

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

**Contributos para a Inovação da Intervenção do Serviço Social na
situação de Pessoas Sem-Abrigo**

Patrícia Alexandra dos Santos Silva

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Serviço Social

Orientador:

**Doutor Jorge Manuel Leitão Ferreira, Professor Auxiliar,
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa**

Outubro, 2014

Agradecimentos

A realização da presente investigação, apesar de solitário conta com a contribuição de inúmeras pessoas e instituições. Sem a contribuição de todas este caminho não poderia ter sido possível.

Agradeço de forma particular ao meu orientador de dissertação Professor Doutor Jorge Ferreira, pelo apoio, motivação e partilha do saber interdisciplinar.

Aos inúmeros docentes que contribuíram para este percurso e que permitiram a construção deste projecto.

Agradeço com especial atenção a todas as assistentes sociais entrevistadas que autorizaram a realização desta investigação.

À minha família e amigos, que acompanharam o meu percurso, sobretudo ao Gonçalo Santos pelo incondicional apoio, que em momentos de angústia fez-me acreditar que seria possível, e que, este dia estaria para breve.

Por último, a todas as pessoas sem-abrigo. Foi do drama da sua existência e dos anos de trabalho nesta área que surgiu a minha preocupação profissional, científica e de cidadã a certeza de que vale a construção de um mundo melhor.

Foi por elas que decidi realizar esta investigação, por acreditar na Mudança e é a elas que dedico esta dissertação.

Resumo

Tema: Contributos para a Inovação da Intervenção do Serviço Social na situação de Pessoas Sem-Abrigo

Resumo: A presente investigação analisa e procura compreender a intervenção do assistente social junto da pessoa sem-abrigo. Ao longo da pesquisa identificamos e interpretamos as estratégias de intervenção no contexto político-institucional do assistente social e da pessoa sem-abrigo, na promoção de inovação da prática profissional no problema em análise.

Como metodologia, utilizámos, a estratégia qualitativa que nos permitiu a exploração e descrição de uma determinada realidade através do método indutivo, com a aplicação da entrevista sem-directiva e da análise de conteúdo.

A pesquisa empírica incidiu sobre uma amostra constituída por 10 pessoas sem-abrigo e 10 assistentes sociais que intervêm com este problema na cidade de Lisboa.

Pelos dados da investigação, concluímos que o Estado tem um papel distante bem como a ausência de políticas sociais. A intervenção está direccionada para a satisfação das necessidades básicas com incidência em respostas de emergência. Há necessidade em investir em respostas de alojamento, em estruturas ocupacionais e respostas na área da saúde mental. De acordo com o testemunho dos assistentes sociais entrevistados, é necessário articular mais e criar sinergias com as autárquicas, entidade próxima das comunidades. É mencionada a importância em se criar uma plataforma digital onde seja registado o percurso institucional de cada pessoa sem-abrigo com vista aos profissionais obterem uma visão mais holística da pessoa, mas também dos recursos obtidos pela mesma, e a criação de uma metodologia de intervenção comum.

Palavras-chave: Pessoa Sem-Abrigo; Serviço Social; Assistente Social; Intervenção Social; Política Social.

Abstact

Title: Contributions to Innovation Intervention of Social Work in the situation of Homeless People

Abstract: The present research analyzes and seeks to understand the intervention of the social worker with the homeless person. Throughout this study we identify and interpret intervention strategies in the political-institutional context of the social worker and the homeless person, the promotion of innovation in professional practice in problem analysis.

The methodology we used, the qualitative strategy that allowed us to exploration and description of a given reality through the inductive method, with the application of the no-directive interview and content analysis.

The empirical research focused on a sample of 10 homeless and 10 social workers involved with this problem in the city of Lisbon.

The research data, we conclude that the State has a distance role and an absence of social policies. The intervention is directed towards the satisfaction of basic needs with a focus on emergency responses.

There is need to invest in accommodation responses in occupational structures and responses in the area of mental health

According to the testimony of the social workers, it is necessary to articulate more and create synergies with autarticas.

It's mentioned the importance of creating a digital platform where is registered the institutional path of each homeless person in order to obtain a more professional holistic view of the person, but also of the resources obtained by the same, and the creation of an intervention methodology common.

Keywords: Homeless people; Social Service; Social Worker; Social intervention; Social Policy.

Siglas

AEIPS - Associação de Informação, Educação e Promoção da Saúde

APSS - Associação de Profissionais de Serviço Social

AS - Assistente Social

CSI – Complemento Solidário para Idoso

ETHOS - European Typology of Homelessness

FEANTSA - Federação Europeia das Organizações que Trabalham com as Pessoas Semabrigo

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

ISS - Instituto da Segurança Social

LNEC - Laboratório Nacional de Engenharia Civil

MTSS - Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Programa PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

PSA - Pessoa Sem-abrigo

RSI - Rendimento Social de Inserção

RVCC - Programa de Revalidação, Validação e Certificação de Competências

SCML - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Agradecimentos-----	I
Resumo-----	II
Abstract-----	III
Siglas-----	IV
Índice	
Introdução-----	1
I – Pessoas sem-abrigo: identidade e modos de vida na cidade de Lisboa -----	3
1.1. O conceito de pessoa sem-abrigo-----	3
1.2. Factores que levam e perpetuam a situação pessoa sem-abrigo-----	5
1.2.1.Problemas associados à situação de sem-abrigo-----	5
1.3. Serviços e Respostas Sociais dirigidas à pessoa sem-abrigo-----	7
1.4. Políticas sociais de apoio e orientadas para a pessoa sem-abrigo-----	11
II – O assistente social: saber e agir profissional face à pessoa sem-abrigo -----	14
2.1. Paradigmas e Modelos Teóricos da Prática-----	14
2.2.Valores e formas de agir face à pessoa sem-abrigo-----	25
III – Metodologia de Pesquisa -----	28
3.1. Campo empírico-----	28
3.2.Natureza de investigação e método científico-----	28
3.3.Universo e Amostra-----	28
3.4.Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados-----	30
IV - Análise e Interpretação dos resultados -----	32
4.1. Análise dos Resultados-----	32
4.1.1. A Percepção da situação de sem-abrigo-----	32
4.1.2. As percepções sobre a profissão de assistente social e conduta profissional do assistente social-----	33
4.1.3. O contexto político-institucional e o tipo de intervenção realizada-----	35
4.1.4.Relação com o assistente social e grau de participação das pessoas sem abrigo na intervenção realizada-----	37
4.1.5.Relação com o assistente social e grau de participação das pessoas sem abrigo na intervenção realizada-----	38
4.1.6. Inovação das práticas do assistente social e das estratégias de intervenção-----	39
4.1.7. Satisfação face à intervenção-----	41
4.1.8. Necessidades e estratégias a implementar para resolução do problema-----	43
Conclusão -----	49

INTRODUÇÃO

A presente investigação tem como tema, contributos, para a inovação da intervenção do serviço social na situação de pessoas sem-abrigo.

Pretende-se na investigação analisar e interpretar os processos, condicionantes da intervenção social realizada pelos assistentes sociais, procurando pistas exploratórias para a qualificação e evolução dessa intervenção, através do reconhecimento, compreensão e análise da realidade da prática profissional sobre o fenómeno da pessoa sem-abrigo, pretensão esta que se concretiza na seguinte pergunta partida:

A complexidade da situação social das pessoas sem-abrigo exige a promoção de estratégias inovadoras de prevenção na intervenção social?

Neste sentido a presente investigação tem como objectivo geral, sistematizar, analisar e compreender a intervenção do assistente social, junto da pessoa sem-abrigo. Pretende-se identificar e interpretar as estratégias de intervenção do Assistente Social e os mecanismos dos sujeitos de ação e do contexto político-institucional, que dificultam a emergência de inovação no processo de ação profissional. Tal objetivo geral pode ser desdobrado em 3 objetivos específicos:

- Identificar as perceções dos destinatários da intervenção sobre as práticas do serviço social, o seu grau de intervenção nas estratégias de intervenção e quais os mecanismos pessoais que desenvolvem como forma de resposta, condicionando os resultados da intervenção;

- Analisar as políticas sociais vigentes e dos contextos institucionais, onde decorre a intervenção do profissional de serviço social sobre o fenómeno da pessoa sem-abrigo, para o desenvolvimento, caracterização e condição da ação profissional;

- Categorizar as novas práticas e estratégias de intervenção do serviço social, na prevenção e combate ao fenómeno da pessoa, compreendendo como estas estratégias incorporam a dimensão ética da profissão, de respeito pela dignidade e identidade dos sujeitos da ação, promotora da sua autonomia e cidadania.

A investigação incide em 4 questões pertinentes que darão resposta à pergunta de partida:

- A intervenção do Serviço Social com as pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa promove a cidadania e inclusão social?;

- Qual a perceção do Assistente Social sobre as estratégias de intervenção junto das pessoas sem-abrigo?

- As práticas do Serviço Social junto de pessoas sem-abrigo são inovadoras no contexto das políticas públicas?;

- Quais os condicionalismos que se colocam à prática profissional dos Assistentes Sociais com a população em situação de sem-abrigo? (planeamento das políticas sociais; necessidade de definir o conceito do fenómeno e redefinição das estratégias de intervenção; contexto institucional ou societal; interiorização da imagem estigmatizada de quem se encontra numa situação de sem-abrigo)

A presente investigação encontra-se dividida da seguinte forma:

Capítulo I – Aborda-se o conceito de pessoa-sem abrigo, quais os serviços e respostas que existem na cidade de Lisboa e as políticas sociais de apoio e orientadas para a pessoa sem-abrigo.

Capítulo II – Apresentam-se os paradigmas e modelos teóricos da prática e os valores e formas de agir face à pessoa sem-abrigo.

Capítulo III – Neste capítulo encontra-se a apresentação da estratégia de investigação a adoptar, do campo de investigação, da amostra, do tipo de estudo e das técnicas de recolha e tratamento de dados.

Capítulo IV – Aqui, é tratada a respectiva descrição dos dados recolhidos através das entrevistas realizadas às 10 pessoas sem-abrigo e às 10 assistentes sociais. Com posteriormente interpretação dos dados recolhidos e, por conseguinte, linhas conclusivas.

Conclusão - Neste ponto, faz-se uma articulação entre a parte empírica e teórica, uma avaliação do processo e referem-se perspectivas de investigação futura.

E por última a Bibliografia e Anexos.

CAPITULO I – Pessoas sem-abrigo: identidade e modos de vida na cidade de Lisboa

1.1.O conceito de pessoa sem-abrigo

Muitos dos problemas relativos à pobreza e exclusão social não são resolvidos pelo sistema. Vive-se a era da vulnerabilidade social, do desemprego e da desafiliação. *A integração/não integração pelo trabalho e a inserção/não inserção na rede sociofamiliar (apresentando-se assim enquanto uma) condição particular de precariedade financeira e fragilidade de relacionamentos sociais e profissionais*” (CASTEL, 1995: 20).

Para Bento e Barreto (2002), as pessoas sem-abrigo ocupam vários estatutos estigmatizados em simultâneo “são percecionados como sendo defeituosos fisicamente (deficientes, idosos, doentes), mentalmente (psicóticos ou débeis), moralmente (pervertidos, criminosos, adictos), psicologicamente (baixa autoestima, elevada autoagressão), socialmente (desqualificados), legalmente perseguidos pela polícia e ecologicamente (não vivem em sítios decentes)” (Bento e Barreto: 2002).

A condição de sem-abrigo é complexa, dada a problemática envolvente, e por isso surge a necessidade de definir-se o conceito de pessoa sem-abrigo para que as entidades envolvidas conseguissem identificar esta situação mas também compreender a sua complexidade e definir a intervenção social. Assim e de acordo com a FEANTSA¹, surge uma tipologia europeia de exclusão habitacional, denominado por ETHOS². *Trata-se de uma definição que inclui todos aqueles, que por falta de meios ou qualquer outro motivo, não têm acesso ao mercado de habitação. São, assim, incluídos **aspetos visíveis** (estar na rua ou em centros de alojamento) e **ocultos** (casa inadequadas ou inseguras/precárias) dos Sem-Abrigo*” (ISS, 2005: 38) que incluiu os seguintes conceitos: sem-teto; sem-casa; habitação precária ou insegura; e habitação inadequada.

Em relação à população imigrante sem-abrigo, Pedro (2004), Diretor da Obra Católica Portuguesa das Migrações, no Congresso da Associação CAIS a respeito das pessoas imigrantes, a distinção entre as pessoas sem-abrigo clássicas e os estrangeiros que estão na rua, no seu entendimento, deve-se à ambiguidade da legislação, ao incumprimento da lei, sobretudo no mercado de trabalho e ainda às dificuldades e

¹ Fédération Européenne Nationalles Travailant avec les Sant-Abri

² Nos anexos: Tabela 1: ETHOS - Tipologia Europeia de Exclusão relacionada com a Habitação

discriminação dos estrangeiros, no acesso ao mercado de habitação e ao sistema bancário, apontando algumas das novas situações críticas de estrangeiros na rua: a mulher estrangeira prostituta ou traficada, com dificuldades em obter legalização; o requerente de asilo a quem foi negado o estatuto de refugiado, muitos deles altamente qualificados; o imigrante indocumentado que procura apoio para legalização, mas devido à morosidade dos serviços acaba na rua; o imigrante desempregado de longa duração, legal ou ilegal que, além da subsistência, envia verbas para a subsistência da família, no país de origem e não possui economias para as fases críticas, em termos de privação económica; o imigrante com perturbações do foro psiquiátrico, com dificuldades acrescidas de acesso aos cuidados de saúde; o imigrante que não consegue provar a sua identidade; os imigrantes a pernoitar em pensões, suportadas por serviços sociais ou em albergues noturnos e centros de acolhimentos, por motivos anteriormente referidos; os nómadas Romenos, residindo em habitações inadequadas e sobrelotadas, exercendo a prática da mendicidade; os que não sendo imigrantes, são estrangeiros e se encontram no país por via de junta médica, para tratamento de problemas de saúde e cujas embaixadas, que se comprometeram a garantir a subsistência em Portugal deixam de efetuar o pagamento, ficando a pessoa doente sem meios de subsistência e habitacionais, sem possibilidades de regresso ao país de origem, numa enorme quebra dos direitos humanos (Pedro, 2004: 144-149).

Os autores Pimenta (1992) e Baptista (2004) revelam que na população feminina sem-abrigo existe uma maior capacidade em recorrerem a redes de apoio social e familiar. Aceitam facilmente trabalhos desqualificantes, e possuem maior grau de competências interpessoais que os homens, sendo o recurso à prostituição encarado como modo de sobrevivência económica (Pimenta, 1992: 31); (Baptista, 2004: 37). É de salientar que na população feminina com filhos estes acabam por se constituir como uma rede de segurança, já que possibilita a estas mulheres obterem uma série de apoios que ultrapassam a intervenção de emergência o que pode explicar por que não é tão visível a permanência destas na rua, apesar de se encontrarem numa situação semelhante à dos homens.

Segundo os autores Pereira e Silva (1999), a pessoa sem-abrigo ao não possuir um domicílio seu, a possibilidade de pernoita varia entre, pensões, camaratas subsidiadas por instituições de solidariedade social, albergues a funcionarem sob o amparo daquelas instituições ou da autarquia, espaços residenciais ou não residenciais abandonados privatizados pelos próprios indivíduos, sem as mínimas condições de

habitabilidade e salubridade, veículos abandonados até à possibilidade de pernoita ao relento, ou seja, em arcadas de prédios, passeios públicos, debaixo de pontes e viadutos, terrenos expectantes e outros recantos da cidade (Pereira e Silva, 1999: 15-19). As freguesias onde pernoitam mais pessoas sem-abrigo no Verão e Inverno, são S. Jorge de Arroios, Beato, São Sebastião da Pedreira e Sta Justa. Seguindo-se Anjos, Marvila, S. Paulo e Fátima, última particularmente no Inverno (Pereira e Silva, 1999: 58).

Pereira e Silva (1999), identificam três tipos de pessoas sem-abrigo: os deslocados; os hesitantes e os outsiders.

Os deslocados, são todos aqueles que quando chegam à rua, distinguem-se da restante população sem-abrigo pela sua atitude. Sentem-se assustados, procurando ajuda nas instituições de apoio por forma a alterarem rapidamente a sua situação.

Os hesitantes, tendem a alterar o seu comportamento e orientação quando os esforços para saírem da rua começam a falhar. À medida que os indivíduos aprendem estratégias de sobrevivência nas ruas, as memórias do passado tendem a diluir-se e com isso os esforços para sair da rua. Para os outsiders, a rua é um ambiente que dominam profundamente, estando ligados ao consumo de drogas. É a etapa final na situação de sem-abrigo, havendo ainda a possibilidade de este se tornar um institucional stradler, em que se dá o seu internamento em instituições psiquiátricas (Pereira e Silva, 1999: 24-25).

1.2. Factores que levam e perpetuam a situação pessoa sem-abrigo

Estar sem-abrigo é mais do que a própria condição em si, é resultado de sucessivas rupturas e perdas, que tornam a pessoa isolada e excluída do meio social e como tal não acontece por acaso. (Pereira e Silva, 1999: 19).

1.2.1. Problemas associados à situação de sem-abrigo

De acordo com os autores Snow e Andersen (1998), existem seis fatores associados à condição de sem-abrigo que são:

A falta de rede de sociabilidade que está ligado à figura da família. Há assim uma correlação entre problemas familiares, os recursos e a disposição de ajuda das suas famílias à situação de sem-abrigo. Na prática, a família tem usualmente um “efeito amortecedor”, protege, acolhe e apoia, que infelizmente nestas situações não acontece.

A falta de capital humano que diz respeito aos atributos de um indivíduo em relação à sua força de trabalho, à educação, às aptidões profissionais e ou à experiência

profissional. Muitas das pessoas sem-abrigo apresentam a educação primária, alguns formação secundária e outros algum nível de treinamento pós secundário. Poucas pessoas sem-abrigo têm experiência profissional que possa ser usada para obter empregos além do nível mais baixo do mercado secundário de trabalho. (Snow e Andersen, 1998: 442-443).

A falta de recursos materiais, nas pessoas sem-abrigo não é apenas a falta de habitação, mas também recursos materiais como, por exemplo, roupas limpas, acesso a instalações para manter a higiene pessoal ou ferramentas que lhes possibilitem obter trabalhos qualificados. A ausência destes, inibe os esforços das pessoas sem-abrigo em encontrar emprego ou uma residência fixa, tornando-os aos olhos dos outros como empregados difíceis que não se pode confiar. (Snow e Andersen, 1998: 445-446).

A falta de margem social que é determinada pelas relações sociais que estabelece com os outros e com a comunidade. No caso das pessoas sem-abrigo o apoio da margem social advém de duas fontes: indivíduos particulares e as instituições que proporcionam a “margem institucional”(Snow e Andersen, 1998: 447).

A falta de proteção social, associada aos indivíduos que não beneficiam dos subsídios de desemprego e doença, quando passam à inatividade, apenas têm direito à chamada pensão social, que não lhes permitem por vezes sobreviver apenas com este montante, sendo necessário arranjar outras formas de fazer mais dinheiro para sobreviver, como por exemplo, arrumar carros, mendicidade, prostituição, roubo, furto, entre outros (Snow e Andersen, 1998: 447).

As deficiências, que está associado às pessoas sem-abrigo. A comunidade considera-os como alcoólicos, como doentes mentais, como tendo pouca saúde, como tendo antecedentes criminais e como sendo incompetentes a nível interacional mas também a nível profissional. Todos estes factores combinados dificultam a libertação das ruas (Snow e Andersen, 1998: 441).

Para além dos factores em cima descritos, existem também um conjunto de factores associados às instituições que poderão de alguma forma influenciar a permanência de pessoas na condição de sem-abrigo Snow e Andersen (1998).

Apesar de as instituições tentarem reabilitar as pessoas sem-abrigo, estas depositam mais energia no fornecimento de serviços de acomodação de sobrevivência do dia-a-dia permitindo que estes se acomodem à vida de sem-abrigo e não pensem em sair dela, criando-se assim um carácter de acomodação das instituições (Snow e Andersen, 1998: 462). A maioria das instituições, lidam de uma forma bastante

burocrática com a população sem-abrigo, por exemplo, no estabelecimento de horários rígidos e inflexíveis para atendimento, quer seja em consultas médicas, em tomar um banho ou para ir a uma entrevista de emprego. A existência de burocratização de descentralização de serviços, faz com que as pessoas sem-abrigo para que consigam manter um compromisso, terão de optar por um deles, abrindo mão de outro. (Snow e Andersen, 1998: 462-463).

A maioria dos programas de reabilitação visam a mudança de comportamentos e atitudes da população em situação de sem-abrigo. No entanto, estes impõem uma barreira que não permitem a saída desta condição de vida, devido ao nível de critérios de seletividade ou de admissão, como exemplo, funcionários darem preferência por aqueles que parecem ser sinceros no que diz respeito à superação do consumo de substâncias, em relação aos outros que omitem ou mentem (Snow e Andersen, 1998: 465).

Os assistentes sociais têm a obrigação ética de conhecer a realidade para melhor intervir, mas sobretudo atuar na esfera dos direitos humanos por forma a quebrar barreiras espaciais e relacionais, varrendo estigmas e preconceitos.

1.3. Serviços e Respostas Sociais dirigidas à pessoa sem-abrigo

A maioria das instituições trabalha com pessoas sem-abrigo que se encontram adaptadas à situação de rua e de dependência dos serviços primários e de emergência, ao nível da satisfação das necessidades básicas.

A trajetória de muitas pessoas sem-abrigo acaba por ser a da passagem por diferentes instituições. Segundo o Estudo da Segurança Social (2005), é alarmante que mais de metade da população a viver na rua, não usufrua ainda de apoios. As pessoas que recebem apoio relatam que este se encontra ao nível das necessidades básicas, ao nível da alimentação, vestuário e higiene, assistência médica, apoio financeiro pontual, sobretudo facultada pelo sector privado. A Segurança Social atua pontualmente e mais ao nível do financiamento de respostas.

As pessoas sem-abrigo inquiridas referiram a necessidade de medidas de carácter mais estrutural: *o acesso a uma habitação, ao emprego, à resolução de problemas de saúde, a programas de desintoxicação das drogas e álcool*, o que faz sobressair a sua perceção de um modelo de intervenção em torno da emergência e do imediatismo, sem suporte numa rede de parceria consolidada (ISS, 2005:16-17).

O tipo de encaminhamento mais frequente *é dirigido aos serviços de apoio social, RSI e centros de acolhimento e de atendimentos a toxicodependentes, serviços de apoio psicológico e de formação profissional* (ISS, 2005: 17).

O estudo refere que as equipas técnicas que trabalham na área são maioritariamente constituídas por assistentes sociais e alguns psicólogos, contactando de forma regular com entidades parceiras, de forma informal, na área da ação social e saúde, facilitando sinergias e complementaridades nas intervenções (ISS, 2005: 18).

Estas equipas identificaram alguns constrangimentos institucionais, tais como *a falta de recursos humanos, a procura de protagonismo e a desarticulação entre parceiros, uma atitude concorrencial e um clima de desconfiança entre entidades* (ISS, 2005: 19). No entanto, consideram que a sua ação tem minimizado os problemas das pessoas sem-abrigo, existindo ainda lacunas em termos de resposta nas áreas da doença mental, desemprego, toxicodependência/alcoolismo, doenças infectocontagiosas, debilidades físicas, situações de contumácia, ilegalidade e falta de habitação (ISS, 2005: 19).

De facto, prova-se a necessidade de repensar os apoios concedidos, não apenas nos seus conteúdos, mas na forma como são prestados, sob a pena de comprometer a intervenção de reinserção social, dando-se passos no sentido de consolidar parcerias, diferenciar as respostas sociais, aumentar o grau de participação dos sujeitos da ação no planeamento e avaliação da intervenção realizada. O estudo da Segurança Social propõe a reestruturação ou a criação de respostas específicas para a população de sem-abrigo, nas seguintes áreas: (ISS, 2005: 26-29)

Ao nível da saúde, considera importante, a criação de residências protegidas para os doentes de saúde mental crónicos, com atividades ocupacionais e de emprego protegido; articulação com o Instituto da Droga e da Toxicodependência, facilitando o acesso a programas de desintoxicação e de inserção específicos; articulação com o Ministério da Saúde no apoio aos alcoólicos; garantir apoio médico continuado e interface entre serviços sociais e de saúde. No que concerne ao Alojamento, entende que devará de existir uma reestruturação e aumento da rede de alojamento transitório, criação de alojamento assistido, de um programa de habitação social para as pessoas sem-abrigo e uniformização de padrões de qualidade dos alojamentos.

Na área do Emprego/Formação, é urgente a promoção de projetos de requalificação e integração profissional de inserção faseada, adequada aos perfis e faixa etária das pessoas. Em relação às Prestações Sociais, deve-se rever a atribuição da

prestação do Rendimento Social de Inserção. Reajustar os normativos de atribuição de prestações e garantir a transparência nos critérios de atribuição dos diferentes tipos de apoio. Ao nível da Imigração, sugere a potenciação de uma plataforma de apoio aos sem-teto imigrantes, com problemas de legalização e discriminação social.

Para uma maior articulação e passagem de informação, surge a ideia de se criar centros locais de triagem, dirigidos às pessoas sem-abrigo, que centralizem um conjunto de informação e serviços em diferentes áreas (saúde, emprego, formação, segurança social, apoio jurídico, entre outras) com vista a encaminhamentos adequados às necessidades (ISS, 2005: 26-29).

Em relação às respostas sociais³, as Equipas de Rua, tem a seguinte definição “resposta social, desenvolvida através de um serviço prestado por equipa multidisciplinar, que estabelece uma abordagem com as pessoas sem-abrigo, visando melhorar as suas condições de vida” (Segurança Social, 2006). São destinatários desta resposta as pessoas sem-abrigo que não se deslocam aos serviços, tendo a sua criação o objetivo de ir ao encontro destas pessoas, “visando estabelecer uma relação pessoal e melhorar as suas condições de vida, prestar apoio a nível da alimentação e tratamento de roupas, prestar apoio psicológico/social e motivar para a inserção” (Segurança Social, 2006:20).

