



Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Estar Sem Abrigo em Lisboa: Características Psicossociais e Centros de Alojamento Temporário

Joana Ferraz Mendonça Teixeira

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Psicologia Comunitária e Proteção de Menores

Orientadora:
Professora Doutora Joana Alexandre, Professora Auxiliar,
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2013



Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Estar Sem Abrigo em Lisboa: Características Psicossociais e Centros de Alojamento Temporário

Joana Ferraz Mendonça Teixeira

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Psicologia Comunitária e Proteção de Menores

Orientadora:
Professora Doutora Joana Alexandre, Professora Auxiliar,
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2013

*«As pessoas não vêm para o abandono da rua para serem felizes,
só se for com um copo na mão para festejar uma passagem de ano.*

*As pessoas atravessam a ponte que separa duas vidas,
ou dois modos de vida porque não têm alternativa,
porque é este o caminho que lhes resta.*

*E depois ninguém as vem procurar
nem chamar à razão para que considerem regressar.*

Ninguém regressa, ao fim e ao cabo.»

(José Jorge Letria, 2009)

Este trabalho é para todas as pessoas que atravessaram esta ponte
e que tanto me ajudaram a crescer com a partilha das suas experiências.

Agradecimentos

À Novos Rostos...Novos Desafios pela partilha de experiências e saberes naquilo que às pessoas sem-abrigo diz respeito e à Comunidade Vida e Paz pela disponibilidade e preciosa ajuda na recolha dos dados.

Ao Dr. Fernando Sousa pela disponibilização do instrumento que adaptou e utilizou na sua própria dissertação.

À Professora Doutora Joana Alexandre, orientadora desta tese, pela enorme disponibilidade em partilhar o seu saber e orientar verdadeiramente e em todos os momentos não só este trabalho, como a mim própria.

Ao Rafael e a todos os que participaram neste estudo, pelos testemunhos e pela partilha da sua vida para que este nosso trabalho fosse possível.

Ao Dr. Mauro Paulino pela orientação, companheirismo e amizade.

Ao Manuel Matias pela simplicidade de quem muito sabe e por me ensinar que não existem problemas, existem soluções.

Às minhas Joanas e Filipa pelo apoio e partilha de dúvidas, receios, derrotas e vitórias ao longo destes anos.

Às minhas amigas de sempre, que, como sempre, me ajudaram a superar todas as dificuldades, sempre com um sorriso e uma palavra amiga e, em especial, à Leonor por todos os incentivos e mensagens ao ego que só alguém que me conhece tão bem podia fazer de forma tão sentida e eficaz.

Ao meu pai pela presença, preocupação e apoio ao longo de todo o meu percurso.

Ao Vitor e à Catarina por me ensinarem que a família somos nós que a fazemos.

À minha irmã por ser a minha inspiração de felicidade e de amor incondicional.

À minha mãe por ser o meu exemplo de vida. Por ensinar-me que querer é poder e que devemos sempre perseguir os nossos sonhos e lutar por eles e por estar ao meu lado nesta luta.

A ti, Joca, por todas as noites a trabalhar, por todas as leituras e ajudas nos temas mais complicados. Por toda a paciência digna de um companheiro de vida.

Resumo

O fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo continua a ser uma realidade, sendo que na união Europeia estima-se que cerca de 4,1 milhões de pessoas vivem nesta situação, enquanto em Portugal se estima um total de mais de duas mil, sendo que 90% se encontram localizados nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto.

Os centros de alojamento têm sido uma aposta em termos de resposta para as pessoas que se encontram nesta situação. No entanto, nem todas elas tomam a decisão de usufruir deste serviço. Por outro lado, estes centros têm muitas vezes um cariz unicamente assistencialista, descurando que estas pessoas podem ter um papel ativo na construção e manutenção destes serviços.

Este estudo, de cariz misto (quantitativo e qualitativo) procurou por um lado explorar os motivos pelos quais pessoas a pernoitar na rua (N=10) e a pernoitar em centro de alojamento (N=10) se encontram nesta situação, bem como algumas das suas características psicossociais, nomeadamente, o *empowerment* psicológico. Por outro lado, procurou-se compreender a perceção que os participantes têm sobre os centros de alojamento de Lisboa (e. *empowerment* organizacional), realizando também uma avaliação de necessidades.

Em termos gerais, verificou-se que as pessoas a pernoitar em centro de alojamento referem uma maior perceção de controlo pessoal do que as pessoas que pernoitam na rua. Relativamente à avaliação dos centros, os participantes referem que os residentes têm um papel passivo nestes serviços, considerando que este seria um aspeto fundamental, dado que valorizam o facto de fazer parte das decisões.

Palavras-chave: pessoas sem-abrigo; modelo ecológico; *empowerment*; centros de alojamento temporário.

PsycINFO Clasification Categories and Codes da Associação Americana de Psicologia:

3373 Community & Social Services

Abstract

The social phenomenon of people facing homelessness is still a world reality. In the European Union it is estimated that about 4.1 million people live in this situation while in Portugal we believe there is a total of more than two thousand people living in those conditions and 90% of these people are located in the metropolitan areas of Lisbon and Porto.

Shelters have always seemed the main solution in responding to people who find themselves in this situation. However, not all of those people choose to use this service. It is known that these accommodation centers have a role based uniquely on giving assistance and they forget that the homeless people can take an active role in building and maintaining these services.

This study, of mixed nature (qualitative and quantitative), on the one hand sought to explore the reasons why people staying overnight on the street (N=10) and staying overnight in shelters (N=10) find themselves in this situation; also explore some of their psychosocial characteristics, namely the psychological empowerment. On the other hand, this study sought to understand the participants' perception about the shelters in Lisbon (e.g. organizational empowerment), also conducting an evaluation of the needs.

In general, we came to the conclusion that people who stay in shelters have a greater perception of personal control than people who stay on the street. Regarding the way centers are evaluated, participants reported that the residents have a passive role in these services, considering that this would be a fundamental aspect as they value being part of decisions.

Keywords: homelessness; ecological model; empowerment; shelters.

PsycINFO Classification Categories and Codes da Associação Americana de Psicologia:

3373 Community & Social Services

Índice

I.	Introdução	1
II.	Enquadramento	5
2.1	População em Situação de Sem-Abrigo	5
2.1.1	Definição do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo	5
2.1.2	Génese e manutenção da realidade de estar sem-abrigo	7
2.1.3	Políticas direcionadas para a população em situação de sem-abrigo.....	9
2.1.4	Intervenções para as pessoas sem-abrigo.....	13
2.1.5	Respostas sociais para as pessoas em situação de sem-abrigo	14
2.1.5.1	Centros de alojamento temporário	16
2.1.6	Realidade em Portugal	18
2.2	Contributos da Psicologia Comunitária na Análise do Fenómeno das Pessoas Sem- Abrigo.....	21
2.2.1	Modelo ecológico.....	22
2.2.2	Teoria do <i>empowerment</i>	24
2.2.3	Papel do psicólogo comunitário na intervenção com pessoas sem-abrigo	26
2.3	Objetivos.....	29
III.	Método	30
3.1	Participantes.....	30
3.2	Instrumento.....	31
3.3	Procedimento.....	32
3.3.1	Recolha dos dados.....	32
3.3.2	Análise dos dados	33
IV.	Resultados	36
4.1	Caracterização Psicossocial da Amostra	36
4.2	Avaliação dos Centros de Alojamento de Lisboa.....	42
4.3	Avaliação de Necessidades.....	45
V.	Discussão	52

VI.	Conclusões Gerais	60
VII.	Referências Bibliográficas	62
VIII.	Anexos.....	66
	Anexo A – Rede de Respostas Vocacionadas Para as Pessoas Sem-Abrigo em Lisboa.....	66
	Anexo B – Guião do Instrumento.....	68
	Anexo C – Consentimento Informado.....	73
	Anexo D – Dicionário de Categorias.....	74
	Anexo E – Motivos Pelos Quais os Participantes se Viram Numa Situação de Sem-Abrigo Pela Primeira Vez	84
	Anexo F – Vantagens e Desvantagens de Não Possuir Casa Própria.....	86
	Anexo G – <i>Empowerment</i> Psicológico.....	87
	Anexo H – Avaliação dos Centros de Alojamento da Cidade de Lisboa	90
	Anexo I – Avaliação de Necessidades.....	92
	Anexo J – <i>Empowerment</i> Organizacional no Centro Ideal.....	95

Índice de Quadros

Quadro 4.1 - <i>Motivos pelos quais os participantes estão atualmente em situação de sem-abrigo</i>	38
Quadro 4.2 - <i>Importância que os participantes atribuem a ter casa própria</i>	40
Quadro 4.3 - <i>Motivos pelos quais os participantes tiveram que desistir de soluções de alojamento</i>	41
Quadro 4.4 - <i>Razões para os participantes R não estarem em centro de alojamento</i>	43
Quadro 4.5 - <i>Empowerment organizacional nos centros de alojamento de Lisboa</i>	45
Quadro 4.6 - <i>Problemáticas admitidas no centro de alojamento ideal</i>	46
Quadro 4.7 - <i>Lotação para o centro de alojamento ideal</i>	47
Quadro 4.8 - <i>Localização do centro ideal</i>	48
Quadro 4.9 - <i>Regras vigentes no centro ideal</i>	50
Quadro 4.10 - <i>Horário do centro ideal</i>	51

Índice de Figuras

Figura 1 - <i>Domínios relativos a pessoas sem lar e em situação de exclusão habitacional</i>	6
---	---

Glossário de Siglas

EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza

ISS, IP – Instituto de Segurança Social, Instituto Público

PCPSAL – Plano Cidade Para a Pessoa Sem Abrigo Lisboa

SES – Serviço de Emergência Social

FEANTSA – *European Federation of National Organisations Working with the Homeless*

ETHOS – *European Thypology on Homelessness and Housing Exclusion*

ENIPSA – Estratégia Nacional Para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo: 2009-2015

EUA – Estados Unidos da América

NAEH – *National Alliance to End Homelessness*

NPISA - Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo

CA – Centro de Alojamento

R - Rua

I. Introdução

O fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo é uma realidade presente e transversal aos vários países. Existe um conjunto de fatores de risco que propiciam esta situação, nomeadamente fatores ao nível macro (e.g. económicos e sociais), ao nível familiar (e.g. ciclos de pobreza intergeracional) e ao nível individual (e.g. abuso de substâncias, psicopatologia, desafiliação) (e.g. Menezes, 2012; Ornelas, 2008).

A crise económica dos últimos anos tem agravado uma crise social associada a um continuado e crescente número de pessoas que perde a sua habitação. Os números mais recentes da Rede Europeia Anti-Pobreza (EAPN, 2013) Portugal, revelam que em 2011 cerca de 119,6 milhões de pessoas (824,2%) se encontravam em risco de pobreza/exclusão social e 8,8% em situação de privação material severa. No mesmo ano, o valor referente a Portugal era de 24,4%.e 8,3% respetivamente.

Não existe um consenso no que diz respeito ao número de pessoas em situação de sem-abrigo em Portugal e mais especificamente em Lisboa. Esta situação pode dever-se às diferentes definições do conceito de pessoa sem-abrigo utilizadas e que mais tarde passaremos a descrever. Os dados dos últimos Censos (Instituto Nacional de Estatística, 2011) indicam um total de 696 homens e mulheres nesta situação, em todo o país. A definição de pessoa sem-abrigo utilizada neste contexto apenas abrangeu as pessoas a pernoitar na rua, pelo que os dados podem estar muito aquém da realidade, se considerarmos que a definição de pessoa sem-abrigo abrange também as pessoas que pernoitam em centros de alojamento, por exemplo. Para além disso, um estudo realizado alguns anos antes pelo Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP 2005) contabilizava um total de 2717 pessoas em situação de sem-abrigo a nível nacional, sendo que neste estudo foram consideradas as pessoas a pernoitar na rua e em centros de alojamento.

Já no que diz respeito a Lisboa, num estudo realizado pelo Grupo de Trabalho Motivação e Encaminhamento (2007), no âmbito do Plano Cidade para a Pessoa Sem Abrigo Lisboa (PCPSAL, 2009) foram identificados 1 187 indivíduos no espaço rua e em atendimento social, ou seja, que se deslocaram aos serviços de atendimento social, nomeadamente, o Serviço de Emergência Social (SES) da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

À semelhança do que acontece com o número de pessoas em situação de sem-abrigo em Lisboa, também não existe um consenso no número de residentes em centros de alojamento.

De acordo com o estudo encomendado pela Câmara Municipal de Lisboa e realizados pelo LNEC – Grupo de Ecologia Social, em 2000 - 53,9% das pessoas sem-abrigo com que contactaram pernoitavam em centros de alojamento. Em 2007, o Grupo de Trabalho Motivação e Encaminhamento (PCPSAL, 2009), 10,7% das pessoas com que contactaram ao longo de todo o estudo (267) pernoitavam em centro de alojamento. A dispersão destes dados pode dever-se à metodologia dos próprios.

Em síntese, quer os números a nível nacional, quer os que são relativos à cidade de Lisboa, não são conclusivos, no entanto, indicam a existência de um número significativo de pessoas que se encontram em situação de exclusão social, e, em última instância, em situação de sem-abrigo.

Apesar de esta ser, tal como referido, uma problemática que continua a ser atual, a pesquisa em torno deste fenómeno começou a surgir durante a década de 80 do século passado - definição, fatores de risco, génese e manutenção, e modelos de intervenção e políticas mais adequadas, começando assim a fazer parte da agenda de vários países (Toro, 2007). Na Europa, em particular, em 2010 foi celebrado o ano europeu do combate à pobreza e à exclusão social, tendo-se no final desse ano definido uma meta de redução e exclusão social em 20 milhões de pessoas até 2020.

As preocupações políticas têm-se traduzido num conjunto de ações e medidas, sendo uma destas a criação de centros de alojamento. Para além de serem uma resposta de carácter de emergência e transitório, fornecendo serviços que suprimem as necessidades básicas como o alojamento, a higiene, a alimentação e roupas, têm também serviços de atendimento psicossocial, onde é definido um projeto alternativo de vida para a pessoa e o papel de encaminhar os utentes para as respostas mais adequadas para a resolução das problemáticas inerentes a cada pessoa (ISS, IP, 2005). No que a Lisboa diz respeito, existem seis centros de alojamento temporário, sendo que são desconhecidos documentos públicos que avaliem a eficácia destas respostas. Contudo, a quantidade dos serviços não é sinónimo de humanização e qualidade (PCPSAL, 2009), o que nos levou a pensar no potencial de intervenção que estas instituições podem ter, enquanto promotoras de empoderamento ou capacitação das pessoas em situação de sem-abrigo, devido ao seu carácter residencial e de grande contato e acompanhamento dos seus utentes. Apesar de não existir muita literatura que relacione a teoria do *empowerment* com as pessoas em situação de sem-abrigo (e.g. Jesus & Menezes, que relacionam o aumento do *empowerment* psicológico com a situação de sem-abrigo), na

Agenda Europeia de Pesquisa Sobre o Fenómeno das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo de 2013 (*European Research Agenda on Homelessness*, European Observatory on Homelessness, 2013) este é um dos tópicos a investigar este ano, bem como a mudança do papel dos utilizadores dos serviços e do envolvimento dos mesmos, sendo que este trabalho vem no seguimento desta sugestão.

Para que as políticas sejam eficazes, é importante ouvir os beneficiários dessas políticas e os utilizadores dos serviços preconizados pelas mesmas. Neste estudo, pretendemos fazer ciência tendo uma atitude fenomenológica, isto é, descrever, perceber e interpretar os significados que as pessoas dão às experiências por que passam (Bloor & Wood, 2006). É importante compreender como é que a pessoa vivencia as situações, a sua verdade sobre o mundo, o que nos permite ter uma informação privilegiada característica dos métodos qualitativos. É então essencial que as pessoas às quais se destinam os serviços participem na construção e melhoramento dos mesmos, sendo que ao considerar as pessoas em situação de sem-abrigo na definição dos projetos de intervenção comunitária a eles destinados, o alvo da intervenção sente-se parte envolvente do projeto, aumentando, ao mesmo tempo, o *empowerment* das pessoas e a eficácia das medidas (Jesus & Menezes, 2010).

Face ao exposto, este trabalho procura complementar a pesquisa já existente (e.g. Sousa & Almeida, 2001), dado que, num primeiro momento visou mapear algumas características psicossociais de pessoas em situação de sem-abrigo, não só os motivos que os levaram à situação de sem-abrigo e os motivos atuais que as fazem permanecer nessa situação, as suas preferências habitacionais, mas também o *empowerment* psicológico, isto é, a perceção de controlo, os comportamentos de participação e a consciência crítica do meio envolvente, por forma a conhecer melhor a realidade e experiência subjetiva das mesmas. Este conhecimento permite contextualizar ou enquadrar um segundo objetivo da nossa pesquisa, e que consiste em conhecer a avaliação subjetiva que pessoas em situação de sem-abrigo da área metropolitana de Lisboa fazem dos centros de alojamento existentes na cidade, nomeadamente do *empowerment* organizacional destas, (i.e., oportunidades de participação e influência nas tomadas de decisão) (Zimmerman, 2000) e, simultaneamente, fazer uma avaliação de necessidades sobre este tipo de respostas sociais, de forma a conseguirmos compreender de que modo podem ser feitas melhorias nestes serviços.

Porque as pessoas em situação de sem-abrigo são um grupo heterogéneo e por forma a poder ter uma visão mais abrangente desta problemática, procuramos, ainda, neste trabalho,

analisar estes objetivos comparando dois grupos: as pessoas que estão a pernoitar em centro de alojamento e as pessoas que pernoitam na rua. Esta preocupação permitirá, em nosso entender, contribuir para conhecer melhor os diferentes grupos de pessoas em situação de sem-abrigo da área metropolitana de Lisboa, e assim, em última instância, através desta avaliação participada, característica da intervenção comunitária (Levine, Perkins & Perkins, 2005), sugerir aspetos que devem estar contemplados nas respostas sociais existentes para esta população, por forma a torná-las mais eficientes e eficazes.

No que à estrutura diz respeito, o presente trabalho divide-se em seis capítulos divididos em subcapítulos, sendo que na primeira parte se faz uma revisão da literatura referente à população em situação de sem-abrigo, relativamente à definição do conceito, à génese e manutenção desta situação, às políticas, intervenções e respostas sociais direcionadas para esta população – partindo da realidade internacional para a nacional e mais concretamente para a realidade de Lisboa, e, à realidade deste fenómeno em Portugal; numa segunda parte apresentam-se aqueles que consideramos serem os contributos da psicologia comunitária na análise deste fenómeno (e.g. modelo ecológico, teoria do *empowerment* e papel do psicólogo comunitário neste contexto). O segundo capítulo descreve a metodologia utilizada, nomeadamente os participantes, o instrumento e o procedimento de recolha e análise dos dados. De seguida, são apresentados os resultados relativos aos objetivos enunciados. Por fim, é realizada a discussão dos mesmos e são apresentadas as conclusões gerais do estudo.

II. Enquadramento

2.1 População em Situação de Sem-Abrigo

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

De uma forma ou de outra, têm existido ao longo da história, passada e presente, pessoas em situação de sem-abrigo, nas suas mais variadas circunstâncias: como refugiados devido a uma catástrofe natural, por razões políticas e económicas ou migrantes, pelas suas obrigações laborais, ou por profundas alterações económicas e institucionais do país de origem (Snow & Anderson, 1993). A situação de sem-abrigo pode, assim, apresentar uma variação concetual e cultural, que pode refletir o ambiente político, económico e institucional no qual os indivíduos se inserem.

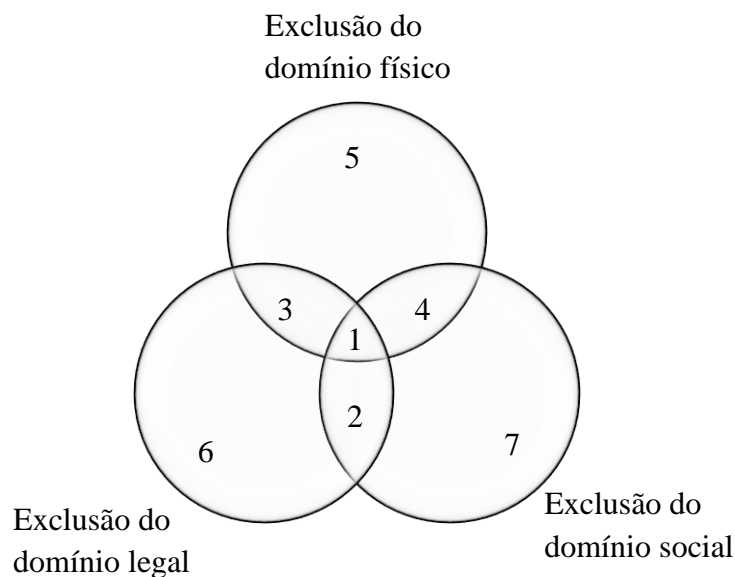
Em termos gerais, pode dizer-se que a situação de sem-abrigo é tida como estágio extremo da pobreza e de exclusão, envolvendo problemas materiais, sociais, psicológicos, culturais e patológicos (Bento & Barreto, 2002). Estes autores afirmam ainda, que a definição de sem-abrigo abrange um espetro de situações que têm em comum a falta de meios e de laços comunitários, conjugando a pobreza e a exclusão social para aceder a um alojamento pessoal adequado. Em suma, a situação de sem-abrigo representa o final de um processo que se associa à pobreza mas que é distinto desta, dado o número e dimensão das clivagens com os vários sistemas: social, económico, psicológico e cultural. (Nogueira & Ferreira, 2007; Toro, 2007). Ao acentuar as causas externas relacionadas com a situação de sem-abrigo, esta definição contrasta com definições anteriores, que associam a situação de sem-abrigo aos conceitos de vagabundo, vadio e mendigo (Bento & Barreto, 2002).

É importante reconhecer que existem dois perfis de sem-abrigo, pelas alterações sociais, políticas e económicas mais recentes: as pessoas sem-abrigo crónicas, com muitos anos de rua, há muito despojados de regras e sonhos, onde a doença (física e mental) e a degradação física imperam; e as novas pessoas em situação sem-abrigo, indivíduos que se encontram há pouco tempo na rua, por múltiplas perdas (profissionais, familiares e individuais), que necessitam de um mecanismo de mediação que lhes permita reconstruírem o seu projeto de vida (ISS, IP, 2005; Pereirinha, 2005 citado por AMI, 2011).

O Observatório Europeu sobre o fenómeno das pessoas sem-abrigo e a Federação Europeia de Organizações Nacionais que Trabalham com os Sem-Abrigo (FEANTSA) criaram um modelo teórico sobre o fenómeno das pessoas sem-abrigo, que distingue os conceitos de sem

lar (*homelessness*) e de exclusão habitacional (*housing exclusion*). Esta distinção é feita com base na privação de um ou mais dos seguintes domínios que constituem o conceito de lar (*home*): o físico (ter uma habitação adequada para suprimir as necessidades da pessoa e da sua família); o social (ter a possibilidade de manter a sua privacidade e relações sociais); e o domínio legal (ter posse exclusiva da sua ocupação e título legal) (Edgar, Doherty & Meert, 2004) (Figura 1.1).

