

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Resposta de emergência em contexto Pandémico para Pessoas em Situação de Sem Abrigo: o caso do Centro de Acolhimento Temporário de Almada

David Alexandre Conceição Santos

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria Inês Amaro, Professora Auxiliar Convidada
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2021



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Resposta de emergência em contexto Pandémico para Pessoas em Situação de Sem Abrigo: o caso do Centro de Acolhimento Temporário de Almada

David Alexandre Conceição Santos

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria Inês Amaro, Professora Auxiliar Convidada
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2021

Agradecimentos

Este é o espaço de agradecer e dedicar este trabalho a todas as pessoas que estiveram presentes nesta caminhada desde o primeiro dia.

Caminho que iniciou em 2012 mas por circunstâncias várias tive de adiar até aos dias de hoje, mas hoje entrego esta dissertação com o sentimento de conquista e resiliência.

Em primeiro lugar, agradeço a toda a minha família, pai, mãe por sempre acreditarem e estarem sempre a meu lado em todas as minhas decisões e conquistas.

Aos meus amigos, Álvaro e Nucha por toda a paciência, dedicação, carinho e incentivo, nunca me deixando desistir.

Ao Paulo Martins pela ajuda na tradução do resumo desta dissertação.

À minha amiga Aurora Almeida por toda a partilha e aprendizagem feita em conjunto e pelo incentivo.

Às minhas amigas Joana e Vânia que me incentivaram a não desistir e a lutar por este caminho.

À minha orientadora, Professora Dra. Inês Amaro que orientou este trabalho sempre disponível para me apoiar e cooperar em toda a sua construção, por toda a partilha.

Aos voluntários do centro de acolhimento temporário de Almada, assim como a todos os utentes, gestoras de caso e coordenação do NPISA Almada que consentiram que as entrevistas se realizassem.

Um grande Obrigado a todos.

Bem hajam!

“A educação é a arma mais poderosa que você pode usar para mudar o mundo.”

Nelson Mandela

Resumo

A problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, continua a ser uma realidade mundial.

Em Portugal segundo dados do inquérito de caracterização das pessoas em situação de sem-abrigo, elaborado em dezembro 2020 pela ENIPSSA (Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo), existiam 8.209 pessoas em situação de sem-abrigo, sendo destas 3.420 sem teto e 4.789 sem casa, tendo a sua maior concentração na Área Metropolitana de Lisboa com um número total de 4.786 pessoas em situação de sem-abrigo.

Almada encontrava-se em 16º lugar no TOP20 das cidades portuguesas com mais pessoas em situação de sem-abrigo, totalizando em dezembro de 2020 o número de 75 pessoas. Em Março 2020, como resposta a à situação de emergência causada pela Pandemia Covid-19, foi criado um Centro de Acolhimento Temporário destinado a acolher pessoas em situação de sem-abrigo , com os serviços de alimentação, higiene ,pernoita e apoio psicossocial.

Este centro foi coordenado e implementado pela Câmara Municipal de Almada, coordenadora do **NPISA** (Núcleo de Planeamento e Intervenção com Sem-Abrigo) em parceria com as equipas de rua de Almada e das entidades com gestores de caso.

O presente estudo visa refletir sobre o impacto que esta resposta teve no processo de mudança destas pessoas, assim como perceber de que forma o papel dos assistentes sociais / gestores de caso foi facilitador na relação com as pessoas em situação de sem abrigo com a existência desta resposta. Foi utilizada neste estudo uma metodologia qualitativa, com recurso à realização de entrevistas a todos os intervenientes no processo, nomeadamente às pessoas em situação de sem-abrigo a pernoitar no centro de acolhimento temporário, aos gestores de caso e à responsável pela coordenação do centro.

Esta resposta, com capacidade para 25 pessoas, acolhia em dezembro 2020 com base no inquérito supramencionado o total de 23 pessoas.

Palavras-Chave : Pessoa em situação de sem-abrigo, Centro de Acolhimento Temporário, Processo de mudança, Assistente Social.

Abstract

Homelessness remains a worldwide phenomenon and is often linked to complex societal issues.

According to data included in the report for the characterisation of homeless people published in December 2020, by ENIPSSA (Estratégia nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo), there were 8,209 homeless people in Portugal. 3,420 of these slept rough, while 4,789 lacked an accommodation designed for regular sleeping. Homelessness was found to be mostly concentrated in Greater Lisbon, where 4,786 people were homeless.

Almada was ranked 16th place out of the 20 towns with most homeless people in Portugal, with a total of 75 homeless people as of December 2020.

In March 2020, as a response to the emergency situation caused by the Covid-19 pandemic, a temporary accommodation centre was created, so as to receive homeless people, provide them with meals, and give them access to showers, beds, and psychosocial support.

This centre was managed and implemented by Câmara Municipal de Almada, coordinator of NPISA (Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo), in partnership with Almada street teams and homeless support workers.

This study aims to reflect on the impact that this response had on these people's process of change, as well as to understand how the role of social workers / case managers was a facilitator in the relationship with homeless people with the existence of this response. A qualitative methodology was followed, with data collected from interviews with the people involved in the described process, namely homeless people that used the services provided by the temporary accommodation centre, homeless support workers and the centre manager.

The centre was designed to support up to 25 homeless people. According to the aforementioned report, 23 people were using this centre as of December 2020.

Keywords: Homeless people, Temporary accommodation centre, Relocation process, Homeless support worker.

Índice

INTRODUÇÃO	7
Capítulo I -Enquadramento teórico.....	9
1.1Definição do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo.....	9
1.2Políticas públicas direcionadas para a população em situação de sem-abrigo	13
1.3Modelos de intervenção.....	19
Capítulo II – Metodologia da Pesquisa	23
2.1. Campo empírico.....	23
2.2. Natureza de investigação e método científico	23
2.3.Universo e Amostra	23
2.4. Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados.....	24
CAPITULO III- ANÁLISE RESULTADOS.....	26
3.1 Resultados	26
3.2 A resposta Centro de Acolhimento Temporário (CAT).....	26
3.3 A PSSA no concelho de Almada.....	29
3.4 A intervenção do Assistente Social	30
3.5 Relação profissional AS-PSSA.....	31
3.6 O impacto da resposta nas PSSA.....	32
3.7 Perspetivas para o futuro da intervenção com PSSA em Almada.....	33
Conclusão	36
Bibliografia.....	39

LISTA DE ABREVIATURAS

AEIPS- Associação para o Estudo e Integração Psicossocial

APSS - Associação de Profissionais de Serviço Social

AS - Assistente Social

CAES-Centro de Acolhimento de Emergência

CAT-Centro de Acolhimento Temporário

CATA - Centro de Acolhimento Temporário de Almada

CIRL-Centro de Instrução e recreio do Laranjeiro

CMA-Câmara Municipal de Almada

DIIS-Divisão de Integração e Intervenção Social

DGS-Direção geral de saúde

ENIPSSA - Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem Abrigo

ELH-Estratégias locais de habitação

EU-União Europeia

FEANTSA - Federação Europeia das Organizações que Trabalham com as Pessoas Sem abrigo

GIMAE – Grupo de Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia

IEFP-Instituto de Emprego e Formação Profissional

MAC-Método aberto à coordenação

MAREESS - Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde

NAEH-National Alliance to and homelessness

NPISA - Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo

PRR-Plano de Recuperação e Resiliência

PSSA -Pessoas em Situação de Sem abrigo

RSI-Rendimento Social de inserção

SA-Sem-Abrigo

SS-Serviço Social

INTRODUÇÃO

A presente investigação tem como tema principal “Resposta de emergência em contexto Pandémico para Pessoas em Situação de Sem Abrigo (PSSA): Centro de Acolhimento Temporário -Caso de Almada”, nomeadamente no que diz respeito ao impacto desta resposta no processo de mudança das pessoas em situação de sem-abrigo. O objetivo desta investigação passa por conhecer e analisar que impactos trouxe esta resposta para o processo de mudança para pessoas em situação de sem abrigo e perceber de que forma o papel dos assistentes sociais / gestores de caso teve impacto ou foi melhorada na relação com as PSSA com a existência desta resposta. Pretende-se ainda perceber o trabalho que é desenvolvido com estas pessoas numa tentativa de reinserção numa resposta social adaptada à sua realidade. Para tal, foi necessário perceber, como é que as PSSA inseridas nesta resposta foram acompanhadas e que mudanças houve nas suas vidas.

Ao longo dos anos temos assistido a um grande processo de desenvolvimento económico no qual as principais cidades mundiais têm vindo a assumir-se como lugares privilegiados, nunca sendo alheios a aparecimento, ascensão e agravamento de um conjunto de importantes sintomas de crise social (e ambiental) nas principais áreas urbanas. (Carvalho cit. Glaeser, 2011)

Mesmo entendendo as cidades como motores de desenvolvimento económico, sabe-se que é também nelas que vão existir e concentrar-se alguns dos problemas sociais de maior dimensão e de mais difícil resolução. É, também, nestes grandes centros urbanos que se concentram a maior parte dos serviços públicos e uma maior resposta para as PSSA.

Assistimos assim, ao aprofundamento progressivo do dualismo social nas cidades, com o aparecimento e consolidação de crescentes clivagens e contrastes entre os vários estratos populacionais que partilham um mesmo território urbano, e a consolidação de fenómenos de marginalização social e urbana, de entre os quais a multiplicação dos bairros de génese ilegal ou a deterioração dos centros históricos constituem exemplos claros (Nunes, 2001). Apesar da questão das PSSA formar um fenómeno de notória ancestralidade, a sua ligação com os supracitados processos de reestruturação urbana, que se tem vindo a fazer sentir de forma nítida nas últimas décadas, é inequívoca. Parece inquestionável que a questão das pessoas em situação de sem-abrigo se constitui como um dos exemplos mais claros da existência de processos de pobreza e exclusão social nas áreas urbanas, refletindo fortes disrupções sociais dos indivíduos (cit. in PLANO MUNICIPAL PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO DE ALMADA 2019-2021). As problemáticas afetas à questão dos sem-abrigo extravasam a mera esfera das questões habitacionais – que, no fundo, é o que “dá nome” ao

fenómeno – incorporando questões e situações diversas de exclusão, relacionadas com domínios sociais, económicos, institucionais, territoriais e também, do âmbito psíquico e identitário. (cit. PLANO MUNICIPAL PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO DE ALMADA 2019-2021)

A situação de sem-abrigo (SA) resulta frequentemente de um processo complexo de exclusão social que envolve vários fatores e sucessivas rupturas com os vários sistemas sociais básicos e de pertença. De um modo geral, o perfil da população Sem-Abrigo tem vindo a alterar-se de forma profunda. Tradicionalmente associado a perturbações psiquiátricas, consumos de álcool e drogas, hoje em dia são inúmeras as circunstâncias que potenciam a emergência de situações de sem-abrigo; seja pelas consequências extremas de precariedade e da instabilidade laboral, pelas mudanças nas formas de coexistência, pelas fraturas familiares e sociais das relações e das redes institucionais, pela falta de documentos e permanência irregular e pelo desemprego.

A exclusão social requer conseqüentemente abordagens multidimensionais e uma intervenção integral que inclua medidas sociais, económicas e laborais, no acesso à casa, à instrução, à saúde e à sustentação social.