A resposta de Atelier Ocupacional consiste numa resposta desenvolvida em equipamentos sociais, com vista à reabilitação de capacidades e competências sociais, através do desenvolvimento de atividades integradas num programa estruturado, que implica a presença assídua e participada do individuo, de forma a reabilitar a sua capacidade de trabalho, de socialização e autonomia, promovendo a inserção socio-laboral (Segurança Social, 2006:21). É ainda uma resposta com pouca expressão por si só, mas que surge enquadrada, por exemplo, no trabalho da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, e no trabalho mais vasto das Comunidades de Inserção.

A resposta de Atendimento e Acompanhamento Social, consiste num “serviço de primeira linha que visa apoiar as pessoas e as famílias na prevenção e/ou reparação de problemas geradores ou gerados por situações de exclusão social, e, em certos casos, actuar em situações de emergência” (Segurança Social, 2006:23).

³ Nos anexos:

Tabela 2: Repostas Sociais - Rede Vocacionada

Tabela 3: Repostas Sociais - Rede de Suporte

O Refeitório/Cantina Social desenvolve-se no âmbito de equipamentos sociais e destina-se ao “fornecimento de refeições, em especial a indivíduos economicamente desfavorecidos, podendo integrar outras actividades, nomeadamente de higiene pessoal e tratamento de roupas” (Segurança Social, 2006:26).

Relativamente à Comunidade de Inserção, esta resposta desenvolve-se em equipamentos, com ou sem alojamento, correspondendo a “um conjunto de acções integradas com vista à inserção social de diversos grupos alvo que, por determinados factores, se encontram em situação de exclusão ou marginalização social”, tendo como objetivos a satisfação de necessidades básicas, a promoção e desenvolvimento estrutural das pessoas e aquisição de competências pessoais, sociais e relacionais, contribuindo para o desenvolvimento de capacidades e potencialidades para a progressiva integração socio- profissional, provando-se assim uma resposta de emergência, de satisfação das necessidades básicas e de sobrevivência (Segurança Social, 2006:27).

A Equipa de Intervenção Direta consiste em “unidades de intervenção junto da população toxicod dependência e suas famílias e junto de comunidades afetadas por este fenómeno”, promovendo a motivação para o tratamento, despistando situações de risco, sensibilizando para a mudança de comportamentos e incentivando a cooperação com a família e as redes de sociabilidade, através da motivação e da informação, no processo de recuperação e reinserção social (Segurança Social, 2006:29).

Os Centros de Alojamento Temporário visam o acolhimento por períodos de tempo limitados, de pessoas adultas em situação de carência, tendo em vista o encaminhamento para a resposta social mais adequada (Segurança Social, 2006:30). Os centros de abrigo foram criados e suportados pela iniciativa municipal e gestão privada das IPSS, dirigindo-se à população sem-abrigo, embora existam centros mais vocacionados para a área do alcoolismo, toxicod dependência e imigração.

Baptista (2004) considera que tem havido um crescente aumento do número de respostas e uma diversificação dos serviços, patente no aumento de camas, em centros de acolhimento, e nos serviços de apoio ao emprego e formação. Contudo, as falhas encontram-se sobretudo nas respostas ocupacionais diurnas, nas ausências de habitação apoiada e assistida, nas respostas para pessoas com problemas de saúde mental, respostas específicas para idosos, nomeadamente lares e centros de acolhimento com dimensões reduzidas e problemática definida (Baptista, 2004-16).

1.4. Políticas sociais de apoio e orientadas para a pessoa sem-abrigo

O agravamento dos fenómenos da exclusão e a sua maior visibilidade, tal como o crescimento do conhecimento acerca deste, demonstram a necessidade de rever o núcleo das políticas macroeconómicas e das políticas sociais, levando ao desenvolvimento de novas metodologias de intervenção política e social. Apesar de não existirem medidas específicas para as pessoas sem-abrigo, não se poderá deixar de referir medidas mais genéricas, às quais a população sem-abrigo têm direito e acedem e que sendo do conhecimento geral dos assistentes sociais, que trabalham com esta população, poderão ser instrumentos uteis na prevenção e resolução das situações.

Há o exemplo do Rendimento Social de Inserção, que consiste numa prestação que inclui um programa de inserção. Tem sido utilizado nos projetos de vida das pessoas sem-abrigo, na fase de intervenção referente à inserção social (MTSS, 2006: 53-81).

Na área da família e comunidade, numa estratégia preventiva, encontramos projetos de intervenção precoce e competências parentais e o programa PARES, que pretende alargar a rede de equipamentos sociais, apostando na consolidação das respostas já existentes, mas também na criação de respostas sociais inovadoras, onde se poderão inserir as necessidades das pessoas sem-abrigo.

No que refere à terceira idade, existe o complemento solidário a idosos (CSI) e pensão social de velhice que pretende minimizar situações abaixo do limiar da pobreza (MTSS, 2006: 53-81).

Na área da educação, destacam-se os percursos curriculares alternativos e os territórios educativos de intervenção prioritária, tal como o programa “Escolhas”, que mais uma vez, de forma preventiva, se tivermos como pano de fundo a condição de sem-abrigo, agem junto de comunidades e dos cidadãos mais jovens facilitando a sua integração sócio-profissional e nas redes sociais (MTSS, 2006: 53-81).

No quadro das políticas da educação e formação ao longo da vida, que visa potenciar e qualificar a população adulta a partir dos 18 anos, por via da valorização das competências adquiridas ao longo da vida, em diferentes contextos, surge assim o Curso EFA (educação e formação de adulto) e o RVCC. O curso EFA tem como objetivo qualificar adultos e potenciar as suas condições de empregabilidade, uma vez que além de certificar habilitação literária atribuí um nível de qualificação. Enquadrado na iniciativa das Novas Oportunidades, o RVCC que permite certificação escolar e

profissional, através da valorização das aprendizagens realizadas fora do sistema de educação ou formação profissional.

O programa “Casas Primeiro”, inspirado no Housing First envolveu cinquenta pessoas sem-abrigo a quem foi proporcionado um alojamento permanente e a quem é proposto um acompanhamento e utilização de serviços de apoio durante um período inicial de doze meses. Os primeiros resultados apontam para melhorias na qualidade de vida, quer na vertente médica e na integração social. No entanto, ainda há algumas dúvidas neste tipo de resposta.

A criação da Plataforma Pessoa Sem-abrigo (PPSA), que reúne entidades públicas, privadas e cooperativas, com intenção de proporcionar o diálogo e a concertação de respostas, estratégias e programas desenvolvidos por organizações de natureza diversa incide em três sentidos - diversidade⁴; eficácia⁵ e adaptabilidade⁶. Será do cruzamento destes três vetores que deverá de sair a garantia do sucesso das intervenções sociais.

A Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo (2009-2015) decorre da iniciativa do governo português em criar, em Maio de 2007 e composto por inúmeras entidades públicas e privadas, um grupo interinstitucional que foi atribuído uma responsabilidade, que pendeu sobre o Instituto de Segurança Social, baseada no respeito pelos direitos humanos e pela cidadania universal. Apesar da sua abrangência nacional, um dos aspetos mais relevantes da estratégia refere-se à atribuição da responsabilidade de operacionalização das políticas propostas, aos contextos locais, por encaminhamento viabilizado pelos Conselhos Locais de Ação Sociais (Rede Social) com base em planos desenvolvidos de forma a salvaguardar as especificidades e necessidades identificadas a nível local. A Estratégia Nacional defende que atuação desenvolvida no âmbito de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo deve ocorrer ao nível de três grandes áreas específicas – a prevenção, abrangendo todos os grupos de risco; a emergência ou intervenção na atuação específica sobre a população sem-abrigo; e a integração, referente ao acompanhamento e integração da população sem-abrigo nas estruturas sociais.

⁴ As características da população sem-abrigo estão em mudança, e com isso é importante lançar estratégias e programas adequados a cada caso.

⁵ A situação de sem-abrigo é, pela sua própria natureza, uma situação de limite. Qualquer resposta a desenvolver no terreno, terá de ser em primeiro lugar de carácter de emergência.

⁶ Importa conferir às respostas um sentido de adaptabilidade a futuros desafios.

A Estratégia Nacional para a Intervenção da Pessoa Sem-Abrigo criou dois eixos de intervenção. O Eixo 1, que incide no conhecimento do fenómeno, informação, sensibilização e educação, e tem como objetivo a criação de uma definição da condição de sem-abrigo que permitirá a comparabilidade do fenómeno em Portugal com vários países europeus. Pretende “conhecer melhor para agir”. O Eixo 2 incide na qualificação da informação. Tende através de um extenso conjunto de medidas, a necessidade de promoção da qualidade técnica da intervenção, por meio do desenvolvimento de ações de formação para os agentes que interagem com esta população, e a procura da eficiência e qualidade/diversidade das intervenções e respostas prestadas aos utentes. Um dos importantes avanços a este nível dá-se com a institucionalização da figura do “gestor de caso”, responsável por acompanhar todo o processo de reinserção de todas as pessoas sem-abrigo identificadas (ENIPSA, 2009-23).

No âmbito da cidade de Lisboa, a cargo da Rede Social, foi definido como missão principal o desenho de um modelo de intervenção relativamente às pessoas sem-abrigo, contemplando várias tipologias de respostas, e desenvolvendo de forma integrada as formas de articulação e as estratégias de intervenção e com isso surge assim o Plano de Cidade para a Pessoa Sem Abrigo (PCPSA) de Lisboa aprovado a dia 4 de Maio de 2009, assente em três eixos de intervenção (CML, 2009).

O Eixo 1, tem como fim potenciar a rede de equipamentos e serviços de apoio à pessoa sem-abrigo, centrado sobre a gestão integrada de recursos e respostas de intervenção. O Eixo 2 pretende implementar um modelo de intervenção integrada na cidade de Lisboa e por último o Eixo 3 vai no sentido de melhorar e qualificar a intervenção. Apostando na formação e qualificação dos agentes, dirigentes e organizações intervenientes, na introdução de novos elementos e mecanismos de articulação do trabalho desenvolvido.

Portugal insere-se ainda num conjunto de países que não dispõem de políticas sociais específicas para as pessoas sem-abrigo que influenciará a regulamentação de respostas sociais específicas.

CAPÍTULO II – O assistente social: saber e agir profissional face à pessoa sem-abrigo

2.1. Paradigmas e Modelos Teóricos da Prática

Atualmente, a cultura profissional entra pelos domínios do planeamento, da gestão, da formação e da investigação. A sua autonomia depende do uso que o profissional faz dos seus saberes. *A relação que se estabelece entre problemas sociais e teorias sociais permite adquirir sólida preparação teórica e metodológica, possibilitando a capacidade de construir e manusear conhecimentos operatórios e de enfrentar com destreza, flexibilidade, criatividade e competência uma diversidade de solicitações profissionais* (Carvalho et al., 1996: 284).

Segundo um estudo realizado pela Associação de Profissionais de Serviço Social (APSS), que contou com 137 inquiridos, os profissionais *não demonstraram aliar a teoria à prática.*, embora se mantenha a cultura profissional e a capacidade de reflexão crítica sobre a prática (Carvalho et al., 1996: 291).

Neste contexto, segundo a declaração internacional dos princípios éticos de serviço social de 1994: *o serviço social tem como objectivo responder às necessidades humanas que resultam das interacções pessoa/ sociedade e ainda ao desenvolvimento do seu potencial humano. Os assistentes sociais têm como objectivo o bem-estar e a autorrealização dos seus utentes; o desenvolvimento e o uso disciplinado do conhecimento a respeito do comportamento humano e social; o desenvolvimento de recursos para ir ao encontro das necessidades e aspirações, tanto dos indivíduos, como dos grupos e da comunidade, em ordem a uma maior justiça social.* (IFSW, 1994).

Independentemente da população com quem trabalha, o assistente social poderá utilizar, na sua intervenção, uma ou várias estratégias ou metodologias.

Faleiros (1987) refere a existência de dois paradigmas que têm orientado a prática profissional e que preconizam dois tipos distintos de estratégias (Faleiros, 1987: 20).

O paradigma funcionalista-tecnocrático (metodologia da regulação), pretende o controlo social, constitui a base do paradigma da regulação. Conhecer a realidade pressupõe a elaboração de um esquema para a enquadrar e não para a transformar. Não se tem em conta os destinatários da intervenção como parceiros. O serviço social é percecionado como uma tecnologia, reduzindo os profissionais a meros executores de projetos. Já o paradigma dialéctico e político (metodologia da articulação), de acordo

com esta ótica, um problema, uma questão apresentada pela população, por um indivíduo, são expressões das relações sociais e não o resultado estático de uma falha individual ou coletiva. O serviço social ganha então a capacidade crítica capaz de decifrar a *gênese dos processos sociais, suas desigualdades e as estratégias de acção para enfrentá-las. Supõe competência teórica e fidelidade ao movimento da realidade; competência técnica e ético-política que subordine o como fazer ao o que fazer e, este, ao dever ser., sem perder de vista o seu enraizamento no processo social.* (Iamamoto, 1998: 80).

Segundo Robertis (1992) a intervenção do assistente social não tem um método ou estratégia única, mas sim uma metodologia que obedece a uma estrutura sequencial útil quanto à formação de objetivos e sistematização da prática que envolve sete etapas⁷ (Robertis, 1992: 76).

O autor Ducham (1989), vê a *praxis* social, como um espaço de ação do trabalhador social e objeto de investigação e integram dimensões que estruturam esta *praxis*:

a) *Dimensão Teleológica* (discurso ou especulação sobre as finalidades) toda a *praxis* social é determinada por finalidades. O trabalhador social como *interventor* utiliza as finalidades da ação no seu trabalho como guia para a prática. As finalidades orientam o projeto como elemento central da *praxis*. *Praxis* e projeto são, com efeito, indissolúveis.

b) *Dimensão Estratégica*, as finalidades da prática social não podem cumprir-se só por sua vontade. A intervenção deve-se organizar também em volta de um público e das aspirações e determinações do investigador (sociais, psicológicas, culturais.). São mobilizados os métodos e estratégias e negociam-se os termos de uma mudança possível entre o outro (cliente/público) e o interventor. Se as finalidades gerais recobrem a noção de projeto-finalidade, a dimensão estratégica corresponderá a um projeto-programa que conduzirá à formulação de objetivos precisos, com vista a definir os métodos e os meios adaptados, para interpretar a situação.

⁷ 1. Localização do problema social ou pedido, por parte do utilizador dos serviços;
2. Análise diagnóstica e conjunta da situação;
3. Avaliação preliminar e avaliação operativa conjuntas;
4. Elaboração conjunta do projeto de intervenção;
5. Colocar em prática o projeto comum;
6. Avaliação dos resultados;
7. Finalização da ação

c) *Dimensão Normativa*, a *praxis* social é determinada por valores coletivamente transportados (históricos, profissionais, culturais, sociais, normas e valores morais e legais) e por uma deontologia profissional. O ato de intervenção é determinado por um mandato (de justiça, da sua instituição, da coletividade), e subordinado a regras implícitas ou explícitas, próprias ao funcionamento do serviço.

d) *Dimensão Dramatúrgica*, é onde o trabalhador social se coloca em cena, segundo o público a intervir, as atitudes e comportamentos a tomar. (Duchamp, 1989).

Em suma, esta *praxis* especifica o espaço do trabalhador social como ato de intervenção que visa transformar uma situação dada. Ele é, em consequência, o espaço privilegiado de intervenção do trabalhador social e objeto específico de uma investigação em trabalho social.

Ander-Egg (2006) considera 4 formas para fazer da prática um modo de conhecimento: *a partir de la convivência, de la aplicación de la capacidad técnica operativa, de la capacidad creadora y de la evaluación y la autocrítica*. Permitirá obter informação empírica, através da capacidade operativa de nos relacionarmos, comunicarmos e participarmos, dando respostas criativas a situações concretas, que se entrecruzam com as metodologias e técnicas concretas (Ander-Egg, 2006: 93-94)

Payne (2002) apresenta, por seu turno, três visões da prática profissional:

a) *Reflexivo-Terapêutica*: o trabalho social procura o bem-estar na sociedade, para os indivíduos, grupos e comunidades, através da promoção e facilitação do crescimento e da realização pessoal. Esta visão aceita a ordem social vigente centra-se no trabalho individual.

b) *Socialista-Coletivista*: o trabalho social procura a cooperação e apoio mútuo na sociedade, contrariando a opressão e o desfavorecimento, incrementando relações sociais igualitárias, potenciando a mudança social. Rejeitam a ordem social vigente e centram-se em objetivos sociais.

c) *Individualista-Reformista*: determina que o trabalho social é indissociável das instituições de assistência e trabalha a realização do potencial dos indivíduos no âmbito dos sistemas sociais. Aceita a ordem social vigente e centra-se no trabalho individual (Payne, 2002:45).

Apesar de se tratar de visões distintas, elas partilham afinidades entre si no que compete à mudança rumo à inserção individual ou coletiva. É, precisamente, o conceito de inserção, que melhor se adequa aos objetivos de mudança social que o serviço social pretende alcançar. No paradigma da correlação de forças, de que nos fala Faleiros, as

mediações de poder, de opressão, subordinação, discriminação, vitimização, fragilização, exploração são postas e pressupostas teórica e praticamente, implicando o compromisso dos Assistentes Sociais com o fortalecimento do oprimido no processo de enfrentamento da sua fragilização (Faleiros, 1997: 59).

A pobreza e a exclusão podem ser consideradas como manifestações de *disempowerment*, como consequência da falta de poder, manifestas através da não participação em processos democráticos de decisão e pela ausência de poder e oportunidades dos cidadãos exercerem influência, no que diz respeito às suas condições de vida.

Para Pinto (1997), o processo de *empowerment* encontra-se intimamente ligado a perspectivas de ação comunitária, que possibilitam a tomada de consciência das necessidades e problemas que são partilhados por determinados grupos, e uma consequente união de esforços na procura de soluções. Pode ser traduzido por aumento do poder que pode ser adquirido através de uma intervenção focalizada no *empowerment* sendo essencialmente, entendido como uma capacidade, possibilidade ou autoridade para:

- a) *Influenciar o pensamento e o comportamento dos outros;*
- b) *Ter acesso a recursos e processos disponíveis e a capacidade para influenciar a sua distribuição;*
- c) *Tomar decisões e fazer escolhas próprias e a capacidade de as pôr em prática;*
- d) *Vigiar e resistir, se necessário, ao poder dos outros.* (Pinto, 1997: 252).

O *empowerment* pode ser encarado como um serviço para com os utentes, no sentido do acesso e usufruto de direitos dos quais se encontram excluídos. Direcionar a sua atividade para maior ou menor fortalecimento da cidadania, da população com quem trabalha e que se encontra privada de poder. O direcionamento dependerá da representação que o profissional faz sobre a sua ação e da prática de reflexividade, que promove sobre a mesma.

Chopart (2003) clarifica a noção de intervenção social, como englobando “*todas as actividades remuneradas com fins sociais, exercendo-se num quadro organizado, numa perspectiva de ajuda, de assistência ou controlo, de mediação ou de ações de animação ou coordenação*”, influenciadas por um conjunto de políticas públicas que contribuem para o tratamento da questão social (Chopart, 2003: 17).

Segundo Chopart (2003), existem 6 funções fundamentais ao assistente social: o acolhimento; o acompanhamento social; a informação-orientação; a mediação; a coordenação; a engenharia social e o desenvolvimento, que se operacionalizam mediante atividades de contacto com o público, tarefas administrativas, de enquadramento e direção, de negociação política e operacionais, de organização e de engenharia de projetos e planeamento (Chopart, 2003: 38).

O apoio social concretiza-se em ações personalizadas de diagnóstico e de aconselhamento social, de prestação de serviços especializados em estabelecimentos adequados, de concessão de ajudas económicas de emergência e de articulação e colaboração com outros sectores com incidência social, bem como instituições particulares de solidariedade social, numa perspetiva de inserção social (familiar e comunitária), das pessoas apoiadas.

No início da profissão, o serviço social detinha uma função meramente executiva, através da atribuição de bens ou serviços, assentes em critérios morais ou de mérito. Tratava-se, pois, de uma visão tradicional e assistencialista do Serviço Social. Contudo, nos anos 60, devido às transformações societais, o estatuto do Serviço Social é alvo de várias reflexões, surgindo a rutura com o método tradicional.

Nos anos 80, o serviço social crítico, desenvolve o objetivo, não de mudar o comportamento ou o meio, mas de contribuir para a organização e mobilização social, já na década de 90, com o auge da globalização, tal como refere Faleiros (1997), verifica-se não só uma transformação nas relações do Estado/Sociedade, como nas relações dos movimentos e grupos passando o assistente social a preconizar um profissional militante ativo, que recusa uma ação neutral nos fenómenos e problemas sociais (Faleiros, 1997: 10).

O assistente social é um dos atores implicados na reconstrução e na profunda alteração, e enquanto agente de mudança deve possibilitar às pessoas a consciência de que podem participar em algo que elas próprias desejam e não o inverso. Certamente que um projeto desejado não será mais de permanência na pobreza e exclusão, mas de cidadania. Criar bons instrumentos de trabalho, é uma prioridade, bem como privilegiar a atualização da informação e a comunicação contínuas, sintetizar, refletir e devolver. As discriminações positivas a favor de públicos socialmente menos favorecidos tornam-se indispensáveis. Muitas vezes, no caso de intervenções com grupos que passaram períodos prolongados em situações de exclusão ou opressão o trabalho realizado é árduo e requer processos de longa duração, de desenvolvimento da própria identidade desses

mesmos grupos, da identificação dos seus interesses e do desenvolvimento de uma perspectiva de consciencialização para a mudança. Contudo, não devemos tratar mais de problemas de pobreza, mas sim de cidadania.

Negreiros (1995) realizou um estudo sobre as representações sociais da profissão de serviço social, em contexto autárquico, no qual participaram 34 inquiridos, identificando assim, vários protótipos nas representações sociais da profissão.

No protótipo assistencialista/humanista, são atribuídas funções de ajuda, de apoio moral, em situações de carência e de estabelecimento do equilíbrio e evitação de conflitos, na melhoria ou minorização das situações. No protótipo do joguete do poder, o assistente social atua nas estruturas sociais, mas é levado a fazer o jogo das classes dominantes, assumindo um papel conciliador. No protótipo pragmatista/imediatista, o assistente social é condicionado pelas instituições, a atividades imediatistas, como resposta às necessidades sociais, sendo remetido para o papel de executor de decisões político-institucionais, com objetivos de natureza corretiva. Por último, o protótipo do técnico específico para a intervenção social, o assistente social é o profissional competente para analisar a realidade social e intervir nela, capacitando os indivíduos e grupos para resolver os problemas sociais, no sentido da mudança social (Negreiros, 1995: 49-51).

As representações com maior peso foram, o protótipo *assistencialista/humanista* com 7 respostas, e o do *técnico específico para a intervenção social* com 14 respostas, de um universo de 34 inquiridos. Os inquiridos que privilegiaram as capacidades e atitudes pessoais dos assistentes sociais atribuem-lhes uma identidade de natureza vocacional, enquanto os que valorizam as capacidades técnicas, uma identidade e atuação profissional (Negreiros, 1995: 41).

Como refere Negreiros (1995), consubstancia-se a transformação da representação histórica assistencial/humanista, que os assistentes sociais rejeitam há muito, para a de técnico específico para a intervenção social, desencadeada pelas novas práticas, embora em muitos contextos institucionais esta seja ainda um obstáculo a um eficiente exercício profissional (Negreiros, 1995: 68).

O assistente social apresenta-se como um profissional possuidor de referências teórico metodológicas, éticas, políticas e culturais, dominando métodos e técnicas e estando capacitado para a definição de estratégias e táticas de intervenção, para análises de conjuntura e análises de situação a nível organizacional, individual, coletivo e societal (Andrade, 1991: 36). Sendo uma profissão legitimada quer por organizações,

quer pelos destinatários da sua ação, o assistente social, não raras vezes encontra-se face a situações paradoxais ou de incompatibilidade entre a cultura profissional e a organizacional e como tal deverá capacitar-se para participar e coordenar os processos administrativos das organizações sociais, para a engenharia de projetos, conhecer os contextos privado e público.

Na linha deste raciocínio, apresentam-se, de seguida, métodos e modelos teóricos da prática do assistente social na intervenção com pessoas sem-abrigo, entre perspectiva mais históricas ou conservadoras e as novas tendências inovadoras no âmbito do saber e agir profissionais.

Uma das mais clássicas e fundadoras da profissão, é a teoria de Serviço Social de Casos desenvolvida por Mary Richmond, em 1917, que o definiu como “*a arte de ajudar as pessoas a ajudarem-se a si mesmas, cooperando com elas a fim de beneficiá-las e, ao mesmo tempo, à sociedade em geral*” (Richmond, 1958: 36).

A metodologia utilizada atende à capacidade momentaneamente diminuída do indivíduo, ao nível das suas fracas relações sociais. Apesar de conservadora e antiga, esta teoria continua a ser a base no serviço social de casos ainda hoje largamente difundido, no âmbito do apoio psicossocial individual. É utilizado no atendimento psicossocial das pessoas em condição de sem-abrigo, não apenas no atendimento de gabinete, mas em estratégias inovadoras como o trabalho de casos de rua, que é realizado pelas equipas de rua na cidade de Lisboa.

No Serviço Social de Grupos, Payne (2002) considera-o um modelo humanista, geralmente relacionado com o crescimento pessoal, sendo que para o autor é a presença de pessoas com circunstâncias ou problemas partilhados que conflui para a criação de redes de inter-ajuda, como no caso dos grupos de auto-ajuda, que não implicam mudança terapêutica (Payne, 2002: 97).