Figura 1 – Domínios relativos a pessoas sem lar e em situação de exclusão habitacional



Adaptado do original (Edgar et al., 2004)

Da privação de um ou mais destes domínios resultam diferentes categorias teóricas de pessoas sem lar e de pessoas em situação de exclusão habitacional: para as pessoas sem lar o modelo distingue os (1) sem teto e (2) sem casa; para as pessoas em situação de exclusão social o modelo distingue (3) habitação insegura e inadequada, (4) habitação inadequada e isolamento social numa habitação legalmente ocupada, (5) habitação inadequada mas de posse segura, (6) habitação insegura mas adequada e (7) isolamento social num contexto seguro e adequado (Edgar et al., 2004).

Foi a partir deste modelo de sete categorias que a FEANTSA criou uma tipologia europeia de definição do fenómeno das pessoas de sem abrigo, designada por ETHOS (*European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*), que consiste num modelo operacional

de quatro categorias conceituais – duas para o conceito de sem lar: sem-teto (pessoas que dormem em espaços públicos ou centros noturnos) e sem casa (pessoas em centros de acomodação temporária, casas de acolhimento de mulheres, centros de alojamento para imigrantes, pessoas que saíram de instituições e pessoas que recebem apoio de longo prazo devido à sua anterior situação de sem-abrigo (idosos); e duas para o conceito de exclusão habitacional: habitação insegura (pessoas que vivem em habitações inseguras, que vivem sob risco de despejo ou de violência) e habitação inadequada (pessoas que vivem em estruturas temporárias e não convencionais, como casas pré-fabricadas, contentores, ou habitações superpopuladas) (Edgar, 2009).

Por sua vez, em Portugal, apenas em 2009, no âmbito da Estratégia Nacional Para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo (ENIPSA), foi estabelecido 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”* (p.7).

2.1.2 Génese e manutenção da realidade de estar sem-abrigo

O fenómeno das pessoas sem-abrigo, associado muitas vezes a países de terceiro mundo, a períodos de guerra ou a depressões económicas, é, agora, um dos maiores problemas sociais também nos países desenvolvidos. Desta forma, os investigadores da área das ciências sociais tornaram-se muito ativos na investigação deste fenómeno, pelo que a literatura sobre este tema cresceu exponencialmente nos últimos trinta anos (Toro, 2007). Contudo, a investigação em psicologia nesta área está a começar a desenvolver-se na Europa (e.g. Jesus & Menezes, 2010; Ornelas, Duarte & Jorge-Monteiro, 2008; Shinn, 2000; Sousa & Almeida, 2001), carecendo ainda, segundo alguns autores (Bento & Barreto, 2002; Philippot, Lecocq, Sempoux, Nachtergaele & Galand, 2007), de algum rigor teórico e metodológico.

As perspetivas teóricas iniciais colocavam a tónica no abuso de substâncias e na psicopatologia (e.g., Shinn, 2000). Neste sentido, os estudos em torno das pessoas em situação de sem-abrigo enfatizavam uma abordagem centrada na pessoa. Contudo, muitos autores (e.g. Dykeman, 2011; Nogueira & Ferreira, 2007; Philippot et al., 2007; Wolch, Dear & Akita, 1988) sugerem que a génese da situação de sem-abrigo aponta para um conjunto de

fatores, tal como referido na própria definição anteriormente apresentada: económicos, sociais e psicológicos.

Existe algum consenso na literatura no que diz respeito aos fatores económicos como causa, ou forte contributo, para a situação de sem-abrigo (Bento & Barreto, 2002). Alguns autores afirmam que esta situação resulta da condição primária da pobreza e da perda de habitação de baixo custo, associadas a alterações nas políticas de habitação (Levine, et al., 2005; Toro, 2007). Também a falta de emprego e de dinheiro pode estar na base da perda ou ausência de habitação (Menezes, 2012; Philippot et al., 2007).

Já no que diz respeito aos fatores sociais, destacam-se a importância do sistema de políticas sociais, as condições sociais de pertença economicamente desfavorecidas, a violência nas famílias e na comunidade, a perda de suporte social, a identificação como membro de um grupo marginalizado e desempoderado, como possíveis causas da situação de sem-abrigo (Dykeman, 2011; Menezes, 2012).

Rossi (1989, citado por Bento & Barreto, 2002) afirma que os fatores acima mencionados podem ajudar a explicar quantas pessoas estão em situação de sem-abrigo em determinado momento, mas que o estudo das características pessoais das pessoas sem-abrigo pode ajudar a explicar quem pode chegar a esta situação. Assim, os estudos realizados a nível intraindividual podem ser agrupados nos seguintes grupos (Piliavin et al., 1993, citado por Bento & Barreto, 2002): perturbações psiquiátricas, nomeadamente psicoses e dependência de álcool e drogas; défices educacionais e profissionais - o que torna estas pessoas mais vulneráveis ao desemprego; desafiliação e identificação cultural com o estilo de vida que encontram na rua. Estudos mais recentes (e.g. Dykeman, 2011; Menezes, 2012) vão no mesmo sentido, afirmando que os aspetos psicológicos que podem conduzir à situação de sem-abrigo incluem muitas vezes a existência de psicopatologia, a perda de autoestima, o isolamento, o abuso de substâncias e a falta de cuidados de saúde mental e física.

Em 1988, Wolch, Dear e Akita, construíram um modelo de três estádios sobre o fenómeno de ser sem-abrigo, ao que chamaram “ciclo do fenómeno de estar sem-abrigo” (*Cycle of Homelessness*). O primeiro estádio é um conjunto de fatores estruturais/contextuais a nível nacional e regional e que estão, especialmente, relacionados com mudanças na economia e nos padrões de bem-estar (desinstitucionalização e desindustrialização). Em segundo lugar, o modelo identifica alguns componentes relacionados com a oferta de habitação a baixo custo que contribuem para o aumento das pessoas sem-abrigo (e.g. renovação urbana, realojamento,

redução de unidades assistidas). Por fim, o modelo foca-se no indivíduo e em variáveis que juntamente com eventos adversos (e.g. desemprego, divórcio, morte de um dos pais) podem conduzir as pessoas à situação de sem-abrigo.

Este modelo olha para o facto de estar sem-abrigo como um longo processo social e pessoal. Menezes (2012) aponta para o facto de haver, também ao nível do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, uma transmissão geracional de pobreza e exclusão, muitas vezes associada a uma ausência de perspetiva e de projeto de vida e a sentimentos de inutilidade e de perda de dignidade, o que pode levar ao agravamento ou à perpetuação desta situação (Paugam, 2000, citado por Menezes, 2012), como explicam as teorias clássicas da autoeficácia e da impotência aprendida (*learned helplessness*) (Bandura, 1997, citado por Toro, 2007).

2.1.3 Políticas direcionadas para a população em situação de sem-abrigo

No que concerne às políticas direcionadas para a população em situação de sem-abrigo, para serem eficazes devem ter em consideração uma definição clara de pessoa em situação de sem-abrigo, conhecimento da prevalência do fenómeno e devem reconhecer a heterogeneidade desta população (Minnery & Greenhalgh, 2007).

O interesse das ciências sociais pelo fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo começou ligeiramente mais cedo nos Estados Unidos da América (EUA) (final dos anos 80) (Buck, Toro & Ramos, 2004, citado por Toro, 2007), pelo que este é um dos países mais avançados no que diz respeito a políticas para pessoas em situação de sem-abrigo, sendo este um fenómeno extremamente extenso, em que a legislação demonstra dinamismo através de uma abordagem de cuidados continuados (Minnery & Greenhalgh, 2007). Contudo, Toro e Warren (1999) afirmam que muitos dos fundos reservados para a diminuição deste fenómeno são utilizados para serviços de emergência.

Apesar de algumas cidades reconhecerem a importância deste fenómeno e do papel do Estado, não há nenhum dever federal ou estadual de providenciar abrigo às pessoas em situação de sem-abrigo nos EUA (Shinn, 2007). Assim, o papel das associações é bastante importante, sendo que vários serviços se encarregam de criar metodologias mais eficazes no sentido de compreender a prevalência das pessoas sem-abrigo, como o *Interagency Council on the Homeless* ou o *National Law Center on Homelessness and Poverty*. Uma das iniciativas – *Homes for the Homeless* – é um exemplo de boas práticas de intervenção com

esta população focando-se sobretudo no apoio às famílias no sentido de manter a sua casa. 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).

Ao referir as políticas vigentes nos Estados Unidos, temos que ter em consideração que existem algumas diferenças relativamente à realidade que vivemos na Europa, nomeadamente no que diz respeito ao sistema de segurança social (sendo que nos EUA apenas as pessoas com crianças, com deficiência ou idosas recebem apoio económico do estado) e ao sistema de saúde (não existindo um serviço de saúde público) (Toro, 2007).

No que diz respeito à União Europeia, foi no final dos anos 90 que o fenómeno das pessoas sem-abrigo começou a adquirir uma maior visibilidade, através da comunicação social (Toro, 2007). Tal como já salientado, em 1989 foi criada a FEANTSA sendo os seus principais objetivos exercer pressão política sobre os governos para a elaboração de estratégias concretas, e promover a troca e disseminação de informação útil a este propósito (FEANTSA, 2005, citado por Telheiro, 2013; Silva, 2007). Neste seguimento, foi em 2000 que os Estados-Membros aceitaram o desafio de lutar contra a pobreza e exclusão social, sendo definidos Planos Nacionais de Ação para a Inclusão (PNAI), com o objetivo de criar políticas destinadas a evitar ruturas de existência suscetíveis de conduzir a situações de exclusão social. Apesar deste desafio, foi apenas em Março de 2008 que os estados se comprometeram a solucionar a situação das pessoas sem-teto até 2015, criando Estratégias Nacionais adequadas a cada país (ENIPSA, 2009).

Em 2003, a FEANTSA (citado por Minnery and Greenhalgh, 2007) sugeriu que as boas práticas na luta contra o fenómeno das pessoas sem-abrigo devem assentar numa base regulamentar sólida; devem direcionar-se especialmente para as pessoas em situação de sem-abrigo para que estas possam responder adequadamente; devem considerar o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, em todos os seus aspetos multidimensionais, para providenciar soluções para as diferentes problemáticas referentes a esta população; devem introduzir medidas para prevenir a situação de sem-abrigo; e devem melhorar as estruturas

para ajudar as pessoas sem-abrigo e criar programas de reintegração dirigidos a esta população.

No que concerne às políticas dirigidas às pessoas sem-abrigo na União Europeia, o Reino Unido destaca-se como o único país com uma responsabilidade estatal para com esta população (Anderson, 2007; Minnery & Greenhalgh, 2007). A sua legislação para proteger algumas famílias de ficarem numa situação de sem-abrigo teve início em 1977. Uma das principais políticas dirigidas para a população sem-abrigo (*Rough Sleepers Initiative – RSI*) é desenvolvida desde 1990, tendo vindo a ser feitas algumas mudanças ao longo do tempo (Yanetta, Third & Anderson, 1999 citado por Anderson, 2007). Esta iniciativa advém de um esforço entre todos os serviços em Londres, para providenciar habitação temporária e permanente para pessoas a dormir na rua (Shinn, 2007). Com este objetivo, o governo financiou o acesso direto a centros de alojamento, um programa anual de centro de alojamento no inverno, a reinstalação de trabalhadores e o desenvolvimento de habitação adequada. Com a evolução, foi criado um esforço interinstitucional de forma a responder, adequadamente, às problemáticas inerentes às pessoas em situação de sem-abrigo. Esta foi considerada uma das melhores políticas já desenvolvidas (Anderson, 2007).

Já no que diz respeito a Portugal, e no seguimento dos esforços vindos da União Europeia para a criação de estratégias nacionais, foi criada, em 2009, a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-abrigo: 2009-2015. Foi desenvolvida por um Grupo Interinstitucional, coordenado pelo Instituto de Segurança Social, IP e constituído por diferentes setores e áreas de atividade pública e privada, consideradas de maior importância para a intervenção neste fenómeno, com o intuito de cumprir as diretrizes europeias e implementar um conjunto de medidas que permitissem criar condições para que fossem despistadas e acompanhadas as situações de risco. Em termos gerais, esta Estratégia incide sobre três áreas específicas: prevenção junto dos grupos de risco; intervenção em situação de rua e alojamento temporário; e intervenção ao nível do acompanhamento. Os eixos que compõem a ENIPSA são o conhecimento do fenómeno, informação, sensibilização e educação (a nível local, regional e central) e a qualificação da intervenção (garantindo uma maior eficiência e eficácia) (ENIPSA, 2009).

O modelo de intervenção inerente implica uma abordagem multidimensional na elaboração do diagnóstico e acompanhamento dos casos. Os procedimentos são a sinalização, o transporte (para um centro de alojamento temporário ou alguma alternativa), onde é feito o

diagnóstico e triagem e reportado o caso ao Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA), atribuindo um gestor de caso e encaminhando a pessoa para alternativas de alojamento.

Podemos também destacar o papel do Rendimento Social de Inserção no apoio económico às pessoas em situação de sem-abrigo, sendo esta uma medida de proteção social criada por apoiar as pessoas ou famílias que se encontrem em situação de grave carência económica e em risco de exclusão, composto por um contrato de reinserção e prestação em dinheiro para satisfação das necessidades básicas¹.

Relativamente às políticas em Lisboa, em 2009, foi criada a Proposta de Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo de Lisboa (PCPSAL), com o intuito de operacionalizar a ENIPSA na cidade de Lisboa. Assim, foi realizado um diagnóstico participativo, através do envolvimento das instituições que intervêm junto da população em situação de sem-abrigo, no qual foram delineadas estratégias de intervenção e propostas reestruturações para os serviços que já existem. Esta medida de diagnóstico participativo demonstrou ser bastante positiva no sentido em que permitiu ouvir quem intervém diretamente no terreno, bem como promoveu um confronto de ideias e perspetivas, em *workshops* realizados posteriormente. Com o intuito de articular o trabalho das várias instituições que trabalham na cidade, foi criado o Grupo de Trabalho Motivação e Encaminhamento (GTME), com o objetivo de contactar a população de rua, promover as relações de proximidade e confiança, motivar projetos de vida alternativos e encaminhar para estruturas ou respostas adequadas.

Esta Proposta (2009) releva a importância de uma mudança paradigmática na intervenção realizada em Lisboa, promovendo uma perspetiva integrada, centrada nas questões das pessoas e que considere o indivíduo como preocupação central, ao invés do grupo. São propostos três eixos para esta mudança paradigmática estrutural: reorganização e otimização da rede de equipamentos e serviços; intervenção integrada na cidade de Lisboa, de carácter pró-ativo e preventivo; e a qualificação da intervenção, sendo que os três níveis prioritários de intervenção aqui considerados são: a emergência social e orientação, a motivação e acompanhamento e a inserção e autonomização.

Apesar da importância deste plano para toda a organização da intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo, a monitorização e avaliação do mesmo será da responsabilidade

¹ <http://www4.seg-social.pt/rendimento-social-de-insercao>

do futuro NPISA, resposta que não foi ainda criada, pelo que desconhecemos a existência de um documento público que evidencie se foram realizadas as reestruturações necessárias identificadas no Plano.

2.1.4 Intervenções para as pessoas sem-abrigo

Bruto da Costa (1999, citado por AMI, 2011) afirma que a carência mais evidente de quem pernoita num banco de jardim é a falta de casa, não podendo considerar que o único problema a resolver é o da habitação. Esta afirmação faz-nos pensar que em muitos casos, dar uma casa não é adequado para o fenómeno de origem multifacetada que é estar sem-abrigo (Minnery & Greenhalgh, 2007).

Algumas das linhas de intervenção são pensadas com base em modelos teóricos que remetem para ideias diferentes sobre a definição, génese e manutenção da pessoa sem-abrigo (Toro, 2007). Recentemente, Dykeman (2011) defendia que todos esses modelos destacam a importância não só de responder às necessidades básicas das pessoas em situação de sem-abrigo, mas também de promover o desenvolvimento de capacidades para prevenir que a pessoa se encontre nesta situação novamente. O mesmo autor destaca um modelo de intervenção biopsicossocial composto por quatro estádios. O estádio inicial envolve a avaliação das necessidades básicas, fisiológicas e de segurança da pessoa, sendo que o segundo estádio envolve a colaboração com instituições da comunidade e a avaliação do funcionamento do indivíduo na comunidade e com os serviços, aferindo a sua saúde física e mental, o seu funcionamento cognitivo e adaptativo, envolvendo um gestor de caso em todo o processo. No terceiro estádio, o modelo envolve serviços de aconselhamento relativos aos vários contextos onde a pessoa se insere (e.g. escola, família, rede de suporte), para que possa desenvolver sentimentos de *empowerment* e produtividade. Por fim, o quarto estádio de intervenção remete para o trabalho realizado com a pessoa para lidar com os recursos locais, regionais e nacionais e com a burocracia necessária para a resolução da sua situação.

Outro modelo de intervenção descrito na literatura designa-se por *Context of Continuum Care* (CoC) e engloba programas de intervenção como o acolhimento de emergência e o *housing* (fornecer uma habitação). Este último programa assenta na combinação de suporte económico e treino de competências do quotidiano (ex. gerir uma casa, orçamentos e questões sociais, emocionais ou domésticas que tenham contribuído para a perda de habitação) (Ornelas, 2008). Alguns dos programas no âmbito do *housing* requerem uma habitação

transitória em que as pessoas devem demonstrar que têm as competências necessárias para permanecer numa habitação (Wong, Park & Nemon, 2006).

Apesar de não existirem estudos comparativos, Toro e Warren (1999), consideram que os programas que colocam as pessoas diretamente numa habitação, evitam um novo contexto institucional, pelo que podem ser mais vantajosos. Outros autores (Fitzpatrick-Lewis, Ganann, Krishnaratne, Ciliska, Kouyoumdijan & Hwang, 2011) enfatizam que este tipo de intervenção está associado à diminuição do consumo de substâncias e possíveis recaídas, aumento da utilização dos serviços de saúde e na manutenção de uma habitação para pessoas em situação de sem-abrigo com problemas de saúde mental, e abuso de substâncias. Contudo, Minnery e Greenhalgh (2007) afirmam que, em alguns casos, este modelo pode não ser adequado para a natureza multifacetada do fenómeno de estar sem-abrigo, sugerindo que, por vezes, é necessária a presença de alguém que monitorize o processo de voltar a uma casa.

A gestão de casos intensiva é uma outra intervenção que muitas vezes acompanha os programas de *housing*, assentando num acompanhamento estrito da pessoa (Toro, 2007) e no trabalho com as famílias ou indivíduos para a criação de um modelo específico de rotinas para prevenir uma futura perda de habitação (Minnery & Greenhalgh, 2007). Este modelo mostrou ser eficaz para as pessoas (jovens e adultos) em situação de sem-abrigo com problemáticas de saúde mental, melhorando a saúde mental, a utilização dos serviços de saúde e a saúde em geral (Fitzpatrick-Lewis et al., 2011).

2.1.5 Respostas sociais para as pessoas em situação de sem-abrigo

Os serviços para as pessoas em situação de sem-abrigo diferem muito consoante as políticas e intervenções adotadas em cada país.

Em termos gerais, a literatura indica que os serviços para esta população são maioritariamente de emergência, suprimindo as suas necessidades básicas e direcionados para grupos específicos (e.g. pessoas sem-abrigo com consumos de substâncias, com problemáticas de doença mental, entre outras) (Toro, Bellavia, Wall, Smith, Rabideau, Daeschler & Thomas, 1997). No entanto, alguns autores (e.g. ISS, IP, 2005; Shlay e Rossi, 1992, citado por Toro et al., 1997; Toro & Warren, 1999) afirmam que estes serviços apenas suprimem as necessidades básicas das pessoas em situação de sem-abrigo e pouco contribuem para a verdadeira resolução do problema.

Relativamente aos Estados Unidos da América, para as pessoas que pernoitam na rua, existe um subsídio (*Supplemental Security Income* - SSI), à semelhança do Rendimento Social de Inserção (RSI) em Portugal. Contudo, as pessoas que pernoitam em centro de alojamento podem já não ter direito a este subsídio por não preencherem os requisitos necessários para a sua atribuição².

Ainda nos EUA, as principais respostas para a população em situação de sem-abrigo baseiam-se em centros de alojamento e programas de *Housing* e promoção de competências³. Um estudo realizado por Glisson, Thyer e Fischer, em 2001, afirma que os serviços fornecidos nos centros de alojamento incluem apoio alimentar (refeições), apoio na procura de emprego, serviços de gestão de casos, aconselhamento, serviços de saúde, roupas e outros serviços sociais.

Apesar da prestação destes serviços, num estudo realizado por Applewhite em 1997, nos EUA, alguns veteranos em situação de sem-abrigo reportam níveis elevados de *stress* e frustração com os serviços, identificando obstáculos na obtenção dos mesmos ao nível pessoal, situacional e burocrático, como insensibilidade dos prestadores de serviços, procedimentos e políticas negativas e o próprio funcionamento do sistema de serviços sociais.

No que diz respeito à Europa, têm sido dadas algumas indicações, por parte das instituições que trabalham e investigam sobre este fenómeno, de respostas que devem ser melhoradas e trabalhadas, como serviços de formação e apoio na procura de emprego (FEANTSA, s.d.), fomento da participação ativa dos utentes (Paasche, 2009) e respostas de *Housing*, que incluem, por exemplo, respostas como agências de arrendamento social, que agem como mediadoras entre os senhorios e as pessoas com necessidades de habitação (FEANTSA, 2012). Este último modelo demonstra ser mais eficaz do que outros modelos existentes para suprir as necessidades habitacionais das pessoas em situação de sem-abrigo, sendo até integrado nas políticas de habitação da Bélgica (FEANTSA, 2012).

² [http://www.socialsecurity.gov/ssi/spotlights/spot-homeless.htm?__utma=176294311.1393081866.1379203633.1379203633.1379203633.1&__utmb=176294311.3.9.1379204929973&__utmc=176294311&__utmz=176294311.1379203633.1.1.utmcsr=google|utmccn=\(organic\)|utmcmd=organic|utmctr=\(not%20provided\)&__utmv=-&__utm=118785353](http://www.socialsecurity.gov/ssi/spotlights/spot-homeless.htm?__utma=176294311.1393081866.1379203633.1379203633.1379203633.1&__utmb=176294311.3.9.1379204929973&__utmc=176294311&__utmz=176294311.1379203633.1.1.utmcsr=google|utmccn=(organic)|utmcmd=organic|utmctr=(not%20provided)&__utmv=-&__utm=118785353)

³ <http://www.hhs.gov/homeless/index.html>

Já no Reino Unido, os serviços vão desde centros de alojamento específicos para o Inverno, centros de alojamento noturnos, centros de dia, serviços oferecidos por equipas religiosas, acomodação em pensões ou alojamento de baixo custo e equipas de rua que fornecem alimentação (Fountain, Howes, Marsden & Strang, 2002).

