b>	Associação dos Profissionais de Serviço Social
<b>CROEPC</b>	Centro Regional de Operações de Emergência e Protecção Civil
<b>CSSM</b>	Centro de Segurança Social da Madeira
<b>INEM</b>	Instituto Nacional de Emergência Médica
<b>OMS</b>	Organização Mundial de Saúde
<b>PSP</b>	Polícia de Segurança Pública
<b>RAM</b>	Região Autónoma da Madeira
<b>RG3</b>	Regimento de Guarnição nº 3
<b>WHO</b>	World Health Organization

## **Introdução**

As catástrofes ambientais traduzem-se em processos de ruptura e caos social que evidenciam se a sociedade está preparada para os riscos naturais e tecnológicos. Daí que, para Ribeiro (1995), se possa falar em catástrofes naturais e tecnológicas. As primeiras estão relacionadas a fenómenos resultantes de manifestações das forças da natureza. As segundas são atribuídas à origem humana. Os seus efeitos profundamente traumatizantes fazem com que o sujeito perante uma situação destas passe a viver num mundo que desestabiliza o seu equilíbrio emocional e/ou psíquico, gerando sentimentos de insegurança, descrença e desamparo (Carvalho, 2009, p. 6). Diante destes fenómenos, a ciência tornou-se responsável por estudar as hipotéticas respostas que permitirão preparar o público-alvo para que este seja o menos afectado possível pelos riscos a que está sujeito.

Com esta investigação pretende-se utilizar a situação de catástrofe ocorrida na Região Autónoma da Madeira (RAM), a 20 de Fevereiro de 2010, como um estudo de caso. Esta opção prende-se com o facto de esta intempérie preencher todos os requisitos que caracterizam uma catástrofe. Simultaneamente, permite não só identificar as respostas sociais dadas pelas equipas de emergência, mas também sistematizar a sua importância num contexto de situações de caos vividas em termos individuais, familiares ou colectivos. A sistematização da informação recolhida implicou a sua avaliação a qual se centrou em dois pilares: no das respostas criadas e no do papel específico dos assistentes sociais neste processo de intervenção no terreno<sup>1</sup>. Assim, justifica-se a sua ancoragem ao nível da intervenção desenvolvida pelos profissionais do Serviço Social, dado a actividade dos assistentes sociais priorizar a satisfação das necessidades humanas.

Uma vez que como um imperativo de justiça, “o Serviço Social caminha no sentido de considerar os direitos humanos como o outro princípio organizativo na sua prática profissional” (Organização das Nações Unidas, 1999, p. 25). Segundo esta organização, as suas competências profissionais estão directamente relacionadas com o âmbito da defesa das causas individuais bem como a garantia da sua protecção em diversas situações, tais como as (im)previsíveis catástrofes.

Assume-se este estudo como inovador, quer pela simples razão de em Portugal não existir uma tradição de sistematização do agir profissional do Serviço Social em situações de

---

<sup>1</sup> Sendo estes os elementos-chave no exercício da intervenção social conduzida por via das respostas sociais, a sua actuação, no âmbito das catástrofes em que as respostas sociais se constituem em factores determinantes no apoio às vítimas, torna-se basilar no campo da intervenção em catástrofes.

catástrofe, quer porque no Serviço Social português ser escassa uma reflexão em torno da teoria do risco defendida por Beck (1998) e outorgada, de forma singular, por Giddens (2006)<sup>2</sup>.

O objectivo geral desta investigação está direccionado para a análise das respostas sociais e do papel do Serviço Social em contexto de catástrofe. Os objectivos específicos diferenciam-se por utilizarem a análise das diferentes etapas por que passa a intervenção em catástrofe para sistematizar os diferentes estádios na intervenção do Serviço Social. Com base nessa sistematização dos diferentes estádios, definem-se as estratégias e metodologias a desenvolver em cada um deles. O objecto empírico da investigação centra-se na análise do processo de intervenção do Serviço Social no apoio às vítimas da catástrofe ocorrida na RAM. Para o efeito, as estratégias de análise circunscrevem-se ao levantamento da informação que criaram as condições para:

- Conhecer como o Serviço Social do Centro de Segurança Social da Madeira (CSSM) se organizou profissionalmente e como estruturou o seu processo de intervenção profissional aquando da catástrofe da RAM;
- Identificar que tipos de problemas emergiram nesta situação;
- Constatar se os profissionais do CSSM envolvidos no processo de intervenção da catástrofe da Madeira tinham formação na área da intervenção em catástrofes e se a mesma é considerada importante para o exercício profissional em contexto de catástrofe;
- Conhecer como os profissionais do CSSM agiram nas etapas/fases que compõem uma catástrofe (de acordo com as teorias defendidas pelos diferentes autores: Carvalho, 2009; Sheaford & Horejsi, 2006; Rosenfeld, Caye, Ayalon, & Lahad, 2005);
- Identificar as dificuldades com que se confrontaram os profissionais de Serviço Social do CSSM no contexto do exercício profissional, no âmbito profissional da sua intervenção nesta catástrofe.

A revisão da literatura revelou que, em relação ao tema intervenção em catástrofe, existe produção teórica muito relativa e, em particular sobre prática do assistente social nesta

---

<sup>2</sup> Este autor, de forma muito particular, evidencia o impacto que o risco passou a assumir na construção social da vulnerabilidade resultante do risco provocado por efeito do desenvolvimento tecnológico sobre o meio ambiente e, por esta razão, provocado pelo Homem. Os riscos previsíveis, mas não controláveis, assumiram uma importância tal que geraram um olhar colectivo sobre os fenómenos ambientais que estão na origem das grandes catástrofes.

área. Neste sentido, foram utilizadas as teorias: a intervenção social em contexto de riscos naturais, tecnológicos e sociais, perspectiva de Herculano (2009); risco de catástrofe a que a sociedade está sujeita, de Giddens, Beck, e Lash (1997); e estudo de caso sobre as grandes catástrofes, de Rosenfeld et al. (2005), retratando as respostas que são dadas e como se reflectem na recuperação das vítimas.

O método de pesquisa de campo escolhido foi o estudo de caso, assumindo como caso “A intervenção dos profissionais do CSSM na catástrofe ocorrida a 20 de Fevereiro de 2010”. Em termos metodológicos, foi utilizada a metodologia qualitativa. De forma a recolher a informação necessária, fez-se uso de técnicas específicas de investigação: pesquisa bibliográfica; pesquisa documental; e entrevistas exploratórias, nomeadamente a entrevista semi-estruturada. Esta, sustentada num guião de entrevista (Apêndice A), composta por questões abertas, direccionada à equipa de coordenação da Segurança Social da Madeira e aos assistentes sociais que estiveram no terreno. O instrumento utilizado para o tratamento de dados foi a análise de conteúdo, resultando na sua quantificação traduzida em quadros (Apêndice B e C), tendo sido reutilizada essa informação de forma menos estruturada e apresentada de forma aberta.

O universo desta investigação decorreu no âmbito do CSSM, instituição de segurança social, tutelada pela Secretaria Regional dos Assuntos Sociais e Parlamentares. Esta instituição revelou-se ser a mais adequada para este estudo, uma vez que abrange uma diversidade de áreas representadas pelo Serviço Social e que tem como missão: assegurar a gestão dos regimes de segurança social; exercer as modalidades de acção social; participar na elaboração do plano global da segurança social na RAM; assegurar o financiamento e a gestão administrativa e financeira do sector na região; concretizar a política de segurança social, através de uma actuação conjugada e integrada; contribuir para uma maior coesão e justiça social; assegurar uma gestão mais eficaz dos recursos humanos, materiais e financeiros ao seu dispor; bem como melhorar qualitativamente a resposta às solicitações de contribuintes, beneficiários e demais utentes, preocupações constantes do CSSM.<sup>3</sup> A amostra desta investigação é composta por vinte assistentes sociais: dez da equipa de coordenação e dez profissionais de Serviço Social distribuídas pelas várias entidades do concelho do Funchal que o CSSM compreende.

Pelo exposto, sabendo que esta catástrofe ostenta aspectos únicos e com todas as limitações próprias de qualquer estudo científico, esta investigação revela-se fundamental por

---

<sup>3</sup> Segurança Social, Acedido em 5, Novembro, 2010, em <http://www2.seg-social.pt/inst.asp?05.15.01>

contribuir para uma avaliação das dificuldades sentidas ao nível da intervenção dos assistentes sociais do CSSM na catástrofe ocorrida nesta Região Autónoma, bem como para a produção de conhecimento na área do Serviço Social em catástrofes, o que permitirá melhorar a actuação dos profissionais de serviço social nestas situações.

## **1. Enquadramento Teórico**

O termo *catástrofe*, fazendo parte do universo simbólico do drama desde longa data, está na sociedade contemporânea associado ao que se define por caos. Pode ser originado por causas ambientais ou por efeito do erro humano na expropriação do bem colectivo, sem atender ao interesse colectivo.

Nas sociedades tradicionais as catástrofes eram interpretadas por via simbólica e relacionadas com o poder do divino, mas na sociedade industrial é assumida como o imponderável produzido pela complexidade dos limites do conhecimento, enquanto que na sociedade pós-industrial é representada como fazendo parte integrante do universo conceptual do risco.

O conceito de *risco*, tendo sido sociologicamente desenhado em função da representação social da insegurança, assumiu maior consistência perante a institucionalização dos sistemas de seguros sociais. Inscreve-se socialmente no contexto dos quotidianos e estilos de vida perante a sua desconstrução e reconstrução desenvolvida na sociedade do risco face ao processo de simbiose entre risco e vulnerabilidade. A sua expressão foi-se tornando mais acentuada devido ao facto da sociedade da informação ter tornado o mundo mais pequeno, mas o que está em causa é a célere informação sobre catástrofes. O domínio da informação acelerou o interesse pelo seu estudo e pelas suas probabilidades. Neste sentido associado ao risco, Giddens et al. (1997) integra as catástrofes dentro da lógica da distinção por si criada entre risco previsível e não previsível. A realidade muda e altera as representações sobre ela. O fenómeno da catástrofe é cada vez mais frequente na sociedade, e por isso criar um olhar mais aprofundado sobre o mesmo permite investigá-lo à luz de um novo conceito de risco.

O conceito de risco surge na sociedade cada vez com mais ênfase, uma vez que a eventual ocorrência de uma catástrofe é cada vez mais provável. Na óptica de Ribeiro (1995), o risco é caracterizado pela ameaça que causa ou que é sentida pela sociedade face a determinada situação de ruptura. Resulta da probabilidade de desencadear um fenómeno de ruptura e do grau de impacto associado aos efeitos que, previsivelmente, produza no sistema social.

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, pp. 1-2)

Para Douglas, o risco é uma “técnica moderna de avaliar o perigo, em termos de probabilidade (...) e incerteza” (1992, *cit.* Herculano, 2009, p. 3). Por sua vez, Giddens et al. (1997) 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, *cit.* Herculano, 2009, pp. 3-4)

Neste seguimento, na sociedade actual a preocupação da gestão do risco adquiriu uma nova dimensão. Para Beirnsstein, é um sintoma da cultura contemporânea que agravou os problemas sobre o ambiente, a saúde, a segurança pessoal e do próprio planeta (1997, *cit.* Mendes, 2007, *cit.* Herculano, 2009). Como consequência a sociedade sofreu transformações a vários níveis (social, económico e ambiental), surgindo alguns desafios a enfrentar, por exemplo catástrofes humanas e ambientais, escassez/esgotamento dos recursos, mudança dos comportamentos e estilos de vida, etc. (Chesneaux, 1995). Com os desafios emergentes, surgem estes novos riscos e a necessidade de uma intervenção social específica para cada situação.

Por sua vez, para Ribeiro (1995) o constante desenvolvimento da modernidade revela novos equilíbrios face à problemática das catástrofes. Existe a garantia de padrões de segurança e conforto que não existiam anteriormente, porém o risco de desastre é agora uma condição presente nas sociedades actuais.

Percebe-se que 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, *cit.* Sousa, 2007, p. 16) referem que o conceito de catástrofe é baseado em “três componentes: afluxo intenso de vítimas, destruições de ordem material, desproporcionalidade acentuada entre os meios de socorro e as vítimas a socorrer”.

De acordo com a Lei de Bases da Protecção Civil, Lei n.º 27/2006 de 3 de Julho, artigo 3.º n.º2, “catástrofe é o acidente grave ou a série de acidentes graves susceptíveis de provocarem elevados prejuízos materiais e, eventualmente, vítimas, afectando intensamente as condições de vida e o tecido sócio-económico em áreas ou na totalidade do território nacional”. Segundo Saylor (1993, *cit.* Rosenfeld, et al. 2005), a catástrofe tem um início e fim de identificação, afecta um grupo relativamente grande de pessoas, sendo um acontecimento público e partilhado por mais do que um membro de uma família. Pode ser considerado fora do domínio da experiência comum e, em termos psicológicos, é suficientemente traumático para induzir stress em quase todos o que a vivenciam. Numa perspectiva centrada na saúde, a World Health Organization (WHO)<sup>4</sup> define catástrofe como um acontecimento que pode ser natural ou provocado pelo homem. Esta ameaça pode justificar a necessidade de socorros de emergência e os grandes danos materiais são acompanhados de perdas de vidas humanas, bem como de um grande número de vítimas feridas com gravidade.

As catástrofes são desafios que exigem pensar de forma cautelosa o modo como este acontecimento emerge no psiquismo humano. A sua análise deve ser feita em termos das reacções das pessoas que sofreram danos e do seu impacto psicológico. “Muitas vezes, nesses casos, ocorrem situações que obrigam a reconsiderar alguns princípios da ética da compreensão e do atendimento”. O sujeito perante uma situação de catástrofe passa a viver num mundo que desestabiliza o seu equilíbrio emocional e/ou psíquico, gerando sentimentos de insegurança, descrença e desamparo (Carvalho, 2009, p. 6).

---

<sup>4</sup> World Health Organization, Acedido em 8, Fevereiro, 2011, em: <http://www.who.int/en/>

De acordo como o mesmo autor, numa situação de catástrofe as respostas dadas têm que ser organizadas, de modo a traduzir a consciência alcançada pelos vários profissionais e autoridades em geral sobre a complexidade específica da ocorrência e sobre a necessidade de abordá-la na maior quantidade de aspectos possíveis das áreas do conhecimento humano.

Importa referir que existe uma heterogeneidade na sistematização das fases/etapas por que passa uma catástrofe, como o quadro 1 a seguir exemplifica.

**Quadro 1**

*Fases / Etapas de uma catástrofe*

<b>AUTORES</b>	<b>ETAPAS/FASES</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
<b>Carvalho (2009)</b>	<i>1ª Acolhimento Inicial</i>	Traduz-se no acolhimento realizado pelos profissionais que intervêm na situação de catástrofe. Estes acolhem o indivíduo logo no primeiro momento pós-catástrofe, permitindo que o sujeito compreenda e dê um significado ao que vivenciou. O objectivo é auxiliar o processo de representação mental do que acabou de acontecer. Neste momento o mais importante é saber ouvir, oferecer um contacto que pode ser físico. Esta relação permite que a pessoa perceba o que a situação representa e assim possa sair da angústia e devastação que o torna vulnerável.
	<i>2ª Durante a Intervenção</i>	O processo é diferente do contacto logo após uma situação de stress e/ou trauma, aqui o acolhimento desenvolve-se com destaque no diálogo. Através desta relação é criado com o sujeito um vínculo que possibilitará melhorar a identificação de vulnerabilidades e o desenvolvimento da sua capacidade de superar a sua condição desfavorável.
<b>Sheaford e Horejsi (2006)</b>	<i>1ª Impacto agudo</i>	A população apreende a realidade do que aconteceu e do que está a acontecer.
	<i>2ª Recuo</i>	Adaptação a uma situação de catástrofe. Neste momento os sobreviventes tomam consciência do que esta acontecer, podendo levar a um estado exaustão

		emocional elevado.
	<i>3ª Pós-Trauma</i>	Bastante complexa, pois depende não só da capacidade de cada indivíduo em superar o acontecimento como da qualidade da resposta dos serviços de intervenção e apoio.
<b>Rosenfeld, et al. (2005)</b>	<i>1ª Alarme 2ª Ameaça</i>	Podem ser ou não utilizadas, uma vez que só acontecem se as catástrofes foram previstas, se não o forem não se efectuam.
	<i>3ª Impacto</i>	No momento logo após a catástrofe, o choque que causa.
	<i>4ª Inventário</i>	É feito o levantamento dos danos causados para começar a recuperação.
	<i>5ª Expostas ao desastre</i>	Quando os ajudantes começam a auxiliar as pessoas que foram vítimas da catástrofe.
	<i>6ª Elevada moral</i>	A população sente que está a ser apoiada devido aos esforços de ajuda que ocorreram em larga escala.
	<i>7ª Restauração</i>	As pessoas começam a ver que a recuperação é possível e que a comunidade vai ultrapassar o problema.

**Fonte:** Adaptado da revisão da literatura

Identifica-se, então, que a intervenção em catástrofe é um processo que começa logo após a situação de trauma e continua num processo de contacto directo com o indivíduo. Assim, e uma vez que o que ocorreu na RAM é um estudo de caso definido como catástrofe, pode-se analisar esse acontecimento comparando com os autores referenciados no quadro 1 e investigar em quais fases/etapas se enquadra cada momento vivenciado pelas vítimas e profissionais que estiveram envolvidos em todo o processo após o desastre.

## **2. O Estudo de Caso da Intervenção da Segurança Social da Madeira**

### **2.1. A Catástrofe da Região Autónoma da Madeira**

Em situações de catástrofe é necessário desenvolver com urgência um conjunto de acções de socorro e assistência a que os serviços públicos só por si não conseguem dar resposta.

A Protecção Civil sendo um organismo público composto por diferentes entidades quer públicas, quer autárquicas e privadas, tem como finalidade não só prevenir riscos colectivos inerentes a situações de acidente grave ou catástrofe, como atenuar os seus efeitos, proteger pessoas, bens e socorrer vítimas. A sua actividade tem carácter permanente, multidisciplinar e plurisectorial. De acordo com a Lei de Bases da Protecção Civil, Lei n.º27/2006, de 3 de Julho, artigo 1.º n.º2, cabe a todos os órgãos e departamentos da administração pública promover as condições indispensáveis à sua execução, de forma descentralizada sem prejuízo do apoio mútuo entre organismos e entidades do mesmo nível ou proveniente de níveis superiores.

No caso das regiões autónomas, as políticas e acções de Protecção Civil são da responsabilidade dos governos regionais. A Protecção Civil engloba uma variedade de agentes, tais como: Corpos de Bombeiros, Forças de Segurança, Forças Armadas, Autoridades Marítimas e Aeronáutica, Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) e demais Serviços de Saúde, assim como Sapadores Florestais e Cruz Vermelha Portuguesa. Acresce, ainda, a cooperação de várias outras entidades, como: Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários, Instituto Nacional de Medicina Legal, Segurança Social, Instituições com fins de socorro e de solidariedade, entre outras (Ministério de Administração Interna Decreto-Lei 75/2007, artigo 5.º n.º2).

Na RAM a coordenação e condução das operações em situações de emergência ou na previsão de acidentes graves, catástrofes e calamidades, é da competência do Centro Regional de Operações de Emergência e Protecção Civil (CROEPC). Todas as entidades supramencionadas que sejam necessárias à coordenação das operações de socorro em causa poderão integrar o CROEPC, como ainda representantes de entidades não dependentes do governo regional, nos termos da lei, (Decreto Legislativo Regional n.º 7/2006/M, de 30 de Março, artigo 11.º n.º 1 e 3).

Em contexto de catástrofe a Segurança Social é considerada a entidade devidamente capacitada para assegurar o apoio psicossocial imediato e contínuo às vítimas. Esse **apoio psicossocial** é dado através do (Carvalho, 2009):

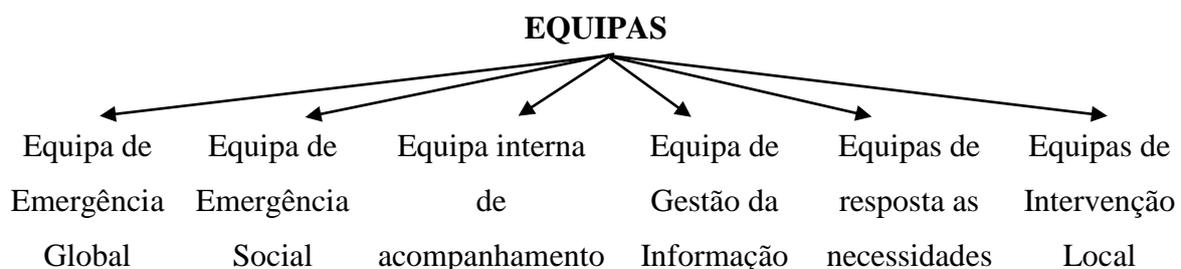
- **Apoio imediato** – logo na fase de emergência, traduz-se em receber e estabilizar as vítimas, identificar e recolher informação sobre as mesmas, e fazer o levantamento das respectivas necessidades psicossociais;
- **Apoio de continuidade** – na fase da recuperação (pós emergência) é o meio de garantir todo o processo de acompanhamento às vítimas. Esta fase de recuperação ao ser desenvolvida no seguimento do apoio de continuidade dá consistência a uma estratégia de intervenção em situações de catástrofe que se singulariza pela criação de uma plataforma de apoio à resolução de situações de ordem: material, emocional, social e pelo desenvolvimento de mecanismos institucionais (internos ou externos) de apoio directo às vítimas ou do seu encaminhamento.

## **2.2. O Papel da Segurança Social da Madeira na Intervenção da Catástrofe**

No caso específico da catástrofe ocorrida na RAM, a 20 de Fevereiro de 2010, o CSSM apresenta-se como um dos parceiros naturais na organização das respostas de ordem social para apoio às vítimas. Contudo, este processo de organização dimensionou-se a dois níveis: interno e externo. Interno consubstancia-se no processo de organização de equipas e de coordenação das mesmas. Externo prende-se com a organização no terreno do apoio às vítimas.

Através da informação recolhida (por via documental e entrevistas realizadas aos elementos da equipa de coordenação), pode-se afirmar que coube às chefias accionar no imediato o funcionamento das duas equipas, já institucionalmente constituídas (equipa de emergência global e equipa de emergência social). Face à dimensão da gravidade da catástrofe foram criadas mais quatro grupos de equipas como o esquema 1 evidencia.

**Esquema 1:** *Equipas de intervenção organizadas do CSSM aquando da Catástrofe*



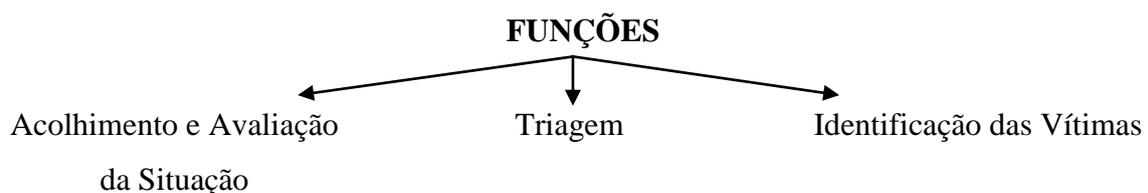
**Fonte:** Sistematização da documentação consultada

A **equipa global** é composta por técnicos de diversas áreas enquanto a de **emergência social** é constituída por quatro elementos da área de Serviço Social, sendo que a emergência social nestas situações entra automaticamente em funcionamento. A equipa global foi, igualmente, accionada perante a dimensão da catástrofe tendo por objectivo colmatar as necessidades básicas das vítimas. Relativamente às equipas então formadas na sequência da situação vivenciada, constituí-se uma nova **equipa interna de acompanhamento** formada por vários técnicos, directores e elementos do Conselho Directivo centralizada no CSSM. Esta equipa funcionou como suporte de todo o processo de intervenção. Tinham acesso a todas as informações, tomavam decisões perante as situações e davam apoio aos profissionais no terreno. Foi também criada uma **equipa de informação e gestão** da mesma informação, responsável por informatizar todos os dados dos desalojados que lhes eram transmitidos pelos profissionais do terreno. As restantes equipas foram surgindo à posteriori, sendo accionadas consoante as necessidades, por exemplo: alojamento, alimentação, roupas, apoios financeiros, entre outras. Em locais fora do Funchal, foram também criadas equipas de intervenção que surgiram no momento da crise, as quais se diferenciam por integrarem elementos do próprio concelho.

### **2.2.1. Funções dos Coordenadores**

Pela informação recolhida, pode-se confirmar que no contexto da fase de emergência existiram aspectos da intervenção que foram comuns a todos os profissionais, quer da equipa de coordenação quer da equipa social. Como um todo, participaram tanto no apoio imediato à criação de respostas urgentes às vítimas da calamidade, como no processo do seu acolhimento e apoio humano. Contudo, em termos específicos das **funções** identificadas, como de atribuição dos elementos da Coordenação das equipas de intervenção no terreno, os entrevistados apontam três, tal como está representado no esquema 2.

**Esquema 2:** *Funções gerais dos Coordenadores*



**Fonte:** Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

No momento do **acolhimento**, os elementos das equipas tiveram o primeiro contacto com a vítima, receberam e deram auxílio imediato às pessoas. Nesta fase e sem que se perdesse a dimensão ética na ajuda, foi utilizado o **diagnóstico da situação** efectuado diariamente para identificar, avaliar e fazer o despiste das necessidades urgentes.

A **triagem** das situações e necessidades das vítimas tinha implícita a seriação das situações concretas que exigiam respostas reais, como alojamento e a própria selecção de donativos.

A **identificação** consistiu em efectuar o reconhecimento das vítimas através de grelhas de identificação dos dados compostas por: idade, datas de nascimento, sexo, residência e em que centros de acolhimento se encontravam. Este documento permitiu ter a noção do número de desalojados em cada centro de acolhimento bem como a sua situação.

Para além das funções comuns aos profissionais em geral, referenciadas anteriormente, existiram cargos que foram da responsabilidade da equipa de coordenação. A figura 1, a seguir exposta, enuncia também as **funções específicas** dos elementos da equipa de coordenação: apoio ao nível da alimentação; triagem da medicação; acolhimento e reunião do máximo de informação possível de forma a facilitar a circulação da parceria; *“coordenação dos centros de acolhimento e a escalonamento dos colegas todos para os vários centros de acolhimento”* (ver Apêndice B, Quadro 4) e distribuição do fundo de maneió às pessoas.

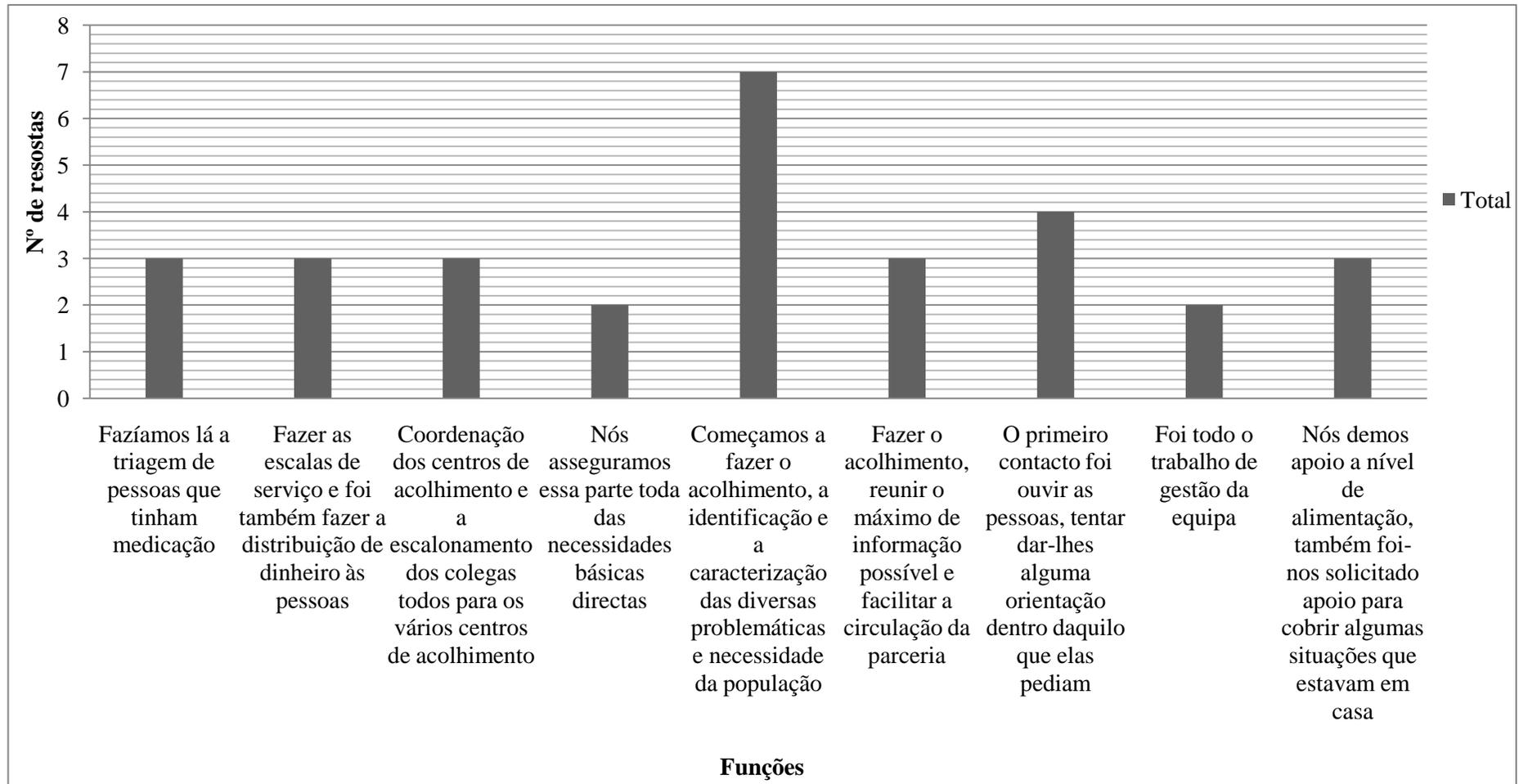


Figura 1. Funções dos elementos da Equipa de Coordenação

Fonte: Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Em termos de leitura da figura 1, para além de estarem enumeradas as funções pode-se igualmente identificar as que tiveram um peso mais significativo relativamente a outras, como: o acolhimento, identificação e triagem. É compreensível, dada toda a dinâmica de actuação que deve estar presente no momento de caos. Estas funções permitiram o bom funcionamento dos centros de acolhimento e asseguraram as necessidades básicas das vítimas de forma a garantir algum “conforto” e “estabilidade”.

### 2.2.2. Respostas para Ultrapassar os Problemas

Existem sempre situações imprevistas perante uma situação de catástrofe, contudo são criadas respostas que permitem ultrapassar esses problemas e melhorar a intervenção. A figura 2 enuncia as respostas organizadas pela equipa de Coordenação da Segurança Social da Madeira.

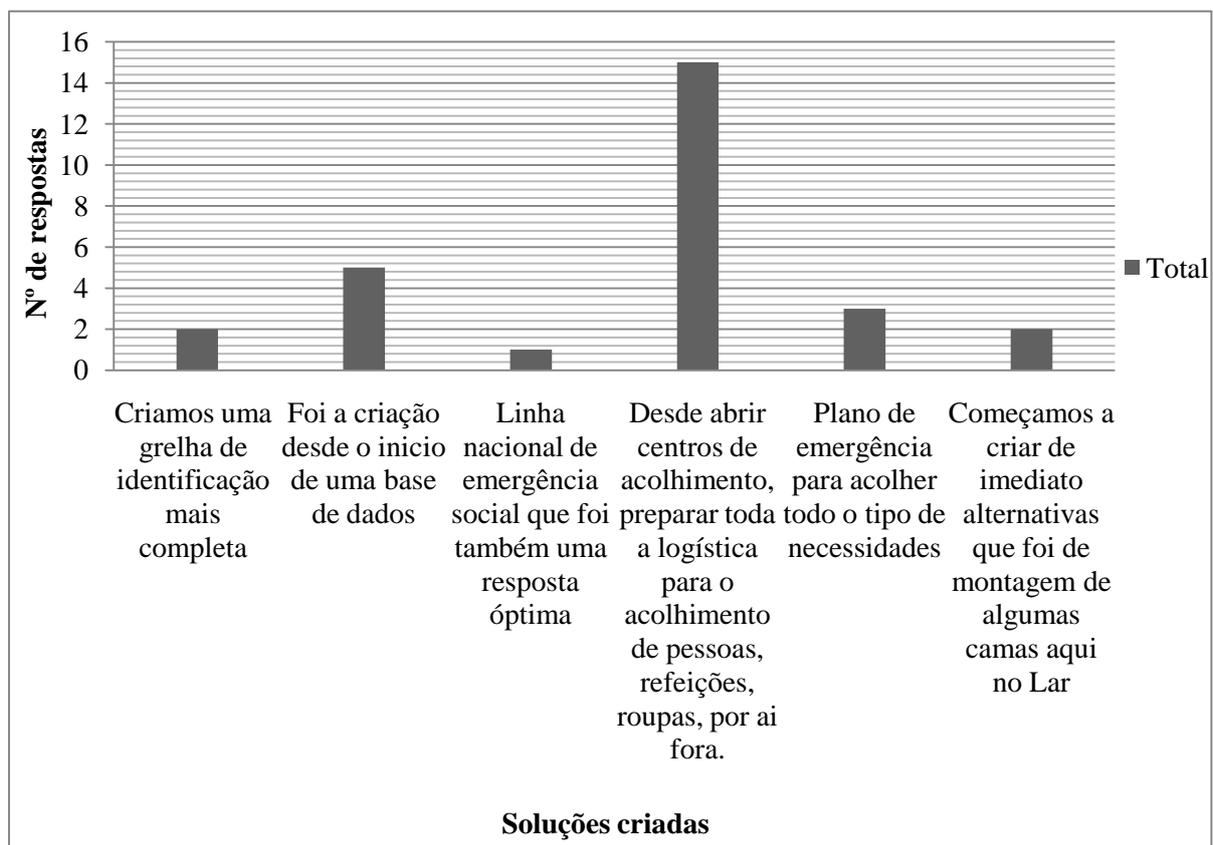


Figura 2. Respostas criadas perante a catástrofe

Fonte: Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

A **resposta** mais notória foi os diversos **centros de acolhimento** que permitiram acolher todos os desalojados e **colmatar necessidades** como refeições, roupas, e outros. Relativamente à equipa centralizada no CSSM, a resposta principal foi a **criação de uma base de dados** “foi uma inovação porque antes nós não tínhamos a base de dados (...)” (ver Apêndice D, Entrevista nº 2). Permitiu informatizar toda a informação quanto ao número de desalojados, idade, sexo, local de residência, dia que foram para o centro de acolhimento, data da saída do centro e para onde foram. Esta base era actualizada todos os dias através da **grelha de identificação** que pertencia aos profissionais da CSSM e preenchida pelos elementos das equipas nos centros de acolhimento. Outra resposta igualmente importante diz respeito ao **plano de emergência** para acolher todo o tipo de necessidades, o qual permitiu construir alternativas perante as diversas situações. A **linha nacional de emergência social**, já existente, foi considerada pelos inquiridos uma resposta óptima.

No quadro de actuação existiram diversas instituições que participaram em conformidade com a Segurança Social. Para os entrevistados da equipa de coordenação, essa **articulação** foi imprescindível para o bom funcionamento de cada equipa e conseqüente intervenção na catástrofe. Para essa mesma eficácia, a parceria entre as várias entidades foi fundamental e contribuiu para a eficaz intervenção em conjunto e para as respostas dadas individualmente. O organograma 1 sintetiza essa colaboração.

*Organograma 1 – Articulação entre Entidades*



**Fonte:** Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Foi evidente, através das respostas obtidas, que o trabalho foi de extrema colaboração e os inquiridos realçam que essa ajuda resultou *“todas as pessoas estavam sensibilizadas e acho que houve muita colaboração (...)”* (ver Apêndice D, Entrevista nº 10). De acordo com o organograma 1 e de forma mais detalhada, é de destacar a referência da estreita articulação com a Protecção Civil. Foi a primeira a chegar ao local e a entrar em contacto com as outras entidades. Esta cooperação é fundamental, tendo em conta o acesso privilegiado que esta entidade tem relativamente ao acontecimento e à forma como partilham a informação à medida que vão verificando a situação em concreto. Em função da informação prestada pela Protecção Civil, organizaram-se *“(...) diferentes equipas que vão actuando consoante a natureza do problema e da resposta que é necessária dar”* (ver Apêndice B, Quadro 4).

Os serviços militares foram referenciados como um parceiro essencial em todo este processo, uma vez que disponibilizaram locais para os centros de acolhimento e materiais à satisfação das necessidades básicas de sobrevivência dos desalojados.

É de salientar a participação dos diversos parceiros, nomeadamente: Bombeiros, Polícia de Segurança Pública (PSP), serviços médicos, serviços hospitalares, lares, centros de acolhimento de emergência de crianças e jovens e associações protectoras. Uma parceira com várias entidades, como os Investimentos Habitacionais da Madeira e Câmara Municipal do Funchal, permitiu a supressão das necessidades básicas e o realojamento dos desalojados. Para além disto, foi ainda mencionado o trabalho com a comunidade, que se disponibilizou para ajudar de todas as formas.

O quadro 2 simplifica a segunda questão colocada à equipa de coordenação, relativamente aos problemas que se apresentam nestas situações.

## **Quadro 2**

### *Problemas perante a situação*

<b>Problemas</b>	Comunicação
	Recolha da informação
	Tensão
	Conflito Emocional
	Falta de preparação das instituições
	Mudanças de escala
	Articulação das várias equipas
	Perceber quais as funções de cada um

**Fonte:** Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Os elementos da coordenação da Segurança Social depararam-se logo no início com o problema da **comunicação**, que a maioria dos inquiridos diz que falhou completamente, “*os meios de comunicação falharam totalmente houve problemas*” (ver Apêndice B, Quadro 4). Outro problema que surgiu, nesta situação imprevista, foi na **recolha da informação**, que inicialmente foi primitiva, estes relatam que “*aquela recolha inicial foi um bocado primitiva e trazia um bocado mais de confusão*” (*idem*). Não havia um documento para o registo das informações para a situação de emergência que se vivia. Descrevem, ainda, que o trajecto para chegar aos locais era complicado de efectuar.

Um dos problemas com maior destaque, pelos inquiridos, foi a **tensão** vivida em toda a situação de catástrofe, tanto das pessoas como dos profissionais, nomeadamente a ansiedade que se gerou tanto nas vítimas como nos assistentes sociais. Para os técnicos foi complicado gerir o stress e a situação que as pessoas estavam a vivenciar, como também foi difícil regular o stress dos próprios profissionais e conseguir controlar a equipa: “*É complicado e foi complicado gerir algumas situações e logo a primeira foi gerir o stress dos próprios profissionais*” (ver Apêndice B, Quadro 4). Foi, ainda, referido que, por ser a primeira vez que estavam perante uma situação daquelas, havia dificuldade em lidar com as necessidades das pessoas, por exemplo ver como é que estavam os seus haveres, sendo que a destruição pôs em perigo ou destruiu muitas casas e bens.

O **conflito emocional** foi identicamente apontado pelos inquiridos, isto porque segundo os profissionais é um trabalho exaustivo, como afirmaram “*A situação foi desgastante (...)*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 2). Muitas vezes, a parte psicológica é esquecida e alguns consideram que o maior problema é exactamente o psicológico: “*Eu acho que o maior problema muitas vezes tem a ver com a parte psicológica das pessoas*” (ver Apêndice B, Quadro 4). Para os assistentes sociais foi complicado gerir as emoções das vítimas que estavam em estado de choque e completamente desorientadas, traumatizadas.

Para alguns profissionais, a **falta de preparação das instituições** perante a situação de catástrofe é outro obstáculo que dificulta a sua actuação, pois os edifícios não estão preparados para tais situações, “*as instituições não estão preparadas para isso porque não é o papel delas*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 1). Há quem relate que não havia camas disponíveis nos lares para receber os idosos, ainda que isto deva-se também à intervenção instantânea, “*a intervenção foi imediata e não houve tempo para preparar nada*” (ver Apêndice B, Quadro 4).

Alguns dos elementos da equipa de coordenação ficaram na organização das escalas dos colegas, para os vários centros de acolhimento. Estas **mudanças de escalas** foram

consideradas um problema sentido por quem liderava as equipas no terreno. Isto porque todos os dias era enviada uma equipa com novos elementos, o que se considera extremamente complexo numa situação de emergência. Para quem fazia as escalas, foi difícil colmatar essa falha evidenciada pelos líderes, pois tornava-se complicado fazer durante muito tempo a mesma equipa. Era, igualmente, delicado suspender a actuação dos profissionais e fazer entender às pessoas da necessidade de descansar e recuperarem para voltar, “*um dos problemas que tivemos foi suspender a actuação e levar a que as pessoas descansassem e recuperassem para voltarem*” (ver Apêndice B, Quadro 4).

O espírito de solidariedade e de cooperação foi tão acentuado que explica o facto de neste contexto de intervenção imediata tivessem igualmente participado várias equipas pertencentes a diversas entidades. A pluralidade de actores no terreno se por um lado é de todo desejável, por outro cria a necessidade de se reforçarem os mecanismos de articulação, uma vez que a intervenção deve ser promotora de soluções e não de problemas. Mas independentemente das sinergias construídas, existiram respostas que evidenciaram três dificuldades sentidas nesta **articulação**:

- O cruzar de informação deveria estar centrado num elemento de contacto - “*O cruzar a informação, privilegiar qual é o elemento de contacto*” (ver Apêndice B, Quadro 4). Assim se evitaria o desperdício de informação, assim como a utilidade da mesma;
- Não existir acerto nas funções entre diferentes instituições - “*Entre as instituições que depois ficaram competentes nem havia acerto das coisas (...)*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 1). A fusão de funções retira eficiência podendo reverter em perda de eficácia;
- Falhas nos serviços e instituições que deviam dar resposta a situações - “*Efectivamente que alguma coisa estava a falhar do lado de cá em termos de serviços, de instituições (...)*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 8). Gera descontinuidade e possível perda de rentabilidade da acção.

Na parte da gestão dos técnicos, o problema estava na desorientação dos profissionais em **perceberem quais as suas funções individuais**. Pelos entrevistados, foi apontado o facto de ter havido muita gente a fazer o mesmo, tal como realça o testemunho seguinte: “*No início eu sentia-me um bocado desorientada, perdida, quer dizer o que é que eu vou fazer, qual vai ser o meu papel*”; “*Depois as pessoas não havia aquela definição e as pessoas iam a todo o lado*” (ver Apêndice B, Quadro 4). Faltou um passo importante: definir o elemento de

contacto em cada instituição, para assim não existir o problema das pessoas dirigirem-se a vários sítios para pedir informações ou ajuda.

A questão final colocada à equipa de coordenação procurava perceber se existiam formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social. Respostas como: *“Existe falta de formação, claro!”*; *“Há colegas que possivelmente precisam de mais formação (...)”* (ver Apêndice D, Entrevista nº 1 e nº 3 respectivamente); *“No âmbito de intervenção em catástrofe não tenho conhecimento da existência de formação”* (ver Apêndice B, Quadro 4); indicam que não existe formação centrada nesta área, pelo menos não para todos. Os entrevistados referem a importância da preparação profissional como um factor determinante, *“Penso que essa formação é essencial (...)”*, *“Se houver formação acho que era excelente”* (ver Apêndice D, Entrevista nº 1 e nº 4 respectivamente). A figura 3 sintetiza esta questão da necessidade de formação para os entrevistados.

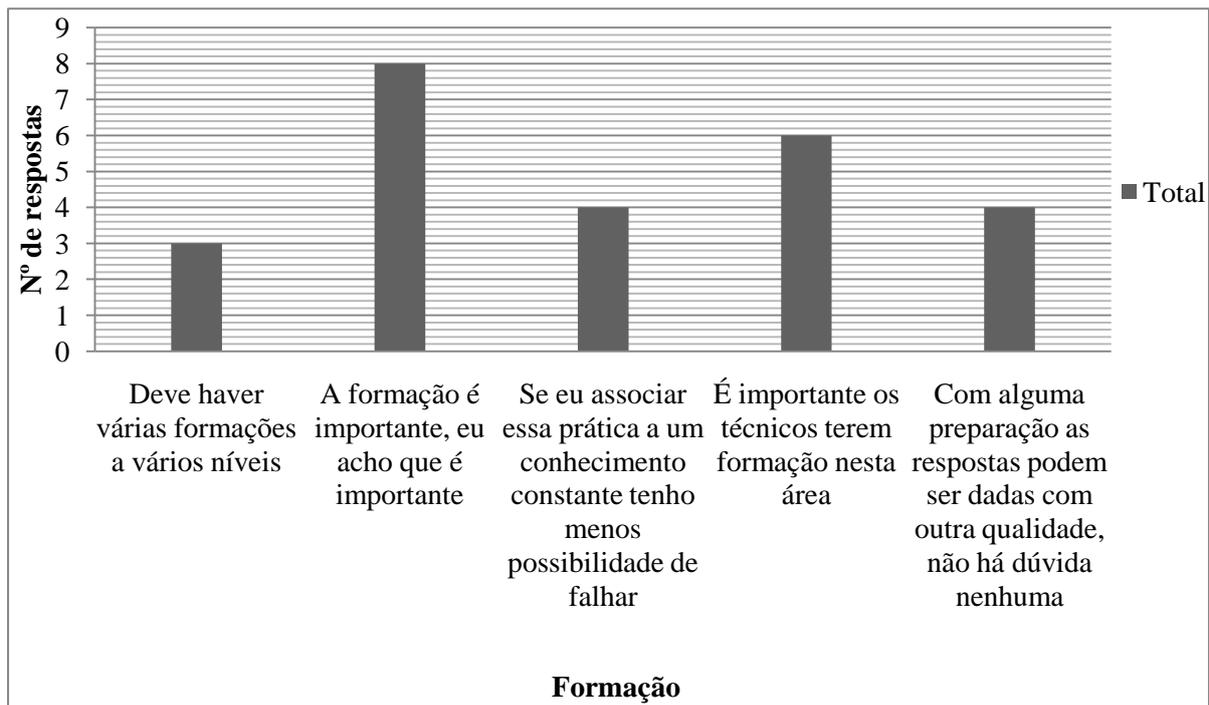


Figura 3. Necessidade de formação

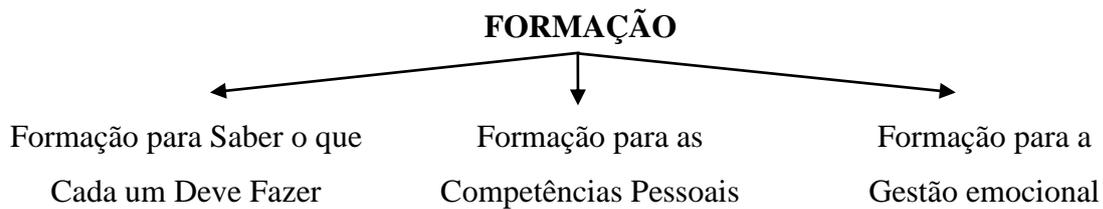
**Fonte:** Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Como se pode constatar pela figura 3, os inquiridos relatam que é importante a *“formação dos técnicos de Serviço Social (...)”* (Ver apêndice D, Entrevista nº 3) na área de

intervenção em catástrofes, considerando fundamental terem bases para poderem actuar da melhor forma, “*se nós tivéssemos bases e mesmo até a nível metodológico iria facilitar o nosso trabalho*” (Ver apêndice D, Entrevista nº 4). Para os coordenadores, é importante associar a prática a um conhecimento constante, pois assim existe menos probabilidade de falhar, com preparação as respostas podem ser dadas com outra qualidade “*porque é na actuação das formações que identificamos as nossas lacunas (...)*” (Ver apêndice D, Entrevista nº 3). A formação deve acontecer a vários níveis para que seja mais completa “*Deve haver várias formações a vários níveis, porque tem que se por em cena as várias situações (...)*” (Ver apêndice D, Entrevista nº 1).

