

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

SERVIÇO SOCIAL

Ano Letivo 2017/2018



Julho de 2018

*A Técnica de Serviço Social
Anabela Pinto*

“Se a educação sozinha não transforma a sociedade,
sem ela tampouco a sociedade muda.”

(Paulo Freire, 2000:67)¹

¹ Freire, P. (2000) Pedagogia da Indignação: cartas pedagógicas e outros escritos. São Paulo: Editora UNESP

Nota Introdutória

A intervenção especializada e interdisciplinar torna-se imprescindível perante a complexidade dos quotidianos da escola, não podendo esta instituição reduzir-se ao tradicional trabalho pedagógico desenvolvido pelos professores.

A promoção da transmissão de cultura, do conhecimento e da ciência, tomando o aluno como sujeito e situando-o nas múltiplas relações em que este se situa, carece de profissionais com formações diferenciadas, com capacidade e competência para intervir de forma articulada e integrada. As equipas multidisciplinares, há tanto pretendidas e contempladas em documentos reguladores como o Estatuto do Aluno, mas nunca efetivamente constituídas e difundidas por todo o sistema educativo, são atualmente afirmadas como essenciais em vários programas e projetos de política educativa, cujo âmbito vai do combate ao insucesso escolar à gestão flexível do currículo, não esquecendo os territórios de intervenção prioritária e a educação inter/multicultural. (D'Almeida & Sousa, 2018)²

A escola é um sistema complexo onde se repercute a diversidade da sociedade, não se podendo restringir às velhas questões escolares relacionadas com os problemas de aprendizagem e de comportamento. Nela, integram-se um conjunto de atores (pais, professores, alunos, profissionais) que convivem e se relacionam diariamente e onde ocorrem relações sociais diversificadas. Cada um destes agentes transporta para a escola a sua história de vida, os seus valores, as suas competências e os seus constrangimentos. Perante esta evidência, a escola constitui-se como um palco de um conjunto de potenciais problemas sociais que transpõem as questões escolares e que exigem respostas complexas. (Amaro, 2011)³

É então nesta sequência que o presente relatório se impõe, visando refletir as práticas desenvolvidas no âmbito da intervenção social no Agrupamento de Escolas de Aveiro (AEA), no ano letivo 2017/2018.

A contratação da Técnica de Serviço Social (TSS) ocorreu no âmbito do Programa Nacional de Promoção do Sucesso Escolar (PNPSE), designadamente no seio do Plano de Ação Estratégica do AEA através da medida “Família +”. É preocupação atual do AEA a promoção do sucesso escolar dos seus alunos, prevenindo o abandono escolar precoce, o absentismo e os comportamentos indisciplinados.

Nesta linha, considerando o trabalho social efetuado no ano letivo anterior, procedeu-se à adequação dos instrumentos de trabalho bem como de documentos de suporte.

A referenciação do aluno ao serviço social é, por norma, efetuada através da ficha de sinalização preenchida pelo Professor Titular de Turma (PTT) e/ou Diretor de Turma (DT). No entanto, podem existir situações cuja intervenção se efetive pela articulação de outros serviços

² Almeida, J.L.& Sousa, P. (2018). Serviço Social na Escola: Contributos para o campo profissional. V.N. Famalicão: Edições Húmus

³ Amaro, S. (2011). Serviço social na educação, bases para o trabalho profissional. Florianópolis: Editora da USFC

do AEA ou até entidades externas à escola, como o Instituto de Segurança Social (ISS). Deste modo, é deveras importante que seja estabelecido contacto com o agente sinalizador de modo a aprofundar os constrangimentos sentidos e a traçar, o mais celeremente possível, uma linha orientadora da intervenção que vise atender às necessidades identificadas, do aluno e/ou da respetiva família.

De modo a clarificar e a tornar mais objetiva a leitura e interpretação dos dados apurados, recorreu-se à sua apresentação sob a forma esquemática de tabela.

A informação é disponibilizada, numa primeira parte, tendo por base as sinalizações efetuadas nos diferentes períodos letivos, ciclos e anos de escolaridade, pretendendo-se fazer um balanço de todas as situações-problema onde a TSS interveio. Na segunda e terceira partes deste relatório são elaboradas as caracterizações dos alunos acompanhados e das famílias respetivamente. Na quarta e última parte atenta-se à intervenção social propriamente dita no AEA.

