



**Instituto Universitário de Lisboa**

Escola de Sociologia e Políticas Públicas

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

**O processo de reinserção social das pessoas em situação de sem abrigo  
na cidade de Lisboa**

**Ana Flávia Baltazar Ricardo**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Serviço Social

**Orientadora:**

**Professora Doutora Maria Inês Amaro, Professora Auxiliar,**

**ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa**

Outubro, 2019

Agradecimentos:

Quero agradecer á minha mãe, ao meu pai e ao meu irmão por sempre me apoiarem nas minhas decisões e por tornarem todo o meu percurso escolar possível. Ao Filipe pelo apoio incondicional e pela força que me deu para não desistir e acreditar que seria possível.

Um obrigado a toda a minha família pela união que temos e por estarem sempre presentes nos bons e maus momentos. Aos amigos por me preencherem. Em especial à Andreia, à Susana, à Micaela e à Filipa, as melhores companheiras que a faculdade me podia ter dado.

A todo o NASA por me colocarem “o bichinho” do trabalho com as pessoas em situação de sem abrigo, por me proporcionarem o melhor estágio curricular que poderia desejar, em especial ao Carlos pelo companheirismo, pelo apoio e por me ensinar muita da prática profissional que sei hoje.

Agradeço de forma especial e particular à minha orientadora Professora Doutora Maria Inês Amaro, por sempre me compreender, pelo apoio, pela motivação e pela partilha do seu saber.

A todos os docentes do ISCTE que de alguma forma me marcaram e contribuíram para o meu percurso académico.

Para preservar o anonimato e não podendo agradecer individualmente a cada uma, fica aqui um grande obrigado a todas as Instituições que tomaram esta investigação possível. Um especial agradecimento a todos os profissionais que disponibilizaram do seu precioso tempo para contribuir para este trabalho académico.

E por fim, os atores principais e a razão pela qual esta dissertação foi realizada, um enorme obrigado a todas as pessoas em situação de sem-abrigo, a elas desejo o melhor e fico na esperança que a minha dissertação as venha ajudar de alguma forma, é a elas que dedico esta dissertação!

“A esperança tem duas filhas: a  
Indignação e a Coragem.  
A indignação ensina-nos a não  
aceitar as coisas como estão.  
A coragem, a mudá-las”  
– Aurélio Agostinho

## Resumo

Em Portugal, nos últimos anos o fenómeno das Pessoas em Situação e Sem-Abrigo tem vindo a ganhar alguma importância, no entanto, é uma área ainda pouco estudada.

A presente investigação pretende analisar o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo e compreender o processo de reinserção social das mesmas, na cidade de Lisboa, nomeadamente ao nível da sua entrada em respostas sociais. Para isso, foi necessário ouvir duas vertentes fundamentais: as pessoas em situação de sem-abrigo e os profissionais das variadas instituições da cidade de Lisboa que trabalham diariamente com esta população.

Em termos metodológicos, foi utilizada a perspetiva qualitativa. A amostra compreendeu onze PSSA e dez profissionais que integram as variadas instituições.

Os resultados conseguidos demonstram que houve uma evolução positiva no processo de intervenção com PSSA nos últimos anos, mas que ainda há um grande caminho a percorrer. A intervenção ainda é muito baseada na satisfação das necessidades básicas e em repostas de emergência. As respostas sociais estão desadequadas às necessidades das pessoas em situação de sem-abrigo, especialmente ao nível habitacional. Por isso, a necessidade sentida como mais urgente de resolver é a habitacional, logo seguida do emprego. É necessário investir-se em respostas de alojamento mais individualizadas, respostas de ocupação diurna ao nível do emprego e formação. Com os resultados obtidos podemos concluir que, é através de uma relação de confiança e proximidade, criada entre assistente social e PSSA, que melhor se consegue mobilizar para a mudança e chegar-se ao sucesso da intervenção.

**Palavras-chave:** Pessoa em Situação de Sem-Abrigo; Exclusão Social; Reinserção Social; Assistente Social; Respostas Sociais; Intervenção social.

## **Abstract**

In Portugal, in last years the phenomenon of Homeless People has gained some importance, however, is therefore an area still poorly studied.

This research aims to analyze the phenomenon of homeless and to understand their social reintegration process in the city of Lisbon, namely in terms of their entry into social responses. For this, it was necessary to listen the perceptions of two different social agents: homeless people and professionals from the various institutions of the city who work daily with this population.

The methodological used was the qualitative perspective. The sample was composed by eleven homeless and ten professionals from the various institutions in the city of Lisbon, who works with this population.

The results show that there has been a positive evolution in the intervention process with homeless people in the past recent years, but there is still a long way to go. The intervention is still directed towards the satisfaction of basic needs and emergency responses. Social responses are inadequate to the needs of homeless people, especially at the housing level. Therefore, the need felt as most urgent to solve is housing, followed by employment. There is a need to invest in more individualized housing responses, daytime employment and training responses. With the results obtained we can conclude that it is through a relationship of trust and proximity, created between social worker and homeless people, that can best mobilize for change and achieve the success of the intervention.

**Keywords:** Homeless People; Social Exclusion; Social Reinsertion; Social Worker; Social Responses; Social Intervention

## Índice

Introdução .....	7
Capítulo I – Enquadramento teórico .....	9
1.1 - Pluralidade do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo .....	9
1.2 - Perpetuação da realidade de estar sem-abrigo: o percurso da exclusão .....	13
1.3 - O processo de (re)inserção/integração da pessoa em situação de sem-abrigo .....	19
1.4 - O serviço social e as pessoas em situação de sem-abrigo .....	34
1.4.1 – Métodos e Modelos teóricos do Serviço Social.....	34
1.4.2 - A Prática do Assistente Social .....	37
Capítulo II – Metodologia de pesquisa.....	39
2.1 - Objeto de estudo .....	39
2.2 - Método científico .....	40
2.3 - Universo e amostra.....	41
2.4 - Técnicas de pesquisa .....	43
Capítulo III – Resultados.....	44
3.1 - Análise dos resultados.....	44
3.2 - Estar sem-abrigo .....	45
3.3 - O processo de intervenção.....	47
3.4 - Relação necessidades sentidas e respostas sociais existentes .....	56
3.4.1 - As Respostas sociais.....	56
3.4.2 - As necessidades.....	60
3.4.3 - Respostas Vs. Necessidades .....	63
3.5 - Estratégias a implementar que possam melhorar a reinserção social.....	72
3.6 - Os fatores que conduzem à mudança .....	75
Conclusão .....	78
Fontes.....	82
Bibliografia.....	82
ANEXOS .....	86

## **Indicie de Figuras**

Figura 1 – Distribuição das atividades do Plano de Ação 2017-2018.....	25
Figura 2 - Distribuição das atividades do Plano de Ação 2019-2020.....	26
Figura 3 – Relação causa efeito entre a relação de proximidade com o A.S. e a adequação da resposta.....	77
Figura 4 - Relação causa efeito entre a relação menos positiva com o A.S. e a desadequação da resposta.....	77

## **Glossário de Siglas**

<b>ACIDI</b>	– Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural
<b>AIEPS</b>	- Associação para o estudo e Intervenção Psicossocial
<b>AMI</b>	- Assistência Médica Internacional
<b>CAT</b>	– Centro de Alojamento Temporário
<b>CHPL</b>	– Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa
<b>CML</b>	– Câmara Municipal de Lisboa
<b>CVP</b>	– Comunidade Vida e Paz
<b>DDS</b>	– Departamento de Desenvolvimento Social
<b>ENIPSA</b>	– Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo
<b>ETHOS</b>	- European Typology of Homelessness
<b>FEANTSA</b>	– European Federation of National Organisations Working with the Homeless
<b>INE</b>	– Instituto Nacional de Estatística
<b>ISS</b>	– Instituto da Segurança Social
<b>LNEC</b>	– Laboratório Nacional de Engenharia Civil
<b>NPISA</b>	– Núcleo de Planeamento e Intervenção de Sem-Abrigo de Lisboa
<b>PRO</b>	- Profissional
<b>PSSA</b>	– Pessoa em situação de Sem-Abrigo
<b>SCML</b>	– Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
<b>UAPSA</b>	- Unidade de Atendimento das Pessoas Sem-Abrigo

## Introdução

A presente investigação tem como tema principal “O processo de (re)inserção social das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo na cidade de Lisboa”, nomeadamente no que se refere à sua inserção em respostas sociais. É intenção conhecer e analisar os apoios sociais da cidade de Lisboa para pessoas em situação de sem abrigo e perceber de que forma estão de acordo com as necessidades das mesmas. Deseja-se ainda, compreender o que é feito com estas pessoas numa tentativa de reinserção numa resposta social. Visto que o objetivo de uma resposta social é a inserção social, é intuito perceber, como é que as pessoas em situação de sem abrigo inseridas em resposta sociais continuam excluídas socialmente.

Nos últimos anos o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo foi reconhecido como um complexo problema social e existe uma maior preocupação com o tema, no entanto, ainda existe um deficiente conhecimento científico e empírico na área, assim como uma falta de contabilização do número real de PSSA, o que complexifica a forma como é analisado este fenómeno e impossibilita o conhecimento da situação real no país, para que se possam definir estratégias adequadas de intervenção e medidas políticas eficazes. O intuito desta investigação é conhecer melhor o fenómeno de uma forma específica e pormenorizada. Certamente que este estudo não terá uma amostra representativa da realidade portuguesa, mas poderá contribuir para um melhor entendimento do fenómeno, numa perspetiva de “*conhecer melhor para intervir melhor*”.

Menezes (2001 e 2011) clarifica que houve um forte desenvolvimento do mercado, que provocou a diminuição das “forças” do estado, tanto ao nível da regulação da produção, como ao nível da reprodução social, assim sendo, assiste-se a uma desregulamentação das responsabilidades do estado. O que traz consigo a não efetivação dos direitos sociais, o aumento dos grupos excluídos, que por consequente impossibilita a inclusão social. O mesmo autor alerta para o facto de que a maioria dos utentes do serviço social fazem parte desses grupos excluídos, é difícil que estes indivíduos se tornem cidadãos ativos, isto enquanto não se proverem de características exigíveis para o exercício da cidadania ativa. Sendo que as pessoas em situação sem-abrigo são um desses grupos excluídos e vulnerável, encontram-se excluídos da cidadania e os seus direitos enquanto seres humanos são postos em causa diariamente, eles são claros utentes do serviço social.

Enquanto assistentes sociais, de uma sociedade moderna e em constante mutação, em que diariamente são apresentados novos desafios à profissão, somos coagidos a procurar respostas inovadoras para a resolução dos problemas. Tendo em conta que os sistemas governamentais continuam a não criar respostas flexíveis e integrativas, adaptadas às variadíssimas problemáticas das pessoas em situação de vulnerabilidade, como são exemplo as pessoas em situação de sem-abrigo.

Assim, a investigação tem como pergunta de partida:

- ✓ Porque é que uma pessoa em situação de sem-abrigo inserida numa resposta social, continua excluída socialmente?

E tem como objetivos principais: compreender o processo de (re)inserção social direcionado para a população sem-abrigo na cidade de Lisboa; conhecer os apoios sociais que possam levar à reinserção social desta população; analisar as necessidades reais destas pessoas; entender até que ponto as repostas de (re)inserção vão ao encontro das necessidades reais das PSSA; propor melhores soluções para a (re)inserção social das PSSA. Tudo isto, tendo sempre em conta tanto a perspetiva dos profissionais da área social, que trabalham diariamente com esta população, como das próprias pessoas em situação de sem-abrigo.

O presente estudo está assim organizado em três capítulos:

No capítulo I fez-se o enquadramento teórico desta investigação, onde se contextualiza a problemática, aborda-se o conceito de pessoa em situação e sem abrigo, de exclusão social, assim como de inserção/integração social, para além disso, aborda-se ainda a prática do serviço social no processo de reinserção das PSSA;

No capítulo II apresenta-se a metodologia de pesquisa, o objeto de estudo, o método científico, o universo de investigação, a amostra e as técnicas de pesquisa;

No capítulo III são demonstrados os resultados e faz-se um levantamento das respostas sociais existentes na cidade de Lisboa, é feita a descrição, análise e interpretação dos dados recolhidos através das entrevistas realizadas a dez profissionais e a onze pessoas em situação de sem abrigo, onde se inclui sugestões de melhoria às respostas sociais existentes assim como criação de novas respostas.

Por fim, a conclusão onde são dadas as linhas conclusivas, tenta-se responder às perguntas que orientam a investigação, faz-se uma avaliação de todo o processo e sugere-se possibilidades de investigações futuras.

## Capítulo I – Enquadramento teórico

### 1.1 - Pluralidade do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo

Problematizar o fenómeno dos sem-abrigo tem sido difícil, a falta de um diagnóstico torna o problema difícil de compreender e solucionar. A temática das pessoas em situação de sem-abrigo não abunda em termos de conhecimento científico. Contabilizar as pessoas em situação de sem-abrigo é ainda difícil e as polissémicas abordagens ao conceito dificultam ainda mais a perceção do fenómeno.

Um estudo do LNEC (2000), baseando-se nas informações fornecidas pela polícia afirma existirem cerca de 2000 PSSA, em Lisboa. Segundo Bento e Barreto (2002) existiam na década de 90 entre 2500 a 5000 PSSA. Em 2006, o ISS estimou que existiam 2717 pessoas na situação de sem-abrigo (Mieguel, et all., 2010 cit in Bacelar, 2014). Segundo um relatório da FEANTSA (2014), em 2009 um estudo do ISS identificou 2133 PSSA numa noite. Nos Censos 2011 (INE,2011) foram identificadas 696, no total do país. No mesmo ano, em 2011 um grupo de trabalho onde estavam presentes várias instituições que trabalham diariamente com PSSA fez uma contagem durante uma noite, onde identificaram 2399 pessoas. O NPISA do Porto em 2013, reportou 1300 pessoas em alojamento temporário e 300 a viverem na rua. No mesmo ano a AMI apoiou 1679 pessoas em situação de sem-abrigo, e o ISS identificou 4420 pessoas no seu sistema de segurança social.

No Relatório “Inquérito aos conceitos utilizados e aos sistemas locais de informação” promovido pela GIMAE no âmbito da ENIPSSA 2019-2023, foi realizado um mapeamento das PSSA a nível nacional, que indica que nos primeiros meses do ano de 2018, existiam no Continente 3396 pessoas sem teto ou sem casa, a maioria das situações concentraram-se nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto.

Estes estudos providenciam um diagnóstico básico da situação ocorrente, no entanto eles não reproduzem a realidade, sendo que grande parte dos serviços que trabalham com as PSSA, indicam que o número de pessoas é muito maior do que é indicado nestes estudos. Assim não existindo um estudo consistente sobre o fenómeno não se pode tomar estes números como representativos da realidade, no entanto ao serem analisados demonstram-nos que houve um aumento do número de PSSA entre 2008 e 2013 (FEANTSA, 2014) e que esse aumento também foi claro em 2018, tendo em conta o dados do relatório “Inquérito aos conceitos utilizados e aos sistemas locais de informação” (2018).

O fenómeno é já reconhecido como um problema social, mas tanto a falta de um diagnóstico preciso, como a discussão em volta do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo, tem levado a tornar este problema ainda mais complexo de solucionar.

Tentar definir o conceito de pessoa em situação de sem-abrigo, torna-se difícil, devido à polissemia do conceito, são vários os autores que dão a sua opinião sobre como definir o fenómeno. Assim decidiu-se, explicitar algumas das definições consideradas mais pertinentes.

A definição inglesa escrita no *The Housing Act* (1985), diz que uma pessoa está em situação de sem-abrigo se não possui o direito legal ou se se encontra impedida de ocupar uma casa de forma segura ou com razoável conforto (Munoz e Vasquez, 1998, cit. In Bento e Barreto 2002).

Segundo o estudo dos sem-abrigo do Instituto da Segurança Social, podem se identificar dois tipos de PSSA, os sem-teto crónicos “*com muitos anos de rua, há muito despojados de regras e de sonhos, onde a doença (física e mental) e a degradação física imperam*” e os novos sem-teto, “*peessoas que se encontram há pouco tempo na rua, por múltiplas perdas (profissionais, familiares, individuais), que necessitam de um mecanismo de mediação que lhes permita reconstruir o seu projeto de vida*”.

Apesar das dificuldades em tornar claro o conceito de PSSA, alguns autores contribuem para a sua explicitação: Leanne Rivlin (1985,1986) descreve as PSSA com base na duração do período em que estes se encontram na rua e do conseqüente grau de vulnerabilidade. O autor distingue quatro formas e graus:

- “ *o crónico, que passa grande parte da sua vida na rua, tem apenas dinheiro suficiente para gastos mínimos, pode manter uma rede de contactos sociais ou formar pequenas comunidades com pessoas na mesma situação;*
- *o periódico que tem casa, mas que por vezes, deixa-a indo viver para um albergue ou até mesmo para a rua mantendo-se, no entanto, a casa acessível;*
- *o temporário, está numa situação de sem abrigo devido a uma situação inesperada. Tem a capacidade para manter uma casa estável;*
- *por último, o total é considerado o mais dramático de todos. Não tem casa, pernoita em albergue, igrejas, edifícios abandonados. Por norma, são pessoas traumatizadas por não manterem relações sociais na comunidade, não têm qualquer tipo de suporte social nem humano.”*

Na mesma linha de pensamento, David Snow e Leon Anderson (1993) diferenciam vários “tipos” de PSSA: os recém-chegados à rua; os institucionalmente

adaptados, caracterizados pela sua adaptação ao meio através da ajuda institucional; e os “outsiders”, que se distinguem dos restantes devido às suas características sedentárias. O tempo de permanência em rua é muito importante na capacidade de (re)inserção, visto que as vivências estigmatizadas de que são alvo e a degradação da sua autoestima, podem influenciar para que a sua situação não se altere (LNEC,2000).

Pereira e Silva (1999), identificam três tipos de PSSA: os deslocados, os hesitantes e os outsiders.

Os deslocados, são indivíduos chegados recentemente à rua, com um sentimento de desespero, distinguindo-se dos outros indivíduos pelo facto de procurarem ajuda para que a sua situação se altere rapidamente.

Os hesitantes são indivíduos que já estão há algum tempo na rua e vêm as suas tentativas de sair da situação de rua falhadas. E assim os esforços para sair da rua tornam-se cada vez menos. Há um esquecimento de si próprio, do que era no passado.

Os outsiders, são indivíduos que já estão na rua há vários anos, muitas vezes estão ligados ao consumo de substâncias. São pessoas já despojadas de tudo, abandonadas por si próprias, muitas destas pessoas apresentam sintomas de doença mental sendo alguns internados em instituições psiquiátricas.

Outros, mais frequentemente, definem PSSA a partir da situação habitacional ou do tipo de local em que os indivíduos pernoitam, considerando PSSA todos aqueles que, por falta de meios ou qualquer outro motivo, não têm acesso ao mercado de habitação (Rio, 1997). Benvistes (1996) (Cit in Bacelar, 2014), sugere três características para ajudar na definição: PSSA são todos os indivíduos que vivem na rua ou em estruturas não normativas; indivíduos que habitam em estruturas comuns, como abrigos ou centros de acolhimento; indivíduos que vivem em casas particulares, mas com sobrelotação de pessoas ou em habitação sem condições sanitárias.

Outras definições mais abrangentes refletem, não apenas a crise permanente ou imediata de acomodação e a ausência de uma estrutura, um espaço físico que os rodeie, mas também a ideia de que estar sem-abrigo significa estar privado dos suportes sociais, psicológicos e económicos, incluindo todos aqueles que têm abrigo, mas que residem em casas sem condições de segurança ou de salubridade.

Em 2005 a Federação Europeia de Organizações que Trabalha com Pessoas Sem-Abrigo (FEANTSA) desenvolveu uma tipologia europeia de exclusão relacionada com habitação, a ETHOS. Esta, veio tentar facilitar a compreensão do fenómeno das PSSA, assim como tentar fornecer uma linguagem comum para ajudar na definição do

conceito. Como tal, surgem quatro categorias de análise: sem-abrigo, referindo-se a pessoas que vivem efetivamente na rua; sem-alojamento, pessoas com um alojamento temporário que não é seu; habitação precária, pessoa à beira da exclusão habitacional, devido a diferentes razões, por exemplo, violência doméstica, despejo ou ocupação ilegal; habitação inadequada, pessoas que vivem em alojamentos que não servem para habitação (como caravanas ou carros), ou em condição de sobrepopulações.

Em Portugal, de acordo com a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo 2009-2015, que se baseia na definição da FEANTSA, PSSA é a ausência de abrigo pessoal, permanente e adequado. As PSSA são aquelas que são incapazes de ter acesso a uma habitação adequada, pessoal e permanente, ou a manter essa habitação devido a impedimentos financeiros e outros. Assim, para todos os intervenientes com esta população em Portugal, a definição a ser utilizada é: considera-se pessoa em situação de sem-abrigo, aquela que independentemente da sua nacionalidade, idade, sexo, condição socioeconómica e condição de saúde física e mental, se encontre:

- Sem teto, a viver no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário; ou
- Sem casa, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito.

Na Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023, a definição de pessoa em situação de sem-abrigo vai ao encontro à da Estratégia Nacional anterior, esta estratégia tem como um dos aspetos centrais promover a adoção de um conceito harmonizado de PSSA por todas as entidades que intervêm com esta população. A ENIPSSA vem afirmar o conceito de pessoa em situação de sem-abrigo, no sentido que se deixe de usar a expressão de “sem-abrigo” e se passe a utilizar “pessoa em situação de sem-abrigo” deixando-se de assumir “sem-abrigo” como uma condição de vida e passando-se a assumir como uma situação que caracteriza um momento da vida do indivíduo mas que se pretende ultrapassar. Na mesma estratégia é ainda criado um novo conceito, que designa a pessoa “em risco” de ficar na situação de sem-abrigo, no âmbito da prevenção do fenómeno, este conceito é muito mais abrangente, considerando pessoas que estão em risco de perder a sua habitação, como por exemplo pessoas a viverem em casa de abrigo para vítima de violência doméstica, em estabelecimento prisional, em habitação não convencional como autocaravana, pessoas com aviso de despejo, etc.

Bento e Barreto (2002) consideram que o conceito de PSSA corresponde à *“perda de casa associada à perda ou frouxidão dos laços com a família e a sociedade”*.

Os autores definem um perfil tipo de PSSA nas ruas de Lisboa, pessoa do “*sexo masculino, raça branca, naturalidade e nacionalidade portuguesa, idade entre os 35 e os 60 anos, escolaridade mínima, solteiro, sem filhos, sem contacto com a família, pernoita no centro da cidade de Lisboa, passado institucional (educacional, psiquiátrico, prisional), doenças psiquiátricas (alcoolismo, psicoses, toxicod dependência), vitimização e mendicidade pouco frequentes*”. Para além destes, existem exceções, nomeadamente os designados “*novos sem-abrigo*” tratando-se de pessoa mais qualificadas que por uma crise momentânea como o desemprego, acabam por ficar em situação de rua.

Definir um conceito de pessoa em situação de sem-abrigo e encontrar um perfil torna-se cada vez mais importante, pois a definição escolhida influencia a contabilização do fenómeno. Não havendo uma definição consensual, também não existe uma investigação que demonstre a informação estatística real do fenómeno, nem sequer uma estimativa que se possa tomar como certa, sendo assim, a falta de uma definição consensual assim como de uma informação estatística representativa da realidade, dificultam a compreensão do problema social assim como da sua perpetuação.

## **1.2 - Perpetuação da realidade de estar sem-abrigo: o percurso da exclusão**

*“Os sem-abrigo representam a forma mais extrema e complexa de exclusão.”*  
(Costa, 1988).

A noção de «exclusão social» pertence à perspectiva própria da tradição francesa na análise de pessoas e grupos desfavorecidos. Em termos simplificados, Robert Castel define «*exclusão social*» como a fase extrema do processo de «*marginalização*», entendido este como um percurso «*descendente*», ao longo do qual se verificam sucessivas rupturas na relação do indivíduo com a sociedade. Um ponto relevante desse percurso corresponde à ruptura em relação ao mercado de trabalho, a qual se traduz em desemprego (sobretudo desemprego prolongado) (...). A fase extrema – a da «*exclusão social*» - é caracterizada não só pela ruptura com o mercado de trabalho, mas por rupturas familiares, afetivas e de amizade” (Costa referido por Francisco Branco, 2010). Quem se encontra excluído muito dificilmente consegue encontrar uma identidade socialmente aceite, quer seja no trabalho, na comunidade ou na família. Exclusão Social define a perda de vínculos, quer sociais, quer culturais. Portanto pode-se afirmar que “*a exclusão é produto de um défice de coesão social global, não se reduzindo a fenómenos*

*individuais nem a simples agregações de situações”* (Lamarque,1995). É um conjunto de problemas que resultam de uma desarticulação entre as diferentes partes da sociedade e os indivíduos e que, conseqüentemente, levam ao isolamento e/ou afastamento de uma pessoa da sociedade onde está inserida, ou de um determinado grupo.

Verifica-se, portanto, uma acentuada privação de recursos materiais e sociais que levam a uma desintegração do sistema (social, simbólico, familiar, económico) onde o indivíduo está inserido e a perda dos direitos e deveres como cidadão na comunidade. É gerado um sentimento de inutilidade da parte do excluído perante a sua sociedade, assim como um sentimento de autoexclusão.

A questão da inclusão social está intimamente ligada à da exclusão. Faleiros (2006) fala que o processo da exclusão e da inclusão vai-se estabelecendo numa relação de forças. Quando se refere a inclusão e exclusão refere-se a pertença ou não pertença a uma esfera socialmente reconhecida. O autor define exclusão como sendo um impedimento; uma barreira; uma fronteira elaborada socialmente pela relação de poder; uma dependência de outrem; falta de recursos; invisibilidade social, política e cultural; negação da cidadania; negação da efetividade de direitos civis, políticos, sociais e ambientais; negação da igualdade de género, raça, etnia e território. A exclusão é um processo que acontece desde o início dos tempos, baseando-se na exploração e na dominação, com vantagens para uns e desvantagens para outros, com impactos na vida das pessoas e geradora de desigualdades sociais, económicas, políticas, culturais e simbólicas.

Assim, uma pessoa é considerada socialmente excluída quando está impedida de participar plenamente na vida económica, social e civil e/ou quando o seu acesso ao rendimento e a outros recursos (pessoais, familiares e culturais) é de tal forma insuficiente que não lhe permite usufruir de um nível de vida considerado aceitável pela sociedade em que vive.