Cada vez mais este tipo de trabalho é utilizado na aplicação de diferentes metodologias e ligado ao serviço social comunitário. Segundo Payne faz parte desta prática a utilização de *um diário de bordo das percepções obtidas em sessões individuais, técnicas de gestão de stress e aprendizagem comportamental de aptidões para enfrentar os problemas*. (Payne, 2002: 190). Aplicado à área das pessoas sem-abrigo, incide-se no treino de aptidões ou competências pessoais e sociais, que se recorre a metodologias cognitivo-comportamentais e que é hoje implementado, junto das pessoas sem-abrigo em respostas sociais como as comunidades de inserção, os ateliers ocupacionais, provando-se fundamentais para o processo de inclusão social

destas pessoas, dado a sua baixa auto-estima, o seu papel de passividade no projeto de vida e descrédito nas suas capacidades, tal como o fraco grau de competências sociais e assertividades que apresentam devido às suas duras condições de vida.

Para York (1984), o Serviço Social Comunitário divide-se em três tipos, podendo estar ligado com a organização de instituições comunitárias, com o desenvolvimento de competências locais e com a ação política, no sentido da mudança (York, 1984: 241-255). É um modelo que reclama uma perspetiva mais macrossociológica e menos psicológica do que o trabalho de casos ou grupos, largamente utilizado na aplicação de metodologias de capacitação e *empowerment* e em estratégias territorializadas.

Neste contexto, há ambiente propiciador de participação e de maior solidariedade e sinergia, potenciando os resultados da intervenção ao nível coletivo, que se tem apresentado no trabalho das comunidades de inserção com as pessoas sem-abrigo da cidade.

Segundo Ander-Egg (1995), Modelo é visto como o *uso de um recurso e instrumento útil que facilita a manipulação, interpretação e compreensão de uma determinada classe de fenómenos (...) mediante a representação simplificada e global dos mesmos.* (Ander-Egg, 1995: 11).

Não existindo uma teoria específica do Serviço Social, a profissão recorre à utilização de vários tipos de Teorias e Modelos para alicerçar a sua *praxis* (Vieira, 1989: 13).

De acordo com o Modelo Centrado na Tarefa são utilizados contratos ou acordos de inserção temporários com o sujeito de ação e “focaliza-se em categorias definidas de problemas, utilizando tarefas práticas para obter mudança nas respostas emocionais das pessoas no que diz respeito aos problemas quotidianos, centrando-se no desempenho de tarefas práticas e acordadas pelo técnico e pelo utente para a resolução de problemas específicos, durante curtos espaços de tempo, que podem ser sequencias” (Payne, 2002:143). Na área das pessoas em situação de sem-abrigo, temos como exemplo o acordo de inserção, centrado em pequenos passos, que alguns projetos e respostas sociais aplicam entre técnicos e utentes.

O Modelo Centrado na Crise visa a resolução urgente de problemas. Com efeito, Balbina Ottoni Vieira (1989) descreve Crise como “situação grave, perigosa, criada por um obstáculo insuperável pelos meios usuais” (Vieira, 1989: 45).

A atuação em tempo de crise é, segundo a mesma autora uma atuação imediata e focalizada no urgente problema do momento, não podendo o técnico demorar-se demasiado na sua apreciação diagnóstica (Vieira: 1989: 45). Dadas as situações emergentes em que as pessoas em situação de sem-abrigo por vezes se encontram quando contactam com os assistentes sociais, o modelo de intervenção na crise é largamente utilizado nos primeiros contactos e encaminhamentos das situações, fundamentalmente ao nível dos serviços de emergência social.

No que se refere ao Modelo Cognitivo-Comportamental, segundo Matilde Du Ranquet, baseia-se na “na teoria da aprendizagem como atividade que modifica de forma duradoura as possibilidades do ser-humano”. O profissional deve ter como objetivo facilitar a mudança e o estabelecimento de uma nova conduta, elucidando o utente nas formas de atuar, funcionando aqui como mediador e agente de modificação positiva, através da introdução de reforços sociais positivos, recorrendo a diversas técnicas terapêuticas e de treino das competências e do comportamento como reforço ou a extinção do estímulo, o jogo de papéis, que parecem, segundo a autora, indicados para indivíduos que necessitam de desenvolver a permissividade e a confiança (Ranquet, 1996: 146).

A estadia na rua ou a experiência de ausência de teto físico próprio ou de um teto de suporte emocional levam a maioria dos casos a que pessoas em situação de sem-abrigo deixem de utilizar as suas competências pessoais e sociais que foram adquirindo ao longo da sua vida, substituindo-as por novas estratégias de sobrevivência.

Os modelos da Comunicação e da Psicologia Social, por sua vez recaem sobre os papéis, representações sociais e estereótipos, não fornecendo técnicas para a mudança social. A teoria da comunicação pode colaborar no que concerne às relações mais apropriadas para intervenção de carácter direto, ligado a questões culturais, territoriais e do espaço pessoal. De facto, “quando agimos fazemo-lo sempre em resposta a alguma informação que tenhamos recebido; depois avaliamos e damos retorno ao comunicador (Payne, 2002: 230). De facto, muitas pessoas têm problemas de comunicação porque entendem mal a informação ou o que comunicam é também difícil de compreensão para outros, conduzindo a dificuldades nas relações sociais. “A forma como os trabalhadores sociais se comportam relativamente aos clientes diz algo sobre o modo como se espera que as relações sejam entre eles. Os padrões de comunicação exprimem poder, dominação ou subordinação”, podendo desta forma a teoria da comunicação ajudar os assistentes sociais a identificar a opressão e a desigualdade,

sendo que informações e respostas de encorajamento, aprovação, empatia e sensibilidade sobre a cultura e a forma de expressão dos sujeitos de ação são fundamentais no trabalho relacional do assistente social (Payne, 2002: 232).

Quanto ao Modelo Interacional Sistémico, coloca “a ênfase na noção de complexidade, pois um sistema é um conjunto complexo de elementos, e na noção de interação, uma vez que os elementos constitutivos dos sistemas não são elementos isolados, mas em constante interação e ligação, através das relações que estabelecem entre si” (Silva, 1999). Na Teoria Geral dos Sistemas, todo e qualquer sistema que parta do indivíduo só é possível compreendê-lo no contexto onde o indivíduo está envolvido (Silva, 1999: 229-263).

Ora se a pessoa sem-abrigo se encontra excluída de todos os sistemas sociais que a rodeiam, ou impregnada de novos sistemas também eles rejeitados da sociedade, como é o caso da cultura de rua, largamente estigmatizada em tudo o que constitui as regras, hábitos e formas de vida, é indispensável que o assistente social possa trabalhar com a pessoa nesta perspetiva sistémica e holística do indivíduo e da sociedade que o rodeia e condiciona. A intervenção recai quer sobre as “redes primárias, definidas como conjunto natural de indivíduos com características comuns, em interação, quer sobre as redes secundárias, estabelecidas na sociedade em geral em função de serviços a fornecer ou a receber” (Silva, 2001:34). Deste modo, a ação do serviço social sobre a pessoa em situação de sem-abrigo baseia-se, fundamentalmente, neste tipo de intervenção, onde quer os indivíduos, quer as entidades locais colaboram como parceiros na resolução dos problemas. A maioria das situações de sem-abrigo deve-se à rutura com estes vínculos e laços sociais, profissionais, familiares e afetivos.

Um trabalho importante para o assistente social, mas que ainda é pouco usual junta das pessoas sem-abrigo seria trabalhar estas redes de sociabilidade e familiares e não partir de pressupostos que se encontra desafiado e que perdeu a capacidade de restaurar ou que vive isolado de qualquer delas. As novas redes das pessoas sem-abrigo são constituídas de pares e técnicos que com eles intervêm. Se estas redes forem potenciadas num sentido positivo, de criação de laços de afeto e de confiança, será possível investir na recuperação de laços primários, por exemplo familiar.

O Modelo Ecológico, almeja o equilíbrio do indivíduo com a comunidade. Segundo Payne (2002), o “Modelo de Vida”, criado por Germain e Gitterman na prática do serviço social é a base da teoria dos sistemas ecológicos e reforça a importância dada ao ambiente, à ação, à auto-gestão e à identidade. A importância deste modelo para o

serviço social, é a possibilidade que ele nos indica de se poder desenvolver mudança através desta capacidade de adaptação, já que “um dos objetivos do serviço social é fortalecer as capacidades adaptativas das pessoas e influenciar os seus ambientes para que as transações sejam mais adaptativas” (Payne, 2002: 206). Ao profissional de serviço social cabe capacitar, motivar e colaborar na gestão dos sentimentos do utente e clarificar as suas perceções, oferecendo informação adequada de forma a esclarecer “organizações burocráticas, o seu sistema de estrutura e definição de *status* e a socialização das pessoas” (Payne, 2002: 206).

Um profissional atento pode verificar uma enorme variedade de potencialidades nos modos de vida na rua e, partindo delas, construir com cada pessoa sem-abrigo o caminho possível para a sua autonomia e capacitação.

O Modelo de Gestão de Caso⁸ pode ser visto como um *processo colaborativo no âmbito do qual se executa avaliação diagnóstica, planeamento, implementação, coordenação, monitorização e avaliação de opções e serviços, com vista a responder, com qualidade, às necessidades e potencialidades do individuo. Para tal, implica o investimento na comunicação e na utilização eficaz eficiente dos recursos disponíveis.*

A Gestão de Casos *pressupõe o trabalho cooperativo entre todos os intervenientes, no quadro dos diferentes e responsabilidades associados e está focalizada nos clientes. Promove a participação ativa do cliente em todas as fases da prestação de serviços, numa lógica de empowerment e respeito. Foi criado para alcançar o bem-estar e a autonomia, através das práticas de advocacy, empowerment, comunicação, colaboração e coordenação.* A gestão de caso, enquanto modelo de intervenção, orienta-se por um conjunto de princípios que lhe conferem a sua matriz identitária de referência: a promoção e defesa dos clientes; a orientação para o cliente; a orientação para os resultados; a abrangência; as parcerias; a participação dos clientes; e por último o efeito multiplicador.

⁸ http://www.cprg.pt/estudos/Projectos/Projectos/modelizacao/Documents/Gestao_de_casos.pdf

2.2. Valores e formas de agir face à pessoa sem-abrigo

O código de ética nacional dos assistentes sociais afirma que estes *devem colocar os seus objectivos, conhecimentos e experiência ao serviço dos indivíduos, dos grupos, das comunidades e da sociedade, apoiando-os no seu desenvolvimento e na resolução dos seus conflitos.* (APSS, 2004).

Espera-se que o profissional providencie o melhor apoio possível, na promoção e respeito pelos direitos humanos, pelo respeito à igualdade e dignidade de todos, e pela justiça social, através da promoção do direito à autodeterminação e à participação da pessoa, vista na sua globalidade e singularidade, com as suas capacidades, de forma a promover o seu desenvolvimento salvaguardando os princípios da privacidade e confidencialidade, num *trabalho de estreita colaboração com os seus utentes, na defesa do seu próprio interesse.* (APSS, 2004).

Os assistentes sociais devem assumir a responsabilidade de lutar, na organização, pela qualidade de serviços e das políticas sociais que estão ao serviço do cidadão. É importante controlar-se o risco de intervenções promotoras de passividade, desresponsabilização, consumismo ou egoísmo.

Banks (2004), identifica na Europa alterações que implicam hoje a necessidade de renovar a cultura ética na profissão. São elas a privatização e crescimento do mercado, no que respeita à ação social, a fragmentação e especialização do serviço social, o crescimento do trabalho multidisciplinar, a perda de confiança dos públicos-alvo nos profissionais, as perspetivas da participação e da comunidade, enquanto espaço de responsabilidades partilhadas e o questionamento dos valores universais (Banks, 2004: 12-15). Estas alterações levam o assistente social a ter que preocupar-se mais com a autonomia individual e coletiva, com a justiça social e com o seu papel e integridade profissional.

Serafim (2004) apela para uma modernidade ética, mais do que para uma modernidade técnica na intervenção social, que mantenha vivos os valores essenciais da profissão: *“o respeito pela dignidade humana, a autonomia e a auto-determinação do sujeito, conferindo-lhe uma responsabilidade ética crescente nas decisões a tomar”*, tendo como pano de fundo o respeito do homem pelo homem, baseado na consciência crítica que proporcione a mudança e a invenção de múltiplos novos caminhos emancipatórios e comunitários de combate às injustiças sociais (Serafim, 2004: 48-51).

Branco (1996) reforça a importância da dimensão educativa do serviço social, enquanto potenciadora das relações interpessoais, do desenvolvimento de valores, atitudes e competências para o desenvolvimento humano, individual e coletivo, na construção de utentes-cidadãos (Branco, 1996: 49).

Na ação junto das pessoas sem-abrigo, os assistentes sociais enfrentam de forma mais marcada, a indivisibilidade dos direitos humanos, na articulação entre a ausência de concretização de direitos culturais, sociais, políticos, económicos e civis, nas novas situações de não cidadania, nos novos grupos sociais. Estratégias de prevenção e reinserção das pessoas sem-abrigo requerem, de facto, uma diferente orientação, no sentido da personalização e flexibilidade das respostas, aproveitamento das potencialidades manifestas nos seus modos de vida, que podem ser canalizadas para outros projetos, envolvendo a criação de compromissos e acordos de partilha de poder e responsabilidade, num modelo de promoção da cidadania. Disso se deduz que, *“para enfrentar e agir, além da experiência, é preciso ter a capacidade criativa que envolve uso de antigos conhecimentos, renovados para o contexto presente (Ander-egg, 1995: 282) mas também de inovação, a ferramenta específica dos empreendedores, o meio através do qual eles exploram a mudança como uma oportunidade para um negócio ou serviço diferente”* (Sarkar, 2007: 34).

Os assistentes sociais e destinatários da sua ação, podem fazer a inovação acontecer na prática, mudando a cultura organizacional e legitimando as novas estratégias de intervenção, através do *“manejo dos seus saberes profissionais, que está patente no modo como obtém informações sobre o utente, na utilização que faz dessas informações sob a forma de registo ou outra, no acumular de segredos sobre aspectos da vida mais íntima dos utentes e igualmente no modo como informa ou não os utentes dos seus direitos e dos recursos existentes ou a potenciar na organização, que encontramos outras facetas do poder do assistente social”* (Andrade, et al., sd.: 34).

De acordo com Netto (1993), *“o desafio do serviço social hoje, será então redefinir no marco das políticas sociais, o espaço do assistente social. Cabe manter o seu papel, historicamente consagrado, de executor terminal de políticas sociais determinadas; mas (...) sobretudo ampliar esse protagonismo profissional: cabe criar as condições para que o assistente social seja também um planeador e um gestor das políticas e dos serviços sociais”* (Netto, 1993: 55).

Na perspetiva clássica e funcionalista, integradora do serviço social, a estratégia profissional, tem sido, segundo Faleiros (1994), a do encaminhamento para soluções de

problemas, de acordo com os recursos disponíveis institucionalmente, reproduzindo as condições sociais existentes nos indivíduos fragilizados. Hoje, pode destacar-se outra estratégia que implica a compreensão do problema *à luz da trajetória do sujeito, a discussão e implementação dos seus direitos de cidadania, a prática da participação nas decisões, a informação sobre as condições e alternativas de mudança do quotidiano, a busca do reconhecimento das redes em que convive e das relações de opressão. (...) implicam dispositivos de acesso aos recursos, equipamentos, benefícios e o atendimento às suas necessidades* (Faleiros, 1994: 17). As estratégias em serviço social são sempre relacionais e situacionais, *oriundas de um confronto aberto ou fechado de forças, dos recursos disponíveis, da organização, do timing de enfrentamentos, sem separação da visão estrutural da conjuntural*. (Faleiros 2003: 31).

As novas estratégias desenvolvem interações caracterizadas por confiança, simpatia, parceria, igualdade, capacidade de escuta, sentimento de calma, suporte e dedicação (Sousa et al., 2007: 73) e como tal os assistentes sociais que trabalham junto das pessoas sem-abrigo, devem manter a persistência e a frequência dos contactos, deslocando-se ao território do utente, numa postura de informalidade, funcionando como um modelo positivo nos relacionamentos interpessoais, através da demonstração de respeito, atenção e afeto, do reconhecimento ativo das competências e potencialidades que encontram em cada pessoa (Sousa et al., 2007: 79).

A promoção da inserção das pessoas sem-abrigo implica uma abordagem verdadeiramente sistémica, que toque todos os aspetos da sua vida, a educação e a capacitação para o mercado de trabalho, a formação ao longo da vida, a proteção social, o acesso aos serviços, ao consumo, à habitação, à saúde, à valorização social, à cultura, à pertença a uma comunidade, à dignidade e por fim à cidadania. (Capucha 2005: 253).

São novos os traços, novas tendências e perspetivas de ação, que esta investigação tem como objetivo verificar se existem, a criação e a utilidade, após a análise cuidada e rigorosa da realidade social que se pretende estudar. Novos papéis, novas funções, que se inovam nas práticas para recriar estratégias. São vastos os desafios e as metamorfoses do serviço social, no início do novo milénio.

CAPÍTULO III – Metodologia de Pesquisa

3.1. Campo empírico

A presente investigação incide-se na cidade de Lisboa, nos serviços sociais, localizados na cidade de Lisboa, que intervém com a população sem-abrigo e a intervenção social levada a cabo pelos assistentes sociais.

3.2. Natureza de investigação e método científico

A presente investigação seguiu a estratégia indutiva, privilegia a utilização de métodos de natureza qualitativa, visa a exploração e descrição de uma determinada realidade social. Considerou-se que esta seria a estratégia mais adequada à investigação na medida em que a indução “ (...) representa um salto em frente no conhecimento, traduzindo no enriquecimento da informação deriva do exame de acontecimentos particulares. No desenvolvimento desta investigação, optou-se por seguir o tipo de estudo qualitativo, na medida em que: o uso da pesquisa qualitativa, reconhece a singularidade do sujeito, tornando cada pesquisa única; parte do reconhecimento da importância de se conhecer a experiência social do sujeito e não apenas as suas circunstâncias de vida; e ainda, o conhecimento do modo de vida do sujeito, o que pressupõe o conhecimento da sua experiência social (Martinelli, 1998: 14).

Não se pretende a busca por medidas estatísticas, mas sim de uma aproximação de significados, de vivências. Esta pesquisa vai muito para além da descrição do objecto, ela vai buscar e conhecer trajetórias de vida, experiências sociais dos sujeitos.

3.3. Universo e Amostra

Iniciou-se o processo de investigação empírica pela pesquisa do campo de observação definindo, desde o início que o campo de estudo serão pessoas sem-abrigo, homens e mulheres que em Centros de Acolhimento Temporários e em quartos apoiados pela Santa Casa de Misericórdia de Lisboa na cidade de Lisboa.

O universo do estudo da presente investigação são as pessoas sem-abrigo acompanhadas por instituições na cidade de Lisboa e assistentes sociais integrados em instituições sociais que trabalham com a problemática da situação de sem-abrigo em Lisboa. O universo da investigação abarca na totalidade de um conjunto de elementos, seres ou objetos que reúnem as mesmas ou as principais características do Universo.” (Ander Egg, 1995: 178).

A amostra da presente investigação, que é uma parcela convenientemente seleccionada do Universo, incide em, 10 pessoas sem-abrigo seleccionados pelas serviços por apresentarem o perfil mais adequado ao pretendido pela investigação e 10 assistentes sociais, integradas em instituições consideradas mais representativas na cidade de Lisboa, em que a sua intervenção é direccionada para a população sem-abrigo.

Segue a informação sobre a amostra seleccionada.

Em relação à idade dos 10 assistentes sociais, 5 apresentam uma idade compreendida entre 27 a 31 anos; 3 têm idade compreendida entre 32 a 36 anos; 1 tem uma idade compreendida entre 37 a 41 anos; e por último, 1 tem idade compreendida entre os 42 a 46 anos.

Todas as assistentes sociais têm nacionalidade portuguesas com uma experiência profissional que compreende 4 a 13 anos, sendo que 6 assistentes sociais apresentam uma experiência profissional de 4 a 8 anos e as restantes 4 assistentes sociais apresentam uma experiência de 9 a 13 anos.

Em relação às respostas sociais onde estão integradas. 3 assistentes sociais trabalham em Comunidades de Inserção Sem Alojamento; 5 assistentes sociais estão em Centros de Acolhimento Temporário; 1 assistente social encontra-se numa comunidade terapeutica; e por último 1 assistente social está nos Atendimentos de Urgência. No que concerne à sua intenção em prosseguir os estudos, apenas 8 assistentes sociais pretendem prosseguir com formação, como exemplo, Mestrado em Serviço Social.

No que concerne à idade da pessoas sem-abrigo: 2 pessoas sem-abrigo apresentam uma idade compreendida entre os 22 a 26 anos; 3 pessoas sem-abrigo apresentam uma idade de 38 a 42 anos; 2 pessoas sem-abrigo têm uma idade de 46 a 50 anos; e por fim, 3 pessoas sem-abrigo têm uma idade compreendida de 52 a 56 anos. Em relação à naturalidade: 6 pessoas sem-abrigo são de São Sebastião da Pedreira; 1 de São Paulo; 1 de Évora; 1 de Luanda; e por último 1 de Olhão. Ao nível da nacionalidade, 9 são portugueses e 1 brasileiro.

Em relação à escolaridade, 3 pessoas sem-abrigo têm o 4ºano, 4 pessoas sem-abrigo apresentam o 6ºano e 3 pessoas sem-abrigo têm o 9ºano.

Ao nível do seu estado civil, 8 pessoas sem-abrigo são solteiros, 1 pessoa sem-abrigo é divorciado e 1 pessoa sem-abrigo viúvo. Apenas 3 pessoas sem-abrigo têm filhos e mantém uma relação afetiva.

Em relação à relação com a família, apenas 4 pessoas sem-abrigo mantêm contacto com a família.

Das 10 pessoas sem-abrigo, 6 pessoas são abrigo são homens e 4 são mulheres.

Em relação à sua situação perante o trabalho, 9 pessoas estão desempregados vivendo do RSI e 1 pessoa sem-abrigo é pensionista, auferindo uma pensão social de invalidez. Em relação ao local onde pernoitam, 8 pessoas sem-abrigo vivem em Centros de Acolhimento Temporário e 2 integrados em quartos com o apoio da Santa Casa Misericórdia de Lisboa.

3.4. Técnicas de Recolha e Tratamento de Dados

Como técnica de recolha de dados foi utilizada a entrevista semi-diretiva⁹ realizada às pessoas sem-abrigo e assistentes sociais.

Por entrevista entende-se um procedimento de recolha de informações que utiliza a comunicação verbal. Através dela, um entrevistador poderá questionar ou deixar livremente falar o entrevistado. A entrevista serve para o investigador, que ainda não tem dados, obter todos os dados de interesse para a investigação (Malaton e Ghiglione, 2001: 88).

A escolha do tipo de entrevista em questão, deve-se ao facto de ser uma mais-valia, permite ao entrevistador colocar questões obtendo uma panóplia de respostas relativo a um tema e possibilitará abrir um leque de questões a serem estudadas aprofundando assim o conhecimento (Malaton e Ghiglione, 2001: 88).

Através da entrevista semi-diretiva é possível compreender e explicar melhor as formas de intervenção encontradas, a construção da categoria de vulnerabilidade social pela profissão, a imagem que retém do serviço social e das estratégias que a população em situação de sem-abrigo desenvolveu junto da sua situação concreta.

Foi realizado um guião de entrevista para as pessoas sem-abrigo e aos assistentes sociais no qual a abordagem dos temas foi feita aleatoriamente. Caso se verifique que o entrevistado não aborde um dado tema ou outros, cabe ao entrevistador essa função.

Relativamente à técnica de tratamento da informação recolhida através das entrevistas utilizou-se a análise de conteúdo que permitirá interpretar os vários discursos dos entrevistados, as suas ideias, opiniões, já que tem como “objetivo compreender o funcionamento da linguagem (...) tratar de forma metódica as informações e os

⁹ Nos Anexos:

Guião 1- Entrevista Assistente Social

Guião 2 – Entrevista Pessoa Sem-Abrigo

testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade”. (Quivy e Campenhoudt, 1998: 226).

A descrição que decorre da análise de conteúdo é objetiva, pois a análise deve ser efetuada de acordo com determinadas regras e instruções precisas para que diferentes investigadores, trabalhando sobre o mesmo tema, cheguem às mesmas conclusões. A totalidade do conteúdo deve ser ordenado e integrado em categorias previamente escolhidas em função dos objetivos que o investigador quer atingir (Olabuénaga, 1999: 193).

CAPITULO IV - Análise e Interpretação dos resultados

4.1. Análise dos Resultados

A verificação da existência ou não, de estratégias preventivas e de mecanismos inovadores nas práticas profissionais dos assistentes sociais, que promovam a minimização da complexidade da situação de sem-abrigo, só foi possível através das várias entrevistas realizadas junto dos atores sociais implicados no processo de intervenção social da pessoa em situação de sem-abrigo.

4.1.1. A Percepção da situação de sem-abrigo

No que diz respeito, à percepção da situação de sem-abrigo que vivem ou viveram as 10 pessoas sem-abrigo entrevistadas, verifica-se uma percepção geral de ausência de cidadania, associada às condições de vida desde a infância, ligados os contextos sociais de origem às dificuldades no contexto familiar e profissional, percursos associados a consumos de droga e álcool tal como a percepção dos processos de ruptura familiar e conjugal como parte integrante da sua condição de sem-abrigo.

O entrevistado, considera que a situação de sem-abrigo se deveu à falta de rede de suporte por parte dos seus familiares e amigos, indo ao encontro, dos autores Snow e and Andersen (1998) que falam da falta de rede de sociabilidade como factor possível para uma situação de sem-abrigo.

“Eu desde de miúdo que vivo em instituições, a minha mãe não tinha condições para me criar, então deu-me. Quando tive que sair de lá, ainda andei a viver em casa de conhecidos, mas não podia estar sempre a viver na casa das pessoas, então de vez em quando tinha que passar uns tempos na rua. Como não tinha ninguém, tipo família, não tinha a quem recorrer e isso fez-me ficar nesta situação. Passei muita noite na rua e outras em centros de acolhimento. (PSA1)

Em relação ao assistentes sociais a forma como percebem a situação de sem-abrigo, o que leva a uma situação destas, vai ao encontro dos resultados obtidos pelas pessoas sem-abrigo.

