

*O meu passado é tudo quanto não consegui ser.
Nem as sensações de momentos idos me são saudosas:
o que se sente exige o momento;
passado este, há um virar de página e a história continua,
mas não o texto.*

Fernando Pessoa

AGRADECIMENTOS

No decorrer da realização deste trabalho de investigação, foram várias as pessoas que de certa forma contribuíram para o desenvolvimento do mesmo e que pacientemente ajudaram nos momentos de stress, de lamúrias, tristezas, mas também de alegrias e conquistas, contribuindo com mensagens de apoio, carinho e motivação.

Agradeço desde já ao Professor Jorge Ferreira, a disponibilidade e amabilidade em aceitar a orientação desta tese, contribuindo com conhecimento e motivação para a produção de saber e incentivando ao cumprimento dos prazos.

A todos os professores das unidades curriculares que, ao longo dos dois anos de mestrado, tiveram sempre uma palavra de incentivo, bem como pela dedicação na transmissão de conhecimentos diversos.

À Dr^a Ana Moreno, Chefe da Divisão de Intervenção Social, bem como a todas as coordenadoras de equipa, pelo apoio prestado na realização do estudo e na disponibilização de informação. A todos os elementos da Equipa da Saúde, pela força e apoio prestado e por compreenderem os momentos de stress e menor paciência, bem como por partilharem das descobertas e conclusões adquiridas. Às restantes colegas da Divisão, pelas palavras de incentivo manifestadas.

Aos dirigentes de instituições e colegas Assistentes Sociais, que, amavelmente aceitaram o desafio de participar no estudo e de partilharem as suas opiniões e conhecimentos. Um agradecimento especial aos utentes que participaram e aceitaram com prontidão o desafio, tornando este trabalho mais rico com a partilha de experiências e representando na primeira pessoa os principais beneficiários da metodologia aqui apresentada e de quem a opinião é de extrema importância.

Ao meus pais, irmãs e sobrinhos, bem como a todos aqueles que me são próximos e que sabem quem são, sendo difícil nomear todos sem exceção, pelo apoio e incentivo em todos os momentos da minha vida, pela paciência e compreensão que tiveram ao longo de todo este processo, bem como pelo tempo abdicado para privar com eles, aceitando as minhas indisponibilidades e sabendo sempre o que dizer e como dizer.

Às colegas de curso pelo caminho efetuado juntas, incluindo as que prosseguiram as diferentes etapas e às que, por algum motivo, tiveram de adiar ou desistir do trabalho final.

RESUMO

A presente investigação reflete uma prática recente do Serviço Social, que é a metodologia do atendimento e acompanhamento integrado. O objetivo principal consistiu em estudar em que medida esta metodologia responde às necessidades dos sujeitos de atenção social e contribui para o seu processo de capacitação e empowerment. Tendo como referência os toxicodependentes como sujeitos de atenção, por se tratar de um grupo alvo do Serviço Social que apresenta necessidades de diversa ordem, como por exemplo, cuidados médicos, necessidades económicas, pessoais, afetivas, sociais, etc. Analisou-se o impacto que esta metodologia tem neste grupo e nas redes que o envolvem, como as instituições e a família.

Desenvolvemos um estudo descritivo e exploratório, partindo do método indutivo-dedutivo. Utilizámos como instrumento de recolha de dados privilegiado a entrevista semi-estruturada com recurso a um guião elaborado para o devido efeito. Este instrumento foi aplicado a uma amostra selecionada aleatoriamente, onde se destacam dirigentes de instituições, assistentes sociais e os sujeitos de atenção. Relativamente aos sujeitos de atenção, optámos por uma metodologia mais participativa através de sessões de focus group. Após a aplicação dos instrumentos de recolha de dados, realizou-se a análise de conteúdo, partindo de uma grelha de categorias pré-estabelecidas e decorrentes do enquadramento teórico.

Concluimos que o atendimento integrado promove um acompanhamento social efetivo da população-alvo, tendo por base o modelo de gestão de casos e de uma intervenção em rede, que procura dar resposta de forma célere e eficaz às necessidades verificadas. Da mesma forma, possibilita um maior envolvimento e participação dos sujeitos, contribuindo para o seu processo de capacitação e mudança. A intervenção em rede, promove o reforço do trabalho de parceria e a complementaridade e optimização de recursos.