A exclusão social pode, portanto, ser definida como uma combinação de falta de meios económicos, de isolamento social e de acesso limitado aos direitos sociais e civis. Alguns dos fatores que podem contribuir para a exclusão social são: os problemas laborais, os padrões de educação e de vida, a saúde, a nacionalidade, a toxicodependência, a desigualdade sexual e a violência. A exclusão social é um conceito multidimensional e exprime-se em diferentes níveis (ambiental, cultural, económico, político e social), sendo frequentemente cumulativa, ou seja, compreendendo vários deles ou mesmo todos.

Segundo Filipa Menezes este processo cumulativo é o que acontece com as pessoas em situação de sem-abrigo. Existe um conjunto de elementos, como as condições sociais e económicas desfavorecidas, as ruturas familiares precoces, as violências familiares, o desemprego, as alterações do mercado de habitação, a falta de proteção social, a falta de cuidados de saúde mental, as dependências e as doenças físicas, que colocam o indivíduo em vulnerabilidade social. Assim, estas ruturas “vão-se «emaranhando» num processo cumulativo de exclusões”.

Segundo a autora, o processo de exclusão das PSSA acontece em dois momentos fundamentais: o “ponto de partida”, ou seja, devido a uma transmissão geracional da pobreza e da exclusão, os indivíduos têm menos possibilidades de inserção social; e o “agravamento” da situação, ou seja, se eles já são excluídos e no contexto dos constrangimentos conjunturas atuais, é provável que a situação se perpetue ao longo da vida. Uma regra universal é que quanto mais longa a duração da situação de exclusão habitacional, maiores dificuldades para encontrar reinserção profissional e social.

De acordo com o Observatório Europeu, o indivíduo encontra-se numa situação de exclusão social, quando está em desvantagem ao nível da educação, formação profissional, emprego, habitação e recursos financeiros e tem menor possibilidade de acesso às instituições sociais, que asseguram as oportunidades de vida (Castro e Guerra, et all, 2010). Destaca-se o emprego como lugar de exclusão social ou não (Stoer e Magalhães, 2005 Cit In Castro e Guerra et all, 2010). Tornou-se comum o facto de só se ser cidadão se se tem um emprego, em caso contrário, é se excluído socialmente. Estando perante a dependência da relação emprego » cidadania plena; desemprego » exclusão (Castro e Guerra, et all, 2010).

A exclusão é uma rutura com os laços sociais, é uma situação em que as pessoas ficam na margem da sociedade, é *“um percurso descendente, ao longo do qual se verificam sucessivas ruturas na relação do indivíduo com a sociedade”* (Costa, 1998 Cit In Castro e Guerra et all, 2010). Este desenrolar de um processo de sucessivas situações de negatividade, acaba por despoletar uma recusa por parte do indivíduo a ligações, pertenças e laços, este encontra por parte das estruturas coletivas uma atitude de repulsão. Assim, surgem grupos-alvo com muita dificuldade em desenvolverem percursos de inserção social, é o caso das pessoas em situação de sem-abrigo.

A este processo cumulativo de ruturas associa-se o conceito de desafiliação, cujo seu contrário é a afiliação, que segundo Bento e Barreto (2002), é o sentimento de pertença e ligação a diferentes grupos, nomeadamente o familiar, quando o indivíduo

sofre ao nível da afiliação, a sua situação designa-se de desafiação, *“o indivíduo atingido ao nível das suas afiliações encontra-se diminuído ao nível do sentimento de pertença social, dos laços com os diversos grupos sociais, encontrando-se destituído de estatuto e de eficácia para aceder a recursos e para conduzir a sua vida com liberdade e independência”*.

O conceito de desafiação surge por Robert Castel (1997) para se referir a novas situações de exclusão que surgem nas sociedades ocidentais, resultantes do declínio da sociedade salarial, da precarização do trabalho e do desemprego. Este “desligamento” da vida social é resultado tanto da retração da esfera do mercado que coloca as pessoas numa situação de inutilidade, como do crescimento de uma atitude individualista que faz diminuir as redes de suporte informal dos indivíduos (Castro, Guerra et al, 2010).

Pereirinha (1997) (Cit. In Castro e Guerra et al, 2010) reconhece que o conceito de desafiação remete-nos para uma ideia de rutura dos laços que ligam o indivíduo à sociedade de que faz parte.

Os desafiados são pessoas com fragilidade ou ausência de redes e capital social. São pessoas isoladas, desligadas da vida social e desinseridas de qualquer estrutura. Devido à inexistência de laços e competências sociais, estas pessoas estão longes de uma aproximação com a esfera do trabalho. *“Trata-se de situações dominadas pelo isolamento social e pela inexistência de referências pessoais que orientem as trajetórias de vida destes indivíduos, encontrando-se no limiar da integração social”*. (Castro, Guerra et al, 2010).

É possível identificar-se dois perfis tipo no percurso de vida dos desafiados. O primeiro é caracterizado pela “normalidade” até que uma situação negativa rompe com essa normalidade, este perfil é marcado por uma infância sem problemas e sem potencial de vulnerabilidade, até que se dá um incidente crítico, que pode ser um fator de doença, rutura familiar ou morte de um elemento da rede de suporte. É a partir destes incidentes que começa uma rotina de progressiva queda social até alcançar um corte total com as redes de suporte. O sujeito deste perfil não tem perspectivas para o futuro, demonstra uma baixa autoestima e muitas vezes o seu percurso é marcado por depressões e tentativas de suicídio. O segundo perfil é caracterizado por um desvio da norma, com indícios de marginalidade e sentimentos de revolta. Aquando da desintegração existe uma fraca motivação para a alteração do estado em que se encontra. A instituição da prisão aparece como um organismo de cumprimento de pena e mais que isso, educativo, antes disso existe todo um caminho que desencadeia a

decadência contínua. É um perfil marcado pela violência e pela despreocupação com o social. Há um conformismo e uma aceitação da situação desintegrada em que se encontra, sem qualquer perspectiva para o futuro (Castro, Guerra et al, 2010).

Segundo o mesmo estudo o percurso social de desinserção é marcado por quatro etapas: a primeira é caracterizada por uma rutura, um acontecimento grave cujo indivíduo não consegue ultrapassar; a segunda etapa assinalada por uma sucessão de rupturas que deixam o indivíduo ainda mais vulnerável; a terceira etapa é caracterizada pelo recurso ao meio institucional para o indivíduo sobreviver, esta fase é designada de “*decrochage*”; por último, a quarta etapa caracteriza-se pela entrada num grupo de excluídos, onde o indivíduo passa a pertencer socialmente, é designada de “*dechéance*” (Gaulejack e Léonetti, 1995 cit in Castro, Guerra et al 2010).

Existem três níveis no percurso de vida dos desafiados, que estão referidos no estudo de Castro e Guerra (2010), que parecem importante de ser referidos, a primeira relação do desafiado com o mundo do trabalho, o segundo a relação com a assistência e por último a perspectiva dos projetos para o futuro.

A relação do indivíduo desafiado com o mundo do trabalho de uma forma geral existe uma rejeição e afastamento do mercado de trabalho. Quando se analisa de uma forma mais específica existem dois posicionamentos em relação ao trabalho: no primeiro não existe esperança de mudança, o indivíduo está deprimido e conformado; no segundo há uma tentativa de saída da situação de vulnerabilidade, o indivíduo mobiliza-se para a ação, existindo perspectivas de mudança para o futuro, é dada importância às competências já existentes, é reconhecida a necessidade da ocupação dos tempos livres, nomeadamente em formações como estratégia para enfrentar o desemprego (Castro, Guerra et al, 2010).

O recurso à assistência está muito presente na vida dos desafiados, no estudo que tem sido referido, são identificados dois perfis de desafiados na sua relação com a assistência. No primeiro perfil existe uma relação duradoura com a assistência social, é uma relação estável, o assistido tem uma postura de gratidão, comprometimento e reconhecimento pelo trabalho executado, o profissional é visto como a face de uma organização acolhedora, compreensiva e colaborante. No segundo perfil trata-se de uma relação recente, onde os assistidos se encontram numa situação de grande vulnerabilidade quando têm o primeiro contacto, neste perfil evidencia-se um quadro de violência física e verbal sugerindo relações de poder entre o utente e o profissional, aqui o profissional é visto com desconfiança assim como a organização. Em ambos os perfis,

é importante referir que relativamente às expectativas dos utentes e a resposta da assistência social existe um desfasamento entre estas duas dimensões, o que estará relacionado com a questão das necessidades e com o que é fundamental para a sobrevivência segundo a perspectiva do utente e a da assistência social (Castro, Guerra et all, 2010).

No que respeita a perspectivas para projetos futuros de uma forma geral há um sentimento de preocupação para se resolver a situação presente para que tenham um futuro melhor, a reinserção passa por reestruturar o projeto de vida, dando especial importância a certas áreas da vida como a formação pessoal, a família e as sociabilidades. No entanto existe outro grupo de indivíduos que demonstram inexistência de um projeto de vida, conformando-se gradualmente com a sua situação de desafiliação, existe um desistir diário de si próprio (Castro, Guerra et all, 2010).

Ao analisar-se as características das pessoas em situação de sem-abrigo torna-se claro que estas são um exemplo de indivíduos desafiliados, assim como comprova Filipa Menezes (2012) “*«O caminho de sem-abrigo» constitui um «processo biográfico» de progressiva desintegração económica e desafiliação social*”. Grande parte das pessoas em situação de sem-abrigo estão fragilizadas a nível de redes sociais de apoio, são indivíduos excluídos, que viveram uma ou várias situações de rutura e se encontram numa situação de isolamento, em especial aqueles que vivem em situação de rua há mais tempo, não apresentam qualquer inclusão social ou laboral, assim estando num estado de desafiliação máxima.

Concluindo, os desafiliados caracterizam-se por ter um percurso descendente, cujas trajetórias de vida são marcadas por vulnerabilidades normalmente desde cedo, como disfunções sócio familiares, ruturas, abandonos familiares, escolares, contextos de vida marcados por fenómenos de pobreza e exclusão social. Há estudos que comprovam que estamos perante processos e não de estados, a diferença do ser-se ou do estar-se, isto indica que seria possível e importante uma ação preventiva que controlasse a zona de vulnerabilidade e ao mesmo tempo uma ação reparadora que reduzisse a zona de desafiliação, através de medidas de inserção. As redes sociais e a relação dos profissionais surgem como um fator de inclusão. Em suma, apesar dos seus percursos, em alguns indivíduos é notório a vontade de reconstrução da sua vida, noutros prevalece o sentimento de instalação e conformismo face à sua situação (Castro, Guerra et all, 2010).

Associada à exclusão social, está também a pobreza como um dos aspetos que vem muitas vezes como consequência da exclusão, devido aos seus efeitos negativos de contágio, que se reproduzem por todos os recursos, no entanto também pode ser a causa da exclusão, João Ferreira de Almeida afirma que a pobreza é a *“escassez de recursos económicos cuja a acessibilidade corresponde ao padrão normal numa sociedade”*.

Bruto da Costa (1998), compreende que pobreza é uma situação de privação resultante de falta de recursos para atingir um padrão de vida considerado aceitável. Esta definição tem duas partes que interessa sublinhar: privação e falta de recursos, termos entre os quais existe uma relação de causa e efeito. A privação traduz-se, antes de mais, em más condições de vida. Este é, porventura, o lado mais visível da privação e da própria pobreza. A pobreza pode ser relativa quando a insuficiência de recursos materiais é um fator impeditivo a melhores condições de vida e absoluta quando a mesma inibe a satisfação das necessidades de os indivíduos se sustentarem. A privação de recursos alimentares e habitacionais são dois dos principais fatores de pobreza. Para além destes dois fatores, alguns dos problemas que podem levar a uma situação de pobreza são, por exemplo, o facto de o indivíduo ter uma baixa escolaridade, pouca formação profissional, ser de uma cultura diferente, ou seja problemas socioeconómicos. A vulnerabilidade instalada na vida de alguém pode ser motivada por outros aspetos, uma vez que o acesso à higiene e a uma alimentação saudável não é possível. Normalmente trata-se de privação múltipla, isto é, em diversos domínios das necessidades básicas: alimentação, vestuário, condições habitacionais, transportes, comunicações, condições de trabalho, possibilidades de escolha, saúde e cuidados de saúde, educação, formação profissional, cultura, participação na vida social e política, etc., (Costa, 1998).

### **1.3 - O processo de (re)inserção/integração da pessoa em situação de sem-abrigo**

As novas formas de pobreza e exclusão social exigem novas soluções e novas práticas, nomeadamente um trabalho que parta de uma intervenção em rede e articulado de forma a contrariar intervenções fragmentadas e desarticuladas.

Assim parece importante introduzir agora um conceito fulcral para esta dissertação, a inserção/integração social, é no sucesso desta que a intervenção do profissional que trabalha com pessoas em situação de sem-abrigo se deve centrar.

João Ferreira Almeida afirma que *“A integração é definível como pluralidade vasta aberta e mutável de estilo de vida, todos partilhando a cidadania. Isto é, todos*

*eles conservando, aprofundando e exprimindo capacidades de escolha. Trata-se não apenas da posse de competências virtuais ligadas á vida social, mas do efetivo uso delas.”*

Os dois níveis que têm vindo a ser designados como os mais importantes a intervir, para que exista uma (re)inserção da pessoa em situação de sem-abrigo são: o alojamento e o emprego.

Segundo o Estudo dos Sem-Abrigo do Instituto da Segurança Social (2005) no que respeita ao alojamento há uma resposta social que se demonstra mais eficaz e que, no entanto, quase não existe em Portugal, é ela: a possibilidade destas pessoas poderem residir num quarto ou casa, através de um apoio social, pois, constitui uma importante etapa de progressão habitacional. O alojamento em quarto ou casa é uma vitória, superando a situação de rua ou a pernoita num albergue, é uma esperança, é uma melhoria substancial de vida. *“Promover o acesso a um alojamento de melhor qualidade e com mais estabilidade pode desencadear um impulso importante nas vidas de algumas daquelas pessoas que parecem já ter percorrido um caminho importante na sua reintegração social”* (Estudo dos Sem-Abrigo, ISS,2005). Embora, seja claro que o alojamento não é a única solução para os problemas das pessoas em situação de sem-abrigo, no entanto sem acesso a ele é quase impossível o sucesso da (re)inserção social.

Em termos do emprego, sabe-se que na sociedade de hoje, o trabalho tem um enorme valor social, integrando os indivíduos na sociedade, tornando-se então uma parte essencial na inserção social. Como tal, o mesmo estudo que vem sido referido, aponta como importante apostar em respostas sociais que promovam a formação e a inserção profissional, quer ao nível de parcerias com empresas (que devem nos dias de hoje apostar na tão falada responsabilidade social), para a promoção da integração profissional e social de pessoas em situação de sem-abrigo, quer ao nível da criação de *ateliers* ocupacionais.

Filipa Menezes através dos testemunhos das PSSA que entrevistou nos seus estudos afirma que é possível delinear dois cenários fundamentais que residem na articulação emprego-habitação: começar por obter uma profissão para chegar a uma solução de habitação, ou encontrar uma resposta habitacional através do apoio social, e daqui um emprego.

Em suma, é importante que as respostas sociais e serviços comecem por intervir ao nível do apoio financeiro para a habitação, de seguida fornecer apoio psicológico e de qualificação profissional e, a longo prazo, promover a autonomia do utente.

Para se caminhar numa integração social da pessoa, é também necessário o conhecimento profundo não só da caracterização atual das pessoas e das situações, mas também das suas trajetórias de vida, onde se pode analisar as potencialidades, fragilidades, recursos a mobilizar, obstáculos a transpor, o percurso de cada um, a perceção subjetiva que tem da sua própria situação, das suas necessidades, hábitos e costumes, problemas, capacidades, motivações, etc.

Filipa Menezes no seu estudo conseguiu apurar que para uma reinserção sustentável, o sistema carece de respostas de apoio para além do trabalho, de respostas alternativas à desinstitucionalização, de recursos humanos (e tempo), de respostas adequadas à população em situação de sem-abrigo, de respostas imediatas e em tempo ótimo que evitem a acumulação de ruturas, de parcerias eficazes e melhor articulação entre os serviços, incluindo respostas integradas que evitem que as PSSA andem num pingue-pongue entre instituições, de respostas especializada, de preparação técnica dos voluntários, de medidas de prevenção e de maior cooperação entre investigação científica e instituições sociais.

O combate à pobreza e exclusão social requer também um conjunto de políticas sociais, que possam contribuir para o sucesso das intervenções.

Segundo Filipa Menezes as políticas sociais dirigidas a grupos de risco, podem assumir dois tipos de intervenção, a de “agência” e a de “desempenho”. As primeiras, de “agência” são as mais utilizadas nas medidas criadas para a população sem-abrigo, consistem num acordo entre o profissional e o utente, em que o utente é obrigado a seguir medidas terapêuticas que promovam a sua autonomia, é intenção que este se torne ativo, capaz de gerir a sua vida e que tenha capacidade para sozinho arranjar os mecanismos para responder às suas necessidades. As segundas, de “desempenho”, estão mais direcionadas para a monitorização e implementação de sistemas de avaliação.

Em todo o mundo desenvolvido foram criadas políticas sociais, no âmbito do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, especialmente nos EUA. Na Europa também houve essa preocupação, sendo que foi e é o Reino Unido que mais se destaca ao nível de políticas sociais tanto no campo da prevenção como da intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo.

No que diz respeito a Portugal foi criada a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo (ENIPSA) em 2009 e esteve presente até 2013, tendo sido os trabalhos interrompidos nessa altura e só retomada em 2016. Esta Estratégia resulta da tomada de consciência da existência de um problema e do pouco conhecimento sobre o

mesmo. A estratégia reconhece igualmente uma necessidade de respostas e intervenções articuladas e assertivas. Ela colocou como prioridade nacional a intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo. A estratégia corresponde a um conjunto de orientações gerais e compromissos das diferentes entidades, cuja operacionalização foi implementada a nível local, no âmbito das redes sociais (dos Conselhos Locais de Acção Social) implementando planos específicos e respeitando as necessidades locais identificadas.

A Estratégia incide sobre três áreas específicas a prevenção, junto de grupos de risco; a intervenção, com PSSA em situação de rua e alojamento; e a intervenção ao nível do acompanhamento posterior ao alojamento e respetiva inserção.

Para que seja possível chegar-se a estas áreas de intervenção foram criados dois eixos:

- O eixo 1, que incide no conhecimento do fenómeno, informação, sensibilização e educação, este eixo pretende: a utilização de um conceito único de pessoa em situação de sem-abrigo, a nível nacional; garantir a monitorização do fenómeno através de um sistema de recolha de informação que permita a análise do mesmo que visam o conhecimento permanente do fenómeno assim como, a troca de informação a nível nacional entre todas as instituições públicas e privadas que trabalhem com esta população; assegurar que os diagnósticos e os Planos de Desenvolvimento Social das redes sociais incluem indicadores relativos ao fenómeno; garantir a atualização permanente do conhecimento e a luta contra a discriminação; por último, garantir acessibilidade e disponibilização de informação permanentemente atualizada sobre o tema e os recursos existentes.
- O eixo 2 incide na qualificação da intervenção, tendo como objetivos: promover a qualidade técnica da intervenção, através da formação dos agentes envolvidos na mesma e promovendo metodologias de intervenção integrada; garantir eficácia e eficiência na intervenção, através da adoção de metodologias de planeamento, intervenção e acompanhamento integrados isto permitirá aumentar a qualidade das respostas, rentabilizando recursos, evitando duplicação de intervenções e apoios e, permitindo um verdadeiro acompanhamento de cada situação; garantir a qualidade das respostas, dos serviços prestados e a logística operacional dos equipamentos fixos ou móveis que prestam apoio às pessoas sem-abrigo, através da criação de regulamentação, de requisitos mínimos, de um sistema de avaliação das respostas e da troca de experiências entre instituições; assegurar a existência de respostas que

garantam que ninguém é desinstitucionalizado sem que tenham sido acionadas todas as medidas necessárias para lhe garantir um lugar adequado para viver; assegurar que ninguém tenha de permanecer na rua por mais de 24h; assegurar o apoio técnico à saída de um alojamento temporário durante o tempo necessário; assegurar a existência de condições que garantam a promoção de autonomia, através da mobilização e contratualização de todos os recursos disponíveis de acordo com o diagnóstico e as necessidades; criar condições de alojamento disponibilizando habitações de propriedade pública e privada para arrendamento direto ou mediado; disponibilizar soluções de formação profissional e de emprego, promovendo o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais das pessoas sem-abrigo; assegurar o acesso a todas as medidas de proteção social adequadas, no menor tempo possível; por fim, assegurar a acessibilidade aos cuidados de saúde. É importante referir ainda que é com esta estratégia que surge a ideia de criar um modelo de intervenção e acompanhamento integrado, Núcleos de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo e a institucionalização da figura do gestor de caso.

Em 2016 quando se retomou os trabalhos da ENIPSA 2009-2015, foi solicitado às entidades reesponsáveis que se elaborasse o relatório da Estratégia assim como propostas de melhoria. Ao concluírem que a ENIPSSA 2009-2015 teve um papel muito importante na problemática das PSSA e que houve uma evolução positiva, definiu-se a nova Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023, procurando colmatar os pontos fracos da anterior estratégia e potenciar os pontos fortes adequando-se à realidade existente (ENIPSSA 2017-2023, GIMAE).

A ENIPSSA 2017-2023 foi aprovada em resolução de Conselhos de Ministro nº107/2017, de 25 de Julho, o que permitiu ultrapassar a não regulamentação da estratégia anterior, algo que tinha sido apontado como um constrangimento na fase de implementação da ENIPSA 2009-2015.

A ENIPSSA 2017-2023 está assente em três eixos de intervenção:

- Eixo 1 - Promoção do conhecimento do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, este eixo contempla um conjunto de medidas que visam o conhecimento permanente do fenómeno, permitindo a troca de informação, a planificação e a tomada de decisões políticas. O eixo 1 tem vários pilares fundamentais: a utilização de um conceito de PSSA comum a todas as entidades a nível nacional; o levantamento e análise comparada dos sistemas locais de informação; a

identificação e consensualização dos indicadores relevantes para a monitorização do fenómeno; a monitorização e avaliação da implementação das medidas de intervenção e operacionalização no âmbito da Rede Social; a informação, sensibilização e educação da comunidade em geral para o fenómeno das PSSA.

- Eixo 2 – Reforço de uma intervenção promotora da integração das pessoas em situação de sem-abrigo de forma a garantir a qualidade, as medidas incluídas neste eixo dividem-se em duas vertentes fundamentais: a intervenção técnica, através de formação dos técnicos e dos dirigentes de respostas e serviços de atendimento dos serviços públicos, com base na adoção de metodologias de intervenção integrada a partir de modelo específico; o reconhecimento da qualidade das respostas dirigidas a esta população.
- Eixo 3 – Coordenação, monitorização e avaliação da ENIPSSA 2017-2023, as medidas deste eixo pretendem colmatar a complexidade inerente à coordenação monitorização, implementação e avaliação da estratégia. A monitorização será realizada através do recurso a instrumentos próprios para recolha de informação relativa a cada uma das metas e a avaliação da Estratégia é uma etapa essencial de todo o processo, devendo ser perspectivada como um instrumento de reflexão e aprendizagem com vista à permanente melhoria.

Esta Estratégia traz ainda a consolidação de um modelo de intervenção comum, o modelo de Intervenção e Acompanhamento Integrado, a implementação deste modelo veio confirmar a necessidade de qualificar a intervenção junto das PSSA, centrando-se no indivíduo, na família e na comunidade bem como da necessidade de evitar a duplicação de respostas, rentabilizando recursos humanos e financeiros.

Segundo a ENIPSSA 2017-2023, este modelo implica uma abordagem multidimensional na elaboração do diagnóstico das situações e no acompanhamento dos casos, com desenho de um projeto de vida com vista à inserção e autonomização face aos serviços de apoio, sempre que possível, construído na relação entre a PSSA e a pessoa gestora de caso, com a qual mantém uma relação privilegiada. Este modelo aplica-se a todos os casos que sejam encontrados em situação de sem-abrigo que requeiram intervenção e durante todo o tempo necessário até que seja encontrada e estabilizada, uma solução. Como recomendação da ENIPSSA 2017-2023 este Modelo de Intervenção deve ser adotado por todas as entidades que intervêm junto da população em situação de sem-abrigo ou em situação de risco. Em termos teóricos o Modelo de

Intervenção e Acompanhamento Integrado é um modelo aberto, que implica uma sequência de procedimentos, implementados e acordo com as necessidades diagnosticadas, a intervenção é liderada pela figura do gestor de caso, responsável pelo acompanhamento e que obedece a uma lógica de construção em torno de objetivos estabelecidos com a PSSA, o modelo organiza-se em três domínios base.

- a prevenção – neste domínio o modelo recomenda o desenvolvimento de uma monitorização continua do fenómeno, que inclua indicadores de risco das situações de sem-abrigo e precaridade habitacional, é importante identificar fatores e risco e que estes possam ser monitorizados, as organizações locais devem articular muito rigorosamente as saídas de equipamentos e desinstitucionalizações e deve-se apostar em medidas preventivas concretas dirigidas aos grupos sociais mais vulneráveis;
- a intervenção – este modelo contempla a Intervenção de Emergência e a Intervenção de Acompanhamento, a Intervenção de Emergência compreende um conjunto de procedimentos que permitam retirar a pessoa da condição de sem-teto, inicia-se com a sinalização e encaminhamento para atendimento de emergência, a partir daí é realizado o diagnóstico e definido o plano individual. A Intervenção de Acompanhamento, aqui o gestor de caso assume uma função de mediador e facilitador nos processos de articulação e comunicação com as diferentes entidades ou respostas sociais.;
- a integração comunitária – engloba um conjunto muito alargado de áreas de intervenção, no sentido de proporcionar todos os recursos necessários à concretização do plano individual das PSSA, é importante o acompanhamento por parte do gestor de caso, mesmo após estar inserido numa resposta, até uma fase de plena autonomia e exercício pleno da cidadania (ENIPSSA 2017-2023).