“Existe de facto motivos que levam a que uma pessoa vá parar a uma situação de sem-abrigo, ninguém cai numa situação destas por mero acaso, niguem vai para a rua por opção. Entram aqui situações de falta de redes de suporte, percursos associados a consumos de drogas e álcool, desemprego de longa duração, falta de proteção social.

Tudo isto tem influencia. Agora a permanência na rua, se a pessoa adoptar estas estragias, e se sentir acomodada a esta situação, pode tornar-se num modo de vida. AS5 O não ter uma familia, ou não ter o apoio desta, o estar sem emprego e sem qualquer protecção social, uma vida de consumo de alcool e drogas, leva a uma situação de sem-abrigo. A migração, por exemplo, as pessoas vem para portugal pensando que aqui existirão oportunidades de emprego e de repente nada disso se concretiza e caem numa situação de ilegalidade, é também um factor que leva a uam situação de sem-abrigo” (AS10)

Os assistentes sociais entrevistados foram ainda questionados sobre o conceito concreto de pessoa sem-abrigo, sendo que se indentificaram com as categorias de sem-tecto, sem-casa, habitação precária e inadequada, demonstrando a influência do movimento europeu, personificado pela FEANTSA e pela tipologia *Ethos*, introduzido em Portugal, o que reforça a alteração do entendimento desta categoria de vulnerabilidade social e identificam os motivos que levam a que uma pessoa situação de sem-abrigo.

Verifica-se que as pessoas sem-abrigo e as assistentes sociais inquiridas percecionam quais os factores que levam a uma situação de sem-abrigo, tal como afirma Capucha (2005) o desemprego estrutural, a incapacidade dos sistemas de protecção social, o envelhecimento da população, o aumento dos rácios de dependência, as mudanças de padrão familiar, a constituição de territórios suburbanos e os crescentes fluxos migratório (Capucha, 2005: 25-26).

4.1.2. As percepções sobre a profissão de assistente social e conduta profissional do assistente social

No ambito das percepções que as pessoas sem-abrigo possuem do assistente social, constata-se nas pessoas entrevistadas que apresentam na maioria uma posição correspondentes ao que Negreiros (1995) identificou como a visão do assistente social como imagem de salvador e o protótipo assistencialista/humanista, que atribui ao assistente social funções de ajuda e de apoio, em situações de carência, como se comprova pelos testemunhos abaixo apresentados:

“Deve ajudar-nos, precamos de ajuda já que vivemos nesta vida, devem dar-nos dinheiro para o passe ou para outras coisas que precisamos no nosso dia a dia, para mim isso é o mais importante. Não preciso de mais nada” (PSA1). “Bem para mim uma

assistente social é quem nos ajuda a sair desta situação miserável, cabe a ela sairmos desta situação”(PSA7).

Os restantes, vêem o técnico com competências científicas específicas, “*podendo analisar fenómenos sociais, fazer propostas e formular estratégias de intervenção em ordem à mudança das situações*”, o que correspondem, segundo a autora a um imagem dos profissionais como interlocutores privilegiados, no contacto com as populações (Negreiros, 1995: 36-39). Esta imagem comprova-se pelos testemunhos abaixo apresentados:

“Tem que ser alguém competente com competências, com noção da realidade e conhecedora dos serviços, que utilize os recursos que têm para apoiar-nos na melhoria da nossa vida”(PSA6). “Para mim uma assistente social é um profissional com conhecimento da realidade e com competências para ajudar-nos a sair desta situação, que têm na sua posse o conhecimento e as ferramentas”(PSA9).

Nas entrevistas realizadas aos assistentes sociais sobre a perceção que as pessoas sem-abrigo têm do assistente social, verificou-se uma opinião negativa considerando que estes colocam a profissão no protótipo assistencialista/humanista.

“Para as pessoas sem-abrigo os Técnicos de Serviço Social ajudam a suprir as necessidades básicas, como a habitação, alimentação, roupa, trabalho (AS2). “querem que sejamos aquela pessoa que lhes vai dar de tudo, sem questionar ou exigir, aquela pessoa que por magia conseguirá tirá-los daquela situação (AS3)”.

Relativamente às questões colocadas, no que se refere à conduta profissional que os assistente sociais exercem junto das pessoas sem-abrigo, os dados recolhidos mostram que na maioria dos assistentes sociais não utilizam modelos de intervenção, baseando a sua intervenção com base na sua experiência, mas focam a importância da utilização do diagnóstico. Os restantes entrevistados mencionam a utilização do modelo centrado na tarefa e de intervenção em crise.

Eu não utilizo modelo de intervenção, acho que a minha experiência que o contacto direto que tenho com esta população é o suficiente e como tal vou adaptando a mesmo à pessoa que tenho à minha frente. Considero, no entanto o diagnostico é fundamental para uma boa intervenção (AS5). Na minha intervenção não utilizo modelos de intervenção, tenho alguns anos de experiencia e de contacto com o terreno e por isso utilizo a minha experiencia e reforço a mesma atraves de um bom diagnostico (AS1).

Em suma, as pessoas sem-abrigo na maioria apresentam uma posição correspondente ao que Negreiros (1995) que identifica os profissionais como de salvador e o protótipo assistencialista/humanista. Posição tomada pelas assistentes sociais quando inquiridos sobre a percepção que as pessoas sem-abrigo têm do assistente social. Já os restantes encaram o assistente social como o profissional munido de conhecimento e competências, que vai ao encontro da visão identificada por Negreiros (1995).

Em relação à conduta profissional, os assistentes sociais inquiridos na maioria referem que não utilizam modelos de intervenção, mas sim a sua experiência que vão obtendo com a pessoa sem-abrigo. Contudo, Andrade (1991) relembra-nos que o assistente social se deve apresentar como um profissional possuidor de referências teórico-metodológicas, éticas, culturais e políticas, dominando métodos e técnicas e estando capacitado para a definição de estratégias e táticas de intervenção, (Andrade, 1991: 36).

Andrade (1991) relembra-nos que o assistente social se deve apresentar como um profissional possuidor de referências teórico-metodológicas, éticas, culturais e políticas, dominando métodos e técnicas e estando capacitado para a definição de estratégias e táticas de intervenção, (Andrade, 1991: 36).

4.1.3. O contexto político-institucional e o tipo de intervenção realizada

Analisando os dados recolhidos, relativamente ao contexto político institucional, verificou-se que as pessoas sem-abrigo entrevistadas relevaram uma opinião negativa centrada em visões assistencialistas, geridas de forma burocrática e hierarquizada, sem os meios materiais e os recursos humanos suficientes para dar resposta aos seus problemas.

Acho que não existem respostas que permitem a gente nos autonomizar, as respostas existentes são as que conhecemos que em nada mudam a nossa vida. Podem mudar alguns aspetos mas mantemos a situação que é esta condição que não despega de nós PSA6. Não existem políticas para nós, nem vejo interesse a esse nível. Vejo nas instituições por onde passo, poucos profissionais para o número de pessoas que ali estão. As instituições por seu lado têm regras rígidas e são burocráticas. Demoram muito tempo a dar uma resposta. (PSA8)

Barreto (2007) ao estudar o fenómeno das pessoas sem-abrigo, na cidade de Lisboa, verificou a existência de serviços demasiado burocráticos que dificultam a

comunicação com a pessoa sem-abrigo, reforçando a necessidade de se ter em conta a dimensão interpessoal do trabalho com os utentes tal como a necessidade de projectos individualizados e à medida do indivíduo, que não se confinem às respostas clássicas, e que como veremos são uma preocupação das pessoas sem-abrigo e dos profissionais que operam na área, na actualidade (Barreto, 2007: 59-60).

Os assistentes sociais entrevistados vão ao encontro da opinião negativa das pessoas sem-abrigo.

Ao nível de políticas, não estamos no bom caminho. Não há políticas sociais específicas para este problema social, nós que necessitamos de políticas para o nosso trabalho, porque são elas o fio condutor da intervenção recorremos às políticas genéricas, como o rsi e csi e pensão social. (AS5)

São todas vocacionadas para o assistencialismo. O dar a comida, a roupa, encaminhar para cursos completamente desajustados às necessidades das pessoas. Há de facto, e seria importante que houvesse uma mudança a este nível, inúmeras vezes encaminham-se pessoas por encaminhar, apenas para mantê-las ocupadas, nem sequer tentam perceber se aquele encaminhamento vai proporcionar algo positivo à pessoa (AS3)

Apresenta-se ainda neste ponto, o tipo de intervenção de que foram alvo as pessoas sem-abrigo entrevistadas. Assim, todos os entrevistados referem ter recebido informação, apoio na satisfação das necessidades básicas, ao nível de integração centro de acolhimento temporários, encaminhamento para cantinas, para bancos de roupa, mas também apoio económico para integração em quarto e transportes, apoio na regularização de documentação, encaminhamento para a Segurança Social e encaminhamento para comunidades terapêuticas.

Encaminharam-me para centro de acolhimento da VITAE e para a santa casa. Disseram-me para ir para a segurança social colocar os papeis do rendimento mínimo. Também me encaminharam para uma cantina social e tive apoio para o passe PSA3. Tenho medicação dada pela santa casa, que é uma ajuda. Quando fui a assistente social e viram que tinha um problema com drogas fui para uma comunidade terapêutica. Tenho também cantina social e o rendimento social (PS2).

Concluiu-se que as pessoas sem-abrigo e os assistentes sociais estão de acordo quando referem que o contexto político-institucional centrada em visões assistencialistas e sem políticas sociais específicas que promovam a mudança a capacitação e autonomização da pessoa se-abrigo. Na maioria, consideram que

intervenção se encontra ainda muito centrada na emergência e menos focalizada em percursos de reinsertão. Salienta-se, 2 pessoas sem-abrigo encontram-se integradas em quarto, mas sentem que apesar de terem integrado quarto ainda não saíram desta condição de sem-abrigo. As restantes pessoas sem-abrigo encontram-se integradas em centros de acolhimento temporários.

4.1.4. Relação com o assistente social e grau de participação das pessoas sem abrigo na intervenção realizada.

Passando agora à análise da relação e grau de participação que as pessoas sem-abrigo mantêm com os assistentes sociais, a maioria das pessoas sem-abrigo apresentam uma opinião menos positiva. Não consideram que haja espaço de envolvimento ou até mesmo de decisão na condução do seu plano de intervenção.

Passo a minha vida a mudar de assistente social e isso faz com que não invista muita na relação, já que passo a vida a mudar. Vou tar a dizer o que quero ou até mesmo pedir se daqui a um tempo já não estou lá e estou noutra sitio. Estou muito cansado disto. Não confio, acho que ainda não encontrei aquela assistente social, num dia andamos a contar a nossa vida a um e no dia seguinte já estamos a contar a vida a outro. Para termos uma confiança com alguém é preciso tempo. Até hoje nunca tive possibilidade de dar a minha opinião e até participar no meu projeto de vida, quando tento dizem logo que tenho que fazer aquilo que me estão a dizer. Assim fica difícil, né (PSA4).

Os assistentes sociais entrevistados, por sua vez, referiram que hoje a relação que estabelecem com as pessoas sem-abrigo é de maior proximidade e de confiança. Contudo, no início da relação, existem algumas dificuldades, que os assistentes sociais atribuíram às perdas cumulativas que estas pessoas sofrem ao longo da vida e que criam barreiras às relações de confiança. Quanto à participação das pessoas sem-abrigo, nas estratégias de intervenção, os assistentes sociais referem, a participação ao nível das atividades diárias, com a entrega de pequenas tarefas e responsabilidades, negociação nos processos de decisão face ao tipo de intervenção a seguir e na escolha do tipo de atividades a implementar nas instituições.

A relação de confiança é algo que demora tempo a ser construída e muitas vezes não acontece, e isso dependerá e muito do tipo de resposta onde está, num centro de acolhimento é muito complicado, há um vaivém de pessoas a entrar e sair, mas mesmo assim faço os possíveis para criar uma relação de confiança pelo acompanhamento nas diligências, ao atribuir determinadas responsabilidades do seu projeto de vida e dar a

oportunidade à pessoa na definição do seu próprio projeto de vida. Inclusive nas reuniões formais faço sempre chegar a opinião dos utentes é uma forma de participarem no seu projeto de vida, apesar de não estarem presentes.(AS8)

De um modo geral, as pessoas sem-abrigo apresentam uma opinião menos positiva no que toca à sua relação com o assistente social e participação na intervenção, por consideram que não existe espaço de envolvimento. Já os assistentes sociais, contrariam a opinião da pessoa sem-abrigo, considerando que hoje em dia existe uma relação de maior proximidade, e de participação no projeto de vida, através da realização de diligências e representação, por parte do assistentes sociais, da posição da pessoa sem-abrigo em reuniões formais. Tal como afirma Payne (2002), uma relação capacitadora e igualitária *procura ajudar os clientes a conquistar poder de decisão e de acção sobre as suas próprias vidas através da redução do efeito de bloqueios sociais ou pessoais, aumentando a capacidade e a auto-confiança para utilizar o poder pessoal e comunitário.* (Payne, 2002: 366).

4.1.5. Estratégias das pessoas sem-abrigo face às intuições e intervenção

Questionados sobre as estratégias que utilizam na relação com as instituições e intervenção, as pessoas sem-abrigo configuraram-nas no âmbito das suas estratégias de sobrevivência, referindo estratégias de manipulação dos serviços, omissão de informação de vitimização, e até o exagerar da realidade.

Se não fizermos de coitados ou não andarmos a choramingar pelos cantos, não conseguimos as coisas. Às vezes corre bem e outras vezes nem por isso vai depender muito da assistente social, mas quando é assim, mudamos de instituição e continuamos em busca de outra (PSA10)

Segundo Messu, em muitos casos, as pessoas assistidas criam uma identidade susceptível de ser recebida pelos serviços, alinhando o tipo de trajectória social com os estereótipos dessa situação, de forma a facilitar a participação na regulação institucional (Messu, 2000: 159).

Eu já manipulei assistentes sociais e outros técnicos para conseguir o que queria. Não conheço esta gente. Já sabemos que temos que encarnar determinadas personagens para que quem está do outro lado nos veja com bons olhos e nos dê o que a gente tá a pedir. Quando se está por baixo, muitas vezes temos que fazer coisas para

conseguirmos outras. É a lei do mais forte. E se tiver que fazer tudo de novo faço (PSA2).

Já me fiz de coitadinho e até já chorei e muito e já menti e muito e quando vemos que a técnico não confirma as coisas continuamos a mentir, claro. Vamos ser francos, são muitos técnicos não os conheço, logo não podemos dizer tudo, até porque o assistente social pode não concordar e nem gostar e com isso ficamos prejudicados (PSA7)

As respostas dos assistentes sociais confirmam as dadas pelas pessoas sem-abrigo. Os profissionais confirmaram estratégias de manipulação dos serviços e da imagem estereotipada de pessoa sem-abrigo, nos primeiros contactos, que ocorrem num clima de desconfiança por parte dos sujeitos da acção.

São manipuladores, e fazem-nos muitas vezes para obterem o que pretendem, sabem que o existe em determinada instituição: se tem roupa, alimentação, banho, e muitas vezes quem são os assistentes sociais Logo sabem o que devem fazer, e até o que devem dizer para conseguir determinada coisa. É normal este tipo de situações nos primeiros momentos. Existe claro uma desconfiança por parte do sem-abrigo em relação ao assistente social e serviços (AS2)

Em suma, tal como afirma Messu (2000), há a utilização de mecanismos de dependência com os serviços sociais, proporcionados por uma dimensão utilitarista, que as pessoas sem-abrigo passam entre si como estratégia de sobrevivência, já que necessitam dos mesmos para sobreviver (Messu, 2000: 147), situação confirmado pelas pessoas sem-abrigo e assistentes sociais inquiridos.

4.1.6. Inovação das práticas do assistente social e das estratégias de intervenção

Chegando a um dos pontos centrais nesta pesquisa, a opinião das pessoas sem-abrigo e dos assistentes sociais sobre a existência ou não de inovação, nas práticas e estratégias do serviço social e do contexto institucional, para dar resposta à questão da situação de sem-abrigo verificou-se que as 10 pessoas sem-abrigo entrevistadas consideram que as respostas existentes são desajustadas às necessidades e direccionadas para a satisfação das necessidades básicas, não havendo inovação das práticas do assistente social.

São serviços básicos, penso que são todos virados para a emergência para a satisfação das necessidades básicas. Acho que de uma forma não existem serviços direccionados para o depois da emergência. Para o depois, isso não existe, desculpem mas não existe. Encaminham para os serviços normais, onde vão todos os outros. (PSA3).

Os assistentes sociais entrevistados confirmam as respostas dadas pelas pessoas sem-abrigo, no que concerne à existência ou não de inovação. Consideram que as respostas existentes são vocacionadas para a emergência, e satisfação de necessidades básicas e não existe de facto respostas que visem um trabalho de fundo ao nível da capacitação.

Sinceramente não. São todas vocacionadas para o assistencialismo. O dar a comida, a roupa, encaminhar para cursos completamente desajustados às necessidades das pessoas. Há de facto, e seria importante que houvesse uma mudança a este nível, inúmeras vezes encaminham-se pessoas por encaminhar, apenas para mantê-las ocupadas, nem sequer tentam perceber se aquele encaminhamento vai proporcionar algo positivo à pessoa. Encaminhamos para Segurança Social, para cantinas sociais, para bancos de roupa, para centro de emprego para terem formações e procura de emprego, e para comunidades terapêuticas e comunidades de inserção. (AS3)

Penso que a conjuntura socioeconómica deveria de obrigar a inovar a nossa intervenção, no entanto, penso que não existe inovação nas práticas e estratégias utilizadas pelo serviço social. Acho que se trabalha muito a emergência e esquecemo-nos da importância do trabalho de capacitação e manutenção da mesma. O contexto político-institucional influencia a possibilidade de inovação. Se olharmos para as respostas, são de um modo geral de emergência e as instituições não ter um plano de sustentabilidade, não só leva a despedimentos de colegas como impede o desenvolvimento e investimento no serviço social, muito devido ao cortes que a ação social vai sofrendo. No entanto sou da opinião que é urgente investir-se na inovação, não só ao nível das práticas profissionais mas também ao nível das respostas existentes (AS1)

Conclui-se que as pessoas sem-abrigo e os assistente sociais inquiridas confirmam a não existência de inovação nas práticas e estratégias do serviço social e do contexto institucional. Consideram que as respostas são vocacionada para a emergência e satisfação de necessidades não havendo um caminho de cidadania que permita as pessoas sem-abrigo a estarem aptas a usufruírem do espaço e serviços sem que os constrangimentos devolvam a pessoa à condição de sem-abrigo.

4.1.7. Satisfação face à intervenção

De uma maneira geral as pessoas sem-abrigo identificam como aspectos satisfatórios a atribuição de apoios económicos e os encaminhamentos.

*Um aspeto positivo, darem dinheiro para termos um passe para o nosso dia-a-dia PSA1
Alguns pontos positivos encaminharem-nos para outros serviços com objectivo de ajudar-nos, como por exemplo mas termos o rendimento e outros apoios quando necessários (PSA10).*

Aspectos menos satisfatórios, relacionaram-se mais com o contexto político-institucional, tendo sido referida a demora e as más condições dos serviços de alojamento e alimentação na rua e o sistema de punição.

Uma pessoa vai a uma entrevista e está a precisar de ajuda urgentemente e tem que aguardar na situação onde se encontra por uma resposta, o problema é que essa resposta chega a demorar imenso tempo e estamos nós à espera, às vezes sem sitio onde dormir (PSA5). As condições existentes nos centros de acolhimento são miseráveis, daí muitos quererem ficar na rua, viver com todo o tipo de pessoas é impensável e é importante já agora referir a questão das sanções, se falamos um mais tortom se levamos as chaves do cacifo vamos para a rua, esteja a fazer sol ou a chover a potes, não dá grande vontade em mudar de vida (PSA7)

Pode parecer estranho, mas acho que o andar a distribuir comida pelas ruas, não creio que seja a melhor opção, apenas mantém as pessoas na rua naquele sitio, porque as pessoas já sabem que naquela hora naquele sitio vai passar uma carrinha com comida. Se já têm um sitio, onde dormir, e se ainda lhes dão comida, nem sequer se vão dar ao trabalho em mudar de vida (PSA9)

Sousa e Almeida (2001) estudaram o grau de satisfação das pessoas sem-abrigo da cidade de Lisboa, tendo estes referido insatisfação relativa, entre outras áreas, ao nível do suporte na informação e na protecção dos direitos, de apoio na área de emprego. A maioria dos inquiridos considerou que os serviços, na sua maioria, não têm capacidade para os ajudar de forma efectiva, não indo ao encontro das suas necessidades, sobretudo no campo do alojamento, porque são morosos (Sousa e Almeida, 2001: 307-308).

Todos os profissionais demonstram-se insatisfeitos e até frustrados e revelaram preocupação com as más condições de alguns serviços de alojamentos e cuja situação deve ser alterada rapidamente.

A habitação social não funciona para esta população, não existe habitação para eles, têm que ir para quartos que muitas vezes não têm grandes condições, mas é o que é possível arranjar com o montante que têm disponíveis. É grave, mas estas pessoas, só não irão conseguir ter uma casa na vida e isso é algo assustador. Estamos a confinar as pessoas em quartos e lamento mas não é forma de ninguém viver (AS7).

Não existe de momento muita disponibilidade para estarmos com os utentes, e falo tempo de qualidade. Há solicitações e outras tarefas atribuídas aos profissionais que não deixam espaço de manobra. Os processos são imensos e os recursos humanos cada vez menos e enquanto não houver uma mudança de mentalidade a este nível dificilmente haverá um trabalho de qualidade e é muito mas mesmo muito frustrado os profissionais viverem estas situações. (AS2)

Clavel (2004) relembra que as medidas de habitação social deixam de fora partes da população, deixando os poderes públicos de responder eficientemente ao assegurar de um tecto a todas as camadas da população. “*Esta negação de uma política social do alojamento, tem poderosos efeitos de segregação: produz estatutos sociais diferentes consoante as categorias de alojamento diferenciados*”. (Clavel, 2004: 60).

É satisfatória a perceção de pequenos sucessos e passos, que operam pequenas mudanças nas pessoas, quando é possível percepcionar a mudança, mesmo que esta não se traduza na saída imediata da condição de sem-abrigo e numa reinserção total, dada a perspectiva de longo prazo que as alterações do fenómeno colocaram à intervenção.

Nós sabemos que não é possível mudar esta situação de um dia para a noite e o trabalho assistencialista está de facto ainda muito enraizado na intervenção, nos serviços de carater de emergencia e de satisfação de necessidades básicas, mas acontecem algumas mudanças ainda que pequenas ao nível das suas competencias, e falamos no ganho de motivação, de competencias sociais. (AS4)

Estamos anos de luz de termos um trabalho efetivo na capacitação, ainda não está construída uma rede, posso assim dizer, de instituições, que trabalham a capacitação, ainda está um nível muito superficial, mas importa referir a concretização dos objetivos que vamos estipulando em conjunto e os pequenos passos que estas pessoas vão tomando que fazem a diferença na mudança da sua condição de vida (AS8)

Em suma as pessoas sem-abrigo vêm como aspetos positivos a atribuição de apoios financeiros, contudo encaram os serviços, na sua maioria, como não tendo capacidade para os ajudar de forma efectiva na sua mudança. Os assistentes sociais confirmam a opinião das pessoas sem-abrigo em relação aos serviços existentes. Em

relação aos aspetos positivos os assistentes sociais vêm com entusiasmo as pequenas mudanças que vão surgindo na pessoa sem-abrigo ao nível das suas competências sociais. Considerando fulcral, como afirma Sousa et al.(2007) para uma intervenção satisfatória, a flexibilidade, a disponibilidade temporal, a informalidade, a ajuda prática e a aceitação dos ciclos de progresso e recuo das pessoas sem-abrigo (Sousa et al., 2007:23).

4.1.8. Necessidades e estratégias a implementar para resolução do problema

Por último, questionados sobre as suas necessidades e sobre as estratégias a implementar na cidade, para resolução do problema da desafiliação que as afecta, as pessoas sem-abrigo referiram uma panóplia extensa de necessidades correspondentes a diferentes fases do seu percurso de reinserção.

Uma grande preocupação destas pessoas revelou-se na necessidade de novas respostas habitacionais, melhores condições nos centros de acolhimento, estruturas mais humanizadas, de menores dimensões, e que haja acesso a programas de habitação social ou do mercado geral de habitação, sendo para tal necessário elaborar políticas e mudar mentalidades institucionais e sociais.

Olhe seria importante que houvesse melhores centros de acolhimento, abertos durante o dia com atividades e formação. Penso que deviam de ser mais pequenos e uma melhor seleção das pessoas que vão para lá. (PSA1) Centro de Acolhimento para mulheres, por exemplo. Na maioria são para homens. Melhores condições nos centros de acolhimento e importante estarem abertos, com actividades, onde as pessoas pudessem frequentar actividades e aprendessem competências importantes para a sua vida. (PSA6) Seria importante que houvesse uma resposta específica de quartos para quem tem que sair de centros de acolhimento, por exemplo habitação assistida. Muitas vezes temos que nos sujeitar às condições dos quartos que existem em lisboa, para além de caros, que rondam os 200€, que é mais do que o rendimento, os senhorios aproveitam-se porque somos pobres então se deixarmos de ter luz ou água azar, somos sem abrigo, o que interessa (PSA6)

Como se pode verificar as pessoas sem-abrigo entrevistadas quase não se referem a necessidades básicas, mostrando que estas já se encontram garantidas na cidade de Lisboa. Todos os entrevistados mostraram interesse e necessidade de respostas de reinserção e de prevenção, para que outros não cheguem à mesma condição, demonstrando consciência relativamente à necessidade de respostas de

alojamento ou habitação e de actividades de capacitação e de promoção do seu *empowerment* e cidadania, que valorizem a dignidade humana e que possibilitem a sua recuperação, ao ritmo a que sejam capazes.