Almada apresenta uma população SA variável, mas que tem oscilado entre as 50 e as 80 pessoas desde 2018, altura em que foi criada a base de dados municipal com as sinalizações de todas as pessoas em situação de sem abrigo. (cit. in PLANO MUNICIPAL PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO DE ALMADA 2019).

Almada tem vindo a adaptar-se a este fenómeno ao longo dos últimos anos e tem implementado respostas no território que permitem uma melhor aproximação e intervenção junto desta comunidade. Em Março de 2020, com o surgimento da Pandemia Covid -19, como resposta de emergência foi criado um centro de acolhimento temporário para acolher PSSA com capacidade para 25 pessoas onde podem pernoitar, realizar a sua higiene e ter acesso a refeição quente (jantar e pequeno almoço), este espaço funciona de segunda a domingo das 18h00 as 9h00.

É neste contexto que surge esta dissertação, perceber qual impacto de respostas de emergência tem nesta população fazer um levantamento dos reais resultados que respostas de Acolhimento tem impacto no processo de mudança de vida destas pessoas. Pretende-se ainda ver qual a satisfação das PSSA com os serviços prestado, assim como com a intervenção realizada pelo assistente social. Não esquecendo que é sempre importante conhecer todos os envolvidos no processo não podemos apenas compreender e ouvir a opinião das PSSA mas é importante também compreender a opinião dos profissionais que trabalham diariamente com esta população, assim como os decisores que colocam esta resposta em prática.

Capítulo I -Enquadramento teórico

1.1 Definição do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo

O conceito de PSSA é complexo e multidimensional, conquanto a compreensão do fenómeno é essencial para se intervir junto destas pessoas. Para uma intervenção qualificada é necessário ter uma perceção com quem estamos a trabalhar, as várias problemáticas que mormente estão em presença, assim como ter a perspectiva da sua abrangência.

Por forma a promover uma intervenção eficaz, no que concerne ao nível do planeamento da ação com a população em situação de sem abrigo, e que se consagre promotora da mudança, é importante que se tenha a noção básica dos conceitos que compõem esta realidade (Tipple & Speak, 2005 cit. Miguel et al., 2010).

O conceito de PSSA tem ao longo do tempo sofrido diversas alterações, muitos são os investigadores que se dedicaram a este campo de investigação e se debruçaram sobre a exploração do conceito e sua clarificação para uma melhor intervenção.

O termo Sem-abrigo (SA) tem origem no francês *sans-abri* e no inglês *homeless*. E, de uma forma ou de outra, têm existido nas sociedades pessoas a viver nas ruas das cidades.

Para melhor compreender este fenómeno há muito estudado, em 2009, surge em Portugal a Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA), que uniformiza um conceito nacional de pessoa sem-abrigo: “Considera-se pessoa sem-abrigo aquela que, independentemente da sua nacionalidade, idade, sexo, 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; sem casa – encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito”.

Após seis anos de implementação da ENIPSSA 2009-2015, podemos refletir sobre quais os próximos passos a dar junto das PSSA e que estratégias devem ser adotadas para operacionalizar uma estratégia estruturada, assim a 25 de julho de 2017, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 107, é publicada a nova ENIPSSA para 2017-2023 que define um novo conceito de sem-abrigo(SA). Considerou-se, nesta estratégia, que a definição de “sem-abrigo” deveria ser reformulada para “pessoa em situação de sem-abrigo” (PSSA), uma vez que não se deve assumir o “sem-abrigo” como condição de vida de uma pessoa, mas sim como uma situação que poderá caracterizar uma determinada fase na vida de uma pessoa e que se deseja ser de transição.

Assim, PSSA é 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; o Espaço público – espaços de utilização pública como jardins, estações de metro/camionagem, paragens de autocarro, estacionamento, passeios, viadutos, pontes ou outros; o Abrigo de emergência – qualquer equipamento que acolha, de imediato, gratuitamente e por períodos de curta duração, pessoas que não tenham acesso a outro local de pernoita; o Local precário – local que, devido às condições em que se encontra permita uma utilização pública, tais como: carros abandonados, vãos de escada, entradas de prédios, fábricas e prédios abandonados, casas abandonadas ou outros.

♣ **Sem casa**, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito: o Alojamento temporário – equipamento que acolha pessoas que não tenham acesso a um alojamento permanente e que promova a sua inserção. Corresponde, por exemplo, à resposta social da nomenclatura da Segurança Social ou outras de natureza similar, designada por Centro de Alojamento Temporário: “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.”

A representação social que as sociedades fazem das PSSA teve ao longo da história grandes implicações no papel que esta problemática ocuparia nas agendas políticas a nível mundial.

Várias são as perspetivas que nos ajudam a compreender o conceito de PSSA. As mais comuns referem que esta problemática pode estar associada a múltiplos fatores de ordem individual e estrutural.

Quando se fala em fatores individuais fala-se dos que são manipulados pelo sujeito nomeadamente: consumo de álcool e / ou outras substâncias; doença do foro psicológico / psiquiátrico; condições relacionais e abandono familiar. Os fatores estruturais são aqueles que não dependem diretamente do sujeito, mas sim da sociedade onde está inserido, tais como a elevada taxa de desemprego; habitação precária; falta de respostas sociais adequadas à problemática em presença e vivenciada pela PSSA, entre outros (Carvalho cit. in Neale, 1997).

Outrora, o conceito de PSSA estava muitas vezes associado a pessoas que mendigavam pelas ruas e que de alguma forma praticavam atos de vandalismo. Contudo, este conceito tem vindo a alargar-se e a englobar cada vez mais pessoas vítimas da crise económica, trabalhadores precários,

peessoas dependentes de substâncias entre outros (Pimenta,1992 cit Sousa & Almeida 2001). A legislação inglesa “The Housing Act 1985” considera uma pessoa sem-abrigo, “se não possui o direito legal ou se encontra impedida de ocupar uma casa de forma segura ou com razoável conforto” (Muñoz e Vasquez, 1998, cit. in Barreto, 2000).

Por outro lado, ser PSSA é muitas vezes resultado de um percurso de vida marcado pela escassez de afetos, que resvalam para a fragilidade emocional e para o isolamento. Neste sentido, pode afirmar-se que antes de um indivíduo se tornar sem abrigo, interiormente já reunia as condições para que essa situação se pudesse verificar, ou seja, para a pessoa chegar a esta condição, o percurso de vida de alguma forma já caminhava para uma situação de rutura extrema (Bento & Barreto,2002).

Para Bruto da Costa (1998), o fenómeno dos sem-abrigo, é encarado como sendo uma fase extrema de exclusão, onde a pobreza assume o papel central pois a PSSA encontra-se em grande privação e carência material, não obstante a análise do fenómeno não se deve circunstanciar a estas privações e tornar-se mais abrangente, uma vez que as carências variam de indivíduo para indivíduo consoante a sua história de vida.

Leanne Rivlin (1985,1986), quando fala de PSSA, reflete sobre o tempo que estas pessoas se encontram e permanecem na rua, fazendo assim uma reflexão mais ampla e categorizando por 4 categorias : “o crónico”, associado ao alcoolismo e à toxicodependência; “o periódico”, tem casa mas deixa-a quando a pressão se torna intensa, ex.: violência doméstica; “o temporário”, mais limitado no tempo que as outras formas tem origem em situações inesperadas como o desemprego, rutura familiar, mudança de comunidade, contudo mantém estabilidade para manter uma casa; por último o “total”, considerado o mais catastrófico de todos, pernoita em albergues, vãos de escada, imediações de igreja, etc., raramente mantém relações com a comunidade (ISS, 2005).

Já, Daly (1996), quando aborda a temática de PSSA, caracteriza esta população através das causas que as levaram até à sua situação de sem abrigo, que podem variar por múltiplos fatores, acidentais (catástrofes naturais); económicas (desemprego); políticas (refugiados).

Muñoz e Vasques (1998) referem-se às PSSA como indivíduos que estão socialmente excluídos e privados de permanecerem num domicílio próprio, ocupam ilegalmente casas abandonadas; vivem em abrigos ou em centros de acolhimento temporários; em pensões, camaratas; junto de familiares ou amigos, muitas vezes forçando a coabitação (Bento & Barreto 2002).

O desemprego, as reduções no salário, as dificuldades no acesso a um primeiro emprego, são alguns fatores de risco que podem contribuir para o fenómeno dos “novos sem-abrigo” (Instituto de Segurança Social, 2005). Este relatório refere ainda que “mais do que ser sem-abrigo é estar sem-

abrigo”, uma experiência que obriga o indivíduo a desenvolver meios para se adaptar à sua nova condição. Neste sentido, segundo Bento & Barreto (2002) estar na condição de SA é mais do que um modo de vida, é também uma forma de a pessoa que está nessa condição sobreviver. O autor afirma ainda que hoje não é possível falar em PSSA sem falar de toxicod dependência, considerando que a questão relacionada com as adições tem grande expressividade nas PSSA e que o quotidiano destes indivíduos é preenchido pela satisfação da necessidade de consumo, e em atividades ilegítimas para os sustentar o que compromete a sua integridade física e psicológica.

De acordo com o Instituto de Segurança social (2005), podem-se identificar três perfis de PSSA: os que vivem há bastante tempo na rua e que recorrem a alguns apoios institucionais, os que permanecem na rua sem qualquer tipo de assistência e os novos sem-abrigo, que se encontram há pouco tempo nestas circunstâncias devido a diversas perdas.

Em 2007, a Federação Europeia das Associações que Trabalham com os Sem-Abrigo (FEANTSA) apresenta uma definição do conceito de sem abrigo: “ser sem abrigo é um processo (e não um fenómeno estático) que pode afetar as pessoas em vários momentos da sua trajetória de vida”.

De modo geral, pode-se afirmar que a situação de PSSA é considerada a reta final da pobreza e da exclusão social, associada a problemas materiais, sociais, psicológicos, culturais e até mesmo patológicos (Bento & Barreto, 2002).

Sendo “O Serviço Social uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do serviço social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o serviço social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social.” Considerando que as PSSA são um grupo de indivíduos excluídos e vulneráveis, considerando a dimensão do fenómeno das PSSA nas sociedades atuais, com maior expressão nos meios urbanos de maior dimensão, é imperativo que este assente parte da sua intervenção junto deste público.

Não obstante é fundamental analisar o impacto das medidas de política social existentes, como contributo para a diminuição deste fenómeno, e o quadro legislativo nacional neste âmbito.

1.2 Políticas públicas direcionadas para a população em situação de sem-abrigo

Antes de se falar em políticas sociais é importante conhecer a amplitude do conceito. Appells (1999) define política social como a totalidade de objetivos fixados a uma sociedade, que lhe permitem a garantia das condições de existência, procurando promover o seu bem-estar coletivo e individual, incluindo dos grupos mais vulneráveis da sociedade. Segundo o autor, são instrumentos criados pelo Estado com objetivos de alocar recursos e capacitar a intervenção das instituições que detém a responsabilidade de responder e minimizar as dificuldades e vulnerabilidades sentidas pela população, com especial relevância para os grupos mais vulneráveis. Hespanha (2008), quando se refere ao conceito de políticas sociais, fala-nos de repostas que foram implementadas para ajudar as pessoas a inserirem-se e integrarem-se na sociedade minimizando e prevenindo situações de pobreza e vulnerabilidade social.