Palavras-chave: Atendimento e Acompanhamento integrado, Intervenção, Serviço Social, toxicodependentes.

ABSTRACT:

This research reflects a recent practice of Social Work, which is the methodology of integrated care and monitoring. The main objective consisted in studying the extent to which this methodology addresses the needs of subjects of social attention and contributes to the process of capacity building and empowerment. With reference to the drug as subjects of attention, because it is a target group that presents Social Service needs of various kinds, such as health care, economic needs, personal, emotional, social, etc.. We analyzed the impact that this methodology has in this group and in the networks that involve how institutions and family.

We developed a descriptive, exploratory study, based on the inductive-deductive method. We used as a tool for collecting data favored the semi-structured interview using a script prepared for the proper effect. This instrument was administered to a randomly selected sample, which features leaders of institutions, social workers and the subjects of attention. Relatively the subject of attention, we opted for a more participatory approach through focus group sessions. After application of instruments for data collection, there was a content analysis, based on a grid of pre-set categories and the resulting theoretical framework.

We conclude that integrated care promotes effective social monitoring of the target population, based on the model of case management and intervention network that seeks to respond swiftly and effectively to the needs analysis. Likewise, enables greater involvement and participation of individuals, contributing to their empowerment process and change. Intervention Network, promotes the strengthening of partnership working and complementarity and resource optimization.

Key-words: Answering and integrated monitoring, drug addicts, Intervention, Social Service.

SIGLAS

ARS- Administração Regional de Saúde

ET- Equipa de Tratamento

CRI-UM Centro Respostas Integradas- Unidade Móvel

CLAS- Conselho Local de Ação Social

CMA - Câmara Municipal da Amadora

DIS - Divisão de Intervenção Social

DSM -IV TR –Manual de Diagnóstico e Estatística de Perturbações Mentais 4ªedição

FIAS- Federação Internacional de Assistentes Sociais

IDT- Instituto da Droga e da Toxicodependência

IPSS- Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISS- Instituto de Segurança Social

MAAI- Metodologia de Atendimento e Acompanhamento Integrado

OMS- Organização Mundial de Saúde

ONG- Organizações Não Governamentais

PNAI- Plano Nacional de Ação para a Inclusão

SAAI - Sistema de Atendimento e Acompanhamento Integrado

SE- Serviço Especializado

SNC- Sistema Nervoso Central

ÍNDICE

	Págs.
AGRADECIMENTOS.....	ii
RESUMO/ABSTRAT.....	iii
SIGLAS.....	v
INDICE DE GRÁFICOS.....	vi
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I.....	5
A Toxicodependência e as Políticas Sociais no Contexto do Serviço Social.....	5
1. A toxicodependência;.....	5
2. Políticas públicas;.....	10
3. Intervenção do Serviço Social.....	13
CAPÍTULO II.....	21
Metodologia de Pesquisa.....	21
1. Problematização do problema em estudo;.....	21
2. Campo Empírico;.....	22
3. Metodologia de investigação.....	26
CAPÍTULO III.....	29
Contributos metodológicos para o Serviço Social.....	29
1. Análise e interpretação de dados;.....	29
CONCLUSÃO.....	39
BIBLIOGRAFIA.....	41
ANEXOS.....	I
CURRICULUM VITAE.....	XXV

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.
Gráfico N° 1.....	9
N° de utentes referenciados nos Serviços Públicos de Tratamento entre 2004-2010.....	9
Gráfico N° 2.....	23
N° de habitantes recenseados no concelho da Amadora entre 2001 e 2011.....	23

ÍNDICE DE ANEXOS

	Págs.
Anexo 1- Termo de Consentimento Informado.....	II
Anexo 2- Guião de Entrevista aplicada a dirigentes de instituições e entrevista exploratória.....	IV
Anexo 3- Guião de Entrevista aplicada a assistentes sociais.....	V
Anexo 4- Guião de Entrevista de focus group aplicada a sujeitos de atenção social.....	VI
Anexo 5- Grelha de Análise de Conteúdo.....	VII
Anexo 6- Matriz de Avaliação Qualitativa.....	XXIV