Têm que existir mais comunidades de inserção, onde haja actividades, formação. Uma pessoa tem que estar ocupado,mas também ao fm de semana e acima de tudo tem que se habituar a estar ocupado a cumprir horários, senão como vai conseguir um trabalho. Até pode conseguir, o problema é mantê-lo. Estas respostas devem existir até para evitar que outras pessoas caem nesta situação dsgraçada. (PSA5) Criação de um centro de formação e de apoio na procura de emprego, que fosse específico para pessoas que estão na condição de sem-abrig, mas que ajudasse pessoas que ainda não estivessem nesta situação mas quase assim evitava muitos sem-abrigo. Tinha que ter formação adequada a nós e onde tivéssemos estágios, em empresas, por exemplo. Eu vou ser sincero, eu precisaria de tirar um curso sobre como procurar trabalho e como deveria de estar em entrevistas e sobre como manter um trabalho. Isto para quem tem um trabalho e sempre teve uma vida normal, ao ouvir-me a dizer parece parvoíce, né. Mas é verdade, basta aparecer um problema na minha vida que tenho vontade em mandar tudo ao ar, e isso não pode acontecer num trabalho. Eu preciso de um trabalho, mas sei que preciso de algum tipo de treino. Antigamente, bastava querermos trabalhar, agora temos que fazer um curriculum ir a entrevistas. Existe um mundo completamente novo que não conheço. (PSA10)

Acrescenta-se aos dados obtidos a necessidade de aliar-se ao Rendimento Social de Inserção trabalho comunitário, como uma forma de se contribuir para a comunidade mas também para si próprio.

Olhe por exemplo, quem recebe o rendimento automaticamente deveria de estar obrigada a fazer trabalho comunitário, fosse a cortar relva, a pintar paredes, fosse o que fosse. As pessoas estavam ocupadas e a trabalhar e estavam a contribuir não só para a comunidade para também para si. As pessoas quando estão muito tempo sem fazer nada habituam-se e acomodam-se o que talvez faz com que seja mais difícil sair desta vida. O acordar cedo, gerir horários, sermos mais responsáveis, termos na nossa responsabilidade tarefas, estas pequenas coisas fazem a diferença. E quem não quisesse não recebia e ponto final. Isto de direitos, não pode ser só direitos, há que sermos responsáveis e contribuirmos (PSA6)

Foi indentificado, pelas pessoas sem-abrigo entrevistadas, a necessidade de criar-se respostas específicas para pessoas com saúde mental e melhorar o acesso a serviços de saúde, evitando o tempo de espera.

Outra coisa deveria de existir respostas específicas para quem tem problemas de saúde mental. Não faz sentido colocá-los no mesmo centro de acolhimento. Não vão ter as condições essenciais e lá está obrigá-las a andar na rua um dia inteiro. Se nós já ficamos mal imagina estas pessoas. Há que haver estruturas adequadas para cada problema, senão só se arranja mais problemas. PSA3 Acesso aos serviços de saúde. Por exemplo os serviços disponibilizados pela Santa Casa demoram muito tempo, uma pessoa está anos à espera de uma placa ou de uns óculos e andamos assim não sei quanto tempo. É consulta atras de consulta e passamos a vida a contactar os serviços a contactar a saber o que se passa e continuamos a aguardar.(PSA10)

Foi também salientado a necessidade de se simplificar procedimentos nas instituições, e reduzir o número de serviços nas instituições evitando com isso acomodação das pessoas.

Simplificar as coisas. Menos buracaria nas instituições, chegamos a perder imenso tempo na espera de uma resposta, só para saber se somos admitidos ou não. Há uma demora nas respostas. É que o tempo que se espera para ser admitido em alguns sítios e depois mais tempo para não sei o quê, só nos prejudica ainda mais. Muitas veze os procedimentos também nos prejudicam. Estamos com um problema grave e temos que aguardar por uma resposta isso vai agravar a nossa situação. (PSA4). Penso que as instituições não deveriam de ter tanta coisa. Olhe por exemplo num só sitio temos tudo, por exemplo, comida, podemos tomar banho, lavar a roupa, ir à internet e passar o dia. Eu não digo que seja mau, mas com tanta coisa que é dada, como é que as pessoas conseguem ou querem sair desta vida, ganham uma rotina tão grande que não querem fazer outra coisa porque têm tudo de borla e está tudo ali. Acho que não deveria de haver tudo à borla nem tanta coisa se não as pessoas vão ficando e os anos passam e depois não se consegue fazer nada sozinhos. Sim porque isso é um problema, como colocam tudo à nossa disposição depois como é que vão querer que a gente saiba sermos proativos, como costumam dizer.(PSA9)

Referem ainda como estratégias a implementar no sentida da prevenção, um assistente social mais exigente com a população sem-abrigo, maior articulação entre colegas, um assistente social responsável por processo, e maior disponibilidade do assistente social com a pessoa sem-abrigo

Serem mais exigentes para exigirem mais das pessoas, não há que ter pena só porque somos pobres, só assim é que será possível a mudança (PSA2)

Deveria também na minha opinião de haver 1 assistente social a decidir as coisas, estar nela a centralização de todas as decisões. Ter-se muitas assistentes sociais com a mesma pessoa em que muitas vezes nem sabem da existência de uma das outras e que cada uma decide as coisas, não funciona. Poderíamos ser acompanhados pelas várias assistentes sociais, até porque estamos em centros de acolhimento em comunidades de inserção e há assistentes sociais aqui, mas o processo deveria de ficar só com uma e todas as decisões teriam que partir desta só assistente social. Penso que assim haveria um trabalho mais articulado entre todas e aí obrigava-se a que todas tivessem que falar, já que é uma situação que não acontece muito. O trabalho de um modo geral ficava mais organizado (PSA3)

Falarem mais com as colegas que nos estão a acompanhar. Depois admiram-se que os utentes passam a perna. Já tive assistentes sociais, que nunca contactaram outras colegas que nunca falaram umas com as outras, eu cá não acho isto nada de normal. É a minha opinião (PSA7)

Também aos 10 assistentes sociais entrevistados foi solicitada a identificação de necessidades e de estratégias a implementar, para a prevenção e resolução do fenómeno das pessoas sem-abrigo. As suas respostas, ao nível das necessidades identificadas, não divergiram das obtidas junto das pessoas sem-abrigo. Os assistentes sociais abordam a questão da existência de centros de acolhimento temporário com fracas condições de habitabilidade, a necessidade de respostas ao nível de habitação assistida, melhorar o acesso a serviços de saúde, simplificar o acesso a comunidades terapêuticas, investir-se em equipamentos para pessoas com doença mental, rever-se a atribuição do Rendimento Social de Inserção.

Foi também salientado a deficitária ou inexistente formação para profissionais na área em investigação, a inexistência de uma Metodologia de Intervenção comum nesta área e a falta de articulação entre colegas.

As instalações dos centros de acolhimento deveriam de alterar consoante a evolução do projeto de vida da pessoa e não fecharem. Por exemplo deveria de existir uma parte para acolhimento de emergência, mas à medida que a pessoa fosse evoluindo e empenhando-se no seu projeto de vida ia sendo colocada em instalações mais adequadas. Para quartos com menos camas até chegar a um quarto só para si. Esta transição motivaria a pessoa a continuar. Vamos ser sinceras, estar num centro de

acolhimento com 300 pessoas, com problemas de alcoolismo a toxicod dependência em precárias condições não motiva ninguém muito pelo contrário estamos a prejudicar gravemente aquelas pessoas (AS10)

A falha tremenda da não aplicação correta do Rendimento Social de Inserção. Ganham este rendimento e estão assim uma vida toda se for preciso e nada é feito. Assinar um acordo anualmente e não haver exigência em fazer-se diligências não é o caminho para a reabilitação da sociedade e a sua mudança para uma sociedade mais participativa e coesa, sendo que estas pessoas deveriam de alguma forma contribuir para a sociedade, por exemplo ao nível de trabalho ao serviço da comunidade. (AS10)

No estudo realizado pela Segurança Social, em 2005, concluiu-se que o tipo de intervenção desenvolvida junto da população sem-abrigo parece traduzir uma abordagem “assistencialista, incidindo na distribuição de géneros alimentares/refeições e vestuário, acesso aos serviços de lavandaria e cuidados de higiene”, que se vão aliando a novos tipos de suporte emancipatórios, existentes ainda em menor escala que não encontraram ainda condições de consolidação, mas que existem já nas vontades de profissionais e sujeitos de acção (ISS,2005: 17).

Existe mudanças, claro, mas o trabalho ainda se focaliza na emergência, no assistencialismo, é de facto importante, até porque é importante suprir as necessidades básicas para que a pessoa se sinta segura e satisfeita para prosseguir com o seu projeto de vida, contudo o trabalho tem que ser feito numa base de capacitação. Penso que só assim se consegue de facto trabalhar de forma eficiente. Há que pensar no serviço social como algo a longo prazo e não apenas como algo que serve o imediato, e caberá ao profissional essa vontade em contribuir para melhores práticas e mais eficientes (AS2)

Nas entrevistas realizadas ao assistentes sociais deram como prioridades na cidade de Lisboa, a criação de uma metodologia de intervenção comum, investir-se na articulação entre colegas a criação de uma plataforma digital que permita aos profissionais obter informações sobre a pessoa sem-abrigo, investir-se mais na formação, criação de um centro de triagem que sirva como um ponto de avaliação e encaminhamento para equipamentos adequados às necessidades diagnosticadas. Alguns exemplos de testemunhos:

Deveria de existir um género de serviço de triagem, onde quem estava nessa condição iria ali e depois seria encaminhada para as instituições que apresentassem as respostas mais adequadas. (AS8)

Penso também deveria de existir uma plataforma digital. Nesta plataforma seriam colocados os dados dos utentes, as instituições por onde passaram, que diligências fizeram, o que ficou pendente, que serviços estão a utilizar e que utilizaram, os técnicos responsáveis pelo processo. Há utentes que chegam a utilizar vários recursos sem que os técnicos tenham conhecimento disso mesmo. Penso que seria uma forma de se ter todo o histórico do utente, ao nível do seu plano de intervenção mas também ao nível dos recursos utilizados. Com isto talvez assim teríamos uma leitura clara do que se anda a fazer em lisboa ao nível da reabilitação e mudança da pessoa. (AS4)

Para Madeira (1996), estamos finalmente a ultrapassar a prática de ditar o que é bom para os utentes, produto da cultura institucional, valorizando hoje capacidades e estratégias, a que de forma imaginativa, a população, em situação de precariedade, recorre para sobreviver. *“O desafio é o da desinstitucionalização, o da recriação de respostas sociais, através de centros sociais polivalentes que, nas comunidades locais, integrem serviços que atendam às necessidades da população, a par da investigação e análise social, com factores indispensáveis aos avanços e direccionamento da acção.* para o tratamento personalizado, num quadro de serviço social de grupo e comunidade, de processos de desenvolvimento, de partenariado e de promoção de iniciativas sócio-culturais de base solidária (Madeira, 1996: 18).

CONCLUSÃO

Os maiores constrangimentos identificados que impossibilitam um caminho de inovação da intervenção, encontra-se nas práticas profissionais centradas na emergência e na satisfação de necessidades básicas e no contexto político-institucional. As pessoas sem-abrigo entrevistadas apresentam visões assistencialistas do trabalho do assistente social, criticando a existência deste tipo de culturas no contexto organizacional, que dificultam o seu percurso de inserção.

Os assistentes sociais apresentam uma percepção e a compreensão da condição de sem-abrigo, influenciados pela ETHOS da FEANTSA. O assistente social é um profissional, que reflete sobre a sua cultura profissional que minimiza as condicionantes provindas das estratégias de sobrevivência, utilizadas pelas pessoas sem-abrigo na aproximação aos serviços, através do estabelecimento de relações flexíveis, de confiança e permitindo que as pessoas sem-abrigo participem no seu projeto de vida. Os maiores obstáculos apresentam-se na figura distante do Estado e na ausência de políticas sociais específicas, na desregulamentação das respostas sociais e nos entraves burocráticos, como nas culturas organizacionais assistencialistas, resistentes à mudança, desvalorizando as funções do assistente social, sobrecarregando-os na ausência dos meios necessários, mas também nas práticas profissionais centradas na emergência e satisfação das necessidades básicas. Há a necessidade de investir-se em programas curriculares de formação para os assistentes sociais, na articulação entre profissionais, na criação de centros de triagem, com posterior encaminhamento para a instituições adequadas às suas necessidades, na criação de uma plataforma digital que contemple o historial de cada pessoa sem-abrigo e investir-se num modelo de intervenção comum.

As pessoas sem-abrigo, apontam a existência de vários assistentes sociais no mesmo processo, como um constrangimento que poderá dificultar o seu percurso de inserção, considerando que a monitorização do processo seja atribuído a um assistente social apenas e ficando este como decisor da condução do seu projeto de vida.

Os participantes deste estudo consideram que a intervenção está direccionada para a satisfação das necessidades básicas, com incidência para respostas de emergência e de satisfação das necessidades básica, como por exemplo encaminhamento para centro de acolhimento temporários, cantinas sociais, bancos de roupa, dinheiro para passe, entre outros, esquecendo-se a prevenção e a reinserção, considerando a não existência

de uma evolução significativa, tanto nas estruturas e projectos organizacionais destinadas às pessoas sem-abrigo, nos últimos anos na cidade de Lisboa.

Na cidade de Lisboa, devem criar-se novas respostas nas áreas em falta ou deficitárias, como é o caso da prevenção e da reinserção. Mais estruturas ocupacionais, como por exemplo mais comunidades de inserção onde possam integrar atividades pedagógicas e ocupacionais, capacitadoras, formativas, culturais que são necessárias para apoiar a progressão da cidadania destas pessoas e o no seu processo de capacitação. Potenciar os centros de formação já existentes e investir em formação específica para esta população e que vá ao encontro das necessidades das pessoas sem-abrigo e do mercado de trabalho e empresas de inserção onde possam treinar adquirir e desenvolver competências com fim último de sentirem-se seguras de si, das suas competências e assim apostarem na sua efectiva integração no mercado de trabalho

É essencial criar-se mais sinergias com as autarquias enquanto entidades de ligação à comunidade.

Investir-se em respostas de alojamento, como, habitação social específica para pessoas sem-abrigo, centros de acolhimento com dimensões reduzidas e problemáticas definidas, residências assistidas e apartamentos de reinserção. Investir-se em respostas para a saúde mental, onde pessoas sem-abrigo portadoras de doença mental possam residir, desenvolver competências sociais e adquirirem e ofícios e com isso encerrar de uma vez por todas o encaminhamento para respostas sociais totalmente desadequadas às suas necessidades.

De salientar as boas práticas observadas junto das faixas etárias mais jovens, através da introdução de projectos sócio-desportivos junto das crianças e jovens institucionalizadas, que apresentam um maior risco de vulnerabilidade social a nível internacional e nacional, como é o caso do Projeto Futebol de Rua¹⁰, coordenado por Gonçalo Santos. Considerando-se como um projeto inovador que conta com o apoio do Instituto Português do Desporto e da Juventude e o Programa Futebol for Hope da FIFA, assumindo a sua cultura profissional empreendedora-capacitadora e que pretende preencher a lacuna de prevenção nesta área, partindo dos interesses e actividades comuns da população e do espaço rua, como espaço de intervenção cultural e sócio-desportiva, apostada no diálogo intercultural, na inclusão e no desenvolvimento humano, possibilita a reconquista de valorização pessoal e heteropessoal, neste caso

¹⁰ <https://www.facebook.com/projectofutelderua?fref=ts>

através da quebra de estereótipos, da dignidade de representar a localidade, a região ou o país a nível nacional e internacional, através de um jogo, que se opera dentro e fora de campo, com enormes ganhos para a autoconfiança e para o aumento do grau de competências pessoais e sociais, que as experiências inclusivas possibilitam. No que concerne, às estratégias de intervenção com a população sem-abrigo, o maior desafio de inovação, encontra-se no desenvolvimento de estratégias de prevenção e no caminho que as deveria levar dos centros de acolhimento à cidadania, ao acesso a uma rede de suporte, a um trabalho e a uma habitação. Um caminho que deve ser talhado à medida das necessidades e características específicas da população. Não basta disponibilizar recursos para estes grupos consumirem, é necessário estimular estratégias e sinergias locais, nacionais e até internacionais de cooperação e coordenação de projectos, desenvolvendo intervenções a longo prazo, tanto curativas, como preventivas. É necessário preparar as pessoas sem-abrigo, para que sozinhas consigam conduzir a sua vida sem que os constrangimentos da vida possam levá-los novamente a uma vida de rua. Será necessário produzir esforços no sentido de tornar os assistentes sociais presentes em todas as fases dos processos de reinserção, nos avanços e recuos, respeitando o tempo e o espaço de cada indivíduo.

Um plano de intervenção eficiente deverá contemplar não só políticas de emergência, mas também políticas facilitadoras de oportunidade de suporte relacional e ainda de apoio, onde as pessoas sejam valorizadas. Para muitas pessoas nesta condição, o alojamento em centros de acolhimento temporário é ainda única alternativa à pernoita no espaço rua, no nosso país. De facto, a existência de centros de acolhimento é indispensável para muitos, é reconhecível a sua importância e o notável esforço que têm vindo a desenvolver, nos últimos anos, para melhorar a sua resposta social. Contudo, dever-se-á prever outro tipo de intervenções que não se resumam a disponibilizar alimento e pernoita, dado que muitas vezes nos esquecemos que constituem um risco de perpetuação de dependências, guetizações e institucionalizações, levando-as por desistir de recorrer a eles, ficando quase, irremediavelmente, afastadas de qualquer tipo de suporte social.

É preciso que se aposte numa intervenção a nível do treino das competências sociais e pessoais básicas, da assertividade, da cognição, a par de uma estrutura ocupacional que preencha, de forma útil e com qualidade de vida, os dias, já que muitos ainda passam a deambular pelas ruas.

As pessoas sem-abrigo não têm que viver eternamente isoladas, coagidas a ordens e regulamentos de dependência institucional, e a quem os acontecimentos da vida não retiram necessariamente a possibilidade de desenvolverem potencialidades e capacidades, projectos e objectivos de vida, e, como tal os assistentes sociais devem promover a aproximação destas pessoas a redes de sociabilidade positivas, de forma a recriarem referências físicas e emocionais. Estas pessoas necessitam de profissionais e de uma comunidade atenta, que mesmo depois de muitos insucessos, continuam a interessar-se por elas, apostando que uma trajectória de vida diferente é possível e que as capacidades de construir relações existem a partir do momento em que estas relações de ajuda possibilitem o restabelecimento da confiança e da auto-estima.

O assistente social deve ser um profissional crítico com competência técnico-operativa e ético, teórico-metodológica, dotado de capacidades, como a criatividade, a iniciativa, a versatilidade, a capacidade de negociar, a liderança, a visão resolutiva, a capacidade de argumentação, a eficiência no trabalho interdisciplinar e a habilidade para a consultadoria.

Como perspectivas de futuro de novas investigações, considero importante que se desenvolvam novas pesquisas sobre estas questões, estudando por exemplo, as pessoas sem-abrigo imigrantes, as pessoas sem-abrigo com problemas de saúde mental, pessoas sem-abrigo idosas e também sobre a mulher sem-abrigo.

Por último, e querendo deixar um desafio ao Serviço Social. As pessoas sem-abrigo ao se encontrarem aptas para utilizar o espaço e os serviços de forma autónoma, a possibilidade de participação abrir-se-á. As pessoas sem-abrigo, ao reunirem as condições fulcrais para assegurarem as suas necessidades, direitos e responsabilidades, em pé de igualdade com a restante população, permitirá um caminho de cidadania, de liberdade, de participação igualitária, de qualidade de vida, identidade, dignidade e poder social, ao invés da condição em que se encontram. O desafio será transformar as pessoas sem-abrigo que se encontram numa situação de desafiliação, sem poder de participação ou até mesmo de negociação, em agentes de mudança da sua própria condição.

BIBLIOGRAFIA

- Andrade Marília, 1991. .Serviço social, habitação e autarquias : movimento e liames da prática da teoria., in *Intervenção Social*. Lisboa: ISSS.
- Ander - Egg, 1995. Metodologia de acção social., in *Estudos e documentos*, série II, nº2, Março. CPIHTS.
- Ander - Egg, Ezequiel, 2006. *Metodologías de acción social*. Jaén: Universidad de Jaén.
- APSS, 2004. *A ética no serviço social : princípios e valores*. Lisboa: APSS.
- Banks, Sarah, 2004. .Ethical challenges for social work., in *Intervenção Social* nº 29. Lisboa: ISSS.
- Baptista, Isabel, 2004. .A problemática em Portugal. in *Sem-abrigo e imigração : olhares sobre a realidade em Portugal*. Lisboa, Cais: Padrões Culturais Editora.
- Barreto, Elias, 2007. .Frouxidão, ruptura e criação de laços., in *Gostar de si : o lugar do amor numa economia neoliberal*. Ensaios Cais. Lisboa: Padrões Culturais Editora.
- Branco, Francisco, 1996. .A nova centralidade dos direitos sociais e os desafios à formação e intervenção em serviço social., in *Intervenção Social* nº 13/14. Lisboa: ISSS.
- Bento, António e Barreto Elias, 2002. *Sem-amor, sem-abrigo*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Capucha, Luís, 2005. *Desafios da pobreza*, Oeiras: Celta editora.
- Carvalho, M^a Irene et al., 1996. .Actuação do assistente social promotora de cidadania na transição pós-moderna., in *Intervenção Social* nº 13/14. Lisboa: ISSS.
- Castel, Robert, 1995. *Les metamorphoses de la question sociale*. Paris: Fayard.
- Clavel, Gilbert, 2004. *A sociedade da exclusão : compreendê-la para dela sair*. Porto: Porto Editora.
- Chopart, Jean-Noël, 2003. *Os novos desafios do trabalhador social : dinâmicas de um campo profissional*. Porto: Porto Editora.
- Duchamp, Michel, 1989. Especificidades da investigação no trabalho social. in *La recherche en travail social*, Paris: Centurion.
- Faleiros, Vicente de Paula, 1987. *Saber profissional e poder institucional*, Cortez Editora: S. Paulo.
- Faleiros, Vicente de Paula, 1997. *Estratégias em serviço social*, São Paulo: Cortez.
- Faleiros, Vicente de Paula, 1994. .Serviço social: trajectórias e estratégias., in *Intervenção Social* nº 9, Lisboa: ISSS.