Desta forma, o presente relatório terá objetivamente em linha de conta os seguintes itens:

Parte I – Sinalizações

- 1) Alunos referenciados ao Serviço Social – 1º Período
- 2) Alunos referenciados ao Serviço Social – 2º Período
- 3) Alunos referenciados ao Serviço Social – 3º Período
- 4) Síntese
- 5) Arquivamentos

Parte II – Caracterização dos alunos acompanhados pelo Serviço Social do AEA

- 1) Características pessoais dos alunos aquando da referenciação
- 2) Distribuição dos alunos acompanhados por sexo
- 3) Média de idades dos alunos acompanhados

Parte III – Caracterização das famílias

- 1) Dimensão do contexto sociofamiliar dos alunos referenciados
- 2) Dimensões do diagnóstico social
- 3) Caracterização social dos agregados familiares dos alunos

Parte IV – A intervenção social no AEA

- 1) Estratégias no âmbito da intervenção social no AEA
- 2) Balanço das práticas

Preferencialmente, a avaliação da intervenção social na escola deve considerar um *continuum* temporal, de modo a apurar o impacto das estratégias agilizadas, nomeadamente junto dos seus diferentes agentes educativos.

Parte I – Sinalizações

À TSS foram referenciados 44 alunos no decorrer do ano letivo de 2017/2018, que integram desde o ensino pré-escolar até ao ensino secundário. Segue-se a contabilização do número de situações sinalizadas em cada período letivo, tendo em conta os diferentes ciclos de escolaridade, estabelecimentos de ensino e ano frequentado pelos alunos.

1) Alunos referenciados ao Serviço Social – 1º Período

No decorrer do 1º período do ano letivo de 2017/2018 foram efetuadas as seguintes sinalizações:

Ciclo de escolaridade	Estabelecimento de Ensino	Anos	N.º de sinalizações
Pré-Escolar	Jardim de Infância de Santiago	-	1
1º Ciclo	Centro Escolar de Santiago	2º/3º/4º	6
	Centro Escolar das Barrocas	4º	1
2º Ciclo	João Afonso de Aveiro	6º	5
3ºCiclo		7º	8
		8º	3
		9º	1
Ensino Secundário	Homem Cristo	10º/11º	4
Total			29

1.1) Pré-Escolar

A intervenção da TSS nesta situação foi pontual dado o atendimento à solicitação do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, no âmbito do processo de promoção e proteção a favor da criança.

1.2) 1º Ciclo

Três das seis sinalizações que respeitam ao Centro Escolar de Santiago foram efetuadas em 29 de junho de 2017 (final do ano letivo de 2016/2017). A intervenção social nestes casos iniciou-se no 1º período do ano letivo de 2017/2018.

A sinalização do Centro Escolar das Barrocas transitou do ano letivo 2016/2017. Tendo em consideração os registos no processo social da aluna, deu-se continuidade ao acompanhamento social da situação-problema.

1.3) 2º Ciclo

No 6º ano de escolaridade, das cinco situações-problema colocadas à TSS, a intervenção foi pontual em duas delas. No primeiro caso, transitado do ano letivo anterior, a TSS procedeu à articulação com a DT e apurou a inexistência de critérios que sustentassem a continuidade do acompanhamento. Na segunda referência, efetuada através do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) do AEA, tratava-se de uma situação de abandono escolar, no entanto constatou-se que a jovem já havia atingido a maioridade.

Os restantes três casos foram alvo de acompanhamento social no ano letivo anterior, tendo-se apurado da necessidade em manter a intervenção junto dos alunos e respetivas famílias.

1.4) 3º Ciclo

Das oito situações-problema intervencionadas pela TSS no 7º ano de escolaridade, quatro transitaram do ano letivo anterior e quatro foram sinalizações efetuadas no decorrer do 1º período do ano letivo de 2017/2018.

No 8º ano, foi feita uma nova sinalização e dois casos transitaram do ano letivo anterior. Nesta última situação-problema que envolvia dois irmãos e, à semelhança do ocorrido em 2016/2017, foram sentidos grandes constrangimentos para intervir mais do que pontualmente.

1.5) Ensino Secundário

As referências, transitadas do ano letivo anterior, respeitaram a alunos provenientes dos cursos científico-humanísticos.