O fenómeno de PSSA tem ao longo dos anos sido uma preocupação nas agendas europeias e mundiais de combate à pobreza e à exclusão social, assim no panorama internacional são diversos os países que têm dirigido a sua ação para a implementação de medidas de política social direcionadas para as PSSA. Exemplo disso são os Estados Unidos da América, que no final dos anos 80 criaram uma das principais políticas para a população sem abrigo - *Homes for the Homeless*, exemplo de boas práticas de intervenção com esta população, focando-se sobretudo no apoio às famílias, no sentido de que possam manter as suas casas. A *National Alliance to End Homelessness* (NAEH) é uma das associações que promove um esforço ao nível público e privado para acabar com o fenómeno das pessoas sem-abrigo e recomenda quatro passos pró-ativos para atingir esse objetivo: identificar as necessidades das pessoas em situação de sem-abrigo; incentivar a prevenção; ajudar as pessoas a saírem da situação de sem-abrigo rapidamente; construir infraestruturas adequadas (NAEH, 2001, citado por Minnery & Greenhalgh, 2007).

O Reino Unido destacou-se como sendo o único país em que o estado desempenhava o papel principal na intervenção junto desta comunidade com a criação em 1977 da lei *Homelessness Persons*, que atribui responsabilidades específicas às autoridades sociais para realojar famílias ou indivíduos que não são intencionalmente desalojados.

No decurso do ano 1990, no âmbito das políticas de emprego foi criado o método aberto de coordenação (MAC) tendo vindo assim a ser definido enquanto instrumento da Estratégia de Lisboa no ano 2000.

O MAC baseou-se, essencialmente, nos seguintes elementos:

- identificação e definição comum de objetivos (adotados pelo Conselho);

- definição de instrumentos de aferição comuns (estatísticas, indicadores, linhas diretrizes);
- «*benchmarking*», ou seja, a comparação dos desempenhos dos países da UE e a troca de boas práticas (sob o controlo da Comissão).

Por outro lado, surge na Cimeira de Gotemburgo em 2017 o Pilar Europeu dos Direitos Sociais, este deve dar às pessoas que vivem na União Europeia(UE) meios mais sólidos de controlo das suas vidas, que lhes permitam ter uma vida digna e concretizar as suas aspirações, atenuando vários riscos sociais ao longo da vida e capacitando as pessoas para participarem plenamente na sociedade e se adaptarem às frequentes mudanças económicas e tecnológicas, nomeadamente através da melhoria das suas competências e do apoio ao empreendedorismo; deve fazer com que os mercados contribuam para uma prosperidade partilhada, o bem-estar e o desenvolvimento sustentável no contexto de uma economia social de mercado altamente competitiva, tendo em vista o pleno emprego e o progresso social e recorrendo também a uma política industrial a nível da UE, deve promover normas sociais adequadas e dar aos sistemas sociais nacionais condições para que seja mantida a coesão social e a igualdade em toda a UE através de sistemas de proteção social e políticas de inclusão social adequados, acessíveis e financeiramente sustentáveis; deve igualmente facilitar a livre circulação dos trabalhadores num mercado de trabalho europeu mais aprofundado e equitativo; o Pilar Europeu dos Direitos Sociais deve também contribuir para o respeito dos princípios da igualdade de tratamento, da não discriminação e da igualdade de oportunidades através de políticas sociais e de emprego; o Pilar deverá permitir um usufruto efetivo dos direitos sociais existentes e estabelecer , sempre que se justifique, novos direitos, tendo em conta os avanços tecnológicos e socioeconómicos; considera que, deste modo, o Pilar reforçará igualmente a legitimidade da UE.

Em 2020, a Pandemia Covid-19 alastrou-se pelo mundo causando vários danos graves a nível económico, político e principalmente danos graves na área da saúde. As primeiras notícias do vírus chegavam da China, depois Itália, França. Portugal teve o seu primeiro caso conhecido em março 2020 e poucos dias depois o país fechou portas ao mundo e à europa, causando vários prejuízos em todas as áreas económicas. Perante os graves impactos da pandemia nas economias europeias, o conselho europeu reuniu-se e criou o Next Generation U um instrumento estratégico de mitigação do impacto económico e social da crise, capaz de promover a convergência económica e a resiliência, contribuindo para assegurar o crescimento sustentável de longo prazo e para responder aos desafios da transição para uma sociedade mais ecológica e digital. É a partir deste instrumento temporário de recuperação que se desenvolve o Mecanismo de Recuperação e Resiliência, onde se enquadra este Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

O PRR foi criado com vista à implementação de um conjunto de reformas e de investimentos que permitirão ao país retomar o crescimento económico sustentado, reforçando o objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década.

No que concerne ao apoio à comunidade sem-abrigo, este plano prevê reforçar, requalificar e inovar as respostas sociais dirigidas às crianças, pessoas idosas, pessoas com deficiência ou incapacidade e famílias, tendo em vista a promoção da natalidade, do envelhecimento ativo e saudável, da inclusão e promoção da autonomia e da conciliação entre atividade profissional e a vida pessoal e familiar e a coesão social e territorial. Pretende-se ainda promover uma intervenção integrada em comunidades desfavorecidas, com vista ao combate à pobreza.

Prevê-se ainda na área do combate à pobreza e exclusão social onde enquadrámos as PSSA criar Operações integradas em comunidades desfavorecidas nas Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto, criando assim uma abordagem integrada que permita promover a inclusão social de comunidades desfavorecidas e que vivem em situação de carência e exclusão.

Não esquecendo outra das principais necessidades das PSSA, a habitação, cria-se um Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, que ao contrário de programas anteriores de promoção pública de habitação social, que foram orientados quase exclusivamente para a eliminação de apenas um tipo de carência habitacional – a residência em estruturas precárias, de génese ilegal – o Programa de Apoio ao Acesso à Habitação – o 1.º Direito tem uma abordagem mais transversal, incluindo ainda outras carências, como a ausência de infraestruturas e equipamentos básicos, insalubridade e insegurança do local de residência, a precariedade ou inexistência de vínculo contratual, a sobrelotação ou inadequação da habitação às necessidades especiais dos residentes com deficiência ou mobilidade reduzida, exigindo uma abordagem integrada e participativa, que promova a inclusão social e territorial, a concretizar através de uma nova figura de governação e planeamento estratégico, as Estratégias Locais de Habitação (ELH).

Podemos assim concluir que o PRR se orienta pelas estratégias e políticas nacionais, inserindo-se no quadro de resposta europeia e alinhando-se com a prioridade europeia conferida às transições climática e digital. Estas prioridades são assumidas como os principais motores para a recuperação económica e social para o conjunto da economia europeia e também para Portugal.

Em Portugal em 2009, surge a ENIPSSA 2009-2015, como resposta do governo português criando um grupo interinstitucional composto por inúmeras entidades públicas e privadas, sob coordenação da Segurança Social, este grupo tinha como bases de trabalho o respeito pelos direitos humanos e pela cidadania universal. Esta estratégia tinha como objetivo a criação de condições que garantissem a promoção da autonomia das pessoas sem-abrigo, através da mobilização de todos os

recursos disponíveis de acordo com o diagnóstico e as necessidades individuais, com vista ao exercício pleno da cidadania. Apesar da sua abrangência nacional, um dos aspetos mais relevantes da estratégia refere-se à atribuição da responsabilidade de operacionalização das políticas propostas, aos contextos locais, por encaminhamento viabilizado pelos Conselhos Locais de Ação Sociais (Rede Social) com base em planos desenvolvidos de forma a salvaguardar as especificidades e necessidades identificadas a nível local. A ENIPSSA defende que a atuação desenvolvida no âmbito de apoio às PSSA deve ocorrer ao nível de três grandes áreas específicas – a **prevenção**, abrangendo todos os grupos de risco; a **emergência** ou intervenção na atuação específica sobre a população sem-abrigo; e a **integração**, referente ao acompanhamento e integração da população sem-abrigo nas estruturas sociais.

Foram assim criados dois eixos de intervenção: o **Eixo 1**, que incidia no conhecimento do fenómeno, informação, sensibilização e educação, e tinha como objetivo a criação de uma definição da condição de sem-abrigo que permitiria a comparabilidade do fenómeno em Portugal com vários países europeus; o **Eixo 2** incidia na qualificação da informação, em que se pretendia a promoção da qualidade técnica da intervenção, por meio do desenvolvimento de ações de formação para os agentes que interagem com esta população, e a procura da eficiência e qualidade/diversidade das intervenções e respostas prestadas aos utentes. Um dos importantes avanços a este nível dá-se com a institucionalização da figura do “gestor de caso”, responsável por acompanhar todo o processo de reinserção de todas as pessoas sem-abrigo identificadas (cit.ENIPSSA).

Da avaliação da ENIPSSA 2009 -2015 resultou que, pese embora se tenha verificado um défice na operacionalização, os pressupostos que estiveram na sua base foram, contudo, considerados adequados por todas as entidades que integram o Grupo Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia (GIMAE), pelo que as recomendações foram no sentido de a Estratégia a definir para o ciclo 2017 -2023 potenciar o trabalho já realizado, reforçar as medidas a implementar em cada objetivo estratégico e criar as condições necessárias para a sua implementação.

A Resolução do Conselho de Ministros nº 107/2017, de 25 de julho que aprova a ENIPSSA 2017-2023 permitiu igualmente ultrapassar a não regulamentação da anterior estratégia que havia sido um dos constrangimentos identificados na fase anterior de implementação da ENIPSSA 2009-2015.

Este novo documento tem como visão consolidar uma abordagem estratégica e holística de prevenção e intervenção, centrada nas pessoas em situação de sem-abrigo, por forma a que ninguém tenha de permanecer na rua por ausência de alternativas. Assenta em três objetivos: a promoção do conhecimento do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, informação, sensibilização e educação, o reforço de uma intervenção promotora da integração das pessoas em situação de sem-abrigo, bem como a coordenação, monitorização e avaliação da ENIPSSA 2017 -2023.

diferentes instituições parceiras da rede, que acompanharão e serão responsáveis pela gestão de processos, de acordo com as atribuições específicas. Todas as pessoas devem ter o acompanhamento de um gestor de caso, desde o momento em que a situação é identificada/sinalizada.

Políticas mais recentes permitem uma intervenção mais diversificada e inovadora, de que é exemplo o "Housing First" – Casas Primeiro, é uma medida inovadora para PSSA e poderá ser uma alternativa aos albergues de emergência. As abordagens desta política baseiam-se no conceito de que a principal necessidade de um indivíduo em situação de sem abrigo é obter um local de pernoita aceitável e digno, de forma a que todos os outros problemas que possam estar associadas à sua condição possam ser abordadas de uma forma mais próxima contribuindo assim para a desinstitucionalização e acompanhamento integrado e acompanhado do seu processo de vida.

Esta medida tem vindo a ganhar força nos últimos anos, sendo cada vez mais vista como uma intervenção eficaz para acabar com o fenómeno dos sem-abrigo para pessoas com doenças mentais graves e dependências coocorrentes.