A ENIPSSA 2017-2023 propõe efetivar-se através de Planos de Ação bienais, os quais devem conter os eixos, objetivos estratégicos e ações definidas na Estratégia associadas às respetivas atividades, metas, indicadores, orçamento, calendário e entidades responsáveis e parceiras pela sua execução, eles são elaborados pelo GIMAE, aprovados pela Comissão Internacional e homologados pelo membro do Governo responsável pela área da segurança social (ENIPSSA 2017-2023).

Sendo assim foi criado o Plano de ação 2017-2018, este foi o primeiro Plano de Ação da ENIPSSA 2017-2023, nele estão contidas um conjunto de atividades desenvolvidas junto da população alvo, com a intenção de por um lado definir novas

metodologias que têm por objetivo a melhoria das respostas existentes e, por outro, apresentar novas abordagens que procuram, não só aumentar o conhecimento no âmbito desta problemática, mas também, reforçar a intervenção existente, com enfoque especial na prevenção das situações de risco. Este Plano contempla um total de 104 atividades distribuídas pelas ações, objetivos estratégicos e eixos de intervenção como apresentado na imagem a baixo. O mesmo plano descreve ainda as entidades responsáveis e parceiras de cada atividade, o orçamento, o calendário, os indicadores, as metas e os resultados previstos para o final de 2018 (Plano de Ação 2017-2018).

Figura 1 – Distribuição das atividades do Plano de Ação 2017 - 2018



Fonte: Plano de Ação 2017-2018

Passado o ano de vigência os Planos são avaliados pelo GIMAE e são elaborados novos planos, pois a ENIPSSA 2017-2023 é implementada através desses Planos bienais. Assim sendo, em Julho de 2019 foi publicado o Relatório do Plano de Ação de 2017-2018.

Na mesma altura foi também aprovado o novo Plano de Ação 2019-2020 que prevê a realização de um total de 102 atividades. Este novo Plano vem reforçar o plano anterior e baseia-se igualmente nos eixos e objetivos da ENIPSSA 2017-2023.

Figura 2 – Distribuição das atividades do Plano de Ação 2019-2020



Fonte: Plano de Ação 2019-2020

Em relação às políticas na cidade de Lisboa, em Maio de 2009, o Conselho Local de Ação Social Lisboa (CLAS Lisboa) aprovou o “Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo” de Lisboa, pois as situações concretas vividas por estas pessoas não poderiam deixar de ser um problema a assumir pela cidade, com o objetivo de tornar a rede de repostas eficiente e orientada para as necessidades desta população e aplicar referenciais de formação na intervenção desenvolvida pelas instituições, esperando-se que venham a ter impactos visíveis no trabalho com a população em situação de sem-abrigo. Este plano assenta em três eixos principais: o primeiro compreende a reorganização e otimização da rede de equipamentos e serviços, esperando como resultado a gestão integrada dos recursos/respostas; o segundo eixo assenta na intervenção integrada na cidade de Lisboa, procurando implementar um modelo de intervenção integrada, de carácter pró-ativo e preventivo; por fim, o terceiro eixo inclui a qualificação da intervenção, através da formação/qualificação dos agentes, dirigentes e organizações (ENPISA, 2009).

Resultante da aprovação do “Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo”, foi contratualizada em 3 de Julho de 2009 a “Plataforma Pessoa Sem-Abrigo da rede Social de Lisboa”, da qual fazem parte a Comissão Tripartida da Rede Social, representada pela Câmara Municipal de Lisboa (CML), a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), a Segurança Social, as Associações e as Entidades com intervenção na cidade de Lisboa neste domínio. Em Abril de 2012, a “Plataforma Pessoa Sem-Abrigo” da Rede Social de Lisboa elaborou o “Memorando Plataforma PSA”, onde ficou

estabelecido: construir o Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA) de Lisboa e a criar a Unidade de Atendimento a Pessoas Sem-Abrigo (UAPSA), inserida dentro do NPISA, ambos ganharam forma em 2015.

Mais recentemente foi criado o Programa Municipal para a Pessoa Sem-Abrigo, que teve a vigência de 2016 a 2018, reconhecendo a vulnerabilidade social desta população, a necessidade da criação de políticas sociais nesse âmbito e a reorganização e otimização da rede de apoio existente em Lisboa, com a intenção de promover uma estratégia de intervenção integrada. Este programa intervém em várias áreas, são elas: o alojamento, reestruturando as respostas existentes, redimensionando os equipamentos, criando novas soluções ajustadas à realidade; respostas diurnas focadas na capacitação social e profissional como complemento do alojamento; equipas técnicas de rua, assegurando uma cobertura territorial total, organizada por zonas da cidade; criação de núcleos de apoio local, assegurando uma cobertura territorial que permita a alimentação com dignidade e higiene; na saúde, criação de um programa de saúde próxima, ou seja, um programa focado na saúde de proximidade e reforço no âmbito da saúde mental; investimento em infraestruturas, reforçando as já existentes e criando novas; reforço de pessoal e equipamentos na equipa de rua da CML (CML- Pelouro dos Direitos Sociais, 2015).

Foi aprovado a 26/06/2019 pela Câmara Municipal de Lisboa o novo Plano Municipal para a Pessoa em situação de Sem-Abrigo (2019-2021), apesar de não haver referência a nenhuma avaliação ao Programa anterior, foi anunciado que este novo Plano entrará em vigor até 2021, mas o documento ainda não foi publicado. Está em consulta pública e será depois novamente sujeito a aprovação. As poucas indicações que existem dizem que este novo Plano para a cidade de Lisboa tem como metas diminuir o número de pessoas em situação de sem-abrigo, alargar a rede de Núcleos de Apoio Local, melhorar a oferta de ocupação e promover mais integração no mercado de trabalho, estão previstos 30 projetos e um investimento camarário de 4,3 milhões de euros (informações retiradas de várias plataformas de informação, como Diário de Notícias, Público e RTP).

Além disto existem um conjunto de medidas que não sendo direcionadas especificamente para as pessoas em situação de sem-abrigo, estes podem usufruir delas, nomeadamente: o Rendimento Social de Inserção, é um apoio social para os indivíduos ou famílias mais pobres, constituído por um contrato de inserção e uma prestação em dinheiro; a pensão de invalidez, é um apoio em dinheiro, pago mensalmente, para

proteger as pessoas em situações de incapacidade permanente para trabalhar, é utilizado por pessoas em situação de sem-abrigo que estejam incapazes de ingressar no mercado laboral; a pensão de velhice e o complemento solidários a idosos, são apoios que pretendem minimizar as situações de pobreza da população idosa, sendo que entre a população em situação de sem-abrigo também existem idosos, estas prestações também são utilizadas.

Para o combate à exclusão social, nomeadamente no que respeita ao fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, existem um conjunto de equipamentos sociais designados de respostas sociais, cuja sua funcionalidade será o enfoque desta dissertação.

Segundo a Carta Social (2003) considera-se equipamento social *“toda a estrutura física onde se desenvolvem as diferentes respostas sociais ou estão instalados os serviços de enquadramento a determinadas respostas que se desenvolvem diretamente junto dos utentes”*.

Segundo o estudo dos Sem-Abrigo do Instituto da Segurança Social (2006), os apoios institucionais são frágeis e isso vê-se através das perceções que os indivíduos possuem da intervenção, mostrando uma perspectiva negativa sobre o assunto. Neste estudo são comparados o tipo de apoios providenciados e as medidas necessárias para a resolução dos problemas destes indivíduos. Sendo que, enquanto apoio institucional o que mais surge é para colmatar necessidades básicas e as medidas que são indicadas pelos inquiridos como necessárias a promover, passam por medidas de carácter estrutural: o acesso a uma habitação, ao emprego, à resolução de problemas de saúde e o acesso a programas de desintoxicação.

Nesse estudo, em 2005, a intervenção que era feita com a população em situação de sem-abrigo era sobretudo assistencialista, destacando-se também o apoio psicossocial. O alojamento temporário noturno foi uma das repostas mais alargadas nesta área. Por um lado, foi positivo visto ser uma necessidade de toda a população em situação de sem-abrigo, por outro lado, é negativo visto que não tem em conta a diversidade de perfis e problemáticas de cada um.

É ainda possível identificar outro tipo de apoio mais especializado, que tem vindo a adaptar-se às diversidades das intervenções, como por exemplo: a formação e a inserção profissional, programas ocupacionais, apoio médico, programas de metadona e habitação assistida, no entanto, é muito menor o número e abrangência de respostas sociais e serviços a este nível.

Seguindo o mesmo estudo, os inquiridos, de uma forma global, afirmam que as respostas não têm vindo a contribuir para a melhoria das condições de vida dos próprios. Existem muitos problemas nesta população para os quais não existem respostas suficientes, são eles: doença mental, desemprego, falta de formação, falta de ocupação diária, toxicodependência, alcoolismo, doenças infecciosas, debilidade física, situações de contumácia e falta de habitação.

Patrícia Silva (2014), no seu estudo confirma esta ideia, referindo que as pessoas em situação de sem-abrigo entrevistados revelaram uma opinião negativa sobre as respostas sociais, dizendo que estas são centradas em visões assistencialistas, são muito burocráticas e hierarquizadas, sem meios materiais e recursos humanos suficientes para dar respostas aos seus problemas, *“as 10 pessoas sem-abrigo entrevistadas consideram que as respostas existentes são desajustadas às necessidades e direcionadas para a satisfação das necessidades básicas, não havendo inovação”*. Estas demonstram-se também queixosas no que respeita ao contexto político-institucional, referindo a demora e as más condições dos serviços de alojamento e alimentação na rua e o sistema de punição, no entanto, mostram-se satisfeitos no que respeita à atribuição de apoios financeiros (Silva, 2014), o que não é de todo suficiente para que aconteça alguma mudança, mantendo a situação, provocando um sentimento de acomodação. Também todos os assistentes sociais entrevistados *“demonstram-se insatisfeitos e até frustrados e revelaram preocupações com as más condições de alguns serviços de alojamento e cuja situação deve ser alterada”*, eles vão de encontro à opinião das pessoas em situação de sem-abrigo, afirmando que a intervenção está mais focalizada na emergência e menos em percursos de reinserção, apenas satisfazendo as necessidades básicas e não existindo respostas que visem um trabalho ao nível da capacitação.

Para além disso, no mesmo estudo a autora preocupou-se em perceber quais seriam as necessidades desta população, chegando à conclusão que as pessoas em situação de sem-abrigo entrevistadas referiram como necessidades principais, a criação de novas respostas habitacionais, melhores condições nos centros de alojamento, estruturas mais humanizadas, de menores dimensões, que haja acesso a programas de habitação social ou do mercado geral de habitação, criar mais respostas de reinserção e prevenção, criar respostas ao nível da capacitação e da formação para o emprego, rever-se a atribuição do RSI, criar respostas específicas para pessoas com problemas de saúde mental, melhorar o acesso a serviços de saúde no geral, simplificar os procedimentos nas instituições, diminuir a burocracia. Os profissionais entrevistados foram de acordo

ao que as pessoas em situação de sem-abrigo mencionaram como necessidade, acrescentado alguns pontos essenciais, a criação de uma metodologia de intervenção comum, a aposta na formação e qualificação dos profissionais na área da investigação e fomentar a articulação entre colegas (Silva, 2014).

Na perspectiva de Sousa e Almeida (2001), consta-se que as necessidades de serviços, mais referidas pelas pessoas em situação de sem-abrigo participantes no seu estudo, foram ao nível, do apoio na obtenção de comida, de roupa, e de abrigo; de apoio na identificação/avaliação das suas necessidades; de assistência médica para problemas de saúde física; de apoio na área da informação e proteção de direitos; de apoio na área do emprego; e na obtenção de cuidados dentários. Em termos de necessidades e os serviços existentes, os autores notaram que relativamente às necessidades básicas, como alimentação e vestuário, existem muitos serviços e eficazes. No entanto, ao contrário do que pensariam que iriam encontrar, as pessoas em situação de sem-abrigo não reclamam como prioridade a falta de apoios para tratar problemáticas como a doença mental e o alcoolismo, o que os levou a concluir que esta população tem uma enorme descrença nos serviços existentes, classificam os “*serviços como sendo incapazes de contribuir para a satisfação das suas necessidades*” como tal, acabam por não fazer exigências ou pedir mais do que já lhes é dado. No entanto, esta população de uma forma geral mostra-se insatisfeita com as respostas existentes (Sousa e Almeida, 2001).

Ambos os estudos demonstram que até os próprios utentes das respostas têm a perceção de um modelo de intervenção em torno da emergência e dos serviços primários, sem investimento numa intervenção que realmente solucione o problema ao invés de o suavizar e sem suporte numa rede de parceria eficiente

A permanência de pessoas na situação de sem-abrigo deve-se à influência de fatores associados às instituições. Por vezes, até involuntariamente algumas instituições permitem que estas pessoas se acomodem à situação, pois depositam mais energia no fornecimento de serviços de acomodação de sobrevivência diária do que em soluções que realmente permitam sair da situação de sem-abrigo. A acomodação é um problema comum nas pessoas em situação de sem-abrigo. Quando se está há muito tempo exposto a esta situação começasse a desenvolver uma estratégia de adaptação à situação, e conseqüentemente há uma reorganização cognitiva, afetiva e comportamental necessária à sobrevivência. As pessoas em situação de sem-abrigo desenvolvem rotinas, adaptando-se e acomodando-se à vida de rua (Snow e Andersen, 1993). Algumas das instituições trabalham com pessoas em situação de sem-abrigo que estão acomodadas à

sua situação, vivem dependentes das instituições, dependentes dos seus serviços primários e de emergência, ao nível da satisfação das necessidades básicas e, por isso, torna-se cada vez mais difícil a sua (re)inserção plena.

Filipa Menezes (2012) afirma que os apoios se organizam em duas vertentes de atuação centrais, a emergência e a reinserção social. Segundo a autora a emergência tende a ser indiferenciada, sazonal, de curta duração, rotativa, de saída compulsória e, em alguns casos, de acesso direto, visando primordialmente a satisfação das necessidades básicas mais urgentes (como a alimentação, o abrigo e os cuidados médicos). Por outro lado, a reinserção está mais focada em grupos com características específicas (como por exemplo os jovens) procurando a reconstrução de eixos de inclusão e a autonomia dos indivíduos.

No mesmo estudo, segundo as pessoas em situação de sem-abrigo inquiridas existem dois polos principais de recurso utilizados: a segurança social geral (ao nível do desemprego, reforma e saúde) e os benefícios de exclusão social e pobreza (Rendimento Mínimo de Inserção). Conclui também, através da análise dos episódios de entrada e saída na situação de sem-abrigo, que as respostas de reinserção social são instáveis e precárias e, que para além disso, os montantes monetários dos benefícios fiscais são insuficientes. Os entrevistados da autora consideraram insuficiente e mal concebida parte dos cuidados ligados à saúde, nomeadamente de desintoxicação, parte deles afirma que é necessário chegar-se a uma situação extrema para ter-se alguns dos apoios, *“A principal falácia desta filosofia é que é mais dispendioso e falível «reconstruir» situações de rua do que evitá-las”* (Menezes, 2012).

Os técnicos de apoio social inquiridos, pela autora, revelam-se críticos das opções governamentais de emergência social e da falta de medidas preventivas. Sendo que qualificam como grande falha dos sistemas de apoio, a falta de prevenção. Acreditam também que ao nível da reinserção é fundamental ter-se meios para evitar que a situação de rua se vá agravando. Em Portugal, é muito comum utilizar-se a expressão de que é fundamental evitar que se passe do “estar sem-abrigo” ao “ser sem-abrigo” (Menezes, 2012).

Existe uma necessidade de repensar os apoios concebidos a esta população, tanto no seu conteúdo como na forma como são prestados, só assim será possível caminhar no sentido e uma reinserção social plena. Segundo alguns autores nem tudo está perdido, é possível solucionar-se o problema se forem adotadas medidas diferentes.

Sousa e Almeida (2001) apresentam algumas propostas de intervenção, nomeadamente melhorar a coordenação e a cooperação dos serviços sociais e instituições, dar preferência a um alojamento permanente em detrimento dos temporários, incrementar o nível de privacidade nos centros de acolhimento, envolver os indivíduos na definição das regras dos centros de acolhimento e por fim, desenvolver um serviço de apoio jurídico, no sentido de proteger os direitos dos utilizadores.

O estudo da Segurança Social (2006) também propõe novas soluções para a intervenção com a população sem-abrigo, nomeadamente no que respeita à criação e reestruturação de algumas respostas sociais, em especial, na área da saúde, criando residências protegidas para doentes de saúde mental, com atividades ocupacionais e emprego protegido, incluindo programas de desintoxicação de substâncias psicoativas. Na área do alojamento, as principais mudanças seriam o aumento dos alojamentos de transição, criação de alojamento assistido e criação de um programa especial de habitação social para pessoas em situação de sem-abrigo. Na área da imigração, este estudo propõe a criação de um mecanismo que dê apoio às PSSA imigrantes, no que respeita à legalização. Ao nível do emprego é importante apostar na formação, qualificação, requalificação e inserção profissional tendo em conta os perfis e as faixas etárias de cada pessoa. Em termos de prestações sociais, é importante redefinir a estratégia de atribuição do Rendimento Social de Inserção. Para melhorar a comunicação entre profissional que trabalham com esta população, ou seja, para fomentar o trabalho em rede e em parceria, existe, segundo o estudo que vem sendo mencionado, a intenção de criar locais de triagem, para as pessoas em situação de sem-abrigo, com o intuito de fazer encaminhamentos adequados às necessidades de cada pessoa (Estudo dos Sem Abrigo, ISS, 2006).

Filipa Menezes também nos apresentou algumas sugestões de melhoria na intervenção, vistas aos olhos dos técnicos que trabalham diariamente com esta população, são elas: criação de planos pessoais e um acompanhamento continuado, quota de alojamento disponível superior, criar serviços pós-atribuição de habitação, participação dos clientes na conceção das medidas de apoio que a si se destinam, trabalho em parceria sendo um instrumento essencial para o desenvolvimento de respostas integradas, promover o trabalho em rede, criação de equipas multidisciplinares, criar uma ponte entre serviços hospitalares e sociais, criação de estruturas intermédias de recuperação e apostar em medidas de prevenção (Menezes, 2012).

## 1.4 - O serviço social e as pessoas em situação de sem-abrigo

Menezes (2001 e 2011) alerta para o facto de que a maioria dos utentes do serviço social fazem parte dos grupos excluídos, eles encontram-se excluídos da cidadania e é difícil que estes indivíduos se tornem cidadãos ativos, isto enquanto não se proverem de características exigíveis para o exercício da cidadania ativa. A definição do serviço social, ao encontro do que é dito por Menezes, diz-nos que *“Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social”*.

Sendo que as pessoas em situação sem-abrigo são um desses grupos excluídos e vulnerável, encontram-se excluídos da cidadania e os seus direitos enquanto seres humanos são postos em causa diariamente, eles são claros utentes do serviço social. O Estudo dos Sem-Abrigo do Instituto da Segurança Social comprova exatamente isto, afirmando que as equipas técnicas ligadas às respostas sociais e serviços, são maioritariamente compostas por assistentes sociais.

### 1.4.1 – Métodos e Modelos teóricos do Serviço Social

Como tal, é importante analisar a relação do serviço social com as pessoas em situação de sem-abrigo. Em primeiro lugar, é importante referir e explicar os métodos e modelos teóricos da prática do assistente social supostamente mais utilizados com a população sem-abrigo.

Começando com um dos métodos mais antigos, o serviço social de casos desenvolvido por Mary Richmond, que tem como principal preocupação o indivíduo singular, com o principal objetivo de auxiliar o utente a encontrar soluções para os seus problemas assim como prove-lo de meios para isso, aproveitando as aptidões da pessoa (Garcia e Romero, 2014).

Esta abordagem, apesar de ser antiga, é ainda das mais utilizadas no trabalho com as pessoas em situação de sem-abrigo, em especial no âmbito da realização do diagnóstico social e do apoio psicossocial individual, que é muito utilizado tanto nos atendimentos em gabinete como em situação de rua, pelas equipas multidisciplinares que trabalham com esta população na cidade de Lisboa.

O serviço social de grupos é outro método utilizado, este acredita na capacitação do indivíduo através e com o grupo, é a presença de pessoas com circunstâncias de vida e/ou problemas partilhados que cria o grupo e constrói uma rede de pessoas com as mesmas características. Como por vezes as pessoas em situação de sem-abrigo tem

muitos problemas em comum, esta teoria é utilizada com eles, especialmente nos centros de alojamento ou em centros de reinserção diurnos, onde existem espaços de partilha e grupos de autoajuda (Payne, 2002).

Por último, o serviço social comunitário, este está ligado ao serviço social de grupos, compreende diferentes métodos de intervenção através dos quais um agente de mudança profissional ajuda um sistema de ação comunitário, composto por indivíduos, grupos ou organizações a envolver-se numa ação coletiva planificada com o objetivo de atacar os problemas sociais, remetendo-se a um sistema de valores democrático. Esta preocupação perpassa os programas que visam a mudança social em relação direta com as condições do ambiente e das instituições sociais (Kramer et Specht in Husdtubise, 2000). Ou seja, é a constituição e mobilização de um ou mais grupos em torno da elaboração e aplicação de projetos de desenvolvimento social, o trabalho comunitário visa ajudar pessoas com interesses partilhados a reunir-se, a identificar as suas próprias necessidades e, depois, a agir conjuntamente no sentido de satisfazer essas necessidades, desenvolvendo projetos que permitam às pessoas envolvidas conseguir o apoio necessário para essa satisfação ou militando no sentido de assegurar a sua satisfação por aqueles responsáveis (Payne, 2002).

O serviço social comunitário vê os problemas das pessoas não como resultado das suas fragilidades, mas sim resultado do contexto económico, político, social, cultural e ecológico onde as pessoas estão inseridas, acredita que estas não os únicos culpados da sua situação de vulnerabilidade. Este método tem a capacidade de intervir sobre os problemas sociais coletivos e acredita na comunidade como o meio capacitado para o exercício da cidadania. Aqui o assistente social, enquanto trabalhador comunitário vai desenvolver processos de capacitação comunitária, que envolvem a articulação e o entendimento de três níveis do *empowerment*, individual, organizacional e comunitário. (Barbero, 2007). Este método de trabalho é utilizado com as pessoas em situação de sem-abrigo especialmente nas comunidades de inserção, potenciando a intervenção ao nível coletivo.

Esgotando-se os principais métodos de intervenção no serviço social, recorreremos agora aos principais modelos utilizados pelos assistentes sociais quando intervêm com a população em situação sem-abrigo.

Começando por um dos modelos mais antigos, o modelo Psicossocial, está intimamente ligado ao serviço social de casos, centrando-se no indivíduo. Este modelo baseia-se em três princípios, primeiro centra-se nos aspetos psicológicos e sociais do

indivíduo, depois atribui muita importância à história de vida do indivíduo, toda a história que está para trás, desde a sua infância, por fim, e como principal pilar, este modelo confere extrema relevância ao diagnóstico social, tornando-se o elemento central. É depois do diagnóstico que se identifica onde se deve intervir, descobre-se as causalidades e elabora-se um plano de ação com todos os objetivos da intervenção (Caparrós, 1998).

Apesar de antigo, este é um dos modelos mais utilizados com a população sem-abrigo, em especial nos atendimentos.

O modelo sistémico vem completar o modelo psicossocial, pois centra-se no indivíduo mas reconhece que este não existe de forma isolada, portanto na intervenção com este modelo, tem de se ter em conta não só o indivíduo, mas também todos os subsistemas em que este se insere, designadamente a família, a organização e a rede social envolvente. Na teoria geral dos sistemas estão compreendidos quatro subsistemas: o do utente, o informal, o organizacional e o da envolvente organizacional (Viscarret, 2007).

As pessoas em situação de sem-abrigo, por norma, rompem os seus vínculos e laços sociais, afetivos e profissionais, eles encontram-se excluídos de todos os sistemas sociais, ou introduzidos em sistemas sociais que são rejeitados pela sociedade, como tal, é essencial que os assistentes sociais trabalhem com estas pessoas na perspetiva do modelo sistémico.

O modelo ecológico está estritamente ligado ao modelo sistémico, enquanto o modelo sistémico se centra no indivíduo e nos seus vários sistemas, o modelo ecológico centra-se no indivíduo e nas suas relações com o meio ambiente em que vive, bem como as suas recíprocas influências e a sua conseqüente adaptação a ele (Payne, 2002).

O modelo centrado na tarefa propõe tratar somente os problemas percebidos pelo utente, determinando com ele os objetivos a alcançar, é o problema mais sensível à motivação do utente que será tido como principal, é o utente que decide, deve ser um problema acessível à ação do utente, sendo que o assistente social funciona como facilitar desta ação. Neste modelo, em estreita relação, o utente e o assistente social devem explorar as dificuldades do utente, eleger a dificuldade maior e fragmentá-la, de seguida determinam os objetivos, planificam as tarefas para alcáçar esses objetivos, por fim estabelece-se um contrato, não esquecendo que este é um tratamento a curto prazo. Na população em situação de sem-abrigo temos muitos exemplos deste modelo, em

muitos projetos e junto de muitas equipas são estabelecidos acordos para promover a inserção da pessoa (Viscarret, 2009).

O modelo de intervenção em crise surge, tal como o nome indica num momento de crise, o indivíduo vê-se numa situação inesperada, invulgar e vulnerável. Esta intervenção é breve e serve para auxiliar os indivíduos a lidar com estas situações repentinas, severas, como em situações de perda, ou de privação, ou de divórcio, etc.. (Viscarret, 2009), este modelo é utilizado nas pessoas em situação de sem-abrigo, em especial com os recém-chegados à rua, que muitas vezes estão naquela situação por um acontecimento inesperado e também em qualquer primeiro contacto, nomeadamente nos serviços de emergência social.

Por último, mas não menos importante, o modelo de gestão de casos, que está a ser cada vez mais utilizado, ele surge com a preocupação de tornar o serviço social mais eficiente e eficaz, centrando a sua atenção na pessoa, assim como no meio que a envolve, procurando assegurar que os utentes vejam todas as suas necessidades satisfeitas, facilitando-lhes todos os meios e serviços necessários num tempo e qualidade adequados. O assistente social deve ligar a pessoa com os serviços existentes coordenando a intervenção, assegurando que as suas necessidades são conhecidas e satisfeitas. Surge a figura do gestor de caso, que é alguém responsável por toda a intervenção, por todos os serviços prestados e por todas as repercussões que isso possa trazer ao utente e é ainda o responsável por garantir uma prestação de serviços efetiva e eficiente. O gestor de caso trabalha a todos os níveis para a pessoa e com a pessoa. As intervenções do gestor de caso situam-se a um nível micro, quando intervém com o indivíduo e o seu problema individual, a nível meso, quando trabalha as relações existentes entre o indivíduo e os recursos da comunidade e a nível macro, quando intervém no campo legislativo, normativo, da comunidade (Vicarret, 2009).