No que concerne às respostas sociais e serviços existentes para esta população em Portugal, estes têm-se centrado, sobretudo, em equipas de rua, que facultam serviços na área de redução de riscos e minimização de danos, e que fornecem alimentação e/ou roupas; refeitórios e centros de alojamento temporários (isto é, resposta social que acolhe, por um período de tempo limitado, de pessoas adultas em situação de carência) (ISS, IP, 2005; PCPSAL, 2009).

No que a Lisboa diz respeito, no âmbito da Proposta de Plano Cidade Para a Pessoa Sem Abrigo Lisboa (2009), foi realizado um levantamento das respostas vocacionadas (Anexo A) para as pessoas em situação de sem-abrigo. As respostas identificadas incluem duas comunidades de inserção, treze equipas de rua (satisfação das necessidades básicas e apoio biopsicossocial, de informação e motivação), um refeitório e cantina social, três ateliers ocupacionais, um serviço de atendimento social (SES da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa) e seis centros de alojamento temporário, nomeadamente, o Centro de Abrigo da Graça, o Albergue Noturno, o Centro de Acolhimento Temporário para Sem Abrigo – Xabregas, o Centro de Alojamento Temporário Mãe d'Água, o Centro de Apoio Social dos Anjos e o Centro de Acolhimento para os Sem Abrigo de Lisboa. Ao todo, em Lisboa existem 494 camas. Contudo a quantidade não tem garantido serviços humanizados e de qualidade. Este Plano identifica, ainda, a necessidade da criação de respostas de apoio à inserção social e profissional de forma continuada e mais prolongada no tempo, como o aumento das comunidades de inserção.

2.1.5.1 Centros de alojamento temporário

Os centros de alojamento temporário, em particular, são uma das principais respostas para as pessoas em situação de sem-abrigo, como pudemos compreender.

Baggerly e Zalaquett (2006), num estudo realizado num centro de alojamento nos Estados Unidos da América, afirmam que os principais motivos que os participantes apontam para terem entrado para centro de alojamento são: problemáticas de abuso de substâncias, não

poderem ficar mais tempo com parentes ou amigos, serem novos na zona e estarem desempregados.

Mais recentemente, Donley e Wright (2012) afirmam que os principais motivos pelos quais as pessoas em situação de sem-abrigo, que pernoitam na rua, escolhem não pernoitar em centro de alojamento estão relacionados com experiências prévias negativas em centros de alojamento ou nos serviços, nomeadamente no que se refere à “infantilização” (sentindo-se tratados como crianças incapazes de dizer por eles próprios o que consideram melhor para si) e “objetificação” (sentindo-se tratados como números ou coisas).

Segundo o Guia Prático de Respostas Sociais do Instituto da Segurança Social (2009), o centro de alojamento temporário destina-se a pessoas adultas em situação de carência: pessoas que estejam de passagem, pessoas em situação de sem-abrigo e outros grupos em emergência social. O apoio obtido é de acolhimento, por um tempo limitado, até as pessoas serem encaminhadas para a resposta social mais adequada, sendo que os principais objetivos são proporcionar alojamento temporário, satisfazer as necessidades básicas de sobrevivência e ajudar a definir um projeto de vida. Podemos, então, perceber que a estadia num centro de alojamento deve ser vista como um ponto de mudança no projeto de vida da pessoa, pelo que este deve ter características que potenciem essa mudança.

No entanto, em 1994, Stark coloca a hipótese de que as práticas de gestão associadas à administração dos centros de alojamento funcionam geralmente como barreiras às tentativas dos residentes se autonomizarem economicamente, sendo que as regras e regulamentos do centro podem causar conflitos entre o papel dos residentes no centro e a sua reintegração na sociedade, chegando mesmo a inibir a liberdade e empoderamento que os residentes precisam para sair da situação de sem-abrigo. Este autor afirma que são necessárias mudanças significativas para que estas respostas sociais passem a ter um papel facilitador, ao invés de impeditivo para a autonomização dos seus residentes. Assim, alguns autores sugerem algumas alterações, afirmando que os centros de alojamento são vitais, mas devem incluir serviços de apoio coordenados e articulação com casas de transição e habitação permanente (Shinn & Tsemberis, 1998) e aumentar a privacidade e a envolvimento dos indivíduos na definição de regras e procedimentos dos mesmos (ISS, IP 2009).

No que diz respeito a Portugal, mais especificamente a Lisboa, o Instituto da Segurança Social, IP (2005), defende uma reestruturação e aumento da rede de alojamento transitório, a

criação de alojamento assistido, o aumento de habitação social, bem como a experimentação de modelos de *housing first*.

É de extrema relevância estudar e intervir sobre estas respostas sociais no sentido em que, geralmente, a entrada no sistema de apoio social é realizada através de centros de alojamento; contudo, esta é uma resposta de emergência, apesar das estadias frequentemente para além dos limites de duração idealizados, bem como as sucessivas renovações de permanência num mesmo centro, demonstrarem que o plano de emergência é utilizado como resposta instável de longa duração (Menezes, 2012), o que permite uma maior abrangência temporal na intervenção com os residentes.

2.1.6 Realidade em Portugal

Em Portugal, o estudo e a investigação nesta área têm sido pouco desenvolvidos pelas Ciências Sociais, sendo relativamente recente, dado que a primeira equipa de rua a trabalhar com pessoas em situação de sem-abrigo foi criada nos anos 80 (Bento e Barreto, 2002; PCPSAL, 2009).

A maioria dos estudos iniciais, tinha o objetivo de contabilizar o número de pessoas nesta situação, sem ter em conta toda a multidimensionalidade do fenómeno (PCPSAL, 2009). Contudo, duas das pesquisas realizadas procuraram estudar o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo em toda a sua complexidade e multidimensionalidade. Em 2002, Bento e Barreto publicaram um livro no qual destacam os mecanismos psicológicos (centrados principalmente em perturbações da vinculação e psicopatologias) de um grupo de pessoas em situação de sem-abrigo e com a qual mantiveram contacto através da equipa de rua que fundaram, e de grupos terapêuticos do Hospital Júlio de Matos.

O Instituto de Segurança Social, IP procurou, entre 2004 e 2005, estimar a extensão do fenómeno das pessoas sem-abrigo (situações atendidas ou acompanhadas); estimar o número real de pessoas sem-teto; compreender a situação e identificar as causas e expectativas face ao emprego e à habitação; e identificar e caracterizar o funcionamento das respostas sociais e serviços que trabalham com esta população no terreno.

Os vários estudos existentes em Portugal são relativamente consensuais no que concerne ao perfil das pessoas em situação de sem-abrigo, apesar de terem sido realizados com 7 anos de diferença, embora no seu início todos tenham incidido na cidade de Lisboa (ISS, IP, 2005). Conclui-se que as pessoas em situação de sem-abrigo desta cidade são maioritariamente de

sexo masculino, de etnia branca, portugueses, com idades compreendidas entre os 25 e os 60 anos, com a escolaridade mínima, solteiros e sem filhos, sem contato com a família, com problemáticas associadas de alcoolismo, toxicod dependência, saúde mental e desemprego e, geralmente, com passado institucional, ao nível educacional, psiquiátrico ou prisional (Bento & Barreto, 2002; PCPSAL, 2009).

Para além dos estudos que procuram caracterizar o tipo de população sem-abrigo, outros trabalhos têm procurado estudar, de forma mais aprofundada, os serviços disponíveis para as pessoas em situação de sem-abrigo, a sua utilização e a perceção por parte dos utentes, procurando dar voz à população a quem se destinam os serviços. Por exemplo, Sousa e Almeida (2001) realizaram um levantamento de necessidades, preferências e níveis de satisfação de uma amostra de indivíduos em situação de sem-abrigo, residentes num centro de alojamento em Lisboa, sobre vários serviços da comunidade, tendo incidido especificamente, no grau de satisfação face aos serviços sociais existentes, necessidades relativamente ao tipo de serviços disponíveis e aspetos apontados como suscetíveis de melhor responderem às necessidades da amostra. O instrumento utilizado neste estudo foi um questionário semiestruturado aplicado no estudo de Susser, Valencia, Conover, Felix, Tsai e Wyatt (1997, citado por Almeida e Sousa, 2001), o qual foi traduzido e adaptado tendo em conta as características da população, do contexto e os objetivos do trabalho. Quanto aos resultados, a maior parte dos participantes avaliou negativamente os serviços sociais disponíveis; identificou necessidades básicas relacionadas com a alimentação, vestuário, abrigo, saúde e direito; salientou a importância do alargamento do horário de funcionamento dos serviços sociais, da maior celeridade nas respostas, da maior flexibilidade das regras e das repostas individualizadas. No entanto, este estudo é limitativo no sentido em que foi aplicado aos residentes de apenas um centro de alojamento pago, pelo que o seu funcionamento não é representativo da maioria dos centros de alojamento em Lisboa.

Mais recentemente, Jesus e Menezes (2010), procuraram compreender se a situação de sem-abrigo poderia ser empoderadora, mesmo em ambientes que parecem menos favoráveis. As autoras afirmam que a experiência de viver enquanto sem-abrigo pode ser vivenciada por algumas pessoas como uma oportunidade para desenvolver determinadas competências, como a perceção de controlo, capacidade de aceder aos recursos existentes e criticar o meio social, sendo uma experiência empoderadora, apesar de terem entrevistado apenas três participantes.

Já no que respeita à intervenção em Portugal, apesar da informação disponível que se encontra compilada não ser recente (ISS, IP, 2005), a mesma indica que esta tem seguido a linha dominante descrita anteriormente, tendo sido feita mais ao nível da emergência e num registo assistencialista, revelando uma intervenção pontual, onde predomina a distribuição de alimentos, vestuário, acesso a serviços de lavandaria e cuidados de higiene, fornecidos, principalmente, por equipas de rua e instituições particulares. Apoios mais específicos têm vindo a diversificar-se ao longo dos anos (formação e inserção profissional, programas ocupacionais, apoio médico, programas de metadona e habitação assistida), sendo ainda pouca a abrangência e respostas sociais/serviços que prestam este tipo de intervenção; ainda, os principais problemas desta população, para os quais continuam a existir menos respostas, dizem respeito às áreas da doença mental, desemprego, toxicodependência, alcoolismo, doenças infecciosas, debilidade física, situações de contumácia e falta de habitação (PCPSAL, 2009; ISS, IP, 2005).

Apesar de considerarmos que os programas de intervenção social direcionados para as pessoas em situação de sem-abrigo são escassos, bem como a habitação social, é importante realçar o projeto “Casas Primeiro” para pessoas sem-abrigo a pernoitar na rua com problemáticas de saúde mental. Este é um projeto promovido pela Associação para o Estudo e Integração Psicossocial e inspirado no modelo *housing*, descrito anteriormente, que tem como pressuposto que a habitação é o motor de arranque de um processo mais vasto de inserção de pessoas com doença mental e em situação de rua, visa facultar habitação permanente e integrada, casas individualizadas e separação entre habitação e tratamento (Ornelas, 2008; Ornelas et al., 2008), fornecendo apoio na procura e escolha de habitação, negociação e contratualização com os senhorios, gestão e manutenção habitacional, obtenção de apoios sociais, ligação com recursos e serviços da comunidade, cuidados pessoais e de saúde e projetos individuais⁴. Dos 60 participantes integrantes no projeto, em 2012, 58,3% permaneceram na sua casa por períodos de um ano ou mais, tendo um impacto positivo na sua qualidade de vida (no que diz respeito à segurança pessoal, comida, níveis de *stress*, interações sociais, saúde e saúde mental) (Ornelas, 2012, Setembro). O primeiro ano de implementação do projeto demonstra que 90,5% dos participantes mantiveram-se nas suas casas⁵.

⁴ http://www.aeips.pt/?page_id=94

⁵ http://jornelas.aeips.pt/?page_id=40

2.2 Contributos da Psicologia Comunitária na Análise do Fenómeno das Pessoas Sem-Abrigo

A psicologia comunitária surge em meados da década de 60 e a sua emergência esteve muito relacionada com a prestação de cuidados de saúde mental e com uma crescente consciência social e política sobre as condições degradadas e desumanas em que funcionavam os hospitais psiquiátricos, assistindo-se a um reconhecimento da importância dos contextos sociais em relação à saúde mental e bem-estar psicológico das populações (Toro, 2005; Ornelas, 2008).

O termo Psicologia Comunitária surge em 1965, na Conferência de Swampscott, em Boston, na qual se deu particular destaque ao papel dos psicólogos no movimento de saúde mental comunitária. Nesta conferência foram definidas três grandes prioridades: intervir a nível da prevenção primária, intervir a nível da comunidade e intervir numa perspetiva de mudança (Duffy & Wong, 2003; Levine et al., 2005; Toro, 2005; Ornelas, 2008). Segundo Montero (1994), este é o ramo da psicologia cujo objeto é o estudo dos fatores psicossociais que permitem desenvolver, fomentar e manter o controlo e poder que os indivíduos exercem sobre o ambiente para solucionar problemas e conseguir mudanças na estrutura social.

Duffy e Wong (2003) afirmam que a psicologia comunitária é uma abordagem focada nos problemas sociais e nas instituições sociais e outros contextos que influenciam grupos e organizações. O seu objetivo é otimizar o bem-estar das comunidades e indivíduos com intervenções inovadoras e alternativas desenhadas com os membros da comunidade e outras disciplinas dentro e fora da psicologia.

Dalton, Elias e Wandersman (2001, citado por Ornelas 2008) identificaram sete valores fundamentais da psicologia comunitária: o bem-estar individual, o sentimento de comunidade, a justiça social, a participação cívica, a colaboração e o fortalecimento comunitário, o respeito pela diversidade humana e a fundamentação empírica. Na mesma linha, Duffy e Wong (2003) identificaram como principais guias orientadoras da psicologia comunitária a prevenção, a ênfase nas forças e competências, a importância da perspetiva ecológica, o respeito pela diversidade, o *empowerment*, a escolha entre as alternativas, a pesquisa direcionada para a resolução de problemas sociais, a mudança social, a colaboração e integração de outras disciplinas e o sentimento de comunidade.

Em termos gerais, pode afirmar-se que a perspetiva comunitária desafia os modelos tradicionais de pensamento, na medida em que evita culpar a vítima pelos problemas ou

rotular as pessoas como “desviantes”, olhando para todos os sistemas nos quais o indivíduo se insere, incluindo as influências políticas, culturais e ambientais, bem como os fatores institucionais e organizacionais (Levine et al., 2005). O conceito de doença, como fator pessoal e individual, é, assim, aqui substituído pela atribuição da responsabilidade ao sistema social, encarregue de proporcionar um ambiente adequado ao desenvolvimento individual. Um dos exemplos desta mudança é o aparecimento de programas de luta contra a pobreza nos Estados Unidos da América, nos anos 60. Estes programas incidiam na prestação de serviços diretos à população, a nível educacional, de assistência habitacional e de segurança social e preconizavam uma maior participação social dos grupos envolvidos (Toro, 2005; Ornelas, 2008).

Segundo alguns autores (e.g., Ornelas, 2008), nas últimas duas décadas, a Psicologia Comunitária tem-se centrado na criação de serviços adequados a populações socialmente marginalizadas, como é o caso das pessoas em situação de sem-abrigo, ao desenvolvimento de técnicas inovadoras de prestação de serviços e estratégias de empoderamento/capacitação com o intuito de facilitar a participação destes grupos.

A questão sobre qual a melhor forma de responder ao fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo ilustra a diferença entre a psicologia comunitária e a psicologia clínica. A resposta clínica consiste em melhorar o tratamento e cuidados pós-tratamento para indivíduos com problemas de saúde mental ou adições, no sentido de reduzir a sua vulnerabilidade, o que ignora a raiz do problema, pelo que não proporciona uma resolução do mesmo. Como referido anteriormente, a psicologia comunitária adota uma visão mais ecológica em que o objetivo é intervir em todos os estádios do desenvolvimento do problema, não apenas no final e no indivíduo (Levine et al., 2005). De seguida abordaremos com mais detalhe esta perspetiva teórica.

2.2.1 Modelo ecológico

Nos anos 70, Bronfenbrenner desenvolveu a Teoria Ecológica do Desenvolvimento Humano, a qual pressupõe que os processos psicológicos passam a ser propriedades de sistemas, sendo que o foco principal está nos processos e interações. Esta teoria permite conhecer a sua perspetiva sobre o impacto do ambiente no desenvolvimento humano (Koller, 2004).

Em termos gerais, Bronfenbrenner identificou cinco estruturas interdependentes: nível ontogénico ou individual; microssistema (contextos sociais diretamente relacionados com o indivíduo); mesossistema (ligações entre os microssistemas); exossistema (contexto comunitário) e macrossistema (nível societal de políticas, economia e cultura) (Bronfenbrenner, 1994). Este modelo é composto por duas proposições e distingue entre os conceitos de meio e processo, sendo que este último adquire um significado específico em cada contexto. A ênfase nos aspetos do contexto, em detrimento dos aspetos da pessoa deu origem a algumas críticas por parte do próprio autor (Koller, 2004). Estas críticas deram origem a uma nova fase deste modelo, designado por Modelo Bioecológico do Desenvolvimento Humano, que inclui novos elementos, nomeadamente o tempo, que descreveremos mais adiante. Este modelo é composto por duas proposições: 1) o desenvolvimento humano dá-se através de processos de interação recíproca, progressivamente mais complexos, entre o organismo biopsicológico ativo e as pessoas, objetos e símbolos do seu meio externo imediato; a interação tem que ocorrer numa base regular e por períodos de tempo; estas formas de interação no meio imediato são salientadas como processos proximais; 2) a forma, o conteúdo e a direção destes processos proximais variam em função das características da pessoa, do meio, da natureza dos resultados e da continuidade e mudança que ocorre ao longo da vida da pessoa (Bronfenbrenner & Morris, 1998).

Este modelo inclui novos elementos e interações mais dinâmicas, propondo que o desenvolvimento seja estudado através de quatro sistemas: o Processo, que passou a ser o principal constructo, dando ênfase aos processos proximais, já referidos anteriormente; a Pessoa, que envolve as características determinadas biopsicologicamente, bem como as que são construídas na interação com o ambiente, sendo que existem três grupos de características da pessoa que estão relacionados com os processos proximais: força (colocam os processos proximais em movimento e sustentam-nos), recursos biopsicológicos (experiências, habilidades e conhecimentos necessários ao funcionamento dos processos proximais) e exigências (fatores que promovem ou desencorajam as interações com o ambiente social); o Contexto, que traduz a interação com os quatro sistemas descritos anteriormente (micro, meso, exo e macrossistema); e o Tempo, que permite analisar a influência sobre o desenvolvimento humano de mudanças e continuidades ao longo da vida (Bronfenbrenner & Morris, 1998; Koller, 2004).

A teoria ecológica implica uma visão holística que transcende o nível individual, sugerindo que as comunidades são sistemas abertos, com vários níveis de análise interdependentes, e

reconhece as múltiplas transações e influência mútua entre os indivíduos e os ambientes com os quais interagem. Assim sendo, não entende o comportamento humano como o efeito linear de uma causa única e isolada (Ornelas, 2008), sendo este visto em termos da adaptação do indivíduo aos recursos e circunstâncias (Levine et al., 2005). Esta teoria assume um importante papel na vertente comunitária, no sentido em que o contexto está em constante mudança, pelo que é importante examinar a relação entre a pessoa e o contexto e reconhecer a natureza transacional que lhes é inerente. A pessoa influencia o contexto em que vive e este, por sua vez, influencia também o indivíduo (Duffy & Wong, 2003), ou seja, aplicando o modelo às intervenções, estas devem não só dirigir-se ao indivíduo, mas também a níveis mais abrangentes, para que a mudança seja significativa e sustentável (Bronfenbrenner, 1994).

A diferença na natureza da investigação científica do ponto de vista ecológico é descrita por Trickett, Kelly e Vincent (1985): “*Community research is an intervention into de ongoing flow of community life and should be approached as such. While community inquiry – like all research – is designed to generate knowledge, it also can serve as a primary vehicle for the development of a setting. By its very nature, it cannot help but have impact on the place where it occurs.*” (p. 120).

Toro, Trickett, Wall & Salem (1991), afirmam que é importante olhar para o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo de uma perspectiva ecológica, enfatizando-se o contexto em que as pessoas vivem e as interações complexas entre os sistemas pessoal, social, económico e o dos serviços, dado que estes afetam o seu bem-estar.

2.2.2 Teoria do *empowerment*

“*The focus is on helping people help themselves.*” (Fetterman, 1994, p.1)

Desde o final dos anos 70 do século passado que a teoria do *empowerment* (empoderamento/capacitação) surgiu com maior frequência na investigação em intervenção comunitária (Ornelas, 2008). Em termos gerais, o *empowerment* pode ser considerado como o processo de aumentar a possibilidade dos indivíduos controlarem as suas vidas, ganhando o controlo sobre as mesmas e de participarem de forma democrática na sua comunidade (Rappaport, 1981). Segundo Zimmerman (1995), trata-se de um processo pelo qual os indivíduos ganham mestria ou controlo sobre as suas vidas, autonomamente acedem aos recursos da comunidade e participam democrática e ativamente na vida da sua comunidade.

De acordo com Zimmerman (1995), o *empowerment* pode ser analisado consoante três níveis distintos que são influenciados e se influenciam mutuamente: o comunitário, o organizacional e o psicológico. O *empowerment* comunitário refere-se ao esforço conjunto e de forma organizada para os indivíduos melhorarem a sua vida coletiva, bem como a ligações entre organizações comunitárias que ajudam na manutenção da qualidade de vida (ver também Ornelas, 2008). Já o *empowerment* organizacional diz respeito aos processos e estruturas que aumentam as capacidades dos membros da organização e ao apoio necessário para efetuar uma mudança ao nível da comunidade, isto é, a forma como as instituições e organizações tendem a proporcionar aos seus membros recursos e bens de qualidade, promovendo uma participação ativa de todos os elementos nas tomadas de decisão e na definição das políticas de organização (Zimmerman, 2000). Por fim, o *empowerment* psicológico está relacionado com a perceção de controlo pessoal, uma abordagem proactiva (como a participação voluntária nas organizações) e uma compreensão crítica do meio envolvente, isto é, a pessoa ter a crença de que os seus objetivos podem ser cumpridos e ter a consciência dos recursos que podem potenciar ou impedir os esforços para atingir esses objetivos. Este nível é ainda dividido por três componentes: intrapessoal (perceção de controlo, perceção de competência ou autoeficácia e internalização de objetivos), interacionista (forma como a pessoa utiliza as suas competências para influenciar os seus ambientes e aceder aos recursos) e comportamental (ação de exercer controlo na participação ativa das atividades da comunidade) (Zimmerman, 1990).

Ainda em 1995, Zimmerman distingue *empowering* e *empowered*, remetendo o primeiro para considerar o *empowerment* como um processo e o segundo como um resultado. Os processos *empowering* são aqueles em que as pessoas têm a oportunidade de controlar o seu destino e influenciar as decisões que afetam as suas vidas; os esforços para ganhar controlo, aceder aos recursos e compreender de forma crítica o meio, são aspetos fundamentais destes processos; as oportunidades para desenvolver e pôr em ação algumas ferramentas; aprender sobre os recursos existentes na comunidade e trabalhar com outros com um objetivo comum, são exemplos destes processos, sendo promotores do *empowerment*. Estes processos podem ter resultados *empowered*. Os resultados *empowered* referem-se à operacionalização do conceito de *empowerment*, permitindo estudar as consequências dos processos referidos (Ornelas, 2008; Zimmerman, 1995).