2) Alunos referenciados ao Serviço Social – 2º Período

No decorrer do 2º período do ano letivo de 2017/2018 foram sinalizados à TSS:

Ciclo de escolaridade	Estabelecimento de Ensino	Anos	N.º de sinalizações
1º Ciclo	Centro Escolar das Barrocas	2º/3º	2
	EB1 Vera Cruz	1º	1
2º Ciclo	João Afonso de Aveiro	6º	4
Ensino Secundário Profissional	Homem Cristo	10º	2
Total			9

2.1) 1º Ciclo

Uma das duas situações do Centro Escolar das Barrocas foi referenciada através do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, no âmbito do processo de promoção e proteção a favor da aluna.

A situação-problema relativa à EB1 de Vera Cruz foi sinalizada ao serviço social pelo GAAF do AEA, tendo sido esta intervenção de cariz pontual.

2.2) 2º Ciclo

Das quatro sinalizações ocorridas no 6º ano de escolaridade, uma delas teve apenas intervenção pontual por parte da TSS. Consistiu na articulação do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, no âmbito do processo de promoção e proteção a favor do aluno.

2.3) Ensino Secundário

Os dois novos casos sinalizados ao serviço social no ensino secundário ocorreram nos cursos profissionais, designadamente nos Cursos de Apoio Psicossocial e de Turismo.

3) Alunos referenciados ao Serviço Social – 3º Período

No 3º período foram referenciados ao serviço social as situações:

Ciclo de Escolaridade	Estabelecimento de Ensino	Anos	N.º de sinalizações
1º Ciclo	Centro Escolar das Barrocas	1º/2º/3º	4
2º Ciclo	João Afonso de Aveiro	5º	1
		6º	1
Total			6

3.1) 1º Ciclo

Três das quatro referenciações foram efetuadas pelas PTT, sendo uma delas foi condicionada pelo facto de não estarem reunidos critérios para a intervenção de TSS. A outra sinalização foi efetuada pelos Serviços de Psicologia e Orientação (SPO) do AEA.

3.2) 2º Ciclo

A intervenção social em ambas as situações foi de cariz pontual. A primeira foi referenciada ao serviço social através do GAAF do AEA e a segunda devido à solicitação do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, no âmbito do processo de promoção e proteção a favor da aluna.

4) Arquivamentos

Ciclo de Escolaridade	Estabelecimento de Ensino	N.º Arquiv.	Motivo
1º Ciclo	CE Santiago	1	Regresso ao país de origem
	CE Barrocas	1	Transferência Agrup. Escolas de Esgueira
2º/3º Ciclos	João Afonso de Aveiro	2	Intervenção não legitimada
		1	Saída do sistema educativo por maioria
Secundário	Homem Cristo	1	Integração em curso profissional no IIEFP
		1	Saída do sistema educativo por maioria

5) Síntese dos dados

No decorrer do ano letivo 2017/2018 foram intervencionadas 44 situações-problema. Transitaram do ano letivo anterior 15 processos: um relativamente ao 1º ciclo, quatro do 2º ciclo, seis quanto ao 3º ciclo e quatro do ensino secundário. No 1º período foram ainda efetuadas 14 novas sinalizações, perfazendo um total de 29 casos pelos quais se iniciou a intervenção social.

No 2º período foram feitas 9 sinalizações ao serviço social do AEA e no 3º período 6, intervenção que foi cumulando no decorrer do ano letivo, assumindo um carácter sistémico, salvo as intervenções pontuais.

No que concerne aos arquivamentos, no 1º ciclo assistiu-se à matrícula de uma criança de origem iraniana no CE de Santiago que nunca compareceu às aulas. Em articulação com os Serviços de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), percebeu-se que a família regressou ao país de origem. Na outra situação arquivada, a criança, por ordem do Tribunal de Família e Menores (TFM), foi transferida para outro agrupamento de escolas.

Já no 2º ciclo, uma das situações arquivadas não reunia critérios para intervir e a outra deveu-se à saída da aluna do sistema educativo por maioria. O terceiro caso arquivado aconteceu no 3º ciclo e deveu-se à manifesta vontade da encarregada de educação em retirar o consentimento para a intervenção de quaisquer serviços do AEA, incluindo o serviço social.

Os arquivamentos no ensino secundário aconteceram em cursos científico-humanísticos, um pela integração da aluna em curso profissional no Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e outro pela saída do aluno do sistema educativo por maioria.