Dentro da questão da necessidade de formação, foram identificados pelos profissionais entrevistados três eixos específicos de formação igualmente fundamentais. O esquema 3 identifica os eixos apontados como de importância acrescida quer na preparação profissional, quer individual.

**Esquema 3:** *Formação para a preparação profissional / individual*



**Fonte:** Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Na preparação profissional os inquiridos mencionam que deveria haver formação para os intervenientes nas situações de catástrofe, de forma a **saberem exactamente o que fazer**. Isto porque não existe nada criado, nenhum manual de procedimentos, “*prevenir e criar mesmo uma definição para cada equipa (...)*” (Ver apêndice D, Entrevista nº 1). Consideram que isso facilitaria a actuação. Contam que não tiveram formação que focalizasse no que têm que fazer perante uma situação de emergência e, por isso, “*deveria haver uma formação para as pessoas saberem exactamente, talvez alguns procedimentos que devessem de ter*” (ver Apêndice B, Quadro 4).

Os elementos da equipa de coordenadores consideram também essencial num técnico as suas **competências pessoais**. Expressam que foram detectando quem tinha competências ou mais competências para intervir em determinada situação, “*têm que ser conscientes daquilo que é o perfil do indivíduo que vai actuar*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 3).

Revelam que assim conseguiram orientar os profissionais, mas que esse facto é contribuído da capacidade que cada um tem, “*conseguir orientar as pessoas e acho que isso se deve também a termos de capacidade, a nossa capacidade*” (ver Apêndice B, Quadro 4). Sentiram que a intervenção funcionou graças à competência de pessoas com capacidade para resolver situações complicadas e no momento da crise, sendo que os profissionais adaptaram-se rapidamente às situações, pois estão despertos para isso.

Todas as pessoas questionadas consideraram importante existir preparação individual, para tal é essencial haver **formação da gestão emocional**, “*alguma orientação no quadro da sua gestão emocional (...)*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 3). Expõem que “*a parte emocional até dos próprios técnicos acho que é importante trabalhar nessa área*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 5), pois estes precisam de instrumentos para se protegerem e terem em conta a sua própria saúde mental. Desta forma, torna-se menos difícil lidar com a situação em si e com a gestão das emoções das vítimas, “*porque confrontamo-nos com pessoas em estado de choque (...)*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 6). Por este facto, questionam “*se nós não estivermos bem como é que vamos ajudar as outras pessoas?*” (ver Apêndice D, Entrevista nº 5). Assim é crucial formação para gerir estas emoções que surgem no contacto com as vítimas de uma catástrofe.

### **2.3. A Actuação do Serviço Social em Contexto de Catástrofes**

A pluralidade de riscos que nos dias de hoje é vivida pelos cidadãos, tanto a nível individual como colectivo, deve-se constituir, na perspectiva de Nunes (2005), num objecto de atenção para o Serviço Social face ao reequacionamento crítico da sua fundação teórico-metodológica, em contexto da regulação das políticas sociais.

De acordo com a Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS, 2005), o Serviço Social é uma disciplina profissional e dirige-se no sentido de promover o maior bem-estar e desenvolvimento dos seres humanos. Segundo esta mesma organização, “o Assistente Social vincula o seu projecto profissional ao processo de construção de uma ordem societária que permita o desenvolvimento dos seres humanos, salvaguardando o equilíbrio ecológico e os direitos das gerações vindouras” (APSS, 2005, p. 1).

Para a APSS (2005), o profissional de Serviço Social, tem a função de:

- Detectar quais as necessidades gerais de um indivíduo, família ou grupo (processo designado por diagnóstico da situação);

- Reunir informações susceptíveis de dar resposta às necessidades dos indivíduos e grupos e aconselhá-los sobre os seus direitos e deveres;
- Fazer o atendimento aos indivíduos no âmbito de um determinado organismo ou instituição, encaminhando-os para as diversas entidades públicas e privadas que poderão auxiliá-los na resolução dos seus problemas;
- Incentivar os indivíduos, famílias e outros grupos, a resolverem os seus problemas, tanto quanto possível através dos próprios meios, promovendo uma atitude de autonomia e participação.

O assistente social desenvolve o seu trabalho em diversos contextos: institucional, local e comunitário. Em qualquer um deles, o exercício da intervenção é desenvolvido com pessoas. É no desempenho do seu trabalho que estes profissionais, por vezes, se deparam com situações complexas e imprevistas, requerendo, também por vezes, competências acrescidas para intervir junto de grupos e contextos sociais de risco.

De acordo com Silva (s.d.), os profissionais do Serviço Social vêm-se obrigados a readaptar a sua metodologia e técnicas de intervenção face aos novos desafios teóricos, metodológicos e técnicos gerados pelas mudanças sociais frágeis das mediações e dos elos sociais. Porém, é de salientar que, no plano ético e teórico, o Serviço Social no quadro da sua prática profissional ao mesmo tempo que desenvolve a autodeterminação promove também a agilização de recursos socioeconómicos.

De acordo com Andrade (2005), o campo do Serviço Social é constituído por três vertentes, que se articulam entre si: científica e investigação; intervenção e organização; defesa e afirmação da categoria profissional em si. A articulação entre estas vertentes permite ao Serviço Social confirmar-se profissionalmente como um espaço socialmente organizado e institucionalizado, pertencente ao mundo dos sistemas sociais. Daí que, no quotidiano do exercício profissional da intervenção social tome em atenção a relação entre: os modos de vida dos sujeitos sociais, a vivência quotidiana, percepção da vida e a inscrição desses modos de vida num contexto societário específico.

No que diz respeito ao agir profissional, este deve ter sempre como base: teorias, determinações institucionais e situação vivida por aqueles a quem a intervenção é dirigida. Assume propriedades da contingência e da pertinência. Este facto, permite-lhe “orientar-se prevalentemente para a regulação, controle e colonização dos sujeitos destinatários da intervenção ou para a emancipação e eliminação da violência simbólica” (Andrade, 2005,

p.10). Para conseguir este efeito, o assistente social deve encorajar os indivíduos a colaborar na construção de sentidos associados às suas próprias experiências, que são construídos através do diálogo e da conversação. O desafio do conhecimento profissional leva os assistentes sociais a reconsiderar a noção do Serviço Social como actividade unitária, baseada num corpo coerente de conhecimento e experiência (Nunes, 2005).

Do ponto de vista cultural, considera-se que na intervenção exercida por assistentes sociais existe uma “relação matricial” (Andrade, 2005, p.11), que caracteriza o campo que o profissional está a analisar e a reconstruir. Nesta relação, de acordo com a mesma autora, identificam-se dois protagonistas: os assistentes sociais e os destinatários da sua intervenção. É nesta proximidade que o indivíduo em situação vulnerável transmite as suas necessidades, tornando-as públicas para a esfera institucional. Mas, uma vez que as necessidades dos sujeitos sociais podem não ser do mesmo grau de entendimento dos assistentes sociais e consequentes instituições, pode surgir uma descoincidência de entendimentos que, necessariamente, interferirá sobre o exercício profissional da intervenção.

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 (Werlang, Sá & Paranhos, 2009). Neste sentido e de acordo com Ribeiro (1995, p.5), a “elaboração de instrumentos de prevenção, e seu respectivos procedimentos, sedimentam modelos e padrões de referência sócio-cultural (...)”. Ou seja, este autor traz, para o cenário da intervenção em catástrofes, a questão relacionada com acções de planeamento de carácter preventivo e de intervenção, que resultará na consequente preparação para a eventualidade de ocorrência de uma catástrofe. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2003), devem ser elaborados planos nacionais de preparação para prevenir situações de emergência. Estes planos devem dar prioridade à organização de um sistema de coordenação de situações de catástrofe, com especificidade dos pontos focais que competem a cada organismo, bem como à criação de planos detalhados das respostas consideradas como adequadas e à organização de formações para as pessoas que intervêm ao nível de situações limite.

Em termos de intervenção social, a OMS (2003) sugere o exercício de algumas actividades: i) incentivar a aplicação de algumas medidas pré-existentes para que o indivíduo enfrente o acontecimento de maneira positiva; ii) estabelecer e divulgar um fluxo contínuo de confiança; iii) dar informações credíveis sobre a emergência; iv) desenvolver um esforço para estabelecer a segurança física da população. A mesma fonte, afirma que é essencial não só partilhar informação sobre os esforços de socorro, incluindo aquele que cada organização de

ajuda está fazendo, onde eles estão localizados, mas também divulgar de forma eficaz a localização dos parentes para aumentar o reagrupamento familiar (e, se possível, estabelecer o acesso à comunicação com os ausentes).

### **2.3.1. Intervenção dos Profissionais de Serviço Social na Catástrofe da RAM**

Para Golan (*cit. Viscarret, 2007*), a *intervenção em catástrofe* tem que ter em conta a utilização de todos os recursos possíveis, redes sociais e sistemas de apoio existentes na comunidade. A natureza e extensão dos recursos disponíveis e acessíveis podem variar em função da idade, sexo, contexto sócio-cultural e o ambiente de emergência. Para planear uma resposta de emergência apropriada, é importante conhecer a natureza dos recursos locais e saber se as pessoas afectadas podem ter acesso aos mesmos (Inter-Agency Standing Committee, 2007).

Quando uma catástrofe acontece, a equipa de coordenação que organiza as respostas a serem dadas, envia equipas psicossociais e médicas para as áreas mais afectadas, sendo estas as primeiras a chegar ao local e a providenciar o suporte imediato à população afectada. Este suporte inclui providenciar comida, abrigo, medicamentos e apoio psicológico (Rosenfeld, et al., 2005). A intervenção em situações de catástrofe implica criar um compromisso entre várias entidades, de forma a cumprir os direitos mais básicos, como o direito à vida, expresso em necessidades de cuidados de saúde, alimentação e abrigo. Estas intervenções de emergência, segundo Sousa (2007, p. 14),

têm por objectivo salvar o maior número de vidas (socorro espontâneo e rápido a situações de crise/catástrofe), assentando a sua principal acção no apoio às necessidades básicas das populações. Normalmente é uma intervenção limitada no tempo e no espaço, sendo no entanto a forma de intervenção mais conhecida e mais mediática.

De acordo com (Rosenfeld, et al., 2005), as situações de catástrofe envolvem destruição de propriedade, perda de vidas, lesões generalizadas e sofrimento. Quem intervém nestes acontecimentos deve ter em conta aqueles que podem perder as suas casas, familiares e meios de subsistência. Ao planear a forma de intervir, deve-se ter especial atenção às populações com necessidades especiais e minorias étnicas. Não se pode afirmar que os profissionais sabem o que é melhor para os indivíduos, mas podem possuir a habilidade para trabalhar na ambiguidade e incerteza, em termos do processo e dos resultados (Nunes, 2005).

Jacobson e Golan (1978, *cit.* Viscarret, 2007) indicam dois níveis diferenciados de tratamento de intervenção: a intervenção genérica e a individual. A primeira concentra-se em situações específicas cuja origem se encontra principalmente em aspectos de maturação e desenvolvimento, tratando-se portanto de uma crise que não necessita de uma avaliação psicodinâmica dos indivíduos implicados. A individual foca a valorização dos processos intrapsíquicos e interpessoais com especial ênfase aos aspectos diferenciados de cada situação. Contudo, embora as técnicas e métodos de apoio individual sejam úteis em situações de catástrofe, Seynaeve (2001) explica que devem ser complementadas com outras medidas adequadas, nomeadamente com uma abordagem mais global. Esta perspectiva conduz a uma visão multidisciplinar da intervenção social onde a componente psicossocial é dominante, uma vez que a gestão da intervenção psicossocial num contexto destes requer uma abordagem diferente em comparação com pequenos acidentes individuais. O principal fundamento para investir nesta abordagem não se prende especificamente com a necessidade de reflectir, de forma equacionada, sobre a insuficiência dos recursos, mas sim com o grande número de pessoas envolvidas, assim como com a complexidade da situação sem que se menospreze as características da dinâmica de grupo.

A intervenção em catástrofe pode centrar-se em duas abordagens: a centrada no profissional e a centrada nas famílias. No âmbito da **abordagem centrada no profissional**, as intervenções são implementadas pelo profissional de acordo com a percepção que adquire relativamente à necessidade da família e à sua incapacidade de resolver os próprios problemas. Neste âmbito, o profissional sobrepõe-se à família, segundo a sua visão do problema define o interesse para a família ou pessoa. A **abordagem centrada na família** tem implícita a disponibilidade efectiva de recursos assistenciais e profissionais. A utilização dos mesmos, passa por um processo de encorajamento das famílias ou pessoas a usar a rede de serviços e de profissionais para superarem as necessidades sentidas pelos mesmos. O assistente social intervém de forma a ajudar família, a desenvolver capacidades e competências de subsistirem por si só. O profissional é visto como um agente e instrumento da família (Rosenfeld, et al., 2005).

Segundo uma perspectiva de intervenção por fases, percebe-se que: na **fase inicial** da intervenção é necessário estabelecer o contacto com a vítima para perceber a gravidade da situação, deste modo deve-se deixar o indivíduo expressar os seus sentimentos. Após ter sido assegurada a sua segurança, a prioridade é fornecer apoio, consolo, escutar e estar atento às necessidades imediatas da vítima. 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. Segue-se a **etapa do desenvolvimento das tarefas** que irá resolver os problemas específicos da situação actual e permitir assim ao sujeito retomar o controlo da sua vida. Para o efeito, devem os profissionais, e de forma particular o Serviço Social, promover as competências de recuperação das pessoas afectadas. A **fase final – a de avaliação** - tem por base a revisão de tudo o que foi feito até ao momento, prestando especial atenção às tarefas realizadas, metas alcançadas e mudanças produzidas (Golan, 1978, *cit.* Viscarret, 2007).

Quanto ao relacionamento entre assistentes sociais com outros profissionais e com as vítimas, todos os autores concordam ser importante saber 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 (Littrell, s.d.; National Steering Committee on Multidisciplinary Guideline Development in Mental Health Care, 2007; Viscarret, 2007;), este contacto entre profissional e vítima possibilita identificar a gravidade da situação vivida pela vítima, bem como o seu estado emocional.

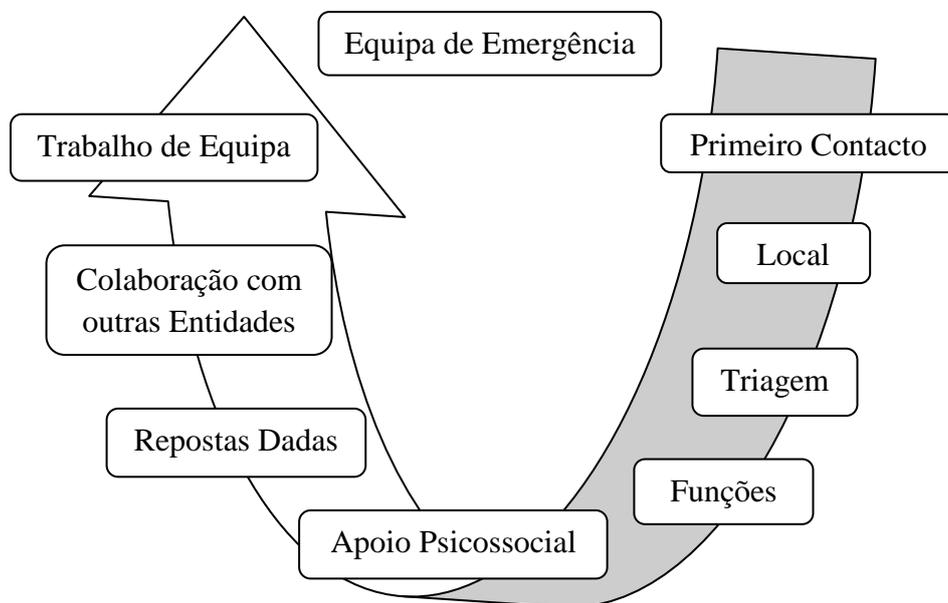
Consensualmente, os autores referenciados indicam que perante situações de crise a atitude do assistente social deve ser activa, decidida e de entrega. Rapoport e Golan (1970, 1978, *cit.* Viscarret, 2007) mencionam que o profissional tem um papel activo na valorização do acontecimento e das acções levadas a cabo ao nível do processo de intervenção. 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 actividades 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 acções e decisões que a vítima deve tomar para resolver o seu problema específico (Viscarret, 2007). Para corroborar esta ideia, importa referir a perspectiva de Seynaeve (2001), que defende que a resposta psicossocial em situações de emergência e crise deve ser pró-activa, 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 afectado. É importante que seja claro quem lidera a organização de apoio psicossocial e indispensável que esse apoio esteja claramente ligado ao funcionamento das emergências médicas.

De acordo com a mesma fonte supramencionada, o objectivo 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, p.131).

No caso específico da RAM e na sequência da pesquisa realizada, pode-se confirmar que existiu uma linha de actuação que se enquadra nas diferentes fases/etapas expostas pelos diversos autores referidos. O esquema 4 comprova esta afirmação obtida através da questão colocada aos assistentes sociais do CSSM sobre o seu papel na catástrofe ocorrida.

**Esquema 4:** *Organização da actividade dos profissionais de Serviço Social*



**Fonte:** Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Concretamente na catástrofe ocorrida na RAM, considerada de grande escala, após a avaliação da Protecção Civil e em termos descritivos pode-se dizer que após o acontecimento

foram activadas as equipas de emergência. A equipa de Emergência Social (composta por quatro assistentes sociais) foi a primeira a entrar em acção, seguida da equipa de Emergência Global (constituída por técnicos de diversas áreas) para intervir de acordo com as necessidades da situação.

Accionadas as equipas institucionalmente constituídas, o plano de intervenção passou a ser desenvolvido a partir dos vários **centros de acolhimento**, improvisados em todas as áreas afectadas, sendo o Regimento de Guarnição nº3 do Funchal (RG3) o **local** que recebeu mais desalojados. Na entrevista realizada, os assistentes sociais revelaram o seu **papel determinante** no local de operações:

- **Triagem** das vítimas através de um levantamento por nome, por famílias e datas de nascimento;
- **Rastreio** para perceber a situação dos desalojados, em particular as condições de habitação, e se já estariam sinalizadas por algum serviço;
- **Controlo** da questão dos realojamentos, isto é quem estava a sair e para onde iam.

Em termos de **funções**, o profissional de Serviço Social desenvolveu as seguintes:

- Acolhimento dos desalojados/famílias e sua organização;
- Recolha de dados de identificação das vítimas: saber de onde vinham e como estavam do ponto de vista emocional, social e físico;
- Levantamento e identificação das necessidades básicas;
- Apoio directo, orientação e encaminhamento das vítimas;
- Gerir e fornecer alimentação, roupas, medicação, transporte;
- Organizar e encaminhar todos os donativos;
- Fazer o ponto da situação e acompanhar o desenvolvimento das situações;
- Delinear os realojamentos em articulação com os Investimentos Habitacionais da Madeira;

Os entrevistados consideraram que a sua **função principal**, enquanto profissionais de Serviço Social, **foi o apoio psicossocial**. Contaram que estiveram envolvidos no acolhimento às vítimas utilizando uma comunicação informal para melhor compreenderem as reais situações e necessidades. Asseguraram a cobertura da parte da alimentação, os custos da medicação e as ajudas técnicas. Assumiram um **papel humanitário** que se traduziu em dar conforto, tranquilidade e atenção às vítimas da intempérie. Prestaram apoio aos desalojados,

acompanharam as populações na sua crise emocional e geriram os donativos de forma criteriosa.

Em termos de **respostas criadas**, para minimizar os efeitos directos e indirectos da catástrofe, as soluções evidenciadas pelos inquiridos centraram-se na organização dos centros de acolhimento para os desalojados, nomeadamente o RG3 e a Casa de Saúde de São João de Deus, na elaboração da base de dados e na prestação de apoios necessários para o assegurar das necessidades básicas. Uma vez que as várias equipas no terreno foram compostas por diversos técnicos, o exercício do apoio facilitou a prestação acelerada de todos os cuidados mínimos necessários a todos os níveis. Evidenciou-se a rapidez de acesso a alguns alojamentos e o controle dos mesmos mediante a utilização de uma lista de registo que controlava as famílias que se encontravam e as que saíam dos centros.

Como referido anteriormente, reconhece-se que nas situações de catástrofe é essencial a **colaboração com outras entidades**. Os profissionais de Serviço Social inquiridos confirmaram a necessidade sentida em articular com múltiplas instituições, tais como: Câmara Municipal, a Cáritas, Instituto de Habitação e Sector da Saúde. Consideram que esta cooperação foi bastante importante na resolução, dentro da rapidez possível, das situações vividas pelas vítimas. É de salientar que houve uma imensa “onda” de solidariedade tanto de empresas, hotéis, associações, como da população em geral, que se traduziu em todo o tipo de donativos, desde dinheiro a géneros alimentares e vestuário, entre outros.

Os entrevistados salientaram todo o **trabalho de equipa** que foi desenvolvido e enfatizaram o apoio e a boa articulação entre e com outros pares, resultando daí um bom processo de organização. Isto fez com que o grupo tivesse funcionado bem, daí considerarem terem sido eficientes e rápidos na sua actuação. A equipa era bastante coesa e os superiores estavam sempre presentes para definir a função de cada um e ajudar a ultrapassar os problemas. O constante articular com outros serviços e com os serviços centrais do CSSM foram imprescindíveis para extinguir as dificuldades.

Nos resultados obtidos sobre a questão do papel dos assistentes sociais do CSSM, é notória, de forma subentendida, a presença das diferentes fases/etapas por que passa a intervenção em catástrofe. Apesar de Carvalho (2009), Sheaford e Horejsi (2006) e Rosenfeld, et al. (2005) divergirem em termos de classificação de etapas, existe no entanto uma convergência de pensamento. Não só sobre a tese relativamente à complementaridade das fases, mas também sobre a relação criada entre as características da actuação profissional dos assistentes sociais e as etapas da intervenção. No contexto da fase, definida por Carvalho (2009), de **acolhimento inicial** os assistentes sociais definiram a sua acção profissional como

sendo um acto que tinha como propósito o acolhimento e apoio às vítimas. Nas palavras dos entrevistados, a *“primeira fase era sempre aconchegar as pessoas, ver as necessidades básicas”* (ver Apêndice C, Quadro 5), portanto confirma-se que a comunicação foi importante para perceberem o que aconteceu, *“conversávamos com as pessoas (...)”* (idem).

A segunda fase de acordo com o mesmo autor é denominada: **durante a intervenção**. Foi sistematizada pelos entrevistados como um período que se caracteriza pela importância do constante diálogo e comunicação que o assistente social manteve com a vítima. Da sua experiência, identificam-na *“estar lá, as pessoas saberem que podiam vir ter connosco (...)”* (ver Apêndice E, Entrevista nº 1). Afirmaram que mediante a relação de proximidade estabelecida, tornou-se mais fácil proceder à identificação das necessidades e, conseqüentemente, definir as melhores estratégias para suprimir a condição desfavorável do indivíduo. De uma forma simples mas pragmática identificaram a sua actuação nesta etapa como: *“apoio para a situação em que elas estavam (...)”* (ver Apêndice C, Quadro 5).

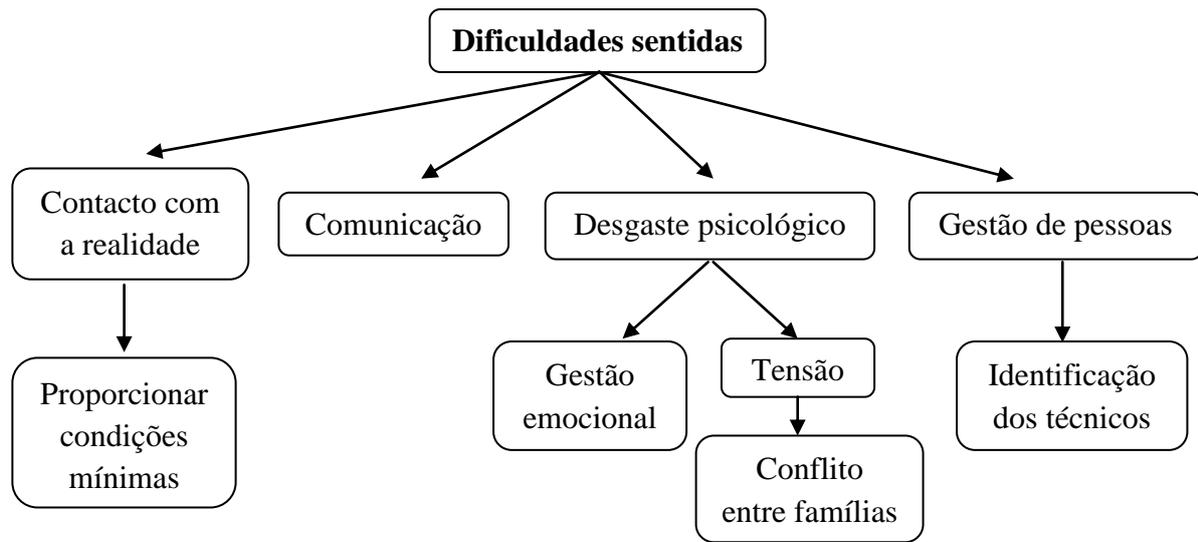
Seguindo outro formato de classificação (etapas) e tomando como referência o pensamento de Sheaford e Horejsi (2006) sobre esta matéria, as etapas dividem-se em impacto agudo, etapa de recuo e etapa de pós-trauma. As respostas obtidas permitem corroborar que, de uma forma empírica, os assistentes sociais confirmam que esta divisão faz sentido. Quando afirmam que as vítimas após o desastre perceberam o que se passou, *“as pessoas entravam em pânico (...)”* (ver Apêndice E, Entrevista nº 9), estão implicitamente a fazer referência à etapa do **impacto agudo**. Afirmaram que *“havia pessoas que nem queriam acreditar naquilo que lhes estava a acontecer”* (ver Apêndice E, Entrevista nº 2), ou seja os sobreviventes incrédulos iam ganhando a percepção do que lhes tinha acontecido. Porém, como confirmaram *“a revolta das pessoas era muita”* (ver Apêndice C, Quadro 5). A **etapa do recuo** caracterizou-se por um estado de exaustão emocional elevado, os técnicos referem que a sua intervenção passou a estar centrada no sentido da adaptação à nova realidade. Já considerando a última etapa como sendo a de **pós-trauma**, apresenta-se como tendo sido um período da intervenção muito complexo. Isto porque se por um lado o ultrapassar a situação depende da capacidade do indivíduo perceber e superar o acontecimento, por outro depende também da qualidade das respostas disponibilizadas pelos serviços de apoio. Compreende-se, deste modo, o facto dos profissionais inquiridos relatarem dificuldades nesta etapa. Esses obstáculos foram atribuídos às condições da situação de caos emocional vivenciado pelas vítimas e que se agravavam perante a dificuldade das mesmas encararem a sua vulnerabilidade, ou mesmo de aceitarem o acontecido: *“as dificuldades que eu senti foi tentar chegar às pessoas que não é fácil num momento destes”* (ver Apêndice C, Quadro 5).

Contudo, é de realçar que essas questões foram ultrapassadas e a maior parte dos problemas resolvidos pois, conforme a informação recolhida a equipa era forte, unida, *“nós tínhamos uma equipa bastante coesa e estávamos à vontade”, “apoiamo-nos muito e acho que nos articulamos bem, organizamo-nos bem”* (ver Apêndice C, Quadro 5).

Relativamente às etapas mencionadas por Rosenfeld et al. (2005), as **duas primeiras fases não se aplicam** na situação concreta vivida na RAM, pois a catástrofe caracterizou-se pela sua imprevisibilidade. Como aconteceu na RAM e na globalidade das situações ocorridas, a catástrofe gera no imediato um período de **impacto** onde o choque, perante o que acabou de acontecer, torna-se inevitável. Este efeito foi descrito pelos assistentes sociais da seguinte forma: *“foi das coisas que mais me chocou porque chegou tanta gente, tanta gente, crianças pequenas, pessoas que perderam familiares”* (ver Apêndice C, Quadro 5). À etapa de impacto, segue-se a do **inventário**, em que os profissionais realizaram o levantamento de todos os danos causados, para em seguida poderem começar a intervir sobre os problemas identificados. Esta etapa traduziu-se em: *“receber as pessoas, acolher as pessoas, recolher alguns dados de identificação, saber de onde elas vinham, o que é que tinha acontecido”* (idem).

A **exposição ao desastre** foi a etapa onde os profissionais, após a percepção das necessidades, auxiliaram as vítimas a colmatar carências, utilizando as expressões recolhidas, *“consequimos dar resposta a que ninguém passasse fome e que toda a gente tivesse o mínimo de cuidados necessários”* (ver Apêndice C, Quadro 5). Numa situação de caos como esta, pelo que: *“As pessoas estavam muito instáveis, as pessoas estavam muito assustadas”* (idem), foi necessário **eleva a moral** (sexta etapa) da população, fazendo estas perceberem os esforços de ajuda que ocorreram em larga escala: *“Viu-se um bocadinho de tudo, até o próprio exército, a solidariedade, o carinho, as pessoas”* (ver Apêndice E, Entrevista nº 1), *“havia uma solidariedade entre todas as instituições, com os militares, Protecção Civil e havia espírito de camaradagem”* (ver Apêndice C, Quadro 5). A última etapa, consignada por Rosenfeld et al. (2005) de **restauração**, foi confirmada pelos profissionais inquiridos e suficientemente evidente quando estes referem *“ultrapassávamos os problemas em articulação ou com outros serviços ou até aqui com os próprios serviços centrais”* (ver Apêndice C, Quadro 5), *“sinceramente acho que toda a gente fez um trabalho extraordinário”* (ver Apêndice E, Entrevista nº 3).

Como mencionado anteriormente, em todas as situações de catástrofe surgem dificuldades aos profissionais e este caso não é excepção. O esquema 5, criado com base na sistematização da informação recolhida, identifica esses mesmos obstáculos.

**Esquema 5:** Dificuldades do profissional de Serviço Social

**Fonte:** Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

A dificuldade mais realçada pelos assistentes sociais inquiridos foi o **contacto com a realidade**. A dimensão do acontecimento, todo o ambiente que se estava a viver, as vidas que se perderam e as dificuldades que tiveram em chegar às pessoas, num momento que não foi nada fácil, “*foi uma dimensão muito grande*” (ver Apêndice C, Quadro 5). Confrontaram-se com **problemas frequentes**: pessoas que perderam todos os seus bens, casas que ficaram danificadas com entulho, falta de respostas e o facto de na triagem não conseguirem ter noção das pessoas que iam saindo dos centros de acolhimento. Tudo isto criou confusão nas vítimas em distinguir as funções da Segurança Social e do Instituto de Habitação para resolver a questão do alojamento. Afirmaram, ainda, ter existido dificuldade em **proporcionar as condições mínimas** de bem-estar, a nível dos espaços para as refeições e dos quartos em que havia camaratas com várias famílias, e ao nível da recolha e registo da informação, referindo a falta de um computador que possibilitasse a rápida identificação das pessoas, “*se nós tivéssemos logo ali um sistema informático, um computador era muito mais rápido a identificação das pessoas*” (ver Apêndice C, Quadro 5). A **comunicação** foi outra dificuldade inicialmente sentida pelos assistentes no terreno, pois não conseguiam contactar, nem serem contactados, durante a fase aguda da intervenção, dado que tanto as redes móveis como a linha de emergência não estavam a funcionar.

A nível psicológico foram apontadas dificuldades por parte dos assistentes sociais. Com o passar do tempo foram sentindo um **desgaste psicológico** e justificam que como seres humanos consideram não ser fácil lidar com uma situação de catástrofe. Os profissionais

referem o facto de se terem confrontado com dificuldades próprias, na **gestão das suas emoções**. Afirmaram que grande parte da ansiedade deveu-se a terem que trabalhar e pensar na família e ao seu envolvimento emocional perante situações dolorosas de carácter humano. Para alguns dos entrevistados, o apoio psicológico às vítimas foi o momento da acção mais dolorosa: tentar chegar às pessoas, ouvi-las, confortá-las. Foi difícil, pois a perspectiva é sempre de alguém que está de fora, que não passou por aquilo que as vítimas passaram, *“se calhar foi mais esse apoio psicológico que me custou mais a mim”* (ver Apêndice C, Quadro 5).

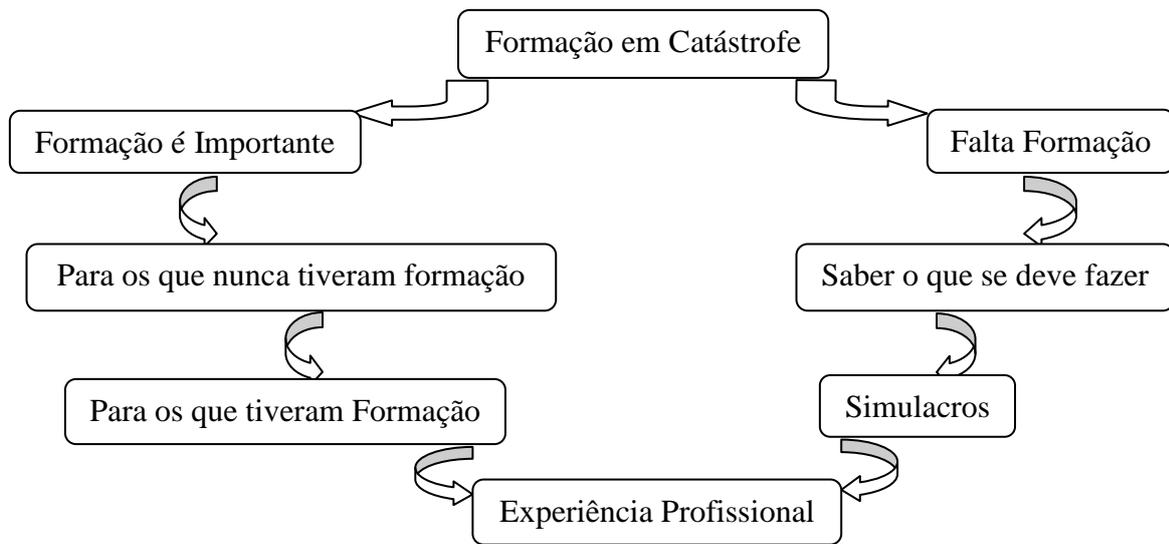
Outra das dificuldades apontada, natural em situações de catástrofes, foi a **tensão** que se gerou perante a situação. A ansiedade, a revolta e a instabilidade são sentimentos partilhados pelas vítimas. As pessoas ficaram assustadas e apreensivas, apontam como sintomática as reacções que foram manifestando e que reproduzem deste modo *“sempre que chove mais um bocadinho fico mais apreensiva com medo se vem outro temporal”* (ver Apêndice C, Quadro 5). Relacionada com esta dificuldade, falam no facto destes estados de ansiedade se apresentarem como geradores de **conflitos**, nomeadamente **entre as famílias**, *“começaram a surgir conflitos entre eles, mal-estar, quezílias”* (idem).

Outras contrariedades referidas dizem respeito à gestão das pessoas e à identificação dos técnicos. Estas derivaram do clima de pressão que interfere na **gestão do pessoal** e na comunicação entre pares. Resultam de atritos criados pela sobreposição de tarefas ou da necessidade de colmatar as urgências com que se confrontaram. A **identificação dos profissionais** foi um problema, pois as vítimas não conseguiam identificar quem eram os assistentes sociais a que podiam recorrer. Verificou-se, também, dificuldades na articulação com outros serviços.

A última questão colocada, sistematizada no esquema 6, foi relativa à formação em catástrofe, se consideravam haver formação nesta área e se seria importante haver. Apesar de alguns entrevistados terem indicado que já tinham tido alguma formação na área das emergências, percebe-se que, neste caso da RAM, para todos a **experiência teve o seu peso**: *“A minha experiência também leva-me a agir desta forma”* (ver Apêndice C, Quadro 5). Quer os quatro profissionais da linha de emergência, que consideram estar mais à vontade devido às funções que lhes estão atribuídas, quer os restantes profissionais, que evidenciaram que a experiência levou-os a actuar de certa forma, *“vamos aprendendo e aprendemos muito no terreno”*, puseram em prática todos os seus anos de trabalho (idem).

O esquema 6 revela aspectos a ter em conta.

**Esquema 6:** Formação para os profissionais de Serviço Social na área da intervenção em catástrofe



**Fonte:** Sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Ainda que a **experiência tenha ajudado** na sua actuação, os profissionais citam a **falta formação** e muitos relatam que **nunca tiveram formação na área específica das catástrofes**, “*nós nunca tivemos formação para catástrofe, ninguém teve*” (ver Apêndice E, Entrevista nº 10). Respostas como: “*Que nós tínhamos formação específica para esta área, que alguém estivesse preparado para, não, não*” (ver Apêndice E, Entrevista nº 4); “*Nunca tive formação específica em situações de catástrofe*” (ver Apêndice C, Quadro 5); “*Eu não tive formação em situações de catástrofe (...)*” (ver Apêndice E, Entrevista nº 16), demonstram a ausência de formação em situações de catástrofe e emergência. Perante este facto os inquiridos destacam essa necessidade “*considero muito importante, acho que era muito, muito importante*”. Afirmam que “*uma formação específica de intervenção específica nesta área era muito importante*” (ver Apêndice C, Quadro 5); “*acho que devia haver formação neste âmbito (...)*”; “*considero que toda a gente devia ter formação específica para estas situações*” (ver Apêndice E, Entrevista nº 3). Ou seja, deveriam ter **preparação a nível da intervenção em catástrofe e emergência**, até pelo facto de serem quase todos assistentes sociais. Acham muito importante apostar na formação profissional, sendo fundamental saber lidar com as pessoas e necessidades em situações deste género. Defendem que, quanto melhor formados forem os técnicos, melhor será o apoio prestado. É essencial formação ao nível da intervenção das emoções e formação para a intervenção profissional na construção de respostas e de um agir profissional. Relativamente à primeira, expõem que

falta ao assistente social a parte da psicologia, é crucial o profissional **saber lidar com as emoções**, bem como **saber que abordagem usar**, como lidar com as pessoas e com o seu próprio stress, “*o saber controlar as emoções, a gestão das emoções é importante (...)*” (ver Apêndice E, Entrevista nº 3), “*houve coisas que se calhar pensava e o que é que se faz agora, o que se diz a esta pessoa*” (ver Apêndice C, quadro 5).

É de salientar, de acordo com Sousa (2008), que uma das características importantes do Serviço Social é a sua transdisciplinaridade, o que faz com que o Serviço Social necessite de conhecimentos de outros campos de investigação e de outras disciplinas. Perante este estudo e consequentes resultados, verifica-se a importância de formação na área das catástrofes e emergência para o agir eficaz do profissional de Serviço Social. Essa preparação deve servir-se dos conhecimentos de várias ciências sociais como a psicologia, antropologia, sociologia, economia, entre outros. Pode-se admitir que com essa formação o Serviço Social exercerá a sua prática de forma a alcançar a eficácia da sua intervenção.

Com esta pesquisa, reconhece-se que existem diversos factores que compõem a realidade complexa da situação de catástrofe e a prática do assistente social, como: o universo problemático em que se move, tendo em conta a dialéctica existente entre os pedidos das vítimas e as exigências da profissão; a natureza difusa da intervenção e a dificuldade de definir uma linha de actuação; e as modalidades específicas de intervenção profissional. Neste sentido, o agir profissional do assistente social empreende um esforço de sistematização das suas práticas e dos conhecimentos adquiridos – quer em contexto de trabalho, quer na aprendizagem a nível da formação – procurando dar-lhe uma conformidade formal susceptível de ser conceptualizada como específica de intervenção profissional. Ou seja, a prática profissional encontra-se enraizada nas particularidades do seu campo de intervenção e nas características da organização no local, porém tem sempre em conta a instituição que está legal e juridicamente inserido.

De acordo com Granja (s.d.), qualquer actividade profissional é normalmente exercida nos quadros de uma instituição e/ou organização que desenvolve uma determinada política social que tem por objectivo a satisfação de necessidades sociais, reconhecidas e legitimadas pela afectação de recursos sociais. Apesar dos assistentes sociais que actuaram na catástrofe da RAM estarem incluídos na prática do contexto institucional da Segurança Social da Madeira, a construção do objecto do seu exercício profissional não pode ser percebida fora do contexto em que se movia. Por este facto, os profissionais tiveram sempre em atenção as tensões, potencialidade e condicionantes inerentes a esse mesmo âmbito. Contudo, dentro da actividade profissional existe especificidade, sendo a do profissional de Serviço Social

atender às necessidades globais, em contextos concretos (como o que se fala, onde dominam fortes regularidades sociais). Concomitantemente, foi difícil identificar com rigor todas as variáveis das situações, pelo que o imprevisível acompanhou inevitavelmente as dinâmicas e os processos de acção.

O técnico, em contexto institucional, tem que cumprir os objectivos da instituição que insere utilizando dispositivos que especializam as respostas da organização, para executar as políticas de protecção social. Os profissionais, intermediários entre a instituição e as vítimas, abarcam a missão de criar condições de interacção que reduzam o mal-estar e a desqualificação que o acesso às instituições de ajuda pode provocar (Granja, s.d.). Na intervenção da catástrofe da RAM, para conseguirem atingir as suas metas, os assistentes sociais tiveram que adaptar e aplicar, naquela realidade de indivíduos e grupos concretos e particulares, os recursos que tinham no momento para, de forma generalizada, conseguirem dar resposta aos problemas de forma geral mas objectiva.

Para Sousa (2008), **o profissional de Serviço Social pode ser activo, pró-activo e reflexivo**. Percebe-se que nesta situação na RAM, o assistente social teve evidentemente um papel activo, ou seja teve uma prática activa quando assumiu responsabilidade nas respostas que foi construindo aos problemas de cada desalojado ou famílias. Contudo, pode-se ainda considerar que o técnico exerceu uma prática pró-activa, no contexto organizacional, que enquadra a sua prática profissional. Enfrentou esse âmbito não só como um campo unilateral da sua acção, mas também como objecto de intervenção onde existiram constrangimentos, mas também potencialidades à construção do seu agir profissional. Porém existe ainda a prática reflexiva que fundamenta-se num agir e num conhecimento permanentemente construído através da investigação e da reflexão sobre a prática. Assim, pode-se afirmar que os assistentes sociais, que participaram na catástrofe da RAM, também foram reflexivos, pois questionaram o seu conhecimento, interrogando-o sistematicamente pela prática, na concretização de uma perspectiva crítica capaz de proporcionar uma intervenção eficaz pessoal e colectiva.

## **Conclusões**

Sendo este um estudo de caso, os dados obtidos devem ser considerados como elementos para outras investigações e como ponto de partida para o aprofundamento de novas questões relacionadas com a intervenção do Serviço Social em contexto de catástrofe.

A informação recolhida permite suportar as teorias que serviram de base para o ponto de partida desta investigação: a teoria da intervenção social em contexto de riscos naturais, tecnológicos e sociais de Herculano (2009); teoria do risco a que a sociedade está sujeita face a fenómenos de catástrofe de Giddens et al. (1997); e teoria das respostas dadas e como isso se reflecte na recuperação das vítimas de uma catástrofe, verificadas através do estudo de caso sobre as grandes catástrofes de Rosenfeld et al. (2005).

Com os desafios emergentes surgem novos riscos e a necessidade de uma intervenção social específica para cada situação. Tornou-se evidente que o conceito de risco passou a ocupar um papel central na teoria social, a partir da contribuição de Giddens et al. (1997). Neste caso específico de catástrofe, salientam-se os riscos ambientais de graves consequências que constituem, actualmente, um conceito-chave para compreender os processos sociais em curso, na actual sociedade contemporânea. Este autor, propõe, não apenas, construir um novo conceito dentro da teoria social, mas também uma teoria da sociedade global de risco.

Assim, é pertinente fazer uma reflexão sobre o conceito de *intervenção social*. Não sendo propriedade exclusiva do Serviço Social, pelo facto da profissão ter como finalidade o exercício da mudança, tem sido muito associado ao exercício profissional dos assistentes sociais. Contudo, para Herculano (2009), a intervenção social, num contexto de riscos naturais, tecnológicos e sociais, considera a evolução epistemológica das ciências sociais. São obrigatórias articulações teóricas provenientes das diferentes ciências sociais, pois a intervenção social requer uma tentativa de compreensão dos problemas nas suas múltiplas dimensões. Por isso, para o autor referido, a intervenção social identifica e conhece os problemas sociais, bem como intervém sobre estes, numa tentativa de prevenir, minorar ou até mesmo erradicar o problema. A intervenção é feita com o fim de assegurar o bem-estar das pessoas e prevenir efeitos secundários. A National Steering Committee on Multidisciplinary Guideline Development in Mental Health Care (2007) afirma que as primeiras intervenções psicossociais devem alcançar os seguintes objectivos:

- Promover a recuperação natural e a utilização de fontes naturais de ajuda;

- Identificar as pessoas afectadas que precisam de ajuda psicológica aguda;
- Encaminhar, se necessário, as pessoas que necessitem de ajuda prolongada.

Para Maurel (*cit. Chopart, 2003, p. 35*), o termo “intervenção social” aparece com o intuito de expressar a escolha de um procedimento de análise que solicita a existência de um campo mais vasto do que o estruturado pelas profissões sociais, actualmente certificadas. Esta expressão volta a situar as actividades dos profissionais do social enquanto produto de um conjunto de políticas públicas que contribuem para o tratamento da questão social e para o desenvolvimento de diversas formas de solidariedade.