Tendo como princípio orientador a integração comunitária, esta medida defende que cada pessoa tem direito a uma estável e regular habitação, com acesso a oportunidades e recursos comunitários, e a participar na vida comunitária da mesma forma que todos os outros (Salzer e Barão, 2006; Townley et al, 2013; Wong e Salomão, 2002).

Assim, a integração comunitária foi considerada um conceito multidimensional que engloba três elementos de integração: integração física, integração social e integração psicológica (Aubry et al, 2013; Wong e Salomão, 2002). Física, no sentido em que o indivíduo tem acesso a um conjunto de recursos e serviços da comunidade, ao mesmo tempo que participa na vida da comunidade onde esta inserido. Social no sentido em que o indivíduo se encontra integrado numa comunidade onde partilha e cumpre regras, valores, crenças etc.. Na vertente psicológica porque é trabalhado com o indivíduo a percepção de si próprio como um membro da comunidade. Utilizando uma abordagem ecológica e colaborativa, com enfoque na recuperação e integração comunitária, a equipa do projeto trabalha com os participantes a fim de abordar as suas necessidades e interesses em termos de gestão da habitação (por exemplo, organização doméstica, refeições, compras), documentos e questões jurídicas dos cidadãos, acesso aos serviços de saúde (saúde física e mental), rendimentos e benefícios sociais, emprego e projetos educativos, atividades comunitárias (desporto e lazer), ou sociais de bairro relações. (Aubry et al, 2013; Wong e Salomão, 2002)

Este modelo surge em 2009 em Portugal e é promovido pela Associação para o Estudo e Integração Psicossocial (AEIPS), com base num modelo ecológico e colaborativo de intervenção que promove a integração comunitária de pessoas com experiência da PSSA tendo por base os princípios

de integração comunitária, de escolha do utilizador e implica o acesso a uma habitação independente, permanente e dispersa na comunidade, sem pré-requisitos de tratamento em saúde mental ou adição. Pretende-se contribuir para a consolidação deste programa nas políticas públicas no contexto da União Europeia. Este tipo de solução está integrado na ENIPSSA.

O *Housing First* é hoje em dia o modelo central de respostas estratégicas para as PSSA, começando no norte da União Europeia tendo vindo a estender-se para os outros Estados Membros (Pleace & Bretherton, 2013). O Housing First Europe (HFE) foi um projeto europeu criado pela Comissão Europeia que ocorreu entre 2011 e 2013. Na Holanda e na Finlândia (entre 2008 e 2012), na Austrália, na Dinamarca e nos Estados Unidos (país onde se iniciou) começaram a implementar políticas públicas na área das PSSA com base no modelo *Housing First*. As primeiras intervenções e usando o modelo Housing First tiveram início em meados dos anos 80. Inicialmente foi designado de Supported Housing, reportando benefícios a nível da saúde dos utilizadores e a nível financeiro, uma vez que não era necessário construir locais para estas pessoas pois seriam colocados em casas já existentes na comunidade. Com o passar do tempo, através da publicação de diversos estudos, chegou-se à conclusão de que existiam benefícios deste tipo de abordagem principalmente no que diz respeito a pessoas em situação crónica de sem-abrigo (Busch-Geertsema, 2012).

Ainda no campo de ação de políticas inovadoras, no âmbito da ENIPSSA 2017-2023 surge na Portaria n.º 151/2021 de 16 de julho, a abertura de candidaturas para o funcionamento de apartamentos partilhados para habitação temporária. É recomendado que estes apartamentos sejam geridos por entidades que integrem os NPISA já constituídos.

Podemos assim concluir que o leque de medidas estabelecidas para a integração de PSSA é bastante vasto, tão vasto quanto a dimensão social desta problemática, assim é necessário uma vasta articulação entre todas as medidas de forma a que exista uma melhor integração das PSSA.

1.3 Modelos de intervenção

Os modelos de intervenção no Serviço Social têm vindo a desenvolver-se e a transformar-se a par da evolução da prática, influenciados por um conjunto de circunstâncias ideológicas, teóricas e funcionais. A escolha / adequação do modelo na intervenção em Serviço Social depende da situação em que se intervém, dos objetivos que se pretendem alcançar, e sempre em função do diagnóstico social, a natureza da intervenção; da perceção que a pessoa tem do seu problema (a subjetividade do sujeito face à sua situação) e a natureza e práticas da Instituição. (Lutz-cit. Viscaret;2007)

Neste sentido, é importante analisar a relação do serviço social com as PSSA, tendo em conta que quando se trabalha com as PSSA, o foco da intervenção do Serviço Social é contribuir para o processo de mudança destes indivíduos

Assim e considerando os diversos modelos do serviço social, é necessário um conhecimento e explicação sobre os que podem ter uma maior adequação na intervenção junto das PSSA, por requererem uma visão holística sobre a realidade em presença.

O **Modelo de Gestão de Casos** que assenta a sua intervenção no indivíduo 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 as suas necessidades satisfeitas facilitando-lhes todos os meios e serviços necessários num tempo e qualidade adequados (García & Romero, 2008). Este modelo surge no Serviço social como produto de uma preocupação antiga, que passa por podermos ter uma intervenção mais eficiente, eficaz e cada vez mais sustentada numa maior coresponsabilização do Estado e das suas políticas. Esta abordagem apesar de ser uma das mais antigas é a que ainda é mais utilizada, pois permite uma ligação do indivíduo com a rede de serviços existentes coordenando a intervenção. O gestor de caso é o responsável por todo o processo de acompanhamento e execução de respostas, é responsável pelo conjunto da intervenção: ao nível do serviço direto, lidando com indivíduos e famílias; no nível de planeamento do programa, trabalhando com a estrutura organizacional e de suporte, e no nível de desenvolvimento de políticas, lidando com implicações financeiras de um programa comunitário maior (Viscarret, 2007)

O **Modelo Sistémico**, advém da teoria dos sistemas na medida em que o problema do indivíduo deixa de ser encarado de uma forma individual, mas passa a ter em conta toda a envolvente da pessoa, nomeadamente passa a fazer uma ligação mais estreita entre a causalidade do problema que levou o indivíduo a esta condição, com a envolvente externa e interna da pessoa, ou seja, o indivíduo em si, o grupo e/ou a comunidade, a rede social e a família (Viscarret,2007). Segundo Caparrós (1998), as sucessivas ruturas do indivíduo com a sociedade, que conduzem a pessoa a determinada condição de vida, encontram-se relacionadas com os sistemas à sua volta e na dificuldade de conexão entre os mesmos, colocando em causa todo o processo de mudança do indivíduo. O enfoque sistémico centra-se na ideia de estrutura entendida como um sistema em que as partes se organizam como um todo, partilham informação e adquirem situações de equilíbrio.

Este modelo desenvolve-se a partir de uma ação terapêutica porque trabalha as redes de suporte face a processos de desestruturação que estão sempre em presença e na origem da condição de sem abrigo.

Para além disto, este modelo desenvolve a sua ação no âmbito preventivo na medida em que partindo do diagnóstico social do indivíduo, avalia a sua relação com a rede de suporte (Mouro, 2014), permitindo assim uma análise global da forma em como a sociedade opera e como operam os sistemas biológicos numa correlação e interação entre as diferentes partes do todo (sistemas).

O Modelo Ecológico Social ou Perspetiva Ecológica, proposto por Urie Bronfenbrenner (1987), está estritamente ligado ao modelo sistémico na medida em que a sua metodologia assenta numa perspetiva de identificar e classificar os múltiplos contextos/sistemas com os quais o indivíduo interage direta e indiretamente e que afetam e influenciam o seu desenvolvimento e inserção na Sociedade, dando conta que existe assim uma correlação entre os indivíduos e o meio envolvente.

Rocha (2015) defende que são os fenómenos que ocorrem na sociedade e dentro de vários sistemas que influenciam os fatores e moldam o comportamento do indivíduo. O AS deve assim numa primeira etapa, identificar as situações causadoras do problema e da adaptação do indivíduo ao seu ambiente, na dimensão do contexto físico e social, que por sua vez concorrem para a integração do indivíduo na sociedade.

Considera-se ainda pertinente a abordagem ao **Modelo de Intervenção em Rede**, que fundamenta a sua intervenção na teoria dos Sistemas, ou seja, quando um sistema é afetado todos os outros acabam por ficar também afetados. Neste sentido o AS quando pensa a sua intervenção junto do indivíduo deverá ter em conta que terá de intervir também junto dos sistemas associados ao indivíduo (meio físico e social). O AS deverá direcionar a sua ação sobre a rede principal do indivíduo, de uma família ou grupo da comunidade, com o objetivo de reinstaurar a harmonia entre eventuais perdas que possam ter acontecido no processo de vida do indivíduo. O foco do AS será a rede social que rodeia o indivíduo, deixa de trabalhar diretamente o sujeito em si e passa a trabalhar a rede social e pessoal em que o indivíduo se insere. Deseja-se que a rede social seja uma mais-valia para o processo de intervenção, na medida em que estes poderão ser os grandes fatores de proximidade entre os sujeitos, a comunidade e organizações e que de forma autónoma e coletiva possam encontrar soluções. Payne (2014) refere que devemos olhar para as redes de suporte e serviços disponíveis na comunidade como o foco da resolução do problema, apesar de serem organizações e não pessoas poderão ser os verdadeiros solucionadores do problema do indivíduo na medida em que poderão ser nestes serviços que se encontra a resposta para a problemática em causa. Payne (2014) defende que o indivíduo estabelece redes com a comunidade e que essas redes se dividem em três tipologias diferentes, sendo elas a rede primária que engloba as relações pessoais e íntimas com terceiros, incluindo as famílias, redes informais ou secundárias, referindo-se aos contactos estabelecidos pelo indivíduo com menor frequência e ocasionais e por fim o terceiro grupo que respeita às ligações que o indivíduo estabelece

com pessoas, em que o foco principal são as relações estabelecidas com as organizações na comunidade local, sejam elas a nível laboral, social ou até mesmo económico .

Não podemos esquecer a relação do Serviço Social (SS) com a PSSA. Atualmente, a cultura profissional entra pelos domínios do planeamento, gestão, formação e da investigação. A sua autonomia depende do uso como o profissional faz dos seus saberes.

Os modelos de intervenção do Serviço Social, contribuem para uma melhor intervenção junto do público a que se destina a ação do AS.

Ora se as PSSA se encontram socialmente excluídas com falta de redes de apoio , o modelo gestão de casos pode facilitar a intervenção, na medida em que a PSSA passa a ter uma figura de referência em quem se pode apoiar e confiar, neste modelo o AS articula com os serviços e consolida uma estreita relação com a pessoa, de acordo com Menezes (2012) o AS na sua intervenção junto das PSSA “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. O técnico de serviço social ideal motiva os sem-abrigo”.

Por outro lado, é importante na intervenção junto das PSSA, ter em conta os recursos disponíveis na comunidade para solucionar o problema da pessoa, ou seja, é necessário avaliar a problemática do indivíduo mas sem nunca desprezar os recursos que a comunidade nos pode oferecer para ajudar a solucionar este problema e para isso recorrer ao modelo de intervenção em rede poderá facilitar a intervenção.