Parte II – Caracterização dos alunos acompanhados pelo Serviço Social do AEA

1) Características pessoais dos alunos aquando da referenciação

	1ºCiclo	2ºCiclo	3ºCiclo	Ensino Secundário
Características pessoais				
Falta de motivação e interesse pela escola	10	6	7	5
Dificuldade no relacionamento interpessoal	2	2	3	-
Baixas expectativas académicas/profissionais	6	6	7	3
Falta de objetivos individuais	3	7	7	5
Absentismo escolar	9	1	4	3
Falta de pontualidade	9	-	-	5
Indisciplina	3	1	5	3
Baixo rendimento escolar	12	8	9	5
Outro: não apresentação de justificação de faltas	3	-	-	-
Outro: problemas de articulação da linguagem/audição	1	-	-	-
Outro: multideficiência	-	-	1	-
Outro: maternidade	-	-	-	1

Relativamente às características pessoais dos alunos aquando da sua referenciação por parte dos PTT e DT, foram destacadas:

- no 1ºciclo, o baixo rendimento escolar (12) e a falta de motivação e interesse pela escola (10);

- no 2º ciclo, o baixo rendimento escolar (8) e a falta de objetivos pessoais (7);
- no 3º ciclo, o baixo rendimento escolar (9), a falta de motivação e interesse pela escola (7), as baixas expectativas académicas/profissionais (7) e a falta de objetivos individuais (7);
- no ensino secundário, a falta de motivação e interesse pela escola (5), a falta de objetivos individuais (5), a falta de pontualidade (5) e o baixo rendimento escolar (5).

2) Distribuição dos alunos acompanhados por sexo

Ciclo de escolaridade	Estabelecimento de Ensino	Anos	Feminino	Masculino
Pré-Escolar	Jardim de Infância de Santiago	-	-	1
1º Ciclo	Centro Escolar de Santiago	2º	-	1
		3º	1	1
		4º	1	2
	Centro Escolar das Barrocas	1º	-	2
		2º	1	1
		3º	1	2
	EB1 de Vera Cruz	1º	-	1
2º Ciclo	João Afonso de Aveiro	5º	-	1
3ºCiclo		6º	3	7
		7º	2	6
		8º	-	3
		9º	1	-
Ensino Secundário	Homem Cristo	10º	3	-
		11º	-	3
Total			13	31

Em conformidade com os dados apresentados na tabela, pode constatar-se que foram alvo de intervenção/accompanhamento social 31 situações-problema relativas a alunos do sexo masculino e 13 casos referentes a alunos do sexo feminino.

3) Média de idades dos alunos acompanhados

3.1) Pré-escolar e 1º ciclo

Idade	Pré-escolar	1º Ciclo
5	1	-
6	-	1
7	-	5
8	-	1
9	-	4
10	-	3
Média	5 anos	8,2 anos

A média de idades dos alunos à data do início do acompanhamento social no ensino pré-escolar foi de 5 anos e no 1º ciclo de 8,2 anos.

3.2) 2º /3º Ciclos e Ensino Secundário

Idade	2º Ciclo	3ºCiclo	Ensino Secundário
11	2	-	-
12	4	3	-
13	2	5	-
14	-	2	-
15	1	1	-
16		1	1
17	-	-	4
18	1	-	1
Média	12,9 anos	13,3 anos	17 anos

No 2º ciclo de escolaridade, a média das idades dos alunos aquando do início da intervenção da TSS foi de 12,9 anos enquanto no 3º ciclo foi de 13,3 anos e no ensino secundário de 17 anos.

Parte III – Caracterização das famílias

Houve evidência de um denominador comum e transversal a todas as situações-problema sinalizadas e intervencionadas pela TSS: a integração do aluno num sistema familiar multiproblemático. O que caracteriza as apelidadas famílias multiproblemáticas é a carência de competências pessoais e sociais que amplificam os problemas emergentes e reduzem a capacidade de uma resposta adequada e eficaz.

Segundo Alarcão (2006)⁴, a família multiproblemática não se define pela presença de um sintoma preciso mas, antes, por uma forma de estar e de relacionar-se, bem como pela existência de uma série de problemas que afetam um número indeterminado de elementos, em margens qualitativa e quantitativamente muito amplas. Dada a multiassistência por parte de diferentes entidades/serviços, estas famílias são também muitas vezes chamadas de multiassistidas. Normalmente, são “(...) famílias de baixo nível socioeconómico, geralmente no limiar da pobreza, socialmente marginalizadas e com problemas graves de alcoolismo, toxicodependência, maus-tratos e abandono das crianças” (...) “ com enorme dificuldade em administrar os seus recursos económicos”. (Alarcão, 2006)

Os alunos referenciados à TSS do AEA integram sistemas familiares que se inserem nesta tipologia, desenvolvendo-se num meio em que a parentalidade está, geralmente, perturbada.