Para os autores Legrand, Meyer e Znferrari (*cit. Chopart, 2003*), existe um novo sistema de intervenção social, caracterizado pela definição de direitos teóricos novos, como a inserção, o alojamento, a energia, etc. Estes direitos, contrariamente aos direitos jurídicos ligados à protecção social (segurança e ajudas sociais), não instituem entre a colectividade e o indivíduo uma relação de devedor a credor. Mas remetem para valores de cidadania e mobilizam um conjunto de actores locais da regulação social: municipalidades, departamentos, Estado, proprietários de alojamentos sociais, empresas públicas e associações. Este novo sistema, apresenta um perfil que deve ser configurado a fim de contemplar preocupações centradas, mais do que anteriormente, na urgência, na presença social, na globalidade e na coordenação de respostas que visam colectivos e não tanto indivíduos.

A pluralização do conceito é continuada por Aballéa, Ridder e Gadéa, que referem:

A intervenção social, ou o trabalho social é, antes de mais, uma relação individualizada ou, talvez melhor, personalizada – mesmo que seja colectiva – com pessoas com dificuldades e numa dada situação de carência. Contudo, todos aqueles que baseiam as respectivas práticas numa relação de ajuda não se consideram por isso como fazendo parte da intervenção social. (*cit. Chopart 2003, p. 211*)

Para estes autores, o interveniente social é reconhecido consoante a sua prática no terreno, ou seja através do contacto directo com os indivíduos e com os grupos sociais, bem como pela implementação reflectida de práticas. Por sua vez, Ribeiro (1995) refere que devem ser criadas dinâmicas mais operacionais de preparação para dar resposta a situações imediatas que se apresentem no quotidiano do indivíduo, nomeadamente as de emergência. Na perspectiva da OMS (2003), as intervenções devem ser precedidas de um planeamento

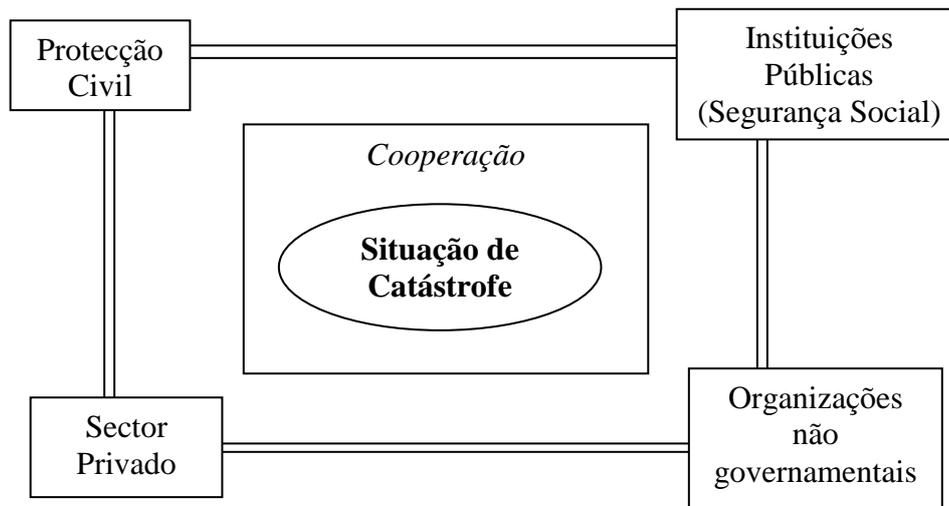
cuidadoso e de uma avaliação ampla do contexto local. Esta avaliação permite conhecer a situação, como as necessidades e os recursos locais, o que permitirá direccionar a intervenção.

A não monopolização do conceito de intervenção social, pelo Serviço Social, explica o facto de Herculano (2009, p. 15) referir-se ao educador social como “um agente de mudança social que utiliza estratégias de intervenção educativa”. Este profissional actua na esfera da inclusão social, das inadaptações sociais, no favorecimento das autonomias e do bem-estar social e trabalha com grupos sociais com vivências de risco. Desta forma, à intervenção social será atribuída relevância ao seu papel socioeducativo face ao risco, quer ao nível da prevenção e do comportamento, quer ao nível da percepção do perigo e do risco em si.

Este estudo realizado sobre a intervenção do Serviço Social, em contexto de catástrofe, no caso do temporal ocorrido na RAM, a 20 de Fevereiro de 2010, revelou uma visão panorâmica da actuação dos assistentes sociais perante este acontecimento imprevisto. Os resultados obtidos, através das entrevistas realizadas aos elementos da equipa de coordenação e aos assistentes sociais que estiveram no terreno do CSSM, enfatizaram aspectos fundamentais que comprovaram a capacidade demonstrada pelos profissionais de corresponder aos desafios que surgiram no quadro da dinâmica do processo de gestão de toda a situação.

Antes de falar especificamente da intervenção do CSSM, primeiro é necessário perceber o quadro de actuação que compõe uma situação de catástrofe, para melhor se perceber a operação realizada no dia 20 de Fevereiro de 2010, na RAM. O esquema 7 revela a importância de uma intervenção multidisciplinar na situação de catástrofe devido ao grande número de pessoas envolvidas e à insuficiência de recursos que se verifica num acontecimento destes.

**Esquema 7:** Organização de estruturas de intervenção psicossocial



**Fonte:** Adaptado da revisão da literatura

A Protecção Civil é o elemento principal, a primeira a intervir. “A sua actividade é desenvolvida pelo Estado, Regiões autónomas e autarquias locais, pelos cidadãos e por todas as entidades públicas e privadas” (Lei de Bases da Protecção Civil, Lei n.º 27/2006 de 3 de Julho, artigo 1.º n.º1). Para além do seu papel específico de manter a situação controlada e proteger a população, tem como tarefa avaliar a dimensão da catástrofe e contactar as instituições que devem colaborar em todo o processo de intervenção. Assim, no dia 20 de Fevereiro, esta entidade entrou em contacto com a Segurança Social da Madeira e de acordo com o Memorando Emergência Social Fevereiro 2010 do CSSM, a **Equipa de Emergência Social** foi a primeira a actuar. Inicialmente, realizou o levantamento de todos os espaços disponíveis para possíveis realojamentos. Ao fim da manhã do mesmo dia e com o agravamento da intempérie, foi accionada a **Equipa de Emergência Global**, composta por dirigentes e técnicos da área do Serviço Social.

A análise da informação recolhida, por via das entrevistas realizadas à equipa de coordenação, revelou que o CSSM é constituído por as duas equipas de emergência supramencionadas: “*existe a equipa de emergência social (...) que são quatro elementos de serviço social*” e “*temos a equipa de emergência global formada com técnicos de diferentes áreas*” (ver Apêndice B, Quadro 4). A primeira está ao serviço da linha de emergência social – 144, funciona 24 horas e destina-se a dar resposta imediata a situações de perigo, risco e exclusão social. A equipa global é accionada consoante a dimensão da intempérie, ou seja

conforme as necessidades, as soluções para os problemas e solicitações que são necessárias resolver.

O Serviço Social organizou-se em diversas equipas, estruturando o seu processo de intervenção pelos vários centros de acolhimento improvisados e no próprio CSSM. As **equipas formadas para intervir** foram:

- **Equipa interna de acompanhamento** – composta por vários técnicos, Directores e elementos do Conselho Directivo. Tinha como função apoiar os profissionais no terreno e tomar decisões com base em avaliações do ponto de situação realizadas todos os dias;
- **Equipa de informação e gestão da mesma informação** – reunida no CSSM para informatizar todos os dados dos desalojados para poder manter o controlo da situação, centralizada no CSMM;
- **Equipas de resposta às necessidades** – criadas de acordo com as necessidades;
- **Equipas de intervenção local** – surgiam no momento da crise e com elementos do próprio concelho.

Pelos relatos dos entrevistados da **equipa da coordenação**, sabe-se que a equipa interna coordenadora centralizou-se no CSSM, sendo as suas principais **funções**:

- Coordenar os centros de acolhimento;
- Organizar as equipas de atendimento;
- Fazer as escalas;
- Gerir a informação;
- Apoiar as equipas no terreno;
- Fazer o acompanhamento psicossocial;
- Distribuir fundos de maneiio.

Contudo, alguns elementos da equipa da coordenação, em alguns momentos, estiveram no terreno e tinham também como **funções**: i) o acolhimento e avaliação da situação; ii) identificação e triagem dos desalojados; iii) assegurar as necessidades básicas directas; iv) acompanhamento médico; v) apoio a nível da alimentação, vestuário, transporte, entre outras.

Em relação ao **exercício da profissão do assistente social** na situação de catástrofe, pode-se analisar particularmente as suas funções, com base nas entrevistas e nas leituras efectuadas. Estas foram-se constituindo e reconstituindo em simultâneo com: o

desenvolvimento da diversificação dos problemas impostos pela situação; a reorganização das respostas sociais que tinham que dar; e com o reequacionamento das estratégias de intervenção social e da ajuda. Isto porque o profissional intervém desde o primeiro momento da catástrofe, tendo que actuar em diversas áreas para o sucesso da intervenção. As **funções do profissional de Serviço Social** foram:

- Atendimento a vítimas e familiares;
- Identificação e registo das vítimas;
- Organização e gestão do acolhimento das vítimas;
- Apoio psicossocial a vítimas e familiares;
- Acompanhamento a vítimas e familiares;
- Encaminhamento a vítimas e familiares;
- Apoio económico a vítimas e familiares;
- Informação a vítimas, familiares e amigos;
- Protecção social;
- Intervenção articulada com os parceiros.

(Memorando Emergência Social Fev. 2010, p. 2)

As **tarefas** do profissional de Serviço Social passaram, ainda, por providenciar alimentação, transporte, medicamentos, vestuário e bens de primeira necessidade, entre outros. Isto, facilitado pela colaboração de todos os parceiros que actuaram na intempérie, que contribuíram para o sucesso da intervenção.

Importa referir que uma parte importante da identidade profissional é construída no contacto com outros profissionais. Esta competência surge como uma estratégia de profissionalização, que pode reforçar a autonomia e incentivar a partilha da responsabilidade profissional, individual e colectiva. Assim, a articulação que existiu no processo de intervenção da catástrofe da RAM foi fundamental, sendo que todos os entrevistados destacaram essa **cooperação entre várias instituições**: Protecção Civil; Bombeiros; PSP; INEM; Serviços Médicos; Serviços Hospitalares; Serviços Militares; Lares; Centros de Acolhimento de Emergência de Crianças e Jovens; Associações Protectoras; Investimentos Habitacionais da Madeira; Câmara Municipal; e toda a Comunidade. Verifica-se, assim, que valores como a partilha, responsabilidade, competências e representação social assumiram-se como elementos constitutivos das configurações profissionais que fizeram parte da identidade do assistente social, nesta situação. A parte colectiva, grupo profissional, foi portadora de

uma verdadeira conformidade colectiva, onde a sua prática pretendeu resolver os problemas existentes e as necessidades das vítimas.

Mediante a análise das entrevistas realizadas, que resultou nos quadros quantificado (Apêndice B e C), tornou-se possível identificar a existência de problemas/dificuldades no contexto destas situações que foram comuns aos dois grupos entrevistados (coordenação e assistentes sociais no terreno):

- **Comunicação** – as redes não funcionaram e não havia qualquer controlo sobre isso;
- **Tensão** – o problema com maior ênfase. O stress foi inevitável, pois a pressão é grande perante este acontecimento imprevisto e traumático;
- **Conflitos** – quer entre as vítimas (famílias), quer entre os próprios profissionais. Alguns elementos da coordenação referenciam que sentiram dificuldades em liderar a sua equipa em certos momentos;
- **Conflito emocional** – o trabalho exaustivo. A dificuldade em gerir as emoções das vítimas que estão em estado de choque, traumatizadas, desorientadas. Muitos consideraram que a parte psicológica é o maior problema;
- **Dar condições mínimas aos desalojados** – os problemas surgem no acolhimento, pois os centros foram todos improvisados. Este problema não foi resolvido tão rápido quanto desejariam;
- **Identificação dos técnicos** – não estavam identificados correctamente.

Contudo, existem problemas específicos da equipa de coordenação devido às suas funções. Os entrevistados evidenciaram (Apêndice B, Quadro 4):

- **Recolha inicial da informação** – não havia um sistema de recolha de informação definido;
- **Falta de preparação das instituições** – os edifícios não estavam preparados para a situação;
- **Organização das escalas** – todos os dias era enviada uma equipa com novos elementos, o que foi considerado extremamente complexo na situação de emergência. Foi delicado suspender a actuação dos profissionais e fazer entender às pessoas da necessidade de descansarem e para poderem regressar ao trabalho;
- **Articulação com outras instituições** – faltou um elemento de contacto para o cruzar de informação e não existiu acerto nas suas funções. Houve falhas nos serviços e instituições que deviam dar resposta às situações;

- **Percepção das suas definições individuais** – inicialmente, dificuldade em compreender o que deviam fazer e qual seria o seu papel. Havia muita gente a fazer a mesma coisa.

Os assistentes sociais, que estiveram no terreno, expõem dificuldades como (ver Apêndice C, Quadro 5):

- **Contacto com a realidade** – a dimensão do acontecimento;
- **Problemas frequentes** – pessoas que perderam tudo (bens, casa, familiares). Alguma falta de respostas. Confusão na triagem dos desalojados que saiam dos centros de acolhimento;
- **Desgaste psicológico** – dificuldade pessoal em lidar com toda a situação de catástrofe;
- **Gestão do pessoal** – dificuldade em gerir e auxiliar as vítimas.
- **Gestão emocional** – dificuldade em gerir a sua própria ansiedade e angústia, bem como as emoções dos desalojados.

Apesar de muitos destes problemas e dificuldades serem naturais de uma situação de catástrofe, não havendo controlo dos mesmos, alguns podem ser minorados. Com a forte indicação que estas situações têm tendência a serem cada vez mais frequentes, as instituições deveriam ter um **plano de emergência** para estas situações. Isto é, devem ser elaborados planos para a prevenção das situações de catástrofe, pormenorizando as funções que competem a cada entidade, elaborando planos das respostas adequadas e organizando formações para os profissionais, de forma a estarem preparados para eventuais situações semelhantes.

A afirmação acima pode ser corroborada pelos resultados obtidos pela questão final, exactamente sobre se existe formação em contexto de catástrofe. Com base nos quadros quantificados (Apêndice B e C) comprova-se que quer os elementos da equipa de coordenação quer os assistentes sociais, consideram que **não existe formação na área do social**, falta competências a todos. Apesar de alguns elementos mencionarem que já tiveram formação, nomeadamente participaram em simulacros promovidos pela Protecção Civil, a maioria conta que nunca participou ou teve formação. Relatam que na sua actuação na catástrofe da RAM, a experiência foi um factor determinante, todos consideram que o

essencial foi a prática. Porém, este acontecimento foi uma aprendizagem valiosa para o futuro.

Os entrevistados reconhecem que é **importante haver formação**, quer em contexto de sala quer através de simulacros em estruturas reais. Consideram que a **formação dos técnicos na área das catástrofes é essencial**, pois essa preparação vai possibilitar respostas com melhor qualidade. Os elementos dos dois grupos (coordenação e assistentes sociais) referem que essa formação deveria acontecer **a vários níveis**:

- **Formação na área das catástrofes** – como actuar, abordagem a utilizar, saber os passos que se deve efectuar nestas situações;
- **Formação para o agir profissional** – para o profissional saber o que deve fazer perante uma situação de catástrofe, como lidar com as vítimas;
- **Formação a nível emocional** – saber gerir as emoções quer dos próprios profissionais, quer das vítimas das catástrofes;
- **Formação para as competências pessoais** – ter consciência do perfil do profissional para intervir em locais adequados às suas capacidades.

Face à informação recolhida ao nível da equipa de coordenação e assistentes sociais que estiveram no terreno, pode-se subentender que a intervenção dos profissionais de Serviço Social nesta catástrofe, com suporte em Moura (2006), recorreu-se de um conjunto de elementos, entre os quais: as características das práticas profissionais, a sua representação profissional e as funções que desenvolve. A sua **actividade profissional** teve que acompanhar a dinâmica de evolução das formas de pensar a gestão da situação e as adequadas metodologias de intervenção profissional, que sem desvalorizar o exercício da individualização, o estendeu a grupos e comunidades. As necessidades e interesses das vítimas devem ser o foco principal do assistente social e prevalecer sobre qualquer outro interesse parcial. Assim, quanto ao seu **agir profissional**, o assistente social teve duas variáveis: a forma de agir e a forma de pensar a acção.

Pode-se entender que a intervenção do assistente social, na situação específica ocorrida na RAM, englobou um trabalho cognitivo (saberes e competências), afectivo (valores e preferências) e conotativo (movimentos colectivos e reconhecimento social). Relativamente à sua **forma de pensar a acção**, o técnico teve que fazer a combinação entre o conhecimento da dinâmica dos processos sociais, a adaptação dos procedimentos interventivos adequados à situação e a capacidade de avaliar as circunstâncias e de aprender o

significado social da sua actuação. Com suporte em Sousa (2008), pode-se referir que a legitimidade da intervenção do profissional de Serviço Social foi baseada na relação que pode estabelecer entre a sua prática e os objectos da mesma, isto combinando três níveis de competências: teórica, prática e política.

Em relação à **forma de agir**, perante o quadro de actuação exposto, o assistente social é considerado um prático-reflexivo. **Prático** pois recriou a sua prática e construiu novas formas de actuar, novas respostas e grelhas de análise. **Reflexivo** porque teve que ter em atenção o conhecimento da realidade pela perspectiva dos próprios afectados pela situação, assim como o contexto onde se situam. Isto porque a prática profissional não pode ser desanexada do seu contexto ou campo de intervenção.

A melhor forma de confirmar a eficácia do agir dos profissionais que actuaram e o sucesso da sua intervenção, aquando da catástrofe da RAM, é através das respostas que foram criadas. Para extinguir as necessidades das vítimas e enfrentar a situação foram organizadas as soluções:

- **Diversos centros de acolhimento** – permitiram acolher todos os desalojados e colmatar todas as necessidades desde refeições, roupas, e outros;
- **Várias equipas no terreno** – compostas por diversos técnicos, facilitou a prestação acelerada de todos os cuidados mínimos necessários a todos os níveis;
- **Criação de alternativas** – em instituições que não estavam preparadas, como por exemplo montagem de algumas camas em Lares;
- **Criação de uma base de dados** – permitiu informatizar toda a informação quanto ao número de desalojados, idade, sexo, local de residência, dia que foram para os centros de acolhimento, data da saída do centro e para onde foram;
- **Criação de uma grelha de análise completa** – elaborada e preenchida pelos profissionais do CSSM nos centros de acolhimento;
- **Plano de emergência para acolher todo o tipo de necessidades** – permitiu construir alternativas perante as diversas situações;
- **Linha Nacional de Emergência Social** – já existia e foi considerada pelos inquiridos uma resposta óptima.

Pelo exposto, pode-se constatar que o objectivo geral desta investigação foi alcançado, ou seja foi efectuada a análise das respostas sociais e do papel do Serviço Social em contexto de catástrofe, tendo por base o estudo de caso da intervenção dos assistentes

sociais do CSSM na catástrofe da RAM. Os objectivos específicos foram conseguidos: analisou-se como, no contexto da catástrofe da Madeira, o Serviço Social organizou-se profissionalmente e estruturou o seu processo de intervenção; identificou-se os tipos de problemas que emergiram na respectiva situação, como também as dificuldades sentidas pelos profissionais; verificou-se a pouca existência de formação, insuficiente e que não abrangeu todos os profissionais. Percebeu-se a extrema necessidade de ter preparação para saber intervir em futuras situações, como a de 20 de Fevereiro de 2010. Para terminar, conheceu-se como os profissionais agiram nas etapas/fases que compõem uma catástrofe. As entrevistas realizadas à equipa de coordenação e assistentes sociais no terreno divulgaram de forma subentendida, que na situação de catástrofe a que estiveram sujeitos, encontram-se implícitas as fases de Carvalho (2009), Sheaford e Horejsi (2006) e Rosenfeld et al. (2005). Reconhece-se que existe relação entre as características da actuação do profissional de Serviço Social e as etapas da intervenção. De forma clara e sintética, o quadro 3 apresenta a relação das etapas/fases da catástrofe, que convergem destes autores, com o agir do assistente social.

### **Quadro 3**

*Relação etapas/fases da catástrofe com a intervenção do assistente social*

<b>AUTORES</b>	<b>ETAPAS/FASES</b>	<b>ACÇÃO DO PROFISSIONAL</b>
<b>Carvalho (2009)</b>	<i>1ª Acolhimento Inicial</i>	<b>Acolher e dar apoio às vítimas</b> – ampararam as pessoas, conversaram de forma a avaliar a situação e perceber o que aconteceu.
	<i>2ª Durante a Intervenção</i>	<b>Identificar as necessidades e as melhores estratégias</b> – para suprimir a condição desfavorável da vítima, para isso foi necessário criar uma relação de proximidade.
<b>Sheaford e Horejsi (2006)</b>	<i>1ª Impacto agudo</i>	<b>Ajudar de imediato as vítimas</b> – percepção do desastre por parte das vítimas e auxílio dos profissionais.
	<i>2ª Recuo</i>	<b>Intervenção para a adaptação à nova realidade</b> – o profissional tem que ajudar as vítimas que estão em estado de exaustão emocional elevado.
	<i>3ª Pós-Trauma</i>	<b>Acompanhamento após a catástrofe</b> – o profissional tem que avaliar as respostas disponibilizadas pelos serviços de apoio, bem como a capacidade do indivíduo

		de perceber e superar o acontecimento.
<b>Rosenfeld et al. (2005)</b>	<i>1ª Alarme</i> <i>2ª Ameaça</i>	Não se aplicaram
	<i>3ª Impacto</i>	<b>Receber as pessoas, acolher</b> – os profissionais perante o acontecimento e o choque das vítimas, por aquilo que lhes aconteceu, tiveram que intervir no imediato.
	<i>4ª Inventário</i>	<b>Fazer o levantamento de todos os danos causados</b> – para poderem começar a intervir, tiveram recolher os dados de identificação, de onde vinham, o que é que tinha acontecido.
	<i>5ª Expostas ao desastre</i>	<b>Auxiliar as vítimas</b> – para colmatar as necessidades básicas.
	<i>6ª Elevada moral</i>	<b>Fazer a população perceber que houve colaboração de todos</b> – para elevar a moral das vítimas, mostrar que os esforços foram em larga escala.
	<i>7ª Restauração</i>	<b>Acompanhar as vítimas e dar-lhes capacidade para continuar a restauração das suas vidas</b> – demonstrar que os profissionais fizeram um bom trabalho, que os problemas foram ultrapassados e que têm tudo para continuar.

**Fonte:** Adaptado da sistematização dos dados recolhidos nas entrevistas realizadas

Comprova-se que o Serviço Social tem uma especial relação entre a teoria e a prática, que permite uma base de conhecimento própria e consistente. Esta organização de saber, para o processo de intervenção, foi fundamental para os assistentes sociais compreenderem a realidade da situação que estavam a enfrentar.

Reconhece-se, assim, que a actuação do profissional de Serviço Social é *interventiva*. O assistente social age no sentido de produzir mudanças no quotidiano da vida social das populações, atendidas no momento de sua emergência, utilizando o **modelo de intervenção psicossocial**. Com base nas fases de Golan (1978, *cit.* Viscarret, 2007), verifica-se que:

- Na **fase inicial** – o técnico estabeleceu **contacto com a vítima**, escutou, deixou o indivíduo expressar os seus sentimentos, esteve atento às necessidades imediatas;

- Na **fase do desenvolvimento das tarefas** – o profissional, após ter identificado as prioridades, **resolveu os problemas específicos** e possibilitou que o sujeito recuperasse o controlo da sua vida;
- Na **fase final** – fez-se a **avaliação** global, através de uma apreciação das tarefas realizadas, dos objectivos atingidos e das mudanças produzidas.

Este estudo permite reflectir sobre uma intervenção orientada não só para os assistentes sociais, como também para o CSSM. Confirma-se que os profissionais de Serviço Social tiveram uma boa organização e articulação, proporcionando uma intervenção positiva e eficaz. Percebe-se que o assistente social actua na segunda linha de intervenção, uma vez que age depois do contacto da Protecção Civil, sendo que a situação está reconhecida e as pessoas encaminhadas para os centros de acolhimento. Nesta actuação existe uma organização adequada, necessidade de trabalhar em equipa e supervisão específica. Os profissionais intervêm para dar apoio, colmatar as necessidades, resolver os problemas e orientar as vítimas para os serviços necessários. Contudo, é preciso formar os profissionais de Serviço Social através de formações em intervenção em catástrofe, pois quanto mais preparado estiver o assistente social melhor será a qualidade das suas respostas.

## **Bibliografia**

Andrade, M. (2005). *Serviço Social, Campo de Intervenção e Protagonistas do Agir*. Artigo publicado em Estudos do Serviço Social Brasil e Portugal nº2. São Paulo, EDUC-PUC/SP, 1-33.

Associação de Profissionais de Serviço Social. (2005). *Assistente Social – Natureza do Trabalho*. Acedido em 12, Outubro, 2010, em: [http://www.apross.pt/apssbo/upload/Assistente\\_Social\\_.pdf](http://www.apross.pt/apssbo/upload/Assistente_Social_.pdf)

Beck, U. (1998). *La Sociedad del Riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.

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

Chesneaux, J. (1995). *Modernidade - Mundo*. Rio de Janeiro: Vozes

Chopart, J. (2003). *Os Novos Desafios do Trabalho Social – Dinâmicas de um Campo Profissional*. Porto: Porto Editora

Decreto Legislativo Regional n.º7/2006/M de 30 de Março. (2008). *Lei Orgânica do Serviço Regional de Protecção Civil e Bombeiros da Madeira*. Publicado na Compilação Legislativa da Protecção Civil. 1ª Edição

Decreto-Lei n.º 27/2006 de 3 de Julho. (2006). *Lei de Bases da Protecção Civil*. Publicado no Diário da República, n.º 126.

Decreto-Lei n.º75/2007 de 29 de Março. (2007). *Ministério da Administração Interna*. Publicado no Diário da República, 1ª Série – n.º 63.

Giddens, A., Beck, U., & Lash, S. (1997). *Modernização Reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna*. São Paulo: Unesp Editora.

Giddens, A. (2006). *“O Mundo na Era da Globalização”*. (6ª ed.) Lisboa: Editorial Presença.

Granja, B. P. (s.d.). *Profissão Assistente Social – a tensão no agir*. Mestre em serviço social e política social pela PUC. Doutoranda em Ciências do Serviço Social pela Universidade do Porto

Herculano, A. G. (2009). *A 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. Acedido em 16, Junho, 2010, em:

[http://portal2.ipb.pt/portal/page?\\_pageid=233,932085&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&pag=ESE\\_IJORNADAS\\_ES](http://portal2.ipb.pt/portal/page?_pageid=233,932085&_dad=portal&_schema=PORTAL&pag=ESE_IJORNADAS_ES)

Inter-Agency Standing Committee (2007). *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Acedido em 6, Fevereiro, 2011, em: [http://www.who.int/mental\\_health/emergencies/guidelines\\_iasc\\_mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

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

Memorando Emergência Social Fevereiro (2010). *Centro de Segurança Social da Madeira*. 1-8

Moura, M. H. F. (2006). *Serviço Social e Modelos de Intervenção: da sociedade industrial à sociedade do risco*. Dissertação de doutoramento em Ciências do Serviço Social. Universidade do Porto Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar

National Steering Committee On Multidisciplinary Guideline Development In Mental Health Care. (2007). *Multidisciplinary guideline - Early Psychosocial Interventions After Disasters, Terrorism And Other Shocking Events*. Project co-funded by the European Commission – Grant Agreement N° 07.Project co 030601/2006/447903/SUB/A3. Acedido em 6, Fevereiro, 2011, em: [http://eutopa-info.eu/fileadmin/PDF/guideline\\_English\\_complete\\_\\_def\\_.pdf](http://eutopa-info.eu/fileadmin/PDF/guideline_English_complete__def_.pdf)

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

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

Organização das Nações Unidas. (1999). *Direitos Humanos e Serviço Social*. ISSS – Departamento Editorial

Ribeiro, M. J (1995). Sociologia dos Desastres. *Sociologia – Problemas e Práticas*, 18, 23-43.

Rosenfeld, L. B, Caye, J. S., Ayalon, O., & Lahad, M. (2005). *When the world fall apart: helping families and children manage the effects of disasters*. United States of America: Nasw Press.

Seynaeve, G.J.R. (2001). *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*. Ministry of Public Health

Sheafor, B. W., & Horejsi, C. (2006). *The Client or Community Experiencing in emergency or Disaster*. Techniques and Guidelines for Social Work Practice, 7/E. Boston: Allyn & Bacon. 576-580.

Silva, J. P. (s.d.). *Interculturalidade e Transdisciplinaridade - Mudança Social e Saber no campo das teorias e práticas do Serviço Social*. Pós-graduação em Relações Interculturais pela Universidade Aberta. Técnico Superior de Reinserção Social.

Segurança Social, Acedido em 5, Novembro, 2010, em: <http://www2.seg-social.pt/inst.asp?05.15.01>

Sousa, C. T. (2008). *A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional*. Emancipação, Ponta Grossa, 8 (1). 119-132. Acedido em 3, Junho, 2010, em: <http://www.uepg.br/emancipacao>

Sousa, S. J. M. (2007). *Intervenção Humanitária em Situações de Catástrofe*. Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Risco, Trauma e Sociedade. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Departamento de Sociologia

Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Política Social/Serviços Sociales. Alianza Editorial, Madrid. 29-144.

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. Acedido em 16, Junho, 2010, em: [http://groups.google.com/group/psicologa\\_eliana\\_guimaraes/msg/1396418e9f69ae0c](http://groups.google.com/group/psicologa_eliana_guimaraes/msg/1396418e9f69ae0c).

World Health Organization. Acedido em 8, Fevereiro, 2011, em: <http://www.who.int/en/>

# **APÊNDICES**

## Apêndice A

### Guião de Entrevista

Esta entrevista tem como objectivo analisar a prática do assistente social na intervenção em catástrofe, ocorrida a 20 de Fevereiro de 2010 na Região Autónoma da Madeira. Para isso serão entrevistados vinte elementos da equipa de coordenação e profissionais da intervenção do Centro de Segurança Social da Madeira.

A entrevista vai ser dividida em dois patamares: primeiro a dez elementos da equipa de coordenação e depois a dez profissionais que actuaram nesta intervenção tipo.

<b>TEMAS</b>	<b>OBJECTIVOS</b>	<b>ITENS/QUESTÕES</b>
<i>A – Criar um ambiente propício à entrevista</i>		
<i>B – Relação Serviço Social / Catástrofe</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer como o Serviço Social do CSSM se organizou perante a situação de catástrofe na RAM</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Que equipa de emergência foi formada?</li> <li>2- Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?</li> </ol>
<i>C – Relação Instituição/Profissionais</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se houve formação na área da intervenção em catástrofes para os profissionais do CSSM</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3- Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?</li> </ol>
<i>D – Intervenção dos Profissionais de Serviço Social em Catástrofe</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perceber como os profissionais de Serviço Social do CSSM agiram</li> <li>• Identificar as dificuldades dos profissionais</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?</li> <li>2- Quais as maiores dificuldades que sentiu?</li> </ol>
<i>E – Relação Profissionais de Serviço Social / Teoria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender se existe falta de formação na área da intervenção em catástrofe</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3- Considera que existe formação para os profissionais de Serviço Social na área da intervenção em catástrofe?</li> </ol>

## Apêndice B

## Quadro 4

Quadro Quantificado da Análise de Conteúdo das Entrevistas Realizadas à Equipa de Coordenação

Tema	Categorias	Sub-categorias	Unidades de Registo	Unidades de Contexto	Total
<i>Relação Serviço Social / Catástrofe</i>	<b>Formação da Equipa</b>	<i>Características da Situação</i>	Equipa de Emergência	“Equipa de informação e gestão da informação centralizada aqui na Segurança Social.”	3
				“Temos a equipa de emergência global formada com técnicos de diferentes áreas.”	3
				“Existe a equipa de emergência social (...) que são quatro elementos de Serviço Social.”	4
				“Acabamos por accionar equipas consoante as necessidades, do ponto de vista do alojamento, alimentação, roupas, apoios financeiros.”	2
				“Integrei a equipa dos vários técnicos e Directores e elementos do Conselho Directivo...”	5
				“Eu tentei de momento criar uma equipa de intervenção ali e de emergência, mas com elementos do concelho.”	2
			Contacto	“Fomos contactados então pelo Director de serviços...”	6
				“Fui contactada mais ou menos a meio da tarde...”	2
				“Tentei de imediato entrar em contacto com a instituição.”	1
				“Fui contactada pela presidente do Conselho Directivo da Segurança Social...”	1
			Avaliação da Situação	“Fazer todos os dias o ponto da situação...”	4
				“Contacto com a vítima da situação em questão para rapidamente constituir um diagnóstico rápido da situação.”	2
				“Caracterização, identificação e o despiste das pessoas e averiguar as necessidades.”	3
			Triagem	“Acompanhamento e triagem desses casos.”	2
				“Já tinham excesso de coisas e tinham que fazer triagem...”	2

		<i>Desempenho Profissional</i>		“Triagem para o realojamento...”	1
				“Identificação, caracterização e o despiste das situações e das necessidades das pessoas.”	3
			Identificação das Vítimas	“Grelha de identificação dos dados, as idades, as datas de nascimento, tudo...”	1
				“Registávamos quem é que tinha entrado, o agregado, por quem era composto, idade, sexo, onde estavam, de onde eram.”	2
			Orientação da Intervenção	“Começou-se a orientar melhor a intervenção e começou-se a definir, através do contacto do Director de Serviços.”	1
				“Coube às chefias dar feedback da situação e construir equipas.”	2
				“O nosso interlocutor principal fez a ponte com toda a equipa a nível da Protecção Civil, saúde, Bombeiros, Exército, Marinha.”	1
			Função	“Fazíamos lá a triagem de pessoas que tinham medicação.”	3
				“Fazer as escalas de serviço e foi também fazer a distribuição de dinheiro às pessoas.”	3
				“Coordenação dos centros de acolhimento e o escalonamento dos colegas todos para os vários centros de acolhimento”	3
				“Nós asseguramos essa parte toda das necessidades básicas directas.”	2
				“Começamos a fazer o acolhimento, a identificação e a caracterização das diversas problemáticas e necessidade da população”	7
				“Fazer o acolhimento, reunir o máximo de informação possível e facilitar a circulação da parceria”	3
				“O primeiro contacto foi ouvir as pessoas, tentar dar-lhes alguma orientação dentro daquilo que elas pediam.”	4
				“Foi todo o trabalho de gestão da equipa...”	2
				“Nós demos apoio a nível de alimentação, também foi-nos solicitado apoio para cobrir algumas situações que estavam em casa.”	3
			Lugar	“Junta de freguesia de Santo António...”	1
				“Passamos aqui para os serviços da Segurança Social.”	4
				“Eu e uma equipa de assistentes sociais deslocamo-nos ao RG3...”	4
			Respostas	“Criamos uma grelha de identificação mais completa...”	2

		Criadas	“Foi a criação desde o início de uma base de dados.”	5	
			“Linha nacional de emergência social que foi também uma resposta óptima.”	1	
			“Desde abrir centros de acolhimento, preparar toda a logística para o acolhimento de pessoas, refeições, roupas, por ai fora.”	15	
			“Plano de emergência para acolher todo o tipo de necessidades.”	3	
			“Começamos a criar de imediato alternativas que foi de montagem de algumas camas aqui no Lar.”	2	
		Apoios Prestados	Apoio da Linha de Emergência	“As colegas que estavam na linha de emergência chegaram a responder até chamadas vindas de familiares que estavam imigrados em diferentes pontos do globo.”	2
				“Existe um grupo de técnicos que se disponibiliza para em situações de emergência serem imediatamente contactados para formarem equipas de apoio.”	1
			Partilha de Informação	“A partilha também é importante, pronto sabermos, nos posicionarmos e sabermos em que ponto estávamos.”	1
				“Importante a centralização da informação.”	2
				“Houve boa partilha de informação...”	4
				“Fizemos com que a informação ficasse disponível para todos poderem consultar.”	1
			Articulação com outras Entidades	“Articulação muito estreita com a Protecção Civil.”	2
				“Diferentes equipas que vão actuando consoante a natureza do problema e da resposta que é necessária dar.”	2
				“Articulação com outros parceiros diversos como a Protecção Civil, Bombeiros, PSP, os serviços médicos, serviços hospitalares, os Lares, os Centros de Acolhimento de Emergência de Crianças e Jovens, Associações Protectoras.”	3
				“Serviços Militares um parceiro fundamental neste processo todo.”	1
“Isto foi uma parceria, várias entidades estiveram aqui, nomeadamente os investimentos habitacionais da Madeira, a Câmara Municipal do Funchal.”	3				

	<i>Funcionamento da Equipa</i>		“Foi um trabalho de muita colaboração e acho que resultou.”	5	
			“Trabalhou-se com toda a comunidade que se disponibilizou.”	3	
		Reuniões para Ponto da Situação	“Estabeleceu-se aqui que todos os dias a meio da tarde ou a meio da manhã fazíamos uma reunião de ponto de situação.”	3	
			“Diariamente de manhã, a meio da tarde e ao fim do dia iam nos dando feedback...”	2	
		Escalas	“Portanto havia a escala também, não havia só a diurna que também tinha que haver aquele controle, havia a nocturna.”	2	
			“A rotatividade é fundamental por questões de fadiga...”	2	
			“Em cada escala por cada equipa tínhamos equipas de três, quatro, dois elementos.”	1	
			“Havia sempre um responsável...”	1	
			“Mantínhamos tipo duas equipas e trocávamos, ia uma equipa dois dias e depois vinha a outra equipa.”	3	
			“O Funchal, diariamente, mandava-me equipas tanto para o terreno, como para o centro de acolhimento principal...”	2	
	Reorganização das Funções	“Levantamento das necessidades em termos materiais, as percas...”	1		
		“Colaboração com uma colega na coordenação das equipas todas...”	1		
		“O meu trabalho foi de apoio e integração nas equipas foi mais centrado aqui na Segurança Social com os vários directores e membros do concelho directivo”	2		
	<b>Problemas Perante a Situação</b>	<i>Gestão da Situação</i>	Comunicação	“As comunicações não funcionaram, nem a rede móvel, nem a rede fixa	2
				“Os meios de comunicação falharam totalmente houve problemas.”	6
		Recolha Primitiva	“Aquela recolha inicial foi um bocado primitiva, trazia um bocado mais de confusão.”	2	
			“O trajecto era complicado de se fazer...”	1	
“Falta de um documento para o registo das informações para uma situação de emergência.”			1		
Conflitos dentro das Equipas		“Houve dificuldade foi depois de articular as várias equipas...”	2		
		“ Eu assisti a conflitos dentro das equipas (...) que poderia desencadear na destruição da própria equipa.”	1		

				“Grandes dificuldades que eu senti no momento em coordenar uma equipa.”	4
			Conflitos entre Famílias	“Começavam a entrar em choque ou porque já não se davam bem...”	2
				“Cada um pensou em si, tem a ver com a forma de estar...”	2
			Tensão	“Necessidades que as pessoas tinham de ver as suas coisas como é que estavam...”	1
				“Nós também era a primeira vez que estávamos perante uma situação destas...”	1
				“É complicado e foi complicado gerir algumas situações e logo a primeira foi gerir o stress dos próprios profissionais.”	3
				“Uma das dificuldades foi tentar que as pessoas conseguissem gerir um pouco o stress e a situação que estavam a vivenciar.”	4
				“Eu senti a determinada altura que estava sozinha e não sei como é que consegui segurar a equipa.”	1
				“Tivemos entrada de água cá na casa...”	1
				“Havia uma ansiedade que se teve que gerir.”	5
			Conflito Emocional	“É um trabalho exaustivo...”	5
				“Eu acho que o maior problema muitas vezes tem a ver com a parte psicológica das pessoas.”	4
				“ Não é fácil gerir as emoções das pessoas que estão à nossa frente em estado de choque.”	3
				“Completamente desorientadas as pessoas, completamente traumatizadas...”	2
			Falta de Preparação das Instituições	“Edifícios específicos mas não estão preparados para estas situações...”	4
				“Um dos problemas poderá ser a falta de camas disponíveis para receber os idosos.”	2
				“A intervenção foi imediata e não houve tempo para preparar nada.”	2
			Dar as Condições Mínimas	“As dificuldades que surgem no sentido de acolher as pessoas, de dar às pessoas o mínimo quando fossem acolhidas nos centros.”	3
				“Não se pode resolver de um dia para o outro situações de pessoas que estão desalojadas.”	2

				“A criação de centros de acolhimento foi tudo muito improvisado...”	2			
				“Necessidade de adaptar os quartos, aumentando o número de camas.”	2			
		<i>Gestão dos Técnicos</i>	Mudança de Escalas			“Um dos problemas que tivemos foi suspender a actuação e levar a que as pessoas descansassem e recuperassem para voltarem.”	2	
						“Fazer durante mais tempo a mesma equipa (...) também não é possível.”	2	
						“Mandavam-me uma equipa que todos os dias mudava de elementos, ora isto numa situação de emergência é extremamente complicado.”	3	
			Dificuldades na Articulação das Várias Equipas				“Entre as instituições que depois ficaram competentes nem havia acerto das coisas...”	2
							“O cruzar a informação, privilegiar qual é o elemento de contacto...”	3
							“Efectivamente que alguma coisa estava a falhar do lado de cá em termos de serviços, de instituições.”	2
			Dificuldade em Perceber Quais as Funções de Cada Um				“No início eu sentia-me um bocado desorientada, perdida, quer dizer o que é que eu vou fazer, qual vai ser o meu papel.”	5
							“Depois as pessoas não havia aquela definição e as pessoas iam a todo o lado...”	1
							“Eu acho que havia muita gente a fazer muita coisa...”	2
							“Importante definir quem era o elemento de contacto naquela instituição...”	2
		<i>Gestão das Pessoas</i>	Aproveitamento da Situação				“Os colegas que estavam nos centros de acolhimento não estavam identificados como técnicos da Segurança Social.”	3
							“Houve pessoas que se aproveitaram da situação, houve pessoas que já na perspectiva de conseguir uma casa...”	2
		<i>Relação Instituição / Profissionais</i>	<b>Formação em Catástrofe</b>	<i>Formação</i>	Falta Formação			“Em termos mesmo na área social, a primeira intervenção, o acolhimento das pessoas eu penso que neste momento está a faltar.”
“Falta competências a todos nós, não estamos preparados...”	3							
“No âmbito de intervenção em catástrofe não tenho conhecimento da existência de formação.”	3							
“Não existe!”	5							
<i>Formação</i>	Saber o que					“Não está nada criado não há nenhum manual de procedimentos, isso	3	

		<i>Profissional</i>	Cada um Deve Fazer	facilita.”	
				“Nenhuma de nós teve formação para nos dizer o que temos que fazer.”	2
				“Deveria haver uma formação para as pessoas saberem exactamente, talvez alguns procedimentos que devessem de ter.”	4
		<i>Características Profissionais</i>	Experiência	“A experiência é um factor determinante...”	3
				“Nesta situação acho que o que contou foi mais a experiência.”	4
				“Esta aprendizagem vai ser proveitosa para o futuro...”	2
		<i>Características Pessoais</i>	Competências Pessoais	“As pessoas adaptam-se rapidamente às situações também se estão despertas...”	2
				“Conseguir orientar as pessoas e acho que isso se deve também a termos de capacidade, a nossa capacidade.”	2
				“Detectando quem é que tinha competências ou mais competências para intervir em determinada situação.”	5
				“Senti que funcionaram graças à competência de pessoas que estavam ali e arregaçaram as mangas e trabalharam.”	2
		<i>Preparação Profissional</i>	Formação	“Deve haver várias formações a vários níveis...”	3
				“A formação é importante, eu acho que é importante!”	8
				“Se eu associar essa prática a um conhecimento constante tenho menos possibilidade de falhar.”	4
				“É importante os técnicos terem formação nesta área...”	6
				“Com alguma preparação as respostas podem ser dadas com outra qualidade, não há dúvida nenhuma.”	4
			Simulacros	“Fazer formação através de simulacros, formação em sala...”	1
				“Formação através de situações de simulacro em estruturas reais...”	2
				“No âmbito da emergência social nos diferentes exercícios de simulacros que foram sendo feitos ao longo dos anos...”	4
		<i>Preparação Individual</i>	Formação a Nível Emocional	“A parte emocional até dos próprios técnicos acho que é importante trabalhar nessa área.”	3
				“Formação da gestão emocional...”	3
“Também precisamos de algumas ferramentas para nos protegermos e ter em conta também a nossa própria saúde mental.”	3				

## Apêndice C

## Quadro 5

Quadro Quantificado da Análise de Conteúdo das Entrevistas Realizadas aos Assistentes Sociais

Tema	Categorias	Sub-categorias	Unidades de Registo	Unidades de Contexto	Total
<i>Intervenção dos Profissionais de Serviço Social em Catástrofe</i>	<b>Intervenção dos Profissionais</b>	<i>Desempenho Profissional</i>	Equipa de Emergência	“Eu faço parte da equipa da linha de emergência social...”	4
				“Inicialmente eram aquelas que faziam parte da equipa de emergência...”	2
				“As equipas foram formadas logo no dia da catástrofe...”	2
				“A equipa de início e depois entretanto já vários técnicos tinham sido contactados para o terreno.”	2
			Primeiro Contacto	“Fomos todas chamadas e ficamos de serviço...”	4
				“No dia 20 de Fevereiro estava como técnica da linha de emergência.”	1
				“Fui contactada pela própria colega da linha...”	1
				“Eu fui contactada dia 20 ao final da tarde...”	3
				“Fui chamada apenas três dias depois...”	1
			Funções	“Foi o levantamento e identificação das famílias, levantamento e identificação das necessidades de saúde.”	2
				“Receber as pessoas, acolher as pessoas, recolher alguns dados de identificação, saber de onde elas vinham, o que é que tinha acontecido.”	4
				“Organizar e encaminhar todos os donativos, deixar transportes assegurados, as refeições preparadas, contar o número de refeições.”	1
				“Foi essencialmente de apoio e de orientação e encaminhamento às pessoas...”	4
				“Constante articulação com as colegas da habitação (...) delinear depois os realojamentos.”	1
				“A minha função era receber as famílias, fazer o acolhimento, fazer a organização delas.”	6
				“Foi muito dar apoio directo às pessoas, selecção de roupas se	4

			precisassem, conversas informais, apoio nas refeições.”	
			“Tive a contactar todas as pensões a ver quem é que nos podia apoiar...”	1
			“Fazer o ponto de ligação entre todos os centros de acolhimento, directores de serviços e chefes de divisão...”	1
			“A equipa de emergência geria tudo isto ao nível das refeições.”	4
		Triagem	“Fizemos um levantamento de nomes, por famílias, números, datas de nascimento.”	3
			“Donativos de roupa, calçado e fomos distribuindo de acordo com o género, com os tamanhos.”	1
			“Para fazer o rastreio das pessoas que iam chegando, a identificação, as condições de habitação...”	3
			“Tentar perceber qual era o seu problema, se vinham identificadas já de algum serviço.”	2
			“Nós íamos contactando as pessoas e vendo as necessidades, algumas necessidades que iam tendo.”	3
			“Ver a questão depois também nos realojamentos quem é que já estava a sair, quem eram as famílias que estavam a sair, quem não estava a sair.”	4
		Lugar	“Numa primeira fase fomos para o centro cívico de Santo António...”	1
			“Eu estive na pousada da juventude...”	1
			“Fui destacada para o RG3...”	6
			“Estive no pavilhão dos trabalhadores...”	1
	<i>Características da Situação</i>	Situações	“Algumas pessoas tinham perdido tudo, outras tinham as casas inundadas com lama, havia pessoas que tinham familiares desaparecidos.”	1
			“Uma senhora que perdeu meias elásticas, sapatos ortopédicos...”	1
			“Pessoas viram-se entre a vida e a morte...”	1
			“Onda de solidariedade, ver a quantidade de pessoas que ia ao quartel entregar as coisas!”	1
			“Havia pessoas que tinham perdido familiares, pessoas que tinham	4

			perdido completamente tudo estavam com a roupa do corpo.”		
		Situções que Marcaram	“Foi um casal muito novo, que tinham deixado a filha de três anos com a avô e supostamente a casa tinha desaparecido e realmente veio-se a confirmar que a criança tinha falecido.”	2	
			“Tivemos um senhor que teve que sair de casa com pulseira electrónica e estava fora do domicílio e nós tivemos que telefonar, officiar ao tribunal judicial do Funchal...”	1	
			“Havia uma solidariedade entre todas as instituições, com os Militares, Protecção Civil e havia espírito de camaradagem.”	2	
			“Outra senhora foi que estava com a roupa do corpo mas que tinha sido salva, que estava no meio da enxurrada e alguém lhe pôs a mão e conseguiu tirá-la.”	1	
			“Foi das coisas que mais me chocou porque chegou tanta gente, tanta gente, crianças pequenas, pessoas que perderam familiares.”	2	
	Apoio Prestado	Respostas Dadas	“Fizemos então uma base de dados...”	2	
				“Pessoas que foram alojadas rapidamente...”	1
				“Tivemos muitas equipas no terreno, tivemos muitos técnicos a apoiar voluntariamente.”	1
				“Nós tínhamos sempre um controle, uma lista de controlo das famílias que estavam, as que saiam.”	1
				“Dois centros de acolhimento, no RG3 e na Casa de Saúde de São João de Deus...”	2
				“Conseguimos dar resposta e que ninguém passa-se fome e que toda a gente tivesse o mínimo de cuidados necessários.”	2
			Colaboração com outras Entidades	“Colaboração da Cáritas e de outras instituições e da solidariedade que se gerou.”	3
				“Várias empresas que nos contactaram porque queriam fornecer... empresas, hotéis que queriam fornecer as refeições, outras queriam dar roupas, queriam fazer donativos.”	4
				“Delinear depois os realojamentos com a ajuda da Segurança Social e com o Instituto de habitação.”	3
				“Articulação com a Câmara, a Cáritas, o Instituto de Habitação e com	4

			a parte da saúde.”		
			“Nós temos protocolo com determinadas pensões...”	1	
			“Houve associações, houve hotéis que nos contactaram para prestar apoio...”	4	
		Apoio Psicosocial	“Primeira fase era sempre aconchegar as pessoas, ver as necessidades básicas...”	1	
			“Nível de apoio para medicação, nos asseguramos os custos, os custos das medicações, asseguramos também os custos das ajudas técnicas que as pessoas perderam.”	3	
			“Conversávamos com as pessoas...”	4	
			“Apoio para a situação em que elas estavam...”	3	
			“A nossa posição tem que ser sempre de conforto, passar alguma tranquilidade para estas pessoas.”	3	
			“Dar apoio e acompanhamento um bocado às populações...”	3	
			“Nós tentamos sempre fazer o melhor conciliar tudo o que deram...”	2	
	Contributo da Experiência		Aprendizagem	“Tivemos uma situação que foi o 20 de Outubro em que nós já actuamos com muita confiança, com muito mais autonomia, com muito mais rapidez.”	1
		“Pessoas que realmente que me surpreenderam pela positiva com uma força realmente impressionante.”		4	
		“Retiramos sempre lições do que fomos aprendendo.”		3	
		Trabalho de Equipa	“Apoiamo-nos muito e acho que nos articulamos bem, organizamo-nos bem.”	4	
			“Acho que ficou bem distribuído a função de cada equipa...”	2	
			“Nós tínhamos sempre os nossos superiores, que estiveram sempre presentes.”	2	
			“Acho que fomos muito eficientes e muito rápidos.”	3	
			“Nós tínhamos uma equipa bastante coesa e estávamos à vontade.”	2	
			“Ultrapassávamos os problemas em articulação ou com outros serviços ou até aqui com os próprios serviços centrais.”	2	
		<b>Dificuldades</b>	Gestão da	Contacto com	“As vidas que se perderam...”