Não podemos ainda esquecer que quando intervimos junto de PSSA ter em conta a avaliação que é feita da problemática, ou seja não podemos esquecer que o indivíduo vive inserido num meio e que toda a envolvente que o rodeia tem de ser considerada e tida em conta, passando pelos fatores externos aos indivíduos e até chegar os fatores internos.

Quando desenhamos a nossa intervenção, não devemos nunca focar-nos apenas num modelo em detrimento de outro, sem se avaliar as variáveis associadas, a nossa intervenção não deve ficar pautada apenas a um modelo deve conjugar os mais diversos modelos de acordo com o plano de intervenção previamente estabelecido.

Capítulo II – Metodologia da Pesquisa

2.1. Campo empírico

A presente investigação decorre na cidade de Almada, no Centro de Acolhimento Temporário para Pessoas em Situação de Sem Abrigo (CAT) localizado na freguesia do Laranjeiro no Centro de Instrução e Recreio do Laranjeiro (CIRL), coordenado pela Câmara Municipal de Almada (CMA) no âmbito do NPISA.

2.2. Natureza de investigação e método científico

Esta investigação segue a metodologia qualitativa.

Segundo Fortin (2009) o recurso a um método de natureza qualitativa permite ao investigador a observação, descrição, interpretação e avaliação, tanto do fenómeno como do meio ou contexto como se apresentam sem procurar de algum modo manipulá-los. Vilelas (2009) fala-nos da investigação qualitativa como uma forma de estudo da sociedade que centra a sua visão no modo como as pessoas interpretam e dão sentido às suas experiências, posto isto e conhecendo a abordagem dos autores sobre a investigação qualitativa, faz todo o sentido que este trabalho se desenvolva numa investigação deste modo, para ser possível um maior conhecimento do impacto da resposta de acolhimento temporário de Almada no processo de mudança das pessoas em situação de sem abrigo, assim como o papel do assistente social nesta mudança. Segundo reflexão de diversos autores tais como Sampieri, Collado e Lucio (2013) nas investigações qualitativas não é necessariamente importante que a mesma seja representativa do universo pois “não procura uma representatividade estatística, mas sim uma «representatividade social» Guerra (2006). Podemos também segundo Triviños (1987) considerar esta metodologia como um estudo exploratório que nos vai permitir aumentar o conhecimento em torno do que estamos a investigar.

2.3. Universo e Amostra

O universo é constituído por todo o conjunto que se quer estudar, de acordo com Bravo (2003) enquanto que “a amostragem é a operação que consiste em retirar um certo numero de elementos (isto é, uma amostra) de um conjunto de elementos que se pretende observar ou tratar (população)”.

Albarello (2005) define a amostra como uma parte reduzida de uma população ou universo, a amostra representa uma fração do universo. Assim, o universo é constituído por 25 PSSA a pernoitar no centro de acolhimento temporário de Almada (CAT).

Para iniciar o processo de investigação empírica definiu-se como campo de estudo as PSSA a pernoitar no CAT. No entanto, para que o universo não fosse demasiado grande e para conseguirmos encaminhar a investigação no sentido dos seus objetivos de estudo, foi importante definir o Universo de forma mais clara. Assim, o universo de estudo da presente investigação são as PSSA da cidade de Almada a pernoitar no CAT do CIRL assim como os gestores de caso destas pessoas e a Chefe de Divisão de Integração e Intervenção Social(DIIS) da CMA, representante do NPISA.

A amostra da presente investigação, que é uma parcela convenientemente selecionada do Universo, incide em todas as PSSA a pernoitar no CAT, que apresentem condições para ter um discurso coerente e realista sobre a sua condição, assim como todos os gestores de caso que detenham a Licenciatura em Serviço Social e que tenham a seu cuidado a gestão do processo social de PSSA a pernoitar no CAT à data da realização das entrevistas e ainda uma representante da entidade que coordena o CAT, ou seja, a Chefe da DIIS da CMA.

No que concerne à idade das PSSA irão ser entrevistadas pessoas entre os 30 e os 65 anos, solteiras ou divorciadas, em relação à sua situação perante o trabalho, pretende-se entrevistar pessoas em situação de desempregado ou a receber o Rendimento Social de inserção (RSI). Em relação ao tempo em que pernoitam no Centro de Acolhimento Temporário pretende-se que sejam pessoas que estejam no Centro há mais de 3 meses. Relativamente à problemática das PSSA serão entrevistas pessoas com ou sem comportamentos aditivos / dependências.

Fazem parte da amostra deste estudo 11 PSSA, de um universo de 25 PSSA, 3 Gestoras de Caso e uma Representante da Coordenação do NPISA.

2.4. Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados

As técnicas de recolha de dados utilizadas na presente investigação são as entrevistas semiestruturadas que são feitas a partir de um guião, mas em que o entrevistador tem liberdade para fazer outras questões para ter outra informação que ache necessário. (Sampieri, Collado e Lucio, 2013)

Assim, foi formulado um guião de entrevista com dez perguntas e sempre que foi necessário o investigador reformulou ou colocou outra questão para que o entrevistado respondesse ao que era pretendido na investigação. Está ainda presente a análise documental, esta é feita através de documentos referentes à situação que estamos a investigar, “corresponde, do ponto de vista técnico, a uma observação de artefactos escritos.” (Lessard Hérbert at al, 2005).

A investigação “requer que o investigador tome conhecimento dos trabalhos anteriores” para analisar um tema de investigação é essencial “uma revisão que forneça o nível dos conhecimentos sobre o mesmo assunto”Fortin(1996).

O tratamento de dados consiste em “condensar ou resumir, em seguida, de organizar, estruturar ou decompor em fatores para por ultimo apresentar as relações, ou estruturas daí resultantes.”(Lessard-Hébert,Goyette e Boutin, 2005 cit. Maren, 1987) A técnica de tratamento de dados utilizada na investigação é a análise de conteúdo é utilizada para cruzar os dados recolhidos por uma ou duas outras técnicas.(Lessard-Hébert,Goyette e Boutin, 2005). No caso da presente investigação foram cruzados os dados obtidos através da análise documental e das entrevistas semiestruturadas. Esta “incide sobre mensagens tão variadas como obras literárias, artigos de jornais, documentos oficiais, programas audiovisuais, declarações políticas, atas de reuniões ou relatórios de entrevistas.”(Quivy e Campenhoudt,2008)

No que concerne à análise dos dados do presente estudo, recorreu-se ao método qualitativo, onde os dados foram sujeitos a uma análise de conteúdo. Na análise de conteúdo é necessário reler várias vezes os dados transcritos, não interpretando de imediato os dados, Bardin (2004). Com a análise de conteúdo procurou-se perceber as semelhanças entre os dados, de forma a simplificá-los e organizá-los, Bardin (2004). A análise de conteúdo que permitirá interpretar os vários discursos dos entrevistados, as suas ideias, opiniões, já que tem como “objetivo compreender o funcionamento da linguagem (...) tratar de forma metódica as informações e os testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade” (Quivy e Campenhoudt, 1992). A totalidade do conteúdo deve ser ordenado e integrado em categorias previamente escolhidas em função dos objetivos que o investigador quer atingir (Olabuénaga, 1999).A análise de conteúdo corresponde à descrição objetiva e sistemática dos conteúdos extraídos dos textos (Muñoz, 1992), neste caso das entrevistas. Após a transcrição integral das entrevistas, vão ser apurados os resultados e interpretados as respostas dos participantes, tendo por base os objetivos e as dimensões de investigação previamente traçados. Serão analisadas individualmente, segundo as dimensões definidas para operacionalização, objeto de estudo.

CAPITULO III- ANÁLISE RESULTADOS

3.1 Resultados

No presente capítulo será apresentada a análise de resultados obtidos através das entrevistas realizadas.

Ao longo do capítulo tentar-se-á compreender o impacto da resposta do CAT, para PSSA no seu processo de mudança, mais especificamente quer-se perceber quais os impactos que esta resposta teve durante o período pandémico para as necessidades reais destas pessoas tanto na perspetiva delas próprias como na dos técnicos que trabalham diariamente com elas, por fim pretende-se ainda perceber quais as perspetivas futuras no território de Almada para o trabalho a desenvolver junto das PSSA.

Para dar resposta aos objetivos específicos de estudo é necessário que exista um cruzamento de dados entre o quadro teórico da presente dissertação e da análise das entrevistas realizadas aos gestores de caso, às pessoas em situação de sem abrigo e à autarquia.

Relativamente às PSSA, são todas do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 44 anos e os 68, tendo uma média de idades de 54 anos, todas elas em situação de sem-abrigo há mais de um ano.

Quanto aos profissionais, fazem parte desta amostra 4 profissionais, todas do sexo feminino com uma média de idades de 40 anos, com o ciclo de estudos na área do Serviço social, com uma média de 14 anos de experiência na área de intervenção junto de pessoas em situação de sem abrigo e em medidas de ação social e gestão de casos.

3.2 A resposta Centro de Acolhimento Temporário (CAT)

Almada não tinha até finais de Março 2020, nenhuma resposta na área da emergência, destinada a PSSA. Esperava-se que esta situação fosse colmatada no âmbito da implementação de Centro de Acolhimento de Emergência Social (CAES).

Não obstante no âmbito do primeiro Estado de Emergência decretado pelo governo devido à Pandemia Covid 19 suportado pelo **Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020 de 18 de março**, houve a necessidade de criar um CAT para acolher pessoas em situação de sem abrigo a pernoitar em Almada.

Na análise da resposta territorial implementada, no âmbito da Pandemia Covid-19 podemos refletir que *“Esta resposta surgiu quase da mesma forma que surgiram também outras respostas noutros concelhos, quando nós iniciamos o primeiro confinamento (...)”***(AS.1)**

Numa altura em que Portugal presenciava um acontecimento nunca visto e sem saber como responder a todas as necessidades existentes, foi urgente atuar *“ não nos podemos esquecer que toda esta situação inicial foi toda muito estranha e no desconhecido para toda a gente, portanto para nós técnicos como para as pessoas que estavam na rua obviamente isto foi um desafio gigantesco e o que aconteceu foi que, quando aconteceu o primeiro confinamento as equipas de rua noturnas continuaram sempre a fazer o seu trabalho, a sair todos os dias e com a sua presença na rua diariamente, começaram a surgir algumas questões e anseios por parte das pessoas que estavam na rua, estas estavam também a viver um grande stress psicológico, não só stress psicológico mas também necessidades claras assim como necessidade de aceder a recursos que deixaram de estar disponíveis.”***(AS.1)**

Almada, ficou sem respostas para as Pessoas em Situação de Sem Abrigo *“as instituições fecharam, os cafés e restaurantes fecharam, portanto as pessoas que vivem na rua ficaram numa situação ainda de maior fragilidade do que aquela em que já estavam, porque de facto tudo aquilo onde elas recorriam como rede de suporte fechou, porque quer a gente queira quer não as pessoas já têm os seus percursos têm as os seus contactos durante o dia, conversam, estão num café e portanto isso deixou de ser possível, para além de que as pessoas que estão na rua não têm o mesmo acesso à informação que nós temos em nossas casas .”***(AS.1)**