Nos últimos tempos este modelo tem sido introduzido com uma grande força no dia-a-dia dos profissionais que trabalham com a população em situação de sem-abrigo, nomeadamente depois da criação do NPISA (Lisboa), onde existe a obrigatoriedade de atribuição de um gestor de caso a cada utente que seja integrado no serviço.

#### 1.4.2 - A Prática do Assistente Social

Até agora tem-se vindo sempre a falar de teoria, mas no serviço social a teoria anda sempre ligada com a prática. Os resultados de um estudo realizado por Patrícia Silva na sua dissertação (2014), tornam-se muito interessantes na medida em que a

maioria dos assistentes sociais entrevistados referem que, na sua prática diária com as pessoas em situação de sem-abrigo, não utilizam nenhum modelo de intervenção, mas sim a sua experiência, é possível que isto se repercuta na intervenção com a pessoa.

Analisando os mesmos resultados deparamo-nos na contradição que existe entre as pessoas em situação de sem-abrigo entrevistados e os assistentes sociais. As PSSA afirmam que não existe *“espaço de envolvimento ou até mesmo de decisão na condução do seu plano de intervenção”*, enquanto os assistentes sociais afirmam que *“hoje a relação que estabelecem com as pessoas sem-abrigo é de maior proximidade e de confiança”*, continuando, *“as pessoas sem-abrigo apresentam uma opinião menos positiva no que toca à sua relação com o assistente social e participação na intervenção, por considerarem que não existe espaço de envolvimento. Já os assistentes sociais, contrariam a opinião da pessoa sem-abrigo, considerando que hoje em dia existe uma relação de maior proximidade, e de participação no projeto de vida”*. As pessoas em situação de sem-abrigo entrevistadas referem em que pontos gostariam de ver a conduta do assistente social alterada, afirmando que estes deveriam ser mais exigentes com a população em situação de sem-abrigo, deveria de existir uma maior articulação entre colegas, um único assistente social responsável por cada processo e maior disponibilidade do assistente social com a pessoa.

São várias as opiniões de como deveria ser o assistente social ideal, Filipa Menezes (2012), afirma que, segundo as pessoas em situação de sem-abrigo entrevistadas o assistente social ideal *“deve ser bom ouvinte, preocupar-se, ter paixão pelas pessoas e estar presente com o coração. (...) dedicar-se de forma pessoal dando o seu tempo livre para um acompanhamento mais personalizado (...) Deve estar próximo dos clientes, conhecendo os seus nomes, o dos seus familiares e as suas histórias de vida. Não é o técnico que deve impor o percurso de reinserção, devendo sim adaptar-se à população e respeitar os seus ritmos, sabendo dar tempo para que esta encontre a estabilidade necessária para projetar os seus planos de vida. (...) deve pensar a pessoa na sua integridade, as suas várias necessidades, e encontrar o plano de reinserção adequado (...) Deve manter a motivação, (...) ser um bom gestor de abandonos (...), é também importante que seja inovador e criativo (...), capacidade de gerir os recursos disponíveis, (...) promover formas participativas que envolvam os sem-abrigo, de saber pressionar os poderes políticos (...) ser atento e estar preparado para os acontecimentos inesperados (...), saber gerir conflitos (...), agente de fiscalização (...)*

*para evitar manipulações (...) saber construir mecanismos de filtragem dos casos de abuso de benefícios. O técnico de serviço social ideal motiva os sem-abrigo”.*

Patrícia Silva, no estudo referido mais acima também idealiza o assistente social, referindo que este *“deve ser um profissional crítico com competências técnico-operativas e ético, teórico-metodológica, dotado de capacidades, como a criatividade, a iniciativa, a versatilidade, a capacidade de negociar, a liderança, a visão resolutiva, a capacidade de argumentação, a eficiência no trabalho interdisciplinar e a habilidade para a consultadoria.”*

A prática do serviço social com as pessoas em situação de sem-abrigo tem uma grande carência ao nível da inovação, repensar numa nova estratégia e metodologia de intervenção comum a todos os assistentes sociais que trabalham com uma população tão única e particular, poderia ser um passo para se caminhar numa reinserção social de sucesso.

É neste contexto que surge o interesse na realização desta dissertação, perceber quais são as necessidades reais desta população, fazer um levantamento das respostas sociais que existem na área metropolitana de Lisboa, procurando-se evidenciar até que ponto as necessidades estão de acordo com as respostas existentes. Pretende-se ainda ver qual a satisfação das pessoas em situação de sem-abrigo com os serviços prestado, assim como com a intervenção realizada pelo assistente social. E porque é sempre importante conhecer os dois lados da moeda, esta análise não compreende apenas a opinião das pessoas em situação de sem-abrigo, compreende também a opinião dos profissionais que trabalham diariamente com esta população.

## **Capítulo II – Metodologia de pesquisa**

### **2.1 - Objeto de estudo**

A presente investigação realiza-se em Lisboa, às respostas sociais para as pessoas em situação de sem-abrigo, utilizando apenas instituições parceiras do NPISA de Lisboa. A investigação incide nas pessoas em situação de sem-abrigo e nos técnicos que trabalham diariamente com esta população.

Para efeitos deste estudo a definição de pessoa em situação de sem-abrigo a ser utilizada é a que está em vigor em Portugal, presente na ENIPSSA 2017-2023: *“considera-se pessoa em situação de sem-abrigo aquela que, independentemente da sua nacionalidade, origem racial ou étnica, religião, idade, sexo, orientação sexual, condição socioeconómica e condição de saúde física e mental, se encontre: sem-teto,*

*vivendo no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário; ou sem casa, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito”* (ENIPSSA 2017-2023). Será também tida em conta a nova categoria “em risco” no âmbito da prevenção.

## **2.2 - Método científico**

Esta dissertação segue o paradigma interpretativo/qualitativo, enquanto base de princípios teóricos. Este paradigma fundamenta-se epistemologicamente no construcionismo.

O paradigma interpretativo, designado também por hermenêutico, naturalista, qualitativo e construtivista, adota uma posição relativista, inspira-se numa epistemologia subjetivista que valoriza o papel do investigador, justificando-se por isso a adoção de um quadro metodológico incompatível com as propostas do positivismo (Guba, 1990 cit in Coutinho 2015). Este paradigma baseia-se nas noções de compreensão, significado e ação.

Assim, em termos metodológicos usa-se uma perspetiva qualitativa, ou seja, a investigação é qualitativa, esta é particularmente importante para o estudo das relações sociais, dada a pluralidade dos universos de vida (Flick, 2005). Devido à crescente individualização dos modos de vida e padrões biográficos (Beck 1992, cit in Flick 2005), é importante fazer-se investigações mais centradas no conhecimento dos fenómenos de forma particularizada. Esta perspetiva é referida como a que descreve os fenómenos por palavras em vez de números (Wiersma, 1995 cit in Coutinho 2015). É mais subjetiva, devido ao reconhecimento da autonomia do homem e dos seus comportamentos. A investigação qualitativa é aberta e flexível, valoriza a ambiguidade, a complexidade, a incerteza e a falta de controlo (Coutinho 2015).

A nível conceptual, o objeto de estudo na investigação são as intenções e situações, ou seja, trata-se de descobrir significados nas ações individuais e nas interações sociais a partir da perspetiva dos atores intervenientes no processo. Assim a teoria surge depois dos factos e da análise dos dados, fundamentando-se na observação dos sujeitos, na sua interpretação e significados próprios (Coutinho, 2015).

A nível metodológico, a investigação qualitativa baseia-se no método indutivo (modelo circular), *“porque o investigador pretende desvendar a intenção, o propósito da ação, estudando-a na sua própria posição significativa isto é o significado tem um valor enquanto inserido nesse contexto”*, adotando uma postura de quem *“tenta*

*compreender a situação sem impor expectativas prévias ao fenómeno estudado”* (Pacheco, 1993 and Mertens 1998 cit in. Coutinho 2015).

O método compreende vários enfoques para a investigação, segundo a conceção do fenómeno social, a *investigação é idiográfica*, pois enfatiza o individual e particular, sem pretender chegar a leis gerais nem ampliar o conhecimento teórico. Segundo a finalidade, trata-se de uma *investigação aplicada*, pois pretende-se que com os resultados obtidos da investigação haja a possibilidade de melhorar a intervenção feita com a população sem-abrigo e não há preocupação com a generalização de uma teoria. Quanto à natureza dos dados, estamos perante uma *investigação qualitativa*. Segundo a manipulação de variáveis é *descritiva*, pois não se manipula variáveis. Segundo o objetivo pode-se considerar o plano de investigação tanto *descritivo* como *explicativo*, pois o objetivo é descrever e explicar o fenómeno. Segundo o alcance temporal a investigação é *transversal*, pois irá estudar os sujeitos num dado momento e, é de *tendência*, porque a observação incide sobre sujeitos diferentes, as pessoas sem-abrigo e os técnicos. Segundo a profundidade a investigação é *descritiva*, ou seja, trata-se de um estudo descritivo visto que se procura conhecer as características da população sem-abrigo, aumentando o conhecimento das mesmas e a dimensão do problema. Segundo o número de indivíduos trata-se de um *estudo de sujeito único*, analisa-se um grupo reduzido sem preocupações de representatividade. Ou seja, não se pretende encontrar medidas estatísticas, mas sim, uma aproximação à realidade para se explicar e conhecer o fenómeno (Coutinho 2015).

### **2.3 - Universo e amostra**

Decidiu-se desde o início que o universo estudado seriam as pessoas em situação de Sem-abrigo da cidade de Lisboa assim como os técnicos que lidam diariamente com esta população. No entanto para que o universo não fosse demasiado grande e para conseguirmos encaminhar a investigação no sentido dos seus objetivos de estudo. Foi deliberado que se iria selecionar um conjunto de respostas específicas divididas por áreas de intervenção (distribuição alimentar, acolhimento, equipas técnicas de rua, atendimento e inserção social e profissional), existentes na área de Lisboa e que são parceiras do NPISA de Lisboa. A partir daí escolher pessoas em situação de sem-abrigo que de alguma forma sejam apoiados por essas respostas e técnicos, que trabalhem nessas mesmas respostas.

Assim, na presente investigação, o universo do estudo são as pessoas em situação de sem-abrigo, apoiadas de alguma forma por pelo menos uma das respostas sociais escolhidas e os profissionais de várias áreas, que trabalhem nessas repostas sociais dirigidas às pessoas em situação de sem-abrigo.

A amostra do presente estudo compreende onze pessoas em situação de sem-abrigo, que foram selecionados pelos próprios serviços, por possuírem um perfil mais adequado para a investigação. Contou-se ainda com a participação de dez técnicos, que integram as variadas instituições, da cidade de Lisboa, dirigidas às pessoas em situação de sem-abrigo, que foram escolhidas pela investigadora por serem mais adequadas à investigação.

Analisando a amostra mais detalhadamente, dos profissionais entrevistados três são homens e sete são mulheres, seis deles com idade entre os 23 e os 30 anos e os outros quatro entre 30 a 50 anos, todos eles são portugueses. Entre eles estão cinco assistentes sociais, quatro psicólogos e um profissional da área da reabilitação e reinserção social, com uma experiência profissional especificamente na área das pessoas em situação de sem-abrigo de 1 a 20 anos, sendo que seis profissionais têm uma experiência de 1 a 3 anos, dois profissionais com 6 anos de experiência e dois profissionais com 20 anos de experiência.

Relativamente às respostas sociais onde trabalham, dois profissionais estão em Centro de Alojamento Temporário; dois trabalham como responsáveis da gestão do voluntariado da distribuição alimentar (em duas instituições diferentes); um encontra-se numa equipa de rua; outro está num projeto de residências assistidas; outro trabalha numa comunidade de inserção; outro exerce funções de administração e gestão de uma organização sem fins lucrativos, ou seja, faz parte da direção de uma IPSS; outro está integrado num projeto de Inserção profissional, onde existe o projeto em si, um GIP e uma residência de transição; por fim, um profissional que se encontra no atendimento social.

Das pessoas em situação de sem-abrigo entrevistadas dez são homens e uma é mulher, têm idades compreendidas entre os 41 e os 62 anos, cinco delas entre os 41 e os 48 anos, duas com 52 e 59 anos e outras duas com 62 anos, sendo que duas das pessoas não responderam relativamente à sua idade, mas são pessoas adultas em idade ativa, todos eles portugueses.

Relativamente ao estado civil, sete são solteiros, um é divorciado e três afirmaram ter um/a companheiro/a, sem especificar se estão casados. Quatro dos entrevistados afirmam ter filhos. E sete deles diz ter contacto com algum familiar.

Em relação às respostas onde estão inseridos, quatro deles estão num Centro de Alojamento temporário; um pernoita num albergue e é apoiado por uma equipa de rua; um está numa residência assistida; dois deles estão numa comunidade de inserção; outro pernoita num albergue e durante o dia está num projeto de inserção profissional; outro vive num quarto/casa alugado, é beneficiário do RSI e de um apoio da SCML para pagamento da renda e enquanto ocupação diurna está num projeto de inserção profissional; por último, outro pernoita num albergue e passa o dia num projeto de inserção profissional, no dia da entrevista deu a notícia que teria conseguido arranjar um quarto apoiado pela SCML.

## 2.4 - Técnicas de pesquisa

Na investigação qualitativa, utilizam-se técnicas de observação, cujo objetivo é recolher os dados no meio natural em que ocorrem, com a participação ativa do investigador ou participação mediatizada. Nesta investigação pretende-se utilizar a técnica de entrevista, que consiste na *“obtenção de informação através de questões que são colocadas ao inquirido pelo investigador”* (Coutinho, 2015). Escolheu-se esta técnica por esta ser uma *“poderosa técnica de recolha de dados”* (Silvrman, 2000 cit in Coutinho). Ela tem a vantagem de ser flexível, possibilitando adaptar as questões e pedir informação adicional sempre que tal se revele importante e para além disso, por se conseguir ter um grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos (Coutinho, 2015 e Quivy e Campenhoudt 2003).

Na investigação em Ciências Sociais, a entrevista surge mais associada a planos de investigação qualitativa, pois o seu objetivo é fornecer ao investigador informação detalhada e profunda sobre um dado assunto devendo por isso ser realizada junto de sujeitos que tenham passado por um processo de seleção, ou seja, amostras intencionais e não probabilísticas, como é o caso da presente investigação (Coutinho 2015).

As entrevistas podem ser de vários tipos. Nesta investigação foi utilizada a entrevista semiestruturada. A entrevista semidiretiva, ou semidirigida ou semiestruturada, é a mais utilizada em investigação social. É semidirectiva no sentido em que não é inteiramente aberta nem encaminhada por um grande número de perguntas precisas. Geralmente, o investigador dispõe de uma série de perguntas-guias,

relativamente abertas. Há uma tentativa que o entrevistado fale abertamente, expondo as suas ideias da maneira que preferir e pela ordem que lhe convier. O trabalho do investigador será conduzir a entrevista, reencaminhando-a para os seus objetivos quando o entrevistado se desviar muito do foco e por outro lado, colocar as questões necessárias às quais o entrevistado não chega por si próprio, de uma forma fluida e natural. A entrevista semidiretiva tem como objetivo a análise de um problema específico: os dados do problema, os pontos de vista, o funcionamento de uma organização, etc. (Quivy e Campenhoudt 2003; e Flick 2005).

*“Em investigação social, o método das entrevistas está quase sempre associado a um método de análise de conteúdo. Durante as entrevistas trata-se, de facto, de fazer aparecer o máximo possível de elementos de informação e de reflexão, que servirão de materiais para uma análise sistemática de conteúdo”* (Quivy e Campenhoudt 2003).

Assim a análise de conteúdo tem como principal objetivo obter um conhecimento relativo a um objeto exterior aos aspetos formais do discurso. Na investigação social, a análise de conteúdo é cada vez mais importante, especialmente *“porque oferece a possibilidade de tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade. (...) e permite satisfazer harmoniosamente as exigências do rigor metodológico e da profundidade inventiva, que nem sempre são facilmente conciliáveis.”* (Quivy e Campenhoudt 2003).

Prosseguimos agora no próximo capítulo com essa análise de conteúdo das entrevistas realizadas, já na forma de informação tratada, os resultados.

## **Capítulo III – Resultados**

### **3.1 - Análise dos resultados**

No presente capítulo irão ser analisados os resultados obtidos através das entrevistas realizadas. Ao longo do capítulo tentar-se-á compreender o processo de intervenção direcionada para a população em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa, mais especificamente quer-se perceber quais são as necessidades reais destas pessoas tanto na perspetiva delas próprias como na dos técnicos que trabalham diariamente com elas, por fim ver a articulação que existe entre as necessidades e as respostas sociais existentes, assim como a satisfação das PSSA com essas respostas.

### 3.2 - Estar sem-abrigo

Não faria sentido começar esta análise de resultados, sem antes compreender um pouco da história de vida destas pessoas, assim como, de uma forma geral, quais são as principais características que os levaram a ficar na mesma condição.

Assim, relativamente à percepção da condição da pessoa em situação de sem-abrigo, as onze entrevistadas têm a sua vida marcada por um percurso de exclusão já desde cedo, reconhecendo que se encontram desfavorecidos em variadas dimensões.

A maioria das PSSA entrevistadas afirma ter ficado em situação de sem-abrigo não por um motivo específico, mas sim por um conjunto de motivos, um despoletar de variadas ruturas, alguns começando logo na infância. Nomeadamente, a morte ou abandono de um familiar próximo, pai e/ou mãe, a institucionalização seja em casas de correção ou mais tarde na prisão e a rutura conjugal, divórcio ou separação.

Os consumos de substâncias psicoativas, alguns desde muito cedo, são também um motivo apontado pelos entrevistados, sendo que dos onze sete admitiram ser consumidores ativos ou já o terem sido em algum momento das suas vidas.

*“ficar sem mulher, na altura ainda não bebia, no dia a seguir morreu a minha mãe e logo a seguir meti-me no álcool” (PSA1), “por toxicoddependência (...) mas já tinha estado há vinte anos atrás na rua (...) também estive na prisão” (PSA3), “a minha mãe era alcoólica, faleceu (...) fiquei sem mãe aos 12 anos, o meu pai casou e eu nunca aceitei a minha madrasta (...) e depois aí começou os consumos da droga, eu com 9 ou 10 anos mesmo na altura já bebia à mesa (...) ah e entretanto pelo caminho fui preso (...) ainda casei, tive 7 anos casado, mas pronto não deu, eu fumava, uma pessoa que consome com outra que não...” (PSA8).*

Os profissionais entrevistados vão ao encontro desta ideia, vários afirmaram que a problemática dos consumos ainda está muito presente na vida destas pessoas. *“aquilo que é mais evidente com a nossa experiência tem sido os problemas de álcool, não é a maioria, mas quase todos os que estão aqui em alguma fase da sua vida já tiveram problemas de álcool” (PRO2) “o maior número de casos que temos na rua são pessoas com consumo de álcool” (PRO4).*

Para além de tudo isto, as PSSA entrevistadas, a nível profissional também se caracterizam por um percurso de sucessivas entradas e saídas de variados empregos, sendo que no momento atual a grande parte delas se encontram desempregadas *“estou aqui porque estou desempregado e depois as coisas deterioraram-se e viver sem trabalho é quase impossível” (PSA2).*

Já enquanto PSSA a viver em rua, alguns reconhecem que permaneceram na situação durante algum tempo por não serem conhecedores dos apoios existentes, nem dos seus direitos *“na altura nem sabia que havia apoios”* (PSA1). Outros afirmam terem ficado mais desconfiados e solitários e por isso não colaborarem com as instituições que os abordavam na rua *“como estamos na rua nós desconfiamos de tudo e todos e não me deixava ajudar muito”* (PSA1) *“nós sempre fomos um bocado solitários, nunca íamos ter com as equipas”* (PSA6). Alguns dos entrevistados referem que acabam por se acomodar à situação em que estão, como tudo lhes chega sem fazerem grande esforço e por não terem aspiração a algo diferente, acabam por se acomodar à condição *“E também se quer que lhe diga, também estou um bocado acomodado, lá no abrigo dão-me o pequeno-almoço, almoço vou ali aos refeitório, depois o jantar, tomo banho e janto lá. Estou um bocado acomodado”* (PSA5).

Aos profissionais inquiridos foi perguntado pela existência de um suposto perfil de PSSA ou apenas que enumerassem as características comuns entre eles, muitos responderam que se torna difícil traçar um perfil devido à singularidade de cada pessoa, todos eles são muito diferentes. No entanto, apontaram algumas características que se vão tornando comuns nomeadamente, serem sobretudo do sexo masculino, com idades entre os 35 e os 50 anos, o consumo de substâncias psicoativas também está muito presente e cada vez a problemática das doenças mentais está mais presente.

O discurso dos profissionais veio confirmar aquilo que as próprias PSSA descreveram nas suas histórias de vida. Alguns dos profissionais acreditam que a única coisa que realmente liga estas pessoas nesta condição, aquilo que parece comum a todos, é a questão da perda e falta de laços com as várias dimensões da sociedade, a desafiliação e isto sim é o que torna uma PSSA tão singular, tão especial. Estas pessoas não estão apenas excluídas, não estão apenas desempregadas, não têm apenas problemas de saúde mental, não são apenas consumidoras, não são apenas pobres, são tudo isso e um pouco mais, são tudo isso e desafiados, é este processo de rutura de laços que as torna diferentes das demais, porque esta questão faz toda a diferença no processo de vida da pessoa. *“O que nós sabemos é que são pessoas que como diz o dr. Bruto da Costa sofreram um processo de desafiliação e agora têm supostamente ajuda para recuperar esse processo afiliativo. A questão é que isso implica uma rutura, uma rutura de laços com as várias ligações da sociedade e é isso que as torna diferentes das outras e que faz com que haja uma certa especificidade (...) estas pessoas não são um problema só, podem não ter só um problema de doença mental, como podem não ter só*

*um problema de deficiência, tem uma especificidade em si, que é esta condição do processo de desafiliação, esta rutura de laços, isso pede uma intervenção específica. (...) Porque esta questão da rutura de laços faz toda a diferença no processo de vida da pessoa e também nas suas estruturas de apoio, então não se poderá dizer que a pessoa em condição de sem-abrigo possa ser equiparada a uma pessoa que tenha problemas de doença mental, não. É isso e um pouco mais, é este tal processo de rutura que eu acho que marca a diferença” (PRO 6).*

Resumindo, podemos concluir que não existem causas concretas que levem uma pessoa a ficar na situação de sem-abrigo, existe sim um conjunto de acontecimentos que levam a pessoa a ficar num processo cumulativo de ruturas. Tal como Filipa Menezes (2012) identificou na sua investigação, existe um conjunto de fatores (desemprego, condições socioeconómicas desfavorecidas, ruturas familiares, dependências, entre outros) que causam à pessoa uma grande vulnerabilidade social. O indivíduo cai assim num ciclo de negatividade em que rejeita as ligações e os laços sociais, estamos então perante a desafiliação.

Perguntou-se ainda aos profissionais acerca do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo utilizado diariamente pelas suas instituições sendo que a maior parte afirmou que utiliza o conceito que está definido na ENIPSA, mostraram-se bastante familiarizados com as categorias definidas pela tipologia Ethos, sem-teto, sem-casa, habitação precária e habitação inadequada, mais importante ainda é o facto de concordarem com esta definição e realmente afirmarem que a usam na sua prática diária de intervenção.

### **3.3 - O processo de intervenção**

Ao longo do últimos anos, em Portugal existiram muitas alterações no que respeita à preocupação com o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, nomeadamente com a criação na ENIPSA em 2009 e com o poder regulamentar que a ENIPSSA 2017-2023 ganhou, na cidade de Lisboa essa alteração foi também visível, consequentemente o processo de intervenção que passa a ser realizado com estas pessoas também tem se vindo a alterar. Assim, os profissionais entrevistados foram convidados a dar a sua opinião sobre a evolução do processo de intervenção nos últimos anos.

Segundo estes, em dez entrevistados, nove admitem que tem existido uma evolução positiva, destacando: o grande passo que foi dado no ano de 2009 com a

criação do documento da Estratégia Nacional, esta que nunca foi aprovada enquanto documento legal, ou seja, nunca teve força jurídica, mas foi muito interiorizada pelas instituições que trabalham com esta população; a criação dos vários NPISA a nível nacional; um maior trabalho em rede de parcerias, que é uma consequência da criação do NPISA Lisboa, os profissionais sentem que as instituições que trabalham com as PSSA estão mais próximas, cooperam muito mais, existe mais articulação e partilha e trabalham em conjunto com um objetivo comum; e por último, a maior preocupação política e governamental com este fenómeno, atualmente através da criação da Estratégia Nacional 2017-2023 que já foi aprovada em conselho de ministros e publicada em Diário da República. *“Acho que há muitos casos de utentes que ficam resolvidos por estarmos presentes lá (NPISA) e isso é bom, porque conhecemos muito melhor os parceiros e trabalhamos com muito maior proximidade” (PRO4), “isso há sempre uma cooperação enorme a partir do momento que há o NPISA criado é essa a intenção, também é não haver duplicação de recursos” (PRO10), “eu acho que o que está a tentar implementar-se as coisas ficam mais claras” (PRO2), “já há dois ou três anos que tem sido um foco principal também dos organismos e do governo” (PRO5), “eu diria que no geral tem sido uma evolução positiva, apesar de tudo conseguiram-se objetivos positivos, um deles a uniformização do critério, a criação de núcleos locais (...) melhorou esse crescer de consciência que era preciso esse documento, neste momento esse documento existe já foi aprovado em conselho de ministros, já está publicado em Diário da República, portanto toda esta dimensão politico-legislativa está ganha” (PRO7).*

Apesar de quase todos os entrevistados afirmarem que a evolução foi positiva, estes também alertam para o facto e ainda existir um longo caminho a percorrer, pois ainda existem muitas coisas a melhorar. *“Agora se está no ideal, sinceramente não me parece, acho que ainda há um caminho longo a percorrer. Eu diria que se há caminho a fazer já não vamos estar sem rumo ou melhor, acho que o rumo que tem vindo a ser seguido é um rumo positivo, não podemos é baixar a guarda” (PRO7).*

Apenas um dos profissionais entrevistados discordou quanto à evolução deste processo, dizendo que sente que o processo está estagnado, sendo que não tem notado grandes melhorias mas também não sente que as coisas estejam piores, no entanto prevê que com a aprovação da Estratégia Nacional 2017-2023, possam vir a surgir grandes melhorias, isto devido à grande participação das instituições que trabalham com esta população na realização dessa Estratégia.