	<b>Sentidas</b>	<i>Situação</i>	a Realidade	“Foi uma dimensão muito grande.”	2
				“Eu também estive na morgue e para além da parte boa, quando lá estive havia situações terríveis.”	1
				“As dificuldades que eu senti foi tentar chegar às pessoas que não é fácil num momento destes.”	1
				“O ambiente todo que se estava a viver...”	3
			Proporcionar as Condições Mínimas	“Em termos de bens essenciais os primários nós tentamos colmatar.”	2
				“As condições não eram as melhores para trabalhar...”	3
				“Se nós tivéssemos logo ali um sistema informático, um computador era muito mais rápido a identificação das pessoas.”	2
				“O espaço das refeições era pequeno...”	1
				“Estar num quarto, camaratas, nem sei, algumas deviam ter talvez quatro beliches que estivessem cheios.”	1
			Tensão	“Sempre que chove mais um bocadinho fico mais apreensiva com medo se vem outro temporal.”	2
				“Já está toda a gente completamente stressada...”	1
				“Começaram a surgir conflitos...”	2
				“As pessoas estavam muito instáveis, (...) estavam muito assustadas.”	1
				“A revolta das pessoas era muita...”	2
				“A ansiedade das pessoas...”	2
			Conflito entre Famílias	“Começaram a surgir conflitos entre eles, mal-estar, quezílias.”	3
				“Reclamavam dos que tinham crianças que faziam barulho, havia uns que entravam e saíam e batiam com a porta e deixavam a janela aberta.”	1
		“Pessoas diferentes numa situação de ansiedade...”		2	
		<i>Características da Situação</i>	Problemas Frequentes	“Houve aquelas situações das pessoas que as casas ficaram danificadas com entulho.”	1
				“Triagem das pessoas e aqueles que já saíram...”	2
				“As pessoas confundiam a Segurança Social com o Instituto de Habitação.”	1
				“Nós também tínhamos falta de respostas...”	1

				“Houve muitas pessoas que perderam tudo.”	3		
			Desgaste Psicológico	“A nível psicológico foi a parte que eu tive mais dificuldade.”	2		
				“Acho que no primeiro dia correu bem mas depois com o desgaste emocional.”	1		
				“É difícil, nós somos humanos e por mais técnicas que tenhamos não é fácil.”	1		
			Comunicação	“As redes móveis não estarem a funcionar.”	1		
				“A linha de emergência ficou sem rede.”	1		
				“Não nos conseguíamos contactar nem sermos contactados.”	2		
			Gestão do Pessoal	Identificação dos Técnicos	“Se já tivéssemos (...) coletes de identificação para as pessoas saberem quem éramos.”	1	
					“Havia problemas de identificação...”	2	
				Gestão das Pessoas	“Começa a haver aquelas discussões normais.”	1	
		“As dificuldades que senti foi na gestão do pessoal.”			2		
		“As dificuldades foi mais o tentar auxiliar as pessoas naquela situação.”			1		
		Gestão das Emoções	Gestão Emocional	“Dificuldade às vezes na articulação ou com outros serviços...”	2		
				“O que mais custou para mim foi estar a trabalhar e às vezes pensar na minha família.”	2		
				“Por mais que agente queira dizer e confortar é diferente quem está de fora.”	2		
				“Se calhar foi mais esse apoio psicológico que me custou mais a mim.”	4		
				“Nota-se depois um transferir todas aquelas emoções e ai depois fica complicado.”	2		
				“A minha dificuldade era tentar chegar a estas pessoas e tentar ouvi-las.”	1		
		<b>Relação Profissionais de Serviço</b>	<b>Formação em Catástrofe</b>	<b>Características Profissionais</b>	Experiência Profissional	“As maiores dificuldades foi lidar com a parte emocional.”	3
						“As quatro da linha tinham um pouco mais à vontade devido às condições que exercemos.”	4
				“A minha experiência também leva-me a agir desta forma...”	5		

<i>Social/Teoria</i>				“Vamos aprendendo e aprendemos muito no terreno.”	2	
				“Foi um bocado pôr em prática todos estes anos de trabalho.”	3	
		Alguma Formação		“Já tínhamos feito alguma formação nesta área das emergências.”	2	
				“Julgo que sim fez formação específica para alguns colegas...”	3	
		Preparação Profissional	Simulacros		“Por mais simulacros que agente faça, uma coisa é um simulacro outra coisa é a realidade.”	1
					“Tive o privilégio de participar no simulacro Zarco, que era uma situação de bomba.”	1
			Formação é Importante		“Acho que se tem que ter uma preparação porque são quase todos assistentes sociais.”	4
					“Uma formação específica de intervenção específica nesta área era muito importante.”	4
					“Sem dúvida nenhuma quanto melhor formadas forem as pessoas, ou estiverem as pessoas melhor é também é o apoio.”	4
					“Considero muito importante, acho que era muito, muito importante.”	10
			Saber o que se Deve Fazer		“Considero importante a formação, apostar na formação para o agir do profissional para saber lidar com as pessoas.”	2
					“Foi muito por aquilo que as colegas acharam que deviam fazer...”	3
					“É preciso saber lidar com a situação...”	3
			Preparação Individual	Formação a Nível Emocional		“Houve coisas que se calhar pensava e o que é que se faz agora, o que se diz a esta pessoa.”
					“Acho que era necessário haver uma preparação para saber lidar e para o próprio profissional, com o seu próprio stress e na abordagem.”	3
					“Eu acho que falta ao assistente social a parte da psicologia, o saber lidar com as emoções.”	4
		Formação	Falta Formação		“Formação a nível emocional também é muito importante.”	4
					“Nunca tive formação específica em situações de catástrofe.”	7
					“Penso que não há muita formação.”	3
					“Formação eu nunca tive e penso que há outros colegas que também não tiveram.”	3

## **Apêndice D**

### **Entrevista Semi-Estruturada: Equipa de Coordenação**

#### ***Entrevista nº 1***

##### **1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** Logo cedo, eu previ logo que íamos ser contactos porque atendendo à dimensão da situação e até porque estava a dar na televisão. Portanto... nós já tínhamos entrado em contacto uns com os outros, nós temos o contacto no Funchal e aliás as coisas começaram a ter visibilidade foi no Funchal e nós já tínhamos contactado a prever que íamos ser contactadas, com certeza, para intervir. O que aconteceu à hora mais ou menos de almoço, fomos contactados então pelo Director de Serviços, eu fui contactada e... e sugeriram-nos na altura atendendo que Santo António era a freguesia mais fragilizada e foi a que teve logo o primeiro impacto, que os técnicos que pertencessem à equipa de emergência, que está sempre identificada nós temos uma grelha, não é? Se deslocassem para a junta de freguesia de Santo António a fim de prestar os primeiros, a primeira triagem e os primeiros contactos e... a primeira avaliação também dos danos e até da situação em que se encontravam, a fragilidade emocional, material etc. em que se encontravam as pessoas. Estava um representante também da secretária dos assuntos sociais, portanto até foi um... contacto fácil. A Junta de Freguesia disponibilizou logo gabinetes de apoio, as pessoas que estavam já ali acolhidas, através da Junta de Freguesia, começamos logo a fazer uma entrevista hum... que era uma entrevista que não estava portanto elaborada, mas pronto decorre da nossa experiência profissional também não é? Em que tentávamos perceber, identificava... fizemos rapidamente um plano numa folha A4 que foi distribuída por toda a gente, portanto com a identificação, o número de pessoas do agregado familiar, onde é que vivia, o que tinha acontecido, quais eram os danos que as pessoas evidenciavam, percas materiais... hum... respostas que tinham em termos de apoio familiar para poderem, uma vez que estava inviabilizado o regresso a casa, se tinham acolhimento em familiares ou não, portanto começamos logo a fazer essa triagem.

Depois começou-se a orientar melhor a intervenção e começou-se a definir através do contacto do Director de Serviços que as pessoas teriam que ser encaminhadas para o quartel, as pessoas que não tinham como regressar. O que é que aconteceu? Havia meios próprios porque era a própria Junta de Freguesia ou a tropa que fazia esse encaminhamento ia ao encontro das pessoas e depois levava-as e nós então a nossa equipa deslocou-se toda para o quartel. Eu fiquei na parte central com o Director de Serviços, com a equipa de emergência

mais na orientação, na triagem, orientação dos pontos, as colegas que estavam destacadas foram logo directamente até, através da Junta de Freguesia, foi o senhor Presidente da Junta de Freguesia que levou-as logo para o quartel, no fundo houve uma desmobilização dali mas também as pessoas não iam ficar eternamente ali. Na Junta de Freguesia tiveram um atendimento óptimo porque havia roupas já para as pessoas que tivessem perdido ou que tivessem molhadas para poder mudar, portanto tanto para crianças como para adultos, havia também uns brinquedinhos para as crianças se entreterem deram logo pão, sandes, leite, chocolate, pronto é logo uma refeição quente para as pessoas se tranquilizarem, tinham televisão também para as pessoas irem acompanhando as notícias do que se estava a passar. Porque há partida as pessoas ficaram muito assustadas, não é, porque é uma coisa que não está prevista, nem ninguém tinha passado por isso e houve pessoas que portanto perderam mesmo tudo, as casas desapareceram mesmo. Depois havia pessoas que também tinham visto desaparecer algumas famílias que eram vizinhos, portanto que estavam melhor mas que não sabiam o que tinha acontecido às pessoas, portanto era um bocadinho complicado, as pessoas estavam em tensão.

Entretanto enquanto tivemos lá na Junta de Freguesia, decorrente das entrevistas que íamos fazendo e das experiências também que eram relatadas, criamos logo uma grelha de identificação mais completa do que a primeira da triagem, mas isto tudo em papel claro. Portanto nem sequer tínhamos material connosco, não tínhamos computador, não tínhamos pens, não tínhamos nada! Isso havia tudo na Junta de Freguesia mas pronto tínhamos que criar uma grelha demorava muito tempo e pronto... mas nós então criamos em papel uma grelha de identificação dos dados todos à medida que as pessoas iam relatando. Mais completa como todos os elementos do agregado familiar, as idades, as datas de nascimento, tudo... os contactos de outros familiares, contactos de pessoas mais próximas que eles também quisessem contactar também não é, porque às vezes as pessoas também têm filhos fora, no estrangeiro pronto etc. Porque as pessoas estavam aflitas porque depois também houve aquele bloqueio dos telemóveis que há sempre, quando há assim uma coisa depois queremos falar e ninguém consegue é uma sorte às vezes até conseguirmos falar uns com os outros e foi essa grelha que as colegas levaram para o RG3, que é o quartel, em papel claro. Depois rapidamente aqui também com o Director de Serviços foi criada uma equipa centralizada, aqui na Segurança Social, que depois começaram a fazer uma grelha mas já informatizada, que depois tivemos que passar tudo o que já tínhamos para essa grelha e depois foi sendo completada porque também aquilo não foi só um dia, foram vários dias.

Nos serviços centrais lá no quartel central onde nós ficamos, o quartel começou a disponibilizar logo os recursos todos técnicos, com computadores já por forma a podermos, portanto ir registando, uma equipa ir registando e ir passando os dados uns para os outros para centralizar, também disponibilizaram-nos um telefone. Na altura fiquei eu durante um tempo responsável mas depois aquilo diluiu-se pela recepção dos telefonemas dos familiares isto porque havia muita gente a ligar a querer saber. Havia pais que não sabiam dos filhos, pronto havia situações muito complicadas, até uns que tinham deixado precisamente crianças menores de idade com dois aninhos, três aninhos com os avós nesse local que os pais moravam fora porque tinham ido trabalhar e costumavam deixar e não sabiam nem dos pais nem das crianças, portanto situações muito complicadas e que nós também não tínhamos dados suficientes não é. Portanto há medida que havia dados já, o levantamento concreto, as colegas foram sempre nos dando as que estavam no quartel portanto alguns eram verificáveis, claro que elas também aquilo iam entrando iam sempre actualizando há medida que iam entrando.

Depois havia também o apoio também da linha de emergência que entretanto recebia as chamadas e portanto no fundo nós estávamos ali centralizados e íamos partilhando as informações, que também é importante. Embora cada equipe tivesse as suas funções, a partilha também é importante, pronto para sabermos nos posicionarmos e sabermos em que ponto estamos, como é que estão as coisas, também sugerir alguma ideia, se alguém tem não é? Depois passado dois ou três dias de estarmos nesse serviço central passamos então, porque também já havia condições passamos aqui para os serviços (Segurança Social). Portanto, só as Chefias e a Direcção é que fazia todos os dias ponto da situação, recolhíamos os dados todos, as colegas também entretanto já tinham tudo informatizado e de manhã passavam e levavam as pens já descarregadas e levavam outras para irem actualizando os dados. Aqui fazíamos então as escalas porque depois teve que se abrir mais centros de acolhimento, não só no Funchal mas também depois as outras colegas dos outros concelhos, aí nos tínhamos que fazer todos os dias o ponto de situação se tinha alguma coisa corrido mal, o que tinha corrido bem. A relação também no fundo com as instituições também era importante porque nós no fundo fomos para instituições que não eram nossas, o quartel não era nosso tinha que haver uma relação entre e havia sempre um ponto da situação com o Comandante do quartel, depois com os oficiais de dia que depois também foram destacados a estarem sempre presentes, portanto havia também então um ponto de situação todos os dias. Depois também com as outras equipes que foram destacadas de outras instituições que é o caso do Instituto de Habitação, da Câmara Municipal que entretanto também destacaram os técnicos para

acompanhamento e triagem desses casos. Houve a passagem portanto da informação, porque no fundo quem avançou primeiro fomos nós a Segurança Social, mas não era a entidade competente depois para a resolução das situações, porque o que estava em causa no fundo depois era o problema habitacional.

Pronto nós íamos dando o apoio, o acompanhamento, fazíamos mais acompanhamento a tal triagem, a recolha de dados as dificuldades iam se evidenciando. Fazíamos também o acompanhamento médico, depois íamos à enfermagem e fazíamos lá a triagem de pessoas que tinham medicação e tinham perdido, não tinham trazido. Uma vez que nós nessas situações, muita gente estava destituída de tudo não é, e então nós passávamos o termo de responsabilidade correspondentes para a farmácia atribuir, portanto não havia ali pagamentos de dinheiros nem nada, era os termos de responsabilidade.

Quando se centrou aqui e houve o alargamento de centros de acolhimento então tivemos que fazer as escalas. As escalas que tinham que ter alguma rotatividade, porque depois as pessoas estavam muito cansadas, porque as pessoas começavam a trabalhar desde as 08h30/09h00 e estavam até às 00h00/01h00 ou 02h00 no princípio, até ser necessário e portanto não poderia ser sempre as mesmas pessoas porque é muito cansativo. E depois as pessoas também têm a sua vida particular e isso interferia também com a sua vida particular, também tinham os filhos algumas, quem não tem pronto mas cada um tem a sua vida. Portanto, então, depois estabeleceu-se aqui que todos os dias a meio da tarde ou a meio da manhã fazíamos uma reunião de ponto da situação, identificávamos se era preciso mais recursos se não era preciso, se estava bem, fazíamos a rotatividade, contactávamos as pessoas para saber da disponibilidade e fazíamos a rotatividade não só de recursos humanos mas dos locais, para as pessoas também não estarem sempre nos mesmos locais. Porque aí também começava a haver alguma fragilidade emocional, porque as pessoas ligavam-se muito, focalizavam-se nas pessoas e é complicado, claro que houve técnicos que também têm mais tempo de serviço e não se importaram de ficar mais que uma vez no mesmo sítio porque sabem lidar com isso, mas todos os que quisessem fazer rotatividade... nós deixávamos um bocadinho também um critério quase que voluntário também para não forçar as pessoas, já não bastava as pessoas terem e também queriam estar. Não houve aqui forçar ninguém, isso é que precisa ser ressalvado que as pessoas disponibilizaram-se todas, não houve... ninguém pensou nem em horas, quantas horas fazia, nem deixava de fazer, nem por onde ia, o que era necessário, pronto.

O caso do quartel tem as condições, tem as camaratas, mas noutros sítios improvisados o quartel cedeu camas essas coisas todas, a Cáritas, toda a gente, etc. mas

pronto as pessoas tinham que se adaptar aquela nova realidade, não é? Estarem a dormir todas juntas, em camaratas, ou em camas improvisadas e depois gerir a questão das crianças, a questão dos adultos é complicado. Portanto havia a escala também, não havia só a diurna que também tinha que haver aquele controle. Havia a nocturna, a nocturna tinha mais por objectivo, portanto, acompanhar aquela parte do jantar, da distribuição das refeições e depois ficar ali um pouco disponível para alguma situação que acontecesse, alguém se sentisse mal disposto... que também acontece não é? No meio disto tudo, de tanta gente acontece sempre alguém que não se sente bem.

Entretanto depois há medida que as coisas foram avançando, houve uma reestruturação, a equipa foi portanto assumindo outro tipo de tarefas, como é o caso da gestão dessas despesas que iam sendo feitas a nível de medicação, a recolha, do controle, da sistematização também já depois informática de tudo o que era atribuído. A gestão, também, depois de um fundo de maneiio para as pessoas que entretanto já tinham condições para sair passado algum tempo e que precisavam, que era identificado, de algum fundo de maneiio para as primeiras necessidades. Portanto havia duas vertentes, umas a quem havia possibilidades de regresso ao domicílio e havia então o levantamento das necessidades em termos materiais, as percas e isso depois foi criado aqui um atendimento de emergência, aqui já quando os serviços já estavam a funcionar em que as pessoas depois vinham aqui e completavam o processo inicial, faziam um levantamento dos danos materiais que depois às vezes era verificável outras vezes não era possível porque não havia acessibilidade e portanto era complicado. Mas depois definiu-se mais ou menos os parâmetros dos danos materiais essenciais, eram então por exemplo equipamentos domésticos, porque muita gente depois algumas casas que depois havia possibilidade de regresso, pois era só lama precisava de uma limpeza enorme, a maior parte estragou todos os electrodomésticos, porque ficaram completamente cheios de lama até meio ou mais, portanto ficou tudo inutilizado e portanto mesmo que fizessem a limpeza e regressassem não disponham de nada, tinham perdido tudo, não é. Então, depois nesses casos fizemos então um levantamento e criamos um modelo de encaminhamento para a Cáritas, criamos um próprio modelo porque tinha que ser portanto, não é bem um modelo oficial mas um modelo de interligação com alguma credibilidade não é? E então foi acordado entre as duas instituições e criou-se um modelo em que depois da avaliação e do tal atendimento, já aqui no serviço do atendimento permanente de urgência, as pessoas levavam esse documento.

O que eu tenho a acrescentar, é que é importante a centralização da informação e portanto é muito importante também haver este posto aqui de trabalho em que todos os

representantes dos vários concelhos, das várias zonas e a direcção se reúne e partilha dos problemas, identifica-os, propõe soluções ou recebe orientações também, não é? E que fica tudo em sintonia e que contacta a qualquer hora da noite ou do dia, está disponível também para resolução de qualquer problema que surja.

## **2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** Em termos aqui do serviço não senti nenhuma dificuldade. Em relação à comunicação primeiramente foi difícil o contacto mas depois foi restabelecida, também se calhar no Funchal não há tanto esse problema. As comunicações foram restabelecidas e depois não houve problema nenhum, a qualquer hora nós estávamos sempre com os telemóveis. Estávamos sempre a ligar umas para as outras, qualquer coisa aconteceu isto, apareceu isto aqui, sempre assim pormenorezinhos às vezes que... novos e que as pessoas para não tomarem iniciativa gostavam de saber opinião, os próprios técnicos que estavam nos centros de acolhimento sempre que aparecia uma coisa nova comunicavam: apareceu isto, estamos a pensar assim, estamos a pensar bem, pronto havia um reforço não é, o reforço.

As colegas todas sentiram-se bem acolhidas nas instituições para onde foram destacadas porque a maioria eram instituições privadas, portanto em que houve também logo uma mobilização, as pessoas perceberam, iam identificadas para o que iam claro, qual era o objectivo do trabalho ali. Mas houve boa receptividade, houve uma boa partilha de informação, acessibilidade também quando queríamos ligar se não conseguíamos contactar por telemóvel, ligávamos mesmo para a instituição e depressa localizavam onde estava, já toda a gente sabia o nome de toda a gente, os próprios técnicos das próprias instituições também, portanto com papéis diferentes claro, mas estavam sempre a par e partilhavam as informações todas. Sempre que havia qualquer problema as próprias instituições também nos contactavam a dizer, pois porque depois de algum tempo sempre aparece pontualmente, foi pontualmente, mas sempre apareceu um conflito ou outro entre famílias que estavam em centros de acolhimento. Que começam a entrar em choque ou porque já não se davam bem e começa a haver zaragatas, verbais essencialmente mas depois as pessoas estão em tensão, estão fora do seu meio durante muito tempo, estão condicionados e depois começa a haver problemas, algum descontrolo, depois às vezes também as pessoas não se comportam adequadamente, depois as instituições não estão preparadas para isso porque não é o papel delas, não é? Principalmente houve instituições que eram hospitais de saúde mental para tratamento de doentes mentais e que acolheram as pessoas embora noutros... edifícios específicos mas não estão preparadas para estas situações.

Eu tenho muito mais coisas boas a dizer do que negativas, porque todas as instituições solidarizaram imenso, desde o fornecer as refeições todas às pessoas, prestar-lhes o apoio, acomodá-las, tê-las durante o dia todo, gerir no fundo aqueles conflitos que vão aparecendo. Foi também distribuído tarefas para aqueles que gostam também de se mobilizar, que era o caso por exemplo da selecção das roupas, porque essas instituições foram recebendo roupas e toda a gente quis dar coisas, houve uma grande mobilização e depois já tinham excesso de coisas e tinham que fazer triagem, depois não era só os técnicos como também algumas pessoas que estavam para se ocuparem faziam já esse tipo de trabalhos juntamente.

Portanto, acho que foi uma experiência nova, correu excelente porque para a qual não tínhamos experiência, eu acho que correu da melhor maneira. Portanto, não destaco nenhuma dificuldade, da minha parte não, porque para já a minha equipa é sempre assim qualquer coisa que aconteça telefonam-me, já é hábito do nosso serviço por isso as pessoas entram facilmente nesse esquema. Por exemplo: se ao fim do dia à meia-noite quando saiam ou a uma da manhã houvesse algum factor que achassem que era pertinente contactavam logo e diziam aconteceu isto se calhar tem que se tomar alguma providência ou deve-se observar isto ou aquilo, pronto eu transmitia logo e ultrapassava-se se era coisas de ultrapassar, não é? Pronto, a princípio do nosso serviço não vejo nenhuma dificuldade, acho que correu tudo muito bem.

Houve dificuldade foi depois de articular as várias equipas, porque depois, como nós fomos os primeiros e depois foram destacadas as outras equipas que iriam ter a competência da triagem para realojamento ou encaminhamento efectivo para domicílios, independentemente de ser familiares próprio ou outros, apareceram as outras equipas quando nós já tínhamos iniciado um trabalho, aí depois houve aquela primeira dificuldade das pessoas interligarem as informações. As pessoas têm sempre aquela necessidade de eu chego eu vou começar a fazer tudo de novo, porque eu sou diferente dos outros, depois até no fundo a grelha que foi definida e estabelecida para a recolha da informação toda até acabou por ser a nossa que era a mais completa. Eles até criaram uma, depois já havia várias grelhas mas não eram coincidentes as informações, mas depois também foi uma que foi acertando já a um nível de topo, das chefias e da direcção para acertar esses dados, aí houve sim numa primeira linha começou a haver essas questões, quem tem competência de quê? Quais são as grelhas que vão vigorar? Porque cada um quer fazer a sua, aí é que se devia prevenir e criar mesmo uma definição para cada equipa, porque depois isso é uma perda de tempo e desperdiça-se mesmo o técnico, o trabalho das pessoas. Depois houve um impasse já não num primeiro impacto mas depois quando as coisas começaram a acalmar houve um impasse, depois havia

uma grelha nossa, uma grelha da Câmara, cada um tinha uma grelha. E mesmo entre as instituições que depois ficaram competentes nem havia depois acerto das coisas, até que depois tiveram mesmo que... o Governo teve que definir quem é que ficava com competência para. Porque depois já era confusão! Depois as pessoas também não havia aquela definição e as pessoas iam a todo o lado não é, vinham aqui, iam à Câmara, iam ao Instituto, iam à Cáritas, iam à Junta, já havia dispersão porque as pessoas querem uma solução e depois por não estar definido onde é que fica centralizado, onde é que se devem dirigir e quem faz o quê, as pessoas tentam todos os lados. E às vezes as informações passam a ser contraditórias, por interpretações também diferentes das coisas.

Nós depois definimos aqui rapidamente qual era a nossa competência e tudo o que não fosse nosso, e por isso é que criamos aqui a equipa de atendimento de emergência em que os técnicos foram informados que informações deviam prestar e que orientações deviam dar, portanto para não haver a sobreposição e encaminhar devidamente as pessoas para os sítios certos. Portanto, aqui tratava-se de uma coisa, se queriam outro tipo de situação teriam que ir a tal sítio ou teriam que ir para encaminhamento. Foi a única coisa mas eu penso que nós rapidamente gerimos essa situação talvez porque também temos muito treino a esse nível, como nós temos muitos... temos cerca de doze mil beneficiários sistematicamente atendidos, estamos habituados a muitas situações e também já a fazer triagem, a encaminhar, a orientar e portanto penso que isso também foi muito facilitador do processo. Nós atendemos diariamente de segunda a sexta-feira, todos os meses, todo o ano, portanto isso é facilitador porque cria muita experiência de selecção do que é que damos resposta, para onde encaminhar o que é que nos compete, portanto facilmente nos adaptamos a esse tipo também de situação. E também a maior parte das pessoas já não se deixa muito baralhar, por isso mesmo com essas influências vá lá de surgimento das novas equipas paralelas mas que eram essências porque tinham competência para isso, também não se deixavam muito influenciar e continuavam a ter o seu papel e a cumprir o que estava definido, o que era para fazer, portanto nunca se deixaram baralhar muito, eu acho que isso é positivo.

**3. Entrevistadora:** *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?*

**Entrevistado:** Ah sim, isso existe, existe falta de formação, claro! A experiência é um factor determinante também, claro que depois também depende das características pessoais, isso mesmo a nível quando agente enquadra pessoas novas numa área profissional não é? Há pessoas que chegam e rapidamente através da sua experiência pessoal conseguem lidar com

situações, têm bom senso, perguntam, questionam, pesquisam e rapidamente colocam as situações. E depois temos outras que são apáticas, não perguntam, têm medo, não sabem mas têm vergonha de perguntar e portanto ficam um bocadinho para trás, isso também tem a ver sempre com as características pessoais. Daí eu dizer claro que essas pessoas com a continuidade, essas que têm esse perfil mais inseguro, mais apático o tempo é que lhes vai dar mais experiência, é nesse sentido que eu estou a dizer. Claro que quando nós já temos pessoas com experiência, não têm tanto essas fragilidades, não é verdade? Já não temos que lidar com essas fragilidades, para essas mais inseguras, com menos experiência eu penso que essa formação é essencial. Para as outras com certeza que é essencial, aprende-se sempre coisas novas, vem reforçar mais a sua experiência nalguns aspectos. Principalmente, também eu penso que depois não se dá muito valor à parte emocional, porque as pessoas vão desempenhando as suas funções, sim senhor muito bem, com mais competência ou menos, de qualquer das formas nós nunca tivemos ninguém só. Portanto isso é um princípio que ninguém vai sozinho para um sítio, portanto tentamos complementar as pessoas, não só em várias perspectivas, não só com pessoas que se dessem bem, mas também não era uma condição não é, porque a pessoa tem que se adaptar claro. Mas quando havia condições agrupamos pessoas que se davam bem ou que queriam estar juntas, porque facilita pessoas que comunicam bem, depois quando não havia possibilidade, porque nem sempre havia essa possibilidade uma vez que umas tinham que descansar, pronto completávamos com pessoas que já tinham um bocadinho mais anos com outras com bocadinho menos experiência, pronto para as pessoas se sentirem em segurança.

Agora umas colegas foram participar numa experiência também nova que era tipo, não era catástrofe, mas era um... um... simulacro de uma situação vá lá de “terrorismo” que é diferente, para já foi voluntário e também foi no Funchal foram os técnicos do Funchal, tentamos ver quem é queria e engraçado quem se voluntariou foram as pessoas que também tiveram mais experiência já no outro. Estavam disponíveis para saber mais ou para ter outra experiência portanto ficaram entusiasmadas... e cá está aprendemos coisas novas porque o comportamento é completamente diferente em que já não tínhamos... porque nós fomos todos preparados, como não sabíamos, porque não era dito nada do simulacro, fomos todos com computadores, com pens, com tudo, quando não havia luz, portanto era impossível utilizar os computadores, o que foi engraçado. Porque já íamos todos feitos como se já soubéssemos tudo não é, da experiência anterior, preparados já com uma grelha, todos muito apetrechados e não valia de nada porque aquela situação era impeditiva completamente do uso dessas ferramentas. Portanto, eu acho que tudo se vai sempre aprendendo e que deve

haver várias formações a vários níveis, porque tem que se pôr em cena as várias situações, para não pensarmos sempre depois que a situação é ideal, porque a pessoa que já teve uma boa experiência, que teve boas condições pensa depois que tem sempre essas condições e isso não acontece, nem sempre acontece. Portanto, depois as pessoas também têm que estar preparadas para enfrentar... mas por exemplo também foi engraçado porque as próprias colegas à medida, foram sugerindo coisas, estou a me lembrar nessa experiência anterior era uma confusão já na admissão, a entrada das pessoas. Portanto elas estavam logo na admissão não é, nos postos de acolhimento, não digo noutros mais pequenos que acolheram menos famílias, mas por exemplo o quartel atendeu a centenas de pessoas que entraram lá para dentro, o que é que acontecia por muita memória visual que as colegas tivessem era impossível controlar aquilo tudo. O que é que acontecia elas começaram a ver que, embora também já tenham treino de memória visual, portanto utentes que atendem que vão conseguindo fixar não os nomes propriamente mas a figura das pessoas, começaram a ver que já havia pessoa que já tinham feito a triagem que eram encaminhadas para determinado local daí a bocadinho já parecia que estavam ali outra vez, já com outros misturados com outros. Então elas pensaram isto está muito confuso, porque as pessoas já saíam dos sítios para onde tinham sido encaminhadas, iam buscar familiares e então elas pensaram bem isto não pode ser, foram ao comandante vamos arranjar umas fitas para identificar, toda a gente que passa leva uma fita, não pode tirar, obrigatoriedade para dizer que cá só pode ficar se tiver a fita, ou seja arranjam logo uma estratégia. Portanto, rapidamente arranjou-se uma solução, há medida que iam havendo dificuldades começaram a haver estratégias para controlar a situação, senão acaba por ser confuso e incontrolável, porque como aquilo era feito por agregados familiares e temos agregados familiares de dez e doze pessoas. Como sabe aqui na madeira são famílias muito numerosas, já viu que depois aparecia cinco ou seis em que se metia dois ou três, depois já muitos nomes semelhantes acaba por ser perder muito o controle, elas começaram a ver não isto aqui já tá a ficar muito confuso. E elas começaram a ver que havia ali tráfallice e arranjam ali um mecanismo, rapidamente o quartel arranjou umas fitas, não sei como e toda a gente tinha uma fitinha de identificação que não podiam tirar senão tinham que sair, faz de conta, porque ninguém ia ser expulso mas para as pessoas respeitarem. Mas era uma forma de controlar os casos e era mais fácil, portanto é engraçado que as pessoas adaptam-se rapidamente às situações também se estão despertas, geralmente estão despertas para isso também.

**Entrevista n.º 2**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** No dia 20 de Fevereiro à tarde, eu vim aqui para o serviço recolher material e entretanto com uma equipa composta por técnicos do Gabinete de Apoio, a secretária do Director de Serviço e um elemento da Divisão de Apoio ao Idoso, estivemos na elaboração da base de dados que suportava portanto toda a informação relativa aos agregados familiares. Havia uma base geral, de todos e depois fizemos também uma segmentaria, portanto dava para tirar por centros de acolhimento, registávamos que é que tinha entrado, o agregador, por quem era composto, idades, sexos, onde estavam, de onde eram e depois dávamos baixa da saída e foi basicamente este o nosso papel, foi a gestão dos indivíduos que estavam desalojados.

Houve uma fase também que em simultâneo estávamos a ajudar a Protecção Civil com os desaparecidos cruzávamos na nossa lista, na nossa base de dados para ver se as pessoas que se encontravam desaparecidas ou que estavam dadas como desaparecidas se eventualmente estavam nalgum dos centros de acolhimento que nós disponhamos, e basicamente foi isto. Inicialmente nós fazíamos três vezes ao dia o levantamento dos indivíduos posteriormente passamos a fazer só duas vezes uma às dez da manhã e outra às dezassete da tarde, as colegas antes de irem para os serviços locais ou para os centros de acolhimento passavam aqui no serviço. Talvez ao fim de 15 dias, começaram a levar uma pen para introduzir todos os dados ao final do dia chegavam descarregavam, nós continuávamos a actualizar a base de dados, no dia seguinte voltavam a levar e era assim que fazíamos através de pen. Inicialmente foi por telefone, portanto todos os dias entre as 20h e as 22h nós recolhíamos os dados porque havia colegas que faziam por turnos, portanto faziam noites e quando na posse desses dados actualizávamos e transmitíamos ao Conselho Directivo e eles faziam chegar à Protecção Civil, à Câmara, ao IHM, portanto, às pessoas que estavam envolvidas. Penso que a última que nós fizemos foi a 2 de Agosto de 2010 pelo menos é o último levantamento que eu tenho aqui, não sei se posteriormente fizemos mais algum.

Depois para além da base de dados geral... tínhamos a listagem dos centros de acolhimento a que concelhos pertenciam, o número de famílias que ainda estavam, quantos eram homens, quantos eram mulheres, quantos eram crianças, idosos e o número de pessoas desalojadas.

A nível de respostas o balanço foi positivo, foi uma inovação porque antes nós não tínhamos a base de dados, também nunca tínhamos sentido essa necessidade, permitiu-nos concentrar penso que até funcionámos muito bem a esse nível apesar de estar outras

instituições e entidades no terreno nós éramos aqueles que tínhamos a informação mais certa, mais sistematizada. Porque através dos colegas que estavam em todos os concelhos, conseguimos reunir o número total de pessoas que estavam em situação de desalojamento.

**2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** As colegas foram indo para os vários centros de acolhimento e cada um começou a fazer o levantamento à sua maneira, portanto um fazia a pergunta ao marido, outro se fosse preciso fazia à esposa e então às vezes havia dois agregados quando na realidade era só um. O caso que teve mais confusões talvez fosse o RG3 inicialmente. Porque depois nós fazíamos um levantamento, o próprio RG3 fazia um outro levantamento, depois como estavam separadas em alas de homens e em alas de mulheres, as famílias não estavam juntas, os casais, havia ali uma sobreposição. E depois o que também acontecia é que eles iam embora e não deixavam registo e houve famílias que nós não soubemos no fundo o que é que lhes aconteceu de repente deixaram de existir, nós tínhamos entradas por exemplo de quinhentas e ao final de uma semana quando começamos a por tudo em base de dados tínhamos quatrocentos e oitenta e onde é que estão as outras vinte? O RG3 tinha o registo porque quando saíam lá na guarita diziam que iam embora mas depois não sabíamos quem era os outros elementos ou quem é que tinha saído ou para onde é que tinham saído, porque a nossa base de dados também permite saber para onde foram, qual foi a casa, se foi de família, se foi uma casa já cedida pelos Investimentos Habitacionais da Madeira. Aquela recolha inicial foi um bocado primitiva e trazia um bocado mais de confusão e depois os próprios colegas também começaram em casa a sua própria base de dados para recolher, para sistematizar e depois por tudo numa geral às vezes, até porque há muitos nomes iguais, criava um pouco de confusão. Essa foi a maior dificuldade, agora penso que estando... criando para, esperemos que não, mas em caso de necessidade essa seria a que avançava logo, penso que já não ia criar este problema, já não se justifica.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** Para nós aqui, porque nós nunca saímos para o terreno, o que sabíamos foi suficiente no fundo só precisávamos de ter era o conhecimento na área das informáticas. Depois o contacto, nós nunca entramos em contacto directo com as famílias, o contacto era com os colegas que estavam no terreno, foi mais explicar como é que deviam preencher a base de dados, como é que depois quando as pessoas saíam como é que deviam de pôr, que

era necessário preencher todos os campos. Porque havia colegas que depois não preenchiam todos os campos, porque também não tinham essa informação ou muitas pessoas não tinham documentos e não sabiam o número do B.I., nem o número de Segurança Social, porque quando havia uma sobreposição e havia duas ou três pessoas com o mesmo nome e até do mesmo sítio, se não fosse o número de identificação da Segurança Social nós não conseguíamos saber quem era, foi mais a esse nível.

A formação é importante, eu acho que é importante, mas para nós, como eu digo que nós não tivemos intervenção directa, ficamos sempre na retaguarda não é tão importante, não sentimos muito isso. A questão aqui, a maior dificuldade se calhar para nós, é que enquanto nos outros lugares os colegas iam se revezando, nós nunca nos revezamos, portanto durante aqueles dois meses viemos todos os dias, sábados, domingos das oito da manhã à meia-noite, duas, três.

A situação foi desgastante, não só aqui em termos de... de trabalho como aquela pressão que estão sempre a telefonar e a pedir dados e é agora... porque de repente alguém se lembrava de ir para a comunicação social pedia à nossa Presidente quantos temos e nós tínhamos que dar agora e na hora não tínhamos. Quer dizer estávamos a actualizar ainda faltava dar a outros colegas, os outros colegas também quando chegavam as pessoas queriam falar não tinham tempo de chegar e de ver logo os dados, passámos horas e horas seguidas ao telefone a perguntar e agora quantos são? E quantos são homens? E quantos são mulheres?... Na primeira fase teve que ser assim só mais para o fim é que então a pen foi... foi... porque havia poucas alterações, porque já não entrava pessoas, a partir do momento que deixou de entrar gente, porque nos centros de acolhimento tornou-se mais fácil, enquanto estava sempre a entrar era muito complicado.

O que nós sentíamos, além desta pressão aqui interna, era as colegas começavam a... umas iam-se abaixo, outras já choravam... se calhar quem estava mais no terreno precisava mais de apoio psicológico e depois repercutia-se aqui nos dados que transmitiam. As colegas iam sempre mudando de turno, deixavam umas pessoas depois vinham, acabavam por se envolver mais, nós aqui praticamente não tínhamos contacto com as famílias.

Também nós fizemos com que a informação ficasse disponível para todos poderem consultar, o que antes não acontecia porque há pessoas que não são efectivas da casa por isso não tinham acesso à pasta partilhada e nós tínhamos que tornar a pasta disponível para todos poderem consultar. Mas aí a informática também se disponibilizou e criou no ambiente de trabalho a possibilidade de todos poderem aceder e então nós íamos trabalhando e lá em cima o Conselho Directivo ou outros colegas podiam aceder em simultâneo à evolução.

**Entrevista n.º 3**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** Temos uma equipa global de emergência formada, com técnicos de diferentes áreas, não só da área social como também a nível de psicólogos, informática, gestão, pessoal ligada a área de transportes, gestão e logísticas, pessoal envolvidos em questões de subsídios imediatos de apoios económicos que sejam necessários, pois existe pessoas que perdem tudo de repente, ou seja, é necessário intervir a esse nível, há diferentes patamares com isto constitui-se uma equipa global, depois há sub-equipas diversas.

Primeiro existe a equipa de emergência social, Linha de emergência social 144, que são quatro elementos de serviço social que actuam, digamos numa primeira linha, que recebem as primeiras informações e têm uma articulação permanente com a Protecção Civil, Bombeiros e Equipas de Emergência Médica rápida. Ou seja, funciona um pouco de forma idêntica ao 112, recebendo a informação, o operador da Protecção Civil de uma forma integrada analisa a situação e passa para o contacto à colega. Esta entra em contacto com a vítima da situação em questão para rapidamente constituir um diagnóstico rápido da situação e ver depois quais são os mecanismos a accionar posteriormente. Depois dessa articulação muito estreita com a Protecção Civil e acho que aqui o fundamental deste processo é que esta relação com a Protecção Civil permite construir logo uma resposta rápida, quer seja da intervenção dos Bombeiros, médica ou de outra natureza mais específica, mas o diagnóstico é elaborado pela assistente social que atende, e este serviço funciona 24 horas por dia 365 dias por ano. Depois analisada a situação em articulação comigo decidimos situações que sejam mais complexas, há patamares de decisão que podem ser tomados a nível do técnico que atende, a nível do coordenador da linha de emergência e este por sua vez depois poderá accionar membros do Governo, ou ao nível da Direcção Regional se assim for necessário através da Direcção Regional. Depende muito do quadro de actuação.

A equipa de emergência global está ligada a uma Equipa de Emergência Regional que é coordenada pela Protecção Civil que já envolve os membros do Governo, ou seja, nós integramos posteriormente essas equipas como também cada município tem as suas equipas de emergência Municipal. Ou seja, no fundo temos aqui um mosaico de diferentes equipas que vão actuando consoante a natureza do problema e da resposta que é necessária dar a esse mesmo problema. Nós internamente depois temos esta equipa de emergência, linha de emergência accionando em articulação comigo, acabamos por accionar equipas consoante as necessidades, do ponto de vista do alojamento, resposta imediata em termos de alimentação, roupas, apoios em termos financeiros em pequena monta, mas que permita rapidamente

colmatar necessidades específicas em articulação obviamente com outros parceiros. Parceiros diversos como a Protecção Civil, como já disse, Bombeiros, PSP, os serviços médicos, serviços hospitalares, os Lares, os centros de dia de acolhimento de emergência de crianças e jovens, também a nível de associações protectoras, no caso particular que tenham camas de emergência para adultos e para vítimas de violência doméstica também, casas de abrigo. Há todo um conjunto de respostas que funcionam no dia há dia, mas depois que um conjunto soluções específicas de acção imediata para responder às necessidades específicas.