Apesar de não ser uma resposta típica para a intervenção junto da PSSA, foi a resposta que melhor poderia servir estas pessoas numa situação de emergência desconhecida para todos, *“a própria Direção Geral de Saúde(DGS), também durante muito tempo esteve na incerteza de qual é que seria a vantagem de haver espaços destes uma vez que aquilo que se procurava era de não juntar pessoas e estando a falar num espaço coletivo em que iria juntar pessoas e aumentar o risco de contágio.”***(AS.1)**

Face ao diagnóstico apresentado pelas equipas de rua a autarquia implementa a 27 de Março de 2020 um centro de Acolhimento temporário para pessoas em situação de sem abrigo *“colocámos este desafio às entidades das equipas de rua, nomeadamente porque nós pensávamos que esta resposta tinha de ser assegurada por voluntários, mas também com alguma equipa técnica e de facto isso no início foi aquilo que permitiu que a resposta fosse implementada, contactamos as entidades que dinamizam as equipas de rua que prontamente aceitaram esse desafio que saía também de fora de tudo aquilo que alguma vez tinha sido feito em Almada.”***(AS.1)**

Esta resposta foi inicialmente pensada para cerca de 4 meses mas *“estamos há mais de 1 ano e conseguimos.” (AS.1)*

O modelo de intervenção preconizado nesta resposta passou por um modelo de acolhimento coletivo com *“uma série de valências que nós achámos logo que tinham que estar asseguradas, como por exemplo: a higiene, a alimentação (jantar e pequeno-almoço), isso foi assegurado através de parceiros, portanto fomos assegurando assim as respostas consoante a disponibilidade que os parceiros foram tendo e posso dizer que foi muito.*

A coordenação do espaço foi tripartida, com um representante de cada entidade das equipas de rua, uma técnica da câmara representante do NPISA, assim como uma colega da equipa tratamento de Almada, isto foi fundamental, temos desde o início alguém que conhecia esta população e que fazia a ponte com os serviços e com a intervenção.” (AS.1)

Mais tarde foi possível *“ter uma estrutura fixa e que agarrasse o espaço com a iniciativa da Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde (MAREESS) do Instituto de Emprego e Formação Profissional(IEFP), ter 10 pessoas a trabalhar foi muito importante e a estrutura foi ganhando corpo, foi ganhando de alguma forma alguma estrutura para que conseguíssemos então depois começar a trabalhar e a pensar nas questões da intervenção, no início a nossa maior preocupação era o acolhimento para as pessoas sentirem segurança depois a partir daí começámos a perceber que o espaço tinha alguma personalidade, criava ali um espaço de segurança e de relação importante e que se calhar a partir daí poderíamos começar a trabalhar os percursos de intervenção com estas pessoas. No geral, foi isto o que fomos fazendo, a qualificação desta resposta até aos dias de hoje que já pensamos doutra forma, permanecer no território com esta resposta ativa, mas com outros recursos com outra qualidade porque a verdade é que nós temos estado em pavilhões desportivos, que não têm nem de longe nem de perto as condições ideais para uma estrutura deste género, mas pronto foi o que foi na altura foi que tivemos.” (AS.1)*

Assim esta resposta desde a sua implementação que estabeleceu os seguintes objetivos:

Objetivos do Centro de Acolhimento Temporário - CAT

- a) Disponibilizar uma resposta de alojamento e emergência, com a capacidade máxima para 25 pessoas.
- b) Permitir uma intervenção na crise e a ligação com respostas de transição que potenciem a reinserção social e profissional das pessoas em situação de sem abrigo.

Para uma melhor intervenção e devida articulação entre todos os parceiros foi necessário definir um percurso de sinalização a ser usado em caso de necessidade e de deteção de novos casos.

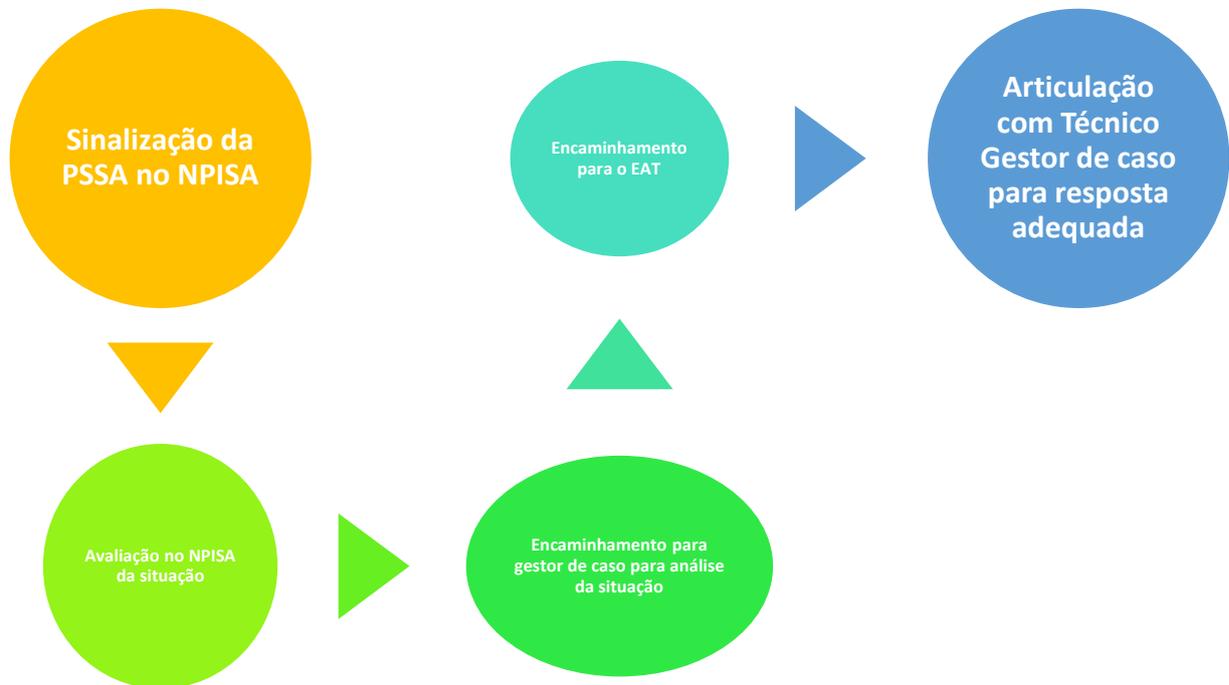


Figura 2-Fonte própria com base na entrevista realizada á técnica da CMA e consulta documental.

3.3 A PSSA no concelho de Almada

Ser PSSA é muitas vezes resultado de um percurso de vida marcado pela escassez de afetos, que resvalam para a fragilidade emocional e para o isolamento. (Bento & Barreto,2002).

Quando analisamos o percurso de vida destas pessoas, podemos perceber que grande parte das pessoas entrevistadas ficou em situação de sem-abrigo devido a problemas com a sua família “cheguei a esta condição derivado a um problema familiar grave, derivado a um sobrinho meu onde eu estava a viver ter-se metido na porcaria” (PSSA.5) , “Devido a problemas familiares graves” (PSSA.8),” Então foi porque os meus pais me meteram na rua” (PSSA.15), também ligado a fatores de falta de recursos financeiros “eu vivia num quarto e já não conseguia pagar o quarto” (PSSA.6), “porque fiquei desempregado e não tenho dinheiro para alugar casa” (PSSA.7), “Por via da covid 19 fiquei sem trabalho e então fiquei na rua sem poder pagar a renda” (PSSA.9) ,”Eu estava num parque campismo ali da Costa da Caparica e fiquei a dever 4 meses e tive de sair de lá” (PSSA.10) ou ainda

fatores de saúde *“tive uma AVC e fui parar ao Hospital Garcia de Orta e quando saí como não tenho cá famílias a assistente social encaminhou”*. **(PSSA.11)**

Appells (1999) e Hespanha (2008) definem políticas/respostas sociais como repostas que foram implementadas para ajudar as pessoas a inserirem-se e integrarem-se na sociedade, são assim estruturas criadas pelo Estado com o objetivo de alocar recursos e capacitar a intervenção das instituições.

Neste sentido, é importante perceber a avaliação que é feita pelos utilizadores destas repostas. Quando questionados sobre as repostas sociais territoriais implementadas para as pessoas em situação de sem abrigo, grande parte das PSSA entrevistadas apresentam uma opinião diversificada, sendo consideradas na sua maioria boas repostas, mas que para um território em constante crescimento como Almada, deviam melhorar, pois ficam muito longe da qualidade das que existem no Concelho de Lisboa. Os participantes neste estudo consideram as repostas existentes em Almada *“Eu vou ser sincero, da minha parte é 100 %” (PSSA.5)* , *“São boas repostas, ajudam muito quando precisamos” (PSSA.7)* *“Razoáveis , é razoável” (PSSA.8)* *“São bons mas deveriam melhorar bastantes em todos os aspetos.” (PSSA.13)* *“Comparada mente com Lisboa está a in satisfazer, isso significa que eu já estive em Lisboa e significa que lá temos muitas mais ofertas, ou seja, em Almada os serviços não são os suficientes para responder às nossas necessidades.” (PSSA.10)* *“ Eu acho que não são muito boas, podiam acelerar um pouco mais sobre as questões dos sem abrigo”(PSSA.9)* *“ Não são más, eu acho que há repostas, não há mais abrigos , mas pelo menos temos repostas.” (PSSA.15).*

3.4 A intervenção do Assistente Social

No Serviço Social têm vindo a desenvolver-se diversos modelos e metodologias de intervenção, estes têm vindo a sofrer transformações de acordo com a evolução da prática. Quando escolhemos um modelo de intervenção temos de ter em conta a situação em que vamos intervir e estabelecer objetivos para essa mesma intervenção (Lutz-cit. Viscaret;2007).

Assim, no que concerne às metodologias de intervenção do assistente social utilizadas com os PSSA, é notório, que as 3 assistentes sociais entrevistadas defendem que devem ser utilizadas diferentes metodologias de acordo com a situação apresentada.

É de salientar que na sua maioria trabalham com o modelo gestão de casos, *“ convocamos as pessoas, é feito o primeiro atendimento, tentamos perceber o que é que aconteceu, que tipo de repostas elas possam ter e se efetivamente existe necessidade de encaminhamento para estas repostas para pessoas em situação de sem abrigo ”(AS.3)*, *“fazemos um contrato de inserção ou um plano de inserção com a pessoa e varia de pessoa para pessoa depende da situação” (AS.4)*, onde

assentam a sua intervenção no indivíduo, tem 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 as suas necessidades satisfeitas facilitando-lhes todos os meios e serviços necessários num tempo e qualidade adequados (García & Romero, 2008). Mas também são utilizados outros instrumentos e metodologias *“os instrumentos maioritariamente são as entrevistas tanto momentos em que estamos a aprofundar ali a situação e diagnóstico não tens muitos sinceramente muitos instrumentos técnicos quando é possível gosto de utilizar um instrumento que é o personal questioner que é um bocado instrumento aberto de auto avaliação tem que após a entrevista com a pessoa individual destacamos ali alguns problemas que as pessoas identificam e classificam de 1 a 10 o grau de mal-estar que aquilo provoca e há quanto tempo para ver o controle que a pessoa tem sobre esse problema e se é um problema de agora ou de mais alguns anos, para poder abordar de maneira diferentes , isto a nível do diagnóstico a nível de intervenção é muito negociação tentamos também não ser muito inflexíveis que esta população assim esta e outras mas esta população especialmente exige alguma flexibilidade e muitos avanços e recuos, mas confesso que não utilizamos grandes instrumentos técnicos é a contratualização das ações e a monitorização de desenvolvimento das mesmas.”* (AS.2) Como se pode verificar, não estão fechados para uma só metodologia, podendo assim, sempre que achem pertinente, adequar outras que não as habituais na sua prática.