Foi também perguntado aos profissionais a sua opinião sobre a participação das pessoas em situação de sem-abrigo neste mesmo processo de intervenção, se estes participam ou não nas tomadas de decisão na intervenção que é feita com eles. De uma forma geral, praticamente todos os profissionais, nove em dez, responderam que sim, que acreditam que as pessoas em situação de sem-abrigo são ouvidas. *“eu acho que cada vez temos mais em consideração a opinião dos utentes” (PRO4).*

No entanto, quando analisamos os discursos de forma mais pormenorizada vemos que a opinião não é tão linear assim. Alguns dos profissionais dizem que nas instituições que representam essa auscultação é realizada, no entanto sentem que isso não acontece noutras locais, ou seja, acham que já existem muitas instituições a levarem em consideração a opinião do utente, mas que também existem umas tantas outras que não levam em consideração essa opinião. *“Aqui dão obrigatoriamente (...) mas é algo que não é geral a outras instituições. Digo isto porque isso os apanha de surpresa, porque aqui quando eu digo «então o que é que vamos combinar?» é algo que os surpreende eles pensam mais «diga-me o que é que tenho que fazer» ” (PRO3).* Também foi notória uma outra situação, em que os profissionais dizem que existe essa participação das PSSA nas instituições que representam, que elas dão opinião na intervenção que é feita, por outro lado, afirmam também que aquilo que a pessoa precisa muitas das vezes é diferente daquilo que verbaliza e que cabe ao técnico distinguir o que realmente é pedido pelo utente e o que realmente é necessário para ele naquele momento. Ou seja, acreditam que aquilo que é verbalizado muitas das vezes não é o que é mais adequado, o que se torna contraditório, no sentido que no final aquilo que prevalece é o que o técnico acha como mais adequado e não aquilo que o utente sente que precisa. *“tentarmos distinguir o que é pedido pelo utente e o que realmente é necessário para aquele momento, obviamente que aquilo que é verbalizado muitas das vezes não é o que é mais adequado” (PRO10).*

Sob outra perspetiva, temos um grupo de técnicos que demonstram que esta participação é efetivamente realizada. Relatando situações em que a pessoa chega até a estar desorientada e sem grande noção do que pretende para si próprio, mas que mesmo assim acreditam que de nada vale decidir por eles, devem sim ser conselheiros, guias e orientadores dos utentes. Creem que em todo o processo de intervenção deve prevalecer a vontade da PSSA, pois só assim é possível atingir o sucesso da intervenção, é a pessoa que tem que decidir os seus objetivos e o profissional funciona apenas como facilitador do processo. Alguns dos técnicos entrevistados afirmaram que quando um utente quer

algo que é quase irreal, quase impossível, podem tentar concretiza-lo *“nem que seja para o utente perceber que aquele caminho não dá e confrontar-se mesmo com isso e mudar a sua perspetiva” (PRO4).*

Existiram outros momentos em que esta participação ativa das PSSA foi notória, alguns dos profissionais inquiridos afirmaram que nas instituições onde estão inseridos a liberdade de escolha e a participação das PSSA estão de tal forma presentes que utilizam mecanismos como: plano individual e/ou contrato assinado por ambas as partes; avaliação e monitorização desse mesmo plano; sistemas de avaliação de impactos; sistema de gestão da qualidade que avalia a qualidade de vida dos utentes; questionários de satisfação aos utentes a cada 3 meses; e por fim, comissão de utentes onde é eleito pelos próprios utentes um presidente e um vice-presidente que os representa nas reuniões com a equipa técnica, onde colocam as suas dúvidas e os seus pontos de vista, fazendo as críticas que lhes pareçam pertinentes. *“procuram respeitar ao máximo a vontade e a liberdade da pessoa (...) há direitos, há liberdades e há garantia que nós temos de respeitar daquele cidadão, daquela pessoa que está ali há nossa frente, portanto desse ponto de vista ela participa, do ponto de vista do plano de intervenção (...), nós temos vindo a desenvolver muito essa cultura a nível interno nos momentos de avaliação e nas metodologias de avaliação que utilizamos a preconizar muito a participação das pessoas, fazemos isso no sistema de avaliação de impacto que requer a participação de todas as partes interessadas e designadamente as PSA, os utentes. Fazemos isso no sistema de gestão da qualidade (...) queremos um sistema de gestão da qualidade que certifique a qualidade de vida que os utentes vivem ou não vivem e se não viver temos que com indicadores concretos ver o que é que ainda é possível de melhorar e introduzir essa melhoria continua e é muito rico e é muito satisfatório participar nesses momentos e ouvir em discurso direto as próprias pessoas” (PRO7), “Nós fazemos uma comissão de utentes, ou seja, periodicamente os utentes juntam-se, elegem um presidente e um vice-presidente e depois discutem o que querem fazer, o que querem mudar, o representante conversa connosco e nós, por nossa vez falamos com a direção para ver se as ideias são aceites ou não (...) também fazemos cada 3 meses passamos questionários de qualidade em que todos os nossos serviços são avaliados pelos utentes e a partir daí vamos sempre tentado melhorar” (PRO9).*

A mesma pergunta foi feita às pessoas em situação de sem-abrigo, se eles sentiam que participavam na intervenção, se davam opinião sobre aquilo que queriam

para si próprios. Ao que a grande maioria das PSSA entrevistadas respondeu que sim, que por norma eram auscultados e participavam na construção do seu projeto de vida. *“nunca me disseram o que é que tenho que fazer partiu sempre de mim. Até porque quando me dizem o que é que eu tenho que fazer eu faço logo que não (...) eu não gosto de ser obrigado a nada, gosto de fazer aquilo que eu quero” (PSA1).*

Conclui-se que a auscultação das pessoas em situação de sem abrigo, ainda não é concretizada de forma plena em todas as instituições que trabalham com esta população na cidade de Lisboa, o que não parece ser viável, tendo em conta que as intervenções são realizadas para as PSSA e não se sabendo a sua opinião, não se sabe a opinião dos principais beneficiários, então não se pode perceber até que ponto estão-se a minimizar os danos na vida destas pessoas.

Continuando dentro do mesmo assunto, no que toca à conduta profissional, consegue-se perceber que basear a intervenção num referencial teórico-metodológico começa a ser uma prática comum, pois metade dos entrevistados afirmaram utilizar diariamente modelos e/ou metodologias de intervenção, nomeadamente:

- a teoria do serviço social de casos – *“é de casos no sentido que nós tratamos cada caso de forma singular, até porque as pessoas são normalmente pessoas que estão isoladas da família, de redes de referência, estão muito isoladas, portanto é o modelo de casos” (PRO4);*
- o modelo sistémico – *“a nossa abordagem é sistémica, ou seja, atuamos sobre várias realidades, várias competências e no fundo temos preocupações sociais, preocupações sociais, preocupações da saúde, vários tipos de preocupações, todos os sistemas das pessoas” (PRO2), “a visão sistémica é sempre muito importante, nós tentamos sempre perceber a situação da pessoa e articular com a rede” (PRO8);*
- o modelo de intervenção em crise – *“atendemos em crise, porque muitas das vezes as situações que nos chegam principalmente as situações de triagem são situações de grande crise e de grande vulnerabilidade e, portanto, atendemos muito em crise” (PRO10);*
- a abordagem da teoria das forças – *“tendo como orientações os princípios da abordagem da teoria das forças e das abordagens apreciativas, ou seja, ponto um que nós temos que trabalhar o objeto é a situação, ponto dois a pessoa que a vive é o sujeito deste contexto, ponto três a maneira como eu vou e os princípios a partir*

*dos quais eu vou trabalhar esta relação entre o sujeito e situação é, não o foco no problema, mas o foco na potencialidade, não é desenvolver uma ideia otimista da situação, não é nada disso, é identificar as lacunas, identificar as falhas mas identificar também os fatores potenciais de sucesso e de transformação e a partir daí com o sujeito tentar reverter a situação (...) portanto o diagnóstico deve ser o mais aprofundado possível, mas por onde é que vais tentar trabalhar, quais os aspetos, os pontos fortes ou os potenciais que encontras no sujeito e no seu contexto e como é que os podes catapultar para transformar aquilo que sejam problemas, obviamente não escamoteamos que a pessoa tem fome, que a pessoa tem necessidade de habitação, que a pessoa tem necessidade muitas vezes de processos de formação e capacitação para se autonomizar, claro que sim mas quais são as suas características, quais são os seus desejos, quais as suas expectativas, qual é o seu percurso biográfico, nesse percurso que recursos é que ela teve positivos que possamos voltar a capitalizar, que possamos voltar a transforma-los como ancoras daquele processo do sujeito e não ficar sempre numa visão da lacuna, da falha do que falta” (PRO7);*

- *o modelo de intervenção em rede de parcerias – “é muito importante aqui a articulação com as outras instituições, (...) a verdade é que temos também que nos preocupar com a relação que temos com outras instituições que fazem a articulação com as PSSA” (PRO8), “desta parceria que é tão importante trabalharmos em rede todos juntos em prol do utente. Nunca conseguimos fazer nada sozinhos e, portanto, é tão importante trabalharmos em equipa, em rede com as entidades parceiras. (...) tem que trabalhar sempre em parceria sempre, porque todas as situações são tão complexas que nós sozinhos como gestores de caso não conseguimos fazer tudo ou não conseguimos chegar até todas as dimensões e, portanto, é fundamental trabalhar em rede e em parceria” (PRO10);*
- *o modelo cognitivo-comportamental – “também usamos o modelo cognitivo-comportamental, nomeadamente nesta estratégia da ação - consequência, porque tem que ser, porque muitas das pessoas também vêm com ausência de rotinas, ausência de regras e então é necessário isso para criar uma estabilidade e também para a pessoa estar aqui no agora e aprender, reaprender a viver de uma maneira diferente” (PRO6);*
- *modelo da qualidade de vida – “utilizamos o modelo de qualidade de vida, que neste caso estamos a usar um que é do Schalok, é um modelo orientado para a*

*qualidade, para o ganho da qualidade de vida que pressupõe três dimensões (...) inclusão social, direitos e desenvolvimento pessoal. Contempla oito variáveis que vão desde o bem-estar físico, ao bem-estar material, bem-estar emocional, na área das relações interpessoais, o emprego, a cidadania, ou seja, avalia não só o potencial do próprio como também o meio ambiente, de que forma é que ele é protetor ou condicionador, facilitador ou é uma barreira” (PRO6);*

- o modelo do gestor de casos – *“temos (...) os gestores de caso, que são os técnicos de referência que seguem a pessoa desde que ela entra até depois de ela sair” (PRO6), “Desafiar todas as instituições a olhar numa ótica de gestão de casos, ou seja, que identifica a situação, quem tem mais, competências, seja na área das dependências, seja na área da doença mental, estão a alocar um técnico para trabalhar na situação e é aquele técnico que deve desenvolver todo o plano, quer diagnóstico, ou seja, tentar encontrar uma metodologia, não é criar unanimismo, mas tentar uniformizar mais os métodos de trabalho” (PSA7);*
- o modelo da redução de riscos e minimização de danos na problemática das dependências – *“filosofia de intervenção em redução de riscos e minimização de danos, ou seja, nós não trabalhamos nem em tratamento, nem em prevenção, é na fase do meio, em que as pessoas estão com consumos e é uma coisa que elas naquele momento não querem ou não conseguem deixar de ter e o que acontece é que nós damos às pessoas todo o material e aconselhamento necessário para que façam os seus consumos com o menor risco possível para a sua saúde. Sempre que há alguma vontade nós também fazemos na sensibilização para deixar os consumos, ir a consultas de saúde, sair da situação social em que está” (PRO4);*
- e por fim, algo que parece importante referir mesmo não sendo especificamente um modelo, vários profissionais salientaram a importância da abordagem do Empowerment, *“não é só a equipa técnica que tem que fomentar isso, mas é a própria cultura da organização, é desde o auxiliar, ao cozinheiro que tem que ter uma cultura de empowerment das pessoas, (...) é a necessidade que nós vemos se queremos ajudar as pessoas a reinserirem-se, temos que ajudá-las a terem mais consciência dos seus direitos, dos seus deveres e que participem ativamente, senão é um processo que tendencialmente vai dar a uma nova recaída, porque as estruturas já são tão frágeis que se não trabalharmos muito bem isso, se o modelo não assentar muito bem nesse tipo de intervenção, então as pessoas não ganham*

*consciência de que são capazes de tomar decisões, todo o processo visa isto, visa o empoderamento” (PRO6).*

Os entrevistados afirmam usar estes modelos/metodologias/abordagens/teorias muito em simultâneo, pois complementa-se uns aos outros e consoante o caso do utente utilizam abordagens diferentes.

Outros profissionais referem não utilizar qualquer modelo de intervenção, baseando-se apenas na sua experiência. *“a verdade é que estou aqui há 20 anos e a instituição sabe o que eu sou e, portanto, não preciso de um guião de intervenção porque em 20 anos as coisas têm corrido bem e, portanto, tenho abertura para fazer o que quiser com o que quiser” (PRO3).*

Existem ainda outros inquiridos que comentam que utilizar modelos de intervenção não é uma coisa frequente, nem interiorizada institucionalmente, mas que ao analisarem a sua prática diária reparam que muitas vezes utilizam esses modelos, dando sobretudo o exemplo do modelo da intervenção em crise, o modelo em rede de parcerias, o modelo sistémico e a abordagem do empowerment.

Sabemos que ao longo dos tempos um dos modelos mais utilizados com esta população é o Modelo Psicossocial, no entanto ninguém referiu a sua utilização. Isto pode demonstrar a evolução do processo de intervenção nos últimos anos, assim como o interesse dos profissionais em atualizarem os seus conhecimentos à medida que novas abordagens vêm ganhando destaque. Por outro lado, o facto de ainda existirem muitos profissionais que não utilizam métodos, metodologia, modelos, abordagens comuns com esta população, preocupa no sentido que se perde um pouco a ideia de trabalhar para um objetivo comum, visto que cada um intervém da maneira que quiser, sem grande linha teórica condutora. Mais grave ainda é o facto de os profissionais estarem a colocar de lado a sua aprendizagem teórica, sabendo que a teoria e a prática devem andar sempre “de mãos dadas”, em especial o assistente social que sabe que deve ser um profissional detentor de referências teórico-metodológicas, assim como deve dominar os vários modelos, métodos e técnicas de intervenção.

Pareceu importante inquirir os profissionais sobre a sua satisfação com o seu trabalho, ao que todos eles reponderam que se sentem satisfeitos com o trabalho que desenvolvem diariamente, mesmo estando ao lado de uma população tão complexa em que nem sempre o sucesso é fácil, alguns afirmaram que isso ainda é mais satisfatório no sentido que é muito desafiante e que quando algo de bom acontece é realmente vivido com intensidade. Referem muito a questão dos pequenos sucessos, os pequenos

passos que demonstram pequenas mudanças na PSSA, mesmo que esta mudança não se traduza numa completa saída da situação ou numa total reinserção, o facto de haver alguma mudança já é satisfatório. E ainda, algo que vários mencionaram com uma grande relevância *“temos que perceber os timings, os tempos dos utentes, os tempos são por vezes divergentes e temos que os respeitar”* (PRO10), algo já muito em voga para quem trabalha com esta população, *“não esquecer que os tempos deles, não são os nossos tempos”* temos que respeitar a duração do processo.

A relação entre assistente social e pessoa em situação de sem-abrigo também foi analisada, principalmente através da opinião das pessoas em situação de sem-abrigo, sendo que dez em onze entrevistados afirmaram ter uma boa relação com os assistentes sociais que os acompanham no presente *“eles são a minha família, são as minhas pessoas de referência, são a minha muleta, o meu apoio, eu nunca os vou deixar, eles voltaram a dar-me o orgulho de ser homem, deram-me vontade de viver”* (PSA1), *“É excelente, há poucas pessoa assim”* (PSA3), *“é excelente, quando preciso de alguma coisa peço”* (PSA5), *“Ela é atenciosa também e os melhores concelhos é o que ela tem para me dar e ela sabe encarar as coisas e ver as coisa na realidade como elas são”* (PSA7), *“A relação com eles é a maior, é a melhor, sinto-me muito bem apoiado e ajudado principalmente a minha gestora”* (PSA8), *“são os três que olham por nós, (...) uma pessoa está desorientada, nervosa e chega ali conversa, eles acalmam e metem-nos à vontade, temos uma boa relação”* (PSA9), *“são incríveis, estão a direccionar-me para um caminho por onde eu quero ir”* (PSA10), *“devo muito à (X), os técnicos aqui são excelentes”* (PSA11).

Existe apenas uma pessoa muito descontente com o assistente social. *“eles não fazem absolutamente nada, o sem abrigo tem que existir porque já viu quantas pessoas trabalham á conta dos sem abrigo e por causa dos sem abrigo, já imaginou, quantos assistentes sociais existem por causa dos sem abrigo, quantas instituições há, quantas pessoas trabalham por causa dos sem abrigo, olhe se agora essas pessoas ficassem sem trabalho simplesmente, portanto isso não lhes convém (...) apoio? Não sei o que entende por apoio. Porque eu nunca me senti apoiado (...) É claro que eles não fazem naaada. Ouvem, muito bem, tenho muita pena, mas continuo a ser o mesmo número, ninguém faz nada. (...) Nem tive ajuda nenhuma. Ninguém ajuda ninguém, nem acredito nisso”* (PSA2)

E uma outra que afirmou que a relação no presente seria boa, mas que no passado já teria tido más experiências com assistentes sociais *“Eu fui mal tratado por*

*uma assistente social, houve uma indiferença por aquilo que eu estava a passar (...) esse mal que eu estava a sofrer, essas dores que eu sentia, a pessoa raramente me telefonava ou perguntava se a situação estava melhor” (PSA10).*

Existiu ainda uma outra situação que merece atenção, três dos inquiridos referiram que a sua relação com os assistentes sociais das respostas onde estão inseridos é excelente e marcada por uma grande proximidade, dois deles referindo-se à equipa de rua que os acompanha e o outro à resposta de inserção diurna, no entanto estes três inquiridos também estão inseridos em CAT, e é aí que a sua opinião se altera, todos eles comentam que no abrigo a relação com o assistente social é distante. *“aqui é mais para dormir e pronto, não tenho muita relação. Quando preciso de alguma coisa é com a equipa de rua que eu me dirijo” (PSA3), “lá (no abrigo) é muito diferente, é muito impessoal, não há proximidade” (PSA5).* Esta situação pode demonstrar a desadequação desta resposta de alojamento, o que será analisado mais à frente.

Quanto aos profissionais, indo ao encontro ao que as PSSA afirmaram, estes tentam que na relação que têm com os seus utentes haja sempre empatia e proximidade, o que muitas das vezes acreditam conseguir.

### **3.4 - Relação necessidades sentidas e respostas sociais existentes**

#### **3.4.1 - As Respostas sociais**

A etapa principal da dissertação é perceber quais são as necessidades reais das pessoas em situação de sem-abrigo em Lisboa e entender de que forma as respostas sociais na cidade de Lisboa, estão de acordo com essas necessidades. Assim pareceu oportuno fazer um levantamento dos apoios sociais que possibilitem a reinserção social das PSSA, da cidade de Lisboa.

A segurança social em 2006 produziu um documento onde definia quais respostas sociais existem em Portugal para pessoas em situação de sem-abrigo e os seus conceitos. Assim, segundo esse documento no que respeita a respostas sociais para pessoas em situação de sem-abrigo, em 2006 existia:

- equipa de rua para PSSA, que consiste numa *“resposta social, desenvolvida através de um serviço prestado por equipa multidisciplinar, que estabelece uma abordagem com os sem-abrigo, visando melhorar as suas condições de vida”*;
- atelier ocupacional é uma *“resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada ao apoio à população adulta, sem abrigo, com vista à reabilitação das suas capacidades e competências sociais, através do desenvolvimento de atividades*

*integradas em programas “estruturas” que implicam uma participação assídua do indivíduo, ou «flexíveis» onde a assiduidade depende da sua disponibilidade e motivação”, com o objetivo de promover a sua reinserção profissional;*

- *atendimento/acompanhamento social, é uma resposta social dirigida a qualquer pessoa ou família que se encontre numa situação de vulnerabilidade, “desenvolvida através de um serviço de primeira linha, que visa apoiar as pessoas e as famílias na prevenção e/ou reparação de problemas geradores ou gerados por situações de exclusão social e, em certos casos, atuar em situações de emergência”;*
- *refeitório/cantina social, é uma “resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada ao fornecimento de refeições, em especial a indivíduo economicamente desfavorecidos, podendo integrar outras atividades, nomeadamente de higiene pessoal e tratamento de roupas”;*
- *comunidade de inserção é uma “resposta social, desenvolvida em equipamento, com ou sem alojamento, que compreende um conjunto de ações integradas com vista à inserção social de diversos grupos alvo que, por determinados fatores, se encontram em situação de exclusão ou de marginalização social”;*
- *centro de alojamento temporário – CAT, é uma “resposta social, desenvolvida em equipamento, que visa o acolhimento, por um período de tempo limitado, de pessoas adultas em situação de carência, tendo em vista o encaminhamento para a resposta social mais adequada”;*
- *ajuda alimentar é uma “resposta social, desenvolvida através de um serviço, que proporciona a distribuição de géneros alimentícios, através de associações ou entidades sem fins lucrativos, contribuindo para a solução de situações de carência alimentar de pessoas e famílias”;*
- *equipa de intervenção direta é uma “resposta social desenvolvida através de um serviço constituído por unidades de intervenção junto da população toxicodependente e suas famílias junto de comunidades afetadas por este fenómeno”, como a população em situação de sem-abrigo;*
- *apartamento de reinserção social é uma “resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste em acolher, temporariamente, pessoas toxicodependentes, que após a saída de unidades de tratamento, de estabelecimento prisionais, de centros tutelares ou de outros estabelecimentos da área da justiça, se confrontem com problemas de reinserção social, familiar, escolar ou profissional”.*

Algumas destas respostas são exclusivas a pessoas em situação de sem-abrigo, outras mais dirigidas para a problemática da toxicod dependência e outras para a população desfavorecida em geral.

O Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo da cidade de Lisboa fez, em 2009, um levantamento das respostas sociais que existem por toda a cidade. Segundo este plano existem: duas comunidades de inserção sem alojamento; treze equipas de ruas (técnicas e de distribuição alimentar); seis centros de alojamento temporário com um total de 494 vagas; um refeitório/cantina social; três *ateliers* ocupacionais; e um serviço de atendimento de emergência.

De acordo com o Plano Cidade a área da Saúde Mental é das mais providas de respostas, existe uma panóplia de associações com um total de: dois grupos de autoajuda; cinco *ateliers* ocupacionais; nove unidades de vida protegida; duas unidades de vida apoiada; e uma unidade de vida autónoma. No entanto, todas estas respostas são para qualquer pessoa com doenças do foro mental ou psiquiátrico, nenhuma delas refere ser específica para pessoas em situação de sem-abrigo com doença mental.

Na área da saúde em geral existe uma grande oferta, entre Hospitais Públicos e Centros de Saúde, mas para a população em geral, nada específico para as pessoas em situação de sem-abrigo.

Quanto a respostas para pessoas com consumo de substâncias psicoativas, segundo o Plano Cidade existem um total de nove instituições, que possuem vários serviços, tais como: gabinetes de apoio; unidades móveis; apartamentos de Reinserção Social; grupos de autoajuda; três equipas de rua; espaços de inserção diurna; Atendimento psiquiátrico; acompanhamento medico; tratamento neuroléptico; e acompanhamento psicossocial.

A rede de suporte para pessoas infetadas com VIH/SIDA e suas famílias possui também várias respostas que integram vários serviços, entre eles estão: centros de atendimento e acompanhamento psicossocial; refeitório/cantina social; gabinete de atendimento dentário; serviço de apoio domiciliário; centro de atendimento de apoio integrado; residências; apartamentos terapeuticamente assistidos; centros de dia; e vigilância terapêutica. Respostas estas que não são exclusivas das pessoas em situação de sem abrigo, são para a qualquer pessoa infetada com VIH/SIDA.

Segundo o mesmo Plano existem variadas respostas para imigrantes, são várias as instituições que trabalham nesta área e oferecem serviços como: centro de alojamento temporário; centro de novas oportunidades; serviço de atendimento e acompanhamento

social, jurídico e médico; atendimento a imigrantes; e um programa de retorno voluntário.

No Plano Cidade apresenta-se também respostas para “*Outras Pessoas em situação de Vulnerabilidade*”. O mesmo plano compreende ainda a área das pessoas vítimas de violência cuja a rede de suporte se baseia sobretudo em casas abrigo. E a área da prostituição, possui um conjunto de cinco comunidades de inserção, dois alojamentos e uma equipa de rua. A última área mencionada é a formação/Inserção Profissional, cuja rede de suporte se baseia nos centros de emprego do IEFP; centros de educação, formação e certificação; UNIVA; e centros formativos.

O Programa Municipal para a Pessoa Sem-abrigo, com vigência entre 2016 e 2018, elucida-nos sobre as respostas sociais que existem na cidade de Lisboa para as pessoas em situação de sem-abrigo. Segundo este programa existem dois Centros de Alojamento de emergência (307 vagas), oito Centros de Alojamento de Inserção (274 vagas), cinco programas com respostas de inserção diurnas (180 vagas), um Núcleo de Apoio Local (refeições para 50 pessoas), doze cacifos solidários e três equipas de rua para cobertura de toda a cidade. No mesmo programa propõe-se a criação de novas respostas e a melhoria de algumas já existentes.