- Faleiros, Vicente de Paula, 2003. *Estratégias em serviço social*. S. Paulo: Cortez Editora.
- Ghiglione, Rodolphe e MATALON, Benjamin (2001), *O Inquérito: Teoria e Prática*, Celta Editora, Oeiras.
- Iamamoto, Marilda, 1998. *O serviço social na contemporaneidade : o trabalho e a formação profissional*, Cortez Editora: S. Paulo.
- ISS, 2005. *Estudo dos sem-abrigo*. Lisboa: ISS, I.P.
- IFSW, 1994. *Declaração internacional dos princípios éticos de serviço social*. IFSW.
- Madeira, Joaquina, 1996. *Inovar em acção social : porquê e como?*. Lisboa: Direcção Geral de Acção Social.
- Martinelli, Maria Lúcia (1998), *O Uso de Abordagens Qualitativas na Pesquisa em Serviço Social*.
- Messu, Michel, 2000. *Estatutos e identidades dos assistidos sociais.*, in *Da nãointegração*. Coimbra: Quarteto
- MTSS, 2006. *Plano nacional de acção para a inclusão*. Lisboa: MTSS.
- Negreiros, M^a Augusta, 1995. *As representações sociais da profissão de serviço social: uma análise empírica em contexto autárquico*. Lisboa: ISSS.
- Netto, José Paulo, 1993. "O serviço social hoje", in *Intervenção Social* nº 7, Lisboa: ISSS.
- Olabuénaga, José Ignacio Ruiz (1999), *Metodologia de la investigación cualitativa*, 2^a Edición, Universidad de Deusto, Bilbao;
- Payne, Malcolm, 2002. *Teoria do trabalho social moderno*. Coimbra: Quarteto.
- Pedro, Rui, 2004. in *Sem-abrigo e imigração : olhares sobre a realidade em Portugal*. Lisboa: Cais, Padrões Culturais Editora.
- Pereira, a., Silva, Delata Sousa, 1999. *Os sem-abrigo da cidade de lisboa . riscos de viver (n)a cidade*. Lisboa: LNEC.
- Pimenta, Manuel, 1992. *Os sem-abrigo da cidade de Lisboa*. Lisboa: Colecção Cáritas nº14.
- Pinto, Carla, 1997. *Empowerment : uma prática de serviço social.*, in: barata O. (coord.), *Política social*, Lisboa: ISCSP.
- Quivy, Raymond e CAMPENHOUDT, Luc Van (1998), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Gradiva, 2^a Edição

- Ranquet, Matilde Du, 1996. *Los modelos en trabajo social . Intervención con personas y familias*, Acción Social, Asistencia Social. Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores, S.A..
- Richmond, Mary, 1958. in *Teoria e prática do serviço social de casos*, Rio de Janeiro.
- Sarkar, Soumodip, 2007. *Empreendedorismo e inovação*. Lisboa: Escolar Editora.
- Serafim, Maria do Rosário, 2004. .O reconhecimento da condição ética dos cidadãos : um imperativo para o serviço social., in *Intervenção Social* nº 29. Lisboa: ISSS.
- Silva, A. Santos; PINTO, J. Madureira (orgs.),1999. .A análise de conteúdo. por Jorge Vala in *Metodologia das ciências sociais*. Porto: Ed. Afrontamento.
- Sousa, Fernando e Almeida, Sandra, 2001, .*E se perguntássemos aos sem-abrigo?! : satisfação e necessidades percebida face aos serviços, num abrigo de Lisboa*.
- Sousa, Liliana et al., 2007. *Famílias pobres : desafios à intervenção social*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Snow, David, Andersen, Leon (1998), *Desafortunados: Um estudo sobre o povo da rua* , Pétropolis, Editora Vozes;
- Segurança Social, 2006. *Respostas Sociais : nomenclaturas/conceitos*. Lisboa: MTSS.
- Vieira, Balbina O., 1989. *Introdução aos modelos genéricos do serviço social*, Rio de Janeiro: Agir Editores.
- York, Alan S.; 1984. Towards a conceptual model of community social work, in *British Journal of Social Work* 14 (3).

http://www.crbg.pt/estudosProjectos/Projectos/modelizacao/Documents/Gestao_de_casos.pdf

ANEXOS

Tabela 1: ETHOS - Tipologia Europeia de Exclusão relacionada com a Habitação

Categoria Conceptual		Categoria Operacional		Definição Geral
SEM-TECTO	1	Pessoas que vivem na rua	1.1	Dormir na rua (sem acesso a alojamento de emergência) / Sem Abrigo
	2	Pessoas em alojamento de emergência	2.1	Alojamento de emergência
SEM-CASA	3	Pessoas em lares de alojamento, para pessoas sem domicílio	3.1	Lar de alojamento em fase de inserção
			3.2	Alojamento provisório
	4	Pessoas em lar de alojamento para mulheres	4.1	Lar de alojamento para mulheres
	5	Pessoas em alojamento para imigrantes	5.1	Alojamento provisório/ Centro de Acolhimento (requerentes de asilo)
			5.2	Lar para trabalhadores migrantes
	6	Pessoas que saíram de instituições	6.1	Instituição penal
			6.2	Instituição médica
7	Beneficiários de um acompanhamento em alojamento	7.1	Instituição de cuidados destinada às pessoas sem domicílio	
		7.2	Alojamento acompanhado	
		7.3	Alojamento de transição acompanhado	
		7.4	Alojamento assistido	
HABITAÇÃO PRECÁRIA	8	Pessoas em habitação precária	8.1	Provisoriamente alojado pela família ou amigos
			8.2	Sem arrendamento (sob)location
			8.3	Ocupação ilegal de uma construção
			8.4	Ocupação ilegal de um terreno
	9	Pessoas à beira de despejo	9.1	Aplicação de uma decisão de expulsão (aluguer)
			9.2	Pareceres de apreensão (propriedade)
10	Pessoas vítimas de violência doméstica	10.1	Incidentes registados pela polícia ligada à violências domésticas	
HABITAÇÃO INADEQUADA	11	Pessoas que vivem em estruturas provisórias e não se adequam às normas sociais	11.1	Habitação móvel/caravana
			11.2	Construção não conforme com as normas
			11.3	Estrutura provisória
	12	Pessoas em alojamento indigno	12.1	Habitação (ocupado) declarada inabitável em conformidade com a legislação nacional
	13	Pessoas vivem em condições de sobrepopulação severa	13.1	Normas nacionais mais severas

Retirado do site: <http://www.feantsa.org/?lang=en>

Tabela 2: Repostas Sociais - Rede Vocacionada

	Rede Vocacionada		
	Entidades	Equipamentos	Resposta
Comunidade de Inserção	AMI - Fundação de Assistência Médica Internacional	Centro Porta Amiga das Olaias	Comunidade de Inserção
	Associação para a Cooperação, Intercâmbio e Cultura	Projecto Orientar	Comunidade de Inserção
	CAIS - Associação de Solidariedade Social	Centro CAIS Lisboa	Comunidade de Inserção
Equipas 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
	CMLJ Departamento Acção Social	Equipa de Rua	Equipa de Rua
	Comunidade de Sto Egidio	Equipa de Rua	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Comunidade Vida e Paz	Espaço Aberto ao Diálogo	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Igreja Evangélica do Sétimo Dia	Equipa de Rua	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Legião Boa Vontade	Equipa de Rua	Equipa de Rua - distribuição de alimentos
	Médicos do Mundo (Associação)	Noite Saudável - Unidade Móvel	Equipa de Rua Para Pessoas Sem Abrigo
	Movimento ao Serviço da Vida	Equipa de Rua Projecto Sentidos	Equipa de Rua
	Novos Rostos Novos Desafios	Equipa de Rua Cidade Segura	Equipa de Rua
	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 Nocturno	Centro de Alojamento Temporário
Centro Social do Exército de Salvação		Centro de Acolhimento Temporário para Sem Abrigo - Xabregas	Centro de Alojamento Temporário
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		Centro de Alojamento Temporário Mãe d'Água	Centro de Alojamento Temporário
		Centro de Apoio Social dos Anjos	
VITAE - Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional		Centro de Acolhimento para os Sem Abrigo de Lisboa - no Beato	Centro de Alojamento Temporário
	Centro de Acolhimento para os Sem Abrigo de Lisboa em Alcântara		
	Centro de Alojamento de Emergência Social		
Refeitório Cantina Social	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Apoio Social dos Anjos	Refeitório/Cantina Social
	Associação CAIS	Comunidade de Inserção	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 de Urgência	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Serviço de Emergência Social	Atendimento/Acompanhamento Social

Retirado: Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo de Lisboa (PCPSA)

Tabela 3: Respostas Sociais – Rede de Suporte

		Rede de Suporte		
		Entidades	Equipamentos	Resposta
Saúde Mental		APOIAR – Ass. Apoio ex- Combatentes Vítimas Stress Guerra		Grupos de Auto-Ajuda
		Ass. Apoio aos Doentes Depressivos e Bipolares (ADEB).		Grupos de Auto-Ajuda
		AASPS – Associação de Apoio e Segurança Psicossocial		Atelier Ocupacional
		AEIPS - Associação para o Estudo e Integração Psicossocial	Residência Comunitária dos Olivais	Unidade de Vida Protegida
			Residência Comunitária da Encarnação	Unidade de Vida Protegida
			Residência Comunitária da Portela	Unidade de Vida Apoiada
		ARIA - Associação de Reabilitação e Integração da Ajuda e Oeiras	Forum Socio Ocupacional de Lisboa	Atelier Ocupacional
				Unidade de Vida Apoiada
				Unidade de Vida Protegida
		GIRA Grupo de Intervenção e Reabilitação Activa	Retiro de Alfama	Atelier Ocupacional
			Unidade de Vida Protegida Gira	Unidade de Vida Protegida
			Unidade de Vida Protegida Panda	Unidade de Vida Protegida
			Unidade de Vida Protegida Joy	Unidade de Vida Protegida
	Grupo de Acção Comunitária – GAC	Unidade de Vida Autónoma Âncora	Unidade Vida Autónoma	
		Sol Nascente	Atelier Ocupacional	
	HORIZONTE – Centro de Reabilitação Psicossocial	Horizonte	Unidade de Vida Protegida	
	Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus		Unidade de Vida Protegida	
Substâncias Psicoactivas		Associação Ares do Pinhal	Gabinete Apoio Benfica /Unidade Móvel 2	Gabinete de Apoio ao Toxicodependente / Unidade Móvel
			Gabinete Apoio Quinta doLavrado / Unidade Móvel 1	Gabinete de Apoio ao Toxicodependente / Unidade Móvel
		Associação Dianova Portugal – Cura, Reabilitação e Reinserção de Toxicómanos	Apartamento de Reinserção Social	Apartamento de Reinserção Social
		Associação Portuguesa de Narcóticos Anónimos	Associação Portuguesa de Narcóticos Anónimos	Grupos de Auto-Ajuda
		Sociedade Anti-Alcoólica Portuguesa	Sociedade Anti-Alcoólica Portuguesa	Atendimento/Acompanhamento Social
		IDT - Instituto da Droga e da Toxicodependência	CRI Ocidental	Atendimento psiquiátrico
				Tratamento Neuroleptico
				Atendimento/Acompanhamento Psicossocial
			CRI Oriental	Atendimento/Acompanhamento Médico/medicamentoso
				Tratamento Neuroleptico
				Atendimento/Acompanhamento Psicossocial
	UA - Unidade de Alcoologia	Atendimento/Acompanhamento Médico/medicamentoso		
		Grupos de Auto-Ajuda		
	Associação Crescer na Maior Comunidade Vida e Paz	Equipa de Rua	Equipa de Rua	
	Desafio Jovem (Teen Challenge) Portugal	Espaço Aberto ao Diálogo	Equipa de Intervenção Directa	
	Novos Rostos...Novos Desafios	Equipa de Rua/ Café Convívio	Equipa de Rua	
		Equipa de Rua - Cidade Segura	Equipa de Rua	
Pessoas com HIV/Sida e suas Famílias		Abraço- Associação de Apoio a Pessoas com VIH/SIDA	CAAP Abraço Lisboa	Centro de Atendimento/Acompanhamento Psicossocial
				Cantina Social
				Gabinete de Atendimento Dentário
			Gabinete de Atendimento Dentário	Gabinete de Atendimento Dentário
		Centro S. Martinho de Lima	Centro S. Martinho de Lima	Serviço de Apoio Domiciliário
		Liga Portuguesa Contra a SIDA	Centro de Atendimento e Apoio Integrado	Centro de Atendimento/Acompanhamento Psicossocial
		Positivo - Grupos de Apoio e Auto-Ajuda	Espaço Positivo	Centro de Atendimento/Acompanhamento Psicossocial
		Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Residência Madre Teresa de Cálcuta	Residência para pessoas infectadas pelo VIH/Sida
			Residência Santa Rita de Cássia	Residência para pessoas infectadas pelo VIH/Sida
			Centro de Santa Maria Madalena	Apartamentos Terapeuticamente Assistidos (Residência para pessoas infectadas pelo VIH/Sida)
	Serviço de Apoio Domiciliário			
		Centro de Dia	Centro de Dia	
			Acompanhamento e Vigilância Terapêutica	
Imigrantes		Associação Guineense de Solidariedade Social Aguinenso	AGUINENSO	Atendimento/Acompanhamento Social
		Centro Padre Alves Correia	CEPAC	Atendimento/Acompanhamento Social
		JRS Portugal - Serviço Jesuíta para os Refugiados - Associação Humanitária	Cento Pedro Arrupe JRS Portugal	Centro de Alojamento Temporário
				CLAI
				Atendimento/Acompanhamento Social, Jurídico e Médico
		ACIDI	CNAI	Centro Novas Oportunidades - CNO
		JF Benfica	Centro de Informação - ECRI – Em Cada Rosto Igualdade	Atendimento/Acompanhamento Social
		CML/DAS	CLAI	Atendimento
	Organização Internacional para as Migrações	OIM	Atendimento/Acompanhamento	
		OIM	Programa Retorno Voluntário	

	Rede de Suporte (cont.)		
	Entidades	Equipamentos	Respostas
Pessoas Vítimas de Violência	AMCV		Centro de Atendimento
	Associação de Mulheres Contra a Violência		Casa de Abrigo
	APAV		Centro de Atendimento
	Associação Portuguesa de Apoio à Vítima		Casa de Abrigo
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		Casa de Abrigo
Prostituição	Associação de Solidariedade Social O Ninho	O Ninho	Comunidade de Inserção sem Alojamento
	Obra Social das Irmãs Oblatas do Santíssimo Redentor	CAOMIO - Centro de Acolhimento e Orientação da Mulher Irmãs Oblata	Comunidade de Inserção com Equipa de Rua
		Residência Antónia Maria Misericórdia	Comunidade de Inserção com Alojamento
Outras pessoas em situação de vulnerabilidade	CIC - Assoc para a Cooperação Intercâmbio e Cultura	Residência de Alcântara	Comunidade de Inserção com alojamento
		Projecto Orientar	Comunidade de Inserção
	O Companheiro - Associação de Fraternidade Cristã	O Companheiro	Comunidade de Inserção com alojamento
	Lar Madre Sacramento	Lar Jorbalan	Comunidade de Inserção com alojamento
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Casa de Transição	Comunidade de Inserção com alojamento
Formação/Inserção Profissional	IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional	Centro de Emprego Alcântara	Encaminhamento e Orientação Formativa
		Centro de Emprego Picoas	Encaminhamento e Orientação Formativa
		Centro de Emprego Conde Redondo	Encaminhamento e Orientação Formativa
		Centro de Emprego Benfica	Encaminhamento e Orientação Formativa
		Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Educação, Formação e Certificação
			Centro Novas Oportunidades
	Associação Crescer na Maior	UNIVA	UNIVA
	AGIR XXI – Associação para Inclusão Social	Agir XXI	UNIVA, Centro Formativo
	Centro Padre Alves Correia	CEPAC	UNIVA
CIC - Associação para a Cooperação Intercâmbio e Cultura	UNIV-CIC	UNIVA	

Retirado: Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo de Lisboa (PCPSA)

Guião 1- Entrevista Assistente Social

Eu, _____, aluna de mestrado em Serviço Social no ISCTE – IUL encontro-me a realizar uma Dissertação sobre o tema “_____”, sob orientação do Professor Doutor Jorge Ferreira. A investigação tem por objectivos: _____.

Assim, solicito a vossa colaboração e disponibilização na realização da entrevista, de forma, a concretizar este trabalho de pesquisa, assegurando o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas.

I – Perfil do Assistente Social

- 1.1. Qual a sua Idade?
- 1.2. Qual a sua Nacionalidade?
- 1.3. Qual a sua formação de base?
- 1.4. Quantos anos de intervenção com a população em situação de sem-abrigo?
- 1.5. Qual o tipo de resposta social em que integra a sua intervenção social?
- 1.6. Com a sua experiência profissional sente necessidade de realizar acções de formação, ou cursos de 2º e 3º ciclo na sua área de formação ou outra? Porquê?

II- Conceito de pessoa em situação de sem-abrigo

- 2.1. Na sua opinião, em que circunstâncias considera uma pessoa como estando em situação de sem-abrigo e quais os fatores que levam a essa situação?
- 2.2. Na sua opinião o que espera uma pessoa sem-abrigo do assistente social?

III -Intervenção com a pessoa sem-abrigo

- 3.1. No decorrer da intervenção social, o que espera a pessoa sem-abrigo do assistente social?
- 3.2. Que estratégias implementa com vista a potenciar a participação da pessoa sem-abrigo no decorrer da intervenção social?
- 3.3. Quais as estratégias criadas pela pessoa em situação de sem-abrigo nas instituições onde são acompanhados e na própria intervenção com o assistente social?
- 3.4. Que tipo de serviços sociais e outros são utilizados na intervenção com a pessoa sem-abrigo?
- 3.5. Sustenta o plano de intervenção num referencial teórico-metodológico? Se sim, qual e descreve como o percebe? Se não, explique o motivo?

3.6. Identifique as mudanças ocorridas na população sem-abrigo após a execução do plano de intervenção? São de que tipo? Dê alguns exemplos

IV - Contexto Político e institucional

4.1. Durante os últimos anos considera que houve uma alteração significativa nas políticas sociais em relação à população em situação de sem-abrigo?

4.2. E em relação ao contexto institucional a nível de respostas e serviços na cidade de Lisboa, houve uma mudança significativa?

V - Inovação das práticas do assistente social e das estratégias de intervenção

5.1. Na sua opinião existe ou não inovação, nas práticas e estratégias utilizadas pelo serviço social? Explique.

VI - Satisfação face à intervenção

6.1. Quais as perceções que considera existirem por parte das instituições em relação à prática profissional do assistente social?

6.2. Relativamente ao trabalho desenvolvido sente-se satisfeito com os resultados? Em caso de insatisfação, identifique os motivos.

VII - Necessidades sentidas e estratégias a implementar

7.1. De acordo com a sua experiência, quais os serviços ou respostas que estão em falta na cidade de Lisboa que poderiam visar a mudança da pessoa sem-abrigo?

7.2. Relativamente ao trabalho desenvolvido com a população sem-abrigo qual ou quais as necessidades que deteta que possam condicionar a mudança na pessoa sem-abrigo?

7.3. O que deverá acontecer ao nível do trabalho desenvolvido a fim de se criar a mudança?

Guião 2 - Entrevista Pessoa Sem-abrigo

Eu, _____, aluna de mestrado em Serviço Social no ISCTE – IUL encontro-me a realizar uma Dissertação sobre o tema “ _____”, sob orientação do Professor Doutor Jorge Ferreira. A investigação tem por objectivos: _____.

Assim, solicito a vossa colaboração e disponibilização na realização da entrevista, de forma, a concretizar este trabalho de pesquisa, assegurando o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas.

I – Perfil da Pessoa sem-abrigo

- 1.1 Qual a sua idade?
- 1.2. Qual a sua nacionalidade?
- 1.3. Qual a sua nacionalidade?
- 1.4. Qual a sua escolaridade?
- 1.5. Qual o seu estado civil?
- 1.6. Mantém contacto com a família?
- 1.7. Tem filhos? Se sim, quantos filhos?
- 1.8. Mantém uma relação afetiva?
- 1.9. Qual o seu local de pernoita?
- 1.10. Qual a sua situação profissional?
- 1.11. Qual a sua principal fonte de rendimentos?

II - Percepção da situação de sem-abrigo

- 2.1.Reconhece-se como estando numa situação de sem-abrigo?
- 2.2.Como chegou a uma condição de sem-abrigo?

III - Percepção da intervenção social

- 3.1.Para si, como define o Assistente social?
- 3.2. Qual a função do Assistente Social na intervenção com a pessoa sem-abrigo.

IV - Percepção do Contexto político-institucional e o tipo de intervenção realizada

- 4.1. Qual a sua opinião sobre os serviços e respostas na cidade de Lisboa para as pessoas sem-abrigo?

4.2 Qual ou quais os tipos de respostas dadas pelo assistente social de acordo com as suas necessidades?

V - Relação com assistente social e o grau de participação na definição de estratégias de intervenção

5.2. Na sua opinião como deve ser a relação com o Assistente Social?

5.3. Durante a intervenção, de que forma é que participa no seu projeto de vida?

VI - Estratégias das pessoas em situação de sem-abrigo face às instituições e intervenção

6.1. Na relação com as instituições e assistente social que estratégias pessoais utiliza de forma a obter o pretendido?

VII - Satisfação face à intervenção e Inovação das práticas

7.1. Qual a sua opinião em relação à intervenção a que foi sujeito até então? Que aspetos positivos/negativos destaca da intervenção realizada pelo assistente social?

7.2. Considera que durante a intervenção social a que foi sujeito, houve por parte do assistente social respostas consideradas como inovadoras/criativas ou assistencialistas? Porquê?

VIII - Necessidades sentidas e estratégias a implementar para a resolução do problema

8.1. Quais os serviços ou respostas que considera que devam de existir na cidade de Lisboa a fim de apoiar a pessoa sem-abrigo na mudança da sua condição de vida?

8.2. Em relação à intervenção com o assistente social que mudanças deverá de ocorrer?

Categorias	Conteúdos da Entrevista ao Assistente Social									
	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Idade	Tenho 29 anos	Tenho 41 anos.	Tenho 32 anos	Tenho 27 anos	Tenho 27 anos	Tenho 30 anos	Tenho 29 anos	Tenho 36 anos	Tenho 42 anos	Tenho 35 anos
Nacionalidade	Sou Portuguesa	Sou portuguesa	Sou Portuguesa	Sou Portuguesa	Sou portuguesa	Sou Portuguesa	Sou Portuguesa	Sou portuguesa	Sou Portuguesa	Sou Portuguesa
Formação de Base	Tenho Licenciatura em Serviço Social	Sou portuguesa	Tenho uma Licenciatura em Serviço Social	Tenho Licenciatura em Serviço Social	Tenho licenciatura em Serviço Social	Tenho uma Licenciatura em Serviço Social	Tenho Licenciatura em Serviço Social	Tenho licenciatura em Serviço Social	Tenho Licenciatura em Serviço Social	Licenciatura em Serviço Social
Intenção em prosseguir estudos	Sim. Apesar de não ter feito ainda nenhum curso, penso que seja importante conhecer outras práticas profissionais, e conhecer melhor certas problemáticas, entre outras coisas, mas ainda não fiz nenhum mestrado, talvez daqui a um tempinho, quando tiver mais tempo.	Sim, penso que seja importante, mas no meu caso especificamente penso que dada a minha experiência vasta que tenho com esta população não creio que necessite.	Sim. Penso que seja importante estarmos a par das novas metodologias de trabalhos, estarmos presentes nos principais debates tudo isto faz com que saibamos o que se passa à nossa volta e faz-nos refletir sobre a nossa própria forma de trabalhar.	Sim. Desde que terminei a faculdade que sinto a necessidade de fazer uma formação a longo prazo. Tenho feito algumas formações, de forma muito pontual, mas estou seriamente a pensar em fazer o mestrado. Na minha opinião, penso que não devemos ficar apenas com a licenciatura, temos que investir na nossa formação e acima de tudo na nossa profissão. Não podemos ficar paradas senão ficamos para trás.	Não. A minha relação com os utentes é próxima o suficiente e isso permite-me obter mais conhecimento sobre esta realidade.	Sim. Um dos pontos fulcrais para uma intervenção de qualidade é de facto a formação. Estou a pensar em frequentar mestrado em serviço social. Sinto falta de reciclar os meus conhecimentos e aprender mais para estar apta no meu trabalho.	Sim bastante importante. Comecei no ano passado o mestrado em serviço social porque realmente sentia a falta de reciclar conhecimentos aprender mais e contactar com pessoas da área e professores. Conheceres outras pessoas da área ou de outras áreas e professores é fundamental, abre horizontes permite-te crescer como profissional. Sou da opinião que não devemos abandonar a relação académica, todo o frenesim que existe numa faculdade é importante para o teu crescimento seja enquanto pessoa como enquanto profissional.	Sim. É fundamental para um assistente social que trabalha com pessoas e com o meio que o envolve, que se encontra em constante mudança, estar sempre atualizado. Reciclar conhecimento e aprender mais é fundamental para o crescimento da profissão e para o próprio profissional.	Claro que sim. Estou há muitos anos nesta área e se não houver interesse da minha parte em reciclar os meus conhecimentos e aprender mais não vou fazer um bom trabalho. Trabalhamos com pessoas e o seu meio e temos que estar sempre em cima do acontecimento para podermos antecipar problemas e conhecer novas respostas.	Sim. É muito importante estarmos sempre em formação, permite-nos estar atualizados face às metodologias de trabalho. Neste momento encontro-me a fazer mestrado em serviço social, vejo que cada vez mais pessoas estão a tirar este grau académico e não só, cada vez mais pedem mestrado para determinados cargos.

Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo									
	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Anos de experiência a trabalhar com população sem-abrigo	Há aproximadamente 7 anos	Já passei por várias instituições que trabalham nesta área, mas bom, estou nisto 12 anos.	Há 8 anos	Há 6 anos	Aproximadamente 5 anos	Há aproximadamente 5 anos	Trabalho com população sem-abrigo há 4 anos	Trabalho nesta área há 9 anos	Há 11 anos	Há 10 anos
Local de trabalho	Eu trabalho num centro de acolhimento temporário.	Eu trabalho numa comunidade de inserção sem alojamento.	Estou numa comunidade de inserção.	Trabalho num centro de acolhimento temporário	Trabalho no centro porta amiga das olaias da AMI. Aqui presta-se serviços que têm como fim a satisfação das necessidades básicas, que vai desde à alimentação, a roupa, a atendimento.	Trabalho num centro de acolhimento temporário Alcântara.	Trabalho no centro de acolhimento temporário da Graça que faz parte da AMI	Trabalho na santa casa misericórdia de lisboa	Trabalho no Espaço Aberto ao Diálogo da Comunidade Vida e Paz. Somos uma equipa de intervenção direta que trabalha com pessoas em situação de sem-abrigo que estão com consumos ativos, ou seja, consumo de substâncias psicoativas.	Trabalho no CATMA, que é o Centro de Alojamento Temporário Mãe D'Água da Santa Casa Misericórdia de Lisboa.