3.5 Relação profissional AS-PSSA

É notório que da parte dos gestores de caso, a relação que tentam estabelecer com as PSSA que acompanham tenta ser sempre uma relação de proximidade de forma a que possam de uma melhor forma conhecer a problemática da pessoa que acompanham e possam em conjunto arranjar uma solução para a problemática presente: *“A minha relação é de proximidade, tento que seja uma relação de proximidade, ir conversando e conhecendo as pessoas para perceber o fundo da pessoa a sua atitude no momento o seu contexto fazer aqui a meu ver o verdadeiro diagnóstico da situação, isto faz-se muitas vezes em momentos informais em conversas parece que não têm nada a ver mas depois que vem coisas, que ajudam, vem uma riqueza dali que faz toda a diferença depois na intervenção, portanto eu quero acreditar que é uma boa relação.”* (AS.2) , *“(…) uma relação assim cordial (…)acho que acabamos por ter alguma proximidade(…)”* (AS.3) *“eu considero que tenho uma relação muito próxima com as pessoas, nos temos de estar sempre de igual para igual, utilizo uma linguagem simples e clara de forma a que as pessoas me entendam”*(AS.4).

3.6 O impacto da resposta nas PSSA

É notório que esta resposta teve um impacto muito reduzido na vida e no processo destas pessoas, Maslow acreditava que os seres humanos vivem para satisfazer as suas necessidades, com o objetivo de conquistar a plena autorrealização, ao entrevistar as PSSA, percebe-se que existe uma estreita relação com a teoria defendida por Maslow(1943) no sentido em que na sua maioria referem que esta resposta teve impacto na satisfação das suas necessidades básicas, ou seja as necessidades fisiológicas e de segurança. **Necessidades fisiológicas:** São aquelas que dizem respeito e que estão ligadas á vertente biológica, são as mais importantes: necessidades de manter-se vivo, de respirar, de comer, de descansar, beber, dormir, etc. Já no que diz respeito às **Necessidades de segurança:** São aquelas que estão vinculadas com as necessidades de sentir-se seguros: sem perigo. *“Sim , a minha vida deu uma volta de 360 º foi muito positivo vir para aqui , melhorei muito a minha vida, larguei o álcool, comecei a fazer a minha higiene e consegui desligar-me das más companhias que estava a começar a ter.” (PSSA.5)”* *Mudança, bem, tenho uma cama, tenho roupa, tomo banho como (...) tendo as minhas necessidades básicas asseguradas já é bom. Mas mudança não sinto nada, continuo desempregado”(PSSA.6)* *“A minha vida ficou melhor, estou mais seguro, porque quem está aqui ajudam-nos muito e tenho onde comer e dormir.”(PSSA.7)* *“De mudança não ,(...)não me ajudou a mudar nada em termos de objetivos, uso este espaço para a minha alimentação e higiene, para a minha mudança não , mas ajudou a ter onde comer, tomar banho ,mas em termos de mudar a minha vida não me ajudou (...)”(PSSA.9)* *“Mudança? não tive oportunidades positivas, até posso dizer até acho que eu tenho estagnado um bocado porque isto é um espaço que só está aberto à noite e tem falta de condições, não teve impacto simplesmente, ajudou-me a sobreviver(...)”(PSSA.10)* *“(...) foi bom vir para aqui pelo menos tenho onde comer, dormir, tomar banho.”(PSSA.11)* *“Sim mudou, pelo menos ando mais limpo , mais asseado, mais alimentado, sinto-me melhor. Fora do abrigo é bem diferente andamos a dormir em casas velhas, pelo menos aqui estamos com mais condições, foi uma boa resposta até ando com a medicação mais controlada.”(PSSA.15)*

Quando analisamos a visão dos gestores de caso, estes também referem a mudança ocorrida nas PSSA muito ligado áquilo que são as suas necessidades básicas. O Serviço Social assenta em princípios que se baseiam na defesa dos direitos humanos. (FIAS e AIESS, 2014), assim do ponto de vista técnico *“As mudanças ,eu vejo, vejo mudanças, (...) é natural do processo que haja mudança, mas haja um recuo e depois lá vamos nós novamente a caminho da mudança, mas é precisamente esta a disponibilidade da pessoa de pensar noutra etapa, estando assegurada aquela necessidade básica ter onde dormir, onde comer e onde fazer a sua higiene já esta mais disponível de pensar em outras áreas que precisam de ser trabalhadas e que normalmente são imensas, mas a principal mudança é esta,*

sinto que as pessoas sentem mais capacidades para se organizar e para pensar noutras mudanças, estamos aqui a falar da pirâmide de Maslow, estando asseguradas o básico as pessoas conseguem pensar noutros passinhos, passinhos que depois se tornam em coisas grandes.”(AS.2)”

3.7 Perspetivas para o futuro da intervenção com PSSA em Almada

Por fim, é importante analisar quais as políticas e projetos de futuro pensados para intervenção junto de PSSA no concelho de Almada, não obstante todo o trabalho que foi feito até agora existe ainda muito caminho a ser percorrido nesta área. Almada tem orientado a sua intervenção no âmbito da Rede Social, o município tem vindo a disponibilizar um considerável investimento logístico, quer através da disponibilização de meios, quer através do investimento financeiro em resposta para PSSA através do NPISA. Podemos ressaltar que o município tem vindo a agir enquanto facilitador da implementação de outras respostas na cidade.

“ O Plano Almada solidária, tem a ver com as respostas de apoio à população e tem sido a área de maior investimento da Câmara (...), o investimento será para continuar, neste caso o grande foco neste momento é na construção desta resposta, porque é uma resposta de grande envergadura porque se trata de um espaço de acolhimento noturno e diurno (...) o nosso foco neste momento é a criação desta resposta, o objetivo neste momento é concretizar esta resposta, quanto às políticas da Câmara é continuar o investimento que temos feito nesta área porque começa a dar alguns frutos e a ter aqui alguns impactos muito (...) começar a ter a resposta de housing first também será uma área de investimento da Câmara onde vamos começar agora em breve com um piloto de 3 apartamentos, mas a ideia no futuro é ter aqui uma série de apartamentos que possam ser integrados neste projeto de housing first”(AS.1)

Em síntese, com relação aos objetivos propostos no presente estudo, podemos referir que o caminho no âmbito das políticas sociais implementadas na área das PSSA em Almada tem sido um caminho construtivo e em parceria com as entidades de ação social locais, contudo ao longo deste último ano após implementação da resposta de acolhimento temporário para PSSA no âmbito do COVID muito ainda há por fazer e trabalhar.

Para responder ao primeiro objetivo específico **“analisar a relação estabelecida ente as PSSA e os seus gestores de caso, assim como o método / modelo de intervenção preconizado na ação”**, podemos afirmar, após a análise acima apresentada, que a relação por parte dos gestores de caso tenta do seu ponto de vista ser uma relação de proximidade e de empatia com as pessoas que acompanham, contudo as PSSA apesar de na sua maioria conhecerem o seu gestor de caso e terem

uma boa relação com o mesmo consideram que o trabalho que é feito é muito parco e que é necessário ter uma melhor resposta mais eficiente e que corresponda às suas verdadeiras necessidades que segundo as PSSA que participam neste estudo são a habitação e a falta de rendimentos. Quanto às metodologias utilizadas pelos gestores de caso que acompanham as PSSA de Almada, é utilizado o modelo gestão de casos, onde convocam as pessoas a fazer parte integrante do seu processo de mudança e onde realizam entrevistas e aplicam alguns instrumentos tais como questionários com vista a conhecer a pessoa e a sua situação com o principal objetivo de encontrar um problema e a respetiva solução rumo à mudança.

O segundo objetivo proposto na investigação é **“Analisar o impacto do centro de acolhimento temporário no processo de mudança das PSSA ”**. Assim, no que respeita à visão das PSSA, esta resposta teve muito pouco impacto na sua vida e para a sua grande maioria apenas respondeu às suas necessidades básicas (higiene, alimentação), não respondendo ao que muitos anseiam quando se encontra numa situação de sem-abrigo que é o apoio a nível da habitação e a nível do emprego. Para muitos dos participantes neste estudo, esta resposta teve um impacto bastante reduzido na sua vida, apesar de terem um local onde dormir, fazer a sua higiene e comer muitos esperavam mais e consideram que muito deveria e deverá ser feito para que a sua vida possa tomar outro rumo e mudar.

Conscientes estão que para existir uma mudança tem de existir uma corresponsabilização das partes, ou seja, PSSA / AS.

Com a análise dos resultados, pode concluir-se, no que respeita ao impacto que a resposta de centro de acolhimento temporário de Almada teve no processo de mudança das Pessoas em Situação de Sem abrigo, este está muito relacionado com a satisfação das necessidades básicas destas pessoas. É ainda perceptível, que os gestores de caso assumem a mesma visão a nível de impacto da resposta. Quanto às metodologias, os assistentes sociais referem utilizar o modelo gestão de casos. Como se pode verificar, não estão fechados para uma só metodologia, podendo assim, sempre que achem pertinente, adequar outras que não as habituais na sua prática.

Em concordância com os dados apurados através da caracterização a maioria dos entrevistados salienta que a maioria das pessoas está a pernoitar no centro de acolhimento temporário de Almada há mais de 6 meses tendo a maioria das situações a duração de pernoita já se prolongar por 1 ano.

Esta constatação leva-nos a uma reflexão sobre a intervenção a que estas pessoas são sujeitas e ao trabalho que é desenvolvido pelas suas gestoras de caso no que concerne ao seu processo de mudança e ao trabalho a ser desenvolvido, tendo em conta que este tipo de respostas deveriam ser cada vez mais resposta centradas no interesse da pessoa e serem trabalhadas de

forma próxima as múltiplas dimensões da pessoa humana, procurar respostas concertadas, “mantendo no foco a pessoa”, só assim é possível existir sucesso na intervenção.(cit. in Entrevista Eclesia Joaquim, Henrique Julho 2021)

Conclusão

O presente trabalho de investigação permite retirar as premissas que devem pautar o caminho a ser traçado no que diz respeito à intervenção junto das pessoas em situação de sem abrigo.

A nível teórico este trabalho permitiu um maior aprofundamento sobre a temática e sobre as políticas desenhadas a pensar neste público com especial enfoque nas respostas de emergência temporárias.

Por outro lado, ouvir os agentes principais foi uma mais-valia, pois é de extrema importância quando se avalia uma resposta, ouvir as partes intervenientes em todo o processo.