Ao nível do alojamento a proposta passa por melhorar as estruturas já existentes, reajustar e especificar alguns dos centros já existentes, investir no modelo “Housing First”, criar um programa de habitação e inserção através de apartamentos partilhados. Ao nível de inserção diurna propõe-se apostar na capacitação social e profissional, criando um centro de recursos de inserção. No que respeita á alimentação a proposta é criar-se mais quatro Núcleos de Apoio Local. Ao nível da saúde é proposto a criação de um programa de saúde mais próximo e específico para as PSSA. Ao nível das equipas de rua pretende-se reorganizar as equipas para que exista uma cobertura total da cidade de Lisboa. Por fim, também se propõe investir nas infraestruturas que já existem, como balneários, cantinas, etc, melhorando a sua qualidade.

Através de uma procura na internet no site da Segurança Social, do contacto que se foi tendo com as instituições e as próprias PSSA percebeu-se que, não existe nenhuma política social ou legislação específica para pessoas em situação de sem-abrigo, no entanto, é muito comum estes solicitarem e usufruírem do RSI – Rendimento Social de Inserção, mas o RSI destina-se a qualquer individuo ou família pobre, em carência socioeconómica.

Mais recentemente o NPISA de Lisboa desenvolveu um folheto que funciona como um guia de recursos simplificado para as PSSA, neste folheto estão representadas em logotipo vinte e três instituições que são parceiros do NPISA Lisboa. O mesmo folheto indica de forma detalhada um conjunto de respostas que existem na cidade de Lisboa, nomeadamente: seis balneários públicos (Alcântara, Ajuda, Beato, Benfica, Lumiar e Penha de França); nove equipas técnicas de rua (ACA, CNM, NR\_ND, CVPaz, AMI, MdM, NASA, SCML, ETRVitae); nove organismos com distribuição alimentar, entre eles um NAL (Ass. Frei Fabiano, Ass. Casa da Sopa, Ass. Nova Dimensão, CASA, Comunidade Concha de Santiago, CVPaz, Exercito de Salvação, Legião da Boa Vontade e NAL Arroios); quatro bancos de Roupas (Centro Porta Amiga das Olias, CASA, Exército de Salvação e Legião da Boa Vontade); uma Unidade de Atendimento às Pessoas em Situação de Sem Abrigo, com atendimento, banco de roupa e balneário (UAPSA); e por fim uma lista de contactos telefónicos uteis na área da saúde (quatro hospitais, um centro pneumológico, um centro de saúde com teste rápido de VIH e um centro hospitalar psiquiátrico), da imigração (SEF, CNAIS, JRS, Balcão do Areeiro, Serviço de Traduções e Ass. Renovar a Mouraria), Lojas de Cidadão (Laranjeiras, Marvila e Campo grande) e atendimento de emergência (linha de emergência médica e social)

Depois de todo o contacto que existiu com um grande número de instituições chega-se à conclusão que este levantamento de respostas está desatualizado e em especial pouco direccionado especificamente para a população em situação de sem-abrigo.

Talvez fosse importante a criação de um documento que compreendesse todas as repostas sociais direccionadas para a população em situação de sem abrigo na cidade de Lisboa e até na área metropolitana, para facilitar o trabalho dos técnicos, tendo uma maior noção dos recursos que têm ao seu dispor. Assim como para que as PSSA estejam mais informadas sobre as repostas a que podem recorrer.

### 3.4.2 - As necessidades

Vai-se agora analisar aquilo que as PSSA entenderam como as suas principais necessidades.

No total foram enumeradas apenas quatro necessidades principais. A necessidade de uma habitação foi aquela que apareceu como a mais referenciada, aliás todos os entrevistados referiram que aquilo que mais sentem falta seria de um espaço

seu, uma casa sua, alguns mencionaram que um quarto onde pudessem estar sozinhos já seria uma boa solução, que isto lhes traria estabilidade para depois desenvolverem todas as outras dimensões das suas vidas. *“com certeza que sim, isso é o principal, então o que é que seria primeiro se o que falta é a casa?!” (PSA2), “quero sair daqui ter a minha casa” (PSA9)*. Ser esta a necessidade que aparece como a mais referida não espanta, no sentido que aquilo que distingue uma pessoa em situação de sem-abrigo é exatamente a questão da privação de habitação, logo seria de esperar que fosse a habitação aquilo que mais sentem falta. O que espanta realmente é o número reduzido e ineficaz de repostas neste sentido, mas isso será analisado mais à frente.

Em segundo, está o emprego, a necessidade de um emprego surge também referida por quase todos os entrevistados, por ser visto como a única possibilidade de possuírem um rendimento capaz de lhes dar estabilidade, ou seja, possuir um emprego é o caminho mais rápido para conseguir aquilo que mais querem, a casa. *“precisava de pronto, pelo menos que tenha trabalho, a ver se arranjo um quarto, uma casa” (PSA8)*.

Em terceiro, a necessidade de relacionamento, tanto de relacionamento amoroso como relacionamento com amigos e familiares, relacionamentos saudáveis que lhes mostrem boas experiências. O que vem reforçar a ideia de que estas pessoas sofrem realmente uma rutura nos laços sociais e que sentem falta de relacionamento interpessoal.

Por último, a questão do tratamento das dependências, que merece toda a atenção, pois apenas uma pessoa admitiu ter como necessidade principal a desabituação, referindo que está na lista de espera para ser chamado para tratamento e indica que muitos dos seus colegas têm também a necessidade de fazer tratamento. No entanto, das PSSA entrevistadas uma grande parte admitiu ter comportamentos aditivos e apenas um reconhece isso como sendo a sua principal necessidade, o que pode levar à conclusão de vários aspetos: estas pessoas têm de tal forma uma descrença em si próprias que os leva a ter muita falta de vontade de mudança da sua condição, pode também significar uma falta de aconselhamento por parte dos profissionais capacitados nesse sentido e, por fim, a falta de repostas, falta de modernização e a morosidade das mesmas ao nível do tratamento das dependências.

A questão das dependências pareceu um pouco desvalorizada tanto pelas PSSA como por muitos dos profissionais, no entanto numa análise mais profunda evidencia-se uma das necessidades mais relevante, porque tanto as PSSA como os profissionais inquiridos admitem que a grande maioria das PSSA é ou foi consumidora de algum tipo

de substância em algum momento das suas vidas, para além disso o Relatório de Monitorização das Intervenções de Reinserção do SICAD, no ano de 2018, identifica através das equipas de reinserção 886 pessoas consumidoras em situação de sem-abrigo em todo o país, sendo que só na região de Lisboa e Vale do Tejo foram 379. Em termos de problemáticas de consumo sobressai o consumo de substâncias ilícitas, mas o alcoolismo vem logo de seguida, com pouca diferença percentual (57% e 41% respetivamente). No que respeita às respostas a este nível o tratamento é feito em ambulatório (consultas) e também em Comunidades Terapêuticas (internamento), só em 2018 estiveram em tratamento em comunidades terapêuticas 753 PSSA.

A mesma questão foi colocada aos profissionais, aqui as respostas já variam um pouco mais, os inquiridos colocaram seis necessidades principais. Sendo que, assim como as PSSA todos referiram que a questão habitacional é a mais importante. *“acho que as necessidades mais importantes são as habitacionais, a pessoa sem ter uma casa, um teto, algo, não consegue fazer o resto” (PRO3), “Porque se o grande problema é ser sem-abrigo, o que é que se faz primeiro? Tira-se da rua e depois é que se resolve as outras questões.” (PRO4).*

De seguida, surgem três necessidades com o mesmo peso, a questão do emprego, as necessidades de emergência (alimentação, higiene e vestuário) e a área das dependências. *“sobretudo o trabalho e a formação coisas que lhes deem alguma garantia a médio prazo” (PRO2), “outra necessidade que é muito importante é a questão alimentar, muitos dos nossos utentes chegam com fome” (PRO10), “a razão que ouvimos mais pelo qual não se encaminham pessoas é por causa dos consumos” (PRO4).*

A necessidade de cuidados de saúde aparece logo depois, alguns profissionais asseguram que as condições de acesso à saúde tornam-se mais difíceis quando se está em situação de sem-abrigo, em especial a questão da estomatologia *“as questões da saúde, primordial é isso, saúde, saúde, chegam-nos pessoas com muitos problemas de saúde” (PRO6).*

Por último, a saúde mental, os profissionais referem que está a surgir cada vez mais utentes com patologias psiquiátricas, o que pode ser tanto causa como consequência da vida de rua. *“Neste momento essa é a principal necessidade, é de intervir na área da saúde mental. Há cada vez mais utentes a recorrer a nós com patologia psiquiátrica” (PRO10).*

### 3.4.3 - Respostas Vs. Necessidades

Observando agora a relação entre as necessidades sentidas e as repostas sociais existentes, quando inquiridos sobre isso a maioria das PSSA, mostraram-se satisfeitas com as respostas existentes, afirmando que estas são adequadas às suas problemáticas e quando fazem uma retrospectiva da sua vida, acreditam que tiveram um percurso bastante positivo. Existe um aspeto positivo que mais destaca, a questão do acompanhamento próximo e personalizado, muitas PSSA entrevistadas referiram que o acompanhamento de proximidade é o aspeto que mais apreciam na resposta onde se inserem, para além disso, referenciaram também o facto de se sentirem úteis quando têm ocupação diurna, não se referindo apenas ao trabalho, mas também às atividades promovidas pelas repostas como, as formações, as aulas de inglês, Yoga e informática, as varias oficinas de profissionalização e a partilha das tarefas domésticas diárias que existem em várias repostas. A esta altura dos resultados temos que ter em conta que todos as PSSA inquiridas já estão inseridas em alguma resposta social, esta investigação apenas aborda PSSA que estejam inseridas de alguma forma em alguma resposta social da cidade de Lisboa, o que pode influenciar bastante o facto de estas pessoas sentirem que no presente a resposta onde estão, vai ao encontro das suas necessidades.

De todas as PSSA inquiridas apenas uma teve a opinião completamente contrária, demonstrando uma imagem muito negativa de todo o seu percurso e de todas as repostas que conhece.

No entanto, nem tudo é tão simples, muitas destas pessoas que veem de uma forma geral, as repostas onde estão inseridas como positivas, quando questionados sobre situações mais concretas da sua vida fazem algumas críticas, tanto a estas repostas onde estão, como a repostas no qual já estiveram no passado.

Sendo que as PSSA entrevistadas afirmam que a necessidade mais sentida é a habitacional, também é, à principal resposta habitacional que existe em Lisboa que mais críticas fazem, os Centros de Acolhimento Temporário. A grande parte dos inquiridos acusa estes centros de serem pouco individualizados, os ambientes são pesados e moribundos, existem muito más condições higiénicas no local, a alimentação é má, sentem que o acompanhamento por parte dos técnicos é reduzido e que os monitores/seguranças dos locais exercem abuso de poder. *“Os centros funcionam assim. São um número, as pessoas são um número e passando um tempo, uns meses, 1 ano, vais-te embora. Arranjaste um quarto, não arranjaste, paciência, vais-te embora, é assim que funciona e se disserem o contrário é mentira” (PSA2), “não há um*

*seguimento, não aconselham, não acompanham, deixam andar, quando sair saiu, vai para outro abrigo e depois para outro e pronto passam em todos os abrigos, acontece muito andarem assim de abrigo em abrigo” (PSA3), “más as condições, baratas, percevejos, o convívio com pessoas que consomem e levam para esses caminhos. Não é o melhor, não é mesmo nada bom (...) recolhem para o albergue, mas passado 1 dia ou 2 vão se embora, não aguentam ali com o andamento daquilo, aquilo é um ambiente pesado aquilo é um sítio pesado” (PSA5), “muito mau pah, aquilo é do piorio, aquilo não há hipótese, aquilo é uma prisão dentro doutra prisão. Não é parecido com nada, muita gente, ninguém respeita ninguém (...) aquilo é impressionante, acho que já estamos numa era que aquilo devia de ser tudo mandado abaixo (...) conflitos, consome-se lá dentro, consumia-se droga lá dentro, mesmo com revistas e tudo, consumia-se, eu fui um deles (...) quando não chovia era preferível ficar na rua do que ficar lá dentro. Eu dava essa preferência, eu estou a falar por mim. Aquilo é mau demais” (PSA8), “A comida, às vezes não vem muito bem confeccionada (...) no albergue é uma confusão lascada, etnias, vai desde o africano ao russo, é tudo lá dentro, depois há aquele que andava na rua e dormia na rua e foi para ali, aquele que anda a arrumar carros e vai para ali, há aquele que quer trabalhar mas consome estupefacientes que vai para ali também (...) é tudo misturado” (PSA9), “tive muita má opinião dos ditos sítios dormitórios de pessoas sem-abrigo, que não têm condições, camas com bichos, não há uma estrutura e até há violação de direitos humanos nesses espaços” (PSA10), “Estive em (X) um mês e as instalações deixam muito a desejar (...) há coisas negativas, por exemplo somos revistados á entrada e depois os seguranças abusam um bocado do poder que têm” (PSA11).*

Estas críticas dirigem-se sobretudo a um específico CAT na cidade de Lisboa, que tem capacidade para mais de duzentas pessoas. Mas importa referir que estas críticas foram em especial para este centro, no entanto algumas delas foram também para outros CAT de menor dimensão. Os Centros de Acolhimento Temporário como os que existem na cidade de Lisboa, têm sido, ao longo dos anos, vistos como “a” solução habitacional para as pessoas em situação de sem abrigo desta cidade. Contudo, através das opiniões dos entrevistados, estes demonstram ser uma resposta desadequada às necessidades. Os centros com a estrutura que têm atualmente podem contribuir para a manutenção da situação da PSSA ao invés de ajudarem a solucionar. Começa a ser urgente que se efetivem concretas mudanças a este nível. Claramente, as respostas

habitacionais não estão a ir ao encontro das necessidades das pessoas em situação de sem-abrigo.

Para além destas opiniões, foram dadas ainda umas tantas outras, as PSSA inquiridas criticaram ainda:

- A localização de certas respostas e o próprio ambiente pelas pessoas que as frequentam, também por estarem em zonas problemáticas da cidade, alicia-os aos consumos, *“temos os (X) que dá comida, temos o espaço (X), temos os (X), tudo sítios com pessoas que consomem droga, são sítios com pessoas que consomem ou já consumiram drogas. O problema é que não há seleção, qualquer pessoa lá pode entrar. Por exemplo eu estou lá não consumo nada há 3 meses, e entra um amigo com 500€ e diz «oh queres vir» e eu começo a tremer e vou, é complicado resistir (...) a hora de almoço vim almoçar ao (X), ia a passar na Mouraria e passou lá um rapaz e disse «oh queres vir dar um caldo» eph fiquei mesmo de rastos (...) Mas está a ver já me estava a aliciar, aqui em Lisboa é complicado. Eu até nem gosto de vir aqui a esta zona” (PSA5), “depois ainda ir a um refeitório, eu sei que não é uma coisa muito má, mas pronto é um sítio um bocado depressivo, há grandes filas, depois é conversas de drogas que ainda me deixam incomodado” (PSA11);*
- A pouca individualidade das respostas, *“aqui não é a parte técnica nem a parte da direção que me está a prejudicar muito é mais pela parte dos utentes sabe, porque eu vejo coisas que eu não gosto, eu não estou habituado a estas coisas como falta de higiene” (PSA7);*
- A falta de respostas de ocupação diurna, relatam que apesar de terem sítio para dormir, passam o dia sem atividade, o que em nada melhora a sua condição *“Passava os dias sem fazer nada” (PSA11);*
- A falta do exercício da cidadania dentro das respostas, sentem-se débeis, sem voz, sem poder de influência, sentem que quando querem fazer uma crítica não podem, porque têm medo de represálias *“e as pessoas sem-abrigo como é que podem reclamar? São ignorados, não têm nenhum sítio onde se podem dirigir e reclamar e se reclamarem dentro desses espaços ainda podem ser vítimas de represálias” (PSA10).* Isto contribui para o sentimento de descrença nas instituições e consequentemente influencia a falta de mobilização para a mudança de situação;
- Os processos para entrar em algumas respostas são muito lentos, *“As respostas que existem é muito vasto, como eu é uma situação em que se diz «espera aí que eu*

*depois falo contigo» e quando digo “espera aí” é no sentido que demora um bocadinho” (PSA9), “o sistema é muito lento, há burocracias, muitos papéis e quando a pessoa chega àquele ponto já está um bocado arrumada” (PSA10);*

- A falta de recursos humanos e financeiros, sentem muito a troca constante dos técnicos e o reduzido número para tantos utentes, o que consequentemente os leva a sentir falta de acompanhamento, *“mas em geral não há recursos, nem de pessoal, nem financeiros... fazem o que podem, mas... (...) Os meios financeiros, de logística, pessoal, recursos humanos faltam, eu acho que é isso, aí é que está o problema” (PSA3), “É que isto funciona mal porque uma pessoa que vem para este meio era para seguir continuamente, não é vir aqui uma com um estágio, depois você vai embora e vem outra de estágio e nunca nenhuma fica a conhecer realmente a situação. Devia de haver mais acompanhamento” (PSA4);*
- Os programas de metadona, que nas suas opiniões pessoais não funcionam, *“eu tive muitos anos nessa situação e eu sei que tudo são números. Até mesmo a própria da metadona, eu vou lhe dar o exemplo, se você chegar a um técnico e disser que está mal e que precisa que lhe aumentem a metadona ele aumenta na hora, se lhe disser olhe eu quero sair da metadona, diminua, isso já é um problema, já ninguém lhe diminui logo, vamos ver, é um negócio, tudo é um negócio” (PSA2), “o caso da (X), a maioria das pessoas que consome vão á metadona, isso é para fazer o desmame não é para continuar, eu conheço pessoas que já estão a ir desde 2001 até agora naquilo e não recebem pressão nenhuma de técnicos para fazer o desmame, não é?! Continuam a consumir, há aí uma falha muito grande nesse aspeto. Eu conheço muita gente da rua que o dinheiro que poupam na heroína por causa da metadona vão gasta-lo na cocaína” (PSA3);*
- As respostas para tratamento das dependências são reduzidas e para entrar nas existentes todo o processo é muito lento, *“no álcool, respostas para receber as pessoas são poucas ou nenhuma. Por exemplo mesmo a associação que me segue tem um caso que já está á espera há 1 ano para entrar na desintoxicação, está tudo super lotado” (PSA3);*
- O emprego precário, devido às condições vulneráveis destas pessoas, há empresas a aproveitarem-se desse facto *“já tive a trabalhar em Moura que a casa já me arranjou, fui enganado, não me pagaram, 3 ou 4 meses um contrato de 6 meses e não me pagaram” (PSA8);*

- E por fim, a falta de respostas específicas para PSSA na área da formação e empregabilidade, *“como eu há muitos, nós não temos 9º ano, nem o 12º e nem a faculdade, no meu nível de escolaridade o trabalho é muito curto” (PSA9). “Como é que uma pessoa sem-abrigo que anda na rua há mais de dois, três meses pode arranjar emprego? Impossível, ninguém lhe vai dar emprego” (PSA10).*

A mesma relação foi também observada nos profissionais, contrapondo a ideia das PSSA, quase todos os técnicos inquiridos (nove em dez) afirmaram, numa visão geral, que as respostas estão desadequadas, são em número limitado e não respondem às necessidades das PSSA. No entanto, nem tudo é mau, estes profissionais acreditam que realmente as respostas estão desadequadas, mas que mesmo assim têm minimizado de alguma forma as necessidades. Um único profissional acredita que as repostas estão a ir ao encontro das necessidades, no entanto não são suficientes.

Tal como as PSSA, as maiores críticas dos profissionais foram também direcionadas para os Centros de Alojamento Temporário, estes afirmam que os CAT estão completamente desadequados à realidade de hoje, não têm as melhores condições, são pouco individualizados e não acompanham os utentes de uma forma próxima. *“se as coisas não mudam depois nos centros de alojamento deixam de ser um espaço da inclusão e continua ser um espaço de exclusão porque as pessoas não estão bem há conflitos” (PRO2), “eu acho que é preciso centro de acolhimento mais diferenciados, portanto um armazém para 150 pessoas não me deixa confortável” (PRO3), “os albergues não são solução (...) não lhes resolve a condição em que estão, porque vão para os albergues e ficam anos e anos nos albergues mas nada altera então é porque muito albergues não têm as condições necessárias para depois mudar de vida (...) conhecemos vários casos de agressões dentro dos albergues, roubos (...) a longo prazo não resolve, porque a pessoa não tem a parte da inserção social, realmente não existe, a pessoa fica um bocadinho abandonada no meio daquelas 200 pessoas que ali estão e muitas vezes com outros a convidar para no dia a seguir irem consumir” (PRO4), “aquilo que eram respostas de alojamento temporário de á vinte anos atrás hoje estão completamente desadequadas (...) se disse-se «já estão todas alojadas, já não é preciso mais porque são 200 camas e neste momento estão a estimar que sejam 400, não é preciso mais respostas de alojamento temporário» não! É, porque este alojamento temporário e de emergência não está a responder ao perfil das pessoas se calhar há 20 ou 30 anos atrás respondeu (...) porque foi maltratado e não se sentiu acolhido e*

*prefere estar na rua, eish, prefere estar na rua? o que isto? Quem é que prefere estar na rua? Um ser humano que diz isto, é um bocadinho perturbador (...) Para já eu parto do princípio e chamem-me de ingénuo ou o que quiserem, ninguém vai optar por viver na rua!” (PRO7), “pessoas dizem que estão mais seguras na rua do que nos albergues, isto tem que nos fazer pensar e mudar alguma coisa. Nós sabemos que existem os albergues, mas isso não é uma solução” (PRO8), “já ouvi muita gente dizer «Eu prefiro estar na rua do que estar lá», muitos mesmo, portanto relativamente a centros de acolhimento acho que é uma desgraça, não tem condições dignas para uma pessoa e isso tem de ser reestruturado” (PRO9).*

Quando até o corpo de profissionais que trabalham diariamente com esta população admite que os centros de alojamento temporário assim como existem, deixaram de ser uma resposta habitacional que inclui a pessoa, tendo apenas um carácter de manutenção da situação, na medida em que não visam a autonomia das PSSA, é realmente imprescindível que exista uma reestruturação a este nível.

As opiniões acerca das respostas sociais não ficaram por aqui, os profissionais comentaram ainda o seguinte:

- Os processos são muito lentos para entrar em algumas respostas, especialmente respostas de desabituação, *«tenho um utente que me diz “eu percebo que tenho um problema e eu quero tratar-me» não pode estar dois meses à espera pela consulta e quando uma pessoa me diz «sim vai à consulta vamos para internamento» não pode estar 3 e 4 meses à espera (...) os timings não são os adequados tudo se arrasta no tempo” (PRO3), “as listas de espera para entrar em desabituação para tratar o problema do álcool são longas, algumas de dois meses é tudo muito lento” (PRO4).*
- Existe falta de formação específica na área das pessoas em situação de sem-abrigo, ou seja, existem tantas outras áreas sociais, como a deficiência, crianças em risco, os idosos, entre outras, onde as IPSS e até algumas instituições de ensino vão promovendo congressos, palestras, seminários, colóquios e até formação superior nestas áreas específicas, no entanto para a área da pessoas em situação de sem-abrigo não existe quase nada neste sentido, *“em termos muito generalistas parece-me que falta muito cá em Portugal formação especificamente nesta problemática da solidariedade social como são os sem-abrigo, acho que falta muito isso, principalmente em psicologia, não há rigorosamente nada que forme as pessoas exclusivamente nesta área” (PRO1), “eu acho que cada vez mais tem que haver a preocupação de dar formações específicas e eu acho que de facto, não sei se é*

*porque é o parente pobre, o parente pobre da medicina é a psiquiatria, aqui na área social deve ser os sem-abrigo, é o parente pobre das outras áreas, efetivamente se calhar tem haver com a questão, por exemplo, se nós formos a ver na área da deficiência há muitos movimentos que até partem dos próprios, ou seja, dos familiares com pessoas com deficiência, aqui não, não existe esse movimento acho que há uma lacuna a este nível, por exemplo na área dos congressos e formações, eu vejo de muita área e sem-abrigo parece que é assim ao canto” (PRO6).*

- *Existe falta de recurso humanos e financeiros, grande parte das instituições que trabalham com essa população têm um orçamento limitado o que as leva a terem também um numero de recursos humanos limitado, que consequentemente não os permite acompanhar os utentes de uma forma tão individual como pretendem, “têm um orçamento muito limitado o que faz com que os recursos humanos que se possam dedicar a tempo inteiro a este trabalho sejam escassos e torna-se difícil dar uma resposta melhor á que já existe atualmente” (PRO1), “nem sempre também os técnicos tenham as condições para fazer diferente, seja porque tem muitos utentes porque isso é uma coisa que demora tempo o que exige muito tempo e quando os técnicos estão assoberbados talvez não haja esse tempo para olhar para cada utente como uma pessoa única” (PRO9).*
- *Há duplicação de repostas alimentares, “Ás vezes vemos isso, uma refeição quente de uma instituição, depois está lá outra, depois chega outra e mais outra e as pessoas vão a todas, eu não estou a dizer que as pessoas não têm essa necessidade, se calhar até têm mas se conseguíssemos organizar isso acho que era melhor” (PRO8).*
- *O emprego precário é uma realidade para as PSSA, “O mercado de emprego neste momento para estes homens é uma coisa muito precária (...) é mesmo mais pelo facto das pessoas se aproveitarem da situação em que estes homens tem e há muitos que se aproveitam para explorar” (PRO2).*
- *A constante rotatividade dos técnicos leva a que não se criem relações de proximidade com os utentes, o que dificulta o processo de intervenção, “também o facto de em muitas instituições haver uma grande mudança nos técnicos, hoje é um, amanhã é outro é um estágio profissional que acaba, eu já me tinha apercebido disto, mas não tinha noção que os utentes também já tivessem reparado e sentissem isso” (PRO3).*

- Os profissionais que trabalham na área das PSSA com consumos alarmam para o facto de não existir respostas onde os consumos sejam permitidos e controlados, pois existem um grande numero de PSSA que estão a consumir e não se sentem preparados para desabituação, ou até se sentem mas estão há espera de vaga, para estes não existe nenhuma resposta que os aceite a consumir, para estas pessoas não existe nenhuma solução que não seja a rua *“não há resposta para pessoas que consome álcool, porque se a pessoa consome álcool quando chega à altura de entrar no albergue está alcoolizada e se está alcoolizada não a deixam entrar (...) Eu não encontro solução para as pessoas sem-abrigo porque eles são consumidores (...) Como nós só trabalhamos com consumidores existem uma série de repostas que nos são barradas” (PRO4).*
- A acomodação por parte da PSSA por tudo lhes ser dado, sem que eles tenham que fazer grande coisa para o ter, é um outro assunto debatido, no entanto alguns profissionais alarmam para o acomodar do próprio profissional, quando lhe parece que não há mais soluções, que a pessoa não sai da rua porque não quer, é importante pensar o «porquê», ninguém vive na rua porque gosta, vivem na rua porque não veem melhor solução para as suas vidas do que essa. O profissional tem que ser criativo e humilde para pensar «será que já fiz mesmo tudo, será que não há mais alguma coisa que possa vir auxiliar na intervenção», muitos profissionais acomodam-se à falácia «não há resposta, pronto, não posso fazer mais nada», é importante a proatividade e a originalidade para lidar com situações mais complexas. *“é muito fácil dizer, desculpe-me a expressão o sacaninha, o aproveitador, lá está ele a aproveitar-se do sistema, mas espera, se alguém se aproveita é porque o sistema se deixa aproveitar, há outro lado da moeda sempre (...) A pessoa não sai da rua, ok, e o que é que já fiz, não estou a dizer que fiz tudo mal mas é importante nós termos consciência permanentemente do que estamos a fazer e então, dai questionarmo-nos, termos a capacidade, a humildade e a honestidade intelectual de permanentemente dizermos «ok, isto não funcionou, aquilo não funcionou, há mais alguma coisa que possa abanar aqui um bocadinho» (...) Ou seja, o que eu não posso é estar a criticar a pessoa e não me pôr a mim em causa” (PRO7).*
- Por último, a falta de conhecimento científico desta problemática, alguns profissionais acreditam que é uma área desprovida de conhecimento científico, é uma área desvalorizada nesse sentido e que como é uma realidade que não se

conhece bem, é normal que as respostas não consigam colmatar todas as dimensões do problema, *“é uma área altamente comprometida cá em Portugal. Já foram feitos mais alguns levantamentos, mas objetivamente se compararmos os estudos que existem na área dos sem-abrigo comparativamente a outras áreas, não tem nada a ver (...) não investimos em conhecer mais e melhor (...) é uma área tão pouco conhecida que no fundo também é muito fácil falar erradamente (...) porque se confundem conceitos porque se confundem abordagens, porque em vez de se empoderar se diminui”* (PRO6), *“O que me parece poder estar mais em falta será o conhecimento propriamente dito, do ponto de vista científico (...) aliás basta fazer a pesquisa e ver que não abundam muitos estudos, principalmente feitos em Portugal sobre a questão das PSSA acho que ainda não estamos a olhar para o problema das PSSA como um problema complexo não estamos numa consciência coletiva”* (PRO7).