Estes processos e resultados podem também ser estudados através dos níveis de análise comunitário, organizacional e psicológico. Assim, os processos *empowering* ao nível da

comunidade estão relacionados com a valorização da história, experiências comuns e interesses dos cidadãos, fomentando a ligação e o suporte mútuo entre os seus membros, bem como um desenvolvimento de identidade e pertença. Os resultados destes processos podem incluir a importância de parcerias de base comunitária e a acessibilidade dos recursos comunitários. Já no que diz respeito ao nível organizacional, podemos considerar processos *empowering* a partilha em termos de liderança e da tomada de decisões, bem como a colaboração com outras organizações, pelo que os resultados são, por exemplo, o desenvolvimento do sentimento de identidade e pertença que promovem a partilha de responsabilidade e envolvimento dos colaboradores. Por fim, no que concerne ao nível psicológico, os processos de *empowerment* podem relacionar-se com a criação de oportunidades para o desenvolvimento da perceção de controlo, comportamentos de participação na comunidade ou em processos de decisão e aumento da consciência crítica em relação ao meio envolvente (Ornelas, 2008; Zimmerman, 1995).

Em 1981, Rappaport afirmou que as pessoas podem tornar-se capacitadas mesmo nos ambientes mais desfavoráveis. Nesta linha, Jesus e Menezes (2010) mostraram que a situação de sem-abrigo pode ser empoderadora ao nível psicológico, no sentido em que os participantes parecem considerar que a sua situação, enquanto pessoa sem-abrigo, contribui para o desenvolvimento de determinadas competências (e.g desenvolvimento pessoal, aumento da perceção de controlo sobre a própria vida), que não seriam desenvolvidas caso não estivessem nesta situação.

2.2.3 Papel do psicólogo comunitário na intervenção com pessoas sem-abrigo

O psicólogo comunitário trabalha com comunidades tentando compreender a sua estrutura a partir de uma relação de cooperação com a mesma, estando interessado nas implicações psicológicas das estruturas sociais (Vidal, 1996). O fato da base de trabalho destes profissionais ser a própria comunidade, com as suas dinâmicas e o processo de constante mudança, faz com que este seja pioneiro no papel que desempenha (Swift, 2000). Neste sentido, tem o papel de formar, ensinar e capacitar os indivíduos para que estes ajam autonomamente (Duffy & Wong, 2003). Pelo forte papel interventivo, Vidal (1996) afirma que a identidade do psicólogo comunitário pode e deve fazer-se através da realidade, relacionando sempre a investigação com a ação.

Os psicólogos comunitários criaram uma nova imagem do psicólogo, elegendo como principal objetivo o estudo, a compreensão, a concetualização e a intervenção rigorosa nos

processos através dos quais as comunidades pudessem melhorar o estado psicológico geral daqueles que nela vivessem (Ornelas, 2008). Segundo Levine et al., (2005) estes devem enfatizar tanto a distribuição de serviços aplicada à comunidade como a investigação baseada na teoria. Devem focar-se não só na composição psicológica individual, mas também nos múltiplos níveis de análise que compõem o indivíduo e até as próprias comunidades. É importante, também, salientar que o psicólogo comunitário trabalha, habitualmente, numa diversidade de contextos e conteúdos, podendo abranger a saúde mental, programas relacionados com escolas, proteção de menores, exclusão social, pobreza e qualquer contexto relacionado com a comunidade.

Os psicólogos que trabalham no paradigma comunitário veem como missão ajudar a criar ou a melhorar serviços e instituições, com o objetivo de proporcionar serviços mais eficazes, humanos e menos estigmatizantes para aqueles que precisam (Koller, 2004).

Swift (2000) refere que a sua prática enquanto psicóloga comunitária a levou a aderir ao princípio de *saturated-time* no contexto, alicerçada sobre os seguintes eixos: frequência de contacto com o contexto, intensidade-extensão de contactos nesse contexto, e tempo no qual esse contacto ocorre. As vantagens deste princípio de intervenção refletem uma relação transaccional entre o psicólogo e o contexto e são elas:

- Visibilidade - psicólogo como constante no contexto;
- Disponibilidade – psicólogo como recurso;
- Acessibilidade – estar acessível aos membros da comunidade envolvidos
- Iminência – no sentido em que se o psicólogo estiver presente, o máximo de tempo, no contexto pode, mais facilmente, responder atempadamente e em situações de crise, o que aumenta a sua importância no contexto;
- Flexibilidade – este princípio permite flexibilidade no papel, fomentando a exploração de diferentes intervenções;
- Convergência - com valores e normas;
- Credibilidade – o tempo despendido no contexto mostra o comprometimento com a causa, o que aumenta a confiança e a credibilidade;
- Legitimidade – é importante legitimar o papel do psicólogo na comunidade ou serviço onde se encontra;
- Autoridade – situação contingente ao ganho de credibilidade e legitimidade;

- Treino de competências – impacto recíproco da intervenção no que concerne ao aumento de competências e conhecimento.

2.3 Objetivos

Face à revisão de literatura apresentada, os objetivos deste estudo são: 1) apresentar uma caracterização psicossocial da amostra (historial de vida no que diz respeito à situação de sem-abrigo e *empowerment* psicológico); 2) compreender a perceção dos utentes sobre os centros de alojamento existentes em Lisboa, no que diz respeito aos recursos, bens, serviços e *empowerment* organizacional; e 3) realizar uma avaliação de necessidades no que respeita aos recursos, bens e serviços e ao *empowerment* organizacional.

A grande maioria dos estudos não faz uma análise comparativa da população em situação de sem-abrigo que pernoita em centro de alojamento e na rua. Este estudo procurou fazer uma caracterização psicossocial desta amostra composta por participantes em ambas as situações e comparar as suas respostas no que concerne à avaliação dos centros de alojamento da cidade de Lisboa e à avaliação de necessidades do que seria o centro de alojamento ideal, com o intuito de compreender em que medida podem ser melhoradas estas respostas.

III. Método

Tendo em conta os objetivos enunciados, utilizámos uma metodologia mista (quantitativa e qualitativa), ou seja, integrar, alternadamente, ambas as metodologias, tendo como objetivo fortalecer a validade dos resultados. A metodologia quantitativa é adequada para apreender as estruturas estáticas da realidade e compreender as características de grandes grupos sociais; são objetivas no sentido em que vão de encontro a protocolos, reconhecendo contudo a realidade (Bericat, 1998). Já a metodologia qualitativa pode ajudar os investigadores a aceder ao fator chave do contexto e de toda a sua complexidade e fluidez (Lyons & Coyle, 2007). O método fenomenológico assumiu aqui um papel de destaque, no sentido em que tenta capturar o máximo de informação possível sobre a forma como as pessoas experienciam alguma situação, tendo em conta o contexto em que ela acontece, o que nos permite aceder aos significados que as pessoas atribuem às experiências por que passaram (Giorgi & Giorgi, 2003), compreendendo a sua verdade sobre o mundo. Deste modo, as metodologias quantitativa e qualitativa complementam-se principalmente no que concerne às dimensões metodológicas da investigação social: sincronia – diacronia, extensão – intensão, objetividade – subjetividade, análise – síntese, dedução – indução e reatividade – neutralidade (Bericat, 1998).

3.1 Participantes

Participaram neste estudo 20 pessoas em situação de sem-abrigo do sexo masculino, sendo que 10 estavam a pernoitar em centro de alojamento temporário e 10 a pernoitar na rua. Os participantes tinham idades compreendidas entre os 20 e os 54 anos (CA: M=38,40; DP=10,29; R: 41,10; DP= 9,85).

Apenas dois participantes nasceram fora de Portugal, nomeadamente, em Angola (CA) e na Ucrânia (R), encontrando-se em Portugal há 35 e 12 anos, respetivamente. A maioria dos participantes da amostra (N=13) nasceu em Lisboa, sendo que os restantes cinco nasceram em Aveiro, Faro, Açores, Porto e Trás-os-Montes. Os participantes que não nasceram em Lisboa encontram-se na cidade há períodos de tempo que variam entre 4 e 420 meses, ou seja, 35 anos (M=143,29; DP=155,61).

No que se refere ao estado civil, 90% dos participantes CA estão solteiros, sendo que um participante se encontra em união de facto. No que respeita aos participantes R, 80% são solteiros e os restantes casados.

Quanto à questão relativamente aos filhos, apenas 3 participantes CA responderam positivamente (N=2 têm 1 filho e 1 participante tem 4 filhos) e 1 afirmou não saber se tem ou não filhos, dizendo que existe essa possibilidade mas sem certeza. Já 70% dos participantes R (N=7) afirmam ter filhos (N=4 têm 1 filho e N=3 têm 2 filhos).

Em relação à escolaridade, no que respeita aos participantes CA, 40% frequentaram a escola até ao 1º ciclo, 50% até ao 2º ciclo e apenas 1 participante frequentou o ensino secundário. Já no que concerne aos participantes R, 50% apenas frequentaram o ensino primário, 10% o 1º ciclo, 20% o 2º ciclo, 10% o secundário e 10% o ensino superior.

Relativamente ao tempo em situação de sem-abrigo, as respostas foram medidas em meses, variando entre 0,5 (15 dias) e 108 (9anos) nos participantes CA (M= 39,55; DP= 42,656) e 1 e 252 (21 anos) nos participantes R (M=80,5; DP= 99,76).

3.2 Instrumento

Considerando os objetivos do presente estudo, foi construído um guião (Anexo B) constituído por sete partes. Para a construção do mesmo foram tidos em conta estudos anteriores com pessoas em situação de sem-abrigo, nomeadamente os estudos de Sousa e Almeida (2001) e Jesus e Menezes (2010). O guião utilizado foi, então, construído com base na literatura e na informação de dois peritos que trabalham com pessoas em situação de sem-abrigo há mais de 6 anos.

O guião utilizado neste trabalho é, então, constituído por sete partes: Caracterização demográfica; historial em centros de alojamento; avaliação de necessidades; historial da situação de sem-abrigo; história de vida independente; preferências habitacionais e *empowerment* psicológico. De seguida serão descritas cada uma das partes em mais detalhe.

Na caracterização demográfica são questionadas informações como a idade, o sexo e a escolaridade dos participantes.

As questões relativas ao historial em centros de alojamento são, principalmente, abertas, existindo uma questão de resposta dicotómica, complementada por uma questão aberta (ex., “Está atualmente em centro de alojamento? Porquê?”).

Já a avaliação de necessidades é constituída por uma questão inicial aberta, onde os participantes têm oportunidade de responder, livremente, à questão e complementada por questões fechadas relacionadas com a população-alvo, o alojamento, a lotação, a localização,

os serviços, as regras, o horário de funcionamento e o papel dos utentes, de forma complementar (ex., “Imagine que teria a possibilidade de participar na criação de um abrigo. Como seria o seu abrigo ideal ao nível do funcionamento e dos serviços?”).

No que diz respeito ao historial em situação de sem-abrigo, esta parte da entrevista é apenas constituída por questões abertas relacionadas com a idade e os motivos pelos quais o participante se encontrou nesta situação (ex., “Quais são os principais motivos pelos quais se encontra nesta situação neste momento?”).

A história de vida independente é avaliada através de uma questão fechada, complementada por uma questão aberta (ex., “Desde a primeira vez que se viu numa situação de sem-abrigo, já alguma vez esteve a viver num quarto, apartamento ou casa por um mês ou mais de forma independente? - não inclua aquelas vezes em que possa ter ficado a viver com amigos, familiares ou em quartos pagos por alguma instituição, ou serviço social”).

No que concerne às preferências habitacionais, o guião é constituído por duas questões abertas, relativamente à importância de ter uma casa própria e desvantagens de não a ter, bem como por duas questões fechadas de resposta dicotómica (sim ou não), complementadas por questões abertas, no sentido de clarificar os motivos das respostas quantitativas, relativas a soluções de alojamento que possa ter encontrado e às vantagens de não ter casa própria (ex., “Até que ponto é que é importante para si ter uma casa sua?”)

Por fim, no que ao *empowerment* psicológico diz respeito, foram elaboradas apenas questões abertas que visam compreender as várias dimensões do mesmo, nomeadamente o controlo percebido, os comportamentos de participação e a consciência crítica ao meio envolvente (ex., “Até que ponto acha que vai conseguir sair desta situação? Porquê?”).

3.3 Procedimento

3.3.1 Recolha dos dados

A recolha de dados ocorreu entre Dezembro de 2012 e Maio de 2013. Foi iniciada numa festa de natal de uma instituição de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo. Foram abordados participantes que preenchessem os requisitos, ou seja, pernoitar em centro de alojamento (CA) ou na rua (R). A todos os participantes foi apresentado – por escrito – um consentimento informado (Anexo C), que englobava os objetivos do estudo, questões de

anonimato e confidencialidade. Este consentimento foi também transmitido oralmente pela investigadora.

De acordo com o princípio geral vigente no código deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP, 2011) do respeito pela dignidade e direitos da pessoa, bem como com o princípio específico do consentimento informado, no que respeita ao registo de informação: “*O consentimento informado é obtido de forma oral ou escrita e posteriormente documentado no processo do cliente. Em situações específicas, como o registo fotográfico, áudio e vídeo, o consentimento deve ser escrito, explicitando, não apenas esse consentimento, como também a posterior utilização a dar aos registos obtidos.*” (p.17). Foi recolhida a autorização para a realização da entrevista mas não para a sua gravação em áudio.

As entrevistas foram feitas à porta do centro de alojamento em que o participante pernoitava, ou na rua. Em ambos os casos, mediante combinação prévia e após o consentimento informado.

Foram utilizadas técnicas de escuta ativa, de modo a obter uma maior fidelidade da informação recolhida. Na impossibilidade de gravar em áudio, a entrevistadora procedeu ao processo de registo da informação dada por cada participante durante e após as entrevistas.

3.3.2 Análise dos dados

Os dados quantitativos foram tratados através do programa estatístico IBM SPSS Statistics versão 20.0, onde foram realizadas análises descritivas e um teste não paramétrico, comparando os dois subgrupos da amostra: pessoas a pernoitar em centros de alojamento e pessoas a pernoitar na rua.

Por seu lado, os dados qualitativos foram sujeitos a uma análise de conteúdo, podendo esta ser definida como “*uma técnica de investigação que permite fazer inferências, válidas e replicáveis, dos dados para o seu contexto*” (Krippendorff, 1980, p. 103). A análise de conteúdo efetuada seguiu os passos propostos por Bardin (2009): pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação dos dados. A pré-análise possui, geralmente, três missões: a escolha dos documentos que são submetidos a análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final. Assim, em primeiro lugar, foi realizada uma *leitura flutuante* dos documentos a analisar, sendo que a escolha dos documentos foi feita à priori, constituindo-se um *corpus* de 20 entrevistas, 10 de indivíduos residentes em centros de alojamento e 10 do

grupo de participantes a pernoitar na rua. O *corpus* vai ao encontro das regras de exaustividade, na medida em que corresponde à totalidade das entrevistas realizadas; homogeneidade, no sentido em que não existem singularidades nas entrevistas realizadas que não permitam a comparação das mesmas e, por fim, à regra de pertinência, sendo que os documentos correspondem ao objetivo que dá origem à análise. Algumas das questões foram tratadas através de procedimentos fechados, com categorias estabelecidas à priori, sendo as restantes analisadas através de procedimentos exploratórios, em que “*o quadro de análise não está determinado e se parte de uma colocação em evidência das propriedades dos textos*” (Henry & Moscovici, 1968, citado por Bardin, 2009, p. 125). No que diz respeito ao índice escolhido, este será a menção explícita de um tema numa mensagem, sendo o indicador a frequência absoluta do referido tema. Por fim, no que concerne à pré-análise, foi preparado o material, numerando os elementos do *corpus*.

Já no que respeita à exploração do material, foi realizada a codificação e enumeração das respostas às entrevistas. “*A codificação é o processo pelo qual os dados em bruto são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exacta das características pertinentes do conteúdo*” (Holsti, 1969, citado por Bardin, 2009, p.129), ou seja, a codificação compreende três fases, nomeadamente, a escolha das unidades, a escolha das regras de contagem e a escolha das categorias.

A unidade de registo escolhida foi o tema (i.e., “*uma afirmação acerca de um assunto. Quer dizer, uma frase ou uma frase composta, habitualmente um resumo ou uma frase condensada, por influência da qual pode ser afectado um vasto conjunto de formulações singulares*” (Berelson, 1952 citado por Bardin, 2009, p.131), sendo a regra de contagem a frequência do índice, neste caso, do tema, ou seja, a análise de ocorrências, cuja hipótese afirma que quanto maior for o interesse da fonte por um dado objeto, maior será a frequência da ocorrência de indicadores relativos a esse objeto (Vala, 1987).

A categorização “*visa simplificar para potenciar a apreensão e se possível a explicação*” (Vala, 1987, p. 110). Sendo que a unidade de registo é semântica (tema), optou-se por um critério de categorização semântico, ou seja, foram elaboradas categorias temáticas. Como referido, foram construídas 8 categorias à priori, baseadas na literatura e as restantes à *posteriori*, cujo dicionário de categorias se encontra em anexo (Anexo D). Estas categorias respeitam os princípios da exaustividade e exclusividade como representantes da validade interna.

De forma a aumentar a validade e fidelidade dos resultados, foram tidos em conta os procedimentos sugeridos por Hill, Knox, Thompson, Williams e Hess (2005), ou seja, discutir o processo de criação de categorias entre a equipa. Todo o processo de análise de conteúdo foi, ampla e pormenorizadamente, discutido e debatido, sofrendo várias alterações até à sua forma final, utilizando assim um processo de consenso estabelecido.

IV. Resultados

Os resultados serão apresentados seguindo os objetivos do presente estudo, ou seja, fazer uma análise comparativa entre pessoas que pernoitam na rua e as que pernoitam em centro de alojamento para os seguintes aspetos: 1) caracterização psicossocial da amostra (historial de vida no que diz respeito à situação de sem abrigo e *empowerment* psicológico; 2) avaliação dos utentes sobre os centros de alojamento existentes em Lisboa, no que diz respeito aos recursos, bens, serviços e *empowerment* organizacional; e 3) avaliação de necessidades no que respeita aos recursos, bens e serviços e ao *empowerment* organizacional referente ao centro de alojamento “ideal”.

Tendo em conta o tipo de metodologia do presente estudo, serão apresentados resultados quantitativos e qualitativos. Para uma melhor compreensão destes últimos, as dimensões serão apresentadas a negrito, as categorias a sublinhado, e as subcategorias em itálico e sublinhado.

4.1 Caracterização Psicossocial da Amostra

Fazem parte da caracterização da amostra, as seguintes valências: tempo em que se encontram na situação de sem-abrigo, motivos associados à primeira vez que se viram a pernoitar na rua ou em centro de alojamento, motivos associados à sua situação atual, história de vida independente, avaliação da importância de ter casa própria, soluções de alojamento, vantagens e desvantagens de não ter casa própria, *empowerment* psicológico (perceção de controlo sobre a sua vida, comportamentos de participação, consciência crítica sobre o meio envolvente).

No que diz respeito à questão sobre quando foi a primeira vez que os participantes se viram em situação de sem-abrigo, os resultados indicam uma grande variabilidade, sendo que, em alguns casos, essa situação ocorreu na infância (i.e., aos 7 anos de idade) e noutros já em idade avançada (i.e., 52 anos de idade). Através da realização de um teste não paramétrico, nomeadamente, o teste de Man-Whitney, verificámos que não existem diferenças significativas ($U=42$; $p=,544$) entre os resultados dos participantes CA e R, que se viram em situação de sem-abrigo entre os 20 e os 30 anos (CA: $Mdn=15,50$; R: $Mdn=33$).

Analisando os **motivos** que estiveram na base da situação de sem abrigo descrita anteriormente (Anexo E), os participantes CA apontam sobretudo problemas familiares, como a morte dos pais (N=2), pais maltratantes (N=1) ou expulsão de casa (N=2), consumo de

substâncias (N=5) e aspetos relacionados com a própria pessoa (“*Querer liberdade dentro de mim próprio*” – CA6). Já os participantes R destacam motivos como a morte dos pais (N=3), a toxicodependência dos mesmos (N=2), conflitos com a família (N=1) e as dificuldades económicas (N=4).

Já no que concerne aos **motivos** pelos quais se encontram atualmente em situação de sem-abrigo, os participantes apontam algumas das mesmas razões, nomeadamente a situação económica/desemprego. Note-se que este aspeto, que se destaca dos restantes, é agora referido por participantes de ambas as subamostras (quadro 4.1).

Quadro 4.1 - *Motivos pelos quais os participantes estão atualmente em situação de sem-abrigo*

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos	
Motivos para se encontrar atualmente na situação de sem-abrigo	Problemas familiares		1	1	“Neste momento foram problemas familiares” (CA5) “não posso estar na minha casa por problemas com a minha família” (R5)	
		Situação económica / Desemprego	4	5	“Fiquei sem casa e sem trabalho” (CA4) “Desemprego” (R7) “Estou desempregado e não tenho nenhum rendimento” (R10)	
	Consumos		2	1	“Recaí no álcool” (CA3) “Agora quero entrar para comunidade terapêutica e é por isso que estou no centro” (CA8) “Separei-me da mãe da minha filha e agora os meus pais não me aceitam em casa por causa da ganza” (R1)	
		Ausência de apoio institucional	1	1	“Sabe, é que eu não tenho ajuda da Segurança Social” (CA1) “Porque não há ninguém que tome conta de nós” (R4)	
		Reinserção	2		“Saí da prisão e não tenho onde ficar” (CA6) “Não tenho onde ficar depois da recaída” (CA9)	
	Estilo de Vida <i>Helplessness</i>				1	“Já estou habituado” (R3)
					1	“Não vejo saída para mim” (R8)

No que diz respeito à sua história de vida independente, 80% dos participantes que pernoitam em centro de alojamento e 60% dos participantes a pernoitar na rua afirmam já ter vivido de forma independente (i.e. num quarto ou casa pago por si próprio) durante pelo menos um mês, sendo que a última vez que tal ocorreu foi, em média, há cerca de 37 meses para os participantes CA ($M=37,22$, $DP=0,424$) e 25 meses para os participantes R ($M=25,00$, $DP=0,52$).

No que diz respeito à **avaliação que fazem sobre ter casa própria**, a maioria dos participantes ($N=18$) atribui importância a esse aspeto sendo que essa valorização se encontra, por exemplo, associada a questões familiares e à importância de ter um lar e intimidade (quadro 4.2).