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Percepção da condição de sem-abrigo	Sem Teto	“pessoa em situação de sem-abrigo é toda aquela que vive na rua”	“não se cinge somente a pessoas que vivam na rua”	“Pessoa em situação de sem-abrigo é toda aquela que se encontra a viver na rua”	“Não tem teto, ou seja vivem na rua”	“Se encontre sem teto, ou seja, vivendo em espaço público, alojado em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário”	“Na rua”	“Na rua”	“Toda e qualquer pessoa se encontra em situação de sem abrigo quando está sem casa, considera-se como sendo uma pessoa integrado num centro de acolhimento”	“Pessoas que vivem na rua”	“Pessoa em situação de sem-abrigo são todas aquelas pessoas que vivem na rua”
	Sem Casa	“em centros de acolhimento temporários...”	“Considero pessoa em situação de sem-abrigo quando uma pessoa não tem uma habitação fixa... Engloba pessoas que vivam em centros de acolhimento”	“integrado num centro de acolhimento”	“Não tem casa, ou seja, vive em centros de acolhimento”	“ou sem casa, ou seja, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito”	“Para que alguém seja considerado em situação de sem-abrigo tem que se encontrar a pernoitar em centros de acolhimento temporários”	“em centros de acolhimento”	“Encontram a viver em centros de acolhimento”	“em centros de acolhimento”	“em centros de acolhimento”
	Habitação Precária		“ou quando a sua habitação não apresenta condições de habitabilidade” pensões e quartos suportados por instituições sociais”	“integrados em quartos com apoio de RSI e SCML”	“e por fim que vivem sem condições de habitabilidade” “ou em pensões e quartos apoiados economicamente por alguma entidade”		“Pessoas que vivem em quartos ou pensões apoiadas pela SCML e RSI”	“e em quartos apoiados pelo rsi e santa casa misericórdia de lisboa”		“Mas também pessoas que vivem em quartos e pensões suportadas pela santa casa e segurança social”	“Integrados quartos apoiados pela Santa Casa Misericórdia de Lisboa ou pelo RSI”
	Habitação Inadequada	“em barracas”		“...caravanas, carros” ” viver em habitação sem quaisquer condições de habitabilidade , em casas ocupadas”			“...caravanas, carros” ” viver em habitação sem quaisquer condições de habitabilidade, em casas ocupadas”	“em barracas, carros e em caravanas e casas ocupadas”		“em barracas, em casas abandonadas ou carros.”	“ou a viver em estruturas provisórias, como barracas, caravanas, carros abandonados”

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
O que leva a uma condição de sem-abrigo		Não existe apenas um motivo, é um conjunto de factores. O ficar sem rede de suporte, sem trabalho sem rendimentos, sem protecção social e também o percurso associado a consumos de álcool ou drogas e a saúde mental	Existem muitos factores e associados podem levar a uma situação de sem-abrigo. A pessoa estar sem apoio da família, sem emprego, ficando numa situação de ausência de rendimentos. A migração por exemplo, ficarem sem documentos ou ilegais.	Uma situação de rua não acontece por acaso. É necessário um conjunto de factores que levem a essa situação, por exemplo, o não ter apoio da família, estar numa situação de desemprego, sem alternativa habitacional.	A falta de trabalho, o não ter apoio da família, e de amigos.	Existe de facto motivos que levam a que uma pessoa vá parar a uma situação de sem-abrigo, ninguém cai numa situação destas por mero acaso, ninguém vai para a rua por opção. Entram aqui situações de falta de redes de suporte, percursos associados a consumos de drogas e álcool, desemprego de longa duração, falta de protecção social. Tudo isto tem influência. Agora a permanência na rua, se a pessoa adoptar estas estratégias, e se sentir acomodada a esta situação, pode tornar-se num modo de vida	Não ter apoio da família, estar desempregado, não ter qualquer protecção social.	Cair numa situação de sem-abrigo, implica que esteja sem o apoio da família, sem dinheiro, sem trabalho.	Estar numa situação de desemprego, com baixas qualificações, sem apoio da família, sem protecção social.	Olhe não ter apoio da família, estar sem trabalho, sem qualquer protecção social, uma vida associada ao álcool e droga.	O não ter uma família, ou não ter o apoio desta, o estar sem emprego e sem qualquer protecção social, uma vida de consumo de álcool e drogas, leva a uma situação de sem-abrigo. A migração, por exemplo, as pessoas vem para Portugal pensando que aqui existirão oportunidades de emprego e de repente nada disso se concretiza e caem numa situação de ilegalidade, é também um factor que leva a uma situação de sem-abrigo

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Suporte do Plano de Intervenção num referencial teórico-metodológico	Não sustenta o plano de intervenção num referencial teórico-metodológico	Na minha intervenção não utilizo modelos de intervenção, tenho alguns anos de experiência e de contacto com o terreno e por isso utilizo a minha experiência e reforço a mesma através de um bom diagnostico		Não se utiliza qualquer referencial. No meu trabalho, a intervenção é construída a partir das necessidades básicas a serem satisfeitas para a sua autonomização		Eu não utilizo modelo de intervenção, acho que a minha experiência que o contacto direto que tenho com esta população é o suficiente e como tal vou adaptando a mesmo à pessoa que tenho à minha frente. Considero, no entanto o diagnostico é fundamental para uma boa intervenção	Não. Ago de acordo com a experiencia que tenho com esta população.	Não não utilizo qualquer referencial teórico metodológico. Acho que a experiência é mais importante.	Na minha intervenção não utilizo qualquer referencial teórico-metodológico	Não utilizo qualquer referencial teórico-metodologico. Claro que é importante termos um suporte teórico e estar aliado à nossa experiência, mas os anos que tenho de experiencia permitem-me conhecer a realidade e saber de que forma devo conduzir a intervenção mediante a pessoa que tenho à frente.	Não não utilizo nenhum referencial. A forma como conduzo a minha intervenção é partir das necessidades básicas dos utentes no sentido da sua autonomia
	Modelo Centrado na Tarefa		Utilizo muito o modelo centrado na tarefa, penso que seja optimo para iniciarem com pequenas tarefas								
	Modelo Crise				Utilizo sempre nos encaminhamentos						

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social											
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10		
Opinião em relação ao contexto institucional	Decréscimo de respostas sociais	Nos últimos dois anos, tem existido um decréscimo no que se refere a respostas e serviços na cidade de Lisboa, penso que devido à conjuntura socioeconómica.									Bem penso que haja um decréscimo nas respostas e serviços na cidade de Lisboa		
	Respostas assistencialistas		De um modo geral as respostas na cidade de Lisboa são direcionadas para a satisfação das necessidades básicas.	Sinceramente não. São todas vocacionadas para o assistencialismo. O dar a comida, a roupa, encaminhar para cursos completamente desajustados às necessidades das pessoas. Há de facto, e seria importante que houvesse uma mudança a este nível, inúmeras vezes encaminham-se pessoas por encaminhar, apenas para mantê-las ocupadas, nem sequer tentam perceber se aquele encaminhamento vai proporcionar algo positivo à pessoa	As respostas existentes são todos o mais do mesmo. Basicamente existem para a emergência e nada mais. São muitíssimo assistencialistas	Penso que as respostas que existem são assistencialistas voltadas para a satisfação das necessidades				Bem, não acho que nestes anos tenha havido uma mudança ao nível de respostas. De um modo geral as instituições que existem são muito similares: dão apoio com roupa, medicação, refeições, algumas tem atividades onde os utentes podem passar o seu dia e assim ao menos estão ocupados. É mais ou menos isto	Estão ainda direcionadas para a satisfação das necessidades básicas.		
	Não existência de alteração nas respostas na cidade de Lisboa							Não vejo qualquer mudança significativa ao nível das respostas e serviços em Lisboa	Na generalidade não houve uma mudança significativa ao nível de respostas				

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Opinião em relação ao contexto político	Ausência de políticas sociais	Infelizmente a área dos sem-abrigo, não existem políticas sociais. Temos que recorrer as políticas sociais gerais, que existem para a população em geral.	Infelizmente não existem políticas sociais específicas para esta população. Já estava na altura de se começar a pensar neste assunto. É urgente criar-se políticas para esta população.	Infelizmente o estado tem sido negligente nesta área. Não dá a devida atenção.	Espero que um dia esta situação se altere e de facto haja mudança ao nível do contexto político e surjam políticas sociais específicas para esta população.	Ao nível de políticas, não estamos no bom caminho. Não há políticas sociais específicas para este problema social, nós que necessitamos de políticas para o nosso trabalho, porque são elas o fio condutor da intervenção recorremos às políticas genéricas, como o rsi e csi e pensão social	Tenho uma opinião muito negativa. Trabalhamos com o que temos e que infelizmente é mais do mesmo, são políticas gerais para toda a população. Esta é uma população específica com problemas serios e como tal devem ter políticas sociais específicas.	Felizmente há RSI e todas as outras políticas, porque senão não teríamos instrumentos para trabalhar, porque nesta área não existe políticas sociais específicas.	Gostaria de ter uma opinião positiva sobre este assunto, mas infelizmente é uma área que tem estado ao abandono pelo estado.	Já era tempo de os decisores começarem a repensarem no país e nas pessoas. É urgente criarem políticas de reinserção nesta área.	Não tenho uma opinião positiva. Infelizmente não existem políticas sociais específicas para os sem-abrigo.

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Qual a percepção que a pessoa sem-abrigo tem do assistente social	Assistencialista/humanista	Acho que me vêm como que uma salvadora. Que todos os problemas que têm em vou resolvê-los.	Ou seja para as pessoas em situação de sem-abrigo os Técnicos de Serviço Social ajudam a suprir as necessidades básicas: habitação, alimentação, roupa	Sejamos aquela pessoa que lhes vai dar de tudo, sem questionar ou exigir, desde às necessidades mais básicas	As pessoas vêm me como aquela pessoa que lhes vai dar de tudo, sem exigir nada, so porque se encontram nesta situação.	Vêm o assistente social como aquele tecnico que ajuda a colmatar as necessidades básicas	Acho que vêm o assistente social como um salvador que vai resolver todos os seus problemas.	Infelizmente ainda nos vêm como se fossemos um bombeiro, estamos ali disponíveis para apagar fogos.	Ainda têm muito a ideia que estamos aqui para os salvar de todos os seus problemas.	Os sem-abrigo vêm me como alguém que tem indiscutivelmente que resolver todos os seus problemas.	Não nos vêm ainda como que um profissional com competencias, mas sim como alguém que está ali para lhes suprir todas as suas necessidades.

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Que tipo de relação estabelece com a pessoa sem-abrigo	Relação de Confiança	Apesar de difícil no início até porque muitas pessoas são desconfianças e já chegam de pé a tras, faço de tudo para que haja uma relação de proximidade e de confiança.	Faço os possíveis para criar uma relação de confiança.	Com esta população é difícil, mas invisto sempre numa relação de confiança para que a outra pessoa se sinta à vontade e sem receios.	Apesar de difícil, esta população tem um percurso difícil com varias perdas, a confiança nem sempre é fácil de se conseguir, mas faço os possíveis para conseguir isto.	A relação de confiança é fundamental, e é um dos meus grandes objetivos é estabelecer sempre uma relação de confiança.	Faço de tudo para estabelecer uma relação de confiança.	Para que consiga de facto chegar até à pessoa e conseguir efetivamente a sua capacitação é só possível através de uma relação de confiança.	A relação de confiança é algo que demora tempo a ser construída e muitas vezes não acontece, e isso dependerá e muito do tipo de resposta onde está, num centro de acolhimento é muito complicado, há um vaivém de pessoas a entrar e sair, mas mesmo assim faço os possíveis para criar uma relação de confiança	Sem duvida alguma a relação de confiança, que é essencial com esta tipo de população.	É difícil trabalhar com esta população, sobretudo pelas perdas que tiveram ao longo da vida, mas tento sempre estabelecer uma relação de confiança

	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Estratégias com vista à participação da pessoa sem-abrigo na intervenção	Acompanhar nas diligencias	Acompanhar o utente nas diligencias por forma a perceber que tem apoio e que não esta sozinho. Envolve-lo sempre no estabelecer de objetivos.	Transmitir às colegas a posição do utente em relação ao seu projeto de vida e acompanhar os utentes nas diligencias.	Avaliar com o próprio as diligências feitas, é uma forma de dar ao utente feedback do trabalho e do que tem conseguido alcançar	Atribuir ao utente diligencias para dar oportunidade ao utente de participar no seu projeto de vida.	Negociar o palano de intervenção com o utente, atribuir diligencias aos utentes, por exemplo.	Acompanhar o uente nas diligências e negociar com o utente o seu plano de intervenção.	O assistente social tem que, de forma ardil, conseguir manipular o utente, não com o intuito de facilitar a sua intervenção mas sim com o objetivo de empenhar o utente no seu projeto de vida e despertar no mesmo o interesse e empenho por diligências relevantes para a melhoria da situação que vive	O acompanhamento nas diligencias, ao atribuir determinadas responsabilidades do seu projeto de vida e dar a oportunidade à pessoa na definição do seu proprio projeto de vida. Inclusive nas reunião formais faço sempre chegar a opinião dos utentes é uma forma de participarem no seu projeto de vida, apesar de não estarem presentes	Atribuir diligencias às pessoas. Negociar com a pessoa objetivos no seu projto de vida.	O técnico tem que estar disponível para o acompanhamento social, e acompanhar a pessoa nas diligencias

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Estratégias criadas pela pessoa sem-abrigo nas instituições onde são acompanhados e na própria intervenção com o assistente social	Omissão de Informação	Verifica-se inúmeras vezes a omissão de informação		Há omissão de informação	Por norma há sempre omissão de informação	Tendem a omitir informação					Falar da omissão de informação
	Manipulação		São manipuladores, e fazem-nos muitas vezes para obterem o que pretendem, sabem que o existe em determinada instituição: se tem roupa, alimentação, banho, e muitas vezes quem são os assistentes sociais Logo sabem o que devem fazer, e até o que devem dizer para conseguir determinada coisa. É normal este tipo de situações nos primeiros momentos. Existe claro uma desconfiança por parte do sem-abrigo em relação ao assistente social e serviços	Por norma apelam muito ao coração do técnico	Manipulação dos técnicos	Manipulação de técnicos por forma obter o que pretendem	Tende a manipular o assistente social e os demais quadros das instituições			Tendem em demonstrar menos capacidades do que na realidade têm com o intuito de conseguir que o assistente social efetue as diligências por si	
	Exagero da realidade	Ou então o exagero de situações para parecer que aquela situação é pior do que é		Existe também a tendência para o exagero				Em alguns casos os utentes tendem a exagerar nos factos e a chamar a si toda a atenção	Utente tende a extrapolar a sua situação e exagerar as suas dificuldades		
	Mentiras			Tendem a mentir sobre questões várias	E até mentem-nos.						Mentir sobre a situação e até recursos que tenham conseguido ou que estejam a receber por outra instituição
	Vitimização	Tendem também a vestir muito a “camisola” de coitadinhos e isso verifica-se tanto na intervenção ou então junto de funcionários.									Passam-se por coitados ou então por pessoas muitíssimo frágeis, ou então vítimas do sistema.

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social										
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	
Fragilidades da Pessoa Sem-Abrigo	Ausência de rede de Suporte	Encontram-se sem qualquer rede de suporte			Mas também falta de suporte de redes		o não terem rede de suporte	A inexistência por vezes de redes de suporte é considerada como uma fragilidade	e sem redes de suporte	estão sem rede de suporte		
	Estigma									do estigma que está associado à população de sem-abrigo		
	Desemprego								percursos de desemprego			
	Sem perspectiva de futuro	Sem perspetiva de vida social e profissional						sem perspetiva de vida ou mudança			não têm qualquer perspetiva seja ao nível pessoal como profissional	
	Fracas Competências Sociais		São uma população que na sua maioria apresentam baixa autoestima, fracas qualificações profissionais e habilitações escolares	Baixa autoestima, motivação e e fraco saber estar, ser e fazer	É uma população com baixa auto estima, baixas qualificações escolares e profissionais	é uma população com fracas competências sociais, profissionais. Têm baixa autoestime, pouca capacidade de lidar com a frustração e com problemas que possam surgir no seu dia-a-dia	A desmotivação, baixa autoestima, baixas qualificações	apresenta fraca autoestima e baixas competências sociais e pessoais. As suas qualificações profissionais por serem deficitárias são também uma fragilidade tal como as suas qualificações escolares e dificuldade em relacionarem-se com os outros e com os próprios serviços pode também ser considerado como uma fragilidade	são uma população com fracas competências		baixas competências sociais e pessoais, onde se regista uma desmotivação, fraca autoestima, dificuldade em priorizar as necessidades	

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Fragilidades da Pessoa Sem-Abrigo (continuação)	Problemas de Saúde Mental e Física		Muitos apresentam problemas de depressão devido ao facto de estarem nesta vida há algum tempo	Apresentam uma saúde mental debilitada	Alguma debilidade ao nível da saúde mental	têm na maioria saúde um tanto frágil havendo também uma população com problemas psicológicos, nomeadamente depressão.		A sua debilidade ao nível da saúde é uma fragilidade			Apresentam uma saúde mental com alguma debilidade
	Problemas de Toxicodependência		Os que estão associados a drogas e álcool, apesarem de não consumirem, esta é sempre uma possibilidade devido à incerteza do seu futuro				é uma população que maioritariamente tiveram uma vida ligada a consumos e mesmo estando em tratamento, por vezes há recaídas				
	Difícil acesso a direitos			dificuldade ao acesso à habitação	e acima de tudo pelo difícil acesso a direitos			difícil acesso a direitos			difícil acesso aos sistemas de saúde e habitação
Capacidades da Pessoa Sem-Abrigo	Capacidade de adaptação	Capacidade de adaptação a diferentes formas e vida	uma população com uma grande capacidade de adaptação	conseguem a adaptar a diferentes contextos	têm capacidade de adaptação	com capacidade de adaptação	grande capacidade de adaptação		têm capacidade de adaptação	capacidade em adaptar-se	Capacidade de adaptação e sobrevivência
	Conhecimento dos recursos existentes			conhecem os recursos existentes na cidade às vezes até melhor que nós.			conhecem os serviços que existem na cidade de lisboa	é uma população conhecedora do que existe de serviços e apoios	Conhecem bem os serviços e o tipo de apoios disponíveis em cada serviço	Conhecem os serviços e os apoios que cada instituição poderá prestar	
	Disponibilidade para aprenderem					Disponibilidade para aprenderem					Dado o tempo que têm, apresentam tempo suficiente para aprender

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
	Refeitórios/ Cantinas Sociais	Os refeitórios sociais	Vai desde refeitórios e cantinas	Refeitórios		Cantinas, refeitórios	Refeitórios			As respostas mais utilizadas vão desde refeitórios sociais	Refeitórios
	Santa Casa Misericórdia de Lisboa		Serviços de saúde da santa casa	Serviços da santa casa, desde de dentista, a psicólogos, ateliers ocupacionais	As unidades de saúde da Santa Casa, e os apoios económicos também da santa casa	Serviços de saúde da santa casa	Os serviços de um modo geral da Santa casa que estão disponíveis para esta população	Os serviços da Santa casa	Os serviços que há na Santa casa misericórdia de lisboa	As unidades de saúde da santa casa	E claro os serviços de saúde da Santa Casa
	Comunidades de Inserção	Comunidades de inserção pelas suas actividades ocupacionais e pedagógicas		Comunidades de inserção, muito devido às actividades ocupacionais que apresentam	Temos o exemplo das Comunidades de inserção, primeiro podem estar durante o dia e depois porque estão ocupados com actividades	As comunidades de inserção	Por exemplo as Comunidades de inserção	As Comunidades de inserção, apesar de serem poucas as que existem em lisboa, são uma ótima resposta	Temos as Comunidades de Inserção que dão um apoio a estas pessoas durante o dia	As Comunidades de inserção, que são uma opção diurna excelente para quem pernoita em Centros de Acolhimento	
	Bancos de Roupas		Bancos de roupa			Bancos de roupa.					
	Gabinetes de Inserção Profissional	Gabinetes de emprego	Gips						GIP	Gabinetes de Inserção Profissional	
	Comunidades Terapêutica	Comunidades terapêuticas	Comunidades terapêuticas	Comunidades terapêuticas	As Comunidades terapêuticas	Encaminhamento para Comunidades terapêuticas	Temos também comunidades terapêuticas	As Comunidades terapêuticas, dado a população com quem trabalhamos	Comunidades terapêuticas	Comunidades terapêuticas	
	Instituto de Emprego e Formação Profissional	E a melhoria das suas competências através de cursos de formação profissional.	Centros de formação formação do IIEFP	Centros de emprego e de formação			Centros de emprego para apoio na procura de emprego e de formação		Centro de emprego		e centros de emprego
	Equipas de Rua	Equipas de rua		E as equipas de rua	Temos por exemplo as Equipas de rua		As equipas de rua				

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Respostas Sociais utilizados na intervenção social com a Pessoa Sem-Abrigo	Centros de Acolhimento Temporários	Centros de acolhimento	Centros de acolhimento	Temos os centros de acolhimento	Centros de acolhimento	Os centros de acolhimento	Vão desde de centros de acolhimento	Centros de acolhimento	Centros de Acolhimento	Centros de Acolhimento	No geral os centros de acolhimento
	Serviço Nacional de Saúde	Também se trabalha em conjunto com hospitais e centros de saúde	Centros de saúde e hospitais	Centros de saúde e hospitais	Hospitais, centros de saúde	É utilizado os Centros de saúde e hospitais	Centros de saúde, hospitais	Hospitais, centros de saúde		Hospitais	Centros de saúde e hospitais
	Segurança Social	E ao nível de apoios pecuniários com a Segurança Social.	Segurança social	Segurança Social através do RSI e outros apoios	A segurança social, claro por causa dos apoios		Segurança social	Vão desde a segurança social		Segurança social	Segurança social
	Serviços de apoio ao imigrante		SEF	E CNAI e SEF, quando são imigrantes	CNAI, SEF, embaixadas ou consulados		SEF e CNAI para as pessoas imigrantes	Embaixadas ou consulados o SEF e CNAI		SEF e CNAI	
	Serviços de Beleza						Tenho encaminhado alguns utentes para um centro de estética e beleza que fazem cortes de cabelo e pintam por um preço bem reduzido, é uma forma de mudares a imagem da pessoa e aumentar a sua autoestima				

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Respostas sociais utilizadas na intervenção social com a Pessoa Sem-Abrigo	Rendimento Social de Inserção	Utilizo muito o Rendimento Social de Inserção	Não existem políticas sociais para esta população. Trabalhamos com as políticas que há para o geral da população, como o RSI que tem vindo a diminuir o montante	Seria interessante que de uma vez por todas fosse criado políticas sociais para esta população em específico, não havendo, utiliza-se muito o RSI e as pensão sociais.	Não existe nenhuma política especificamente para população em situação de sem-abrigo, utiliza-se RSI	De um modo geral utiliza-se nesta área o RSI	Utiliza-se as políticas sociais disponíveis, já que para esta área específica nunca fizeram políticas sociais adequadas. Utilizo muito o RSI, que é natural, é onde vais buscar algum apoio económico para estas pessoas.		Utilizo muito o RSI, até porque é dos poucas políticas que apesar de não ser específico desta população é possível de ser utilizada.	Vai desde o RSI,	Utilizo também o RSI
	Complemento Solidário para Idosos				Utilizo o CSI	e também o CSI	Mas também quando são idosos o CSI			ao CSI	e o CSI, na área da terceira idade.
	Pensões Sociais				ou pensões sociais.		e a pensão social de velhice.			Também utilizo as pensões sociais	
	RVCC ou EFA							Encaminho pessoas para cursos EFA ou RVCC para que possam aumentar a sua escolaridade, apesar de não ser uma coisa específica a esta população acabo por utilizar já que não há políticas para os sem-abrigo.			Ao nível da educação o RVCC e o EFA para aumentar a escolaridade das pessoas

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social											
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10		
Serviços que colaboram mais ativamente no plano de intervenção	Santa Casa Misericórdia de Lisboa	Por exemplo, a Santa Casa da Misericórdia, na mesma situação dá diferentes apoios, a diferença vem da direção de onde o utente é apoiado										Posso no entanto salientar a Santa Casa Misericórdia de Lisboa que pelos seus diferentes recursos apoio de uma forma mais abrangente o plano de intervenção, tanto pode ser ao nível de refeições como passe como apoio económico mensal, também para quarto e ao nível da saúde	
	Falta de colaboração por parte dos serviços		Infelizmente os serviços não colaboram ativamente no processo da pessoa	É assim de um modo geral não existem assim serviços que trabalhem ativamente no projeto de vida da pessoa, porque há uma clara falta de articulação e interesse	Bem ativamente? Acho que ainda estamos a anos de luz de existir serviços que colaboraram ativamente. Há uma falta de articulação entre os colegas e instituições. Inúmeras vezes a pessoa já nem se encontra num serviço e os colegas não comunicam essa situação. Cada um trabalha por si.	Os serviços não comunicam uns com os outros. Não existe articulação entre colegas. Esta falha de comunicação permite que muitas vezes os utentes saem de uma instituição para outra e cometem os mesmos erros noutras instituições sem serem sancionados.	Bem para que pudesse existir uma colaboração ativa seria necessário que existisse articulação e comunicação mais ativa entre as instituições. Da experiência que tenho é que os colegas não articulam informação, muitas vezes sabemos o que andam a fazer pelos próprios utentes, e isto é uma imagem péssima que se passa ao utente que vê que as instituições não comunicam e como acontece aproveitam esta falha de comunicação para benefício próprio	Tenho que afirmar que de um modo geral não existe uma colaboração ativa. Existe sim, uma falta de articulação entre os colegas e instituições. Parece que cada um está a trabalhar numa ilha, e o utente é o mesmo	Bem, de forma ativa, penso que isso ainda está a anos de luz. Um dos grandes problemas é que além da falta de articulação há muitos serviços a acompanhar a mesma pessoas, muitos assistentes sociais com a mesma pessoa, e isso também dificulta o trabalho.		Na minha opinião não, porque existe uma total desarticulação total entre colegas e serviços.		