Para além das práticas parentais exercidas, o sucesso escolar da criança e/ou jovem depende a coexistência de um determinado tipo de condições objetivas e materiais, sendo elas o apoio dos serviços de ação social escolar, o transporte, os equipamentos/materiais, a alimentação, o vestuário e a saúde.

No sentido de se apurar estas determinantes, surge a necessidade em realizar, sempre que possível, o diagnóstico social da família. Este documento deve contemplar algumas dimensões de análise, tais como a familiar, a habitacional, a socioeconómica, a escolar, a da saúde, a da intervenção de serviços/entidades na área do apoio social e a da situação-problema identificada na sinalização. Ressalve-se que nem sempre, devido a constrangimentos diversos, é possível operacionalizar este instrumento de registo aquando do atendimento social com o/a encarregado/a de educação.

⁴ * Alarcão, M. (2006), (Des)Equilíbrios Familiares, Uma Visão Sistémica. Coimbra: Quarteto

1) Dimensão do contexto sociofamiliar dos alunos referenciados

	Pré- escolar	1ºCiclo	2ºCiclo	3ºCiclo	Ensino Secundário
Estrutura familiar					
Nuclear	-	13	1	7	5
Monoparental	1	1	7	3	-
Recomposta	-	-	3	2	1
Indicadores familiares em relação ao aluno					
Não imposição de regras e limites ao comportamento do aluno	-	11	4	1	4
Despreocupação com a educação do aluno	-	7	1	3	2
Desatenção às necessidades do aluno	-	5	5	5	4
Não comparência do/a encarregado/a de educação à escola	-	6	-	3	2
Falta de supervisão à caderneta do aluno	-	6	4	5	-
Utilização de estilos educativos disfuncionais	-	-	1	-	-
Outro: analfabetismo dos progenitores	-	1	-	-	-
Problemas sociais do agregado familiar					
Carência socioeconómica e/ou habitacional	-	5	2	5	2
Desemprego	-	8	1	2	1
Problemas de saúde	-	4	-	5	2
Violência doméstica	-	1	2	-	-
Consumo de substância ilícitas	-	-	-	-	-
Consumo excessivo de álcool	-	1	-	-	-
Isolamento Social		5	2	1	-

Minoria étnica		12	-	2	1
Outro: ausência de autorização de permanência em território nacional	-	1	-	-	1
Outro: processo de promoção e proteção a favor do aluno	1	1	2	-	-

Mediante a análise dos dados apresentados no que concerne à caracterização do contexto sociofamiliar dos alunos referenciados ao serviço social, pode concluir-se que, quanto à estrutura familiar, predominam as famílias nucleares no 1º ciclo, 3º ciclo e no ensino secundário enquanto no 2º ciclo existem mais agregados familiares monoparentais.

Nas referenciações efetuadas à TSS foram eleitos pelos agentes sinalizadores alguns indicadores familiares importantes, destacando-se no 1º ciclo a 'Não imposição de regras e limites ao comportamento do aluno' (11) e a 'Despreocupação com a educação do aluno' (7).

No 2º ciclo é dada relevância a indicadores que versam sobre a 'Desatenção às necessidades do aluno' (5) por parte da família, seguindo-se a 'Não imposição de regras e limites ao comportamento do aluno' (4) e a 'Falta de supervisão à caderneta do aluno' (4).

A 'Desatenção às necessidades do aluno' (5) e a 'Falta de supervisão à caderneta do aluno' (5) destacam-se no 3º ciclo enquanto no ensino secundário foram eleitos os indicadores relativos à 'Não imposição de regras e limites ao comportamento do aluno' (4) e a 'Desatenção às necessidades do aluno' (4).

Os PTT e os DT que efetuaram as sinalizações identificaram alguns problemas sociais das famílias que impactavam direta e/ou indiretamente na aquisição de conhecimentos e na consolidação das aprendizagens dos alunos.

No 1º ciclo é dado destaque ao indicador 'Minoria étnica' (12) por se tratar de alunos de etnia cigana ou provenientes dos PALOP. Ainda neste ciclo é dada relevância ao 'Desemprego' (8) e 'Isolamento social' (5).

No 2º ciclo há indicadores como a 'Carência socioeconómica e/ou habitacional' (2), 'Violência doméstica' (2), 'Isolamento social' (2) e os 'Processos de promoção e proteção a favor do aluno' (2) a ocupar um lugar de relevo.