A realidade de Almada, é uma realidade diferente do que existe no resto do país, como nos diz o Inquérito Caracterização das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo de 31 de dezembro 2020, em que Almada aparece em 14º lugar do TOP20 das cidades com mais pessoas em situação de sem abrigo sem casa, com apenas 23 pessoas, apresentando-se em último lugar nos concelhos dentro da área Metropolitana de Lisboa.

Não obstante, Almada é uma das cidades em que a problemática das PSSA é uma prioridade para o município e onde as políticas municipais são pensadas e estruturadas com foco na intervenção junto deste público.

Ao longo deste estudo foi possível aprofundar as políticas implementadas a nível nacional para responder a esta problemática, mais concretamente no âmbito de situações de emergência como foi o acontecimento da Pandemia Covid-19 que se espalhou oficialmente em Portugal em março 2020.

Este contexto pandémico gerou uma grave preocupação e reflexão sobre as PSSA, que estando expostas a situação de grande vulnerabilidade eram sem dúvida um grupo de maior risco quer por se tratar de pessoas com mais problemas de saúde, expostas a maior risco de contaminação e sem um acesso regular e privilegiado a serviços de higiene e locais de isolamento.

Esta Pandemia obrigou a adoção de medidas de prevenção de contágio e propagação do vírus e foi necessário a criação de respostas rápidas e eficazes para as PSSA.

Para uma boa execução e implementação destas respostas é necessário existir uma divulgação e articulação com a rede de instituições que operam no terreno junto desta população.

Neste estudo podemos concluir que este processo foi cumprido e que houve uma grande articulação entre parceiros que permitiu a rápida instalação da resposta no terreno, começando a operar e a responder ao diagnóstico apresentado pelas equipas de rua de apoio aos PSSA de Almada.

Esta resposta funcionou desde o final de março 2020, com serviços de alimentação, pernoita, higiene e apoio psicossocial guiando-se como base em respostas já implementadas noutros concelhos mais concretamente em Lisboa.

Contudo, neste estudo podemos afirmar que apesar de esta resposta permitir às PSSA ter um local de pernoita, higiene e alimentação não foi suficiente para responder às suas necessidades e corresponder ao que era decretado pelo governo através do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, que procedeu à execução da declaração do Estado de Emergência, determinando a aplicação de um conjunto de medidas extraordinárias e de caráter urgente, restritivas de direitos e liberdades, em particular da liberdade de circulação, de forma a prevenir a transmissão do vírus, no sentido em que a resposta tinha um horário muito limitado entre as 18h00 e as 9h00 do dia seguinte, tendo as pessoas que se ausentam do espaço durante o dia entre as 9h00 e as 18h00 ficando assim desprotegidas e em risco de contaminação.

Por outro lado, no decorrer da investigação constatou-se que grande parte das PSSA encarou esta resposta como um “abrigo de segurança e proteção”, encontrando nela apenas um refúgio e alternativa de resposta para não pernoitar ao relento e em locais abandonados e inseguros.

A intervenção do gestor de caso com estas pessoas ao longo da sua permanência no centro de acolhimento temporário de Almada foi ténue, na medida em que se trabalharam algumas questões básicas no processo de mudança destas pessoas mais concretamente a nível das necessidades básicas (higiene e alimentação), não conseguindo chegar mais além, ou seja, traçar um plano de intervenção coeso e com vista ao encontro de soluções para encontrar alternativas de mudança de vida destas pessoas, nomeadamente encaminhamento para comunidades terapêuticas, apoio no aluguer de quartos, apoio na aquisição de rendimentos (procura de trabalho e apoios sociais) e ainda o apoio na progressão escolar ou profissional.

Todavia às fragilidades infra apresentadas salientam-se como pontos positivos a importância que esta resposta teve na monitorização do fenómeno e no diagnóstico da realidade, foi ainda possível com esta resposta prosseguir com o modelo preconizado pela ENIPSSA na medida em que foi atribuído um gestor de caso a cada PSSA a pernoitar no CAT, possibilitando assim a cada PSSA ter uma figura de referência a quem se apoiar.

Temos de perspetivar o futuro, assim e assente nos resultados obtidos durante esta investigação torna-se premente:

- 1) reorganizar o modelo de intervenção preconizado, através de uma maior relação de proximidade com as PSSA com vista ao empowerment e conseqüente autonomização do indivíduo.
- 2) criação de um gabinete/ espaço de inserção e capacitação multidisciplinar que contenha diversas áreas de atuação com especial enfoque para as áreas da saúde, formação e emprego com vista ao empoderamento e a promoção de advocacia social nas PSSA.
- 3) Implementação dos housing in first .
- 4) apostar na formação contínua dos técnicos e voluntários;
- 5) maior articulação com as estruturas de saúde, sobretudo a nível da saúde mental e dependências.

Quanto a estudos futuros, sugiro a realização de estudos sobre o impacto das comunidades terapêuticas no processo de reinserção das PSSA.

Tendo em conta que este estudo teve como objetivo compreender o impacto da resposta de centro de acolhimento temporário no processo de mudança das PSSA, é também importante compreender o impacto das equipas de rua no acompanhamento e monitorização das situações em conjunto com os gestores de caso.

Para terminar e não menos importante, referir que enquanto investigador e por estar ligado a nível profissional / pessoal a toda a operacionalização, monitorização e implementação desta resposta no território, ao longo deste estudo e especialmente no que concerne à análise de resultados foram sentidas algumas dificuldades em virtude de ter conhecimentos próprios diferentes dos recolhidos na investigação que me obrigaram a ter um grande foco naquilo que era o principal objeto de estudo.

Bibliografia

- Bento, A. & Barreto, E. (2002). *Sem-Amor, Sem-abrigo*. Lisboa: Climepsi Editores
- Bruto da Costa, A. & Carrilho, P. & Perista, P. & Baptista, I.(1998), *Exclusões Sociais*. Lisboa: Gradiva Publicações, S.A.
- Bruto da Costa, A. & Carrilho, P. & Perista,P. & Baptista, I.(2012). *Um Olhar sobre a pobreza*. Lisboa: Gradiva Publicações, S.A
- Busch, G.(2012) The Potential of Housing First from a European Perspective. *European Journal of Homelessness*, Volume 6,nº2 Dezembro,113-122
- Caparrós, M.(1998), *A fome*, Lisboa: Temas e Debates
- Carvalho, L. & Maia, C.(2011), As cidades portuguesas como motor de desenvolvimento económico: para além das metrópoles? *Centro de Estudos em Geografia e Ordenamento do Território (CEGOT)*, Universidade do Porto
- Daly, G. (1996), *Homeless, policies, strategies, and lives on the street*. London: Routledge
- EAPN-Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal (2017). *Indicadores Sobre a Pobreza: Dados Europeus e Nacionais*.Porto. Retirado de http://www.eapn.pt/documentos_visualizar.php?ID=322
- ENIPSSA - *Estratégia Nacional Para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo: Prevenção, Intervenção e Acompanhamento de 2009 a 2015 (2009)*. Lisboa: Instituto da Segurança Social .Retirado de http://www4.segsocial.pt/documents/10152/13334/enipsa_2009_2015
- ENIPSSA - *Estratégia Nacional Para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo: Prevenção, Intervenção e Acompanhamento de 2017 a 2023 (2018)*. Lisboa: Instituto da Segurança Social. Retirado de [4d02c057-6a26-4fa3-9b43-f1b7f77ae3c1 \(enipssa.pt\)](http://4d02c057-6a26-4fa3-9b43-f1b7f77ae3c1(enipssa.pt))
- FEANTSA, (2004). *Federation Europeene d'associations Nationales Travaillant avec lês sansabri*. Bruxelas.
- Fortin ,M.F. (2009) *Fundamentos e Etapas no Processo de Investigação*, Lisboa: Lusodidacta
- Guerra ,I. (2006) *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo Sentidos e Formas de Uso*, Lisboa: Principia
- Hespanha,P.(2008) Políticas sociais: Novas abordagens, novos desafios. *Revista Ciências Sociais* Volume nº 39 , 5-15
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2005) *Estudo dos Sem-Abrigo*. Lisboa: Grafilinha, Lda
- Lessard, M.H. , Boutin,G. e Goyette, G.(2005). *Investigação Qualitativa Fundamentos e práticas*, Lisboa: Instituto Piaget
- Martins, E. & Szymanski ,H.(2004), A Abordagem Ecológica de URIE Bronfenbrenner em Estudos com Famílias, *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Ano 4,nº 1 1º semestre,63-75
- Maslow, A. (1943) *"A teoria da motivação humana"*, HAWTHORNE : Bnpublishing.
- Menezes, F.L. (2012). *Percursos Sem Abrigo. Histórias das Ruas de Paris*, Lisboa e Londres:Editora Mundos Sociais
- Miguel, M. & Ornelas, J.& Maroco, J. (2010).Model attitudes to face homeless em Portugal, *Análise Psicológica* -Volume 3(XXVIII) 437-450
- Minnery J.(2007) Abordagens à Política de Desabrigamento na Europa, Estados Unidos e Austrália.*Journal of Social Issues*.Volume 63.641-655
- Muñoz, M. & Vasques, C. (1998). Las Personas Sin Hogar: Aspectos Psicosociales de la Situación Española. *Intervencion Psicosocial*, Volume 7.7-26
- Nunes, A.S. (2001)- *Questões preliminares sobre as ciências sociais*. Lisboa: Editorial Presença
- PLANO MUNICIPAL PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO DE ALMADA 2019-2021*, (2019) Almada, Retirado de [Microsoft Word - PMPSSA \(am-almada.pt\)](http://Microsoft Word - PMPSSA (am-almada.pt))
- Pleace,N. & Bretherton,J. (2013), The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness. *European Journal of Homelessness* .Volume 7, No. 2.22-35

Quivy, L. & Campenhoudt, V. (2008), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva Publicações, LDA

Quintero, J. R. Q. A. (2018). Teoria de las Necesidades de Maslow. Retirado de [Teoria Maslow Jose Quintero \(webnode.com.ve\)](http://webnode.com.ve)

Rivlin, L. (2003), Olhando o passado e o futuro: revendo pressupostos sobre as inter-relações pessoa-ambiente, City University of New York, *Estudos de Psicologia*, Volume nº 8, 215-220

Sampieri R.H., & Collado, C.F., & Lucio P.B. (2013) *Metodologia de Pesquisa*: México: INTERAMERICANA EDITORES

Sousa, F., & Almeida, S. (2001). E se perguntássemos aos Sem-Abrigo?!! Satisfação e necessidades percebidas face aos serviços num abrigo de Lisboa, *Análise Psicológica*, Volume 2(XIX), 299-312

Townley, G & Kloos, B. (2010). Examining the Psychological Sense of Community for Individuals with Serious Mental Illness Residing in Supported Housing Environments. *Community Ment Health Jornal*, Volume 47, 436-446

Viscarret, J. (2007) Viscarret Juan (2007) *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*, Madrid: Alianza Editorial

Wong, Y.-L. I., & Solomon, P. L. (2002). Community integration of persons with psychiatric disabilities in supportive independent housing: A conceptual model and methodological considerations. *Mental Health Services Research*, *Pesquisa de Serviços de Saúde Mental*, Vol. 4, Nº 1, 13-26