Estas equipas nomeadamente esta equipa da linha de emergência social é a equipa, que nós acabamos por optar por transformá-la na plataforma da relação com as outras equipas todas, fora da Segurança Social e a partir daí construir as soluções e as respostas. Do ponto de vista daquilo que é as necessidades imediatas e as respostas específicas que possam ser dadas elas vão sendo organizadas e apuradas e até desenvolvidas sempre tendo em vista a resposta rápida e retirando a situação de emergência, passando pela situação de crise e depois se possível eliminando completamente as duas, tanto a situação de emergência como a situação de crise em que as pessoas possam estar envolvidas. Agora pondo esta linha de actuação mais corriqueira, mais normal, temos todo um conjunto de práticas anteriores, acerca de sete anos que vimos a fazer formação através de simulacros. Formação em sala, formação através de situações de simulacro em estruturas reais ou simulacros em situações de sala que também permitem articular com os diferentes elementos, chegamos a ter muitas vezes envolvidas 20/30 pessoas de representantes de diferentes serviços que nos permitiu durante vários anos irmos desenvolvendo também relações interpessoais que permitem também e agilizam muito em situação de real quando precisamos de resolver um problema. E esta formação que todos os anos é realizada 2, 3 vezes por ano, além dos simulacros, nós simulamos desde quedas de aviões, desembarque de pessoas com problemas de saúde graves, doenças infecto-contagiosas, incêndios, derrocadas o que permitiu no caso concreto de Fevereiro de 2010 que se respondesse de uma forma célere, organizada sem atropelos.

Do ponto de vista daquilo que foi alguma fragilidade que se possa identificar foi numa fase inicial no quadro da comunicação, os meios de comunicação, via telefone falharam um pouco, mas depois com o tempo organizamo-nos procuramos outras soluções. Como sabemos existem 3 redes de telemóvel, há depois também uma rede própria da Protecção Civil e construímos todo um mecanismo de resposta. Quando um membro do Governo tutela esta área da Protecção Civil, o Secretário dos Assuntos Sociais desencadeou o estado de emergência, ou seja, a partir desse momento todos nós sabíamos os passos que tínhamos que dar e as convocatórias que tínhamos que fazer de imediato e assim fomos convocando os

colegas e fomos avançando com soluções de terreno específicas à medida que as situações eram dadas a conhecer através da Protecção Civil que era quem recebia todo o conjunto de chamadas e de pedidos de socorro. Nesse sentido por patamares, como disse anteriormente, era feita a activação das equipas até chegarmos a uma dimensão de várias centenas de colegas envolvidos em diferentes situações para também responderem a centenas de pedidos senão mesmo milhares. Porque depois acabamos por responder, no caso de 20 de Fevereiro, as colegas que estavam na linha de emergência, chegaram a responder até chamadas vindas de familiares que estavam imigrados em diferentes pontos do globo que queriam saber dos seus familiares, desencadeavam a chamada e eram informados através disso.

Uma das mais-valias que nós criamos e que foi uma boa prática, foi a criação desde o início de uma base de dados o que permitiu ter a ideia de todos os elementos, de todas as pessoas que iam sendo identificadas e sendo atendidas e também isso permitiu que outros parceiros pudessem também usufruir da mesma. Porque, a partir do momento que nós organizamos na Segurança Social esta equipa de informação e gestão de informação, automaticamente conseguimos perceber de onde eram as pessoas, as características do problema, as situações de saúde, as situações sociais, todo um conjunto de elementos que a caracterizavam nesse momento e depois onde tinha sido acolhida quem a poderia acompanhar, elementos de referência da família, contacto. E essa base de dados que foi crescendo também e foi se apurando a sua capacidade de intervenção e resposta, ao longo daqueles dias, permitiu-nos ainda hoje ter elementos chave, não só estatísticos mas também de conhecimento que constitui uma boa prática. No fundo, esta primeira estrutura tem diferentes patamares de actuação, diferentes níveis de decisão, estruturalmente é feita, está constituída e está em constante modificação. Ou seja as dinâmicas da mesma são difíceis de colocar numa situação por escrito, porque é como se fosse uma actuação linear, actua muito respondendo e adaptando-se àquilo que são as constituintes de cada contexto e cada situação.

Nós tinham diferentes níveis, numa primeira instância reunimo-nos numa unidade militar, até porque os acessos ao centro do Funchal estavam cortados, estava só permitido aos militares e a serviços específicos, nos perdemos a nossa frota de carros e ficamos com os carros, as viaturas que estavam em alguns dos lares. Foi então através dos serviços militares, um parceiro fundamental neste processo todo, que criamos uma unidade, uma célula de controlo, da qual estivemos depois com os colegas da linha de emergência, numa primeira instância com a colega que estava de serviço e depois fomos abrindo e convocando de forma gradativa os outros colegas. A partir daí íamos estruturando a entrada em acção dos colegas de serviço social e outros consoante as necessidades, imaginando que era necessário

transportar pessoas era a colega que fazia a triagem informava-nos e nós junto dos militares saía uma, duas ou três viaturas o que fosse necessário. Ao mesmo tempo essa viatura tinha que arranjar cobertores, camas, actuávamos com outros parceiros que também tinham esses materiais à disponibilidade, mas a gestão e organização deste tipo de respostas seja alimentação, roupas, vestuário ou outro tipo de elementos para conforto e protecção das pessoas quando não tinham que ir para as unidades hospitalares ou de saúde eram articuladas junto da Segurança Social. Depois foi envolvendo outros parceiros sociais, de IPSS que foram actuando à medida que as necessidades se assim se constituíam.

Tentámos foi fazer uma gestão muito criteriosa no sentido de não criar exaustão nas equipas, fazendo com que as equipas fossem rotativas, pequenas equipas em que cada equipa era identificada um líder para a equipa e esse líder respondia perante a hierarquia de forma a termos sempre um interlocutor primordial. Ou seja sabíamos identificar perfeitamente, para além das chefias naturais dos Chefes de Divisão, as equipas pequenas depois tinham, que estavam no terreno nos mais de 20 centros de acolhimento pela Ilha toda, havia interlocutores que eram bem identificados e essa disciplina que é fundamental e este rigor nestas situações têm um factor que quero enaltecer. Ou seja, num quadro de solidariedade mas com muito rigor e disciplina, não fazendo analogia com um quadro militar mas respeitando a hierarquia, consegue-se construir soluções rápidas sabendo identificar bem quem é que actua, quem tem o quadro de responsabilidade, quem tem um conjunto de dinâmicas de respostas e quem é que responde, de um ponto de vista hierárquico, por essas mesmas respostas. A rotatividade é fundamental por questões de fadiga ou questões de resposta qualitativa que se pretende num determinado momento, que é uma mesma pessoa noutra contexto, noutra circunstância, não têm que liderar mas tem que obviamente obedecer porque no fundo nós tentamos sempre estar... Havia preocupação de termos sempre as pessoas com determinado perfil, um perfil adequado ao contexto onde tinha que agir. Temos que ser conscientes daquilo que é o perfil do indivíduo que vai actuar, eu não posso mandar para um determinado cenário uma pessoa que tem um perfil que é completamente desadequado ao cenário que ele lá vai encontrar, seja de catástrofe, seja de apoio, seja de encaminhamento, seja de informação. Esta harmonia entre aquilo que é a função do indivíduo e aquilo que é o seu perfil e aquilo que é o seu conhecimento, porque são três vertentes muito importantes, o seu perfil psico-emocional é fundamental. Muitas vezes na vontade de actuar e todo o envolvimento das diferentes pessoas, que estiveram a acompanhar a intempérie, toda a gente queria ajudar e há uma altura que as pessoas estando em acção não querem sair. E um dos problemas que tivemos foi suspender a actuação e levar a que as pessoas descansassem e recuperassem para voltarem

outra vez em pleno, a actuarem no dia seguinte ou dois dias depois consoante as necessidades. Só que às vezes é preciso ter noção e muitas vezes as pessoas não tinham essa noção dos seus limites em termos de fadiga, no quadro emocional e então cabia e coube sempre às chefias dar feedback da situação e construir as equipas à medida das necessidades mas também à medida daquilo que era a capacidade de cada um, de responder dentro do seu quadro psico-emocional e de resistência há fadiga.

## **2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** A comunicação foi um problema, mas não nosso, as redes, isto porque nós tínhamos mecanismos internos e temos mecanismos internos de comunicação. E como temos para além dos telefones oficiais temos todos os contactos de todos os colegas e nós já temos essas listas que são actualizadas anualmente os telemóveis pessoais de cada um, as moradas onde é que vive, onde é que não vive. Portanto, tudo organizado porque eu posso me meter num carro e vou à procura da pessoa se for necessário e recolho essas pessoas todas e em situação de emergência a pessoa não se pode recusar, só se for um motivo de força maior, a pessoa está sozinha e tem filhos, aconteceu por exemplo colegas que para que uns pudessem vir ficaram com os filhos dos outros. Nós temos muitos casos de monoparentalidade, em que houve colegas que ficaram com os filhos das outras colegas para que elas pudessem vir e iam se revezando. Ou seja são trabalhos que aparentemente não têm a ver directamente com a situação de crise mas depois indirectamente responde e ajuda à qualidade, porque a colega que está cá a trabalhar... nós tivemos uma situação de uma colega que estava com alguma dificuldade do ponto de vista emocional, porquê? Não só a pressão, a situação de stress de toda a situação também tinha a preocupações com a sua filha pequenita, uma criança ainda com quatro ou cinco anos e o quadro estava a desestabilizá-la do ponto de vista emocional e aí foi melhor fazer uma rotatividade e a colega colocar a criança, porque as escolas fecharam, as creches fecharam, então houve colegas que ficaram com os filhos uns dos outros e isso permitiu criar uma rede interna também de apoio.

Depois a articulação dos elementos que fazem a equipa coordenadora, também estarem em perfeita harmonia e comunicação com qualquer um dos elementos, não só com os pequenos líderes que estão em cada equipa, líderes de pequenas equipas, que diariamente de manhã, a meio da tarde, a meio do dia e ao fim do dia iam nos dando feedback, alguns até por escrito, email, usando formas alternativas, mas sempre com as escalas de comunicação. Porque as escalas eram construídas e nós sabemos em cada escala por cada equipa tínhamos equipas de três, quatro elementos, dois elementos, mesmo em equipas de dois elementos

havia um líder. Porque dar rosto às equipas, dar um rosto, ou seja identificamos alguém ou os projectos é fundamental para o sucesso dos mesmos, ou seja se não dermos um rosto, não criamos uma identidade, não sabemos com quem é que falamos e a partir daí corremos o risco da dispersão da informação e do controle da própria situação.

Ninguém vai para uma situação de crise sem treinar, ou seja é preferível estar num quadro de observação, os colegas que não tinham feito os simulacros, que não tinham participado estavam num espaço de não passarem a líderes logo. Mas depois ir rodando mesmo que as lideranças sejam rotativas, numa primeira instância a pessoa entra faz um dia e vai acompanhando a outra equipa e depois entra. A formação/simulação, formação em quadro real, em quadro de simulação e com todos os outros parceiros envolvidos e mesmo assim não conseguimos replicar a realidade de maneira nenhuma, há uma garantia que a realidade é sempre muito mais exigente do que o simulacro. Até porque há componentes psico-emocionais que estão inerentes ao nosso quadro pessoal, à nossa personalidade que depois influenciam o processo de decisão, diagnóstico de actuação.

Há uma coisa que fico muito feliz, eu consigo identificar novos líderes dentro da equipa, hoje, para além dos líderes naturais, institucionais, porque hoje tenho noção de novos elementos dentro da equipa global, as trezentas e tal pessoas que nós temos, elementos que são fundamentais que a qualquer momento podem substituir outros elementos no quadro de gestão e de actuação, quer seja em quadro de emergência ou não. Fizemos uma simulação, aqui a dias, numa situação de bomba com evacuação e foi fácil identificar as pessoas para actuar, a nossa actuação foi clara, rápida, eficaz, porque cada um sabia o que tinha para fazer. Essa informação dessa actuação tem que passar para os outros colegas que não participaram, porque não participaram todos, e assim num quadro de cascata irmos passando informação para estarmos sempre prontos a responder, obviamente que as quatro colegas da linha de emergência já têm horas, muitas horas de relação, porque são relações diárias com situações de crise e de emergência, quando chegam a estas alturas são elas muitas vezes que são a ponte e ajudam depois a compreender. Mas independentemente dessas acho que naturalmente gostam destas áreas, aquilo que eu poderia acrescentar em relação à formação também e a formação dos técnicos de serviço social, é fundamental que as pessoas tenham para além da formação base, tenham formações no quadro da área do comportamento, na área da gestão, na área da informática, na área das línguas, ou seja há que construir na base da compreensão e comunicação com outros elementos.

O trabalho em parceria é importante mas essencialmente na liderança e na gestão de equipas, porquê? Porque aquilo que mais salta à vista e aquilo que é mais evidente e aquilo

que é crítico é quando não conseguimos compreender variáveis que dentro de uma equipa podem destruir e não exigimos precocemente de forma a anular pequenos conflitos. Pequenas situações que do quadro humano são naturais e quando estamos numa situação de crise ou em trabalho de grupo muitas vezes passa despercebido e quando damos por nós a equipa está destruída internamente e não consegue responder eficazmente e essa é uma vertente muito importante, depois é a prática, acima de tudo a prática. A prática sempre sustentada pelo conhecimento, a prática sem conhecimento é repetição e repetição não existe em situações de catástrofe, eu não consigo repetir duas, três vezes a mesma actuação porque o quadro é sempre diferente, por isso se eu me basear só na prática corro o risco de replicar e não evoluir. Se eu associar essa prática a um conhecimento constante tenho menos possibilidade de falhar, porque o erro existe porque nós temos é que ir diminuindo a sua incidência ao ponto de chegar ao risco zero que é possível, ou seja o zero defect, que é um princípio da qualidade, que é zero defeitos e caminhar para aí.

A linha de emergência é de 2001, desde 2002 que a linha está a actuar. Ou seja a maior parte das colegas já lhe passaram pelas mãos uma situação de crise para resolver e ao mesmo tempo já percebeu que tem alguma carga burocrática. Porque tem que fazer registos, porque tem que ter a informação organizada porque de repente há um recurso, há um processo a tribunal, há uma chamada a depor nalgum sítio, então há que ter isso registando e então esses procedimentos permitem a troca de informação entre as pessoas e então permitem a troca de informação e a criação de conhecimento. E a gestão do conhecimento, também é outro factor fundamental na gestão de crises e actuação, é a gestão do próprio conhecimento. É eu saber se tenho conhecimento que é pertinente para o meu parceiro e se eu tenho, tenho que transferir, se eu não sei se tenho, tenho que lhe perguntar, então e criamos nós aqui plataformas de informação, por isso é que a área da informática é importante. Nós tínhamos dezenas e dezenas de pens em que tinha as bases de dados, tinha um conjunto de dados e disponibilizamos o que fosse possível de portáteis, quando não é possível essa solução, há em formato de papel, mas a informação tinha que existir de alguma forma e o conhecimento passa assim.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** A formação, tal como a actuação é multidimensional, possivelmente consegue-se identificar, há colegas que possivelmente precisam de mais formação, precisam mais de acompanhamento. Não diria tanto formação, acompanhamento e alguma orientação

no quadro da sua gestão emocional, outros precisavam no quadro daquilo que é a formação e actuação em determinados cenários, outros possivelmente na organização por exemplo de quadros e gestão de informática e de gestão da informação, progressão de dados do conhecimento que também é importante. É assim, eu não consigo uma área específica de formação, não consigo identificar nem o quero fazer, por uma razão muito simples, porque acho que quem actua a estes níveis tem que ter uma formação multidimensional. Eu por exemplo, tive formação durante estes vários anos e a formação ia desde a intervenção em situações de catástrofe específicas em termos de respostas imediatas na área da Segurança Social, na área da acção social, como também tive na relação com a comunicação social, na relação com os bombeiros, questões de gestão de conflitos, gestão a nível da fadiga e da auto-avaliação. Ou seja, é uma multidimensionalidade de factores que estão em jogo daí que a formação não se pode consubstanciar numa só formação para este tipo de área, eu consigo identificar 7 ou 8 áreas que são fundamentais termos formação para actuar, para além dos simulacros, das simulações com os parceiros. Porque é na actuação das formações que identificamos as nossas lacunas e aí temos que ser honestos, quando uma coisa falha temos que reconhecer que falhou por forma a que ela não se volte a repetir e a honestidade é muito importante e alguma humildade neste processo. Porque se eu escondo num quadro de simulacro as minhas lacunas elas virão numa forma multiplicada exponencialmente num quadro real, porque num quadro real não tenho espaço para corrigir, nem tenho espaço depois de correcção em tempo útil muitas vezes e esse é que é o grande problema. Nós tivemos processos de decisão rápidos, que obviamente surtiram um determinado efeito, podiam ter surtido melhor ou podiam ter surtido pior, agora garanto que se não fossem os simulacros anteriores e a participação neles muito dificilmente constituiríamos respostas tão válidas e tão rápidas quanto fizemos e mesmo assim houve situações que a fazer agora, se tivéssemos que fazer, tanto que em Outubro tivemos uma situação idêntica e já resolvemos de outra forma, pequenos pormenores como redes informáticas, respostas, mecanismos que ultrapassam o quadro de actuação social, mas que influenciam depois a qualidade do mesmo. Dominar por exemplo uma base de dados, construir uma base de dados rapidamente, perceber quais são as variáveis pertinentes de um processo de identificação e diagnóstico para um quadro destes, em situação de stress ou de crise ou de emergência é completamente diferente de construir um quadro normal de actuação, atendimento do dia-a-dia e só estas variáveis acabam por influenciar todo o quadro de actuação da pessoa, até do próprio comportamento. Um técnico modifica completamente o seu comportamento, há técnicos que adoram estas situações vemos uma alegria, uma pujança, uma motivação positiva quando actuam em cenários menos

agradáveis ou de grande emergência ou de crise. Outros simplesmente transformam-se e aquilo que... demonstrando obviamente dificuldades em reagir de forma organizada e em qualidade, daí que se eu conseguisse através da formação dar a todos um equilíbrio naquilo que deve ser a sua actuação óptimo. Mas é importante construirmos também soluções de auto-conhecimento de cada pessoa, ou seja, o próprio técnico dizer assim – ok eu não quero, não me sinto bem em actuar numa linha da frente por exemplo indo ao encontro em que tem que lidar com as vítimas, com os destroços, com situações de morte e de perda, mas por exemplo consigo actuar a nível do apoio dos colegas que estão no terreno, a nível da alimentação, da gestão da alimentação, da gestão do vestuário, da gestão dos centros de acolhimento ou preparem a informação para a comunicação social ou assessorar as equipas. Ou seja, há um manancial enorme de soluções que depois o próprio indivíduo tem que construir dentro de si o seu perfil de actuação. E isto com o auto-conhecimento, com a capacidade do indivíduo de se auto-avaliar e de construir dentro de si aquilo que é a melhor forma de actuar é fundamental.

Agora o indivíduo, o técnico em si, na sua formação como pessoa tem que despir-se de todo um conjunto de preconceitos e actuar em função daquilo que é a equipa, ele tem que ver aquilo como peça que é, a equipa tem que valer mais que aquela unidade. Ou seja é um pequeno contributo e há aqui contributos que nós tivemos que parece que passam despercebidos de pessoas que nós não conseguimos compreender quase qual é a sua actuação e foram chaves em momentos, um simples telefonema muitas vezes para os hotéis que queriam fornecer a comida, perceber quantas pessoas é que vão comer, quantas crianças é que existem, quantos idosos, se há diabéticos se não há diabéticos... as situações específicas das dificuldades individuais este tipo de trabalho que é um trabalho exaustivo mas de grande importância para a qualidade de vida das pessoas. Às vezes é preciso ter alguma sensibilidade que não é evidente à primeira vista e há técnicos que tiveram resultados fabulosos e tiveram soluções extremas de qualidade e outros que não conseguiram daí rapidamente tivemos que os transferir e por a actuar noutra nível. Ou seja a gestão das pessoas, a gestão de recursos humanos é muito importante para quem está neste campo, mas nenhum gestor em situação de crise consegue aferir todas as variáveis se não tiver ajuda dos técnicos, o técnico não consegue ser transparente ao ponto de lhe dizer assim – não gosto disto, não gosto daquilo ou preciso disto, preciso daquilo – situações muito claras, eu assisti a conflitos dentro das equipas que se não fossem identificados rapidamente e de uma forma precoce poderia desencadear na destruição da própria equipa.

**Entrevista n.º 4**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** Eu sou Chefe de Divisão (...) e no dia 20 de Fevereiro não fui chamada, eu comecei a trabalhar foi no dia 22. A partir desse dia fiquei na equipa de gestão dos centros de acolhimento, de todos, fiquei no Funchal. Fui distribuir, fui entregar fundos de maneio a quatro centros de acolhimento, que era portanto para as pessoas que tinham sido acolhidas se precisassem de adquirir algum bem de primeira necessidade portanto as pessoas que estavam lá. Os técnicos ficaram com um fundo de maneio para disponibilizar para alguma eventualidade que surgisse, portanto fui a quatro centros de acolhimento no dia 22, depois a partir daí toda a situação foi feita a partir daqui da sede do Funchal, não fui para o terreno.

A minha função aqui como chefia era organizar as equipas e responder a dúvidas que as colegas que estivessem nos centros de acolhimento, ligavam depois para nós e depois nós orientávamos as técnicas. Portanto era articular, as colegas quando tinham questões a colocar ligavam-nos e nós respondíamos às questões que elas colocavam. O meu papel foi fazer as escalas de serviço e foi fazer a distribuição de dinheiro às pessoas, também responder a questões das colegas que estavam nos centros de acolhimento que nos telefonavam a mim ou a outras colegas e que nós orientávamos consoante a questão que era colocada. Eu fiquei com o fundo de maneio que foi dado para as pessoas que depois de já estarem nos centros de acolhimento, quando regressavam à sua casa, onde eram realojadas, para irem com um dinheiro de bolso, que era aquilo que nós designávamos dinheiro de bolso e então de acordo com o número de agregado familiar, com o número de elementos do agregado familiar nós definimos um valor. Portanto, eu era a pessoa que dava esse dinheiro aos agregados, dava isto é, dava às técnicas que nesse dia estavam responsáveis nesse centro de acolhimento e as técnicas faziam a entrega às famílias que saíam para realojamento, que eram realojadas mediante a assinatura de um recibo.

As questões eram a nível do realojamento, a nível do recheio da casa, mas isso não era da competência da Segurança Social e muitas vezes as pessoas colocavam essas questões das habitações. Isto foi uma parceria, várias entidades tiveram aqui porque nos centros não estava só a Segurança Social, no início porque depois era só nós. Mas nos primeiros tempos tiveram outras entidades, isto a falar dos centros de acolhimento que tinham no Funchal, depois para o fim só nós é que ficamos. Nós fomos a entidade que ficamos no terreno mais tempo e a gestão das pessoas era sempre feita por nós, depois nós articulávamos com a Câmara Municipal e os Investimentos Habitacionais da Madeira para fazer o levantamento das pessoas quando chegavam aos centros de acolhimento para posterior realojamento. Quando

as pessoas eram realojadas os Investimentos Habitacionais da Madeira ou a Câmara Municipal falavam com os nossos técnicos e diziam que aquela pessoa naquele dia ou dali a um dia ou dois dias, quer dizer... no início o que é que acontecia, por isso é que havia uma certa dificuldade no início que foi, informavam-nos dos realojamentos muito em cima da hora e no início nós não estávamos preparados logo com essa necessidade depois de dinheiro. Algumas pessoas ficaram sem trabalhar durante uns tempos outras eram beneficiárias da prestação, do Rendimento Social de Inserção, portanto as pessoas na realidade não tinham dinheiro nenhum e nós começamos a ver que tínhamos que ter algum fundo, porque no primeiro dia não tínhamos nenhum fundo de maneiio. E claro que as pessoas não foram realojadas logo de imediato porque até se fazer o levantamento e conseguir-se casas passou-se algum tempo. Mas depois começamos a perceber, quando começaram os primeiros realojamentos, que as pessoas não tinham dinheiro nenhum e isso foi uma dificuldade para as pessoas que iriam para casa e sem terem dinheiro e então achou-se, portanto aqui, que deveria então haver um dinheiro para cada uma das famílias.

Nós fazíamos pontos da situação, quase todos os dias no início, com o Conselho Directivo, juntamente com as Chefias da Acção Social, normalmente ao fim da tarde para fazermos um ponto da situação, de como tinha corrido o dia, daquilo que era necessário, de como as coisas estavam, o número de pessoas para ver se tinha aumentado, porque as pessoas não entraram todas no dia 20, foram entrando ao longo de alguns dias e então ao longo dos realojamentos começamos a sentir essa dificuldade que ultrapassamos realmente arranjando um fundo de maneiio por cada agregado.

Eu fiquei então com essa quantia de dinheiro e íamos gerindo o dinheiro de acordo com as necessidades, à medida que iam saindo as pessoas íamos dando esse dinheiro e as questões colocadas pelas colegas tinham basicamente a ver com a habitação. Depois também havia pessoas que não aceitaram a habitação e aí aquilo que nós dizíamos às técnicas é que realmente a situação tinha que ser analisada era com a Câmara Municipal ou com os Investimentos Habitacionais. Porque houve situações de pessoas que foram para casa e voltaram para trás e voltaram para os centros de acolhimento, porque não gostavam da casa, porque a localização não era exactamente aquele que queriam, uma série de coisas que não tinha a ver com a nossa intervenção directa era a ver mesmo com a própria habitação. Mas as questões foram ultrapassadas e eram basicamente a esse nível, depois às vezes precisavam de transporte, por exemplo uma situação de transporte de idosos ao hospital ou a uma consulta, telefonavam-nos, nós arranjavam-mos o transporte, a esse nível mas as coisas de uma maneira geral correram bem.

**2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** Eu nunca tinha vivido uma experiência destas e também desta dimensão a própria Madeira nunca foi atingida, teve-se uma situação há uns anos atrás, eu ainda nem estava na Madeira, quem já trabalhou nessa altura disse que não teve nada a ver.

É assim dificuldade, é as dificuldades que surgem no sentido de acolher as pessoas, de dar às pessoas o mínimo de condições quando fossem acolhidas nos centros, porque aquilo depois foi tudo muito em cima não é? Como é uma catástrofe é tentar dar às pessoas as melhores condições que se podia na altura e penso que nós nesse aspecto, eu acho que conseguimos actuar no imediato, tanto que houve colegas que começaram a trabalhar logo no dia 20 de Fevereiro. Penso que de uma maneira geral conseguimos dar resposta às solicitações que foram surgindo que foram muitas, porque foi muita, muita gente que ficou desalojada, eram muitos centros de acolhimento que nós tínhamos quer no Funchal, quer fora do Funchal. Depois criar as escalas para todos os dias também foi uma tarefa assim um bocadinho difícil, todos os dias tínhamos que fazer esse trabalho, de fazer escalas diárias para as pessoas. Mas dificuldades assim, não senti muitas dificuldades, a não ser as pessoas que com o tempo começaram a ficar cansadas, todos nós ficamos não é, porque trabalhávamos até muito tarde mas não senti assim uma grande dificuldade que eu dissesse que foi difícil de ultrapassar ou que não se conseguiu ultrapassar. Eu acho que dentro daquilo que nós podemos fazer, claro que há sempre coisas a melhorar, no início se calhar levávamos mais tempo para fazer as escalas com o tempo depois era mais fácil, adoptamos... quer dizer acabamos por mudar de método... mas assim uma dificuldade que ache que fosse difícil, que nós não conseguíssemos ultrapassar não consigo identificar assim nenhuma.

Uma dificuldade, nós ao fazermos as escalas claro que teria sido muito melhor nós termos mantido sempre a mesma equipa num centro de acolhimento mas isso não era possível. Porque para já havia o trabalho do terreno que tinha que continuar a ser feito, porque isto eram os técnicos que nós tínhamos, portanto tiveram que sair dos seus postos habituais de trabalho para fazer mais aquele trabalho. Claro que depois quando os técnicos não estavam no seu local de trabalho, nomeadamente nos serviços locais, claro que ficava sempre uma técnica nunca iam todos porque o serviço local não podia fechar, na minha zona em concreto nunca nenhum serviço local fechou. Teria sido mais fácil, mesmo para nós que estávamos a gerir os centros de acolhimento que fosse sempre a mesma equipa permanente, só que isso durante um mês era impossível não é? E então nós o que é que fazíamos no início mudávamos quase diariamente e isso foi uma das coisas que nos foi referido por quem estava lá que depois era um pouco difícil porque tinham que entrar novamente. Se tivessem

acompanhado a situação do início eles diziam que tinha sido mais fácil e nós começamos a ouvir isto nos primeiros dias e começamos a perceber que na realidade eles tinham razão e mesmo para nós também era mais fácil falar com aquela pessoa do que depois um dia falar com uma, outro dia falar com outra, portanto nos primeiros dias isso aconteceu. Depois nós percebemos realmente isso também, começámos a ver essa situação quer nós que estávamos a gerir, quer os técnicos que estavam nos centros de acolhimento e então tentamos fazer escalas, quando já fizemos as escalas tentamos manter as pessoas pelo menos dois dias ou três dias naquele centro depois saiam e davam lugar a outras. No início nós não tínhamos essa percepção e isso foi uma das coisas que se fosse agora faríamos as escalas de uma outra maneira, por um período de tempo mais alargado para aquela equipa e isso foi uma das coisas que nós percebemos e que depois ainda rectificamos e realmente é melhor. Nós fazíamos o seguinte, por exemplo hoje ia a Maria amanhã ia a Antónia, o que é que acontecia a Maria tinha que passar, porque havia sempre uma responsável pela equipa, portanto nós tínhamos nos locais, dependendo do local, nunca menos de dois técnicos, chegamos a ter quatro, cinco, pronto no início. Depois claro há medida que as pessoas iam saindo os técnicos foram diminuindo também, mas havia sempre um responsável e era com esse responsável da equipa que nós articulávamos e era o responsável da equipa que nos telefonava em caso de ter dúvidas. Este responsável de equipa de segunda-feira, terça mudava, e ele tinha que passar, digamos assim, a pasta ao responsável da equipa de terça-feira e portanto a coisa correu bem. Mas se fosse hoje provavelmente se calhar fazíamos as escalas de uma maneira em que em vez, se calhar, de mudar todos os dias, mudávamos ao fim de três ou quatro dias, isso fazíamos de maneira diferente, acabámos por fazer mas se calhar teria sido mais benéfico fazer ainda durante mais tempo a mesma equipa. Mas isso depois também não é possível por uma série de circunstâncias, desde os serviços locais e depois também porque a pessoa depois fica cansada porque uma pessoa entrar as oito da manhã e sair tipo às 22/23 da noite vários dias também cansa não é. E foi por isso que nós alternávamos as equipas, mas depois para o fim já mantínhamos tipo duas equipas e trocávamos, ia uma equipa dois dias e depois vinha a outra equipa tentamos fazer assim, dois dias descansava depois ia a outra dois dias depois voltava a outra equipa. Porque começámos a perceber para as pessoas e também para quem estava nos centros de acolhimento, porque também tínhamos que pensar nas pessoas, as pessoas já conheciam aquela técnica depois no dia a seguir já ia outra técnica diferente e as próprias pessoas que estavam acolhidas também... claro que é muito melhor nós estarmos sempre com uma pessoa que já nos conhece desde o primeiro dia do que todos os dias ver uma cara nova não é?

Temos que pensar essencialmente nessas pessoas, mas temos que pensar em tudo, é que nós tínhamos que pensar nas pessoas, tínhamos que pensar nos técnicos, tínhamos que pensar nisso tudo. E isso penso que era uma das coisas que se voltasse a acontecer, esperemos que não, ao fazermos as escalas iríamos ter isso em atenção por mais tempo aquela equipa ou só arranjar duas equipas para aquele centro de acolhimento e iam sempre as mesmas equipas revezando uma à outra e isso foi aquilo que nós fizemos depois, no início não tínhamos percebido logo essa dinâmica mas depois acabamos por perceber e a coisa correu bem.

O balanço é positivo do meu ponto de vista acho que toda a gente se empenhou o melhor que pode e o melhor que sabia também, é assim acho que há sempre coisas a melhorar, atenção, eu acho que nunca ninguém está preparado para uma catástrofe seja ela qual for e por isso é que são catástrofes, claro que há sempre coisas a melhorar, mas eu penso que correu bem. Outra coisa que nós devíamos ter, acho que devíamos estar identificados, os técnicos do terreno, os colegas que estavam nos centros de acolhimento não estavam identificados como técnicos da Segurança Social e isso foi uma dificuldade que se apresentou. Não tínhamos coletes e isso foi uma das coisas que penso que já se tratou também, porque é importante a pessoa depois também identificar-nos e às vezes no meio de tanta gente, porque por exemplo o RG3 que foi um dos centros de acolhimento aqui do Funchal recebeu centenas de pessoas e depois no meio de centenas de pessoas o técnico andar ali sem estar identificado é um bocadinho complicado e acho que também devíamos ter tido isso tudo em atenção. E não houve oportunidade para depois os técnicos andarem realmente identificados, tinham uns cartõezinhos mas deviam de andar identificados com colete que era mais visível. Depois falamos sobre isso, depois de fazermos o balanço de alguma maneira acabamos por falar uns com os outros e isso foi uma das coisas que me lembro que falámos.

Basicamente foi isso, acho que de uma maneira geral, dentro de todas as condicionantes, de cortes de estradas, de serviços fechados de tudo isso eu penso que conseguimos trabalhar bem, acho que os realojamentos podiam ter sido um pouco mais céleres. Mas também é assim era muita gente para realojar, era imensa gente e acho que os Investimentos Habitacionais e a Câmara também fizeram um óptimo trabalho dentro das possibilidades que eles também tinham. Quer dizer, porque para arranjar casas para centenas de pessoas, que foi mesmo centenas, famílias com muitos agregados familiares e surgem sempre questões depois que se levantam nessas alturas de realojamentos.

Mas penso que o balanço geral é positivo, acho que acima de tudo o mais importante foi o empenho que todos nós tivemos, as pessoas nem perguntavam se iam ter dias, se iam ter horas, se iam receber dinheiro, ninguém se preocupou com isso. E isso para mim que estive

nessa parte das escalas ver isso das pessoas, que não diziam nada como: olhe mas depois pagam ou tenho dias ou isto ou aquilo, nada, nada, ninguém colocou essa questão. Até tive colegas da minha zona que disse depois havemos de compensar e as pessoas diziam não, não quero nada disso, não faço isto para receber, é porque quero é voluntariado, e realmente ouvir isso é bom. É gratificante ouvir e saber a disponibilidade das pessoas, que andava tudo cansado, no fim as pessoas diziam que estavam cansadas mas ninguém se recusou a trabalhar, nem fins-de-semana, nem feriados, nem estar até às 22horas da noite e isso aconteceu durante muito tempo. E depois quando não estavam nos centros de acolhimento, nos dias que não estavam lá trabalhar estavam nos seus serviços locais também a trabalhar, foi um tempo cansativo mas que acho que resultou dentro daquilo que podemos fazer, fizemos o melhor e temos que dar os parabéns uns aos outros.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** Eu acho que sim, que é necessário mais formações. Porque no início eu sentia-me um bocado desorientada, perdida, quer dizer o que é que eu vou fazer, qual vai ser o meu papel? Depois o definir o que cada um ia fazer no início fez uma certa confusão, eu achava que havia muita gente a fazer muita coisa e depois então dividimos. Isso foi nos primeiros dias, acho que isso é normal numa situação dessas as pessoas estão todas um bocado desorientadas mas depois conseguem se orientar. Nesta situação cada um conseguiu se organizar, cada um assumiu as suas responsabilidades e depois a coisa acho que correu bem.

É assim foi um momento difícil, muito difícil, eu falo por mim eu não sou da Madeira e depois ver a Madeira como eu vi mexeu. Eu acho que mexeu com toda a gente e depois o facto de saber que havia pessoas a sofrer, que havia pessoas que tinham ficado sem nada inclusivamente até funcionários da própria Segurança Social e penso que isso acabou por mexer com toda a gente, pelo menos comigo mexeu bastante. E eu senti muita necessidade de me sentir útil e de ajudar dentro das minhas possibilidades aquilo que eu podia fazer e portanto acho que dentro daquilo que pude fazer na altura fiz aquilo que pude e se fosse preciso fazer mais também o teria feito. E penso que isso sentiu-se também com o resto das pessoas com toda a gente que teve a trabalhar nesta altura não foram só os técnicos de Serviço Social, os motoristas, a parte financeira, toda a gente que interveio nessa altura. Claro que a parte mais visível é sempre a da acção social porque vamos para o terreno e tivemos realmente mais tempo do que os outros funcionários, mas foi um trabalho de muita

colaboração e acho que resultou e fico satisfeita porque vejo no fim que as pessoas se empenharam, inclusive a ir aos fins-de-semana.

Nesta situação acho que o que contou foi mais a experiência e foi termos também, nós as chefias da acção social e Conselho Directivo como é evidente que nos orientava e ajudava, claro, como é evidente, mas penso que nós também conseguimos... penso que com a nossa experiência, já todas nós trabalhamos há alguns anos e as chefias da acção social são praticamente todas assistentes sociais, inclusive a Presidente do Conselho Directivo. Penso que isso ajudou também a conseguirmos fazer um trabalho e conseguir orientar as pessoas e acho que isso se deve também a termos capacidade, à nossa capacidade, de fazer a gestão de tudo isto. Acho que tivemos essa capacidade, todos nós, e penso que o que funcionou aqui fomos todos nós, a equipa, quando digo nós é desde o Conselho Directivo, até aos técnicos do terreno, passando por nós chefias intermédias, acho que tivemos essa capacidade, agora é evidente que se houvesse formação acho que era excelente, é assim numa catástrofe o que é que temos que fazer primeiro, um guia.

Realmente quando isto tudo terminou, em conversa com o Director de Serviços, falamos nessa situação de se criar um guião de recursos, porque sentimos essa dificuldade a falta de um suporte teórico digamos assim e por acaso falamos sobre isso, e tínhamos até pensado depois criar isso quando tivéssemos tempo, mas realmente este ano é impossível. Acho que também é importante os técnicos terem formação nesta área porque realmente não têm, não temos nós chefias, nem técnicos, às vezes fazem simulações que pedem a nossa participação, as situações no aeroporto mas isso é uma situação muito limitada vai um técnico da zona ou assim e não tem nada a ver. E acho que é fundamental formação.

**Entrevista n.º 5**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** Eu não entrei logo dia 20, porque as comunicações não funcionaram, nem a rede móvel, nem a rede fixa. Fui trabalhar no dia 21, consegui depois ligar ao meu chefe e perguntei qual era o sítio. Portanto, para o Funchal não podia me deslocar para já as vias de acesso estavam um bocado congestionadas e não dava mesmo para vir. Entretanto, disse-me que havia colegas que estavam por baixo do aeroporto. Estive lá pouco tempo, na segunda-feira vim para aqui para a sede. Aqui estive ligada à coordenação dos centros de acolhimento e ao escalonamento dos colegas todos para os vários centros de acolhimento.

Havia uma colega minha que estava a coordenar as equipas todas, desde o dia 20 na Ribeira Brava, o Conselho Directivo achou por bem eu ir colaborar com a colega e fazer rolmã, porque também a colega já estava um bocado cansada. Posteriormente a essa data, a partir dessa altura fui para a Ribeira Brava, o nosso posto da equipa de emergência era nos Bombeiros e tínhamos reunião de manhã e à tarde para fazer o ponto da situação, era um tipo de briefing. A Protecção Civil do Concelho da Ribeira Brava aparecia e muitas vezes aparecia elementos do foro Regional, apareceram em várias reuniões. O nosso sítio de trabalho, a nossa sede no fundo, onde nós coordenávamos o trabalho todo dos colegas era no Lar de São Bento. Portanto achamos por bem como era central e como ela conhecia muito bem a zona e o Lar tem várias valências, que podiam também ajudar a resolver várias situações de emergência, que foi o que aconteceu, era aí a nossa sede de trabalho.

O nosso trabalho consistia em fazer visitas a todos os centros de acolhimento, porque na altura que eu fui para lá já estavam implementados os centros de acolhimento, mal das pessoas se não fosse assim. Havia vários centros de acolhimento, havia um na escola do Campanário portanto, foi improvisado parte de um pavilhão e depois houve idosos que já estavam em situações de dependência estiveram num Convento chamado Maria e entretanto foi desactivado e foi criado um contacto com um... no fundo aquilo é um hotel e que foi negociado com a Segurança Social que essas pessoas que tinham mobilidade reduzida, alguns até já estavam acamados e não podiam estar numa cama num colchão no chão, portanto foram realojados nesse hotel na Ribeira Brava. Portanto, todas as situações dos centros de acolhimento de pessoas nessas condições foram realojadas lá. As pessoas da Serra de Água foram, portanto como na altura as redes viárias estavam todas intransitáveis, na altura que aconteceu isso o Presidente da Câmara de São Vicente realojou as pessoas da Serra de Água, pois podiam circular para esse lado, foram realojados em várias estalagens de São Vicente,

eram três centros de acolhimento que foram realojados pelo tempo que foi necessário, porque alguns voltaram para casa outros para casa de familiares.

Criamos uma base de dados aqui na sede que apoiou muito a parte logística toda, mas houve pessoas por exemplo, que vieram da Ribeira Brava para o RG3 o centro de acolhimento aqui no Funchal. Os colegas iam para o terreno, nós apoiávamos as equipas que estavam no terreno, porque houve colegas que foram directamente para os sítios onde as pessoas estavam na Serra de Água. Houve uma zona que tiveram que circular pelo outro lado, foram por São Vicente porque não havia acesso pela Ribeira Brava e que fizeram no fundo o acolhimento directo às pessoas, mesmo em casa. Havia na Serra de Água uma coisa ligada à igreja onde tinham alguns bens de primeira necessidade, foram dando apoio, medicamentos porque houve muita gente que na altura perderam documentos, perdeu tudo, se calhar algum dinheiro que tinham também. Portanto, nós asseguramos essa parte toda das necessidades básicas directas e depois posteriormente fomos trabalhando as situações.

Houve uma articulação muito directa com as Câmaras no sentido, ligado à engenharia civil, de saber se as casas estavam em condições de serem habitadas se não estavam, foi um trabalho ao princípio que criou-me um bocadinho de ansiedade. Por exemplo, houve situações na Ribeira Brava, quando nas reuniões nos Bombeiros, que criaram uma ansiedade muito grande porque não sabiam se deviam evacuar novamente as pessoas e lá tentamos omitir, não mentir mas omitir alguns dados à população de maneira a se sentirem um bocadinho mais tranquilos. Mas foram situações um bocadinho dolorosas e eu reparei nos colegas que estiveram no terreno e que estiveram a acompanhar as pessoas, os desalojados no fundo, que começaram a ficar com muitas dores de cabeça de vez em quando, notava-se que havia uma quebra a nível psicológico acentuada, mas percebe-se aquilo foi tipo stress pós-traumático só pode, não foi logo mas depois vem.

A concentração ali na Ribeira Brava, portanto a parte da equipa da acção social tudo passava por ali, aquisições de material, géneros alimentares, equipamento, por exemplo sempre que era preciso para as famílias, ainda hoje em dia agente faz, articula através do Lar de São Bento e depois mandamos directamente para a Cáritas. Houve como que uma orientação diferente, a nível dos procedimentos, houve um procedimento diferente na Ribeira Brava em relação aqui ao Funchal, porque era uma maneira que já que tinham avançado com tudo achamos por bem continuar porque esse procedimento estava a funcionar, aquela linha estava a funcionar e por ali estavam a ser resolvidos e que deveríamos continuar com esse procedimento. Através de um atestado da Junta de Freguesia os colegas iriam verificar juntos das famílias e criamos uma listagem dos bens essenciais que as pessoas perderam, porque

para dar tudo é impossível, então são os bens essenciais. Foram criando-se condições para que as pessoas começassem a criar alguma autonomia e pudessem levar uma vida mais ou menos normal, porque estas coisas não são de um dia para o outro que os problemas vão se resolver.

**2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** Eu acho que o maior problema muitas vezes tem a ver com a parte psicológica das pessoas, porque nós muitas vezes queremos ajudar mas em fases que são de catástrofe... para já o primeiro a dar apoio, psicológico, dar apoio a nível das necessidades básicas.

Foi uma situação diferente de tudo o que já se fez até agora, ninguém estava à espera só isso já cria muitos problemas, depois dos circuitos estarem organizados as dificuldades depois já não foram muitas. Quer dizer, não se pode resolver de um dia para o outro situações de pessoas que estão desalojadas e já nem tem a ver com a Segurança Social tem a ver com outras entidades, mas eu acho que o pior foi na altura que foi preciso criar respostas directas, logo em cima, para poder retirar as pessoas e realojar as pessoas, porque depois dos circuitos montados até se conseguiu organizar o trabalho minimamente.

Eu acho que funcionou muito bem a base de dados que deu para todos os serviços, apesar de haver um retrocesso porque pediam uma coisa agora e depois pediam uma coisa daqui a pouco. Mas depois da base de dados estar criada facilitou muito trabalho porque foi a identificação das famílias todas que estavam nos centros de acolhimento, facilitou muito, depois as saídas tal, saiu a partir da data tal, entrou na data tal.

Eu acho que, Deus queira que não haja, mas se houver para uma próxima, se houver uma outra situação destas eu acho que nós já estamos muito mais preparados do que estávamos na altura, não a dúvida nenhuma, mesmo assim houve uma mobilização dos técnicos toda a gente estava disponível para vir trabalhar. O esforço de trabalhar quase 24 horas por dia se fosse preciso, houve colegas que chegavam aqui às tantas da noite porque depois todos os dias tinha que haver o registo de todos os dados novos da base de dados, os colegas passaram por aqui vinham entregar aos colegas que estavam aqui a trabalhar na base de dados, houve disponibilidade de todos os colegas que numa situação destas acho que foram exemplares, não há dúvida nenhuma.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** Ah pois claro! Porque se nós tivermos algumas bases e mesmo até a nível metodológico iria facilitar o nosso trabalho, até não só para as equipas que estão no terreno e as equipas que estão a coordenar, porque se nós tivermos mais trabalhadores nesse sentido, mais preparados para trabalhar nessas áreas, claro que o tipo de apoio que demos às pessoas que precisam desse apoio é muito melhor com outra qualidade. Isto foi quase tudo um bocado improvisado aos poucos e depois foi melhorando aos poucos.