Já no 3º ciclo e ensino secundário é dada especial atenção à 'Carência socioeconómica e/ou habitacional' (3º ciclo - 5/ES - 2) e aos 'Problemas de saúde' (3º ciclo - 5/ES - 2) dos elementos que integram o sistema familiar.

2) Dimensões do diagnóstico social

Dimensões de Análise	Itens a considerar
Familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura familiar • Composição do agregado familiar • Relação familiar
Habitacional	<ul style="list-style-type: none"> • Regime • Tipologia da habitação • Condições habitacionais
Socioeconómica	<ul style="list-style-type: none"> • Atividade profissional/formação profissional • Rendimento mensal • Encargos com a habitação (renda, prestação, despesas fixas correntes,...) • Despesas com medicação de carácter permanente • Prestações familiares/sociais • Apoio em géneros
Escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Percurso escolar • Habilitações literárias
Saúde	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de saúde/médico-assistente • Doenças crónicas • Acompanhamento em consultas de especialidade
Situação-problema identificada	<ul style="list-style-type: none"> • Problemática sinalizada ou identificada em atendimento social • Perspetiva individual/familiar da situação-problema • Estratégias/medidas para a resolução da problemática • Encaminhamento para entidades/serviços de apoio locais • Acompanhamento técnico em curso

3) Caracterização social dos agregados familiares dos alunos

Dimensões de Análise	Itens a considerar	Totais
Familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura familiar <ul style="list-style-type: none"> - Nuclear 26 - Monoparental 12 - Recompоста 6 	
	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de elementos do agregado <ul style="list-style-type: none"> - 2-3 11 - 4-5 26 - 6 ou mais 7 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Interações Familiares <ul style="list-style-type: none"> - Conflituosas 15 - Razoáveis 11 - Boas 4 - Não foi possível avaliar 14 	
Habitacional	<ul style="list-style-type: none"> • Regime: <ul style="list-style-type: none"> - Própria 5 - Arrendada 6 - Cedida/Herdada 4 - Social/Apoiada 23 - Acampamento 3 - Não foi possível avaliar 3 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Condições habitacionais: <ul style="list-style-type: none"> - Boas 14 - Razoáveis 6 - Más 8 - Não foi possível avaliar 16 	
Socioeconómica	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de rendimento: <ul style="list-style-type: none"> - Atividade Profissional 16 - Bolsa de Formação 2 - Reforma 1 - RSI 14 - Não foi possível avaliar 11 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Prestações familiares (podem ser cumulativas): <ul style="list-style-type: none"> - Abono de Família 27 - Pensão de Alimentos 7 - Fundo de Garantia Alimentos (FGA) 4 - Não recebe/ Não foi possível avaliar 12 	
Escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitações (E. Educação): <ul style="list-style-type: none"> - Sem escolaridade 3 - 1º Ciclo 6 - 2º Ciclo 8 - 3º Ciclo 5 - Ensino Superior 4 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Não conhecidas • Ação Social Escolar: <ul style="list-style-type: none"> - Escalão A - Escalão B - Escalão C - Não subsidiado 	18 27 3 3 11
Saúde (aluno e/ou encarregado/a de educação)	<ul style="list-style-type: none"> • Com problemas de saúde • Sem problemas de saúde • Não foi possível avaliar 	21 14 9
Intervenção de serviços/Entidades de apoio social junto da família (a intervenção pode ser cumulativa)	<ul style="list-style-type: none"> • Sem acompanhamento • Com acompanhamento: <ul style="list-style-type: none"> - CPCJ - CDSS de Aveiro - Outros (IPSS, Santa Casa da Misericórdia, RLIS, CERCIAM) • Apoios: <ul style="list-style-type: none"> - Psicológico - Económico/Alimentar - Escolar (externo ao AEA) - Domiciliário 	9 7 8 23 11 21 7 1

No âmbito da dimensão familiar pode concluir-se que as famílias dos alunos que foram alvo da intervenção social no decorrer do ano letivo de 2017/2018 assumem maioritariamente um cariz nuclear (26) do que monoparental (12) ou família recomposta (6). Quanto ao número de elementos por agregado destaca-se a categoria das 4-5 pessoas, com 26 sistemas familiares. Quanto às interações familiares, em 14 famílias não foi possível à TSS apurar das mesmas, sendo que, das 44 em análise, em 15 delas as relações entre os diferentes elementos foram consideradas como conflituosas.