Quadro 4.2 - *Importância que os participantes atribuem a ter casa própria*

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Importância de ter casa própria	Valorização		7	5	“Até ao ponto máximo. Eu com uma casa, consigo safar-me” (R1)
		Sobrevivência		1	
		Bem essencial		1	“É o principal da vida” (R7)
		Família	1	1	“É muito importante para poder acolher a minha filha” (CA2) “Desde que nasceram as minhas filhas” (R5)
		Acolhimento de terceiros	1		“Também podia acolher outras pessoas que precisassem mais” (CA2)
		Espaço e privacidade	2	1	“É muito importante para ter um lar” (CA2) “Eu tenho uma casa minha. É importante voltar a viver lá” (CA5) “É importante ter um espaço meu (...) também é importante poder levar lá uma namorada se quiser” (R8)
		Liberdade	1		“Para ter mais liberdade” (CA7)
	Idade		1	“Com a idade que eu tenho já não dá para brincar muito. É muito importante” (R6)	
	Desvalorização	Bem-estar		1	“Não me dou bem em casa” (R4)
		Indiferença	1		“É sempre importante (...) mas já é indiferente” (CA4)

Sobre as **vantagens e desvantagens de não ter casa própria** (Anexo F), a grande maioria dos participantes de ambas as subamostras (CA: 90%; R:100%) refere existirem mais desvantagens do que vantagens, sendo que das primeiras se destacam a falta de privacidade e

espaço próprio (“Não ter um espaço meu. Gosto de estar comigo” – CA6), a falta de conforto (“Falta de condições e dormir direito” – R7), as regras (“Não posso dormir até tarde e não posso fazer o comer, o que eu gosto” – R5), este ser um aspeto associado à exclusão social (“Não me inserir na sociedade” – CA2) e dificuldades no estabelecimento de relações familiares (“Não posso estar com as minhas filhas” – R5). Ao nível dos dois grupos estudados, os participantes CA destacaram maioritariamente desvantagens como o espaço e privacidade (N=6) e a exclusão social (N=2), enquanto os participantes R referem o desconforto (N=6), o espaço e privacidade (N=3) e a família (N=2).

Dos participantes que referiam haver vantagens em não ter casa própria (CA: 20%; R: 30%), os argumentos associados a esse tipo de resposta remetem sobretudo para questões económicas/financeiras, como o facto de não terem despesas (“Não ter que pagar nada” – CA1), a liberdade de horários (“Não ter horários” – R10) e as relações interpessoais (“Conviver com pessoas com dificuldade e poder ajudar psicologicamente essas pessoas” – CA2) que criam.

Quando questionados sobre a possibilidade de terem anteriormente encontrado soluções de alojamento alternativas (quartos pagos por instituições, apoios de programas específicos), apenas 20 % dos participantes CA e 30% dos participantes R as encontraram, sendo que tiveram que desistir delas devido a consumos ou por razões relacionadas com o que se pode designar por sistema (quadro 4.3).

Quadro 4IV.3 - *Motivos pelos quais os participantes tiveram que desistir de soluções de alojamento*

Dimensão	Categorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Motivos associados à desistência de soluções de alojamento	Consumos	2		“Queriam-me mandar para um quarto e eu queria ir para uma comunidade terapêutica” (CA3) “Porque tive uma recaída” (CA9)
	Sistema		2	“Não me chegaram a pagar” (R1) “Porque me tiraram a casa porque disseram que não tinham fundos” (R9)

Por último, e no que concerne ao **empowerment psicológico** (Anexo G), tal como referido oportunamente, o mesmo engloba três componentes sobre os quais passaremos a apresentar os resultados: perceção de controlo sobre a sua vida, comportamentos de participação e

consciência crítica sobre o meio envolvente. Em termos gerais, a grande maioria (80%) dos participantes CA dizem ter controlo sobre a sua vida (perceção de controlo) (e.g. “*Simplesmente vou. Sei disso.*” – CA3), sendo esta perceção inferior nos participantes R (40%) (e.g. “*Nem que dure uma eternidade, mas vou*” – R4). Daqueles que dizem não ter controlo sobre a sua vida, justificam-no com atribuições internas (“*Talvez, se me portar bem*” – CA9) e atribuições externas (e.g. “*Esta não é a vida que eu escolhi, foi a vida que Deus me deu*” – R1). Relativamente a comportamentos de participação, a maioria dos participantes de ambas as subamostras (CA: N=8; R: N=7) referem a intenção de participar na construção das regras e dia-a-dia dos serviços. Por último e no que respeita à sua opinião sobre o meio onde se movem (i.e. consciência crítica), os participantes referiram questões como a segurança (e.g. “*Cada vez há mais roubos*” – CA1), a sociedade (“*O Estado está a aumentar tudo, os impostos estão a aumentar e há menos trabalho*” – CA1), as pessoas (“*Acho que as pessoas são muito estúpidas e ignorantes*” – R5), o self (“*Não tem nada a ver comigo*” – CA5), o centro de alojamento (“*O centro de acolhimento é parecido com a prisão, porque as regras são muito parecidas*” – CA6) e a discriminação (“*Odeio mesmo quando estou a fazer a cama e as pessoas põem-se a olhar*” – R3). Um número importante de participantes CA (40%) critica a sociedade (e.g. “*O Estado está a aumentar tudo, os impostos estão a aumentar e há menos trabalho*” – CA1; “*Acho que a nossa sociedade é uma tristeza*” – CA2), enquanto nos participantes R se destaca (40%) a discriminação de que se sentem alvos.

4.2 Avaliação dos Centros de Alojamento de Lisboa

Dentro deste tópico descreveremos os resultados relativos aos seguintes aspetos: número de vezes que os participantes já estiveram em centro de alojamento, avaliação dos centros de alojamento em Lisboa e papel dos utentes nestes centros.

No que diz respeito ao número de vezes em centro de alojamento, desde que estão na situação de sem-abrigo, 70% dos participantes CA afirmam já terem estado uma ou duas vezes em centro; já mais de metade dos participantes R (60%) afirma nunca ter estado em centro de alojamento. Relativamente aos participantes R, ao serem questionados pela **razão pela qual não estão atualmente em centro de alojamento**, metade destes indicaram, principalmente, características estruturais do ambiente, nomeadamente as regras e a comparação com um estabelecimento prisional (quadro 4.4).

Quadro 4.4 - *Razões para os participantes R não estarem em centro de alojamento*

Dimensão	Categorias	Subcategorias	R (N)	Exemplos
Razões para não estar em Centro de Alojamento	Ambiente		2	“Dizem que aquilo é mesmo mau ambiente” (R10) “É muita confusão lá” (R9)
		Características físicas	2	“Lá um gajo não tem as mesmas condições” (R5) “Não tem condições nenhuma” (R8)
		Características interpessoais	1	“Porque é só droga e vagabundos e não quero ninguém assim ao meu lado” (R7)
		Características estruturais	5	“O Centro é uma prisão” (R1) “Há muitas regras e temos que chegar a horas e tudo” (R3) “Temos horas para levantar e muitas regras. Acho que aquilo é uma prisão” (R4) “Tens que entrar a uma hora e sair a outra hora” (R5) “Um gajo está preso (...) aqui não estou sujeito a horários” (R8)
	Segurança		2	“Lá levo com toxicodependentes e alcoólicos e roubam tudo” (R6) “É só pessoas a roubarem e isso” (R9)
	Sistema		1	“Se vou para uma associação estão a ganhar dinheiro comigo” (R3)
	Atribuições	Internas	1	“Porque não quero” (R3)
		Externas	1	“Quando o patrão paga arranja-nos casa” (R2)

Ao nível da **avaliação dos centros de alojamento da cidade de Lisboa**, com base nas respostas dos participantes, foram criadas as categorias qualidade dos serviços, acessibilidade, segurança, ambiente e lotação (Anexo H).

Relativamente à qualidade dos serviços prestados pelos centros, cerca de metade dos participantes (CA: N=6; R: N=5) avaliam-nos negativamente. Esta avaliação negativa prende-se, principalmente, com as regras, que alguns participantes consideram serem

excessivas (R: N=3) (ex., “*Nunca lá fui, mas acho que têm muitas regras*” – R4). Apenas duas pessoas CA referem os técnicos como elemento positivo nos centros.

Quanto à acessibilidade, a avaliação que é feita por CA e R apresenta algumas diferenças: 40% dos participantes CA avaliam positivamente esta componente (“*O acesso ao centro é muito bom*” – CA1), por oposição aos 10% dos participantes R.

No que diz respeito à segurança, as opiniões dos participantes que pernoitam em centro de alojamento dividem-se, sendo que 30% dos participantes avaliam positivamente, 30% razoavelmente e 30% avaliam negativamente. Apenas 40% dos participantes R referiram a questão da segurança, sendo que 20% avaliou esta questão de forma positiva (ex., “*A nível da segurança é bom*” – R1).

Por fim, os participantes R destacaram o ambiente na avaliação dos centros de alojamento (20%), referindo a questão dos bens (ex., “*Só é melhor porque tem cama*” – R5), enquanto os participantes CA relacionaram a lotação dos centros de alojamento com a qualidade dos serviços (20%): “*Tem muita gente e é um bocado confuso*” (CA1).

Relativamente ao **empowerment organizacional**, os participantes foram questionados sobre até que ponto os centros permitem às pessoas terem um papel ativo, ao que a maioria dos participantes (CA: N=7; R: N=6) afirmou que os residentes dos centros de alojamento têm um papel passivo. Os participantes que afirmam que os residentes têm um papel ativo, justificam-no com a participação em atividades como o desporto, as tarefas e o processo de aconselhamento e terapia. Por último, salienta-se que alguns dos participantes a pernoitar na rua (30%) afirmam não saber qual o papel dos residentes nos centros de alojamento (quadro 4.5).

Quadro 4IV.5 – *Empowerment organizacional nos centros de alojamento de Lisboa*

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Empowerment Organizacional (papel dos utentes no centro de alojamento)	Passivo		7	6	“Acho que não têm um papel ativo” (R2)
	Ativo	Desporto	1		“Futebol e Cicloturismo” (CA1)
		Tarefas	1		“Sim, mostram interesse em que as coisas corram bem” (CA9)
	Não sei	Aconselhamento e Terapias	1	1	“Documentos e passos certos que as pessoas devem dar” (CA4)
				3	“Nas terapias” (R1) “Não sei” (R3)

4.3 Avaliação de Necessidades

Tal como referido no método, a **avaliação de necessidades** (Anexo I) foi feita através de uma pergunta inicial aberta que pretendia avaliar quais as características, ao nível do funcionamento e serviços, de um centro de alojamento ideal e de um conjunto de perguntas fechadas (população-alvo, no que diz respeito à idade, sexo e problemáticas associadas; alojamento; lotação; localização e serviços) e abertas, que complementam as perguntas fechadas (e.g. “Porque é que prefere essa localização do centro ideal?”; “Como seriam as regras?”).

Assim sendo, no que concerne à questão qualitativa, as respostas dos participantes remetem para questões associadas à ocupação, às regras, à organização e funcionamento, à lotação e aos espaços e serviços. Dois participantes CA e um participante R não quiseram responder a esta questão. Quando questionados sobre como seria o seu centro ideal, uma das principais características referidas pelos participantes foi as regras, tanto internas (“Não podiam consumir” – CA9; “Havia controlo de certeza...revistas e tudo” – R5) como de entrada (“O critério era que estivessem a passar mal. Não era que estivessem na rua sempre no café a beber cerveja” – CA9; “Não podiam entrar drogados” – R9).

No que diz respeito à organização e funcionamento as respostas dos participantes são muito heterogéneas (CA: N=2; R: N=5), como a separação dos utentes por sexo, a estrutura do centro (e.g. “Eu apostava num modelo hierárquico, ou seja, as pessoas iam ganhando

espaço conforme o que faziam” – CA5) e as *psicopatologias e saúde mental* (e.g. “*Podiam ser todas as problemáticas, mas tinha que separar as águas*” – CA2).

No que diz respeito aos *espaços e serviços*, as respostas levaram à criação das categorias de *assistência básica* ao nível dos serviços fornecidos (ex., “*Acho que devia ser só para dormir e comer*” – R2), aos *técnicos*, à *religião*, à *saúde*, aos *consumos* e à *higiene*, sendo que apenas os participantes CA referiram estas questões. Já relativamente às questões fechadas, e no que diz respeito à população-alvo, o mesmo número de participantes (CA: N=9; R: N=9) afirma que se construíssem um centro, este acolheria pessoas de qualquer idade (a partir dos 18 anos). Relativamente ao sexo, a maioria dos participantes refere que o ideal seria um centro de alojamento misto (CA: N=9; R: N=6). Já no que concerne às problemáticas associadas, é importante destacar que um maior número de participantes em CA (70%) aceitava residentes com as problemáticas de toxicod dependência, alcoolismo e doença mental, quando comparados com os de R (40%) (quadro 4.6). Um dos participantes R afirmou que aceitava pessoas com outras problemáticas, nomeadamente de consumo de drogas leves.

Quadro 4.6 - *Problemáticas admitidas no centro de alojamento ideal*

Problemáticas	CA		R	
	N	%	N	%
Associadas				
Toxicod dependência	0	0,0%	0	0,0%
Alcoolismo	2	20,0%	1	10,0%
Doença Mental	0	0,0%	3	30,0%
Toxicod dependência + Alcoolismo	0	0,0%	1	10,0%
Outras	0	0,0%	1	10,0%
Todas	7	70,0%	4	40,0%
Nenhuma	1	10,0%	0	0,0%

No que diz respeito ao tipo de alojamento, não existe uma resposta consensual, verificando-se que a maioria dos participantes CA (N=7) indicou que o ideal seriam camaratas, sendo que a opinião dos participantes R divide-se entre quartos individuais (N=5), quartos duplos ou de casal (N=4) e camaratas (N=4), sendo, por vezes, sugerido a combinação de quartos duplos e camaratas (CA: N=1) ou quartos individuais e quartos duplos (R: N=3).

A lotação também foi uma questão com respostas bastante diversas, onde alguns participantes (CA: N=7; R: N=5) referem preferir uma lotação mais reduzida (menos de 30 pessoas) justificando a sua resposta por considerarem ser menos confuso; pelo contrário, outros participantes (CA: N=3; R:N=5) referem uma lotação maior (mais de 30 pessoas) (quadro 4.7), sendo que um participante justifica dizendo que “*quantos mais ajudar, melhor*” (R1). É relevante destacar que 70% dos participantes R sugerem que o centro de alojamento ideal deveria ter uma lotação inferior a 10 pessoas ou superior a 60. Já nos participantes CA, esta distribuição é homogénea.

Quadro 4.7 - *Lotação para o centro de alojamento ideal*

Lotação	CA		R	
	N	%	N	%
Até 10 pessoas	2	20,0%	3	30,0%
10-20	2	20,0%	1	10,0%
20-30	3	30,0%	1	10,0%
40-50	1	10,0%	0	0,0%
50-60	2	20,0%	1	10,0%
+60	0	0,0%	4	40,0%

Quanto à **localização do centro de alojamento ideal**, esta foi uma questão aberta, em que 60% dos participantes CA afirmam preferir localizar o centro ideal nos arredores, devido a razões como as rotinas, acessibilidade, autonomia, oportunidades de trabalho, e o número de pessoas a precisar de ajuda. A opinião dos participantes a pernoitar na rua é semelhante (quadro 4.8).

Quadro 4IV.8 - *Localização do centro ideal*

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Localização Centro Ideal	Centro	Acessibilidade	3	1	“Mais possibilidade de se deslocarem” (CA1) “Mais perto de tudo” (CA2) “Mas isolado. No centro para as pessoas ganharem mais depressa a rotina de procura de trabalho e saírem” (CA4)
		Número	1	3	“Porque é aí que estão todos os sem-abrigo” (R5) “Apoiava as pessoas mais depressa” (R7)
		Relações interpessoais		1	“É melhor para conviverem uns com os outros” (R6)
	Arredores	Acessibilidade		1	“Porque tem mais acesso” (R3)
		Autonomia	1		“A maior parte das pessoas não se sabe mexer e se tivesse que apanhar transportes era mais autónomos” (CA5)
		Oportunidades de trabalho		1	“Estive a trabalhar no campo e gostei muito” (R4)
		Rotinas	4	2	“Onde está o corpo, está o perigo e onde está o perigo, está o corpo logo a seguir” (CA3) “Fugir aos sítios normais onde as pessoas costumam estar” (CA10) “Para ficar mais longe das dinâmicas de rua” (R8) “Para ficar longe do passado” (R9)
		Número	1	1	“Em Lisboa há associações nos sítios de consumos” (CA8)

Relativamente aos serviços a serem prestados no centro, dos vários apresentados, a alimentação, os banhos, as roupas e o atendimento social são unanimemente considerados necessários já que todos os participantes os assinalaram. A maioria dos participantes, em ambas as subamostras, assinalou também o atendimento psicológico (CA: N=10; R: N=8), um serviço de psiquiatria (CA: N=9; R: N=8), o apoio na procura de emprego (CA: N=10; R: N=8), e formação (CA: N=9; R: N=8) e uma zona de convívio (CA: N=9; R: N=10).

Quando questionados sobre outros serviços, não foram muitos os participantes a sugerir outros serviços para além dos apresentados, no entanto, da subamostra CA foi referido o cabeleireiro (N=1), apoio espiritual (N=1) e um serviço que fornecesse metadona (N=1), enquanto os participantes R referiram uma zona de fumo (N=1), uma biblioteca (N=1) e uma zona de desporto (N=1).

Já no que diz respeito às **regras** mais adequadas para um centro de alojamento, da análise de conteúdo efetuada salienta-se que o número de participantes que refere regras rígidas (CA: N=5; R: N=4) e flexíveis (CA: N=5; R: N=4) é semelhante (quadro 4.9).

Quadro 4IV.9 - *Regras vigentes no centro ideal*

Dimensão	Categorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Regras do Centro Ideal	Rígidas	5	3	<p>“Senão não se controla” (CA3)</p> <p>“Havia correções” (CA9)</p> <p>“Senão era uma confusão” (CA10)</p> <p>“Não podiam ter hábitos de rua” (R1)</p> <p>“Tinha de ser como eu queria” (R3)</p> <p>“Distinguia quem é bom de quem é mau” (R7)</p>
	Flexíveis	5	5	<p>“Até porque acho que se forem rígidas, eles não se adaptam e ainda é pior” (CA2)</p> <p>“Mais disciplina, mas flexíveis. Tem que haver compreensão. Quando as pessoas vêm da rua, tem receio de ser postas de parte. Quando chegam aqui, andam a marchar” (CA4)</p> <p>“Devia haver maior compreensão” (CA5)</p> <p>“Dar alguma coisa em troca das tarefas, não por obrigação, mas para haver motivação” (CA6)</p> <p>“As regras eram mais flexíveis em certa parte e mais rígidas noutras. Por exemplo, as revistas eram mais bem feitas” (CA8)</p> <p>“Tinha que compreender os utentes, mas ter disciplina” (R5)</p> <p>“Tinha que haver regras, mas têm que saber compreender as pessoas. Quem vinha com excesso de álcool ia para um quarto separado e não ficava na rua. É complicado porque sei que há agressões nos albergues e isso não podia acontecer” (R6)</p> <p>“Tínhamos que tratar cada pessoa como cada um e olhar para cada caso específico” (R9)</p>
	Ausência		2	<p>“Não punha nenhuma regra” (R4)</p> <p>“Cada um fazia o que queria como se estivesse em casa” (R10)</p>

Quanto ao **horário de funcionamento do centro ideal**, a maioria dos participantes (CA: N=7;R: N=6) refere que este deveria estar aberto 24 horas, sendo as restantes respostas repartidas por diferentes horários noturnos (quadro 4.10).

Quadro IV.10 - *Horário do centro ideal*

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Horário do centro ideal	24 horas		7	6	<p>“Devia atender-se pessoas (e deixar entrar) pelo menos até às 23horas. Já viu...se ficar na rua e quiser vir para um centro a partir das 23h00 já não pode. Tem mesmo de ficar na rua mais essa noite” (CA6)</p> <p>“Mas com mais liberdade” (CA8) – só no texto</p> <p>“Assim também dava mais trabalho” (R6) – só no texto</p>
	Horário Noturno		3	4	<p>21/ 22h00 – 6h00 (CA1, R2)</p> <p>17/18/19h00 – 9h00 (CA2, R3, R10)</p> <p>21h00 – 8/9h00 (R7)</p> <p>23h00 – 7h00 (CA9)</p> <p>“Era só para dormir” (CA9)</p>

Por fim, relativamente ao **empowerment organizacional** (Anexo J), a maioria dos participantes (CA: N=9; R: N=10) considera que os utentes devem ter um papel ativo no centro de alojamento, no geral (“*Em tudo, porque eles é que fazem a casa*” – CA8), no acolhimento (“*Fazia com que as pessoas se sentissem em casa*” – CA6), nas atividades (“*Deviam participar em algumas atividades*” – CA4), nas tarefas (“*Tarefas, limpeza, cozinha e manutenção*” – CA5), na tomada de decisão (“*Para decisões comuns*” – R3) e na formação (“*Procura ativa de emprego, cursos do dia-a-dia, como se fosse uma casa*” – CA3).

V. Discussão

Tal como referido inicialmente, este estudo visava complementar a pesquisa que tem sido feita com pessoas em situação de sem-abrigo. Procurou-se, por um lado, realizar uma caracterização psicossocial da amostra, e, por outro, avaliar os centros de alojamento da cidade de Lisboa, realizando, assim, uma avaliação de necessidades relativamente a estes serviços.

No que diz respeito à caracterização psicossocial da amostra, a literatura em Portugal (e.g. Menezes, 2012; PCPSAL, 2009) tem demonstrado que as problemáticas sociais mais associadas à situação de sem-abrigo são o desemprego, a insuficiência ou ausência de rendimentos, a prostituição, os problemas familiares, a ausência de documentação, a dependência de substâncias psicoativas e os problemas de saúde física e mental. Posto isto, consideramos importante destacar os motivos pelos quais os participantes se encontram na situação de sem-abrigo. Os resultados do presente estudo indicam que os problemas familiares, o consumo de substâncias e o desemprego têm um papel determinante, o que nos leva a refletir sobre a dimensão intergeracional da pobreza e exclusão social (que se pode manifestar na dificuldade de inclusão social dos indivíduos) (Menezes, 2012) e, conseqüentemente, no papel que a prevenção pode ter nestes casos, no sentido de trabalhar com famílias carenciadas e população de risco (e.g. filhos de toxicodependentes ou pais maltratantes e negligentes) que antecipe a situação de sem-abrigo.

Ao refletir sobre estes dados podemos considerar, então, que é necessária uma aposta na prevenção primária ou universal (relativa à população em geral) e secundária ou indicada (direcionada para grupos de risco e com o objetivo de tratar o problema o mais cedo possível, reduzindo a sua prevalência através da redução de novos casos e da redução do impacto das situações já identificadas) (Duffy & Wong, 2003; Ornelas, 2008). A prevenção tem, neste caso, um carácter ecológico, no sentido em que devemos intervir na origem do problema (e.g. problemas familiares), tendo em conta todos os contextos da pessoa (Bronfenbrenner, 1994). Outra vantagem da prevenção é o seu custo ser menor do que o custo associado ao tratamento, ao nível económico e social (Levine et al., 2005). Neste sentido, o psicólogo comunitário pode ter um papel importante na identificação dos casos de risco e na implementação de estratégias de prevenção com essa população.