No relatório de execução do Plano de ação de 2017-2018 existe um objetivo estratégico muito interessante *“garantir a qualidade das respostas e dos serviços prestados”*, o qual teve como meta a *“participação das pessoas em situação de sem abrigo na avaliação das respostas sociais”*, com a previsão de *“1 resposta social que seja alvo de avaliação participada”*, meta esta que não foi alcançada, não existindo esta avaliação, ficou então prevista de ser realizada no Plano de ação 2019-2020. Isto demonstra que apesar da crescente preocupação que houve nos últimos anos com as PSSA, a preocupação com a melhoria das respostas sociais ainda está muito aquém daquilo que seria suposto e que se continua a assistir à falta de auscultação destas pessoas, que são, na verdade, os principais utilizadores dos serviços. Quando não se avalia um serviço, seja ele qual for, com base nas pessoas que o utilizam, não se sabe se o seu propósito de utilização está a ser cumprido.

Em suma, a dimensão habitacional é a que acarreta mais peso, logo seguida do emprego, podemos dizer que são as duas necessidades entendidas como as mais urgentes de tratar na vida das pessoas em situação de sem-abrigo. Também são as dimensões mais criticadas ao nível das respostas, com especial destaque para a habitacional. O que leva a concluir que as respostas da cidade de Lisboa não estão a responder às necessidades das pessoas em situação de sem-abrigo e que a opinião das mesmas não está a ser tida em conta. No entanto, através da clara satisfação das PSSA inquiridas, elas estão de alguma forma a minimizar os danos das suas vidas. Esta

satisfação também pode ser vista de uma outra forma, estas pessoas podem ter desenvolvido um sentimento de impotência e conformismo, ou até de resignação e acomodação, em que o pensamento é ter que se sujeitar ao que existe, aceitar o que lhes é imposto porque acreditam que já tudo foi feito, sentir que já nada há a fazer, que são merecedores daquela condição por todas as más escolhas que foram feitas ao longo da vida.

É urgente reestruturar as respostas sociais da cidade de Lisboa, seja através da melhoria das existentes ou até criar novas respostas. É importante perceber-se que *“as estruturas é que têm que se adaptar às pessoas e não são as pessoas que têm que se adaptar às estruturas”* (PRO5).

### **3.5 - Estratégias a implementar que possam melhorar a reinserção social**

Esta necessidade de reestruturar as respostas sociais da cidade de Lisboa é também percecionada por todos os inquiridos, tanto as pessoas em situação de sem-abrigo como os profissionais. E por isso, todos deram a sua opinião relativamente a que respostas devem ser melhoradas e/ou quais devem ser criadas.

Segundo as PSSA inquiridas dever-se-ia: apostar em respostas mais individualizadas; investir em programas de habitação apoiada, como o projeto “Housing First” mas que seja elegível para todas as PSSA, ou seja, que não seja apenas para pessoas com problemáticas da saúde mental ou dependências ou situações de sem-abrigo crónicas; investir em mais recursos humanos das variadas respostas para que o acompanhamento seja feito de uma forma mais próxima; apostar em respostas de inserção diurna; e por último, apostar em medidas de prevenção.

Os profissionais apresentaram um grande conjunto de ideias inovadoras para reestruturar as respostas na cidade de Lisboa, as principais ideias passam por:

- Investir em respostas habitacionais - investir em habitação apoiada, tipo modelo “Housing First”, muitos profissionais solicitam um maior investimento financeiro a projetos como este ou outros do género, em que se disponibilizem fogos habitacionais desabitadas, pertencentes à Câmara Municipal de Lisboa, às PSSA para depois se trabalhar todas as outras dimensões da pessoa, esta é solução apontada como ideal por uma grande parte dos profissionais; mudar a estrutura organizacional dos CAT existentes, melhorando as próprias infraestruturas, tornando-os mais individualizados, mais personalizados, organizados por problemáticas, com quartos mais pequenos com menos pessoas, e que o próprio

CAT seja de menores dimensões mas em maior número; investir em residências partilhadas; investir em residências de transição, em substituição ou complemento aos CAT, num regime de residências partilhadas que funcionam apenas para um curto período de tempo, desde que a pessoa saí da condição de vulnerabilidade até à sua reinserção noutra resposta mais individualizada; os profissionais que lidam diretamente com pessoas em situação de sem-abrigo com consumos, propõe a criação de respostas habitacionais que permitam o consumo, como uma sala de consumo assistido e o projeto “Wet Houses”, que existem noutros países da Europa, onde a PSSA tem uma espécie de centro onde podem dormir e é permitido o consumo, mas com supervisão médica e também todo um trabalho psicológico e social; por último, nesta vertente habitacional, criar um lar residencial para pessoas em situação de sem-abrigo, ou seja, existe uma panóplia de pessoas que estão na situação de sem-abrigo e que efetivamente não se vão conseguir autonomizar por completo, para estas pessoas não existem repostas no sentido em que ainda não têm idade para irem para lares, nem têm deficiências, estão sim incapacitados para terem uma autonomia plena por variadas razões, para estas pessoas seria importante a criação de um lar residencial;

- Investir em respostas na área da saúde mental;
- Investir em medidas de empregabilidade para as PSSA, como por exemplo, criar medidas de apoio ao emprego, emprego protegido, ou até um projeto inovador como um mercado social de emprego, fazer-se parcerias com empresas, como eram no passado as empresas de reinserção, mas desta vez com mais supervisão e apoios monetários ou regalias fiscais às empresas que incluíssem pessoas em situação de sem-abrigo;
- Investir em resposta de ocupação diurnas, como ateliers ocupacionais, oficinas de profissionalização, criar um centro de formação/capacitação para estas pessoas que já não estão inseridas no mercado de trabalho há um período muito longo e que acabaram por desaprender muitas competências básicas, até de socialização;
- Aumentar investimento financeiro, por parte do estado, a instituições/organizações que trabalhem com pessoas em situação de sem-abrigo;
- Aumentar o investimento em recursos humanos, com a dimensão que o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo tem, seria essencial aumentar o corpo de pessoal técnico qualificado, como assistentes sociais, psicólogos, sociólogos,

educadores sociais, etc, para que se consiga chegar a esta população de uma forma mais próxima e mais individualizada e com isto melhorar a intervenção;

- Investir em formação específica para os profissionais, na área das PSSA, como por exemplo promover formações, colóquios, seminários, etc;
- Promover a investigação científica na área das pessoas em situação de sem-abrigo, que se vem tornando um aspeto fundamental para conhecer melhor o fenómeno;
- Agilizar os processos para entrar em algumas respostas, desburocratizar;
- Continuar a apostar no trabalho em rede de parcerias, reforçar e consolidar o caminho desta intervenção mais conjunta;
- Investir em apoios ou programas na área da saúde, facilitando de alguma forma o acesso desta população à saúde no geral e especificamente à área da estomatologia e da oftalmologia;
- Investir nas respostas de emergência, alimentação, vestuário e higiene, melhorando as infraestruturas do vários locais espalhados pela cidade, como refeitórios e balneários públicos, e alterar-se a estrutura da distribuição alimentar para uma estrutura mais organizada, em que todas as instituições que fazem a distribuição alimentarem trabalhassem em parceria e definissem rotas e horários, para que não se sobreponham umas às outras;
- Investir num modelo de governação integrada;
- Fazer pressão política, a partir do momento que existe uma massa coletiva, um parecer publico que se preocupa com esta população, a partir do momento em que este problema passa a ter uma dimensão coletiva e faz-se essa influencia politica diretamente no governo, este é obrigado a acelerar os processos, a dar a atenção merecida ao fenómeno e a contribuir para a sua resolução, *“há aqui uma dimensão da intervenção que claramente tem que desembocar na influência política (...) como é que eu consigo com base na minha intervenção e numa abordagem teórica científica (...) partir daí ter argumentos e apresentar argumentos para interpelar o decisor político. Eu estou em querer que só se conseguiu ter esta estratégia aprovada e já publicada em diário a república porque tem havido uma mobilização nesse ponto vista político, que foi um gancho extraordinário nós conseguirmos envolver o presidente da república. Por exemplo, lançamos uma petição (..) 3 meses tinha 3000 assinaturas e como conseguimos ter uma receção pessoal do presidente da república e não as escondemos, pelo contrário, eu afirmo, nós claramente o*

*fizemos e de forma intencional, parecer publico parra fazer pressão politica, a partir dai ganhamos um aliado, a partir dai outras orelhas se disponibilizaram a ouvir, outros atores se posicionaram, o governo teve que acelerar o processo, teve que alocar recursos e agora temos que continuar nisto não podemos esquecer esta dimensão da influência da política social” (PRO7).*

### 3.6 - Os fatores que conduzem à mudança

Mais importante do que perceber quais são as opiniões de todos os inquiridos sobre que respostas deveriam ser melhoradas ou criadas, foi perceber quais são os principais fatores que todos eles entendem como sendo os grandes impulsionadores da mudança da condição de vida das pessoas em situação de sem abrigo.

Para as pessoas em situação de sem-abrigo o grande fator que os leva ou levou a querer mudar de vida é a relação de proximidade com os técnicos, muitos afirmam que o que os faz continuar com força para seguir em frente é usufruir desta relação de confiança, proximidade e empatia com os profissionais que os acompanham, o facto dos profissionais não desistirem deles e persistirem, a palavra chave que muitos utilizam é “acompanhamento” eles vêem o acompanhamento próximo por parte dos técnicos como o fator principal de motivação para a mudança. *“Eu acho que o segredo reside num bom acompanhamento” (PSA3).*

Notamos aqui uma relação de causa efeito, ou seja, as PSSA que mais se demonstram satisfeitas com as repostas onde estão inseridos, são as mesmas que referem existir uma relação de muita proximidade com o assistente social e consequentemente, dão muita importância ao acompanhamento, o que lhes dá mais motivação para a mudança e resulta na alteração da condição em que estão.

Figura 3 – Relação Causa Efeito entre a relação de proximidade com o A.S. e a adequação da resposta



A situação inversa também é uma realidade, as PSSA que se demonstram insatisfeitas com as respostas sociais, são as mesmas que relatam que têm uma relação mais distante com o assistente social, não se sentindo acompanhadas, o que as

desmotiva e contribui para a manutenção da condição. Como é exemplo, o descontentamento que as PSSA demonstram com os técnicos dos CAT e com a própria resposta habitacional, referenciado mais atrás.

Figura 4 - Relação Causa Efeito entre a relação menos positiva com o A.S. e a desadequação da resposta



Para além disto, acham também importante ter uma rede de suporte consolidada, sejam amigos, familiares ou até os profissionais que por vezes veem como família. *“não basta ter um quarto e um trabalho, é preciso ter uma rede de apoio à volta, é preciso ter amigos (...) O que é preciso em Lisboa é isso, é pessoas que se disponham a ajudar pessoas como eu a deixar de parar em bairros duros, em sítios de risco, é ter companhia” 8PSA5)*

Por último, mas não menos importante, várias PSSA referem que a mudança de mentalidade delas próprias para uma atitude proativa, funcionou como o grande fator para a mudança, porque acreditam que são os principais responsáveis pela própria vida e que a mudança também tem que partir deles próprios e que o aconselhamento do profissional funciona como mecanismo para a própria consciencialização. *“também o trabalho que há cá dentro ter que mentalizar” (PSA1), “Agora tem que haver da parte de cada pessoa motivação para ir mais além” (PSA8).*

Os profissionais inquiridos também deram as suas opiniões e tal como as PSSA são vários os técnicos que colocam como fator principal de mudança a relação de proximidade, confiança, honestidade, empatia e de não julgamento, assim como um acompanhamento próximo e personalizado. *“a relação empática, temos que os saber ouvir e temos que criar uma relação de confiança que nos vai permitir chegar realmente ao objetivo que nós queremos alcançar, olhe sinceramente eu acho que a palavra chave é «relação». A relação criada entre o profissional e a população sem-abrigo neste caso o utente, a relação criada é no fundo a principal estratégia de mudança” (PSA10).* Diretamente relacionado com isto, foi apontado ainda como fator a atitude proactiva do profissional, a atitude de querer fazer tudo para encontrar a solução, adequar e dinamizar as respostas consoante o problema em causa, *“temos que nos adequar às situações, podemos ter a resposta que resolveu o problema de 10 pessoas*

*mas se ela não for adequada a uma pessoa então há qualquer coisa que nós temos que ver o que é que podemos melhorar ou o que é que podemos fazer diferente” (PRO7).*

Para além disto, dar prioridade à resolução da questão habitacional, a posse de uma habitação individual tem demonstrado, tanto em Portugal como noutros países da Europa, levar a um grande sucesso e autonomia da PSA *“dar prioridade à resolução da questão da habitação” (PRO7), “começar pelo básico, dar as condições básicas, o alojamento” (PRO9).*

Por outro lado, há um técnico que sugere apostar primeiramente na dimensão do trabalho, possuir um leque de respostas de emprego que a pessoa consiga se manter autossuficiente e aí todas as outras dimensões vão-se desbloqueando quase automaticamente *“primeiro que tudo pelo trabalho” (PRO1).*

Por último, auscultar os técnicos que trabalham diariamente com esta população e criar efetivamente as novas respostas sugeridas pelos técnicos e melhorar as existentes, também é demonstrado com um grande fator impulsionador de mudança *“eu penso que a solução ideal passa por flexibilidade em termos de resposta, a flexibilidade e diversidade” (PRO7), “É criar as respostas para as pessoas e não adequar as pessoas às respostas. Aí é que está a diferença” (PRO8).*

Através da resposta de ambos os grupos de inquiridos, o acompanhamento personalizado associado a uma relação de proximidade, confiança e empatia demonstra ser o grande fator impulsionador de mudança. Pois, as PSSA que demonstram estar mais satisfeitas com as respostas sociais assim como com a intervenção de um modo geral, são as mesmas que dão um enorme destaque ao acompanhamento, elas são as primeiras a dizer que foi este acompanhamento de proximidade por parte dos técnicos que os fez querer mudar de vida.

## Conclusão

A elaboração desta dissertação tem como base a tomada de consciência sobre o tema das pessoas em situação de sem-abrigo, assim como de uma reflexão sobre as atuais respostas sociais que existem na cidade de Lisboa, dirigidas para as mesmas.

As poucas estatísticas que existem sobre o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo indicam que houve um aumento do número nos últimos anos. Apesar da falta de diagnóstico, assim como da escassez de conhecimento empírico e científico na área, este foi reconhecido como um problema social complexo e começou a merecer uma maior atenção por parte dos organismos públicos, principalmente depois regulamentação da ENIPSSA 2017-2023, aprovada em Conselho de Ministros. Apesar de existir alguma discórdia na definição do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo, através da implementação da ENIPSSA, já existe um conceito que se tornou mais consensual e é utilizado a nível nacional.

Tudo isto abre caminho para que a intervenção seja mais coesa, em especial, a implementação do novo modelo de intervenção, o Modelo de Intervenção e acompanhamento integrado, sugerido na ENIPSSA 2017-2023 e que deve ser a partir de agora adotado a nível nacional para todos os profissionais que trabalham com as PSSA.

As pessoas em situação de sem-abrigo estão marcadas por sucessivas exclusões, desde muito cedo. Logo na infância relatam a morte, abandono ou separação dos progenitores, segue-se com a institucionalização seja em casas de correção, instituições para jovens em risco, ou mais tarde na prisão. Em adultos, a rutura conjugal, seja separação ou divórcio, é uma realidade. Os consumos de substâncias psicoativas continuam a estar presentes na vida destas pessoas, alguns deles logo desde muito cedo. A dimensão do trabalho é também marcada por sucessivas entradas e saídas de empregos. O processo de desafiliação caracteriza a vida das pessoas em situação de sem-abrigo. Estas admitem serem desconhecedoras dos seus direitos ou dos apoios que existem, sofrem de desconfiança e descrutibilidade nos profissionais que os rodeiam e que isso os leva a permanecerem na condição de exclusão em que estão. Apontam a habitação e o emprego como as suas principais necessidades, e quase com o mesmo peso, a necessidade de relacionamento interpessoal, saudável.

Os profissionais entrevistados mostram-se familiarizados com a tipologia da ETHOS, assim como com o conceito de pessoa em situação de sem-abrigo definido pela ENIPSSA, a consensual utilização do conceito facilita a compreensão do fenómeno. Os

profissionais são conscientes da intervenção realizada diariamente, confirmam que existe uma evolução positiva ao longo dos anos na cidade de Lisboa, demorada, mas positiva, especialmente depois da criação do NPISA Lisboa, no entanto, ainda existe um longo caminho a ser percorrido. Sentem como seu dever estabelecer relações de proximidade e confiança, permitindo que as PSSA participem no seu projeto de vida e sejam auscultadas, o que ainda não é uma completa realidade em muitas instituições. Os maiores obstáculos sentem-se ao nível do distanciamento do Estado, falta de recursos financeiros e humanos, falta de respostas e políticas sociais específicas para a população em situação de sem-abrigo, má estruturação de algumas das respostas existentes, burocratização e consequente lentidão dos processos, intervenção ainda assistencialista, centrada na emergência e satisfação das necessidades básicas. A habitação é a necessidade mais urgente de ser resolvida, logo seguida do emprego, das necessidades de emergência e do tratamento das dependências, a questão da saúde mental está notoriamente a ganhar cada vez mais relevância nas ruas de Lisboa.

Os participantes desta investigação apontam a dimensão habitacional como a mais carenciada no que respeita a respostas sociais, criticam especialmente os Centros de Acolhimento Temporários, a principal resposta habitacional na cidade de Lisboa, como sendo pouco individualizados, com más condições de higiene e alimentação, infraestruturas fragilizadas, ambientes pesados e falta de proximidade na relação com os técnicos destes estabelecimentos, o que comprova a completa desadequação desta resposta à realidade momentânea.

A dimensão habitacional é vista como a mais carenciada porque é a mais visível na vida desta população, cuja principal característica é a privação da casa. No entanto, as críticas de todos os entrevistados não vão exclusivamente para esta dimensão. O emprego precário e a escassez de respostas de ocupação diurna também são uma realidade. Assim como a falta de respostas específicas para PSSA, ao nível da formação e capacitação pessoal e profissional. A área das dependências também é uma das dimensões mais desprovida de respostas, já é difícil uma PSSA admitir que precisa de ajuda no que respeita aos consumos, mas mais difícil é terem lugar numa resposta de desabituação, as respostas a este nível são reduzidas e com processos de entrada muito lentos, existe ainda a falta de resposta para PSSA que sejam consumidoras e que até então não se sintam preparadas para deixar os consumos.

A falta de recursos financeiros e humanos, que gera uma notória rotatividade de técnicos e consequente dificuldade em manter-se uma relação de proximidade com as

PSSA, é outra das realidades das respostas sociais de Lisboa. Assim como a falta de uma formação específica na área das pessoas em situação de sem-abrigo, dirigida aos profissionais.

Na cidade de Lisboa, devem criar-se respostas que apostem na prevenção e na minimização do risco de se ficar na situação de sem-abrigo. A ocupação diurna deveria ser uma prioridade, por isso apostar em estruturas ocupacionais, como centros de dia, centros de formação, *ateliers* ocupacionais, aulas, oficinas de profissionalização, em que a dimensão da formação tanto pessoal, profissional como cultural estivesse sempre presente, para que as pessoas se sentissem úteis e trabalhassem no seu processo de capacitação. Para futuramente serem inseridas no mercado de trabalho e, para isso, desenvolver-se medidas de apoio ao emprego e/ou parcerias com empresas de vários sectores.

O principal investimento deve ser ao nível das respostas de alojamento, como programas de habitação apoiada tipo “Housing first”, e/ou um programa de habitação social específico para PSSA, mais comunidades de inserção, apartamentos de reinserção partilhados, centros de transição mais pequenos e individualizados. Na área das dependências apostar em residências assistidas para PSSA consumidoras e mais comunidades terapêuticas. É também necessário investir-se em respostas ao nível da saúde, como unidades de saúde móvel, parcerias com clínicas de estomatologia e oftalmologia e especificamente apostar numa rede de respostas ao nível da saúde mental. De salientar que se deve continuar o estreito trabalho em rede de parcerias, tornado a intervenção cada vez mais conjunta.

Concluindo, uma pessoa em situação de sem-abrigo inserida numa resposta social, continua excluída socialmente porque as respostas sociais da cidade de Lisboa não estão a ir ao encontro das necessidades destas pessoas, apesar de estarem de alguma forma a minimizar os danos, não estão a resolver a situação. Assim, é importante criarem-se respostas que sejam exclusivas para as pessoas em situação de sem-abrigo, e que estejam de acordo com as necessidades desta população.

Acredita-se que um dos fatores que contribui para o sucesso da intervenção é a relação de proximidade e confiança que é estabelecida com o assistente social. Ou seja, segundo os resultados desta investigação o grande fator que proporciona a mudança na vida das pessoas em situação de sem-abrigo, reside na relação positiva que estabelece com o assistente social, baseada na proximidade, na confiança, na empatia, na honestidade e na valorização. Consequentemente a uma relação de proximidade estamos

perante um acompanhamento próximo, que apoia a PSSA em todas as dimensões da sua vida e é este acompanhamento próximo que torna a intervenção singular. Assim, é necessário investimento financeiro e reforço de recursos humanos para que se possibilite um acompanhamento mais próximo.

É ainda importante demonstrar a relevância que o papel do assistente social tem na vida destas pessoas, ele deve-se prover de ferramentas que o auxiliem na construção de uma relação de confiança e nunca desvalorizar o acompanhamento de proximidade e individualizado. O assistente social deve-se diferenciar sendo um profissional com competências técnicas, teórico-metodológicas e éticas, distinguindo-se pela sua criatividade, originalidade, flexibilidade, polivalência, eficiência, assertividade, resiliência, negociação e liderança.

Deixa-se como desafios a ideia de uma resposta social a ser criada para as PSSA, tendo em conta a necessidade que estas pessoas têm ao nível de relacionamento interpessoal, parece interessante a criação de um centro de reconciliação familiar, onde os técnicos apenas trabalhassem na reconciliação familiar, procurassem as famílias e reunissem PSSA com a família e trabalhassem ao nível da sua reconciliação, para aqueles que tenham família. Para além deste, sugere-se ainda que todas as respostas sociais que existam na cidade de Lisboa, implementem um modelo de gestão da qualidade onde possuam um mecanismo ao nível da avaliação, que ausculte de forma anónima os seus utilizadores.

Como direções futuras de investigação seria interessante replicar-se este estudo daqui a cerca de cinco anos e perceber de que forma a aposta na nova ENIPSSA vai influenciar a vida das pessoas em situação de sem abrigo. Ou outra perspetiva seria replicar este estudo por problemática, ou seja, com PSSA consumidoras, PSSA mulheres, etc. Fazer investigação ao nível das PSSA que sofram de problemas de saúde mental também é um tema que se torna cada vez mais relevante e presente nas ruas de Lisboa.

## Fontes

Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023. URL. <http://www.enipssa.pt/documentacao>

Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo, Prevenção, Intervenção e Acompanhamento 2009-2015.

GIMAE. (Dezembro 2018) Relatório Inquérito aos Conceitos Utilizados e aos Sistemas Locais de Informação. URL. <http://www.enipssa.pt/documentacao>

GIMAE. (Julho 2019) Relatório de Avaliação do Plano de Ação 2017-2018. URL. <http://www.enipssa.pt/documentacao>

INE (2011), Censos 2011. Retirado de [www.ine.pt](http://www.ine.pt)

Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo, Rede Social – Grupo de Trabalho da Pessoa Sem-Abrigo, Lisboa, Abril de 2009 - <http://www.enipssa.pt/documents/10180/12517/Plano+Cidade+Pessoa+Sem+Abrigo++Abril+2009/e49902ea-9191-489a-a028-8a3aed6b904b>

Plano de Ação 2017-2018 (ENIPSSA 2017-2023). URL. <http://www.enipssa.pt/documentacao>

Plano de Ação 2019-2020 (ENIPSSA 2017-2023), GIMAE. Julho 2019 URL. <http://www.enipssa.pt/documentacao>

Programa Municipal para a Pessoa Sem-Abrigo 2016-2018, Câmara Municipal de Lisboa, Pelouro dos Direitos Sociais, Outubro de 2015 - [https://observatorio-lisboa.eapn.pt/ficheiro/Programa\\_Municipal\\_para-as-Pessoas-Sem-Abrigo-Outubro2015.pdf](https://observatorio-lisboa.eapn.pt/ficheiro/Programa_Municipal_para-as-Pessoas-Sem-Abrigo-Outubro2015.pdf)

Relatório da Carta Social de 2003

## Bibliografia

Almeida, João Ferreira et al. (1992) *Exclusão social: fatores e tipos de pobreza em Portugal*. Oeiras: Celta Editora.