Do ponto de vista habitacional, 23 famílias residem em habitação social/apoiada, 6 em casa arrendada, 5 em habitação própria, 4 em casa cedida ou herdada e 3 em acampamento. Em três situações não foi possível apurar do regime habitacional dos agregados. No que concerne às condições habitacionais, não se conseguiu apurar das mesmas em 15 situações, no entanto 14 agregados viverão em condições que consideram como boas, 8 como más e 7 como razoáveis. As más condições reportam-se a habitações abarracadas (3), a questões de sobrelotação (2) e a um caso de muita humidade e canalizações estragadas.

A atividade profissional surge como principal fonte de rendimento em 16 famílias, seguindo-se o RSI (14). Não foi possível à TSS perceber qual a fonte de rendimento junto de 13 agregados, pelo cariz pontual de algumas intervenções ou por constrangimentos sentidos

no apuramento deste item em contexto de atendimento. Quanto a prestações familiares, 27 famílias recebem abono de família através do Instituto de Segurança Social, 7 beneficiam de pensão de alimentos e 4 do FGA. Em 12 agregados não há lugar ou não se conseguiu avaliar do recebimento de prestações familiares.

Quanto às habilitações do encarregado de educação dos alunos, em 18 situações-problema não foi possível averiguar das mesmas. Quanto aos restantes, 8 encarregados têm o 2º ciclo, 6 o 1º ciclo, 5 o 3º ciclo, 4 o ensino superior e 3 não possuem escolaridade. No que respeita ao apoio da ação social escolar, 27 alunos têm o escalão A, 3 o escalão B e 3 o escalão C. Há 11 alunos que não foram subsidiados, tendo esta situação a ver com o facto de alguns encarregados de educação no 1º ciclo terem optado por não requerer o subsídio (sob a justificação dos alunos almoçarem em casa) e outros por não preencherem os pressupostos para a sua solicitação.

Quanto à dimensão da saúde, as 21 situações-problema identificadas concernem a problemas de saúde física, mental e/ou intelectual quer dos alunos quer dos encarregados de educação. Nesta categoria inserem-se os alunos que devido a diagnóstico de défice de atenção por hiperatividade são seguidos em consultas de especialidade, podendo ou não estar medicados, bem como outras patologias associadas a doenças cardíacas, neurológicas, entre outras que requerem vigilância nos serviços de saúde competentes. Acrescente-se a existência de alguns encarregados de educação com patologia ao nível da saúde mental, fazendo terapêutica e acompanhamento clínico. Em 9 agregados não foi possível verificar da existência ou não de doenças, quer no aluno quer o encarregado de educação.

Do ponto de vista da intervenção de outros serviços ou entidades junto das famílias em análise, pode concluir-se que 23 são acompanhadas por instituições locais como as Florinhas do Vouga, Fundação CESDA, a Santa Casa da Misericórdia de Aveiro, a Rede Local de Intervenção Social e a CERCIAV. O apoio prestado por estas entidades versa sobretudo no acompanhamento às famílias no âmbito do RSI, apoio alimentar de cariz regular ou pontual, na ajuda domiciliária ao nível da higiene/tratamento de roupas, apoio escolar no âmbito de centro de explicações gratuito, apoio psicológico e apoio económico.

O CDSS de Aveiro acompanha 8 agregados tendo em conta os processos de promoção e proteção a decorrer em tribunal dos alunos intervencionados, enquanto a CPCJ de Aveiro acompanha 6. 9 agregados familiares não têm qualquer intervenção da rede local de apoio/suporte social.

Parte IV – A intervenção social no AEA

1) Estratégias no âmbito da intervenção social no AEA

Para cada caso em concreto foram delineadas diferentes estratégias de intervenção. O plano de intervenção deve ser pensado à luz das especificidades evidenciadas pelos alunos/sistemas familiares, não assumindo um carácter padronizado e inflexível de modo a fazer cumprir passos e/ou etapas muitas vezes desajustados às necessidades ou constrangimentos sentidos.

Havendo conhecimento prévio, tentou-se evitar a duplicação de intervenções e a redundância nas abordagens às famílias dos alunos referenciados, de modo a não impactar negativamente no trabalho em curso de outros técnicos.