A questão do desemprego, saliente nos nossos resultados, remete para as políticas sociais vigentes no que diz respeito aos desempregados, as quais devem impedir que estas pessoas se

vejam numa situação de exclusão extrema. Tome-se como exemplo que, por vezes, o fim do subsídio de desemprego leva à impossibilidade de permanecer num quarto de pensão ou de partilhar a casa o que potencia a passagem a uma situação de rua (Menezes, 2012). Com a crise económica atual e as elevadas taxas de desemprego, é necessário que se criem políticas eficazes de apoio às pessoas que perdem o seu emprego. O papel das políticas e apoios institucionais leva-nos a pensar na reinserção, também referida por alguns participantes. Apesar de existirem linhas orientadoras no que concerne à reinserção social (Direção-Geral de Reinserção Social, 2012), esta não é a perceção que alguns utentes têm (“*Saí da prisão e não tenho onde ficar*” – CA6). Para uma reinserção sustentável, são necessárias respostas de apoio para além do trabalho, nomeadamente respostas integradas e especializadas, fomentando a articulação entre serviços (Menezes, 2012). Sugere-se, então, que sejam pensadas medidas eficazes de apoio aos ex-reclusos e pessoas toxicodependentes que reincidam, apostando, mais fortemente, em respostas integradas que tenham em conta as necessidades básicas, o emprego e a habitação⁶, de forma a fomentar a autonomia necessária para uma reinserção efetiva.

A maior parte dos participantes das duas subamostras consideram importante ter uma casa própria por razões relacionadas com a família (“*É muito importante para mim poder acolher a minha filha*” – CA2) e com a necessidade de ter o seu próprio espaço e privacidade, sendo que o facto de não ter casa se relaciona, sobretudo para as pessoas em R, com desconforto (“*O frio (...) a casa de banho também é complicado*” - R6). Através das respostas dos participantes CA podemos concluir que é importante trabalhar questões relacionadas com a autonomização, enquanto para os participantes R é importante destacar o desconforto que sentem e reforçar que podem alterar essa situação, aderindo às respostas sociais que lhes são disponibilizadas e colaborando com os técnicos na realização do seu projeto. Um dos serviços disponíveis são os centros de alojamento, pelo que será importante refletir com a pessoa as vantagens (e.g. maior conforto) e desvantagens (e.g. ter de partilhar o seu espaço com outras pessoas, o que não acontece na rua) de integrar um centro, munindo-a de informação, de forma a capacitá-la para tomar a sua decisão.

Donley & Wright (2012) afirmam que as pessoas que apresentam uma situação de sem-abrigo crónica são mais resistentes aos serviços e mostram uma maior dificuldade em

⁶<http://www.wsib.on.ca/en/community/WSIB/230/ArticleDetail/24338?vnextoid=3a8e11e6c12e0310VgnVCM100000469c710aRCRD>

permanecer numa habitação a longo-prazo. É relevante compreender o historial de vida independente da pessoa sem-abrigo, no sentido de caracterizar esta situação como episódica ou como estável/crónica. Os resultados indicam que a maioria dos participantes já viveu de forma independente, pelo que podemos concluir que é uma situação episódica, ou seja, devemos intervir com esta população no sentido da autonomização (e.g. programas de *housing*). Contudo, as reincidências na situação de pernoita na rua podem refletir a tendencial instabilidade e precariedade das respostas de reinserção laboral, bem como a insuficiência dos montantes monetários dos benefícios sociais (Menezes, 2012), pelo que é também importante trabalhar estes aspetos de forma a poder evitar estas recaídas.

Para trabalhar todas estas questões, é importante avaliar o nível de *empowerment* psicológico destes participantes. Os nossos resultados já nos permitem ter uma ideia sobre esta questão, no que concerne à perceção de controlo, comportamentos de participação e consciência crítica.

A literatura tem referido que a dimensão do controlo é entendida como a confiança e convicção pessoais sobre a capacidade e influência da pessoa nas várias esferas da sua vida (Ornelas, 2008), ou seja, é essencial que a pessoa percecionem controlo para mudar seu o percurso e criar um novo projeto de vida. No que diz respeito aos resultados do presente estudo, os participantes CA referem uma maior perceção de controlo (“*Simplesmente vou. (Sair da situação de sem-abrigo) Sei disso.*” – CA3), do que os de R, sendo que dos primeiros, aqueles que não percecionam controlo fazem atribuições internas (“*Talvez, se me portar bem*” – CA9), enquanto os participantes R não demonstram controlo, atribuindo essa perceção externamente (“*Esta não é a vida que eu escolhi, foi a vida que Deus me deu*” – R1). Assim, uma das intervenções mais importantes com as pessoas que pernoitam na rua, é capacitá-las, através de processos *empowerment*, criando oportunidades para que desenvolvam a perceção de controlo e experiências de exercício do mesmo.

A teoria das atribuições estuda a forma como as pessoas explicam as razões pelas quais as coisas acontecem, relacionando a estrutura de pensamento com a ação (Kelley, 1973). Weiner (1985) afirma que os tipos de explicação que as pessoas dão para os comportamentos têm consequências nas respostas comportamentais em termos afetivos e cognitivos. Assim, as causas percebidas de sucesso e insucesso partilham três propriedades: locus de controlo, estabilidade e controlabilidade. Se as atribuições forem internas, são percebidas como relativamente estáveis, enquanto que se forem externas, são relativamente instáveis (Weiner,

1985). Ao analisar os resultados, podemos perceber que as atribuições externas não indicam controlo e são estáveis (e.g. *“Foi a vida que Deus me deu”* – R9), o que pode indicar que a própria pessoa nada pode fazer para que essa situação mude. Assim, o psicólogo comunitário pode ter um papel essencial no trabalho a realizar com as pessoas em situação de sem-abrigo, no que diz respeito às atribuições causais que estes fazem, relativamente à sua situação, podendo identificá-las e intervir para que as atribuições externas passem a internas, capacitando, assim, o indivíduo e devolvendo-lhe o controlo sobre a sua vida.

Podemos ver a participação como um processo pelo qual os indivíduos têm um papel ativo nas tomadas de decisão das instituições e contextos que os afetam (Zimmerman, 2000). Neste estudo, a maioria dos participantes lamentaram não serem incluídos no processo de tomada de decisão relativamente aos centros de alojamento e até mesmo ao seu projeto de vida. Segundo os mesmos, não existe uma participação efetiva nas tomadas de decisão relativas ao centro de alojamento, como veremos mais em pormenor de seguida. Esta pode ser uma situação *disempowering* (Ornelas, 2008), no sentido em que a participação dos residentes não é valorizada. Contudo, os participantes demonstram uma intenção clara de participar, o que pode refletir que se sentem capacitados para tal.

Por fim, a consciência crítica refere-se ao conhecimento que os indivíduos têm sobre a sua sociedade e à sua capacidade de analisar o contexto social e político em que se inserem. As respostas demonstram que os participantes conseguem ter essa consciência no que diz respeito à sociedade (*“Acho que a nossa sociedade é uma tristeza”* – CA2) e às pessoas (*“Cada vez se nota mais a ganância e o egoísmo”* – CA4). É importante destacar que apenas os participantes R relatam que são alvos de discriminação (*“As pessoas olham para nós como se fossemos nós a não ajudar ninguém”* – R10), o que lhes causa desconforto. A maioria dos participantes refere assuntos relacionados com os próprios, como a discriminação, o que pode indicar uma dificuldade em identificar os fatores que facilitariam a sua intervenção e influência no contexto. Esta questão pode, também, dever-se à falta de incentivo à participação que sentiram ao longo de toda a sua experiência com serviços.

Já no que concerne aos centros de alojamento, é importante destacar que 60% dos participantes R nunca estiveram em centro, apontando como principais razões características estruturais do mesmo, como o ambiente, destacando as regras. Podemos questionar as razões pelas quais os participantes apontam estes motivos, uma vez que alguns deles nunca estiveram em centro, bem como a razão pela qual a maioria dos participantes R nunca usufruiu deste

serviço. Em 2012, Donley e Wright alertam para o facto de as pessoas em situação de sem-abrigo a pernoitar na rua, terem características únicas, apesar de não as especificarem, destacando uma necessidade de mudança por parte dos serviços sociais de forma a responder a essas características. Assim, se houvesse uma maior flexibilidade por parte das instituições e resposta às necessidades das pessoas que pernoitam na rua, como munir as pessoas de informação sobre a realidade dos centros de alojamento, ter regras mais flexíveis, no sentido de adaptar os procedimentos iniciais à pessoa, poderia não existir esta resistência à decisão de entrada para um centro de alojamento temporário.

No que concerne à avaliação dos centros da cidade de Lisboa, é importante compreender que os participantes CA avaliam a qualidade dos serviços, a acessibilidade e a segurança de forma positiva, contrastando com a maioria dos participantes R, que avaliam estas componentes de forma mais negativa. As questões relacionadas com o ambiente são apenas referidas pelos participantes R, avaliando-o negativamente. Podemos relacionar estes resultados com um conhecimento efetivo da realidade respeitante aos centros por parte dos participantes CA, ao contrário dos participantes R, que não demonstram ter um conhecimento da realidade dos centros de alojamento. Podemos, então, colocar a hipótese da existência de um mito sobre estas respostas sociais, no sentido em que a população que pernoita na rua parece ter uma perceção clara do que são os centros de alojamento, embora a mesma possa não corresponder à realidade. Lippman (1922, citado por Marques & Paéz, 2006) afirmava que as pessoas não reagem diretamente às pessoas e aos acontecimentos tal como se apresentam, mas sim às representações simplificadas da realidade, resultando em estereótipos. Uma das consequências dos estereótipos está relacionada com o facto de prestarmos mais atenção aos indícios consistentes com as expectativas que os definem, o que pode levar a um enviesamento na seleção e armazenamento da seleção obtida (Marques & Paéz, 2006). Podemos, então, concluir que esta perceção enviesada que os participantes R têm dos centros de alojamento, está relacionada com estereótipos sobre essas respostas, que podem ter sido criados através de uma experiência prévia negativa ou mesmo de uma ideia que passa de pessoa em pessoa. Um dos esforços que pode ser feito no sentido de contrariar este mito, é criar centros de alojamento mais próximos da comunidade, que englobem também outros serviços que respondam às necessidades das pessoas que pernoitam na rua. Serviços de atendimento psicológico e acompanhamento médico, por exemplo, poderiam ser fatores de atração importantes e divulgadores da realidade dos centros.

No que diz respeito ao *empowerment* organizacional, a maioria dos participantes afirma que os utentes têm um papel passivo nestas instituições. Contudo, quando questionados sobre o papel que os residentes deveriam ter, existe consenso entre os participantes das duas subamostras, afirmando que esse deveria ser um papel ativo (“*Isso é o que ninguém pede. Fazia com que as pessoas se sentissem em casa*” – CA6). Isto leva-nos a refletir sobre a importância destas instituições na mudança de vida da pessoa, enquanto organizações empoderadoras e capacitadoras. Zimmerman (2000) afirma que as organizações podem ser *empowering*, no sentido em que aumentam as competências dos seus membros e lhes proporcionam oportunidades de participação e influência nos processos de tomada de decisão, promovendo o *empowerment* dos seus membros. Considerando que os residentes de um centro vivem lá e, portanto, fazem parte da estrutura e organização das instituições e que os residentes permanecem lá por períodos significativamente mais longos do que os idealizados (Menezes, 2012) é importante que estas sejam capacitadoras e empoderadoras. Assim, deve apostar-se numa mudança no que se refere ao clima e cultura organizacional dos centros de alojamento, fatores responsáveis pela criação e influência do contexto social no espaço organizacional (Neves, 2001). Deve promover-se a participação dos residentes e o *empowerment*, de forma a poder criar-se uma relação entre estas instituições e a mudança de vida dos seus residentes, sentindo-se estes psicologicamente empoderados pelo próprio funcionamento da instituição.

Por fim, no que diz respeito à avaliação de necessidades realizada, não foi possível descrever um modelo de centro de alojamento ideal para a maioria dos participantes, sendo que não existe consenso sobre as características que o compõem. No decorrer das entrevistas pudemos observar que, de um modo geral, os participantes desenhavam um centro de alojamento à sua medida, de forma a responder às suas necessidades específicas (ex. “*Fazia um centro com desabituação*” – CA3). Contudo, os resultados levam-nos a considerar que é necessária a criação não só de um, mas de diversos centros. Menezes, em 2012, afirma que a especialização dos centros carece de desenvolvimento, pois persiste a unificação sob a mesma estrutura de casos com diferentes problemáticas, destacando a importância de serem criadas estruturas que incluam vários tipos de serviços. Os participantes do presente estudo indicam que, apesar de considerarem que os centros deviam aceitar pessoas com toxicod dependência, alcoolismo e problemas de saúde mental, separariam os residentes que apresentassem diferentes problemáticas, indicando a relevância de apresentar serviços adequados a problemáticas específicas.

Atendendo aos resultados, sugerimos que os diferentes centros deveriam ser localizados no centro de Lisboa e nos arredores, podendo assim atrair mais pessoas que querem sair do centro, por motivos como as rotinas adquiridas (“*Para ficar longe do passado*” – R9) ou, por outro lado, que preferem permanecer no centro por ser mais acessível, (“*Para as pessoas ganharem mais depressa a rotina de procura de trabalho e saírem*” – CA4). Em Lisboa, a maior parte dos centros de alojamento encontra-se no centro (PCPSAL, 2009), onde existe uma maior concentração de serviços direcionados para a população em situação de sem-abrigo. Desta forma, seria importante a criação de mais serviços nos arredores, de forma a abranger o maior número de pessoas possível.

Relativamente ao alojamento, os participantes CA apontam para camaratas e os participantes R para quartos individuais. Nos centros de alojamento de Lisboa, as instalações são em camaratas, pelo que se sugere que sejam ponderados outros tipos de instalações, tendo em conta a questão do espaço e privacidade, referidas anteriormente por participantes CA e R.

Quanto à lotação, a maioria dos participantes aponta para menos de 30 residentes, o que é uma tendência que já é observável em Lisboa, com centros de alojamento com capacidade para menos pessoas. Contudo, a maioria dos centros existentes acolhe ainda mais de 30 pessoas, o que pode levar a que os serviços não sejam especializados, o acompanhamento menos cuidado e a privacidade menor, influenciando negativamente a sua decisão de entrar para centro.

A maioria dos participantes sugere, ainda, que os centros de alojamento deveriam estar em funcionamento durante 24 horas. Apesar de alguns centros de alojamento em Lisboa apresentarem já este horário, a maioria não o faz, sendo de saída matinal compulsória (Menezes, 2012).

A única resposta consensual das duas subamostras foi relativa aos serviços. Os participantes referiram que seriam importantes serviços de alimentação, banhos, roupas e atendimento social, bem como atendimento psicológico, serviço de psiquiatria, apoio na procura de emprego, formação e uma zona de convívio. Segundo a Câmara Municipal de Lisboa⁷, os centros de alojamento dão resposta a necessidades básicas como o alojamento, a higiene pessoal, a alimentação, roupas e acompanhamento psicossocial, a cargo de uma equipa multidisciplinar que elabora um projeto de vida alternativo da pessoa. Podemos

⁷ <http://www.cm-lisboa.pt/viver/intervencao-social/pessoas-sem-abrigo/centros-de-alojamento-temporario>

verificar que a tónica se encontra em suprimir as necessidades básicas, fundamental para uma intervenção eficaz (Dykeman, 2011). Contudo, consideramos que deveria haver uma maior aposta no acompanhamento psicossocial, apoio na formação e procura ativa de emprego e serviços de psiquiatria, de forma a aumentar a abrangência e eficácia da intervenção.

É de extrema importância que as políticas não preconizem serviços com modelos assistencialistas, mas sim serviços empoderadores e capacitadores, que não apenas suprimam as necessidades básicas, mas trabalhem com as pessoas em situação de sem-abrigo para resolver a questão a longo-prazo.

VI. Conclusões Gerais

O presente estudo pode ser visto como mais um passo no longo caminho que há ainda a percorrer na investigação sobre as pessoas em situação de sem-abrigo. Existe uma necessidade de investigação, tanto no que diz respeito a esta população, como no que diz respeito a projetos que visem a melhoria das intervenções realizadas. Nesse sentido, este projeto dota-se de pertinência e relevância social no contexto em que o mesmo se insere.

A família, as relações, a escola, o trabalho, a história de vida, o ambiente e a cultura em que se nasce são alguns dos fatores com impacto nos indivíduos e que podem ser, por vezes, a solução de alguns problemas. O ser humano não vive isolado e tudo o que se passa no seu contexto o afeta e influencia as suas escolhas e atitudes. É importante compreender todas as dinâmicas e contextos inerentes à complexidade e heterogeneidade que caracterizam as pessoas sem-abrigo, de forma a conhecer a realidade deste fenómeno e assim poder desenhar modelos de intervenção empoderadores e eficazes.

Assim, ao nível das implicações teóricas, o presente trabalho potenciou um maior conhecimento sobre o fenómeno das pessoas sem-abrigo e sobre as respostas sociais para elas direcionadas, principalmente sobre os centros de alojamento temporário.

Outro dos contributos deste trabalho foi perguntar diretamente às pessoas para quem os serviços são desenhados, a sua opinião sobre os mesmos. Assim, à semelhança do que refere Montero (2004, citado por Jesus & Menezes, 2010), consideramos de extrema importância que os profissionais, as instituições e até mesmo o Estado procurem alicerçar as suas políticas intervencionistas relacionadas com as pessoas em situação de sem-abrigo, nos pressupostos da intervenção comunitária, isto é, fazendo dos próprios alvos de intervenção, agentes ativos no seu projeto interventivo.

Apesar de a amostra ser constituída apenas por 20 indivíduos, não consideramos uma limitação no sentido em que, visto que se trata de um estudo misto, foi aplicada a regra da homogeneidade, utilizada quando é pretendido obter resultados globais ou comparar resultados individuais e que afirma que as entrevistas realizadas sobre um tema devem referir-se todas a esse tema, ter sido obtidas através de técnicas idênticas e por indivíduos semelhantes (Bardin, 2009). Contudo, para obter validade estatística, seria necessária uma amostra maior.

O facto de as entrevistas não terem sido gravadas em áudio, face à recusa dos participantes, pode ser também considerado uma limitação. Tentámos ultrapassar a mesma realizando o registo escrito, durante e imediatamente depois da entrevista, assegurando a menor perda de informação e a parcialidade possível, por parte da investigadora.

Relativamente a estudos futuros, sugerimos a realização de estudos longitudinais que avaliem o impacto dos serviços e programas de intervenção com a população em situação de sem-abrigo - como os centros de alojamento - necessários para compreender a eficácia dos mesmos e criar medidas e serviços nesse sentido.

Atendendo que presente estudo visou compreender a perceção das pessoas em situação de sem-abrigo, serão também importantes estudos que pretendam compreender a visão dos técnicos sobre os centros de alojamento, de forma a poder perceber se as duas perspetivas coincidem.

VII. Referências Bibliográficas

- AMI (2011). Sem Abrigo – Caracterização do Fenómeno. Retirado de <http://www.ami.org.pt/default.asp?id=p1p211p215p340p281&l=1>.
- Applewhite, S. (1997). Homeless Veterans: Perspectives on Social Services Use. *Social Work*, 42(1), 19-30.
- Baggerly, J. & Zalaquett, C. (2006). A Descriptive Study of Single Adults in Homeless Shelters: Increasing Counselors' Knowledge and Social Action. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 34, 155-167.
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bento, A., & Barreto, E. (2002). *Sem-Amor, Sem-abrigo*. Lisboa: Climepsi Editores
- Bericat, E. (1998). *La Integración delos Métodos Cuantitativo y Cualitativo en la Investigación Social: Significado y Medida*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.
- Bloor, M. & Wood, F. (2006). *Keywords in Qualitative Methods: A Vocabulary of Research Concepts*. London: SAGE Publications.
- Bronfenbrenner, U. & Morris, P. (1998). The Ecology of Developmental Processes. In R. Lerner & W. Damon (Eds) *Handbook of Child Psychology Vol 1: Theoretical Models of Human Development* (pp. 993-1028). New York: Wiley.
- Bronfenbrenner, U. (1994). Ecological Models of Human Development. In *International Encyclopedia of Education, Vol. 3, 2nd. Ed.* Oxford: Elsevier.
- Bronfenbrenner, U. (1999). Environments in Developmental Perspective: Theoretical and Operacional Models. In S. Fiedman & D. Wachs (Eds.), *Measuring Environment Across the Life Span: Emerging Methods and Concepts* (pp. 3-28). Washington DC: American Psychological Association Press.
- Direção-Geral de Reinserção Social (2012). *Plano de Atividades*. Retirado de <http://www.dgrs.mj.pt/web/rs/docsestat>.
- Donley, A. & Wright, J. (2012). Safer Outside: A Qualitative Exploration of Homeless People's Resistance to Homeless Shelters. *Journal of Forensic Psychology Practice*, 12(4), 288-306.
- Duffy, K. & Wong, F. (2003). *Community Psychology*. USA: Pearson Education, Inc.
- Dykeman, B. (2011). Intervention Strategies with the Homeless Population. *Journal of Instructional Psychology*, 38(1), 32-39.
- Edgar, B. (2009). *European Review of Statistics on Homelessness in Europe*. FEANTSA: Bruxelas.
- Edgar, W., Doherty, J. and Meert, H. (2004) *Third Review of Statistics on Homelessness in Europe. Developing an Operational Definition of Homelessness*. Brussels: FEANTSA.
- Estratégia Nacional Para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo: Prevenção, Intervenção e Acompanhamento de 2009 a 2015 (2009). Retirado de http://www4.seg-social.pt/documents/10152/13334/enipsa_2009_2015.
- European Observatory on Homelessness (2013) *European Research Agenda on Homelessness*. FEANTSA: Bruxelas. Retirado de http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/european_research_agenda_on_homelessness_eoh_2013-2.pdf.
- FEANTSA (2012). Good Practice Briefing: Social Rental Agencies: An Innovative Housing-led Response to Homelessness. FEANTSA: Bruxelas.