Muitas vezes em algumas situações agi por intuição, porque quando as situações apareciam nós tínhamos que ir e depois vamos ver o que vai acontecer, porque não está nada criado não há nenhum manual de procedimento, isso facilita. Mas é claro que em situações de emergência é muitas vezes difícil, mas com alguma preparação as respostas podem ser dadas com outra qualidade, não há dúvida nenhuma. Até é uma maneira dos técnicos de se precaverem e saberem lidar com a própria ansiedade, a parte emocional até dos próprios técnicos acho que é importante trabalhar nessa área, porque se nós não estivermos bem como é que vamos poder ajudar as outras pessoas.

Agora que foi improvisado e também já havia algumas equipas que já estão criadas, como a linha nacional de emergência social que foi também uma resposta óptima já estava montada, portanto apesar de tudo não começámos do zero. Mas as equipas no terreno, a criação dos centros de acolhimento foi tudo muito improvisado, foi a necessidade de criar e vamos avançar e depois vamos limando aqui e ali de maneira que as respostas sejam adequadas às pessoas. A parte logística mesmo dos transportes, não só aqui do serviço mas a nível até das Câmaras, portanto houve a colaboração de toda a gente neste aspecto, acho que houve uma união muito grande à volta deste problema e toda a gente trabalhou nesse sentido de melhorar e de dar resposta quase directa às pessoas que efectivamente precisavam do nosso apoio.

Eu acho que o balanço foi positivo, foi muito positivo, apesar de, cá está outra vez, da nossa angústia acho que foi muito positivo e mesmo até a nível dos centros de acolhimento apesar de às vezes as condições não serem ideais, estou a falar em relação à escola aquilo era um pavilhão, em situações destas. Mas mesmo assim as pessoas tinham abrigo, tinham comida tinham tudo, pronto não era a casa deles, não era o cantinho deles mas de qualquer maneira acho que as pessoas foram apoiadas naquilo que precisavam, enfermagem, médicos, acho que nesse aspecto mesmo assim correu bem, tudo muito improvisado depois foi-se melhorando as respostas mas acho que correu muito bem.

**Entrevista n.º 6**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** No dia 20 de Fevereiro os técnicos da linha de emergência, aqui da Região estavam de serviço, obviamente, foram logo chamados pelo Director de Serviços que era o nosso interlocutor principal, no âmbito da emergência social, que devidamente credenciado por este Centro de Segurança Social da Madeira fez a ponte com toda a equipa a nível da Protecção Civil, saúde, Bombeiros, Exército, Marinha, por ai fora. E foi accionando os mecanismos que achou e que considerou necessários para fazer face às dificuldades que estavam a existir no momento.

Portanto, os primeiros técnicos a avançar foram os próprios técnicos da linha de emergência por si só, que como técnicos da linha no início da constituição desta linha, na criação desta linha tiveram alguma formação sobre circuitos, programas, o conceito de risco, o conceito de perigo e pronto à partida seriam aqueles que estariam um bocadinho mais habilitados. Depois há medida que as horas foram passado, foi preciso accionar outro tipo de mecanismos desde abrir centros de acolhimento, preparar toda a logística para o acolhimento de pessoas, refeições, roupas, por ai fora. E então foram sendo contactados outros técnicos e outros dirigentes desta casa para em conjunto e em equipa constituírem um plano de emergência e para acolher todo o tipo de necessidades.

Sendo assim, eu por volta das três da tarde fui contactada pelo Director de Serviços, que estava com algumas dificuldades em reunir informação relativamente a cobertores e refeições, porque no Centro Cívico de Santo António já havia algumas famílias que se tinham deslocado lá e já estavam alguns técnicos de serviço social a fazer o despiste, a identificação, a caracterização e o despiste das situações e das necessidades dessas pessoas. Portanto, foi preciso fazer a ligação com algumas directoras de lares, nomeadamente Santa Isabel e Bela Vista. Primeiramente Bela Vista, porque Santa Isabel pela sua própria localização na Freguesia do Monte estava com os acessos condicionados e circular até aquele estabelecimento era complicado, e então privilegiou-se o Bela Vista porque mais facilmente conseguíamos aceder e era possível. O Bela Vista também, com toda a sua logística poder chegar até nós, eles na altura disponibilizaram cobertores e também ao nível das refeições da ajuda domiciliária, havia a possibilidade de fazer algum reforço em termos de refeições e fazer uma primeira distribuição para colmatar as primeiras necessidades. Posteriormente, e devido ao trabalho em equipa começaram a surgir outros centros de acolhimento, nomeadamente o RG3. E na altura na própria tarde do dia 20 eu e uma equipa de assistentes sociais deslocamo-nos ao RG3 para, juntamente com o Exército, começarmos a fazer o

acolhimento, a identificação, o acolhimento e a caracterização das diversas problemáticas e necessidades da população.

Durante todo o fim de semana o edifício do Centro de Segurança Social da Madeira esteve fechado, abriu na segunda-feira dia 22, mas nós estávamos todos contactáveis e nós éramos contactados e estávamos a ser distribuídos consoante as necessidades. Portanto, o primeiro sítio onde as pessoas se dirigiram, foi o Centro Cívico de Santo António, na própria tarde a Chefe de Divisão do Funchal e uma equipa de assistentes sociais foram contactados e estavam lá. Depois, no edifício do exército onde estavam reunidos todos os parceiros para tomar as decisões mais, na altura, consideradas mais acertadas para aquilo que se estava a passar e a informação ia chegando com mais fluidez, foram chegando assistentes sociais à medida que iam sendo chamados, constituídos em equipa e distribuídos consoante as necessidades. Portanto, houve um grupo que foi para o RG3 e eu acompanhei esse grupo, houve um grupo que ficou no próprio quartel RAL1, nalguma eventualidade. E depois há medida que a Casa de Saúde de São João de Deus ia abrindo, equipas de assistentes sociais foram adstritas a esses centros para, juntamente com os próprios recursos humanos dos locais onde estavam, fazer então a caracterização, identificação e o despiste das pessoas e averiguar as necessidades, se de alguma forma ainda não estavam a ser supridas de que forma e que mecanismos eram necessários despoletar para suprir as necessidades que iam aparecendo. As necessidades foram diversas desde roupas, juntamente com a Cáritas e outras IPSS's foram sendo colmatadas, desde roupa, desde géneros alimentares, desde sei lá... medicamentos porque houve farmácias que também se solidarizaram, desde pequenos tratamentos médicos, desde óculos, próteses, uma panóplia de situações.

## **2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** Em relação aos problemas específicos das pessoas foi a capacidade de resolução dos mesmos, porque o trabalho em parceira no terreno estava a resultar com pequenos reajustes de um lado, pequenos reajustes do outro, as coisas estavam a fluir e estavam a ter resultados. Eu penso, é que a necessidade que as pessoas tinham de ver as suas coisas como é que estavam, a consciência de trabalhei uma vida inteira e agora de repente fiquei sem nada, ou a minha casa tenho lá e se entretanto me assaltam a casa por ai fora... e como é que é os miúdos têm que ir para a escola, como é que eu vou fazer, eu tinha uma consulta não sei onde que não posso faltar... eu tenho que ir para o meu trabalho. Porque depois durante a semana as coisas começaram a acontecer normalmente e a necessidade das pessoas retomarem as suas rotinas e não terem condições, não ter como e aí realmente a

parceria resultou, porque disponibilizou transportes para levar os miúdos à escola e buscar, fazer também esse levantamento e esse despiste, para o qual nós também contribuímos. Desde providenciar um fundo de maneiio para aquelas pessoas que ficaram sem documentos, sem multibanco, sem nada que comprovassem que realmente eram aquela pessoa e que tinham determinada conta no banco e precisavam do seu dinheiro para fazer face às suas necessidades, como comprar passes, deslocar-se aos seus trabalhos, pagar creches, etc. E há medida que essas necessidades foram aparecendo foram sendo resolvidas, umas mais rapidamente outras menos rapidamente, como é obvio porque há coisas que também não se conseguem resolver na hora.

A vontade das pessoas em voltar à sua casa quando viram que o tempo começou a estabilizar e que aos poucos as estradas começavam a ser abertas e começavam a chegar notícias que ok eu posso ir até lá, eu estive lá. Por exemplo, houve pessoas que juntamente com o Exército, famílias que acompanharam o Exército até às suas próprias casas para ver como é que estavam, se tinham condições para regressar, se não tinham condições para regressar, mesmo antes dos próprios técnicos da Protecção Civil e às vezes até em conjunto fazerem essas visitas. Mas eu penso que de uma forma geral tudo foi satisfeito, houve situações que se calhar demoraram mais tempo mas também por força de... identificação, de formalizar mais a parceria, por ai, mas penso que de uma forma geral as coisas aconteceram. Se calhar, para algumas pessoas não tanto com a rapidez que seria desejável, mas atendendo às condições que nós tínhamos para trabalhar, atendendo ao facto de estarmos condicionados pelas vias de comunicação, muitas vezes por circuitos informáticos, as coisas foram sempre resolvidas dentro da medida do possível e foram sendo sempre desbloqueados obstáculos.

Penso que de uma forma geral é mais o cruzar a informação, o privilegiar qual é o elemento de contacto, houve uma altura que foi muito importante definir quem era o elemento de contacto naquela instituição e só contactávamos com esse elemento para não haver duplicação de informação, nem cruzamento de informação que depois não batia certo. Há medida que o tempo foi passando, começamos a ver que determinados procedimentos precisavam de ser mesmo afinados, por exemplo um desses procedimentos é exactamente esse, a definição de qual o elemento chave naquela instituição com o qual devemos falar, na sua falta quem é? Pronto e então falarmos só com essas pessoas e essas pessoas depois serem o porta-voz dentro da própria instituição para desbloquear alguma situação, ou alguma necessidade que era preciso suprir. Mas penso que passou tudo muito por ai, obviamente que ainda há algumas situações para resolver, por exemplo ainda temos dois casais de idosos que, mais concretamente no Lar de Santa Isabel, que adoravam regressar a casa mas que ainda não

tiveram condições para tal, pelas suas condições de saúde e pelo facto da própria habitação não reunir condições para ser recuperada, de maneira que ainda estamos todos em negociações com as várias entidades no sentido de ver qual será a melhor solução para eles. Mas, eu penso que de uma maneira geral as coisas foram sendo ultrapassadas.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** Sinceramente eu penso que não, ao nível da área social. Eu penso que em termos de Protecção Civil sim, de emergência, de primeiros socorros existe bastante. Em termos mesmo na área social, a primeira intervenção, o acolhimento das pessoas eu penso que neste momento está a faltar, mas penso também que é uma lacuna que também já fizemos sentir e penso que nos próximos planos de formação será tido em conta e será satisfeito.

Também nunca tínhamos passado por uma situação destas é a primeira. A primeira quer dizer não é, a última situação semelhante foi em 1993 com as cheias, mas penso que não teve esta dimensão, não tenho bem a certeza na altura não estava na Região, mas considero que não teve a mesma dimensão, nem a mesma abrangência, nem tocou tanta gente tão de perto. De maneira, penso que foi sempre uma área que foi alvo de formação mais para pessoal para a área da saúde, enfermeiros, médicos, bombeiros, primeiros socorristas. Na área social penso que não, e penso que neste momento realmente é uma necessidade que todos nós temos, porque confrontarmo-nos com pessoas em estado de choque, algumas que não se lembram bem da informação, que não conseguem verbalizar devido ao choque em que estão e devido ao pânico da consciência que têm que saíram de casa mas ficou lá não sei quem e que não sabem como esse familiar está, é muito complicado. E o choque das pessoas que viram os carros a ir embora, viram as coisas a desmoronarem-se à sua frente e a conseguirem verbalizar muito bem, eu penso que todos nós precisávamos um bocadinho de formação.

Penso que neste momento o que nos está a faltar também é a formação da gestão emocional, não quer dizer que tenha sido um mau trabalho, não considero que tenhamos feito um mau trabalho, fruto também devido ao facto de estarmos incluídos no âmbito da emergência social nos diferentes exercícios de simulacro que foram sendo feitos ao longo dos anos, sempre a Segurança Social com a sua equipa técnica mais de psicólogos e assistentes sociais, portanto alguma coisa nós já tínhamos. O que falta penso que é alargar esta formação e estas noções, torná-las mais claras também às restantes equipas, porque aqui no Centro de Segurança Social da Madeira existe um grupo de técnicos que se disponibiliza para em

situações de emergência serem imediatamente contactos para formarem equipas de apoio e realmente é uma equipa vasta, vai desde motoristas, desde assistentes sociais, desde psicólogos, desde educadores sociais... Eu penso que falta estender formação a este ramo, para darmos uma prestação mais coesa, não que ela não tenha sido, mas de uma forma mais consistente e sem um grande desgaste emocional também para nós próprios técnicos. Porque, também não é fácil gerir as emoções das pessoas que estão à nossa frente, em estado de choque perante uma situação que vivenciaram e também estamos ali a absorver todos aqueles sentimentos, toda aquela raiva, toda aquela revolta, todo aquele pânico, todo aquele desespero, também precisamos de algumas ferramentas para nos protegermos e ter em conta também a nossa própria saúde mental.

Eu – estou numa área muito específica que é idosos – não estou em contacto directo com a população neste momento, já estive durante muitos anos, neste momento não estou. Mas também considero que o contacto directo com a população que recorre aos nossos serviços é feita de uma forma mais serena, esta é uma situação atípica e não podemos dizer que isto é um acolhimento sereno, porque não é. Nós temos uma data de respostas tipificadas e todos nós conhecemos quais são as respostas que a nossa casa pode dar numa situação destas. Nós temos as respostas que a nossa casa pode dar, umas são no imediato, outras não são tão imediatas e temos que procurar dar resposta a situações muito concretas como desde alimentação, desde vestuário e desde alojamento e para isso precisamos fazer um trabalho de articulação entre todas as parcerias. Portanto não foi um trabalho mais do meu dia-a-dia, foi um trabalho mais dentro dos meus conhecimentos e dentro da forma de actuar enquanto técnico de Serviço Social, repescando todo esse conhecimento teórico-prático que adquiri, quer enquanto formação, quer enquanto profissional já no exercício. E de alguma forma facilitar as parcerias e os contactos entre as parcerias porque acho que realmente passa muito por aí e a época de que eu sou psicólogo e trabalho e ninguém mexe, eu sou enfermeiro e trabalho e ninguém mexe e acho que tu deves fazer e tu deves acontecer, acho que já passou há muito tempo. E acho que é com situações destas, infelizmente, que as pessoas acabam por perceber, ok nós estamos todos juntos, nós vamos trabalhar todos juntos, vamo-nos respeitar e vamos responder em bloco e foi isso que aconteceu. Acho, sinceramente, que uma das funções primordiais de qualquer técnico que esteve abrangido foi fazer o acolhimento, reunir o máximo de informação possível e facilitar a circulação da parceria, facilitar o circuito da parceria no sentido de desmontar os obstáculos e responder às necessidades da pessoa, da família que estava à nossa frente.

O balanço é positivo, porque conseguiu-se responder e acho que o resultado passado uma semana estava à vista. Acho que todas as entidades conseguiram responder, conseguiram pôr de lado, definir outras prioridades, pôr de lado planos estratégicos que tinham, planos de actividades, períodos de articulação com uma ou outra entidade e todos juntos conseguiram, de uma forma que eu considero satisfatória, responder às necessidades de uma população, de uma Região, de uma ilha que estava a passar por um momento muito complicado. Considero que foi bom, se houve coisas que podiam ter sido melhores, se calhar até houve mas penso que isso também vem com a experiência e foi a primeira vez, que eu tenha conhecimento, que houve esta harmonia em termos de esforços para colmatar uma situação e penso que a partir daqui todos nós aprendemos muito. E acho que a partir daqui conseguimos fazer um trabalho melhor em situações futuras, que eu espero que não aconteçam com bastante frequência e que demorem muito a acontecer porque as pessoas também ainda estão muito sensibilizadas e fragilizadas com tudo o que se passou e precisam realmente de se restabelecerem. Muitas delas do ponto de vista do choque emocional que sentiram, algumas provavelmente ainda não ultrapassaram, outras sim estão a continuar com as suas vidas para a frente, mas eu penso que um bocadinho de chuva a mais, começam a pensar duas vezes como é que fazem, como é que deixam de fazer para se protegerem. Outra coisa que eu penso que as pessoas também aprenderam foi em situações destas quais são os factores de segurança que eu devo ter em consideração. Devo andar na rua? Devo estar em casa? Devo ir espreitar ribeiras? O que é que eu vou fazer? Vou ver o que se está a passar ou devo estar atento aos órgãos de comunicação social e seguir as orientações? Penso que todos nós aprendemos bastante também e acho que esta aprendizagem vai ser muito proveitosa para o futuro em situações semelhantes, que eu espero que não aconteçam.

**Entrevista n.º 7**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** O dia 20 foi o dia mesmo da calamidade que ocorreu, que foi num sábado, nesse dia fui contactada mais ou menos a meio da tarde a perguntarem a minha disponibilidade para integrar a equipa de apoio de acordo com as necessidades que fossem sentidas. Pensei que seria logo no dia 20, mas por acaso não fui, mas ficou combinado que no dia 21, ou seja no domingo, iria me apresentar no sítio onde estavam os outros colegas, neste caso no RG3 e depois integrei a equipa dos vários técnicos e directores e elementos do Conselho Directivo que já lá estavam. Foi logo de manhã, entretanto já havia equipas porque já estavam, tinham começado no sábado e portanto essas se mantiveram eu integrei uma equipa nova com mais duas colegas, uma assistente social e uma psicóloga e fomos canalizadas mesmo para a Protecção Civil na quinta magnólia, aí foi uma intervenção mais directa, mais junto da população.

Eu no dia 21 estive praticamente na Protecção Civil, acolhíamos e recebíamos as pessoas que para lá se dirigiam, tínhamos um local de trabalho para nós com a outra colega, tentamos apoiar e ouvir o que as pessoas nos transmitiam porque eu julgo que não foi um dia assim de muito movimento porque ainda estava tudo na expectativa do que tinha acontecido ou não. Esse primeiro contacto foi essencialmente ouvir as pessoas, tentar dar-lhes alguma orientação dentro daquilo que elas pediam, naquele dia nós também estávamos acompanhadas por outra pessoa que faz parte da Secretaria Regional mesmo, que também integrou automaticamente estas acções. Então, nós quando descemos do RG3 para a Protecção Civil, já vínhamos com indicação que havia lá uma miúda que, pré-adolescente, estava com a mãe e estava um pouco alterada porque o pai tinha morrido, um bombeiro conhecido na Madeira, estivemos a ouvir a família, a própria miúda, a minha intervenção foi ali. Outro caso foi um senhor que perdeu o filho e a esposa estava muito mal. O que me chocou foi as pessoas, parece que falavam naquilo como se não fosse algo que lhes acontecesse a elas, como se tivesse acontecido a outras pessoas. E nós também era a primeira vez que estávamos perante uma situação destas, felizmente nunca tinha tido, eu estou aqui há 14 anos e nunca houve nada do género, sempre que havia assim este género de chuva havia uma equipa de emergência criada e nunca foi preciso ninguém intervir.

A partir de segunda-feira o meu trabalho de apoio e integração nas equipas foi mais centrado aqui na Segurança Social com os vários directores e membros do Conselho Directivo a tentar organizar as equipas e canalizar técnicos para substituir uns e outros. Porque isto é um trabalho que depois começa a ser cansativo, os técnicos estavam todos

muito disponíveis e interessados em apoiar as famílias porque acontecia que muitos deles até já eram conhecidos porque já eram clientes do serviço, já havia uma ligação e até às vezes era difícil e tínhamos que dizer – não, tens que parar já estas a trabalhar há muito tempo. A minha intervenção depois pautou-se mais por essa questão, foi um bocado mais a coordenação e o apoio das equipas. E depois entretanto, talvez porque a minha divisão trabalha de custos, como era preciso fazer um levantamento dos custos, algumas orientações a Presidente do Conselho orientou que fosse eu em colaboração com outros colegas da parte da área financeira, que fizéssemos um levantamento desses custos e o que tinha acontecido e depois também foi o que tentámos fazer de acordo com as solicitações para terem uma visão do que íamos gastar a nível de serviço.

## **2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** Sei que as famílias necessitavam do apoio psicológico, apoio moral, apoio no imediato de subsídios de acção social, nomeadamente subsídios eventuais, apoio na medicação porque tinham perdido a medicação e necessitavam. Depois era canalizar e orientar para as questões da habitação, depois daqui do serviço fazer uma descrição das famílias e o que é que poderia ser feito e se poderiam ou não retornar às suas casas, isto sempre em articulação com os outros serviços e outros técnicos que estavam a intervir nesta área.

Por isso é que eu digo aqui na minha equipa, enquanto Divisão de Apoio ao Idoso, a questão nunca passou muito aqui pela minha equipa porque as pessoas, os idosos que houve vários, que tiveram que ser realojados e foram dadas as circunstâncias de solidão, abandono, alguma dependência, foram todos canalizados para lares. Posteriormente, nós tentamos em conjunto com as colegas verificar se havia possibilidade ou não destes regressarem a casa, ou como estavam com o apoio da família, ou com o apoio do serviço domiciliário, ou senão depois nós iríamos canalizar a autorização dessas pessoas para permanecerem num lar definitivamente. Depois era uma questão de quando os processos chegassem aqui, nós conhecíamos as pessoas tínhamos uma listagem com o nome desses idosos e iríamos de certa forma regularizar a situação, uma vez que eles não podiam voltar a casa.

Na minha equipa tive também uma colega que esteve na equipa de levantamento de dados estatísticos para ter um levantamento ao fim do dia de quantas pessoas alojadas, quantas tinham entrado, quantas tinham saído, para onde é que iam. Ao fim tive o papel de sinalizar o número de técnicos que recolhia junto dos chefes e fazer essa listagem dos técnicos e fazer a compilação.

Pessoalmente era complicado a pessoa fazer o trajecto, era complicado de se fazer e depois apesar de eu não estar directamente na intervenção, estava mais na coordenação, uma pessoa parece que às vezes quer que as coisas andem mais depressa, respostas mais rápidas e isso não é possível às vezes. Neste caso, as situações apesar de serem vistas num todo depois vai-se, pontualmente caso a caso, tentar resolver a situação daquilo da visão que nós temos e que consideramos que é o melhor. Referi há bocadinho que havia muitas pessoas já da área social que já eram acompanhadas aqui pelo serviço, mas havia outras famílias que não e que tinham vida completamente estruturada e que às vezes nós pensámos que essas pessoas poderiam ser mais apoiadas, mais directamente, mas não foram.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** É assim, julgo que não, entretanto já se organizaram uma ou outra nesse sentido, por acaso não participei, não foram organizadas aqui pela Segurança Social, mas tivemos acesso e sei por informação da comunicação social que existiu na altura alguma intervenção, algum apoio nesse nível. Entretanto, julgo que aqui mas foi canalizada a algumas pessoas que já tinham tido uma formação com a Protecção Civil, que já tinham feito simulacros, mas pronto não estive por dentro disso.

Era aquilo que eu lhe disse há 14 anos que estou cá na Madeira, desde que quase que cheguei fomos canalizados para ficar com o nome de emergência de acordo com a disponibilidade, mas nunca ninguém disse o que é que nós fazemos ou qual é o nosso ponto. Nós tentámos intervir da melhor forma, realmente numa primeira parte dar um apoio muito próximo e de conforto e de alguma orientação e calma e então depois daí começar a reflectir uma prática mais concertada e pronto acho que foi isso que se tentou fazer.

Mas a experiência é positiva, espero não voltar a repetir, mas foi positivo acho que demonstrou que juntos conseguimos realmente intervir e resolver os problemas da população, neste caso foi quase sempre a questão das habitações e depois a supressão de algumas necessidades básicas naquele momento e julgo que a Segurança Social e as colegas tiveram todos à altura de conseguir isso.

**Entrevista n.º 8**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** É assim no dia 20 de Fevereiro não integrei logo a equipa, foi o dia em que aconteceu o que aconteceu, não houve comunicações por incrível que pareça, portanto telefones não existiam, telemóveis TMN não existiam, eu só conseguia receber chamadas e era pela Vodafone. E o Vodafone é o telefone que eu tenho privado, portanto em termos de serviço e aqui na Madeira quase toda a gente tem é TMN, portanto não recebi qualquer tipo de chamada. Eu própria resido na Ribeira Brava numa zona alta, portanto estava isolada porque houve desabamentos de terras etc, portanto eu também não podia sair da zona onde residia. Tive logo, é lógico, a partir do momento que me apercebi da gravidade da situação e apercebemo-nos porque começámos logo, além de vermos a estrada cortada e a quantidade de água que descia pelas ruas, apercebemo-nos de helicópteros, de alguma agitação.

Eu além das funções que tenho na Segurança Social tenho a responsabilidade técnica de uma instituição na Ribeira Brava, cuja uma das valências é um Lar de idosos, uma residência e também uma casa abrigo para mulheres vítimas de maus tratos. Portanto tudo com instalações no centro da vila e tentei de imediato entrar em contacto com a instituição para saber como é que estavam os idosos, porque também tenho noção que aquilo normalmente inunda logo, a vila, com alguma facilidade e aí detectei logo que não conseguia entrar em contacto com a instituição. Pronto, isso para mim criou-me alguma ansiedade não saber como é que estavam, até porque tinha o problema da garantia do assegurar turnos, etc.

Entretanto saí de casa a pé e dirigi-me a uma zona da minha residência em que dá para ter uma vista da vila, pronto foi assustador, aí tive noção daquilo que tinha acontecido e da gravidade da situação, efectivamente passei o dia a tentar contactar pessoas através do telefone que tinha. Consegui a determinada altura e nesse local, portanto não era todos os locais que tínhamos rede, consegui de determinado local da área da minha residência volta e meia conseguia ter contacto com um número TMN, para uma colega e ela conseguia ter com uma funcionária do lado do Campanário que se deslocou a pé há zona da vila para saber como é que estavam os idosos, como é que estavam as coisas. Depois fomos nos apercebendo de uma ou outra notícia pela rádio, mas naquele dia foi difícil fazer-se qualquer tipo de intervenção porque nem houve contactos, nem da Segurança Social absolutamente nada.

Dia 21, aí sim, tentei sair de casa, logicamente que nós começámos a nos lembrar, eu pessoalmente comecei e como profissional, dos idosos que tinha em casa, em termos de ajuda domiciliária, de profissionais, etc. Tentei fazer o ponto da situação e logo de manhã consegui entrar em contacto com a encarregada operacional que é a responsável pelas ajudantes no

concelho da Ribeira Brava, comecei a conseguir fazer o ponto da situação com ela. Ela já tinha contactado com alguns profissionais, portanto Domingo de manhã nós temos os profissionais no terreno. Pronto, em termos da Serra de Água que foi uma zona extremamente atingida, Ribeira da Tábua, pronto, do que eu de imediato solicitei a essa encarregada foi tentar contactar com elementos de referência da comunidade a nível das ajudantes. E em vez de elas irem trabalhar para os locais que habitualmente iam, pedia-mos para elas nas zonas de residência delas tentarem ver quais eram os idosos que necessitavam de apoio e dirigirem-se a casa deles verem se estavam a ser apoiados por família, se não estavam, etc. E isso por iniciativa minha fizemos logo no dia 21 de manhã, pronto e tentamos que todos os idosos tivessem apoios daqueles que se mantinham em casa, foi o que foi feito.

Ao final da manhã conseguimos deslocar à vila com alguma dificuldade mas dirigimo-nos há vila, aí eu achei que tenho um dever não só profissional mas pessoal, e dirigi-me ao Presidente da Câmara a perguntar-lhe se ele precisa de algum tipo de apoio ou ajuda. Pronto o senhor ficou muito sensibilizado porque efectivamente ainda não tinha tido contacto das autoridades. Portanto, os meios de comunicação falharam totalmente, houve problemas graves aqui na zona do Funchal e acho que não tiveram noção da gravidade daquilo que se tinha passado fora do Funchal. O próprio Presidente da Câmara estava um pouco só, eu aí também percebi que efectivamente que alguma coisa estava a falhar do lado de cá em termos de serviços, de instituições.

Na altura consegui depois, foi mais ou menos momentâneo, devia estar com o Presidente da Câmara há coisa de meia hora, disponibilizei a instituição para o apoio que fosse necessário à comunidade, mas meia hora depois ou pouco mais fui contactada pela Presidente do Conselho Directivo da Segurança Social no sentido de saber como é que estava, como é que não estava e no sentido de ver se poderia começar a organizar uma equipa no concelho da Ribeira Brava para começarmos com a primeira intervenção. É assim, isto chegou ao ponto de quase não poder haver...a... as pessoas nem sequer se podiam deslocar propriamente para o concelho, portanto eu tentei de momento criar uma equipa de intervenção ali e de emergência, mas com elementos do concelho. E foi isso que eu fiz, pediram-me para liderar a equipa no concelho e para montar essa equipa e começar a fazer essa intervenção e a partir desse momento foi trabalho que iniciei. Pronto, comecei a tentar contactar colegas que trabalham tanto com a instituição, como a Segurança Social e criamos ali uma equipa de emergência para aqueles primeiros impactos.

Começou a haver, nesse dia 21, começaram a aparecer desalojados logicamente, primeiro iam para o Centro de Saúde depois é lógico que não podiam ficar e houve mesmo a

necessidade de retirar pessoas de casa. Criamos logo de imediato um centro de acolhimento, primeiro na instituição, no lar, mas o número aumentou muito rapidamente, foi uma coisa crescente e a determinada altura eu tinha famílias, tinha idosos e tinha tudo à mistura num salão e começou logo de imediato a ser complicado, isto tudo com duas situações a agravarem falta de água, falta de luz e se calhar com alguma previsão de em curto espaço de tempo haver falta, inclusivamente, até de alimentação. Mas isso nós rapidamente começámos a articular-nos e a conseguir.

Pronto, mas também é de salientar que logo de momento houve, senti muita solidariedade por parte das pessoas e por incrível que pareça muita solidariedade que veio do continente, eu sou continental conheço várias pessoas no continente, inclusivamente pessoas amigas, familiares, etc. Pessoas que têm algum poder institucional, outras com quadros superiores de empresas, que de imediato eu recebi telefonemas a oferecerem de tudo, por exemplo: eu tive um telefonema de uma empresa de alimentação do continente que de imediato me disse – se necessitar conte com refeições da nossa parte – efectivamente eu necessitei e contei com a alimentação daquela empresa que por acaso fornecia, porque tinha pólos aqui na Madeira, forneciam duas escolas, salvo erro, aqui no Funchal e de imediato fizeram o ponto da situação e nas duas escolas não tinha havido qualquer tipo de problema. Portanto, efectivamente eu tive que recorrer a essa empresa dois dias ou três, forneceram-nos a alimentação mas pronto eu também nunca calculei, disponibilizaram-se. Eu com essa empresa não tinha relação nenhuma, tiveram o meu contacto por intermédio de uma pessoa de família que sabiam que eu trabalhava cá e contactaram-me para se oferecerem. E fiquei muito sensibilizada quando passou todo este processo, contactei a empresa para saber quanto é que nós devíamos, porque achei que também era nossa obrigação, e fiquei muito surpresa quando nos ofereceram aquela alimentação toda e disseram que quando telefonaram não foi a pensar fazer negócio foi para ajudar as pessoas que necessitavam. Portanto isso foi uma oferta que nós damos, efectivamente, houve muitas empresas de imediato e que continuam a apoiar a região que se ofereceram.

A documentação de base de registo, que calculei que fosse necessário identificarmos as situações etc, portanto, logo o meu primeiro trabalho, além de chamar a equipa, foi tentar criar um documento rápido de registo e básico que me desse a noção da constituição do agregado familiar, da situação habitacional, o que as tinha levado a estarem ali a integrar o centro de acolhimento e também já um campo de encaminhamento à situação que calculámos que a coisa fosse para perdurar um certo tempo. Pronto, foi com base nessa ficha que começámos a trabalhar nesse domingo, de imediato enchi o centro de acolhimento lá no lar,

passámos para um salão paroquial e foram-se criando espaços para acolher as pessoas no nosso melhor. Houve necessidade na Segunda-feira de criar um centro de acolhimento grande numa escola do Campanário, numa zona mais segura e pronto depois foi todo o trabalho de gestão da equipa, de colocar depois em articulação com a Segurança Social porque depois já foi possível deslocação, deslocarmos equipas para o terreno mesmo para a Serra de Água, Ribeira da Tabúa, etc. Portanto, iam pela zona do norte da ilha e foi-lhes pedido que junto da comunidade tentassem identificar as situações que necessitassem de apoio, pronto esse trabalho foi feito, eu estive sempre em contacto com as colegas, havia telefone com outras instituições. Tentamos de imediato resolver algumas situações de ordem inicial, algumas pessoas não ficaram sem habitação precisava era de limpeza da habitação, de alguns bens, mobiliário, de alimentação e pronto foi mobilizada toda uma rede de solidariedade para fazermos chegar alimentos à zona da Serra de Água, Ribeira da Tabúa. Nós na altura, Segurança Social, ficou responsável por fazer a gestão dessa parte toda alimentar com as Cáritas e com todos os donativos que existiram, que existiram muitos, trabalhou-se com toda a comunidade.

Em termos de equipa de emergência, pronto foi criado um pólo no quartel dos Bombeiros, estava eu em representação da Segurança Social, tinha um elemento também da Polícia de Segurança Pública, tinha um elemento dos Bombeiros pronto. A equipa reunia, inicialmente, uma vez por dia, posteriormente considerámos que havia, para fazer um ponto da situação, considerámos que havia necessidade de fazer o ponto da situação duas vezes no dia, portanto fazíamos ao final da manhã e ao final da tarde. Pronto e foi-se constatando que há necessidade de uma grande articulação entre as diferentes áreas e que nem sempre isso se concretizou pronto, mas trabalhou-se, havia um representante da saúde também, o Director do Centro de Saúde, pronto e fomos criando centros de acolhimento, solicitámos a intervenção da saúde, também estiveram presentes como psicólogos, como médicos, etc.

É preciso ter muito cuidado para quem lidera uma equipa, mesmo no dia-a-dia tentarmos perceber se existem sinais ou não de exaustão ou de incapacidade do profissional para as funções que está a exercer. Pode o profissional necessitar de ajuda a qualquer momento e podemos ter momentos em que não nos sentimos capazes, em termos pessoais, para exercer determinada função em termos profissionais. E rapidamente eu fui detectando quem é que tinha competências ou mais competências para intervir em determinada situação e fomos gerindo a equipa nesse sentido, aquela equipa que eu tinha ali mais definitiva.

Garanto-lhe uma coisa, o feedback que tivemos das pessoas que apoiamos foi muito grande, tivemos muitas pessoas da comunidade que hoje nos vêm na rua e nos vêm abraçar e

que nos dizem que mais do que terem a cama, mais do que terem a comida no prato foi o carinho e a atenção com que foram recebidas e isto para mim é muito gratificante. Porque eu acho que era aquilo que as pessoas precisavam no momento, acho que então o nosso trabalho foi bem feito, porque acho que era isto que as pessoas precisavam de serem ouvidas, atendidas, de serem encaminhadas, de serem ajudadas. Por isso eu acho que, pessoalmente, e ao liderar aquela equipa fiz o meu melhor, dei o meu melhor, penso que correspondi a nível superior, penso que o que ficou foi uma imagem correcta, acima de tudo considero que cumpri a minha missão da melhor forma e o mais importante para mim, mais do que ter um agradecimento a alguém em termos profissionais, em termos superiores, foi ter estes feedback's das pessoas. As pessoas sentem que foram tratadas com dignidade e bem tratadas e isso para mim é o mais gratificante e para toda a vida. Hoje, e já questionei os elementos que continuam a trabalhar comigo, se em nova situação parecida já vinham logo ou não vinham, o que elas me dizem é que a maioria que voltava e também como líder de uma equipa sinto-me orgulhosa. Gostei e deu-me bastante gozo saber que estes profissionais não quiseram qualquer tipo de recompensa, nem compensação de horas e eu sabia que havia aqui um cariz pessoas de humanismo que também é muito importante termos.

Pronto, olhe, eu acho que cumpri a minha missão, se o tivesse que fazer hoje novamente lógico que fazia, esperemos que não porque pelo menos são coisas que agente não espera viver de imediato, eu ainda hoje se começa a chover muito já não durmo, mas também nos alertou para termos alguns cuidados, em termos institucionais se calhar temos as coisas preparadas para uma situação de emergência de forma distinta daquilo que tínhamos, eu penso que sim, para as coisas funcionarem com maior coordenação.

## **2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** Portanto, é complicado e foi complicado gerir algumas situações e logo a primeira foi gerir o stress dos próprios profissionais. Eu da parte da maioria das pessoas que contactei, o que eu constatei é que, e aqui eu vou falar porque inicialmente foram assistentes sociais, eu constatei que houve ali um receio muito grande de aderir à equipa. Constatei também que vieram, se calhar, mais rapidamente inicialmente em consequência de ser um superior hierárquico que as estavam a chamar naquele Domingo, porque era Domingo, do que propriamente com aquela iniciativa, porque nenhuma delas teve a iniciativa de pegar no telefone ou tentar me contactar e dizer assim: olhe, precisa de alguma coisa, vamos ser necessários para alguma coisa. Ninguém teve essa iniciativa, portanto foi eu que as tive que chamar e senti alguma relutância em aderirem.

Pronto, chegaram as primeiras no Domingo, tive duas a trabalharem comigo e logo senti a primeira necessidade e as coisas, acho que a experiência traz tudo. A primeira necessidade, foi logo uma situação que detectei, foi alguma dificuldade que os colegas estavam a ter, também por falta de experiência, são pessoas com pouca experiência profissional, dificuldade em lidar com as pessoas, elas próprias tinham vivido alguma situação não tinha directamente havido qualquer tipo de risco com elas, como não houve comigo mas vimos e só o aparato da situação assusta, não é? E houve ali alguma dificuldade, o choque de nos depararmos com as pessoas naquela situação de fragilidade muito grande, muito diferente daquilo que encontramos numa pessoa, de fragilidade num serviço de atendimento que nos vem pedir ou alimentação mas é totalmente diferente, não tem qualquer tipo de comparação.

Agora é assim, dificuldades que eu senti em liderar a equipa, senti algumas... uma das dificuldades foi tentar que as pessoas conseguissem gerir um pouco o stress e a situação que estavam a vivenciar. Eu tive a preocupação de reunir com a equipa várias vezes ao dia e de tentar ir percebendo até que ponto as pessoas estavam a conseguir intervir ou não, perante a situação. Constatei que havia colegas, por exemplo, que ficavam apáticas e que não conseguiam por exemplo proceder a um atendimento ou realizar uma entrevista a uma família, constatei que outras conseguiam intervir, portanto tive que fazer uma gestão e distribuí-lhas em termos de funções nessa equipa de acordo com aquilo que estava a constatar no momento. É lógico que foi difícil porque a determinada altura, achei que os colegas ou alguns colegas, inicialmente, estavam numa equipa de emergência a julgar que estavam a trabalhar num horário das 9h às 17h30. Foi isto que eu senti e que cheguei a ter que reunir a equipa e tentar perceber uma coisa e questionar as pessoas porque que tinham escolhido a profissão. Eu fui para assistente social, se calhar não sabia o que era ser assistente social, mas agarro a minha profissão não só com um intuito de receber um vencimento ao final do mês, mas também algo como missão minha, também pessoal de ajudar os outros, não quer dizer que o significado deste termo ajuda passe por aquilo que se calhar ou o conceito que muitas pessoas têm. O que é que eu me deparei ali, que faltava, se calhar, muita sensibilidade a estes profissionais para aquilo com que estavam a lidar. O que é que eu senti? Vivemos momentos de muito stress, vivemos um momento de evacuação e eu senti a determinada altura que quase estava sozinha e não sei como é que eu consegui segurar a equipa. Porque aquilo que eu senti foi que a equipa me ia fugir toda, foi o que eu senti e quando falo aqui já não falo só de assistentes sociais, falo de uma equipa abrangente que acabei por estar a liderar, assistentes sociais, ajudantes domiciliárias, encarregadas, etc, etc. Eu senti que as pessoas me iam fugir, que eram as primeiras a abandonar o barco e foi muito difícil nesse momento

porque toda a gente abandonou o barco. Foram os momentos de maior terror que eu vivi e não vou dizer que não tive medo, tive muito medo, eu sou mãe e tinha dois filhos sozinhos em casa menores e estava ali das sete da manhã há uma da manhã todos os dias, só não dormi lá porque efectivamente achei que devia ir a casa ver os meus filhos. Mas, tive medo, é lógico que tive muito medo, houve um lapso, lá está a tal falta de articulação e não sei como deram ordem de evacuação da vila. Portanto nós estávamos numa equipa de emergência alguém lança aquela coisa, salta tudo fora e nisto vemos a vila ser evacuada, liguei para o Presidente e ele disse que não era para evacuar a vila era apenas uma zona. Criou-se o pânico naquela vila. Engraçado, a polícia foi aos prédios todos, evacuou a vila toda, foi às escolas, foi a todo o lado, não foi ao lar, portanto o único local que não foi evacuado na vila foi um lar de idosos, que eu estou para perceber até hoje como é que é possível. Portanto, eu tinha um lar de idosos mais não sei quantos desalojados, é lógico que fui contactando e as indicações que tinha e instruções era que era outra área a ser evacuada não o resto da vila, agora hoje em dia penso se aquela porcaria desmorona-se por ali abaixo lá ia o resto da vila também, mas pronto... aí eu senti a equipa toda... tive dificuldade em tentar segurar a equipa. A determinada altura tive que juntar toda a gente a dizer daqui ninguém sai, se saírem são responsabilizados caso aconteça alguma coisa, estão no vosso horário de serviço portanto daqui ninguém sai. Tentei explicar às pessoas que tinha falado com o senhor Presidente, que era quem estava a liderar a equipa que me tinha garantido que não era para evacuar a equipa, que houve um erro, um engano e que acabaram por evacuar toda a zona. Pronto, as pessoas ficaram mais calmas com a explicação, é lógico que todos nós estávamos a viver momentos de pânico e foram assim estas grandes dificuldades que eu senti no momento em coordenar uma equipa, no fundo foi a descoordenação que existia da informação.

E depois uma coisa aterradora que são os meios de comunicação social, eu percebo que podem tentar ajudar de uma forma mas também não nos deixam trabalhar e nós não tínhamos a autorização para falar com a comunicação social. Agora, não imagina o que é ter não sei quantas televisões à minha volta, não sei quantos jornalistas à minha volta a pedirem informações e a pedirem entrevistas e eu a dizer que não podia dar, a dificuldade que uma pessoa tem em coordenar esta informação toda e até de manter alguma calma e uma postura, quer dizer se não formos nós quem é que vai manter.

Eu passava em todos os centros de acolhimento, como estava a liderar a equipa, para saber o que se estava a passar, como as pessoas estavam a ser atendidas, etc. E comecei a encontrar equipas à porta dos centros de acolhimento e eu é que entrava portanto uma mesa há entrada dos centros de acolhimento com os profissionais, eu entrava nos centros de

acolhimento era eu, ajudantes domiciliárias que tinha disponibilizado para os centros de acolhimento e uma encarregada de serviços. E eu, entretanto passava via uma senhora a chorar, outro babava-se e não sei o quê, então começava a falar com as pessoas, as pessoas não queriam parar de falar e eu olhava para aquelas almas na porta, eu disse não, há qualquer coisa aqui errado. Mas depois cheguei junto da equipa e perguntei se já tinham identificado, porque é difícil depois lidarmos com outros profissionais que naquele momento e que às vezes têm alguma dificuldade em perceberem que está um elemento a liderar a equipa, mas eles continuaram a estar afectos era às chefias que têm aqui para trás, portanto eu se calhar não lhes dizia nada, ou dizia pouco. E perguntei se todas as pessoas que estavam ali dentro já estavam identificadas e preenchido as fichas, nisto disse se têm disponibilidade vão junto das pessoas e tentem perceber quais são as angústias, as ansiedades delas, que é isso que temos que perceber, se têm familiares agora que estão mais calmas, se estão calmas. Portanto, há alguma dificuldade e senti estas dificuldades, eu percebi que a nossa intervenção não estava a ser adequada, apesar de que nunca ninguém me ter dito qual era a intervenção adequada numa situação daquelas, mas eu como profissional aquela não era de certeza.

Houve de tudo, houve pessoas que se aproveitaram da situação, houve pessoas que já na perspectiva de conseguir uma casa foram para centros de acolhimento que não precisavam de ir, portanto nós tínhamos que fazer toda uma selecção daquelas situações, pronto eu senti alguma dificuldade em liderar esta equipa. Por isso, tive que fazer uma reunião a dizer que se estavam sobre a alçada da Segurança Social, estavam sobre a minha alçada e na minha perspectiva não estavam a fazer um trabalho de forma adequada.

O Funchal, diariamente, mandava-me equipas tanto para o terreno, como para o centro de acolhimento principal, mandava-me uma equipa que todos os dias mudava os elementos, ora isto numa situação de emergência é extremamente complicado, porque toda a gente parte da estaca zero. É assim os desalojados mais ou menos se mantinham, aquelas famílias, vinha um profissional novo, tinha novamente que fazer... para já a pessoa vê uma nova cara, perguntava novamente como é que se chama, o que aconteceu e quer dizer as pessoas começaram a se sentir cansadas de ver tanta cara à frente delas, por outro lado os profissionais também se sentiam muito mais acanhados. Então, solicitei que me tentassem manter na equipa pelo menos um elemento de referência, pelo menos isso, daqui não concordavam muito com isso por causa da exaustão dos profissionais, eu não estava a pedir a ninguém para trabalhar 24 horas por dia, apesar de eu estar a trabalhar e ter elementos comigo a fazerem. Mas também tinha a preocupação de dizer assim: amanhã ficas em casa até à uma da tarde, porque quero que as pessoas descansem.

Outra dificuldade foi inicialmente a falta de um documento para o registo das informações para uma situação de emergência, quer dizer todos nós apesar de haver uma equipa de emergência na Segurança Social constituída por vários elementos, se calhar nenhum de nós teve formação para nos dizer o que temos que fazer. Mas o balanço é muito positivo, houve estas dificuldades mas que ultrapassamos e acho que todos nós crescemos e eu tentei fazer um balanço com a equipa no final e acho que isso foi uma das consequências positivas que toda a gente daí tirou, que se cresceu, as pessoas gostaram de trabalhar juntas, gostaram de estar e do trabalho que desenvolveram, penso que nos apoiamos mutuamente. Todos nós tivemos momentos de quebra, eu também tive os meus, também tive duas colegas impecáveis a apoiar-me, tive pessoas que me deram grandes lições de vida que não foi preciso serem colegas. Mais para o final, depois das coisas estarem mais leves também tivemos momentos de abertura e brincadeira e de lazer, a instituição organizou um almoço de convívio posteriormente quando foi o aniversário da instituição, precisamente para percebermos que também podemos não só conviver naqueles momentos de desgraça, mas também num momento bom e até de partilharmos aquilo que vivemos no momento.