Genericamente, a TSS atuou sobre:

- a prevenção de comportamentos de risco dos alunos;
- a mediação do sistema familiar e restantes instituições na comunidade com a escola;
- a promoção do acesso a recursos sociais, com os encaminhamentos que diligenciou;
- o estudo e análise das realidades no e com o grupo de trabalho no qual se inseriu (diferentes agentes educativos do AEA);
- o fomento dos direitos humanos, designadamente o direito ao acesso à educação, criando condições sociais para a efetivação desse objetivo.

A entrevista, ao aluno ou à família (muitas vezes apenas com recurso à presença do/a encarregado/a de educação), assumiu duas vertentes distintas: a de avaliação ou diagnóstica e a de acompanhamento. A primeira esteve na base dos diagnósticos sociais efetuados e foi preponderante para abordar questões relacionadas com as condições de vida dos alunos e suas famílias, identificando vulnerabilidades e potencialidades e dando resposta adequada a cada caso em particular. Recorreu-se, por diversas vezes, ao encaminhamento para respostas na comunidade, designadamente com intervenção na área da ação social.

Privilegiou-se a articulação com os diferentes serviços do Agrupamento de Escolas de Aveiro, como o GAAF, os SPO, os DT, a professora interlocutora na CPCJ bem como a articulação com as instituições locais de apoio social e CDSS de Aveiro.

A mediação escolar é uma ferramenta que ajuda o aluno a perceber algumas questões relacionadas com o seu comportamento e atitude em contexto de sala de aula, prevenindo situações de comportamento marginal que coloquem em causa a aquisição de conhecimento e a consolidação das suas aprendizagens, logo o seu sucesso educativo.

As visitas domiciliárias também integraram a intervenção da TSS em 4 situações-problema referenciadas ao serviço social. Cumpriram, acima de tudo, a função exploratória de recolher dados no meio natural de vida do aluno/família e reconhecer a situação-problema, complementando muitas vezes o diagnóstico social.

2) Balanço das práticas

A intervenção social é uma atividade da área das relações humanas que visa atender aos problemas das pessoas bem como às dificuldades que estas manifestam em solucioná-los. É função da TSS ajudar os alunos e familiares a transpor constrangimentos e a transformá-los em forças/oportunidades de mudança.

No término da intervenção levada a cabo no presente ano letivo é possível elencar aqueles que, no entender da TSS, podem ter sido pontos fortes e pontos fracos no desenvolvimento da sua atividade.

Assim, identificar as potencialidades e fragilidades sentidas pode favorecer a promoção de um trabalho social mais justo e adequado junto da população escolar do AEA no futuro.

2.1) Pontos fortes

- Aposta do AEA em medidas de combate ao insucesso escolar, absentismo e indisciplina;
- Investimento na promoção do sucesso educativo dos alunos;
- Compreensão e aceitação do papel da TSS no contexto escolar por parte dos diferentes agentes educativos;
- Relação profissional com os PTT e os DT, atentos a questões sociais dos seus alunos e respetivas famílias;
- Articulação eficaz entre serviços do agrupamento, nomeadamente com os SPO, GAAF, Educação Especial, coordenação dos estabelecimentos de ensino;
- Articulação com entidades/serviços/técnicos externos ao agrupamento;
- Intervenção social com o aluno e/ou com a família, baseada na confiança e na transparência de procedimentos.

2.2) Pontos fracos

- Divisão do espaço de trabalho da TSS com outro serviço escolar, comprometendo por vezes o sigilo e a confidencialidade exigidas no âmbito dos contactos telefónicos, entrevistas e reuniões.

2.3) Oportunidades

- Divulgação do âmbito de intervenção da TSS junto dos coordenadores dos estabelecimentos de ensino do AEA, DT e PTT;
- Promoção de uma comunicação eficaz entre os diferentes serviços intraescolares por forma a desenvolver uma intervenção preventiva (vs. intervenção paliativa);
- Implementação de programas de competências de vida dirigidos aos alunos, nomeadamente os referenciados pelos diferentes serviços do AEA;
- Dinamização de sessões direcionadas aos pais e /ou encarregados de educação, no sentido de promover e/ou reforçar competências parentais/educacionais e de valorização escolar;

2.4) Constrangimentos

- Ausência/insuficiência de respostas atempadas face às necessidades identificadas pelo serviço social do AEA, que envolvam o recurso a serviços/entidades na comunidade;
- Alunos e encarregados de educação alvo de intervenção social com fraca consciencialização ou até inexistente da importância da frequência escolar e dos impactos positivos em termos futuros;