- FEANTSA (s.d). Employability Starter Kit: How to Develop Employability in Homeless Services. FEANTSA: Bruxelas. Retirado de http://feantsa.horus.be/files/freshstart/Toolkits/Employability%20Starter%20Kit_final_EN.pdf
- Fetterman, D. ,1994. Empowerment Evaluation. *Evaluation Practice*. 15(1), 1-15.
- Fitzpatrick-Lewis, D., Ganann, R., Krishnaratne, S., Ciliska, D., Kouyoumdijan, F. & Hwang, S. (2011). Effectiveness of Interventions to Improve the Health and Housing Status of Homeless People: a Rapid Systematic Review. *BMC Public Health*, 11(638), 1-14.
- Fountain, J., Howes, S., Marsden, J. & Strang, J. (2002). Who Uses Services for Homeless People? An Investigation Amongst People Sleeping Rough in London. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 12, 71-75.
- Giorgi, A. & Giorgi, B. (2003). Phenomenology. In J. Smith (Ed) *Qualitative Psychology: A Pratical Guide to Research Methods* (pp. 25-51). London: SAGE Publications.
- Glisson G., Thyer, B. & Fischer, R. (2001). Serving the Homeless: Evaluating the Effectiveness of Homeless Shelter Services. *Journal of Sociology and Social Welfare*, XXVIII(4), 89-97.
- Instituto Nacional de Estatística (2011). *Censos 2011*. Retirado de http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos2011_apresentacao.
- Instituto da Segurança Social (2009). *Guia Prático: Respostas Sociais – Família e Comunidade – Família e Comunidade em Geral*. Retirado de http://www4.seg-social.pt/documents/10152/14961/apoios_sociais_crianças_jovens_deficiencia.
- Instituto de Segurança Social (2005). *Estudo dos Sem-Abrigo*. Lisboa: Grafilinha, Lda.
- Jesus, M. & Menezes, I., 2010. A Experiência de Sem-Abrigo Como Promotora de Empoderamento Psicológico. *Análise Psicológica*, 3(XXXVIII), 527-535.
- Kelley, H. (1973). The Processes of Causal Attribution. *American Psychologist*, 28(2), 107-128.
- Koller, S. (2004). *Ecologia do Desenvolvimento Humano*. São Paulo: Casa do Psicólogo Livraria e Editora Ltda.
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*. London: SAGE
- Levine, M., Perkins, D. & Perkins, D. (2005). *Principles of Community Psychology: Perspectives and Applications*. New York: Oxford University Press.
- Lyons, E. & Coyle, A. (2007). *Analysing Qualitative Data in Psychology*. London: SAGE
- Marques, J. & Paéz, D. (2006). Processos Cognitivos e Estereótipos Sociais. In J. Vala & M.B Monteiro (Eds) *Psicologia Social* (pp. 333-387). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Menezes, F. (2012). *Percursos Sem Abrigo: Histórias das Ruas de Paris, Lisboa e Londres*. Lisboa: Editora Mundo Social.
- Minnery, J & Greenhalg, E. (2007). Approaches to Homelessness Policy in Europe, the United States, and Australia. *Journal of Social Issues*, 63(3), 641-655.
- Montero, M. (1994). *Psicologia Social Comunitária: Teoria, Método y Experiencia*. México: Universidade de Guadalajara.
- Neves, J. (2001). Clima e Cultura Organizacional. In J. Ferreira, J. Neves, A. Caetano (Eds) *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 431-468). Lisboa: McGraw-Hill.
- Nogueira, S. & Ferreira, J. (2007). A Realidade Psicossocial dos Sem-Abrigo: Breve Contributo Para a Sua Caracterização. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 41(3), 195-205.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2011). *Código Deontológico*.

- Ornelas, J. (2008). *Psicologia Comunitária*. Lisboa: Fim de Século
- Ornelas, J. (2012, Setembro). Casa Primeiro / Housing First in Lisbon. In Benjaminsen, L. (Housing First Projects in Europe). *European Research Conference Access to Housing for Homeless People in Europe*. Symposium conduzido pela FEANTSA, York. Retirado de <http://www.slideshare.net/FEANTSA/seminar-6-ornelas>.
- Ornelas, J., Duarte, T., & Jorge-Monteiro, F. (2008). Habitação Apoiada. *Diálogos*, 5.
- Paasche, S. (2009). Promoting the Participation of Service Users: the Role of FEANTSA. *Homeless in Europe Magazine*, 3(12), 4-5.
- Philippot, P., Lecocq, C., Sempoux, F., Nachtergaeel, H & Galand, B. (2007). Psychological Research on Homelessness in Western Europe: A Review from 1970 to 2001. *Journal of Social Issues*, 63(3), 483-504.
- Proposta de Plano Cidade Para a Pessoa Sem Abrigo Lisboa (2009). Retirado de http://www.redesocial-lisboa.pt/fileadmin/REDE_SOCIAL_LISBOA/HomePage/PLANO_CIDADE_PSA.pdf.
- Rappaport, J. (1981). In Praise Paradox: A Social Policy of Empowerment Over Prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9(1), 1-25.
- Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal (2013). *Indicadores Sobre a Pobreza: Dados Europeus e Nacionais*. Retirado de http://www.eapn.pt/documentos_visualizar.php?ID=322.
- Shinn, M. & Tsemberis, S. (1998). Is Housing the Cure for Homelessness? In X. Arriaga & S. Oskamp (Eds). *Addressing Community Problems: Psychological Research and Interventions* (pp. 52-77). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Shinn, M. (2000). Homelessness In J. Rappaport & E. Seidman (Eds). *Handbook of Community Psychology* (pp.976-979). New York: Plenum Publishers.
- Shinn, M. (2007). Internacional Homelessness: Policy, Socio-Cultural, and Individual Perspectives. *Journal of Social Issues*, 63(3), 657-677.
- Silva, S. (2007). Sem-abrigo: Métodos de Produção de Narrativas Biográficas. *Sísifo: Revista de Ciências da Educação*, 2, 69-82.
- Snow, D. & Anderson, L. (1993). *Down on Their Luck: A Study of Homeless Street People*. California: University of California Press
- Sousa, F. & Almeida, S. (2001). E se Perguntássemos aos Sem-Abrigo?! Satisfação e Necessidades Percepcionadas Face aos Serviços, Num Abrigo de Lisboa. *Análise Psicológica*, 2 (XIX): 299-312.
- Stark, L. (1994). The Shelter as “Total Institution”: An Organizational Barrier to Remediating Homelessness. *American Behavioral Scientist*, 37, 553-562.
- Swift, C. (2000). The Community Psychologist: A Professional and Pioneer In J. Rappaport & E. Seidman, (Eds). *Handbook of Community Psychology* (pp.757-760). New York: Plenum Publishers.
- Telheiro, N. (2013). *Personalidades Sem-Abrigo*. Porto: LivPsic.
- Toro, P. & Warren, M. (1999). Homelessness in United States: Policy Considerations. *Journal of Community Psychology*, 27(2), 119-136.
- Toro, P. (2005). Community Psychology: Where Do We Go From Here?. *American Journal of Community Psychology*, 35(172), 9-16.

- Toro, P. (2007). Toward an Internacional Understanding of Homelessness. *Journal of Social Issues*, 63, 461-482
- Toro, P., Bellavia, C., Wall, D., Smith, S., Rabideau, J., Daeschler, C. & Thomas, D. (1997). Evaluating an Intervention for Homeless Persons: Results of a Field Experiment. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65(3), 476-484.
- Toro, P., Trickett, E., Wall, D. & Salem, D. (1991). Homelessness in United States: An Ecological Perspective. *American Psychological Association*, 46(11). 1208-1218.
- Trickett, J., Kelly, G. & Vincent, A. (1985). The Spirit of Ecological Inquiry in Community Research. In Susskind, E. & Klein, D. *Community Research: Methods, Paradigms and Implications*. New York: Praeger.
- Vala, J. (1987). A Análise de Conteúdo In A. Silva & J. Pinto (Eds) *Metodologia das Ciências Sociais* (pp.101-128). Porto: Edições Afrontamento.
- Weiner, B (1985). An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion. *Psychological Review*, 92(4), 548-573.
- Wolch, J., Dear, M. & Akita, A. (1988). Explaining Homelessness. *Journal of the American Planning Association*, 54(4), 443-453.
- Wong, Y., Park, J. & Nemon, H. (2006). Homeless Service Delivery in the Context of Continuum of Care. *Administration in Social Work*, 30(1), 67-94.
- Zimmerman, 1995. Psychological Empowerment: Issues and Illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599.
- Zimmerman, M. (1990). Toward a Theory of Learned Hopefulness: A Structural Model Analysis of Participation and Empowerment. *Journal of Research in Personality*, 23, 71-86.
- Zimmerman, M.A. (2000). Empowerment Theory: Psychological, Organizational and Community Levels of Analysis. J. Rappaport & E. Seidman, (Eds) *Handbook of Community Psychology* (pp.43-63). New York: Plenum Publishers.

VIII. Anexos

Anexo A – Rede de Respostas Vocacionadas Para as Pessoas Sem-Abrigo em Lisboa

	Entidades	Equipamentos	Resposta
Comunidades de Inserção	AMI – Fundação de Assistência Médica Internacional	Centro Porta Amiga das Olaias	Comunidade de Inserção
	CAIS – Associação de Solidariedade Social	Centro CAIS Lisboa	Comunidade de Inserção
Equipa de Rua	AMI – Fundação de Assistência Médica Internacional	Equipa de Rua	Equipa de Rua
	Centro de Apoio ao Sem Abrigo	Equipa de Rua (CASA)	Equipa de Rua – distribuição de alimentos
	Centro Social do Exército de Salvação	Equipa de Rua	Equipa de Rua
	CML/Departamento de Ação Social	Equipa de Rua ERASA	Equipa de Rua
	Comunidade de Sto Egídio	Equipa de Rua	Equipa de Rua – distribuição de alimentos
	Comunidade Vida e Paz	Espaço Aberto ao Diálogo	Equipa de Rua – distribuição de alimentos
	Igreja Evangélica do Sétimo Dia	Equipa de Rua	Equipa de Rua – distribuição de alimentos
	Legião da Boa Vontade	Equipa de Rua	Equipa de Rua – distribuição de alimentos
	Médicos do Mundo (Associação)	Noite Saudável – Unidade Móvel	Equipa de Rua para Pessoas Sem Abrigo
	Movimento ao Serviço da Vida	Equipa de Rua Projeto Sentidos	Equipa de Rua
	Novos Rostos Novos Desafios	Equipa de Rua Cidade Segura	Equipa de Rua
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Serviço de Emergência Social	Equipa de Rua
	VITAE – Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional	Equipa de Rua – ETIR	Equipa de Rua
	Centro de Alojamento Temporário	AMI – Fundação de Assistência Médica Internacional	Centro de Abrigo da Graça
Associação dos Albergues Noturnos de Lisboa		Albergue Noturno	Centro de Alojamento Temporário
Centro Social do Exército de Salvação		Centro de Alojamento temporário para Sem Abrigo – Xabregas	Centro de Alojamento Temporário

Estar Sem Abrigo em Lisboa

	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Alojamento temporário Mãe d'Água	Centro de Alojamento Temporário
			Centro de Alojamento Temporário (Extensão)
		Centro de Apoio Social dos Anjos	Centro de Alojamento Temporário de Emergência
			Centro de Alojamento Temporário
	VITAE – Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional	Centro de Acolhimento para os Sem Abrigo de Lisboa	Centro de Alojamento Temporário
Refeitório Cantina Social	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Apoio Social dos Anjos	Refeitório/ Cantina Social
Atelier	Associação Crescer na Maior	Atelier Ocupacional	Atelier Ocupacional
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Apoio Social dos Anjos	Atelier Ocupacional e Sala de Convívio
		Centro de Apoio Social de São Bento	Atelier Ocupacional
Atendimento	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Serviço de Emergência Social	Atendimento/Acompanhamento Social

Adaptado da Proposta de Plano Cidade para a Pessoa Sem Abrigo Lisboa (2009, p. 33)

Anexo B – Guião do Instrumento

Boa tarde. O meu nome é Joana Teixeira e estou no final do curso de psicologia. Para o acabar, estou neste momento a realizar um trabalho. O objetivo é então conversar um pouco consigo e perceber o seu percurso de vida, o que acha sobre os centros de alojamento e o que faria se participasse na construção de um centro de alojamento. Desde já, obrigado pela sua disponibilidade.

Guião

A. Caracterização Demográfica

A1. Idade:

A2. Sexo:

1. Masculino
2. Feminino

A3. Onde é que nasceu?

A5. Há quanto anos está em Portugal?

A6. Há quanto tempo está em Lisboa?

A7. A que etnia se considera pertencente?

A8. Qual é o seu estado civil?

A9. Tem filhos?

1. Sim
2. Não

A. Quantos filhos tem?

A10. Qual o nível de escolaridade mais alto que atingiu?

B. Historial em Centros de alojamento

B1. Há quanto tempo se encontra na situação de sem-abrigo (Por Sem-Abrigo, quero dizer dormir num local público, tal como na rua, num abrigo ou em qualquer outro local que possa ser considerado de algum modo como espaço temporário)?

B2. Desde que está nesta situação, quantas vezes esteve em centro de alojamento?

1. ___
2. Nenhuma
 - a. Em que centro?

B3. Está atualmente em centro de alojamento?

1. Sim
2. Não Porque não?
 - a. Em que centro?

B4. Como avalia os centros de alojamento da cidade de Lisboa?

B5. Até que ponto acha que estes centros permitem às pessoas terem um papel ativo (participar nas decisões dos centros, nas atividades...)?

Em que atividades?

C. Avaliação de Necessidades

Imagine que teria a possibilidade de participar na criação de um abrigo. Como seria o seu abrigo ideal ao nível do funcionamento e dos serviços?

C1. População-alvo

	18-25	26-35	36-45	+45
Idade				

	Masculino	Feminino
Sexo		

	Toxicod dependência	Alcoolismo	Doença Mental	Outra	Nenhuma
Problemáticas Associadas					

Estar Sem Abrigo em Lisboa

C2. Alojamento (quartos individuais, quartos de casal, camaratas, berçário,...)

C3. Lotação

Até 10 pessoas	10-20	20-30	30-40	40-50	50-60	+60

C4. Localização (Centro ou arredores). Onde? Porquê?

C5. Serviços

	Sim	Não	Disponibilidade horária
Enfermagem			
Alimentação			
Banhos			
Roupas			
Atendimento Social			
Atendimento psicológico			
Psiquiatria			
Apoio na procura de emprego			
Formação			
Zona de estar			
Outros			

C6. Como seriam as regras?

C7. Horário de funcionamento _____

C8. Como acha que devia ser este centro ao nível do papel que os utentes desempenham (deviam envolver os residentes)?

Em que atividades?

D. Historial de Situação de Sem-Abrigo

D1. Que idade tinha quando se viu pela primeira vez numa situação de Sem-Abrigo?

D2. (Pense na primeira vez que se viu na situação de Sem-Abrigo) Qual foi o principal motivo que o levou a ficar sem um lugar para viver?

D3. Quais são os principais motivos pelos quais se encontra nesta situação neste momento?

E. História de vida independente

E1. Desde a primeira vez que se viu numa situação de Sem-Abrigo já alguma vez esteve a viver num quarto, apartamento ou casa por um mês ou mais de forma independente (não inclua aquelas vezes em que possa ter ficado a viver com amigos, familiares ou em quartos pagos por alguma instituição, ou serviço social)?

A. Quando foi a última vez que viveu num quarto, apartamento ou casa paga por si próprio por um período de um mês ou mais?

F. Preferências habitacionais

F1. Até que ponto é que é importante para si ter uma casa sua?

F2. Em algum momento da sua vida encontrou soluções de alojamento, das quais teve que desistir, ou que não resultaram?

1. Sim Porquê?

2. Não

A. Porque é que o processo não avançou?

F3. Existe algum aspeto que lhe agrade no facto de não ter uma habitação/casa sua?

1. Sim

2. Não

A. Como por exemplo?

B. O que é que é mais difícil no facto de não ter um lugar seu para viver?

Estar Sem Abrigo em Lisboa

G. Empowerment Psicológico

G1. Pensando em si, até que ponto é importante para si sair da situação de sem-abrigo?

G2. Até que ponto acha que vai conseguir sair desta situação?

Porquê?

G3. Se tivesse oportunidade, até que ponto participaria na construção das regras e no dia-a-dia dos serviços?

G4. Qual a sua opinião sobre a sociedade e o meio onde se move todos os dias?

Tem alguma questão relativamente ao que falámos?

Existe alguma coisa que gostaria de acrescentar?

Obrigado pela colaboração!

Anexo C – Consentimento Informado

Consentimento Informado

Declaro ter sido informado(a) que a presente entrevista tem por objetivo conhecer melhor a realidade das pessoas em situação de sem-abrigo da cidade de Lisboa. A informação aqui recolhida será utilizada exclusivamente por Joana Teixeira, para efeitos de conclusão do seu mestrado em Psicologia Comunitária do Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), sob orientação da Professora Doutora Joana Alexandre.

Declaro ter sido informado(a) que a minha participação é voluntária e que será salvaguardada a confidencialidade e anonimato da informação aqui recolhida, de modo a não serem identificadas pessoas nem locais.

Face ao exposto declaro aceitar participar na presente investigação.

Lisboa, ____ de _____ de 20____

Assinatura: _____

Anexo D – Dicionário de Categorias

Dimensão	Categoria	Definição da Categoria	Exemplos de utilização da categoria
Razões para não estar em centro de alojamento	Ambiente	Engloba as respostas referentes às características físicas do centro de alojamento, às características interpessoais (relação com os outros) e a características estruturais, como as regras.	<p>“Não tem condições nenhuma” (R8)</p> <p>“Porque é só droga e vagabundos e não quero ninguém assim ao meu lado” (R7)</p> <p>“Temos horas para levantar e muitas regras. Acho que aquilo é uma prisão” (R4)</p>
	Segurança Sistema	Engloba respostas relacionadas com furtos Categoria relacionada com a forma como o sistema funciona no que diz respeito aos serviços, nomeadamente aos centros de alojamento	<p>“É só pessoas a roubarem e isso” (R9)</p> <p>“Se vou para uma associação estão a ganhar dinheiro comigo” (R3)</p>
	Atribuições	Respostas que mostram as atribuições (internas ou externas) que os participantes fazem pelo facto de não estarem em centro de alojamento	<p>“Porque não quero” (R3)</p> <p>“Quando o patrão paga arranja-nos casa” (R2)</p>

Dimensão	Categoria	Definição da Categoria	Exemplos
Avaliação dos centros de alojamento em Lisboa	Qualidade dos serviços	Esta categoria compreende uma componente avaliativa sobre a qualidade dos serviços prestados no centro de alojamento, bem como as referências às regras, aos técnicos como relevantes na qualidade dos serviços prestados e aos bens materiais.	<p>“A qualidade dos serviços é muito boa” (CA1)</p> <p>“No geral são razoáveis. Deixam-nos lá dormir, já é bom” (CA7)</p> <p>“Por aquilo que dizem é mesmo mau” (R10)</p> <p>“Temos horas para levantar e muitas regras. Eu sou alcoólico e acho que aquilo é uma prisão” (R4)</p> <p>“As pessoas que nos recebem são cinco estrelas” (CA2)</p>
	Acessibilidade	Esta é também uma categoria com uma componente avaliativa em relação à acessibilidade ao centro de alojamento	<p>“Ao nível dos serviços não dão nada” (R5)</p> <p>“O acesso ao centro é muito bom” (CA1)</p> <p>“O acesso ao centro é razoável” (CA3)</p> <p>“O acesso ao centro é mesmo difícil” (R5)</p>
	Segurança	Componente avaliativa da segurança presente nos centros de alojamento da cidade de Lisboa que integra em si a questão do consumo de substâncias	<p>“A segurança é boa” (CA4)</p> <p>“A segurança não é assim muito boa” (CA1)</p> <p>“A segurança é muito má” (R5)</p> <p>“Nos outros é só álcool e drogas e roubam” (R7)</p>
	Ambiente	Engloba questões mais gerais e relativamente aos bens e serviços	<p>“Acho que é pior do que aqui” (R5)</p> <p>“Só é melhor porque tem cama” (R5)</p>
	Lotação	Respostas relacionadas com a lotação dos centros de alojamento de Lisboa	<p>“Tem muita gente e é um bocado confuso” (CA1)</p>

Dimensão	Categoria	Definição da Categoria	Exemplos
Empowerment Organizacional (papel dos residentes no centro de alojamento)	Passivo	Os residentes dos centros de alojamento têm um papel passivo, não sendo questionada a sua opinião ou participação no funcionamento do mesmo	“Acho que não” (R2)
	Ativo	Os residentes dos centros de alojamento têm um papel ativo, sendo questionada a sua opinião ou participação no funcionamento do mesmo no que diz respeito ao desporto, tarefas e aconselhamento e terapias	“Futebol e cicloturismo” (CA1) “Sim, mostram interesse em que as coisas corram bem” (CA9) “Documentos e passos certos que as pessoas devem dar” (CA4)
	Não sei	O participante responde que não tem conhecimento sobre o papel dos residentes	“Não sei” (R3)

Dimensão	Categoria	Definição da Categoria	Exemplos
Avaliação de necessidades	Ocupação	Respostas relacionadas com a ocupação dos residentes a nível de atividades, entre outras coisas	“Mais ocupação para eles (utentes)” (CA1)
	Regras	Regras que os participantes gostariam que houvesse no seu centro de alojamento ideal, ao nível interno e de entrada	“Com ordem, não podiam beber álcool (...) tinha que ter asseio” (CA1) “Não podiam entrar drogados” (R9)
	Organização e funcionamento	Questões relativas à separação dos utentes por sexo, à estrutura do centro de acolhimento ideal, bem como às problemáticas admitidas no que concerne às psicopatologias e saúde mental	“Malta a dormir até às 8h00. Pequeno-almoço primeiro e depois trabalho. Até às 13h00. Por volta das 22h00/00h00 deitavam-se” (R4) “Não se deve juntas as mulheres (aos homens) porque não é uma imagem muito adequada” (CA4) “Eu apostava num modelo hierárquico, ou seja, as pessoas iam ganhando espaço conforme o que faziam” (CA5) “Tentava não misturar problemáticas” (R6)
	Lotação	Número de pessoas por quarto	“Tinham que ser quatro ou duas camas por quarto, por causa da roupa malcheirosa” (R4)

Dimensão	Categoria	Definição de Categoria	Exemplos
(Cont.) Avaliação de Necessidades	Espaços e serviços	Nesta categoria foram referidas questões como os serviços de assistência básica, os técnicos, a componente religiosa, os serviços de saúde, os espaços e serviços relacionados com o consumo de substâncias e com a higiene	<p>“Acho que devia ser só para dormir e comer” (R2)</p> <p>“Pessoas com mais experiência na toxicoddependência, os técnicos e os doutores” (CA8)</p> <p>“Tinha que ter uma igreja” (CA1)</p> <p>“Tinha muito dinheiro e médias para me acompanharem sempre, por isso a problemática era indiferente” (CA9)</p> <p>“Fazia um centro com desabituação” (CA3)</p> <p>“Os serviços eram mais higiénicos” (CA2)</p>
	Não resposta	Participante expressou a sua vontade de não responder	“Não me pergunte isso” (CA6)
Localização do centro ideal	Centro	Razões pelas quais os participantes consideram que o centro de alojamento deveria ser no centro da cidade, como a acessibilidade, o número de pessoas e as relações interpessoais	<p>“ Mais perto de tudo” (CA2)</p> <p>“Porque é aí que estão todos os sem-abrigo” (R5)</p> <p>“É melhor para conviverem uns com os outros” (R6)</p>
	Arredores	Razões pelas quais os participantes consideram que o centro de alojamento deveria ser nos arredores da cidade, como a acessibilidade, a autonomia, as oportunidades de trabalho, as rotinas e o número de pessoas	<p>“Porque tem mais acesso” (R3)</p> <p>“A maior parte das pessoas não se sabe mexer e se tivesse que apanhar transportes eram mais autónomos” (CA5)</p> <p>“Estive a trabalhar no campo e gostei muito” (R4)</p> <p>“Para ficar mais longe das dinâmicas de rua” (R8)</p>