Almeida, João Ferreira. (1993) *Integração social e exclusão social: algumas questões*. Análise social. - Vol. 28, n°s 123/124. p. 829-834.

Amaro, M. I. (2015). “A dimensão relacional do fenómeno da pobreza contemporânea: desafiliação, laço social e vida urbana” em *Pobreza e Exclusão Social em Portugal: contextos, transformações e estudos*, HUMUS.

Ander-Egg, Ezequiel, (2003). *Acción municipal, desarrollo local y trabajo comunitario*. Biblioteca de Estudios Isoranos.

- Ander-Egg, Ezequiel, (2006). *Metodologias de accion social*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Bacelar, Patrícia. (2014) *Programa YES: proposta de programa de treino de competências de vida para pessoas sem-abrigo*. Dissertação de mestrado. ISCTE-IUL Lisboa
- Barbero, Josep Manuel, Cortés, Ferran, (2007), *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*, Madrid, Alianza.
- Barros, Carlos Pestana e Santos, J. C. Gomes, (1997) *A habitação e a reinserção social em Portugal*. Lisboa: Editores Vulgata.
- Barros, Rute. (2010), *Contributos de mulheres Sem-Abrigo para a construção de propostas habitacionais/serviços de apoios*. Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL lisboa.
- Bento, António e Elias Barreto (2002), *Sem Amor, Sem Abrigo* Lisboa, Confrontações.
- Branco, Francisco, (2010). *Perfis de pobreza na Cidade de Lisboa - Notas metodológicas e principais resultados do estudo qualitativo dos utentes do Serviço de Acolhimento Social da SCML*, Cidade Solidária,24 ,6-11.(co-autoria).
- Bruta da Costa, Alfredo e outros. (1985) *A pobreza em Portugal*. Coleção Cáritas, 6, Lisboa.
- Bruto da Costa, Alfredo, (1998) *Exclusões Sociais*. Gradiva. Lisboa.
- Caparrós, M<sup>a</sup> José Escartín (1998) *Manual de Trabajo Social (Modelos de práctica profesional)*, Alicante: Aguaclara.
- Capucha, Luís (1992) *Problemas da pobreza : conceitos, contextos e modos de vida*. Dissertação de mestrado. ISCTE-IUL Lisboa.
- Capucha, Luís (2000) *Exclusão profissional, exclusão social e cidadania*. Oeiras: Celta Editora.
- Capucha, Luís (2005) *Desafios da pobreza*. Oeiras: Celta Editora.
- Capucha, Luís e outros. (2002) *Vulnerabilidade à exclusão social*. In Portugal 1995-2000, coordenação DEPP/MTS e Celta Editora.
- Carvalho, M. I. e Pinto, C. (2014), *Serviço Social: Teorias e Práticas*. Lisboa: Factor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Castel, Robert (1991), “*De l’indigence à l’exclusion, la désaffiliation*”, in Donzelot, J. (dir.), *Face à l’exclusion*, Paris: Esprit.
- Castel, Robert (1995), *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris: Fayard

- Castro, Alexandra e Guerra, Isabel. (2010) *Os caminhos da pobreza: perfis e políticas sociais na cidade de Lisboa*. Santa Casa da Misericórdia, Lisboa.
- Coutinho, Carla Pereira (2015) *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e prática*. Coimbra: Almedina.
- Diogo, Fernando, Castro, Alexandra e Perista, Pedro. (2015) *Pobreza e Exclusão social em Portugal: contextos, transformações e estudos*. HUMUS, Famalicão.
- Estudo dos Sem-Abrigo, (2005). Instituto da Segurança Social, Lisboa.
- Faleiros, Vicente Paula (2006, Julho). *Inclusão social e cidadania*. 32ª International Conference on Social Welfare. Brasília.
- Flick, Uwe. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- Guerra, I. and Castro, A. (coord.) (2010). *Os caminhos da pobreza: perfis e políticas sociais na cidade de Lisboa*. SCML.
- Lamarque, G. (1995). *L'exclusion*. Paris, P.U.F.
- LNEC (2000), *Análise longitudinal dos sem-abrigo em Lisboa*. A situação em 2000, Relatório final, Lisboa: Ministério do Equipamento Social.
- Louro, Cristina. (1999), *Vidas vividas*. Lisboa: Intervenção Operacional Integrar
- Menezes, Filipa Lourenço (2012) *Percursos sem-abrigo: Histórias das ruas de Paris, Lisboa e Londres*. Lisboa: Mundos Sociais.
- Menezes, Manuel (2001). A Cidadania e o Serviço Social Autárquico da região Centro. *Intervenção Social* nº23/24, 2001, pp. 109-135.
- Menezes, Manuel (2011). Análise da cidadania e o serviço social na atualidade: da teoria à prática. *Gestão e Desenvolvimento*, nº 19, 2011, pp. 115-138.
- Oliveiras, Lúcia. (2012) *Projeto oficinas de sabão – Intervenção social para a reinserção dos sem-abrigo*. Dissertação de mestrado. ISCTE-IUL Lisboa
- Payne, Malcolm, (2002). *Teoria do trabalho social moderno*. Coimbra: Quarteto.
- Pereira, A. P., Silva, D. S. (1999), “Os arrumadores e os sem-abrigo da cidade de Lisboa: viver da rua, mas nem sempre na rua”. *ANAIS Série Sociologia*, Lisboa, V. II, pp. 231-239.
- Pereira, A. P., Silva, D. S. (1999), *Os Sem-Abrigo da Cidade de Lisboa: Riscos de Viver (n)a Cidade*, LNEC, Lisboa.
- Pereira, Álvaro, Barreto, Pedro, Fernandes, Gisela. (2001) *Análise longitudinal dos sem-abrigo em Lisboa : a situação em 2000 : relatório final*. LNEC Lisboa.
- Pimenta, Manuel (1992), *Os sem-abrigo da Cidade de Lisboa*, Coleção Cáritas, 13, Lisboa.

- Portugal, Instituto da Segurança Social (2006) *Estudo dos Sem Abrigo*. Lisboa: Instituto da Segurança Social.
- Quintas, Célia. (1995) *Da exclusão à inserção social : a importância da construção identitária*. Dissertação de Mestrado. ISCTE-IUL Lisboa
- Quivy, Raymond. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gardiva.
- Richmond, Mary, (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foudantion.
- Rio, Anabela Sousa (1997), “Os Sem-Abrigo em Lisboa: Caracterização e conceptualização” em C. P. Barros, J. C. G. Santos (org.), *A habitação e a Reinserção Social em Portugal*, Lisboa, Editores Vulgata.
- Rivlin, Leanne G. (1986), *A new lok at the homeless Social Policy*, vol. 16, a, pp.3-10.
- Rivotti, Adília. (2008). *Do outro lado da rua: etnografia sobre pessoas sem abrigo na cidade de lisboa*. Dissertação de Mestrado. ISCTE-IUL Lisboa.
- SICAD, (2019) *Relatório de Monitorização das Intervenções de Reinserção e Avaliação do Modelo de Intervenção em Reinserção*. Direção de Serviços de Planeamento e Intervenção, Divisão de Intervenção Terapêutica.
- Silva, Patrícia. (2014) *Contributos para a Inovação da Intervenção do Serviço Social na situação de Pessoas Sem-Abrigo*. Dissertação de mestrado. ISCTE-IUL Lisboa.
- Snow A., David, and Anderson Leon. (1993) *Down on their luck : a study of homeless street people*. Berkeley : University of California Press.
- Sousa e Almeida (2001). “*E se perguntássemos aos sem-abrigo? Satisfação e necessidades percecionadas face aos serviços, num abrigo de Lisboa*” *Análise Psicológica*, 19 (2), pp.299-312.
- Teixeira, Joana. (2013) *Estar Sem Abrigo em Lisboa: Características Psicossociais e Centros de Alojamento Temporário*. Dissertação de mestrado. ISCTE-IUL Lisboa.
- Viscarret, Juan Jesus (2007), *Modelos y métodos de Intervencion em Trabajo Social*, Madrid: Alianza
- Viscarret, Juan Jesus (2009), *Modelos de intervención en Trabajo Social*. in *Fundamentos Del Trabajo Social* (pp. 293- 344). Madrid: Alianza.

# ANEXOS

## Anexo 1 – Tipologia Europeia de Exclusão Habitacional

**ETHOS** Light

EUROPEAN TYPOLOGY OF HOMELESSNESS  
AND HOUSING EXCLUSION

### A Harmonised Definition of Homelessness for Statistical Purposes

Sometimes referred to as ETHOS 'Light', this is a version of the ETHOS typology developed in the context of a 2007 European Commission study: *Measurement of Homelessness at European Union Level*. It is a harmonised definition of homelessness for statistical purposes. It is a pragmatic tool for the development of homelessness data collection, rather than a conceptual and operational definition to be used for a range of policy and practice purposes.

OPERATIONAL CATEGORY		LIVING SITUATION		DEFINITION
1	People living rough	1	Public spaces / external spaces	Living in the streets or public spaces without a shelter that can be defined as living quarters
2	People in emergency accommodation	2	Overnight shelters	People with no place of usual residence who move frequently between various types of accommodation
3	People living in accommodation for the homeless	3	Homeless hostels	Where the period of stay is time-limited and no long-term housing is provided
		4	Temporary accommodation	
		5	Transitional supported accommodation	
4	People living in institutions	6	Women's shelters or refuge accommodation	Stay longer than needed due to lack of housing No housing available prior to release
		7	Health care institutions	
5	People living in non-conventional dwellings due to lack of housing	8	Penal institutions	Where the accommodation is used due to a lack of housing and is not the person's usual place of residence
		9	Mobile homes	
		10	Non-conventional buildings	
6	Homeless people living temporarily in conventional housing with family and friends (due to lack of housing)	11	Temporary structures	Where the accommodation is used due to a lack of housing and is not the person's usual place of residence
		12	Conventional housing, but not the person's usual place of residence	

## **Anexo 2 – Entrevista a profissional**

### 1 – Caracterização

1.1 - Fale-me um pouco sobre si. (Idade, Género, Nacionalidade, Formação de base)

1.2 - Sente falta de formação específica na área das pessoas em situação de sem abrigo em algum momento da sua vida profissional diária?

1.3 - Quantos anos tem de trabalho com a população sem-abrigo?

1.4 - Qual(s) o(s) tipo(s) de resposta social em que integra a instituição no qual exerce a sua profissão?

Adaptar as perguntas segundo cada área de intervenção (alojamento, alimentação, atendimento, inserção profissional ou equipa técnica), consoante a instituição onde está a ser feita a entrevista

### 2 – Conceito de pessoa em situação de sem-abrigo

2.1 - Usa algum conceito específico de pessoa em situação de sem-abrigo? Se sim, qual? Se não, porque?

2.2 – Na sua opinião pessoal, em que circunstancia considera uma pessoa como estando em situação de sem-abrigo? Quais são as suas características?

### 3 – Relação Teoria-Prática

3.1 - Utiliza algum referencial teórico-metodológico (teoria, modelo) na sua intervenção diária com as pessoas sem-abrigo? Se sim, qual ou quais, e como? Se não, porquê?

### 4 – Intervenção com a pessoa sem-abrigo

4.1 - Acha que hoje em dia as pessoas em situação de sem-abrigo participam no processo de intervenção e na construção do seu projeto de vida? Explique.

4.2 - Na sua opinião como tem evoluído o processo de intervenção social (ao nível, da intervenção, das políticas sociais e dos apoios existentes) com a população sem-abrigo nos últimos anos?

4.3 - Baseando-se no seu trabalho diário e o trabalho da instituição que representa sente-se satisfeita(o) com os resultados das intervenções? Explique.

5 - Relação serviço social e pessoa em situação de sem-abrigo (fazer apenas aos assistentes sociais)

5.1 - Na sua opinião qual é a importância da intervenção do serviço social com as pessoas em situação de sem-abrigo?

6 – Relação necessidades sentidas e respostas sociais

6.1 - Na sua opinião quais são as principais necessidades das pessoas sem-abrigo, neste momento, na cidade de Lisboa?

6.2 - Acha que essas necessidades estão a ser respondidas? Se não, a que níveis e porque?

6.3 - Acha que os apoios que existem vão ao encontro dessas necessidades? Se não, a que níveis e porque?

6.4 - Baseando-se na sua experiência pessoal acha que os apoios e respostas sociais na cidade de Lisboa para as pessoas em situação de sem-abrigo, são eficazes e eficientes? Explique.

6.5 - Em que aspetos se poderia melhorar as respostas sociais já existentes e quais deveriam de ser criadas, para melhor responder às necessidades das PSSA?

7 – Propostas de soluções

7.1 - Na sua opinião, quais são os fatores fundamentais para criar realmente mudança na vida das pessoas em situação de sem-abrigo? O que poderia levar realmente ao sucesso?

### **Anexo 3 – Entrevista a pessoa em situação de sem abrigo**

1 - Caracterização

Fale-me um pouco sobre si?

(Idade, Género, Naturalidade, Nacionalidade, Escolaridade, Estado civil, Local de pernoita)

2 - Situação perante o emprego

Como está a sua situação em relação ao trabalho?

(Situação profissional, principal fonte de rendimento)

### 3 – História de vida

Fale-me sobre o seu passado, como foi a sua infância, como chegou até aqui?

(Situação familiar, Tem filhos, Relação com a família, percurso até chegar à situação de sem-abrigo, há quanto tempo tem relação com esta instituição, o que é o que o trouxe cá)

### 4 – Relação com o serviço social

4.1 - O que é para si o assistente social?

4.2 - Qual a função do assistente social na intervenção com as pessoas sem-abrigo?

4.3 – Conte-me como é a sua relação com o seu assistente social?

4.4 - Durante a intervenção que o assistente social fez consigo você participou ou deu opinião sobre as decisões tomadas?

4.5 - Para si, como deveria de ser o assistente social ideal?

### 5 – Relação necessidades sentidas e respostas sociais

5.1 – Neste momento o que é que sente como sendo as suas maiores necessidades?

5.2 - Os apoios e respostas sociais que lhe foram atribuídos, estavam de acordo com as suas necessidades? Explique.

5.3 - Qual a sua opinião sobre as respostas que existem na cidade de Lisboa para as pessoas sem-abrigo?

5.4 - Na sua opinião, o que se poderia melhorar nas respostas sociais já existentes para melhor responder às suas necessidades e à das pessoas sem-abrigo no geral? E quais deveriam de ser criadas?

### 6- Intervenção com a pessoa sem-abrigo

6.1 - Até agora, baseando-se em toda a intervenção que aconteceu consigo, o que é que achou? O que foi positivo? O que foi negativo? O que poderia ter sido diferente?

6.2 – Para si, quais foram/são os fatores fundamentais que o levaram/levarão a ter vontade de mudar a sua vida?

## Anexo 4 – Rede de Respostas segundo o Plano Cidade para a Pessoa Sem Abrigo – Lisboa 2009

	REDE VOCACIONADA		
	Entidades	Equipamentos	Resposta
COMUNIDADE DE INSERÇÃO	AMI - Fundação de Assistência Médica Internacional	Centro Porta Amiga das Olaias	Comunidade de Inserção
	CAIS - Associação de Solidariedade Social	Centro CAIS Lisboa	Comunidade de Inserção
EQUIPA DE RUA	AMI - Fundação de Assistência Médica Internacional	Equipa de Rua	Equipa de Rua
	Centro de Apoio Ao Sem Abrigo	Equipa de Rua CASA	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Centro Social do Exército de Salvação	Equipa de Rua	Equipa de Rua
	CML/ Departamento Acção Social	Equipa de Rua ERASA	Equipa de Rua
	Comunidade de Sto Egidio	Equipa de Rua	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Comunidade Vida e Paz	Espaço Aberto ao Diálogo	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Igreja Evangélica do Sétimo Dia	Equipa de Rua	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Legião Boa Vontade	Equipa de Rua	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Médicos do Mundo (Associação)	Noite Saudável - Unidade Móvel	Equipa de Rua Para Pessoas Sem Abrigo
	Movimento ao Serviço da Vida	Equipa de Rua Projecto Sentidos	Equipa de Rua
	Novos Rostos Novos Desafios	Equipa de Rua Cidade Segura	Equipa de Rua
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Serviço de Emergência Social	Equipa de Rua
	VITAE - Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional	Equipa de Rua - ETIR	Equipa de Rua
CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO	AMI - Fundação de Assistência Médica Internacional	Centro de Abrigo da Graça	Centro de Alojamento Temporário
	Associação dos Albergues Nocturnos de Lisboa	Albergue Nocturno	Centro de Alojamento Temporário
	Centro Social do Exército de Salvação	Centro de Acolhimento Temporário para Sem Abrigo - Xabregas	Centro de Alojamento Temporário
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Alojamento Temporário Mãe d'Água	Centro de Alojamento Temporário
			Centro de Alojamento Temporário (Extensão)
		Centro de Apoio Social dos Anjos	Centro de Alojamento Temporário de Emergência
VITAE - Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional	Centro de Acolhimento para os Sem Abrigo de Lisboa	Centro de Alojamento Temporário	
REFEITÓRIO CANTINA SOCIAL	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Apoio Social dos Anjos	Refeitório/Cantina Social
ATELIER	Associação Crescer na Maior	Atelier Ocupacional	Atelier Ocupacional
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Apoio Social dos Anjos	Atelier Ocupacional e Sala de Convívio
		Centro de Apoio Social de São Bento	Atelier Ocupacional
ATENDIMENTO	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Serviço de Emergência Social	Atendimento/Acompanhamento Social

REDE DE SUPORTE				
Entidades	Equipamentos	Resposta		
SAÚDE MENTAL	APOIAR – Ass. Apoio ex- Combatentes Vitimas Stress Guerra	Grupos de Auto-Ajuda		
	Ass. Apoio aos Doentes Depressivos e Bipolares (ADEB).	Grupos de Auto-Ajuda		
	AASPS – Associação de Apoio e Segurança Psicossocial	Atelier Ocupacional		
	AEIPS - Associação para o Estudo e Integração Psicossocial		Atelier Ocupacional	
		Residência Comunitária dos Olivais	Unidade de Vida Protegida	
		Residência Comunitária da Encarnação	Unidade de Vida Protegida	
	ARIA - Associação de Reabilitação e Integração da Ajuda e Oeiras	Residência Comunitária da Portela	Unidade de Vida Apoiada	
		Forum Socio Ocupacional de Lisboa	Atelier Ocupacional	
			Unidade de Vida Apoiada	
	GIRA Grupo de Intervenção e Reabilitação Activa		Unidade de Vida Protegida	
		Retiro de Alfama	Atelier Ocupacional	
		Unidade de Vida Protegida Gira	Unidade de Vida Protegida	
		Unidade de Vida Protegida Panda	Unidade de Vida Protegida	
	Grupo de Acção Comunitária - GAC	Unidade de Vida Protegida Joy	Unidade de Vida Protegida	
Unidade de Vida Autónoma Ancora		Unidade Vida Autónoma		
Sol Nascente		Atelier Ocupacional		
HORIZONTE – Centro de Reabilitação Psicossocial		Unidade de Vida Protegida		
Instituto das Irmãs Hospitalteiras do Sagrado Coração de Jesus	Horizonte	Unidade de Vida Protegida		
		Unidade de Vida Protegida		
SUBSTÂNCIAS PSICOACTIVAS	Associação Ares do Pinhal	Gabinete Apoio Benfica / Unidade Móvel 2	Gabinete de Apoio ao Toxicodependente / Unidade Móvel	
	Associação Dianova Portugal – Cura, Reabilitação e Reinserção de Toxicómanos	Gabinete Apoio Quinta do Lavrado / Unidade Móvel 1	Gabinete de Apoio ao Toxicodependente / Unidade Móvel	
	Associação Portuguesa de Narcóticos Anónimos	Apartamento de Reinserção Social	Apartamento de Reinserção Social	
	Sociedade Anti-Alcoólica Portuguesa	Associação Portuguesa de Narcóticos Anónimos	Grupos de Auto-Ajuda	
	IDT - Instituto da Droga e da Toxicodependência	CRI Ocidental		Atendimento psiquiátrico
				Tratamento Neuroleptico
				Atendimento/Acompanhamento Psicossocial
		CRI Oriental		Atendimento Psiquiátrico
				Tratamento Neuroleptico
				Atendimento/Acompanhamento Psicossocial
	UA - Unidade de Alcoologia		Atendimento/Acompanhamento Médico/medicamentoso	
			Grupos de Auto-Ajuda	
		Atendimento/Acompanhamento Psicossocial		
Associação Crescer na Maior	Equipa de Rua	Equipa de Rua		
Comunidade Vida e Paz	Espaço Aberto ao Diálogo	Equipa de Intervenção Directa		
Desafio Jovem (Teen Challenge) Portugal	Equipa de Rua/ Café Convívio	Equipa de Rua		
Novos Rostos...Novos Desafios	Equipa de Rua - Cidade Segura	Equipa de Rua		
PESSOAS COM VIH/SIDA E SUAS FAMÍLIAS	Abraco- Associação de Apoio a Pessoas com VIH/SIDA	CAAP Abraço Lisboa	Centro de Atendimento/Acompanhamento Psicossocial	
			Refeitório/ Cantina Social	
		Gabinete de Atendimento Dentário	Gabinete de Atendimento Dentário	
		Centro de Apoio Domiciliário Dr. José Luis Champalimaud	Serviço de Apoio Domiciliário	
	Centro S. Martinho de Lima	Centro S. Martinho de Lima	Centro de Atendimento/Acompanhamento Psicossocial	
	Liga Portuguesa Contra a SIDA	Centro de Atendimento e Apoio Integrado	Centro de Atendimento/Acompanhamento Psicossocial	
	Positivo - Grupos de Apoio e Auto-Ajuda	Espaço Positivo	Centro de Atendimento/Acompanhamento Psicossocial	
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Residência Madre Teresa de Calcuta	Residência para pessoas infectadas pelo VIH/Sida	
		Residência Santa Rita de Cássia	Residência para pessoas infectadas pelo VIH/Sida	
		Centro de Santa Maria Madalena		Apartamentos Terapeuticamente Assistedos (Residência para pessoas infectadas pelo VIH/Sida)
			Serviço de Apoio Domiciliário	
			Centro de Dia	
		Acompanhamento e Vigilância Terapêutica		

REDE DE SUPORTE (cont.)				
	Entidades	Equipamentos	Resposta	
<b>IMIGRANTES</b>	Associação Guineense de Solidariedade Social Aguinense	AGUINENSO	Atendimento/Acompanhamento Social	
	Centro Padre Alves Correia	CEPAC	Atendimento/Acompanhamento Social	
	JRS Portugal - Serviço Jesuíta para os Refugiados - Associação Humanitária	JRS Portugal	Centro Pedro Arrupe	Centro de Alojamento Temporário
			CLAI	
				Atendimento/Acompanhamento Social, Jurídico e Médico
				Centro Novas Oportunidades - CNO
	ACIDI	CNAI	Atendimento/Acompanhamento Social	
	JF Benfca	Centro de Informação - ECRI - Em Cada Rosto Igualdade	Atendimento	
	CML/DAS	CLAI	Atendimento	
Organização Internacional para as Migrações	OIM		Atendimento/Acompanhamento	
			Programa Retorno Voluntário	
<b>PESSOAS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA</b>	AMCV Associação de Mulheres Contra a Violência		Centro de Atendimento	
			Casa de Abrigo	
	APAV Associação Portuguesa de Apoio à Vítima		Centro de Atendimento	
			Casa de Abrigo	
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		Casa de Abrigo		
		Casa de Abrigo		
<b>PROSTITUIÇÃO</b>	Associação de Solidariedade Social O Ninho	O Ninho	Comunidade de Inserção sem Alojamento	
			Comunidade de Inserção com Alojamento	
			Comunidade de Inserção sem Alojamento	
	Obra Social das Irmãs Oblatas do Santíssimo Redentor	CAOMIO - Centro de Acolhimento e Orientação da Mulher Irmãs Oblatas	Comunidade de Inserção com Equipa de Rua	
Residência Antónia Maria da Misericórdia			Comunidade de Inserção com Alojamento	
<b>OUTRAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE</b>	CIC - Assoc para a Cooperação Intercâmbio e Cultura	Residência de Alcântara	Comunidade de Inserção com alojamento	
		Projecto Orientar	Comunidade de Inserção	
	O Companheiro - Associação de Fraternidade Cristã	O Companheiro	Comunidade de Inserção com alojamento	
	Lar Madre Sacramento	Lar Jorbalan	Comunidade de Inserção com alojamento	
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Casa de Transição	Comunidade de Inserção com alojamento		
<b>FORMAÇÃO / INSERÇÃO PROFISSIONAL</b>	IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional	Centro de Emprego Alcântara	Encaminhamento e Orientação Formativa	
			Encaminhamento e Orientação Profissional	
		Centro de Emprego Picoas	Encaminhamento e Orientação Formativa	
			Encaminhamento e Orientação Profissional	
		Centro de Emprego Conde Redondo	Encaminhamento e Orientação Formativa	
			Encaminhamento e Orientação Profissional	
	Centro de Emprego Benfca	Encaminhamento e Orientação Formativa		
		Encaminhamento e Orientação Profissional		
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Educação, Formação e Certificação	OFIP - Orientação, formação e inserção profissional	
			Centro Novas Oportunidades	
Associação Crescer na Maior	UNIVA	UNIVA		
AGIR XXI - Associação para Inclusão Social	Agir XXI	UNIVA, Centro Formativo		
Centro Padre Alves Correia	CEPAC	UNIVA		
CIC - Associação para a Cooperação Intercâmbio e Cultura	UNIV-CIC	UNIVA		