De resto trabalhamos muito bem em articulação, foi de louvar o trabalho dos bombeiros, da comunidade, da própria paróquia e trabalhei muito bem, houve esses condicionalismos iniciais mas que foram ultrapassados e a maioria das pessoas colaboraram. Fizemo-lo com todo o gosto, fizemo-lo como profissionais porque podíamos ajudar como faríamos como pessoas, somos assistentes sociais, fazemos como assistentes sociais e acho que foi de louvar.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** Eu não tive formação nenhuma no meu curso e nem que tivesse, acho que não tinha valido de muito, se calhar tinha valido alguma coisa, mas não tive formação nenhuma nem nunca pensamos que vamos vivenciar uma situação daquelas, nunca nos passa pela cabeça.

Logicamente que houve na equipa elementos que se evidenciaram pela sua postura correcta, efectivamente houve pessoas que se disponibilizaram de uma forma extraordinária, que souberam intervir. Necessitaram de orientação, é para isso que nós cá estamos, trabalhámos juntos, elas apoiaram-me, eu apoiei-as, é de salientar que existiram elementos nestas equipas sem formação superior que evidenciaram uma postura de correcção extraordinária e de coordenação até do que outros elementos.

A experiência contou muito, a iniciativa, as competências pessoais das pessoas, mais penso eu do que as profissionais, em determinado momento e eu cheguei à conclusão que à muito assistente social que não tem nada de assistente social nada, nem no tipo de intervenção que fizeram. Mas as coisas funcionaram, mas é como lhe digo, senti que funcionaram graças há competência de pessoas que estavam ali e arregaçaram as mangas e trabalharam, mas logicamente fomos todos apanhados de surpresa e falta competência a todos nós, não estamos preparados. É assim, nenhum profissional está preparado para estas situações, mas o que é tarefa de um assistente social, eu no meu dia-a-dia não vou limpar paredes, mas numa situação de catástrofe se for preciso fazer é feito, não é atrás da secretária que sentimos o que os utentes necessitam e o mesmo aconteceu ali naquele dia, foi preciso sair para se perceber o que se estava a passar, é com elas, é uma intervenção ali in loco.

Eu acho que nós não estamos preparados para estas coisas, depois faltam competências, eu tirei o curso e tenho que assumir uma coisa, cheguei ao terreno e senti que não estava minimamente preparada, portanto eu tive que me desenrascar, eu tive que crescer sozinha ali em termos profissionais. E depois uns têm mais competências pessoais, do que outros, que ajudam muito os profissionais, que eu acho que hoje em dia está a faltar muito à maior parte dos jovens que estão a iniciar actividade, estão a faltar muitas competências às pessoas e um bom profissional não é só o que adquire competências técnicas é ambas e falta a forma de lidar, de se comportarem perante as pessoas, acho que temos de começar a trabalhar melhor estas situações cedo, eu tenho detectado muito isto.

A formação é extremamente importante, apostar muito na parte das competências das pessoas, conjugar este saber técnico com a forma de actuar junto da população. Temos que ser criativos, inovadores, temos que ver o problema que está à frente e atentar a pessoa a resolver o problema. E para se conseguir isto temos que ensinar os técnicos a fazer isto, deveriam ser preparados um pouco mais para a intervenção do dia-a-dia e para estas situações especiais.

**Entrevista n.º 9**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** No dia 20 de Fevereiro e no caso específico do Estabelecimento Bela Vista (EBV), formou-se uma equipa com 2 elementos (Chefe de Divisão em substituição da Directora e o responsável pelo Serviço de Manutenção). Estes elementos estiveram responsáveis pela recolha de cobertores e respectiva entrega na Casa de Saúde São João de Deus, onde pernoitaram as pessoas que tinham ficado sem habitação.

Entretanto esta equipa esteve sempre disponível e alerta porque sabiam que a qualquer momento poderíamos receber no EBV idosos que tinham o acesso aos domicílios obstruído na sequência de desabamentos nas estradas ou tivessem mesmo ficado sem habitação.

Decorrentes desta situação o EBV acolheu 9 idosos cuja situação se encontra descrita no quadro seguinte.

<b>Data</b>	<b>Nº Idosos acolhidos</b>	<b>Motivo</b>	<b>Observações</b>
20/02/2010	1	Habitação com falta de condições para regresso do utente	Após contactos com os familiares foi regularizado o internamento definitivo no EBV
21/02/2010	5	1 Idoso - Habitação com falta de condições para regresso do utente	Após contactos com os familiares foi regularizado o internamento definitivo no EBV
		2 Idosos - O acesso à habitação ficou obstruído	Regressaram ao domicílio a 02/03/2010
		2 Idosos (casal) - Habitação em risco de desabamento	Foi regularizado o internamento definitivo do casal no EBV
23/02/2010	1	O acesso à habitação ficou obstruído	Saiu do EBV a 04/03/2010 tendo viajado com a esposa para casa dos filhos que se encontravam a residir em França
24/02/2010	2	2 Idosos (irmãos) - Habitação em risco de desabamento	Foi regularizado o internamento definitivo do casal no EBV

**2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** Na valência de lar em termos logísticos, um dos problemas poderá ser a falta de camas disponíveis para receber os idosos. Poderá haver necessidade de adaptar os quartos, aumentando o número de camas e ocupar os isolamentos que se destinam a idosos cujo estado de saúde está muito debilitado.

No caso concreto do dia 20 de Fevereiro, houve essa necessidade. Alguns idosos tiveram de ocupar as camas dos isolamentos e foi preciso adaptar uma sala de estar de um dos pisos para um quarto onde foram colocadas camas.

Entretanto há medida que foram surgindo vagas, os idosos que optaram pelo internamento definitivo no EBV passaram para quartos normais.

Actualmente esta situação está regularizada.

Felizmente ninguém perdeu familiares, mas como a intervenção foi imediata e não houve tempo para preparar nada, as pessoas vieram praticamente com a roupa que tinham vestida.

Não trouxeram documentos nem contactos de familiares, pelo que não sabiam destes nem do estado das suas habitações, o que naturalmente os afligia. A dificuldade maior esteve precisamente aí.

Obviamente que os idosos nunca esquecerão o que viveram no dia 20, contudo, passado 1 ano, posso dizer que estamos satisfeitos pela intervenção desenvolvida, uma vez que os 6 idosos que cá ficaram a residir estão integrados e satisfeitos pela sua vida no lar.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** Não. O campo de acção do Serviço Social abrange várias áreas e efectivamente existem algumas formações, mas no âmbito de intervenção em catástrofes não tenho conhecimento da existência de formação.

**Entrevista n.º 10**

**1. Entrevistadora: *Que equipa de emergência foi formada?***

**Entrevistado:** Fiquei de prevenção durante o dia 20 de Fevereiro, fui contactada no sentido de poder ter que ou deslocar-me para algum sítio, até aqui para o próprio serviço para tentar solucionar algumas situações.

Aqui a partir do dia 21, que foi no Domingo, começámos portanto houve solicitação para podermos receber pessoas e portanto começamos a criar de imediato alternativas que foi de montagem de algumas camas aqui no Lar. Claro que os nossos quartos são duplos, temos quartos com mais algum à vontade que têm com algum espaço que pode ter realmente três camas, mas que não é de hábito nós termos mas tivemos perante aquela situação que abrir algumas excepções. Dando alguma comodidade aos que cá estavam e aos que iam entrar, entrando dentro desses cuidados também que deveríamos ter e podermos receber e podermos apoiar nas necessidades que eram necessárias, primeiro foi essa fase ter que preparar a chegada de pessoas, não bastou por aí.

Começou no dia 21 a chegar algumas pessoas, nós demos apoio a nível de alimentação, também foi-nos solicitado apoio para alimentação para cobrir algumas situações que estavam em casa e que não tinham como poder confeccionar, nalgumas zonas dentro da cidade em que depois em colaboração com as colegas e com os motoristas. Portanto, havia a rede de algumas pessoas que não havia como passar, alguns idosos ou famílias com crianças que não tinham como confeccionar refeições, ou a nível económico, ou até não tinham a capacidade ou possibilidade de circularem pelas ruas que também convinha não haver muito essa... pois havia o perigo. Portanto, também fornecemos as refeições, fornecemos outro tipo de materiais também a nível de roupas para crianças, que também vieram aqui entregar e que depois nós fazíamos chegar. Foi a nível de roupas de cama, materiais até para levarem para hotéis, alguns hotéis que iam fornecer refeições a nível de panelas, utensílios para poder transportar. Fizemos também lavagem de roupas de algumas pessoas que ficaram em pavilhões, portanto durante esse primeiro mês foi muito mais esse tipo de apoios. Fomos sempre recebendo pessoas inclusive, de algumas pessoas quando na segunda semana já só para permanecer uma noite, durante o dia porque vieram aqui a consultas no hospital e depois não podiam regressar a casa. Portanto mantivemos uma ligação com a saúde, os serviços da Segurança Social, tentamos cobrir tudo o que fosse possível e que estivesse ao nosso alcance.

Nós tínhamos que receber pessoas inclusive não só no dia 21, portanto fomos recebendo pessoas em que houve situações em que não foi de imediato, não saíram de imediato de casa mas que depois tiveram que ir saindo, da zona velha, temos ainda cá pessoas

dessa altura, portanto são pessoas mais idosas e que a nível habitacional não foram resolvidas as situações. Temos por exemplo aqui um casal que foi de uma situação da zona velha da cidade e que pronto era de senhorio a casa não tem possibilidade de arranjo também não é deles entretanto ficaram a aguardar uma habitação social, sendo que os idosos estão no fundo a aguardar mais do que os outros. Portanto, já foram feitos vários contactos da nossa parte, o nosso serviço não acabou por ai não é? Porque depois entretanto as pessoas vieram muito assustadas, muito ansiosas temos aqui uma senhora que agora é completamente diferente, quando ela chegou pensei que a senhora era completamente desorientada, mas era só desorientada relativamente à situação e ainda cá está também. Pronto, tivemos que fazer o acompanhamento porque depois havia familiares dessas pessoas que também estavam em outros sítios, por exemplo esta senhora... há umas que estavam no quartel e houve o contacto de lá do quartel fizeram o transporte para virem cá visitar a senhora porque era muito mais fácil. Porque nos primeiros dias também a nível de localização esta zona a nível dos transportes e para cá chegar no dia 21 foi muito complicado, e eu passei com o meu carro e não sei como não fiquei a meio da estrada completamente, mas cá cheguei e fui chegando sempre, às vezes a força de vontade...

E pronto realmente a nível de emergência houve aqui, porque às vezes até diariamente as pessoas podem dizer estou cansada ou tenho muito trabalho. Foi, realmente naquele dia 20 nós tivemos entrada de água cá na casa, apesar disso tudo, em alguns quartos tivemos que desactivar alguns quartos, tivemos muita água cá dentro. Eu até tive noção do temporal muito cedo porque fui contactada muito cedo para casa por causa do temporal porque estava a entrar água aqui para dentro e ninguém sabia o que se estava a passar, mas também ninguém tinha noção do que se estava a passar.

Pronto e depois o serviço não ficou apenas no acolhimento, no dar uma cama, não ficou só na alimentação, mas todo um processo que depois teve que ser feito, porque teve que haver contactos, porque há pessoas que permaneceram mais tempo e essas pessoas tinham consultas para serem feitas e que tivemos que fazer. A vida tinha que continuar não é? E há consultas que não podem ser adiadas, há tratamentos que não podem ser adiados, há pessoas que chegaram aqui sem medicação, sem sabermos o que se está a passar com eles tínhamos que fazer os contactos com o hospital, porque há pessoas que vinham do hospital, que tinham ido para o hospital e depois vieram para os centros de saúde.

Para ter conhecimento daquela realidade, houve uma ligação muito grande com a Junta de Freguesia, pronto também estamos próximos e houve situações que eles conheciam e tudo isso, a nível do Instituto de Habitação, da Câmara, portanto houve aí depois uns tempos

seguintes, houve uma grande preocupação em realmente estabelecermos contactos e tentarmos resolver dentro daquilo que nós considerávamos que poderia ser, a possibilidade de regresso. Porque era uma ansiedade muito grande, todos os dias perguntavam se podiam regressar, e contactar com a Protecção Civil ou com a Junta de Freguesia para ver se podiam dar alguma informação se na zona as coisas estariam com capacidade de regresso. Portanto, há uma ansiedade que se teve que gerir que eu achei que foi um trabalho muito mais moroso do que realmente aquele grande trabalho de receber as pessoas, isso agente consegue porque consegue-se arranjar e formas, e de quem vai e de quem vem, acho que se consegue um bocado esse tipo. A outra parte aqui é muito mais desgastante e porque temos realmente que gerir toda uma ansiedade que os idosos também vão tendo e depois cria em todos. Cria neles, nos que já cá estão, depois é as conversas que vão ouvindo, as notícias que vão ouvindo, que dizer o ir gerindo um bocadinho isto. Há uma realidade, quer dizer, é assim, eles estão muito mais calmos, a maioria quis cá ficar, também é a realidade e alguns já têm processo, porque como nós, como recebemos pessoas além daquelas que tínhamos capacidade só quando temos vaga é que essas situações ficam oficializadas e passam para internamento definitivo. E há algumas situações de pessoas que querem cá ficar mas que ainda não estão... ainda estão a aguardar o ter a vaga e alguns que estão a aguardar a possibilidade que é praticamente um casal e uma senhora que estão a aguardar o regresso a casa. A senhora porque a casa está dentro da ribeira e os filhos regressaram a casa e ela não entende porquê que ela não regressa, eu como técnica vou gerindo isto de forma a que ela não regresse a casa. Não regresse no sentido, porque não é... falo bastante com ela sobre isto que é o não ter segurança, apesar dos filhos estarem, mas são adultos e conseguem-se... E pronto é de uma família muito desequilibrada, é difícil para ela entender porque é que eles lá estão e ela não está, eu até podia fazer como outras pessoa fizeram assinar que vão regressar a casa, mas não o tenho feito, porque é assim tem a ver com aquilo que eu vi e depois tive a preocupação de ir ver as situações, todas as situações que eu tenho cá eu fui ver. Portanto, tenho noção de como estão as situações para eu poder falar, porque uma informação é aquilo que me dão e outra coisa é eu ter visto e também poder justificar por palavras, por relatórios aquilo que realmente se está a passar com a pessoa. Eu sei que ela gostaria de voltar a casa, sei, que é o ideal para ela também, mas imagine que há outra vez um temporal, há aqui uma questão técnica que agente também tem que reflectir um bocadinho, não é? Porque ela ainda por cima como aconteceram as coisas eles fugiram mas ela ficou lá dentro, portanto é isto, quer dizer no futuro se calhar volta a acontecer, quer dizer eles têm uma capacidade de locomoção muito mais rápida e podem fugir, ela será que pode novamente? Ela está melhor do que quando chegou mas se

calhar pronto, como é que é, cada um pensou em si, tem a ver com a tal forma de estar, dos relacionamentos entre eles e da estrutura familiar, porque se fossem outros se calhar a prioridade era retirá-la. Pronto, isto foram os vizinhos que contaram e só indo lá é que eu tenho noção disto tudo.

E aqui a nível da instituição, pronto a nível de funcionários são muitos os funcionários, já tínhamos o nosso serviço e veio muito mais pessoas porque as refeições tinham que ser em muito maior quantidade, tínhamos que dar cobertura aos que já cá estavam e mais aos que viera. Tivemos que no fundo aprender a conseguir reestruturar-nos e toda a gente, apesar de ter próprias funcionárias que tiveram problemas na sua própria casa, na sua própria família e ajudaram os que cá entraram, portanto foi uma altura que realmente a nível da ajuda, da inter-ajuda houve muita, muita. Tive, pronto, uma funcionária que na zona de Santo António, aquela zona problemática na altura, ela não conseguia praticamente sair de casa e ela vinha trabalhar, vinha a pé uns quilómetros a pé. Depois também colaboramos com essas pessoas, lavagem da roupa apoiamos, pronto se ajudamos aos de fora ajudamos aos que estão cá na casa.

Mas pronto foi uma inter-ajuda muito grande relativamente a isso e o tentar até durante esse período, porque temos aqui... porque pronto temos ocupação, e tentar que se fossem integrando e fazer com que o dia fosse um bocadinho mais... hum... no fundo tentarmos ultrapassar. E pronto enquanto às vezes havia alguns conselhos de sair, não! Aqui pelo menos estamos e vamos estando juntos e o temporal é lá fora, porque houve uns dias seguintes em que o tempo era mais complicado as pessoas... ainda hoje mas na altura era ainda mais evidente principalmente para estas pessoas. E tivemos muitas situações, tivemos situações de até acolher uma senhora com uma criança durante um dia inteiro, porque era da zona mas não conseguia passar daqui para fora, nós ficamos com eles, depois foi eu que fui pôr a senhora a casa com a criança ao fim do dia. Portanto são coisas que nós colaboramos e teve que ser, não podia estar noutra lado porque tínhamos que receber e que colaborar nisso, dentro daquilo que foi possível fizemos.

## **2. Entrevistadora: *Que tipo de problemas se apresentam nestas situações?***

**Entrevistado:** É assim eu não senti problemas! Sinceramente acho que, problemas existem sempre, se tivesse uma estrutura diferente com capacidade para ajudar mais, mas dentro daquilo que... acho que conseguimos apoiar naquilo que foi solicitado, acho que não houve nenhuma vez que tivéssemos que dizer que não, já não se consegue. Aquela necessidade de termos que fazer... pronto acho que não sentimos uma dificuldade, acho que fizemos sem

dificuldade, porque arranjam sempre soluções. Acho que conseguimos até a nível da alimentação as pessoas que tiveram ali no hospital a fazer um tratamento tinham alimentação específica e nós não estávamos preparados para isso, contactei logo um nutricionista e pronto acho que nós conseguimos sempre, são dificuldades do momento e que conseguimos ultrapassar. Se não tivéssemos conseguido tinha sido dificuldade mas não foi, porque realmente nós conseguimos e conseguimos estabelecer a tal ligação naquele momento e acho que toda a gente estava disponível cá dentro e no exterior, todas as pessoas estavam sensibilizadas e acho que houve muita colaboração, portanto eu senti que houve bastante colaboração.

Até foi agradável porque algumas famílias estavam separadas e ver a preocupação da parte dos militares a aproximação, ver onde é que eles tinham ficado, ver onde o idoso tinha ficado, houve até isto quer dizer a parte humanitária não ficou esquecida nesta altura. Acho que realmente se conseguiu ir ultrapassando.

**3. Entrevistadora: *Existem formações no âmbito de intervenção em catástrofes para os profissionais de Serviço Social?***

**Entrevistado:** Não existe, eu acho que deveria de haver era mais uma formação, alguma formação, mas não existe. Mas deveria haver uma formação para as pessoas saberem exactamente talvez alguns procedimentos que devessem de ter e acho que a nível até geral, não só quem vai receber ou quem vai se voluntariar, acho que a nível até das minhas próprias funcionárias, o ter a capacidade de poder gerir uma catástrofe, poder gerir tudo isto, porque eu tive que telefonar o proibir sair... quase que funcionou muito assim.

Quer dizer porque a necessidade, depois uns estão cá e querem ir ter com os seus familiares, isto é as emoções, como é que se dá uma formação para gerir estas emoções também não é assim tão fácil. Por exemplo as funcionárias começam aqui a trabalhar muito cedo, é 24 horas sobre 24 horas, portanto o turno da manhã começa as 8 horas logo quando deu-se o maior problema muitas já cá estavam. E por exemplo esta senhora de Santo António tem um filho que tem alguns problemas e o filho tinha desaparecido, mas era porque se tinha escondido, mas não sabia o que estava a acontecer e então era aquela coisa a me telefonarem a perguntar se ela podia sair, não pode sair, como é que se gere tudo isto? Porque é o tentar controlar uma pessoa que está aqui e sabendo que ela também quer estar noutro lado, quer dizer é um bocadinho como é que se prepara as pessoas para gerir isto, não é muito fácil. Que tem que haver dentro dos serviços uma preparação no sentido de se acontecer isto avança este e avança aquele, pronto acho que sim e a nível de uma Segurança Social tem que haver isso

mesmo, uma equipa em que saiba que vai avançar e que saiba aquilo que vai fazer exactamente, sim acho que sim que realmente deve de haver, com certeza.

Deus queira que não tivesse acontecido, mas isso não estava nas nossas mãos, mas o balanço é positivo, gostaria de ter ajudado mais, se calhar gostaria de ter recebido mais gente se tivesse capacidade para isso. É um balanço positivo porque também até os próprios idosos que cá estão aceitaram muito bem e foi uma lição de vida. Porque às vezes diariamente até quando alguém entra às vezes é o conhecer devagarinho, a integração e houve uma aceitação dos próprios que cá estavam perante a situação que estava a decorrer.

Pronto, dentro daquilo que nos foi pedido, algumas que não foram pedidas e nós também fomos predispondo a ajudar, alimentação e isto e aquilo, até pediram cobertores e dei lençóis e almofadas. Portanto, nós realmente sabemos as necessidades e também vamos mandando e principalmente sentir que existe muita colaboração de todos os parceiros no fundo e deu até uma maior aproximação na própria comunidade acho que houve uma aproximação muito maior, não há duvida nenhuma.

## **Apêndice E**

### **Entrevista Semi-Estruturada: Assistentes Sociais**

#### ***Entrevista nº 1***

##### **1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** Eu faço parte da equipa de emergência social do Centro de Segurança Social da Madeira, fui contactada pela minha Chefe de Divisão pelas 15h30 do dia 20 de Fevereiro para ir prestar apoio às vítimas da intempérie, desalojados. Numa primeira fase fomos para o centro cívico de Santo António onde recebemos os primeiros desalojados, nós recebemos pessoas que já estavam a ser transportadas pela Junta de Freguesia, Bombeiros. Algumas pessoas tinham perdido tudo, outras tinham as casas inundadas com lama, havia pessoas que tinham familiares desaparecidos. Lembro-me o que me marcou foi um casal muito novo, os dois na casa dos vinte e cinco anos, que tinham deixado a filha de três anos com a avó, com a mãe dele e supostamente a casa tinha desaparecido e realmente veio-se a confirmar que a criança tinha falecido e acho que foi o casal que mais me marcou no sentido de prestar apoio psicossocial.

Fizemos um levantamento através de nome, claro que a primeira fase era sempre aconchegar as pessoas, ver as necessidades básicas, tínhamos alimentação, apoio médico, ver toda essa situação. Fizemos um levantamento de nomes, por famílias, números, datas de nascimento, porquê datas de nascimento? A data de nascimento é uma coisa que a nível se a pessoa tivesse entrado no Centro de Saúde é mais fácil de verificar. Recebemos essas pessoas depois foi chegando mais pessoas e eram cerca das 19h30/20h00 e eu fui destacada para o centro de acolhimento RG3, foi o maior centro de acolhimento a nível da RAM do Funchal. O RG3 constituiu em receber as pessoas desalojadas, fazer o acolhimento, houve uma triagem das necessidades básicas, vestuário, alimentação, medicação porque nós tínhamos idosos que precisavam tomar a medicação e que tinham perdido tudo. Tínhamos crianças que... lembro-me de duas crianças que sofriam de bronquite asmática e precisavam de bombas e toda essa envolvência e fizemos então uma base de dados, fornecida aqui pelo CSSM, em que fizemos o levantamento por família, agregado, a morada anterior, fazíamos o levantamento da situação habitacional, a casa está destruída não está destruída, está danificada com lama, entulho. Fizemos também a par e par o levantamento das necessidades de saúde, vestuário porque havia pessoas que realmente tinham perdido tudo, aí tivemos a

colaboração da Cáritas e de outras instituições e da solidariedade que se gerou que agente viu, que realmente é das coisas mais lindas que uma pessoa pode ver.

Apoiámos também, nesta fase, todas as pessoas que estiveram acolhidas no centro de acolhimento a nível de apoio para medicação, nós asseguramos os custos, os custos das medicações. Asseguramos também os custos das ajudas técnicas que as pessoas perderam, óculos, eu estou a falar em óculos porque foi principalmente, mas houve... lembro-me de uma senhora que perdeu meias elásticas, sapatos ortopédicos, porque houve pessoas que se magoaram nas pedras, que rebolaram pronto. E depois conversávamos com as pessoas, as pessoas tinham necessidade de exteriorizar aquilo que sofreram, aquilo que vivenciaram, as pessoas que perderam. Fizemos também... estávamos digamos na porta de armas, porque depois começámos a ter solicitações de familiares que vinham ver se os familiares estavam ali, nós fazíamos a correspondência se não estavam ali tentávamos ligar para as outras colegas do centro de acolhimento da Casa de Saúde de São João de Deus para ver se estavam lá. Pronto houve esta situação, esta envolvência e esperamos que não volte a acontecer.

## **2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** Eu acho que... não quero estar a dizer que não houve dificuldades, há sempre dificuldades. Eu penso que a maior... hum... nem lhe sei dizer... eu penso que agente... agente... isto eu sentido, eu, não sei se aplica ao resto, eu não senti. A única coisa que me deixou enternecida foi realmente as vidas que se perderam, os danos materiais, porque actuar nós actuamos no imediato. Lembro-me eu e três colegas, a trabalharem e também a querer saber de outras colegas, porque nós tínhamos uma colega que estava na Ribeira Brava e a Ribeira Brava também tinha sido atingida e não sabíamos e não conseguíamos falar. Isto era o estar a trabalhar mas às vezes não termos como não saber e o que mais custou para mim foi estar a trabalhar e às vezes pensar na minha família, porque a minha zona também foi um bocadinho atingida pela ribeira mas de resto...

Os problemas mais frequentes eram os habitacionais, era porque houve dois tipos de pessoas: houve pessoas que perderam literalmente a casa e ao perderem literalmente a casa perderam tudo o que estava lá, depois houve aquelas situações das pessoas que as casas ficaram danificadas com entulho, e que depois teria que ser feito uma vistoria para ver se eram ou não recuperáveis e claro que isso já não é no âmbito da nossa alçada.

O que nós fizemos acima de tudo, a equipa de emergência, eu falo por mim penso que também pelas colegas, foi prestar sempre o apoio psicossocial estar lá, as pessoas saberem que podiam vir ter connosco, podiam falar, podiam desabafar, podiam conversar. E assegurar,

porque aquelas pessoas estavam fragilizadas, assegurar as necessidades de saúde e fazer a triagem penso que é uma das coisas mais importantes, foi o levantamento e identificação das famílias, levantamento e identificação das necessidades de saúde, porque nós tínhamos pessoas diabéticas. Tivemos uma situação muito engraçada, que agora me lembro, tivemos um senhor que teve que sair de casa com pulseira electrónica e estava fora do domicílio e nós tivemos que telefonar, oficiar ao Tribunal Judicial do Funchal a informar que o senhor estava no RG3 e que tinha saído devido a intempérie. Porque o senhor estava muito aflito porque estava em prisão domiciliária, pronto tivemos também coisas... digamos coisas engraçadas. O senhor estava muito aflito a dizer eu estou em prisão domiciliária mas que tinha que sair de casa e eu pronto tenha calma vamos resolver a sua situação. Pronto, há medida pequenas situações específicas que nós tivemos que resolver no imediato, eu penso que é isso que o serviço social é bom, uma assistente social tem que ter a capacidade de resposta no imediato.

**3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** Sim. Eu penso que a minha experiência profissional contribuiu para muito, são dez anos, apesar que isso não nos prepara para uma catástrofe destas, acho que ninguém... não nos prepara porque por mais simulacros, ainda agora participei num simulacro, por mais simulacros que agente faça, uma coisa é um simulacro outra coisa é a realidade. E foi... nós já tínhamos falado, já tínhamos feito alguma formação nesta área das emergências, que estávamos a espera de uma coisa destas, ninguém estava à espera mas também como temos formação e vamos falando e vamos actuando foi depois pôr em prática o nosso desempenho. O desempenho foi muito bom, eu penso que o balanço é positivo à escala que foi e à forma como nós nos organizamos no próprio dia do temporal, posso dizer que nós começamos as 16h e saímos à 1h30/2h do RG3 e às 8h já estávamos na unidade de apoio do dia seguinte.

Algumas famílias carenciadas que já eram acompanhadas pelos nossos serviços, digo Santo António que foi a nossa área mais lesada, muitas das famílias que estavam no RG3 nós já conhecíamos e pronto já havia uma aproximação e também foi bom para elas verem uma cara conhecida em tempos de catástrofe foi muito importante... olhe veja, pronto não tendo sido a minha área de actuação foi da minha colega mas que eu conheço, as pessoas sentiram-se mais reconfortadas quando viam uma cara conhecida. Eu estive sempre no RG3 com outras colegas porque fizemos sempre em sistema de rolmã no final do dia pronto era feito, era elaborado sempre a estatística de quantas pessoas entraram, quantas pessoas saíram isto claro numa fase, numa segunda fase quando começou a haver uma articulação com as outras

instituições, a nível da habitação. Enfim, viu-se um bocadinho de tudo, até o próprio Exército, a solidariedade, o carinho, as pessoas... eu não me posso esquecer que... Domingo e Segunda eram filas de carros, pronto só quem conhece o RG3 e conhecer um bocado a rua de São Martinho e os carros estavam parados e era uma corrente de doze soldados a pôr... quer dizer a solidariedade isso era muito giro, giro e reconfortante, é bonito ver porque naquele dia foi realmente, foi uma coisa para esquecer.

E uma coisa que também agente aprendeu, acima de tudo, melhor experiência do que agente teve... pronto tivemos agora aqui uma situação que foi o 20 de Outubro em que nós já actuamos com muito mais confiança, com muito mais autonomia, com muito mais rapidez, não querendo que isto volte a repetir mas é obvio que estamos mais preparados. E também agora tive o privilégio de participar no simulacro Zarco que era uma situação de bomba, terrorismo que havia desalojados e que nós trabalhamos e que a nossa actuação e a da minha colega também foi muito positiva, porque quanto mais... pronto criando, fazendo estes exercícios agente também aprende e vê as nossas lacunas e onde é que se há-de reparar e isso é positivo.

**Entrevista nº 2**

**1. Entrevistadora: Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?**

**Entrevistado:** Eu faço parte da equipa da linha de emergência social e estive no RG3. No primeiro dia foi a identificação das pessoas que iam aparecendo, nós fomos distribuídas para... havia alguns pontos de acolhimento, alguns sítios de acolhimento e nós fomos distribuídas, umas foram para um, outras foram para outro. Na altura o nosso objectivo era receber as pessoas, acolher as pessoas, recolher alguns dados de identificação, saber de onde elas vinham, o que é que tinha acontecido e pronto dar-lhes algum, também, apoio para a situação em que elas estavam. Porque as pessoas chegaram todas muito fragilizadas e ainda muito, algumas, apreensivas com o que tinha acontecido e o que estava a acontecer. E no fundo o nosso papel logo nos primeiros dias foi mais esse, o de acolher as pessoas, retirar as informações acerca da situação em que elas estavam, o que é que tinha acontecido e dar-lhes algum apoio.

No RG3 sempre que chegava um carro deles, vinha sempre com um grupo de pessoas e há medida que iam saindo nós íamos aproximando e íamos tentando falar com as pessoas e retirávamos as informações que... depois também tinha lá os próprios oficiais, os militares que já tinham os quartos eles é que nos encaminhavam, informavam-nos os sítios onde as pessoas podiam ficar e pronto nós, o nosso objectivo era um bocado isso foi retirar a informação. Eles também já tinham o jantar preparado, encaminhar as pessoas também para tomar um banho, trocar de roupa, comer alguma coisa, poderem depois também descansar um bocadinho, mas havia pessoas que nem queriam... não tinham como descansar.

Depois nós, as colegas da linha de emergência, viemos aqui para a sede nos dias seguintes porque havia uma série de coisas para deixar pronto, as refeições porque houve várias empresas que nos contactaram porque queriam fornecer... empresas, hotéis que queriam fornecer as refeições, outras queriam dar roupa, queriam fazer donativo e no fundo o nosso papel foi esse foi mesmo concentrar tudo, todos os contactos para nós. Porque também temos o telemóvel de serviço e organizar e encaminhar todos os donativos, deixar os transportes assegurados, as refeições todas preparadas, contar o número de refeições que eram necessárias para cada sítio, estabelecer contacto com as empresas que estavam a fornecer as refeições e os alimentos, essas coisas todas, todos os donativos que nos eram dados.

Isto vai de encontro ao meu dia-a-dia só que naquela altura mas um bocadinho mais... do que ao que geralmente acontece. A linha de emergência está 24horas por dia ligado, é um telemóvel que tem um número, a linha é o 144 que vai para a Protecção Civil e a Protecção

Civil é que nos reencaminha a chamada, ou seja a Protecção Civil é que liga para este número deste telemóvel. Está sempre ligado de dia e de noite e nós temos que estar sempre disponíveis sempre que ele toca. No dia 20 não estava de prevenção, mas acabamos por ficar todas de serviço, fomos todas chamadas e ficamos de serviço.

**2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** Olhe nem lhe sei dizer, porque naquela altura eu via as pessoas com tanta... estavam tão debilitadas, tão... tão... se calhar até foi mais isso o ver as pessoas assim muito em baixo, debilitadas. Muitas perderam tudo, perderam as casas, havia pessoas cheguei a falar com pessoas que tinham pedido um empréstimo e estavam a pagar empréstimo e que tinham ficado sem nada. Havia pessoas que chegavam de pijama, crianças que chegavam descalças que tinham sido retiradas de casa na hora e portanto a minha maior dificuldade foi o contacto com essa realidade. Foi uma dimensão muito grande e depois pronto de facto as pessoas, até havia algumas que nem queriam acreditar naquilo que lhes estava a acontecer.

A nível de equipa não senti dificuldades, articulamo-nos bem, apoiámo-nos, eu pelo menos sinto isso apoiámo-nos muito a equipa... pronto chegou a uma altura que estávamos muito cansadas, mas era uma coisa que tinha que ser e agente nem sequer pensava no cansaço. Mas apoiámo-nos muito e acho que nos articulamos bem, organizamo-nos bem, pelo menos eu não senti assim dificuldade. Acho que cada uma sabia bem aquilo que tínhamos que fazer, acho que ficou bem distribuído a função de cada equipa. Houve colegas que foram para os sítios ficaram lá durante a noite, pronto eu acho que estava bem definido as pessoas iam e já sabiam o que iam fazer o que tinham que fazer. Nós tínhamos sempre os nossos superiores, que tiveram também sempre presentes e qualquer dificuldade que nós tínhamos estávamos sempre em contacto com eles.

**3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** É assim eu acho que para este tipo de coisas eu não sei se com mais formação... é assim eu concordo muito com as formações, sou muito apologista de formações, mas de facto o contacto com a realidade às vezes é um bocadinho diferente. Não sei se teríamos agido de maneira diferente se tivéssemos tido alguma formação específica, não lhe sei dizer. É assim, eu acho que as coisas vão-se desenvolvendo, vão decorrendo e também o apoio uns dos outros também acho que isso é importante, porque mesmo que eu

tivesse alguma dificuldade perguntava à colega, se a colega também não soubesse fazia o mesmo, ou contactávamos algum superior hierárquico e acabamos por ter sempre apoio.

A nível emocional talvez seja necessário formação nesse sentido, agora também sempre que chove mais um bocadinho fico mais apreensiva com medo se vem outro temporal, mas acho que isto é com o tempo e eu acredito que todos nós tínhamos ficado com um bocadinho de... de... não digo trauma mas se calhar um bocadinho que nos tenha tocado de alguma forma, por isso acho que isto agora é com o tempo que se vai dando a volta.

Nesse sentido, se calhar a nível psicológico foi a parte que eu tive mais dificuldade porque o que é que uma pessoa diz numa situação destas não é? Que vê chegar um casal com os filhos de pijama, descalços era como eles estavam que pegaram neles e saíram e que nos estavam a dizer que tudo o que tinham era fruto de um trabalho de não sei quantos anos e que tinham perdido tudo, uma pessoa fica sempre assim, meu Deus o que é que agente pode dizer numa situação destas ou numa altura destas, por mais que agente queira dizer e confortar é diferente quem está de fora, não é? Se calhar foi mais esse o apoio psicológico que me custou mais a mim, particularmente, não sei se foi o que aconteceu com as colegas, mas comigo em particular foi esse apoio, uma pessoa fica sem saber muito bem...

Houve pessoas que perderam tudo, habitação, recheio, houve pessoas que realmente só trouxeram a roupa do corpo mesmo. O nosso papel era minimizar os problemas, em termos de bens essenciais os primários nós tentamos colmatar, alimentação, vestuário, fomos também recebendo muitos donativos de roupa, calçado e fomos distribuindo de acordo com o género, com os tamanhos essas coisas, essas primeiras necessidades básicas fomos colmatando. Agora de facto há outras coisas que... e até bens de valor sentimental que isso nós nunca vamos poder... e pessoas que perderam outros elementos da família são coisas que nós não podemos... por mais ajuda que podemos dar nunca vamos conseguir resolver.

Mas o balanço é positivo, acho que toda a gente deu o melhor que podia e sabia, agora não sei essa avaliação não depende de mim, mas da minha parte, nós acho que sim... nós fizemos... foi um esforço visível de toda a gente, toda a gente deu o que podia e como sabia, nesse sentido foi positivo.

**Entrevista n.º 3**

**1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** Sou técnica da linha de emergência e no dia 20 de Fevereiro estava como técnica da linha de emergência. Dia 20 fui para o centro de operações e depois fui para o RG3 para fazer o rastreio das pessoas que iam chegando, a identificação, as condições habitacionais, de onde é que eram, se era necessário algum tratamento especial, o caso de serem toxicodependentes ou terem alguma patologia. Foi o primeiro impacto com as pessoas e de alguma forma tranquilizá-las daquela tragédia, o apoio psicossocial dentro das condições possíveis.

Eu no RG3 só estive na primeira noite, as técnicas da linha de emergência não tiveram directamente no terreno, estiveram na retaguarda a coordenar as vagas dos centros de acolhimento, para quando fosse solicitado uma entrada saber para que centro é que era e mais ou menos dependendo do perfil iam para determinados centros de acolhimentos. Depois tínhamos que organizar toda a parte logística, fornecimento de refeições, de roupa, depois as coisas foram normalizando, tentar pôr os miúdos nas escolas à hora certa e buscar, a linha foi mais nesse sentido. O que a linha fez já é o habitual, só que com elevado número de chamadas, 24 horas sobre 24 horas todos os dias do ano, nessa altura em vez de estar uma colega estávamos as quatro de serviço, exceptuando a noite que ficava quem estava na escala é que ficava a assegurar a noite, mas também não era complicado até às 21h que depois acalmava.

**2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** Não senti, mas acho que é uma característica minha, porque como lido muito bem com o stress não senti muitas dificuldades enquanto pessoa. Agora as condições não eram as melhores para trabalhar, mas não senti. Acho que dentro das condições que se fez um bom trabalho, lembro-me na altura de ter dito que era das primeiras poucas vezes que sentia algum orgulho em trabalhar nesta casa. Porque acho que fomos muito eficientes e muito rápidos, começámos a trabalhar logo às três da tarde e já estava toda a gente na rua e a acompanhar e portanto havia uma solidariedade entre todas as instituições com os militares, Protecção Civil e havia um espírito de camaradagem e então as dificuldades não eram muito sentidas. Estava toda a gente muito contente por nós estarmos bem, por as nossas famílias estarem bem e as coisas até estavam, dentro daquela tragédia, até estavam a correr muito bem, as coisas estavam a fluir rapidamente era-nos dado roupa, era dado uma refeição quente,

algum suporte moral também, então acho que naquele primeiro dia as coisas correram razoavelmente bem.

As condições não eram realmente as melhores obviamente, nós tínhamos que tirar nota e não tínhamos suporte informático na primeira noite, depois fomos devagar inserido as coisas no sistema informático. Mas acho que foi tudo com um espírito de muito boa vontade e depois veio ao de cima o profissionalismo de todo o quadro técnico. Nós ali naquele primeiro dia, no primeiro impacto o que nós podíamos fazer, utilizando uma expressão militar, era enterrar os mortos e cuidar dos vivos. E portanto as pessoas que iam chegando ao RG3, que foi onde eu estive, nós íamos tratando da identificação e dando algum suporte só. Depois os dias a seguir é que foram muito mais árduos a nível de trabalho do que naquela noite, porque naquela primeira noite havia muita adrenalina e as coisas resolviam-se rapidamente. Também não dava muito para estar ali, não era um atendimento de assistente social, era pôr as pessoas em lugar seguro, dar roupa porque chegavam todas molhadas, dar uma refeição e estar ali um bocadinho a tentar acalmá-las e foi assim até às duas e tal da manhã.

Os dias seguintes foram muito mais trabalhosos, no dia seguinte para além de estarmos a fazer constantemente o levantamento, o número de chamadas, uma das dificuldades foi as redes móveis não estarem a funcionar. Então começamos, para além da linha de emergência 144, toda a gente passou a usar os seus próprios números para tentar resolver as coisas. Nos dias seguintes o número de chamadas eram imensos, porque nos dias seguintes continuaram a cair chamadas das casas que entretanto não caíram naquela primeira noite, mas depois não tinham condições de habitabilidade, depois havia zonas que não havia água, não havia alimentos. Portanto, foi preciso a linha de emergência em coordenação com as colegas que estavam no terreno organizar alimentos para os centros de acolhimento, fazer a identificação das pessoas para estipularmos com a Protecção Civil porque havia uma lista de desaparecidos e depois havia pessoas a telefonar para saber onde é que estavam os familiares, aí sim foi muito trabalhoso.

Eu também estive na morgue e para além da parte boa, quando lá estive havia situações terríveis que era, portanto havia as pessoas que iam na tentativa de identificar os mortos e depois havia aquelas senhoras que iam chorar os mortos, que às vezes não tinham nada a ver. Acho que lembrando assim era o pior, as pessoas já estavam tão fragilizadas que não precisavam nada daquelas senhoras mesmo choradeiras. Quando lembro do 20 de Fevereiro vejo toda aquela parte boa e depois vejo esta menos boa, ainda me lembro de uma situação de uma mãe que tinha perdido uma criança pequenita, e acho que toda a gente já

tinha... não tinha conhecimento oficial que a criança estaria morta, mas obviamente que estaria porque ao fim de 24 horas já não se encontrava, e aí chocou-me ver a vizinha que não tinha qualquer relação atravessar o Funchal todo até Santa Cruz, até aquele local só para ver. Achei uma maldade, na altura chocou-me, acho que foi a única coisa. De resto são os problemas que estou habituada, não senti stress (característica minha) e gostei muito de trabalhar no 20 de Fevereiro, que não haja mais, mas se houvesse eu gostaria de estar nesse trabalho.

**3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** Acho que devia haver formação neste âmbito, nem tanto para as técnicas da linha porque nós já estamos habituadas e estamos um bocadinho mais cá atrás, mas para quem está no terreno e ter que estar no contacto directo com pessoas que estão muito psicologicamente muito afectadas, acho que se tem que ter uma preparação. Porque são quase todos assistentes sociais e acho que era necessário, porque estar com mães que não sabem dos filhos e agente sabendo que à partida as crianças... e acho que era necessário haver uma preparação para saber lidar e para o próprio profissional, com o seu próprio stress e na abordagem. Porque lembro-me na altura que havia colegas que não lidaram, quer dizer, lidaram bem mas notava-se depois um transferir todas aquelas emoções e aí depois fica complicado, acho que se deveria ter uma formação específica. Houve muito boa vontade e sinceramente acho que toda a gente fez um trabalho extraordinário, e eu não sou muito de gabar as pessoas, acho que todos fizemos. Mas também acho que se fez muito pelo instinto, posso estar errada, mas acredito que foi muito por aquilo que as colegas acharam que deviam fazer. Porque depois quem está no centro de acolhimento, no primeiro dia é uma coisa, no segundo outro, no terceiro já está toda a gente completamente stressada e começam a haver aquelas discussões normais e é complicado e devia haver gestão emocional.

No meu caso específico considero que a formação também é importante, claro que as quatro da linha tinham um pouco mais à vontade devido às condições que exercemos, mas considero que toda a gente devia ter formação específica para estas situações. Eu acho que nós tivemos muita sorte em termos o coordenador que temos a coordenar tudo isto, porque foi muito eficiente e frio, que acho que é uma característica que se tem que ter nestas alturas. O que facilitou todo o trabalho de todos os técnicos, eu acredito nisso muito sinceramente e acho que foi 90% de um trabalho muito bem orientado na altura. Mas com certeza que todos nós precisamos de formação, aliás nós já andávamos a pedir, nós enquanto técnicas da linha,

formação específica para estas situações de calamidade ou outras porque é necessário, eu acho que falta ao assistente social a parte da psicologia, o saber lidar com as emoções. Eu acho que no primeiro dia correu bem mas depois com o desgaste emocional... eu lembro-me na altura que havia colegas que se irritaram comigo porque eu costumava dizer, eu faço desporto todos os dias então naqueles dias não fazia, então como lido bem com o stress que é uma característica minha, não me sentia cansada então havia colegas que se irritavam porque eu não estava cansada. Porque eu faço desporto e estava ali sentada o dia todo sem fazer nada. Então o saber controlar as emoções, a gestão das emoções é importante!

Mas adorei, é um trabalho para fazer todos os dias, porque também é importante gostar muito do que se faz e eu gosto muito do que faço e de lidar com situações que causam adrenalina e sinto-me perfeitamente à vontade. Mas acho que precisamos de formação, de instrumentos de trabalho, porque no primeiro dia houve trabalho que foi se acumulando, também ninguém está espera que isso aconteça uma catástrofe daquelas, mas por exemplo o único computador que existia era o do Director de Serviços, quem tinha naquele momento. Acho que fomos muito eficientes mas poderíamos ter sido muito mais se tivéssemos, por exemplo, no RG3 que foi um dos primeiros centros a abrir, se nós tivéssemos logo ali um sistema informático, um computador era muito mais rápido a identificação das pessoas, porque no dia a seguir havia essas confusões. Se já tivéssemos um computador, coletes de identificação para as pessoas saberem quem éramos porque senão não sabiam a quem se podiam dirigir, isso foi uma falha. No meio de tanta gente não iam saber quem era da Segurança Social e acho que isso faltou e isso não facilitou nos dias a seguir porque as pessoas iam entrando e não sabiam, quer dizer podia ser mais uma pessoa a entrar, havia problema de identificação.