Dimensão	Categoria	Definição da categoria	Exemplos
Regras do centro ideal	Rígidas	Abrange respostas em que os participantes consideram que as regras a aplicar no centro ideal devem ser rígidas	“Tinha de ser como eu queria” (R3)
	Flexíveis	Abrange respostas em que os participantes consideram que as regras a aplicar no centro ideal devem ser flexíveis	“Devia haver maior compreensão” (CA5)
	Ausência	Ausência de regras	“Cada um fazia como queria, como se estivesse em casa” (R10)
Horário do centro ideal	24 horas	O centro ideal funcionaria 24 horas por dia	O centro deveria funcionar 24 horas por dia”(CA8)
	Tempo parcial	O centro ideal teria um horário de funcionamento específico	“Era só para dormir” (CA9)
Empowerment Organizacional (papel dos utentes no centro ideal)	Passivo	Os residentes dos centros de alojamento devem ter um papel passivo, não sendo questionada a sua opinião ou participação no funcionamento do mesmo	“Não participavam, mas perguntava se estavam bem ou se tinham algum problema” (CA7)
	Ativo	Os residentes dos centros de alojamento devem ter um papel ativo, sendo questionada a sua opinião ou participação no funcionamento do mesmo em áreas como o acolhimento, as atividades, as tarefas, a tomada de decisão e a formação	“Em tudo, porque eles é que fazem a casa” (CA8) “Isso é o que ninguém pede. Fazia com que as pessoas se sentissem em casa” (CA6) “Torneios de sueca, dominó e outras coisas desse género” (CA1) “Tarefas, limpeza, cozinha e manutenção” (CA5) “Eles é que decidiam” (R10) “Procura ativa de emprego, cursos no dia-a-dia, como se fosse uma casa” (CA3)

Dimensão	Categoria	Definição da Categoria	Exemplos
Motivo(s) pelos quais se viu pela primeira vez na situação de sem-abrigo	Problemas familiares	Engloba problemas como a morte dos pais, a toxicodependência dos pais, pais maltratantes, expulsão de casa ou conflitos familiares	<p>“Morte dos meus pais” (CA8)</p> <p>“O meu pai era alcoólico e dava-me grandes tarefas” (R9)</p> <p>“Quando eu era pequeno a minha mãe maltratava-me e fugi” (CA2)</p> <p>“Fui posto na rua pela minha mãe porque andava com o meu padrasto” (CA4)</p> <p>“Saí de casa dos meus pais por causa da minha namorada. Assinei um papel na esquadra a dizer que não queria viver com eles e eles não queriam que eu sáísse, mas estava maluco” (R1)</p>
	Situação económica/ desemprego	Engloba motivos como a falta de dinheiro e o desemprego	“Fiquei desempregado” (R10)
	Consumos	Evoca que os consumos de substâncias foram um dos principais motivos para se encontrar na situação de sem-abrigo pela primeira vez	“Quando tinha 15 anos consumi heroína pela primeira vez, na escola(...)Depois foi uma espiral e dei por mim agarrado a isso” (CA3)
	Valores	Valores morais como motivos para se encontrar na situação de sem-abrigo pela primeira vez	“Querer liberdade dentro de mim próprio” (CA6)

Dimensão	Categoria	Definição de Categoria	Exemplos
Motivos para se encontrar atualmente na situação de sem-abrigo	Problemas familiares	Engloba problemas relacionados com a família	“Neste momento foram problemas familiares” (CA5)
	Situação económica/desemprego	Engloba motivos como a falta de dinheiro e o desemprego	“Estou desempregado e não tenho nenhum rendimento” (R10)
	Consumos	Evoca consumos de substâncias para estar atualmente em situação de sem-abrigo	“Recaí no álcool” (CA3)
	Comunidade	Engloba respostas relacionadas com o sistema e questões de reinserção	“Sabe, é que não tenho ajuda da Segurança Social” (CA1) “Saí de prisão e não tenho onde ficar” (CA6)
	Estilo de vida	Respostas relacionadas com o estilo de vida que o participante adquiriu	“Já estou habituado” (R3)
Importância de ter casa própria	<i>Helplessness</i>	Sentimento de desamparo e de fim de linha	“Já não vejo saída para mim” (R8)
	Valorização	Engloba respostas que afirmam que ter casa própria é muito importante por motivos como pelo facto de ser um bem essencial, a família, a sobrevivência, o acolhimento de outras pessoas, espaço e privacidade, liberdade e a idade.	“Até ao ponto máximo. Eu com uma casa consigo safar-me” (R1) “Desde que nasceram as minhas filhas” (R5) “Também podia acolher outras pessoas que precisassem mais” (CA2) “É importante ter um espaço meu (...) também é importante poder levar lá uma namorada se quiser”(R8) “Para ter mais liberdade” (CA7) “Com a idade que eu tenho já não dá para brincar muito. É muito importante” (R6)
	Desvalorização	Engloba respostas que afirmam que ter casa própria é desvalorizado por razões como o bem-estar ou por sentimento de indiferença	“Não me dou bem em casa” (R4) “É sempre importante (...) mas já é indiferente” (CA4)

Dimensão	Categoria	Definição da Categoria	Exemplos
Motivos associados à desistência de soluções de alojamento	Consumos	Respostas relacionadas com o consumo de substâncias	“Porque tive uma recaída” (CA9)
	Sistema	Respostas relacionadas com o funcionamento dos serviços	“Não me chegaram a pagar” (R1)
Vantagens e desvantagens de não ter uma casa própria	Vantagens	Vantagens relacionadas com as despesas, horários e relações interpessoais	“Não ter que pagar nada” (CA1) “Não ter horários” (R10) “Conviver com pessoas com dificuldades e poder ajudar psicologicamente essas pessoas” (CA2)
	Desvantagens	Desvantagens relacionadas com a privacidade e espaço, o desconforto, a liberdade, a exclusão social e a família	“O pior é a falta de privacidade” (CA3) “Não ter para onde ir” (R1) “Falta de condições e não dormir direito” (R7) “Não posso dormir até tarde e não posso fazer o comer, que eu gosto” (R5) “Não me inserir na sociedade” (CA2) “Não ter um sítio para estar com o meu filho” (R10)

Dimensão	Categoria	Definição da Categoria	Exemplos
Empowerment individual	Perceção de Controlo	Abrange respostas que demonstram controlo percebido, sem controlo com atribuição interna e sem controlo com atribuição externa Atitude pró-ativa na vida, locus de controlo, autoeficácia e motivação para a mudança	“Nem que dure uma eternidade, mas vou (conseguir sair desta situação)” (R4) “Talvez, se me portar bem” (CA9) “Se Deus quiser, e ele existe, há de haver uma esperança para mim” (R5)
	Comportamentos de Participação	Ação de exercer controlo na participação ativa	“Se me pedissem a opinião, participava” (CA3)
	Consciência crítica do meio envolvente	Consciência crítica sobre a sociedade e o meio envolvente que engloba respostas relacionadas com a segurança, a sociedade, as pessoas, o <i>self</i> , os centros de alojamento e a discriminação	“Casa vez há mais roubos” (CA1) “Acho que a nossa sociedade é uma tristeza” (CA2) “Acho que as pessoas são muito estúpidas e ignorantes” (R5) “Já me tiraram a casa e estão a fazer isto a muita gente” (R9) “O centro de acolhimento é muito parecido com a prisão porque as regras são muito parecidas” (CA6) “Muitas vezes sinto a discriminação” (R6)

Anexo E – Motivos Pelos Quais os Participantes se Viram numa Situação de Sem-Abrigo Pela Primeira Vez

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Motivo(s) pelos quais se viu pela primeira vez na situação de sem-abrigo	Problemas familiares	Morte dos pais	2	3	<p>“Morte dos meus pais” (CA8)</p> <p>“Os meus pais morreram e os meus irmãos quiseram vender a casa, mas como eu tinha desaparecido na altura, não me deram anda” (R3)</p> <p>“Quando a minha mãe morreu, o meu patrão mandou-me embora, porque ele gostava da minha mãe” (R4)</p> <p>“A minha mãe morreu e eu gastei o resto do dinheiro que tinha no funeral dela” (R8)</p>
		Pais toxicodependentes		2	<p>“Vivia com a minha mãe e quando os meus pais me tiraram de lá deu-me uma revolução na cabeça(...) o meu pai consumia em casa” (R5)</p> <p>“O meu pai era alcoólico e dava-me grandes tareões” (R9)</p>
		Pais maltratantes	1		<p>“Quando eu era pequeno a minha mãe maltratava-me e fugi” (CA2)</p>
		Expulsão	2		<p>“Fui posto na rua pela minha mãe porque andava com o meu padrasto” (CA4)</p>
	Situação económica / Desemprego	Conflito		1	<p>“Saí de casa dos meus pais por causa da minha namorada. Assinei um papel na esquadra a dizer que não queria viver com eles e eles não queriam que eu saísse, mas estava maluco” (R1)</p>
			4	<p>“Prefiro ficar na rua do que em barracas e não tenho dinheiro para mais” (R2)</p> <p>“No meu último emprego não me pagaram e agora estou desempregado” (R6)</p> <p>“Fiquei desempregado” (R10)</p>	

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
(Cont.) Motivo(s) pelos quais se viu pela primeira vez na situação de sem- abrigo	Consumos		5		“Quando tinha 15 anos consumi heroína pela primeira vez, na escola (...) Depois foi uma espiral e dei por mim agarrado a isso” (CA3) “A primeira vez que fiquei sem um lugar para viver foi por ter ido para comunidade terapêutica” (CA5) “Foi uma recaída” (CA9) “Consumos” (CA8)
	Valores		1		“Querer liberdade dentro de mim próprio” (CA6)

Anexo F – Vantagens e Desvantagens de Não Possuir Casa Própria

Dimensão	Categoria	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Vantagens e desvantagens de não ter uma casa própria	Vantagens	Despesas	1	2	“Não ter que pagar nada” (CA1)
					“Não me importo de não ter casa. Não gosto de pagar água nem luz” (R4)
					“Não pagar contas, rendas, IMI, ...” (R8)
		Horários	1	1	“Não ter horários” (R10)
					Relações interpessoais
	Desvantagens	Espaço e privacidade	6	3	“O pior é a falta de privacidade” (CA3)
					“Privacidade” (R8) “Não ter um espaço meu. Gosto de estar comigo” (CA6)
					“Ter que partilhar o mesmo espaço com outras pessoas” (CA8)
		Desconforto	1	6	“Não ter para onde ir” (R1)
					“O mais difícil é a dormida” (CA1)
Regras Exclusão social	2	1	6	“É muito difícil mesmo. Ter as minhas coisinhas, a minha cama, a minha televisão, ter companhia” (R3)	
Família	1	2	1	6	“O frio (...) a casa de banho também é complicado” (R6)
			1	2	6
					“descanso” (R8)
					“Não posso dormir até tarde e não posso fazer o comer, que eu gosto” (R5)
					“Não me inserir na sociedade” (CA2)
					“É complicado ser tão novo e estar nesta situação” (CA4)
					“O pior é não poder cumprir com algumas obrigações com a minha família” (CA2)
					“Não posso estar com as minhas filhas...” (R5)
					“Não ter um sítio para estar com o meu filho” (R10)

Anexo G – Empowerment Psicológico

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Empowerment Psicológico	Perceção Controlo	Controlo percebido	8	4	<p>“Acho que vou sair já para o ano desta situação” (CA1)</p> <p>“Creio que vou conseguir sair” (CA2)</p> <p>“Simplesmente vou. Sei disso” (CA3)</p> <p>“Tenho que conseguir. Vou sair daqui para a tropa.” (CA4)</p> <p>“Acho que vou conseguir” (CA5)</p> <p>“Tenho a certeza” (C8)</p> <p>“Eu quero, acho que sim, vou conseguir” (R3)</p> <p>“Nem que dure uma eternidade, mas vou” (R4)</p> <p>“Acho que vou conseguir e vou conseguir mesmo” (R7)</p>
		Sem controlo com atribuição interna	2	1	<p>“Não sei. Desde os 13 anos é a primeira vez que estou limpo” (CA6)</p> <p>“Talvez, se me portar bem” (CA9)</p> <p>“Não acho que vá sair. Se me disserem que eu tenho um ordenado com todas as preocupações não aceitava. Eu vejo o dia-a-dia das pessoas. Está tudo complicadíssimo. Eu não tenho falta de nada. Vivo um dia de cada vez” (R8)</p>
		Sem controlo com atribuição externa		5	<p>“Esta não é a vida que eu escolhi, foi a vida que Deus me deu” (R1)</p> <p>“Acho que vou sair, mas tenho que esperar que o patrão me pague” (R2)</p> <p>“Se Deus quiser, e ele existe, há de haver uma esperança para mim” (R5)</p> <p>“Não sei. Agora já não tenho casa e não tenho trabalho” (R9)</p> <p>“Não sei se consigo, mas acho que sim. Estou a ver se recebo o RSI” (R10)</p>

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos	
(Cont.) Empowerment Psicológico	Comportamentos de participação		8	7	<p>“Participava” (C1)</p> <p>“Se me pedissem a opinião, participava” (CA3)</p> <p>“Quando me pedem participo sempre e todos os dias estou na cozinha” (CA4)</p> <p>“Claro” (R6)</p> <p>“Sim” (R8)</p> <p>“Se se preocupassem comigo, participava” (R9)</p>	
		Consciência Crítica do meio envolvente	Segurança	1	1	<p>“Cada vez há mais roubos” (CA1)</p> <p>“Às vezes apanho meninos a tentarem roubar. Às vezes roubam tudo o que temos” (R3)</p>
			Sociedade	4	2	<p>“O Estado está a aumentar tudo, os impostos estão a aumentar e há menos trabalho” (CA1)</p> <p>“Acho que a nossa sociedade é uma tristeza” (CA2)</p> <p>“Quando não estou a usar drogas é uma sociedade com valores corrompidos ou não, em que eu é que estou mal e não as pessoas” (CA3)</p> <p>“É complicado, feito de rotinas” (CA9)</p> <p>“Acho que o mais importante é o desporto e o futebol” (R2)</p> <p>“Uma merda” (R4)</p>
Pessoas	2	2	<p>“Mas também acho que é uma alegria porque existem pessoas como nós para ultrapassar a tristeza” (CA2)</p> <p>“Cada vez se nota mais ganância e egoísmo” (CA4)</p> <p>“Acho que as pessoas são muito estúpidas e ignorantes” (R5)</p> <p>“Ninguém ajuda ninguém” (R10)</p>			

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
(Cont.) Empowerment Psicológico		<i>Self</i>	1	2	<p>“Não tem nada a ver comigo” (CA5)</p> <p>“Eu sou de um bairro degradado e aquilo são só carochos cheios de guita” (R1)</p> <p>“Já me tiraram a casa e estão a fazer isto a muita gente” (R9)</p>
		Centro de Alojamento	1		<p>“O centro de alojamento é parecido com a prisão, porque as regras são muito parecidas” (CA6)</p> <p>“O centro de acolhimento é bom” (CA7)</p> <p>“Sou cá porque sou obrigado a estar, porque não tenho alternativa” (CA8)</p>
		Discriminação		4	<p>“Odeio mesmo quando tou a fazer a cama e as pessoas põem-se a olhar” (R3)</p> <p>“Muitas vezes sinto a discriminação” (R6)</p> <p>“Não ligam muito aos sem-abrigo. Eu noto nas pessoas a olharem para aqui. Deviam distinguir as pessoas. Não são todas iguais” (R7)</p> <p>“Nem vale a pena explicar às pessoas o que é estar deste lado. Os sem-abrigo são todos julgados pela mesma bitola. Mas também acho que as pessoas já olham para o pessoal da rua de forma diferente, com esta crise. Compreendem melhor e olham como se também lhes pudesse acontecer a eles” (R8)</p> <p>“As pessoas olham para nós como se fossemos nós a não ajudar ninguém” (R10)</p>

Anexo H – Avaliação dos Centros de Alojamento da Cidade de Lisboa

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos	
Avaliação dos CA em Lisboa	Qualidade dos serviços	Avaliação positiva	4	2	“A qualidade dos serviços é muito boa” (CA1) “Quando não há álcool e drogas” (R7) “É melhor que estar na rua” (CA4)	
		Avaliação razoável	3		“No geral são razoáveis. Deixam-nos lá dormir, já é bom” (CA7) “No geral são razoáveis. É o sítio que me acolhe agora, por isso já é bom” (CA10)	
		Avaliação negativa	1	5	“No geral são mauzinhos” (CA6) “Os centros são mais ou menos, mais para o menos” (R2) “Muito maus” (R8) (R9) “Por aquilo que dizem é mesmo mau” (R10) “Por aquilo que ouço, aquilo não funciona a 100%” (R6)	
		Regras	1	3	“Acho que devia haver mais manutenção psicológica e higiénica” (CA2) “Nunca lá fui, mas acho que têm muitas regras” (R3) “Temos horas para levantar e muitas regras. Eu sou alcoólico e acho que aquilo é uma prisão” (R4)	
	Acessibilidade	Bens materiais	Técnicos	2		“Do que ouvi falar, temos que trabalhar para comer” (R4) “As pessoas que nos recebem são cinco estrelas” (CA2) “Vejo que aqui se cria uma amizade entre utente e técnico, pela primeira vez” (CA9)
			Bens materiais		1	“Ao nível dos serviços não dão nada” (R5)
		Avaliação	Avaliação positiva	4	1	“O acesso ao centro é muito bom” (CA1) “Não tive nenhuma dificuldade no acesso ao centro” (CA5)
			Avaliação razoável	1		“O acesso ao centro é razoável” (CA3)
			Avaliação negativa	1	1	“O acesso ao centro é mesmo difícil” (R5)

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos	
(Cont.) Avaliação dos CA em Lisboa	Segurança	Avaliação positiva	3	2	“A segurança é boa” (CA4) “A nível da segurança é bom” (R1)	
		Avaliação razoável	3		“A segurança não é assim muito boa” (CA1) “Acho que devia haver mais firmeza de palavra no que diz respeito à segurança” (CA2)	
		Avaliação negativa	3	1	“A segurança é que já é um assunto mais complicado” (CA3) (CA7) “A segurança não é nada boa” (CA6) “A segurança é muito má” (R5)	
	Ambiente	Consumos Avaliação negativa Bens e serviços			1	“Nos outros é só álcool, drogas e roubam” (R7)
					1	“Acho que é pior do que aqui.” (R5)
	Lotação				1	“Só é melhor porque tem cama” (R5)
				2		“Tem muita gente e é um bocado confuso” (CA1)

Anexo I – Avaliação de Necessidades

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
Avaliação de Necessidades	Ocupação		2		“Criava atividades de jogos e torneios” (CA1) “Mais ocupação para eles (utentes)” (CA2)
	Regras	Internas	3	2	“Com ordem, não podiam beber álcool (...) tinha que ter asseio” (CA1) “Com mais disciplina” (CA4) “Não podiam consumir” (CA9) “Havia controlo de certeza...revistas e tudo” (R5) “Tinha de ter regras” (R9)
		De entrada	4	3	“Toda a gente tinha direito a uma segunda e terceira oportunidade. A todas as que precisarem” (CA6) “Desde que queiram fazer algo pela vida, aceito qualquer problemática” (CA8) “O critério era que estivessem a passar mal. Não era que estivessem na rua sempre no café a beber cerveja” (CA9) “Ajudava as pessoas que necessitassem, mas fazia uma seleção” (R7) “Não podiam entrar drogados” (R9) “Tentava ajudar quem precisasse” (R10)

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
(Cont.) Avaliação de Necessidades	Organização e funcionamento			1	“Malta a dormir até às 8h00. Pequeno-almoço primeiro e depois trabalho. Até às 13h00. Por volta das 22h00/00h00 deitavam-se” (R4)
		Sexo	1		“Não se deve juntas as mulheres (aos homens) porque não é uma imagem muito adequada” (CA4)
		Estrutura	1		“Eu apostava num modelo hierárquico, ou seja, as pessoas iam ganhando espaço conforme o que faziam” (CA5)
		Psicopatologia e saúde mental	2	2	“Devem-se separar as pessoas por quarto (no que diz respeito às problemáticas” (CA4) “Podiam ser todas as problemáticas, mas tinha que separar as águas” (CA2) “Tentava não misturar problemáticas” (R6) “Tinha de ser feita uma seleção para pessoas com problemas de saúde” (R8)
	Lotação			1	“Tinham que ser quatro ou duas camas por quarto, por causa da roupa malcheirosa” (R4)

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos
(Cont.) Avaliação de Necessidades	Espaços e serviços	Assistência básica		1	“Acho que devia ser só para dormir e comer” (R2)
		Técnicos	3		“Tinha que haver sempre atenção e educação perante os utentes” (CA2) “Ao nível do staff, percebem na teoria, mas na prática... Se eu tivesse um centro, deviam tentar cativá-los de forma diferente” (CA4) “Pessoas com mais experiência na toxicod dependência, os técnicos e os doutores” (CA8)
		Religião	2		“Tinha que ter uma igreja” (CA1) “Algum trabalho no campo espiritual é essencial” (CA2)
		Médicos	1		“Tinha muito dinheiro e médicos para me acompanharem sempre, por isso a problemática era indiferente” (CA9)
		Consumos	1	1	“Fazia um centro com desabituação” (CA3) “Eu fazia tudo como numa comunidade terapêutica” (R1)
		Higiene	1		“Os serviços eram mais higiénicos” (CA2)
		Não resposta	3	1	“Não me pergunte isso” (CA6) “Não vou ter um centro. Se eu tivesse muito dinheiro não fazia um centro” (CA10)

Anexo J – Empowerment Organizacional no Centro Ideal

Dimensão	Categorias	Subcategorias	CA (N)	R (N)	Exemplos	
Empowerment Organizacional (Papel dos utentes no centro ideal)	Passivo		1		“Não participavam. Mas perguntava se estavam bem ou se tinham algum problema” (CA7)	
	Ativo	Geral	1	6	“Em tudo, porque eles é que fazem a casa” (CA8)	
					“Em tudo” (R2)	
			Acolhimento	3		“Tentava andar infiltrado para perceber se andava tudo bem ou se havia problemas, para ver o lado deles” (R5)
						“Tentava perguntar como te sentias” (R9)
						“Acho que é uma boa forma de chegarmos a eles e de os fazer sentir em casa” (CA2)
			Atividades	2		“Fazia do centro o mais confortável e seguro, com higiene e isso tudo” (CA4)
						“Isso é o que ninguém pede. Fazia com que as pessoas se sentissem em casa” (CA6)
		Tarefas	3	1	“Torneios de sueca, dominó e outras coisas desse género” (CA1)	
					“Devia participar em algumas atividades” (CA4)	
		Tomada de decisão	1	2	“Deviam participar em algumas tarefas e regras ” (CA4)	
					“Tarefas, limpeza, cozinha e manutenção” (CA5)	
		Formação	1	1	“Cozinha, lavandaria, mas tinha de ser alguém responsável” (R1)	
					“Havia reuniões e quem se sentisse mal falava sem medos” (CA9)	
					“Para decisões comuns” (R3)	
					“Eles é que decidiam” (R10)	
					“Procura ativa de emprego, cursos no dia-a-dia, como se fosse uma casa” (CA3)	
					“Alguém com formação para não haver tanta confusão” (R6)	