Mas sinceramente acho que correu tudo bem, acho mesmo, porque conseguimos fornecer as refeições, conseguimos fornecer as roupas, articulamos com uma data de entidades que foram todas muito solidárias. Eu acho que nunca ouvi um não, pela primeira vez na vida, nós ligamos sempre a alguém e é sempre uma data de resistências e ali era tudo muito rápido. Se precisássemos de roupa ligávamos e davam-nos roupa, se precisássemos de comer ligávamos e davam comer, que nós tivemos bastantes centros e nunca houve nenhuma instituição que dissesse que não. Aliás, foi o contrário havia uma altura que nós já tínhamos que fazer a gestão das ajudas que íamos recebendo, porque já era tanta coisa era o contrário tínhamos que estar gerir aquela solidariedade que de repente surgiu. E ver a rapidez com que as pessoas têm de superar e começar a limpar e a resistência muito grande, havia também pessoas que tinham perdido tudo e acho que também era uma protecção delas queriam estar

ali. Por exemplo no RG3 queriam estar ali, porque apesar do facto de terem perdido alguns familiares, ali estavam bem, queriam se sentir úteis para os outros. Lembro-me de um senhor que chegou lá de botas de água brancas porque era um trabalhador do mercado, ele dizia assim: já perdi tudo, já perdi a minha mulher, já perdi os meus filhos por amor de Deus não me mande para casa, eu tenho casa mas não quero ir para casa posso ficar aqui a ajudar. E ele ajudou imenso, a nós não porque não estavam connosco, mas ele andava sempre com os militares e de alguma forma as pessoas que iam chegando identificavam-se com aquela personagem, mais do que nós que não passamos por aquilo mas estarem com pessoas que passaram pelo mesmo.

Resumindo formação tem que ser, a identificação de todos os técnicos também tem que ser e instrumentos de trabalho.

***Entrevista n.º 4***

**1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** Eu estive na Pousada da Juventude prestei lá serviço durante alguns dias, não foram dias continuados foram dias intercalados ao longo da semana, incluindo fins-de-semana.

A minha função foi essencialmente de apoio e de orientação e encaminhamento às pessoas que estavam lá provisoriamente abrigadas, nessa altura quando comecei recomeçaram as aulas. Ao apoio dos miúdos que lá estavam coube-nos fazer escalas de voluntários para acompanhamento porque grande parte dos miúdos não eram de cá do Funchal, fazer escalas de encaminhamento das crianças para as escolas, fazer escalas de voluntários quem é que acompanhava os miúdos para as escolas. No próprio dia no quotidiano, nas rotinas do dia-a-dia das pessoas que estavam lá realojadas, planear actividades e envolvê-las nas actividades do próprio Instituto da Juventude. Havia espaços comuns que eram limpos e organizados por todos, na distribuição das refeições. A confecção das refeições, nós não fazíamos porque eram refeições fornecidas pela Associação de Jovens Empresários, eram eles que faziam na escola hoteleira e levavam as refeições prontas e a nós cabia-nos a redistribuição das refeições para as pessoas que estavam lá alojadas sempre com a colaboração deles. Tínhamos uma escala diária com as próprias pessoas que lá estavam acolhidas e elas sempre colaboraram, quer na limpeza e higiene dos espaços comuns como: cozinha, corredores, salas, onde eles estavam alojados nos quartos era da responsabilidade deles, isso eram eles que faziam. E depois em colaboração com a Câmara Municipal conseguimos que um grupo de educadores e animadores socioculturais se deslocassem ao espaço e desenvolvessem actividades com as crianças enquanto não começaram as aulas e aos fins-de-semana.

**2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** As dificuldades que senti foi na gestão do pessoal, porque eram pessoas que não se conheciam de lado nenhum, eram pessoas que partilhavam o mesmo espaço de dormitório, a partir de determinada altura começaram a surgir conflitos entre eles, mal-estar, quezílias e isso foi talvez a questão que mais dificuldade nós nos deparamos. Na Pousada da Juventude aquilo é por camaratas, em cada camarata nós tentamos, digamos, que alojar as famílias, a mesma família na mesma camarata. Mas nem sempre havia esta possibilidade, logo houve núcleos familiares que tiveram que ser misturados com outros núcleos familiares e depois uns tinham crianças e outros não tinham crianças, os que não tinham crianças

reclamavam dos que tinham crianças que faziam barulho, havia uns que entravam e saíam e batiam com a porta e deixavam a janela aberta e, que em casa deles não era assim. Portanto, este tipo de questões práticas do dia-a-dia saber lidar e eles próprios uns com os outros surgiram conflitos.

Na hora das refeições também houve ali um período muito conturbado, porque como o espaço das refeições era pequeno era preciso subdividi-los em grupos. A cozinha do espaço era pequena tentamos criar grupos, primeiro comia um grupo depois comia outro grupo, agora quando chegávamos ao segundo ou terceiro grupo muitas vezes a comida já racionava. Ou seja, aqueles que comiam primeiro não tinham em atenção que ainda havia pessoas para fazerem as refeições e enfim havia muito desperdício e tivemos que também chamar à atenção e aí fazer planos de intervenção com eles também nesse sentido.

Fizemos reuniões com todos, reunimos várias vezes com todos, explicámos várias vezes a todos como é que aquilo funcionava e como é que tinha que funcionar para nos conseguirmos entender. Passamos a mensagem que aquilo era uma casa de todos, provisoriamente, mas que era a casa de todos e que as regras que eles tinham em casa deles seria importante eles transportarem para este espaço. Porque era neste espaço que eles iriam conviver durante mais algum tempo e aos poucos e poucos eles foram assimilando. E eles próprios quando viam que algum deles não estavam a ir de encontro às regras que tinham sido estipuladas eles próprios já chamavam a atenção aos outros com o decorrer do tempo, mas demorou algum tempo.

**3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** Formação específica não, poderá ter havido a uns anos atrás a Segurança Social, eu ainda não estava cá a trabalhar, julgo que sim fez formação específica, para alguns colegas, de intervenção nestas áreas específicas. Agora que nós tínhamos formação específica para esta área, que alguém nos tivesse preparado para, não, não. É um bocado a experiência do dia-a-dia, é um bocado o saber fazer e é um bocado ter também espírito de iniciativa e criar estratégias de intervenção na hora com as pessoas que temos à frente. Uma formação específica, de intervenção específica nesta área era muito importante, eu falo por mim, eu pessoalmente nunca tive e portanto aquilo que eu fiz lá foi com as colegas que lá estavam. Mas foi um bocado de improvisado na hora, vamos cá ver se isto surte efeito com estas pessoas aqui, não que ninguém nos tivesse incutido façam isto ou façam aquilo, não.

Gera-se também muito conflito interior, as pessoas estavam muito instáveis, as pessoas estavam muito assustadas, tinham muitos medos e às vezes também é preciso um background e uma formação específica para também saber lidar com esta gestão de conflitos interiores das pessoas. Formação também no lidar com as vítimas, pessoas em estado de choque, apáticas. Por exemplo tinha lá duas senhoras viúvas que perderam os maridos nessa catástrofe, estavam com os filhos, eram assim umas senhoras muito apáticas, muito sem iniciativa mas era tudo decorrente da situação que tinha acontecido. Depois acabaram por ser encaminhadas para a psicologia clínica e serem acompanhadas no âmbito da psicologia já especificamente para esta área. Acho que depois disto tem que se ter outra bagagem, outra preparação, a experiência não é suficiente, eu digo que não chega porque como disse há bocado é o saber fazer. Mas em termos de experiência, principalmente a nível pessoal o balanço é positivo.

***Entrevista n.º 5***

**1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** Eu só comecei a dar apoio a partir do terceiro dia. Portanto, as equipas foram formadas logo no dia da catástrofe e portanto porque o serviço tem uma equipa de emergência já previamente estruturada e portanto eu só fui chamada no terceiro dia. Fui chamada para dar apoio durante três dias no RG3.

A minha função era efectivamente acolher as pessoas que vieram depois do dia 20 porque nem todas as pessoas ficaram desalojadas no dia 20. Portanto depois do dia 20 houve muito mais pessoas que as coisas ou estavam em perigo ou porque a situação não era segura, só chegaram aos sítios de acolhimento depois do dia 20. Portanto, a minha função era exactamente essa acolher as pessoas, tentar perceber qual era o seu problema, se vinham identificadas já de algum serviço, porque a maioria delas já vinha de facto, ou pelo Instituto de Habitação, ou pela Câmara. Porque houve infelizmente muitos aproveitamentos, pessoas que já não tinham habitação e que pensaram é desta que vamos conseguir, portanto nós tínhamos que fazer essa triagem logo à entrada. E foram muitos os casos que nós vimos que era aproveitamento, pessoas que efectivamente têm problemas habitacionais mas que não foram decorrentes da catástrofe.

E, portanto, depois todo o apoio diário aquelas pessoas que estavam ali acolhidas no RG3, desde medicação, pessoas que tiveram que ser submetidas a consultas de enfermagem, mesmo de médico lá dentro do quartel, era preciso comprar a medicação, portanto eu também fazia essa parte ia à farmácia comprar a medicação, acompanhava-as na altura do almoço. Porque também era uma maneira de falar mais um bocadinho, conhecer melhor as pessoas porque eu não conhecia aquelas pessoas, algumas daquelas pessoas, porque outras até conhecia mas a maioria não conhecia. Portanto era preciso também perceber a saída dali, como é que seria se tinham apoio se não tinham apoio. Uma das outras funções era a constante articulação com as colegas da habitação que também estavam fixadas no quartel, ver... porque foi a partir dali que se começou a delinear depois os realojamentos com a ajuda da Segurança Social e com Instituto de Habitação.

**2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** As dificuldades que eu senti foi tentar chegar a estas pessoas que não é fácil, num momento destes... pessoas, algumas daquelas que eu digo que eu conhecia, era no âmbito dos serviços eram pessoas que já eram de alguma maneira acompanhadas aqui pelos serviços. Mas havia um grande número de pessoas que nunca tinham vindo aqui a Segurança Social e

de facto a revolta dessas pessoas era muita, o ter... que dizer pessoas com vidas completamente organizadas, estruturadas se verem naquele papel de partilhar beliches com pessoas, com hábitos muito diferentes. Quer dizer a minha dificuldade era tentar chegar a estas pessoas e tentar ouvi-las, mais ouvi-las porque acho que é importante e elas deitarem cá para fora. Foi praticamente isso e também lidar porque para nós técnicos também não é fácil, não é fácil porque nós também sentimos, não sentimos da mesma forma que eles que sentiram mesmo na pele porque perderam tudo, conheci famílias de não sei quantos elementos que todos os elementos da família perderam a sua casa. Quer dizer, é muito complicado nós termos esta consciência e conseguirmos passar para a outra pessoa algum ânimo, se é que é possível, algum optimismo e garantir às pessoas que tudo se vai resolver às vezes é difícil porque estas garantias não dependem de nós, dependem de outros serviços e portanto basicamente a dificuldade foi essa.

Nós também já andamos a alguns anos nisto e portanto isso também ajuda, se eu tivesse terminado agora e tivesse sido metida nisto não sei se iria conseguir. Quer dizer, agente também já tem uns anos, já estou há muitos anos aqui há 14 anos e portanto agente também vai ganhando treino e algumas competências para lidar com a frustração das outras pessoas. As dificuldades foram essas realmente conseguir chegar a aquelas pessoas e conseguir de alguma maneira contê-las, porque de resto tudo se foi resolvendo, colaborei em alguns realojamento, portanto acompanhei as colegas da habitação juntamente com as pessoas e para mim foi muito gratificante ver o contentamento de muitas das pessoas onde eu colaborei no realojamento. Não era a casa delas mas era outra casa e isso só por isso causou-lhes muita satisfação e para mim também foi importante ver a alegria das pessoas, depois daquela tristeza toda, quer dizer apanhei pessoas que depois disto tiveram que ter tratamento psiquiátrico, encontrei pessoas muito em baixo, com depressões e que não foi fácil, em que a família teve que ser toda separada, houve famílias que perderam elementos, também não foi fácil isto. Portanto, a nossa posição tem que ser sempre de conforto, passar alguma tranquilidade para estas pessoas, de as contermos.

**3. Entrevistadora:** *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?*

**Entrevistado:** Eu acho que a formação é sempre importante, seja em que âmbito for e nesse sentido acho que sim, claro que não posso dizer que estava cem por cento preparada para apoiar, para esta missão, mas dei o meu melhor.

Nunca tive formação específica em situações de catástrofe, há muitos anos atrás integrei uma equipa quando houve aquela catástrofe na Venezuela, em Vargas, em que houve muitos madeirenses atingidos, não cheguei a ir para lá mas estava a partir daqui. Não recebi formação específica, isto vem muito do treino, mas sem dúvida nenhuma quanto melhor formadas forem as pessoas, ou estiverem as pessoas melhor é também o apoio que darão nessas circunstâncias, sem dúvida nenhuma.

A nível emocional acho que também é preciso, porque não é fácil receber por exemplo uma família em que se perdeu o marido, em que se perdeu filhos, quer dizer como é que se vai conter estas pessoas é um choro compulsivo, é um desalento total, é um dizer: Meu Deus, eu passei uma vida inteira a construir isto, para além dos bens materiais eu perdi também as minhas pessoas, o meu marido, os meus filhos. Que dizer não é fácil para nós! É difícil, nós somos humanos e por mais técnicas que tenhamos não é fácil. Portanto acho que sim tudo o que for no sentido de melhorar a nossa intervenção acho que é adequado e muito bem-vindo.

O balanço é positivo, foi duro na altura gerir toda esta situação. Depois não podemos esquecer que temos família também, eu que tenho crianças pequenas foi difícil mas não me arrependo e gostei muito de colaborar, muito mesmo. Conheci pessoas extraordinárias pessoas que apesar de terem perdido tudo, pessoas com garra e dispostas a começar, depois daquele horror inicial houve um recomeçar e pessoas realmente que me surpreenderam pela positiva com uma força realmente impressionante.

**Entrevista n.º 6**

**1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** Eu faço parte da equipa da linha de emergência social e fui contactada por uma própria colega da linha e logo de imediato pus-me a caminho, porque o local de encontro era no quartel do Exército em São Martinho.

Lembro-me, nesse primeiro dia, limitamo-nos a ouvir as notícias daquilo que estava a decorrer ao longo da ilha e portanto isso ficava cada vez que ouvia uma notícia de facto, porque cada vez era uma pior que a outra. Depois fomos encaminhadas, no final da tarde, fomos para o RG3 e a partir daí foi tentar entrevistar as pessoas, o que é que lhes tinha acontecido. Coube-me a ala de homens, porque neste espaço havia uma separação de mulheres e homens. E pronto o meu papel aí foi sobretudo acolhê-los da melhor forma e tentar não desvalorizar a situação em si, mas sobretudo dar-lhes esperanças que a situação ia se recompor, ora porque as pessoas estava muito, muito abaladas porque tinham passado por situações muito más. Eu tive relatos de situações que as pessoas viram-se entre a vida e a morte, ali na zona do Monte, tive muitas situações de pessoas, famílias inteiras, na zona do Curral, famílias também inteiras que me contavam esses pequenos pormenores.

**2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** Eu não senti assim grandes dificuldades, a verdade é que eu nestas coisas costumo agir com alguma paciência, calma e também noto que ao agir dessa forma consigo resolver as coisas de forma muito mais cuidada e consigo intervir de forma a resolver aquele problema. Eu não sofro muito por ansiedade, nem por antecipação dos problemas, eu oiço muito os problemas das pessoas e depois tento, pronto, fazer o melhor para resolver aquele problema. Não senti assim muitas dificuldades, porque também sabia que todos nós íamos sentir dificuldades e eu sozinha não ia conseguir resolver o problema de tanta gente. Portanto, era trabalho de uma equipa e a essa equipa implicava todas as instituições ligadas a esta catástrofe portanto, eu limitava-me de facto a ouvir as pessoas e a dizer-lhes que a situação ia ser ultrapassada e que tudo ia se resolver no mais breve tempo possível.

Nós estávamos a trabalhar em equipa e isso trabalhar em equipa também dá-nos uma certa força, se não sabemos resolver uma coisa sozinhos acabamos por articular-nos com quem se calhar já passou por uma situação idêntica, e isso dá-nos uma certa segurança. E de facto nós tínhamos uma equipa bastante coesa e estávamos à vontade. E é como eu lhe digo, isto também depende muito da pessoa, eu prefiro ter dois, três casos e tentar resolvê-los do que ouvir dez e depois me baralhar e não conseguir resolver nenhum, eu prefiro ter assim.

Olhe o telefone está a tocar, de facto é verdade, mas se eu estou com um caso não vou largar este caso para atender o outro porque de facto não consigo resolver este nem o outro, é preciso manter alguma distância.

**3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** Formação, formação em si, eu acho que não. Eu acho que isto depende muito da pessoa também, eu não tive formação em situações de catástrofe mas pronto a minha experiência também leva-me a agir desta forma. O facto de pertencer à equipa da linha de emergência ajudou, com certeza que sim, nós estamos muito mais habituadas a este tipo de situações embora as que se passem ao longo do ano nunca sejam nada parecidas com aquela. Mas de facto dá-nos uma certa bagagem o facto de contactarmos com as pessoas, termos várias situações ao longo do ano, não desta natureza mas de outra natureza, dá-nos uma bagagem e pronto, e a tal articulação que fazemos constantemente também nos dá essa bagagem, dá-nos o à vontade de falar com este e com aquele no sentido de ajudar.

Também é de salientar nesta catástrofe o apoio que tivemos de instituições e de pessoas mesmo a quererem nos ajudar, particulares que telefonavam para a linha de emergência constantemente a dizer que se ofereciam para fazer isto e aquilo. Desde hotéis para oferecerem refeições, desde associações de solidariedade social que nos forneciam refeições, o próprio Exército também que nos facilitou muito. Portanto, tivemos assim uma série de pessoas que colaboraram activamente neste processo. Os hotéis, principalmente no transporte dos alimentos ou das refeições para os sítios onde agente tinha as pessoas acolhidas foram completamente incansáveis.

O balanço é muito positivo, apesar de isto ter sido uma novidade para nós, porque de facto nós nunca tínhamos passado por uma situação idêntica. Mas acho que sim os contornos desta tragédia de 20 de Fevereiro foram muito superiores aos de 1993, e depois tenho a experiência de ter participado activamente dentro do processo e, tenho uma noção muito pior do que aquela que aconteceu em 93. Foi essencialmente isto.

***Entrevista n.º 7***

**1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** Eu fui contactada dia 20 ao final da tarde para saber se estava disponível para o dia seguinte. Portanto, o lugar de concentração ainda era no quartel, não no RG3 mas no central em cima e estavam a fazer as equipas e eu fui destacada para o RG3, onde fiquei durante todo o mês de Fevereiro e parte do mês de Março.

A minha função era receber as famílias, fazer o acolhimento, fazer a organização delas, isto é quando nos deparamos estava muita gente que não sabíamos quem eram, quem pertencia a quem, moradas, as necessidades, o estado em que ficaram a casa, todas as necessidades que as pessoas tinham. E também para tentarmos perceber quem estava dentro do RG3, fazer uma contabilidade, fazer uma caracterização da população que estava lá dentro. Contactar com todas as famílias através dos quartos onde eles estavam, sempre com a colaboração de uma oficial do RG3. E começámos a reagrupar por famílias e agregados quem estava, quem fazia parte do agregado familiar e começámos a agrupar todas as famílias, começámos a numerá-las, para podermos ter assim um maior controlo e um maior conhecimento das pessoas e das suas reais necessidades.

**2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** As maiores dificuldades foi lidar com a parte emocional, com a perda das pessoas, lidar com os sentimentos das pessoas. As pessoas apareciam lá sem nada e era lidar com esses sentimentos ter que apoiar essa parte e muitas vezes, uma coisa que a mim me impressionou, era a maneira como as pessoas lidavam com isso, elas conseguiram lidar com isso, a maneira como davam a volta e como queriam recomeçar.

No dia que cheguei, antes de começarmos a organizar, porque todo o trabalho para organizar ainda demorou, depois algum tempo porque tínhamos que dar dados, tínhamos que dar números, todo esse trabalho ainda foi progressivo. Eu ia falando com as pessoas e houve uma pessoa que me marcou porque ela dizia que tinha perdido o marido, uma senhora da Serra de Água dizia que o marido estava à janela e perdeu ele passou uma onda... quando passou a ribeira a parte onde ele estava levou também, a parte da casa onde ele estava foi e ele foi também. Outra senhora foi que estava com a roupa do corpo mas que tinha sido salva, que estava no meio da enxurrada e alguém lhe pôs a mão e conseguiu tirá-la, acho que são essas as histórias que mais marcam.

É assim nós fomos reunido, nós reuníamos-nos constantemente com orientações de cá da Segurança Social para fazermos o nosso trabalho, como também tínhamos articulação com

a Câmara, a Cáritas, com o Instituto da Habitação e com a parte da saúde. Portanto todos os elementos que estavam a trabalhar nós íamos articulando e foi um bocado trabalho de equipa. Notou-se porque nós tínhamos uma parte, nós passávamos os dados à Habitação e à Câmara, eles passavam-nos os dados a nós, nós tínhamos que passar à Cáritas e todos esses dados. Nós fazíamos uma boa articulação, ou seja, para que se conseguisse posteriormente que as pessoas fossem realojadas ou depressa regressar às suas casas.

**3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** Não. E considero muito importante, acho que era muito, muito importante. Também os técnicos que lá estavam, todos os profissionais que lá estavam e os voluntários que eram imensos, tinham muitos profissionais voluntários, depois é preciso saber lidar com a situação, nós temos que ajudar os outros e depois também temos o reverso e penso que não há muita formação. Vamos aprendendo e aprendemos muito no terreno, acho que mesmo a nível da Segurança Social também se aprendeu bastante, trabalhou-se e acho que funcionou muito bem. Mas considero importante a formação, apostar na formação para o agir do profissional para saber lidar com as pessoas como também na parte emocional do próprio profissional, devia-se apostar, porque infelizmente provou-se que estas situações existem de vez em quando. Mas o balanço é positivo, foi um excelente trabalho de todos.

**Entrevista n.º 8**

**1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** Eu não fui chamada no dia 20, fui chamada apenas três dias depois, porque já havia muita gente em campo e portanto as pessoas que iam sendo chamadas inicialmente eram aquelas que faziam parte da equipa de emergência. Como o que se verificou, que isto foi uma coisa em grande escala foi necessário pedir apoio a outros técnicos e eu fui para aí no terceiro, quarto dia e eu estive no pavilhão dos trabalhadores e estive, após alguns dias, no RG3.

Em termos de funções inicialmente, quando nós lá chegamos para já havia poucas pessoas, o nosso trabalho foi muito dar apoio directo às pessoas, portanto selecção de roupas se precisassem, conversas informais, apoio nas refeições às pessoas, porque no fundo as pessoas também não tinham o que fizessem o dia todo e passavam o dia ali à volta. Apareciam voluntários, nós também fazíamos alguns encaminhamentos àquelas pessoas, o que é que pretendiam fazer, fazíamos a triagem diária daquelas pessoas que lá estavam no pavilhão. Foi necessário, por exemplo, socorrer uma pessoa que desmaiou e que teve de ser assistida no hospital e foi por aí muito o nosso trabalho. Nós dávamos o apoio na distribuição das refeições, confecção de chás, leite, havia algumas crianças que colegas brincavam. Portanto, foi muito dar o apoio directo às pessoas, nem sequer lhe digo se isto foi um trabalho de serviço social, de um técnico, foi um trabalho de pessoas que estavam disponíveis para ajudá-los.

**2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** As dificuldades que eu senti, assim de repente, em termos de dificuldades, a Segurança Social esteve sempre na primeira linha e portanto nós íamos fazendo um seguimento de turnos em que as dificuldades às vezes eram por exemplo, ver a triagem das pessoas e aqueles já saíram, havia assim alguns problemas a esse respeito. Mas dificuldades no trabalho não, porque para já as pessoas ouviam-nos, nunca houve assim situações de stress que as pessoas não compreendiam que já não estavam para aturar ninguém, não houve situações assim, que potenciasses confusões ou atritos. As pessoas foram sempre muito cordiais e foram entendendo a situação, nós também íamos dando algum encaminhamento às pessoas, não havia dificuldades por aí e para já também se analisarmos o tempo até foi curto, o tempo de permanência daquelas pessoas lá. Outra coisa que aproveitava para dizer, nós também levávamos as pessoas a comprar óculos, medicamentos, coisas assim práticas.

Dificuldades mesmo de facto não senti, havia refeição para toda a gente, havia dormidas, havia dinheiro disponível. Às vezes nas respostas às pessoas que as pessoas diziam: há quando é que me vão dizer alguma coisa da casa? E de facto não sabíamos. Depois as pessoas confundiam a Segurança Social com o Instituto de Habitação, havia algumas dificuldades porque depois as pessoas também socorriam-se, pronto viam um técnico queriam era falar, porque para eles a situação deles claro era sempre a pior, dificuldades mais nesse aspecto.

Nós no fundo, por exemplo se, se tratasse de um problema financeiro que era preciso tratar contactávamos aqui a sede, davam-nos a resposta na hora. Em termos de refeições houve sempre muita oferta, portanto nunca faltou nada assim em concreto que tivesse sido um grande drama ou que dificultasse mais a vida daquelas pessoas que já estavam numa situação frágil. Da minha experiência não houve grandes dificuldades.

**3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** Formação, formação, eu nunca tive e penso que há outros colegas que também não tiveram, mas eu sei que já houve aí formação para técnicos nessas áreas após o 20 de Fevereiro. Portanto, se me dissessem se calhar precisava, se calhar sim porque houve coisas que se calhar pensava e o que é que se faz agora, o que se diz a esta pessoa? Ou se acho que devíamos estar menos a aparecer porque depois também nós éramos uma bengala, andavam sempre ali à volta que queriam falar, às vezes, muitas vezes no mesmo dia e nós também alguma falta de respostas. Se agimos da melhor forma não sei, mas no nosso entender foi o melhor que nós podemos fazer por aquelas pessoas.

O que saber dizer àquelas pessoas, não dar expectativas às pessoas, ter muito cuidado com as palavras, para não ferir os sentimentos daquelas pessoas. Porque depois também haviam situações que não eram assim tão graves, mas que as pessoas faziam algum drama e consideravam que as suas situações deviam ser prioritárias. Portanto, quer dizer se calhar nunca dizer às pessoas sem termos algum... pronto nesse aspecto o que dizer, o que não dizer para não ferir, o que dizer menos para não criar expectativas.

Também foi complicado a nível emocional, gerir aqueles dias porque nós saímos dali e íamos para o conforto das nossas casas e as pessoas ficavam ali estendidas em colchões sem saber que futuro teriam. Mas claro no dia a seguir nós enfrentávamos mais um dia e aquelas pessoas no meio daquela desgraça ainda muito tinham alguma alegria, o que para nós é bom. E acho que é importante salientar disto tudo a prontidão das várias pessoas que estiveram

envolvidas nisto, o Estado e tudo o que proporcionou para diminuir a tragédia, porque para as pessoas que estiveram no pavilhão dos trabalhadores, aquelas pessoas que foram alojadas rapidamente, as que não foram, foram para outro centro de acolhimento para o RG3. Porque depois o que acabou por acontecer é que haviam poucas famílias e não havia necessidade de estar a prolongar um lugar daqueles quando já havia duas ou três famílias, era melhor aglomerá-las noutra lugar com mais pessoas em vez de colocá-las ali sozinhas. Quer dizer depois sem ter nada para fazer e no RG3 havia muito mais actividades, mais apoios a serem dados do que pontualmente ali no pavilhão dos trabalhadores.

Mas o balanço é positivo de facto, posso dizer que da parte da Segurança Social acho que fizemos o melhor, tivemos muitas equipas no terreno, tivemos muitos técnicos a apoiar voluntariamente após as horas do trabalho e pronto acho que correu bem.

**Entrevista n.º 9**

**1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** Eu fui chamada, aliás contactaram-me dia 20 ao final do dia para ver a disponibilidade para começar dia 21, que eu comecei só dia 21. Inicialmente fomos ter ao quartel lá em cima e depois fui para o RG3 onde estive sempre, andávamos na fase dos turnos da rotatividade, estive até Março, estive até quase ao final.

No início foi muito mais intenso, dar apoio e acompanhamento um bocado às populações. Lá também havia uma equipa de psicólogos em termos de acompanhamento, o apoio íamos dando mas mais informal porque havia depois mesmo aquela equipa. Nós íamos contactando as pessoas e vendo as necessidades, algumas necessidades que elas iam tendo. Lá em cima nós dávamos também medicamentos como o quartel tinha médico, elas iam ao médico, nós levantávamos as receitas para as pessoas. Pronto, foi um bocado estes apoios pontuais, que não foram assim tão pontuais, em termos de apoios a medicamentos, outras situações que foram surgindo de pessoas que perdiam óculos, perderam... lembro-me de um senhor, por exemplo, que tinha calçado ortopédico que teve que deixar, situações que foram surgindo. E que nós íamos articulando no sentido de lhes dar esse apoio depois com os procedimentos inerentes que havia, em termos de óculos era necessário ir às casas de oftalmologia para pedir o orçamento e isso tudo. Pronto, era mais estes apoios que nos iam surgindo, o ir falando com as pessoas, ver a questão depois também nos realojamentos quem é que já estava a sair, quem eram as famílias que estavam a sair, quem não estava a sair, aqueles que tinham, pronto, que entretanto tinham decidido sair e situações que iam surgindo diariamente. Para o final, já começaram a ficar poucas pessoas, porque as pessoas saíam. Também temos a necessidade de estar sempre em articulação com as colegas da Câmara e do Instituto de Habitação porque as pessoas quando saíam tinham um apoio monetário, por isso tínhamos que estar sempre em permanente articulação, ver quando elas saíam ou quando não iam sair que era para lhes atribuímos esses apoios para despesas que teriam nos primeiros tempos.

Basicamente penso que foi essa parte dos óculos, apoio monetário e pronto falarmos um bocadinho com as pessoas quando estavam... quando vinham ter connosco, muitas vezes era o falar também connosco. Às vezes alguma articulação também com os militares, coisas que pareciam ser necessárias era um bocado a gestão do que ia surgindo.

**2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** A dificuldade era pronto o ambiente todo que se estava a viver não é? A ansiedade das pessoas, houve no início, pronto acho que todos sentimos um bocado isso como também houve aquela instabilidade ainda do tempo. Recordo-me de uma situação de um senhor que houve um dia que choveu muito e o senhor entrou em pânico, pronto reviveu a situação toda. Pronto, penso que a dificuldade foi mais o tentar auxiliar as pessoas naquela situação. É assim dificuldade, dificuldade eu acho que foi mais de tudo o que era da situação toda em si, pronto há uma coisa ou outra que foi surgindo, mas que se tentava também colmatar um bocado e assim também felizmente se calhar nunca tinha havido uma situação destas, havia coisas que fomos melhorando depois o progressivamente.

Ultrapassávamos os problemas sempre em articulação, ou com outros serviços ou até aqui com os próprios serviços centrais, sempre em articulação. Houve uma altura que tivemos sempre vários técnicos da Segurança Social, pronto uns iam se deslocando para umas situações, outros para outras, depois era muito o ir gerindo as situações com que nos confrontávamos. Nos primeiros tempos era muita a chegada das pessoas, dos desalojados, continuamos a receber no dia 21, chegou muita gente porque era gente que estava na Casa de Saúde de São João de Deus que teve necessidade de passar para o quartel porque a Casa de Saúde já estava cheia. Foram outras situações que foram sendo sinalizadas, porque depois conforme a Protecção Civil ia se deslocando para alguns locais também iam vendo as necessidades das pessoas saírem porque estavam instáveis as casas, havia alguns problemas. Por isso, num primeiro momento era o acolhimento, vemos as características do agregado e depois ir fazendo um bocado a gestão, mas ainda houve ali bastante tempo que fomos recebendo sempre pessoas. O quartel também pela dimensão era um sítio... que às vezes até outros sítios que, pronto, iam tentando fechar e o quartel pela dimensão que teve foi dos sítios que esteve mais gente, foi também até onde esteve gente durante mais tempo. Houve ali depois algumas situações que se arrastaram durante algum tempo, e depois era o ir gerindo algumas questões que surgiam, mas pronto ali muito diariamente havia dias com muita dedicação, porque depois foi pessoas que foram necessitando de muito apoio.

O quartel também disponibilizou uma carrinha para as pessoas irem ao hospital mesmo às consultas de psiquiatria, havia ali pessoas que tiveram acompanhamento psicológico e então em termos de apoio a medicamentos houve dias com muitas coisas, penso que algumas pessoas também já aproveitaram ali o médico à mão.

Basicamente eram as situações que iam surgindo, nos primeiros dias muito o acolhimento das pessoas, o registo das famílias porque nós tínhamos sempre um controle, uma lista de controlo das famílias que estavam, as que saíam. Ali no quartel notou-se também

muito, eu já não apanhei um bocado, mas muita gente foi apanhada porque estava ali apenas porque tinha ido ao Funchal fazer qualquer coisa, que tinha sido apanhada na enxurrada e que levaram para o quartel e então foi chegar ao quartel tomar um banho vestir uma roupa lavada. Porque o quartel, os militares no Domingo conforme as estradas para o campo iam abrindo eles foram levando muitas pessoas para as zonas. Depois ficaram aquelas famílias que realmente ficaram desalojadas, mesmo que as casas... que tiveram que sair mesmo e aí essas arrastou-se mais no tempo a permanência delas. Mas pronto, algumas passado uns dias regressaram a casa de familiares ou entretanto resolveram uma ou outra situação, ou de amigos. E depois aquelas que realmente foi necessário o trabalho do Instituto da Habitação e da Câmara Municipal, que aí a necessidade de serem realojados, isso aí é que depois demoraram mais tempo e a tal articulação depois que havia com esses serviços para ver como é que iam sair, quando é que não iam por causa da questão do apoio económico. E era ir gerindo, falando com eles, um bocado o apoio.

**3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** Desconheço. Eu sei que houve aqui a uns tempos, houve uma formação, se calhar para Serviço Social. Pronto, para Serviço Social também porque nós depois também somos chamados, penso que num primeiro momento até é logo quem é chamado é o Serviço Social, pelo menos eu vi, aqui notei que em termos da casa a psicologia também é logo. A dimensão, pronto, também nós somos muitos mais assistentes sociais do que psicólogos, mas acho que sim pelo menos, não que seja extensivo a toda a gente, mas haver alguns elementos com alguma formação.

É assim, temos que também tirar lições um bocado desta situação, esperemos que não volte a acontecer, mas situações futuras também limar já algumas coisas. Porque é evidente que em termos de procedimentos, se calhar, poderão ter sido as dificuldades às vezes na articulação ou com outros serviços, eu ali dentro, eu pessoalmente não tive muitos problemas. Às vezes se calhar como era preciso articular com outros serviços fora do quartel, pronto que não estavam no quartel ou como talvez já houvesse algumas dificuldades de comunicação, pronto algumas questões que se foram resolvendo. Nós ali no quartel também estava a Cáritas, que também em termos dos apoios, também faziam logo a articulação entre o Instituto de Habitação. E a Cáritas também informava as pessoas que iam sair, que era para a Cáritas preparar as coisas, porque em termos de roupas, de algumas mobílias, tudo o que as

peessoas precisavam era o Instituto que fazia esse levantamento do que é que as pessoas precisavam para a Cáritas depois apoiar.

Eu senti, pronto de um modo geral, que havia uma articulação entre os serviços ali, depois foram surgindo algumas questões a nível depois de alguns serviços, porque entretanto notamos que houve alguns serviços que depois saíram do papel e que só ficamos nós. Depois aí também dificultava um bocadinho mais a articulação, não que deixasse de existir mas pronto dada a proximidade era muito mais fácil, durante ainda algum tempo tivemos lá por isso. Mas acho que talvez alguma formação seja útil, aliás as formações acabam por ser sempre úteis, retiramos sempre algumas lições do que fomos aprendendo. De qualquer forma dadas as condições acho que o balanço é positivo, pelo menos todos nós que tivemos tentamos dar o nosso melhor, eu pessoalmente, porque também não ter... pronto estou sozinha não teria outras limitações que algumas colegas se calhar tinham. Mas, que também tentavam gerir para todos termos o máximo de disponibilidade para dar apoio às pessoas que estavam naquele momento a precisar.

Mas foi um bocado impressionante, houve dias que saí a meia-noite e à uma da manhã nos primeiros dias, no primeiro e segundo dia que foi quando começou aquela onda de solidariedade, ver a quantidade de pessoas que ia ao quartel entregar as coisas faz um bocado de impressão. Faz mas pronto ainda bem que as pessoas foram receptíveis e tentaram dentro das suas possibilidades, nós foi com trabalho, outras pessoas foi com outras questões, a nível material e monetário, algumas. Depois era aquela situação das pessoas estarem muito fragilizadas, que eu acho que ainda há muita gente assim actualmente, qualquer coisa ficam ansiosas, era muito depois o tentar acalmar porque as pessoas entravam em pânico com facilidade. Depois é complicado porque, pronto, são pessoas alguns ali tinham condições, foram para as camaratas depois era o estar com outras pessoas, serem confrontadas com situações. Pronto, até famílias mais ou menos organizadas e depois ter que estar num quarto, camaratas, nem sei, algumas deviam ter talvez quatro beliches que estivessem cheias ainda dava bastante, pessoas diferentes numa situação de ansiedade e de alguma instabilidade. Pronto também alguns conflitos que depois vai havendo mas isso aí também mesmo os próprios militares ou nós íamos conseguindo gerir esses conflitos.

Mas acho que sim aprendemos todos alguma coisa, por isso é que eu digo acho que, infelizmente, porque são sempre situações muito adversas, mas temos que tirar lições de como se fez, como não se fez, o que é que podia ter feito melhor, acho que sim temos que ver isso, tirar elações depois de todo este trabalho.

**Entrevista n.º 10**

**1. Entrevistadora: *Qual o foi o seu papel na catástrofe que ocorreu na Madeira?***

**Entrevistado:** No dia 20 de Fevereiro eu estava exactamente ao serviço da linha de emergência, portanto fui logo a primeira pessoa a ser contactada.

Entretanto como eu estava ao serviço da linha o Coordenador Regional da linha de emergência oficial, contactou-me e disse: olhe Dra. ... vá contactando mais pensões porque está a cair tanta chuva, estou a ver aqui imensas coisas a acontecerem desde as ribeiras a transbordar e portanto isto de certeza que vai haver muitos desalojados e vamos precisar de mais pensões, vá vendo quem é que nos pode acolher. Porque nós temos protocolo com determinadas pensões e nessa altura só tínhamos com uma, até porque outra tinha acabado de fechar, se houvesse muitos desalojados é claro que iria ser complicado. Até mais ou menos ao 12h30/13h tive a contactar todas as pensões a ver quem é que nos podia apoiar, ainda longe de pensar no que é que viria a seguir. Recordo-me perfeitamente por volta das 15 horas o Coordenador estava a pôr a equipa toda já no RG3, portanto foi toda a equipa de emergência mais duas ou três pessoas, Directores de Serviço. E portanto estávamos ainda a tentar perceber bem o que é que estava a acontecer, porque nas zonas altas já havia imensos desalojados desde de manhã logo e nós aqui em baixo ainda não tínhamos bem essa noção.

A linha de emergência ficou sem rede, portanto nós não conseguíamos contactar nem sermos contactados, só éramos contactos através do telefone da central do RG3, era o Coordenador que contactava e recebia os telefonemas e nos dava orientações. A equipa de início, e depois entretanto já vários técnicos tinham sido contactados para o terreno, começámos, logo no Sábado nesse dia, a receber pessoas, desalojados, nos dois centros de acolhimento, no RG3 e na Casa de Saúde de São João de Deus. Portanto, a Cáritas, esteve sempre connosco, começou a trazer alimentos e roupas e nós distribuímos e nós técnicos fazíamos a entrevista às pessoas para saber os agregados familiares.

A partir das 15h já estávamos no RG3 e depois na Casa de Saúde de São João de Deus, entretanto a linha começou a funcionar e também recebemos telefonemas, eu fiz o ponto de ligação. Nesse dia foi mais acolher as pessoas que chegavam, portanto ajudamos a dar alimento, a distribuir roupas. Fazer as entrevistas para perceber quem é que tinha familiares desaparecidos, havia pessoas que tinham perdido familiares, pessoas que tinham perdido completamente tudo estavam com a roupa do corpo, portanto fazer um bocadinho este tipo de levantamento e percebermos o que estava a acontecer. No dia a seguir, eu com a linha, depois fiquei num sítio no RG3 mesmo a fazer o ponto de ligação entre todos os centros de acolhimento, Directores de Serviços, o Coordenador e Chefes de Divisão. Porque é

assim, nós nunca tivemos formação para catástrofe, ninguém teve e mesmo que tivéssemos acho que não estávamos preparados, porque foi assim uma coisa com uma dimensão imensa. Para mim foi... às vezes ainda me dá vontade de chorar cada vez que me lembro de ver aquelas pessoas a chegarem, cheias de lama e de pijama ainda porque foi muito de manhã, foi muito cedo e as pessoas estavam com o pijama porque ainda estavam a dormir e ainda estavam em casa e perderem tudo. Quer dizer isto é uma coisa que nós nunca estamos preparados para ver e para trabalhar neste tipo de situação. Mas acho que nos organizamos muito bem, tanto a equipa, só a equipa que somos quatro, como depois toda uma equipa mais alargada, que no caso de uma catástrofe nunca achamos que iria ser precisa, poderia ser chamada. Portanto, essas pessoas foram todas para o terreno logo no dia a seguir no Domingo e acho que sem essa formação, acho que nos conseguimos organizar muito bem e acho que conseguimos fazer um bom trabalho.

## **2. Entrevistadora: *Quais as maiores dificuldades que sentiu?***

**Entrevistado:** Isto foi um bocado complicado não termos recursos ali naquele momento, que entretanto conseguimos muito facilmente até porque houve associações, houve hotéis que nos contactaram para prestar apoio a nível da alimentação. Porque, por exemplo era complicado alimentar estas pessoas todas, eu lembro-me na Casa de Saúde de São João de Deus só aí eram cento e tal pessoas, depois houve a Casa de Saúde Câmara Pestana, foram vários. Houve um pavilhão desportivo grande também, que agora não me recordo o nome, levou imensa gente e as pessoas todas se queixavam porque nos dias seguintes foram dias com bastante chuva, imagine o que é crianças e pessoas que perderam tudo estarem a dormir num pavilhão desportivo que tem um telhado de zinco e portanto a chuva era assustador para essas pessoas.

Mas houve imensas pessoas a darem apoio e nós tentamos sempre fazer o melhor conciliar tudo o que deram desde roupas, alimentos, porque era preciso termos noção de quantas pessoas é que havia e de fazermos as refeições para todas as pessoas. Portanto nós geríamos e depois a equipa de emergência geria tudo isto ao nível das refeições para o pequeno-almoço, para o almoço, para o lanche, para o jantar todos os dias. Isto depois já era feito no dia antes, para no dia seguinte conseguirmos dar resposta e que ninguém passa-se fome e que toda a gente tivesse o mínimo dos cuidados necessários. A distribuição de roupas também era consoante o número de pessoas e as idades, os tamanhos, crianças que necessitavam de leites especiais, fraldas. Tudo isto foi preciso haver ali uma grande ginástica, foi uma dificuldade no início, mas depois facilmente conseguimos ultrapassar. É assim

primeiro dia, como é que nós vamos fazer isto? E depois daí a um bocado estamos a trabalhar e dissemos conseguimos fazer e conseguimos ultrapassar essa dificuldade.

Mas acho que não há assim nenhuma dificuldade em concreto, acho que conseguimos ultrapassar todos os problemas, é o que eu digo aquilo que era um problema inicial. Como é que vamos alimentar tanta gente? Por exemplo logo no primeiro dia, como é que estas pessoas vão comer, passado um bocado estávamos a dar resposta porque depois houve o contacto com o exterior, as pessoas telefonavam para a linha de emergência, os restaurantes a dizer. Por exemplo o REID'S logo no Domingo disse que queria fornecer refeições e no dia a seguir estava a dar cem refeições e depois houve mais associações, houve muitas pessoas que estiveram disponíveis e que nos ajudaram, portanto aquilo que era um problema “facilmente” conseguimos ultrapassar. Fomos ultrapassando com a inter-ajuda de todos!

Foi uma equipa que nós já nos conhecíamos, mas conhecíamos não de um grupo tão coeso e conseguimos manter essa coesão para conseguir dar resposta a toda a gente e depois com todo o núcleo que estavam nos vários centros, que depois foram alargados há ilha toda.

### **3. Entrevistadora: *Considera que existe formação para os profissionais de serviço social na área da intervenção em catástrofe?***

**Entrevistado:** É assim, é importante haver formação, claro que sim! Para qualquer coisa que haja é sempre importante haver formação. Nós não tivemos essa formação, contudo qualquer uma das técnicas que está na linha de emergência já somos pessoas com experiências de mais de 10 anos de trabalho. Portanto isto também, somos assistentes sociais, estamos habituados a trabalhar com a falta de recursos também e em tentar que as outras pessoas consigam colmatar as suas necessidades. Portanto, foi um bocado por em prática todos estes anos de trabalho e conseguir dar a volta, fazer o máximo e dar o máximo de nós e acho que conseguimos.

Acho que formação a nível emocional também é muito importante, a gestão emocional. Eu, por exemplo, sou muito sensível, há pessoas que são mais fortes do que outras, eu sou muito sensível e é o que eu digo, hoje quando ainda me lembro de algumas coisas ou agora passaram agora imagens de há um ano, eu choro porque fico comovida de ver! Por exemplo, as pessoas a chegar na Casa de Saúde de São João de Deus foi das coisas que mais me chocou porque chegou tanta gente, tanta gente, crianças pequenas, pessoas que perderam familiares, vi pessoas que já conhecia a chegarem a dizer perdi tudo, perdi a minha casa não tenho nada, é horrível! Mas acho que naquela hora a vontade de querer ajudar, o ter que fazer alguma coisa, esta parte emocional fica um bocadinho aqui camuflada e depois

mais tarde é que dizemos meu Deus isto aconteceu. Naquela hora acho que conseguimos dar resposta, eu consegui e acho que as colegas também conseguiram de forma geral.

É muito importante a formação, apesar de não haver preparação nós conseguimos, porque podíamos não conseguir, por acaso conseguimos organizar e dar resposta mas com formação claro que facilita e se calhar poderia ter havido, não sei se houve, claro que depois há sempre algumas falhas que se calhar poderiam ser evitadas, agora não me recordo de nenhuma mas claro que há sempre alguma falha.

Mas o balanço é positivo, acho que conseguimos no meio daquela catástrofe toda acho que conseguimos dar resposta. Infelizmente houve muitas pessoas que perderam tudo e que consideram que nós não fizemos nada, porque perderam tudo e acham que um prato de comida e a roupa que era uma obrigação. Mas não é exactamente porque ninguém está preparado para isto, nós não estávamos preparados para isto e foi muita, muita, muita gente que ficou sem nada e foi preciso dar resposta a toda a gente.