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Alterações ocorridas na população semi-abrigo após execução do plano	Ao nível das competências sociais	Hábitos de trabalho, cumprimento de horários, regras, hábitos de higiene pessoal, aquisição de competências sociais	Nível da autoestima, de hábitos de higiene, gestão de horários, capacidade de lidar com a frustração	Autoestima, motivação, iniciativa nas diligências e a propor formas de atingir determinados objetivos, e aquisição de competências.	as mudanças que ocorrem são ao nível, por exemplo da sua autoestima, determinação, empenho, capacidade de resiliência, melhoria das suas competências sejam pessoais, sociais e profissionais, mas também ao nível de higiene	Por exemplo, aumento da autoestima, capacidade de gerir horários, de iniciativa, de hábitos de higiene	Aquisição de competências, melhoria do aspeto físico, melhoria da sua autoestima e motivação	aumento da autoestima, determinação, empenho, capacidade de resiliência, melhoria das suas competências sejam pessoais, sociais e profissionais, mas também ao nível de higiene	cumprimento de horários, gestão de tempo, aquisição de competências, ganho de rotinas saudáveis, cuidado de higiene	cumprir horários, gestão de tempo, melhoria dos hábitos de trabalho, predisposição a integrar comunidade terapêutica	aquisição de competências, ao nível, motivação, auto estima, capacidade de resiliência, assertividade

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Inovação nas práticas e estratégias utilizadas pelo serviço social	Respostas Assistencialistas			Sinceramente não. São todas vocacionadas para o assistencialismo. O dar a comida, a roupa, encaminhar para cursos completamente desajustados às necessidades das pessoas. Há de facto, e seria importante que houvesse uma mudança a este nível, inúmeras vezes encaminham-se pessoas por encaminhar, apenas para mantê-las ocupadas, nem sequer tentam perceber se aquele encaminhamento vai proporcionar algo positivo à pessoa. Encaminhamos para Segurança Social, para cantinas sociais, para bancos de roupa, para centro de emprego para terem formações e procura de emprego, e para comunidades terapêuticas e comunidades de inserção	Muito sinceramente não, o que existe de facto são respostas assistencialistas. Há claro bons profissionais, felizmente, mas na maioria têm um carácter assistencialista. Atribuem o apoio ao utente e vêm-no no próximo mês	Tenha pena de ter uma visão tão negativa em relação à intervenção social em Portugal, mas de facto não vejo grande inovação nas práticas de serviço social. Obviamente que ocorreram grandes melhorias se compararmos o serviço social com há uma década atrás, mas tendo em conta a mudança da conjuntura social que se tem registado nos últimos anos, a intervenção não tem acompanhado as mudanças, ou seja, não tem respostas novas para os problemas novos que têm vindo a surgir, estamos ainda num patamar muito assistencialista	Não querendo parecer negativa ou apresentar uma imagem negativa, mas não vejo inovação na forma como se trabalha em Lisboa. A intervenção tem um carácter assistencialista, e mesmo quando não és de todo apologista dessa postura, infelizmente a instituição que está como gestora dos casos das pessoas em situação de sem-abrigo que é Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e tem um carácter muito assistencialista e isso dificulta muito o teu trabalho	Muito sinceramente não têm um carácter assistencialista	Existe ainda um carácter muito assistencialista nas instituições. Acho que ainda estamos a anos de luz de alguns países europeus	Seria importante que houvesse inovação, mas na minha opinião não, existe ainda um longo caminho a percorrer. As práticas utilizadas não acompanham as mudanças os novos problemas, estamos muito ainda num patamar assistencialista.	Existem bons exemplos, mas no geral, é mais do mesmo. Existe um carácter assistencialista na intervenção.
	Não articulação entre colegas				Trabalha-se de uma forma isolada, não há articulação entre colegas, e isso prejudica a inovação e o desenvolvimento do próprio trabalho						

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Satisfação face à intervenção	Respostas existentes desadequadas	As respostas que existem são desadequadas, mas mesmo assim consegue-se ver mudanças significativas nas pessoas que acompanho ao nível das suas competências sociais.	Não existe de momento muita disponibilidade para estarmos com os utentes, e falo tempo de qualidade. Há solicitações e outras tarefas atribuídas aos profissionais que não deixam espaço de manobra. Os processos são imensos e os recursos humanos cada vez menos e enquanto não houver uma mudança de mentalidade a este nível dificilmente haverá um trabalho de qualidade e é muito mas mesmo muito frustrado os profissionais viverem estas situações	As respostas que existem são desadequadas e muito direcionadas para a intervenção e infelizmente isto não me deixa nada satisfeita pois não estamos a trabalhar na reinserção, dá a sensação que andamos a tapar buracos a fazer remendos.	Nós sabemos que não é possível mudar esta situação de um dia para a noite e o trabalho assistencialista está de facto ainda muito enraizado na intervenção, nos serviços de caráter de emergência e de satisfação de necessidades básicas, mas acontecem algumas mudanças ainda que pequenas ao nível das suas competências, e falamos no ganho de motivação, de competências sociais	Infelizmente o que existe de habitação para estas pessoas é ainda muito precário. Existem centros de acolhimento que não reúnem ainda as condições necessárias.	Ainda é preciso melhorar muita coisa e investir em muito mais. É preciso encontrar novas alternativas habitacionais.	A habitação social não funciona para esta população, não existe habitação para eles, têm que ir para quartos que muitas vezes não têm grandes condições, mas é o que é possível arranjar com o montante que têm disponíveis. É grave, mas estas pessoas, só não irão conseguir ter uma casa na vida e isso é algo assustador. Estamos a confinar as pessoas em quartos e lamento mas não é forma de ninguém viver	Estamos anos de luz de termos um trabalho efetivo na capacitação, ainda não está construída uma rede, posso assim dizer, de instituições, que trabalham a capacitação, ainda está um nível muito superficial, mas importa referir a concretização dos objetivos que vamos estipulando em conjunto e os pequenos passos que estas pessoas vão tomando que fazem a diferença na mudança da sua condição de vida	Felizmente que se ve pequenas mudanças nas pessoas sem-abrigo para continuarmos a acreditar, no entanto, infelizmente no geral não me sinto nada satisfeita, quando vejo que andamos a remendar e assim não há um trabalho de capacitação, mas sim um perpetuar de situação sem-abrigo. As condições de alojamento não são dignas.	É urgente modificar o alojamento e as regras a que estas pessoas têm que se sujeitar. Andar em a vaguear pela rua sem rumo sem perspectivas de vida tem que terminar.

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Serviços ou respostas em falta na cidade de Lisboa que possam visar a mudança da pessoa sem-abrigo	Apoio para quarto	A principal resposta que está em falta na cidade de Lisboa, é o apoio para quarto, que é cada vez mais difícil de obter									
	Investir em Habitação assistida		Existir habitação assistida, penso que seria uma alternativa mais adequada e eficaz do que os quartos	Deveriam de existir equipamentos de qualidade ao nível de habitação, criar-se habitação assistida	Habitação assistida que permite a integração após centro de acolhimento. Aqui o utente contribuía para a renda do quarto, seria justo e uma questão de responsabilização	Penso que seja ao nível da habitação assistida. Para obtenção de melhores resultados e possivelmente mais duradouros na área social, julgo que deveria haver um maior aproveitamento dos recursos já existentes, por exemplo o elevado número de casas abandonadas que poderiam ser propostas a parcerias público privadas para restauro e reabilitação da população em condições económicas precárias	Habitação Assistida em alternativa aos quartos e pensões, mediante a evolução e empenho da pessoa no seu projeto de vida.	Existir habitação assistida.	Habitação específica para a população, ao invés de estarem a pagar a um senhorio em que muitas vezes os quartos não têm boas condições, aqui neste caso, a pessoa teria que na mesma pagar pelo seu quarto mas teria outro tipo de condições e também de acompanhamento		Habitação Assistida em alternativa aos quartos que têm que ir quando saem do centro de acolhimento. Seria uma forma de se treinar esta mudança e treinarem sobretudo a capacidade de organização em viverem sozinho e a gestão do seu orçamento. Muitas pessoas voltam a cair numa situação de sem-abrigo por não conseguirem ultrapassar estas questões
	Melhorar o Acesso a Serviços de Saúde	Acesso a serviços de saúde, a santa casa tem muitas respostas, mas o processo é moroso, e na maioria das vezes desmotivante para o utente			Acesso a serviços de saúde, na cidade de Lisboa, temo o exemplo da santa casa, mas nem sempre a resposta é rápida	Melhores serviços de saúde		Acesso a serviços de saúde, existem os serviços da santa casa mas as pessoas chegam a esperar anos para terem uma placa ou óculos			

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social										
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	
Serviços ou respostas em falta na cidade de Lisboa que possam visar a mudança da pessoa sem-abrigo	Simplificar a admissão de utentes em comunidades terapêuticas	O processo de encaminhamento e de admissão para comunidades terapêuticas deveria de ser mais simplificado. Há vezes que o utente aguarda meses e meses até conseguir entrar numa comunidade terapêutica, o que leva, por exemplo, à desistência e recaídas frequentes.					Acesso a comunidades terapêuticas. A forma como está atualmente, não permite de forma rápida a integração de alguém, demoram imenso tempo a dar uma resposta e nesta "janela" há a possibilidade de recaídas		As comunidades terapêuticas. A admissão é morosa e faz com que muitos recaem, há que simplificar os procedimentos.			
	Investir em equipamentos sociais para pessoas com problemas de saúde mental		Seria importante criar-se estruturas adequadas para pessoas com problemas de saúde mental	investir-se em estruturas específicas para as pessoas com doença mental. Existem pessoas com doença mental integradas em centros de acolhimento onde existem diferentes problemáticas		Instalações de saúde mental para quem tem problemas mentais e está na condição de sem-abrigo	Equipamentos sociais adequados para pessoas com problemas de saúde mental	Investir em instalações específicas para pessoas com problemas mentais que estão em situação de sem-abrigo	Equipamentos sociais adequadas para pessoas em situação de sem-abrigo mas com problemas de saúde mental	Existir equipamentos adequados a quem tem problemas de saúde mental, que de todo não devem estar integradas nos centros de acolhimento onde existe de tudo. Deveriam de estar em equipamentos ajustados às suas necessidades	Instalações específicas para pessoas com problemas de saúde mental.	

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Serviços ou respostas em falta na cidade de Lisboa que possam visar a mudança da pessoa sem-abrigo	Criação de Centro de Formação		Existir um centro de formação específico para a população sem-abrigo onde além de formação tivessem estágio tipo, profissionais	Investir-se em centros de formação específicas para esta população que de todo não pode competir com a população em geral	Deveria de existir um centro de formação específica para esta população, que fosse ajustada a esta população onde houvessem cursos específicos e até com estágios onde pudéssemos trabalhar competências profissionais, mas também sociais de uma forma integrada				Investir-se em centros específicos para formação que dessem ao utente as competências necessárias, fosse um espaço de reeducar a pessoa	Deveria de existir centro de formação específica onde as pessoas fossem integradas em formação, e aí estariam a certificar as suas competências e depois seriam colocadas em cenários de contexto laboral. Nestes contextos trabalhariam as suas competências e iriam adaptar-se e reajustar-se às exigências do mercado de trabalho. Quantas pessoas em situação de sem-abrigo que conseguem um trabalho e voltam novamente à mesma situação. Não têm ainda estrutura para enfrentar as exigências de cumprir horários, de gerir o seu tempo, as suas emoções, de saberem estar com outros e relacionarem-se com chefias. Estes cenários de contextos de trabalho servem como ponte para o mercado de trabalho, sendo que estaríamos a trabalhar questões como a ansiedade e desmotivação entre tantas outras	Investir num Centro de Formação onde houvesse formação eficaz e adequada às necessidades dos utentes, não apenas encaminhar pessoas a fazerem formação porque sim que depois no final não traz nada de novo para aquela pessoa

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Serviços ou respostas em falta na cidade de Lisboa que possam visar a mudança da pessoa sem-abrigo	Investir em melhores Centros de Acolhimento		Melhores centros de acolhimento, que não encerrassem durante o dia com dimensões mais pequenas e muito importante com uma problemática definida.	Deveria de existir uma total reestruturação dos centros de acolhimento, onde fosse exigido condições de qualidade e dignas. Deveria de ser totalmente proibido os centros de acolhimento fecharem durante o dia. Sou adepta do sistema de starcase, e assim deveria funcionar qualquer centro de acolhimento.	Deve existir uma reestruturação dos centros de acolhimento, mais pequenos, com problemáticas definidas, e abertos durante o dia.	Centros de Acolhimento mais pequenos com a problemática definida e não deviam de fechar durante o dia, ou então se fecham, as pessoas que nele pernoitam deviam de estar alocadas a outro sítio, durante o dia, para não passarem o dia sem fazer nada e a deambular sem destino	Centros de acolhimento com melhores condições, abertos durante o dia todo, e com problemáticas definidas	Os centros de acolhimento devem de ser mais pequenos, com problemáticas definidas e abertos durante o dia e sempre com atividades para estarem ocupadas.	Faltam sem dúvida centros de acolhimento adequados com nº reduzido de utente e que tenham a sua problemática definida e que não fechem durante o dia obrigando as pessoas a deambular pela cidade	As instalações dos centros de acolhimento deveriam de alterar consoante a evolução do projeto de vida da pessoa e não fecharem. Por exemplo deveria de existir uma parte para acolhimento de emergência, mas à medida que a pessoa fosse evoluindo e empenhando-se no seu projeto de vida ia sendo colocada em instalações mais adequadas. Para quartos com menos camas até chegar a um quarto só para si. Esta transição motivaria a pessoa a continuar. Vamos ser sinceras, estar num centro de acolhimento com 300 pessoas, com problemas de alcoolismo a toxicoddependência em precárias condições não motiva ninguém muito pelo contrário estamos a prejudicar gravemente aquelas pessoas	O sistema de alojamento, nos centros de acolhimento, deveria de implementar o modelo starcase que pretende que à medida que a pessoa vai evoluindo no seu projeto de vida as instalações também vão evoluindo, isto permite que a pessoa se motive até porque existem razões específicas para tal

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social										
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	
Serviços ou respostas em falta na cidade de Lisboa que possam visar a mudança da pessoa sem-abrigo	Revisão da atribuição da Prestação do Rendimento Social de Inserção			<p>O RSI para mim é algo que infelizmente funciona mal, é um apoio fundamental para quem nada tem e que serve de tabua de salvação, mas que deve ser atribuído integrado num plano e cumprido à risca. Infelizmente não funciona assim, há quem receba RSI e não lhes é exigido qualquer diligência, nem procura de emprego, nem habitação, nem formação. Por isso continuo a perguntar o que se anda a fazer. Se é atribuído um apoio pecuniário tem que ser exigido responsabilidade e caso isso não aconteça deve ser cessado. Não podemos continuar a alimentar um sistema assim em que nada reabilita as pessoas e mantém-nas assim acomodadas</p>		<p>Revisão completa do Rendimento social de inserção. A teoria deve estar aliada à prática. O rendimento que recebem deve ser aplicada na sua reabilitação. Quando recebem este rendimento automaticamente deve ser exigido uma seria de diligências que impliquem a sua mudança e se o utente não aceitar ou simplesmente gastá-lo em outras coisas a suspensão deve ser uma hipótese. Não podemos continuar a tratar as pessoas como se fossem coitadas ou como se não tivessem quaisquer deveres</p>		<p>O Rendimento Social de Inserção tem que ser revisto, não se pode continuar a compactuar com as situações que existem. As pessoas recebem o rendimento e não têm qualquer exigência. Vão recebendo e gastam em tudo e não há investimento na sua capacitação</p>				

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Necessidades verificadas no trabalho desenvolvido com a população sem-abrigo que possam condicionar a mudança	Trabalho Assistencialista	Trabalha-se muito ao nível de situações de emergência e de acomodação, há um cunho de assistencialismo no nosso trabalho e isso condiciona e prejudica a mudança da condição de sem-abrigo.	Trabalho focalizado na emergência, no assistencialismo, é de facto importante, até porque é importante suprir as necessidades básicas para que a pessoa se sinta segura e satisfeita para prosseguir com o seu projeto de vida, contudo o trabalho tem que ser feito numa base de capacitação. Penso que só assim se consegue de facto trabalhar de forma eficiente. Há que pensar no serviço social como algo a longo prazo e não apenas como algo que serve o imediato	Trabalho direccionado para a satisfação das necessidades básicas, ainda estamos a anos de luz de um serviço social como deve existir. Há um profundo enraizamento de trabalho assistencialista.		Existência de trabalho assistencialista por parte das assistentes sociais e da maioria das instituições, em que vêm como intervenção a satisfação das suas necessidades.		O trabalho assistencialista provoca grandes danos no trabalho de capacitação.	O caráter assistencialista no trabalho do assistente social. Intervenção assistencialista por si só é um obstáculo à mudança.		
	Muitos Assistentes Sociais a acompanharem o mesmo utente		Outra situação é a questão de existirem muitas assistentes sociais a trabalharem no mesmo caso, cada uma faz o que entende. Tem que existir uma Assistente Social no comando	Muitas colegas com o mesmo processo pode ser confuso e por vezes atrapalha ter tanta gente a acompanhar o mesmo utente.					Muitas assistentes sociais no mesmo processo a tomarem decisões, quando muitas vezes nem têm conhecimento da existência de uma das outras.	Muitos técnicos envolvidos no mesmo processo pode condicionar a intervenção. Cada processo deve estar à responsabilidade de uma só assistente social que deve ter a última palavra nas diligências por parte dos restantes colegas.	Penso que o número de técnicos a trabalhar no mesmo processo é um absurdo, penso que só atrapalha. Apenas um técnico deveria de ser o responsável.

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Necessidades verificadas no trabalho desenvolvido com a população sem-abrigo que possam condicionar a mudança	Práticas Profissionais Desajustadas						Páticas profissionais desajustadas e inadequadas				
	Falta de Articulação entre colegas		Falta de articulação entre colegas e serviços permite que muitas vezes os utentes utilizem isso como uma ferramenta para ludibriar os técnicos	Falta de articulação entre colegas, que de os utentes aproveitam esta falha.	Há uma falha na articulação entre colegas que prejudica o trabalho e a capacitação do utente, já que muitas vezes utilizam isto para seu próprio benefício.		Pouco envolvimento por parte dos profissionais, existe uma clara falta de articulação.	Falta de comunicação entre colegas.		Falta de comunicação entre colegas. É importantíssimo comunicar-se com os colegas que também estão envolvidos no processo.	Existe também uma falta de articulação entre os profissionais.
	Não existência de uma Metodologia de Intervenção			Não existir uma mesma metodologia de trabalho, que nos guie nos oriente.	E algo que acho fundamental, existir uma metodologia comum de intervenção para quem trabalha nesta área.	Inexistência de uma metodologia de intervenção para orientar o trabalho.					
	Formação Deficitária				a falta de formação nesta área é uma necessidade		Não há formação frequente nesta área e é muito importante.	Não há uma formação contínua e constante nesta área, por forma a combater a formação deficitária	À uma falha na formação dos profissionais que estão nesta área.	Formação deficitária nos assistentes sociais. Deveria de existir um plano de formação específica para quem está nesta área.	

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Necessidades verificadas no trabalho desenvolvido com a população sem-abrigo que possam condicionar a mudança	Não aplicação do RSI – aliar a teoria à prática				O rendimento social de inserção deveria de ser aplicado como manda a teoria, já que na prática nada acontece e simplesmente gastam o dinheiro onde pretendem e não na sua capacitação.			não aplicação correta do Rendimento Social de Inserção. Deveria de ser revisto e cada pessoa que o recebesse deveria de investir esse dinheiro na sua autonomização.			A falha tremenda da não aplicação correta do Rendimento Social de Inserção. Ganham este rendimento e estão assim uma vida toda se for preciso e nada é feito. Assinar um acordo anualmente e não haver exigência em fazer-se diligências não é o caminho para a reabilitação da sociedade e a sua mudança para uma sociedade mais participativa e coesa.
	Restringir a intervenção a contexto de atendimentos									Bem ao nível das necessidades, concentrar-se todo o trabalho em contexto de atendimento, deve também estar envolvida em actividades. Restringir a intervenção a isto dificilmente conhecerás quem tens à tua frente e dificilmente se conseguirá incutir a mudança na pessoa.	.

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social										
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	
Necessidades verificadas no trabalho desenvolvido com a população sem-abrigo que possuem condição a mudança	Perfil Adequado para ser Assistente Social											Sinceramente, acho que nem todos deveriam de ser assistentes sociais, nem toda a gente tem perfil para trabalhar nesta área, há quem venha para esta profissão porque vem ajudar os pobrezinhos e basicamente vêm expiar os seus pecados como se costuma dizer. Não é isto que se pretende, pretende-se, bons profissionais. Isto de acharem que o assistente social é um profissional bonzinho, tem que acabar, deve existir profissionalismo. Há claramente um amadorismo.

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social									
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10
Mudanças que devem ocorrer no trabalho desenvolvido com população sem-abrigo	Criação de uma metodologia de Intervenção	Deveria de existir um modelo comum de intervenção, existir uma metodologia comum seria uma linha orientadora para o trabalho com a população em situação de sem-abrigo.	Criação de uma metodologia de intervenção comum para o trabalho com a população em situação de sem-abrigo. Seria uma linha orientadora para nós, uma guia por assim dizer.	A existência de uma metodologia comum de intervenção seria benéfico para a intervenção para que haja uma sintonia no trabalho realizado	Sou também da opinião que deveria de existir uma metodologia comum de intervenção, um modelo de intervenção comum para se trabalhar com esta população, onde todas as instituições teriam assim um fio condutor de orientação.	Deve-se repensar, redefinir e, principalmente, disseminar informação sobre as estratégias de intervenção geral, para não andarem uns a remar para um lado e outros a remar para outro, tem que haver um consenso na intervenção, uma uniformização de valores e consequentemente de ações na intervenção social, não havendo instituições assistencialistas e outras mais responsabilizadoras, pois assim o trabalho realizado não produz qualquer efeito nas pessoas, e pior, os utentes tiram partido disso		Criar-se um modelo de intervenção que fosse igual para todas as instituições que trabalhassem com esta população. Seria uma linha orientadora que traria uma maior eficácia ao trabalho que fazemos.		Seria importante que fosse criada uma metodologia de intervenção comum para o trabalho com a pessoa sem-abrigo. Assim os técnicos tinham uma linha orientadora de trabalho.	Outra coisa muito importante deveria de existir uma plataforma onde fosse introduzido dados dos utentes, e diligencias a decorrer, instituições envolvidas. Algo de fácil acesso aos técnicos e uma forma de evitar a manipulação dos utentes e duplicação de trabalho.
	Articulação entre colegas	Investirmos mais na relação com outros colegas. Há que articular mais com colegas.		Deve existir maior articulação entre os colegas.	Deve existir maior articulação e comunicação entre os colegas, pois só assim é possível um trabalho completo e eficiente.	Deveria de existir uma postura mais colaborativa entre colegas	Deveria de haver uma única metodologia de trabalho, onde fossem claros os procedimentos para todas as instituições envolvidas nesta problemática.	Existência de uma maior articulação entre colegas			

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social										
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	
Mudanças que devem ocorrer no trabalho desenvolvido com população sem-abrigo	Criação de uma Plataforma Digital para Técnicos	Criação de uma plataforma com dados dos utentes, por onde andaram o que foi feito o que está a ser feito, evita assim a manipulação por parte dos utentes mas também a sobreposição de trabalho.			Penso também deveria de existir uma plataforma digital. Nesta plataforma seriam colocados os dados dos utentes, as instituições por onde passaram, que diligências fizeram, o que ficou pendente, que serviços estão a utilizar e que utilizaram, os técnicos responsáveis pelo processo. Há utentes que chegam a utilizar vários recursos sem que os técnicos tenham conhecimento disso mesmo. Penso que seria uma forma de se ter todo o histórico do utente, ao nível do seu plano de intervenção mas também ao nível dos recursos utilizados. Com isto talvez assim teríamos uma leitura clara do que se anda a fazer em lisboa ao nível da reabilitação e mudança da pessoa.		Criar uma plataforma de divulgação de informação sobre os utentes entre os técnicos, para que estejam sempre todos a par da intervenção e evolução do utente, evitando duplicação de trabalho e utilização indevida e abusiva dos serviços por parte do utente.		Seria importante existir uma plataforma digital com o perfil de todos os utentes, por onde passaram o que fizeram, o que estão a fazer, entre outras.			Criar-se uma plataforma com o perfil de cada utente acompanhado onde fosse possível para os profissionais e apenas estes obterem informação sobre cada utente. Quem acompanhou, que diligencias forma feitas, que tipo de acesso, se desistiu de algum acordo, se foi expulso.
	Investir em Formação		Investir na formação na área da pessoa em situação de sem-abrigo. Trazer mais conhecimentos de fora para abrirmos horizontes e com isso conhecermos outras formas de trabalhar.	A formação constante dos profissionais é fundamental para a construção da profissão e para a sua própria evolução.	A formação é essencial. Não podemos cair na rotina e ficarmos colados à cadeira caso contrário, estamos a prejudicar-nos profissionalmente e claro quem acompanhamos.		Deveria de existir um investimento na formação contínua dos profissionais de serviço social.		Sem dúvida formação para os técnicos, para estarem a par de novas práticas profissionais.	Por exemplo, seria importante que houvesse esta obrigatoriedade, de que todos os técnicos teriam de frequentar formação relativamente à problemática de pessoa sem-abrigo para estarmos atualizados e desenvolvermos competências para não falar da importância de conhecermos mais colegas e estabelecermos contactos.		

Conceito	Categorias	Conteúdo da Entrevista ao Assistente Social										
		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9	AS10	
Mudanças que devem ocorrer no trabalho desenvolvido com população sem-abrigo	1 Assistente Social Responsável por cada processo				Deveria de existir uma assistente social que seria considerada como a responsável pelo processo e seria ela que decidiria o curso do processo de utente.					Existência de apenas uma assistente social a comandar todo o processo do utente. Caberia a ela a decisão das diligências.		
	Criação de um Centro de Triagem									Deveria de existir um género de serviço de triagem, onde quem estava nessa condição iria ali e depois seria encaminhada para as instituições que apresentassem as respostas mais adequadas.		Deveria de existir um centro de triagem e a partir deste seria então feito o encaminhamento.

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		PAS1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Perfil da pessoa sem-abrigo	Mulher	Idade			Eu tenho 42 anos.	Tenho 53 anos		Tenho 38 anos	Tenho 38 anos			
		Nacionalidade			Sou portuguesa	Sou portuguesa		Sou portuguesa	Sou portuguesa			
		Naturalidade			Sou natural de são sebastião da pedreira	Sou natural de lisboa		Sou natural de são sebastião da pedreira	Sou natural de Évora			
		Escolaridade			Tenho a 4ª classe	Tenho o 6º ano		Tenho o 6º ano	Tenho o 9º ano, mesmo acabo de tirar, foi num efa.			
		Esdo Civil			Solteira	Sou viúva		Sou solteira	Sou solteira			
		Existencia de Filhos			Tenho dois filhos, mas não estão comigo. Estão com a minha mãe em londres. Ficou com eles e levou-os para lá. Olha ao menos estão bem.	Não tenho filhos.		Tenho 1 rapaz, mas não está comigo. Vive com a minha mãe.	Não			
		Contacto com familiares			Nem sei dela. Há muito que não os vejo ou falo com eles	Não. O meu pai nunca o conheci, e a minha mãe entregou-me a uma instituição. Não sei do paradeiro de ninguém.		Sim, mantenho contacto com a minha mãe.	Não			
		Relação Afetiva			Podemos dizer que sim. Tenho um companheiro, ao menos não estou sozinha.	Eu?! Eu nem quero. Os homens só nos trazem problemas. Prefiro estar quieta e sossegada.		Tenho um namorado	Não			
		Situação Profissional			Desempregada, há muitos anos. Nem me lembro quando tive um trabalho fixo, já tive vários biscates, como empregada de limpeza ou empregada de copa.	Estou desempregada há algo tempo. Mas tenho enviado uns cv para restaurantes para trabalhar na copa e até mesmo para empresas de limpezas.		Estou desempregada	Estou desempregada			
		Fonte de Rendimentos			Recebo o rendimento social de inserção	Recebo o rendimento mínimo.		Recebo o rendimento	Recebo o rendimento social de inserção			
Local de Pernoita			Vive na vitae há um ano.	Vivo num quarto nos anjos.		Estou na vitae	Neste momento estou a viver num quarto ali em arroios					

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Perfil da pessoa sem-abrigo	Homem	Idade	Tenho 26 anos	Tenho 52 anos			Eu tenho 22 anos			Tenho 45 anos.	Tenho 50 anos	Eu tenho 52 anos.
		Nacionalidade	Sou português	Português			Brasileiro			Portuguesa	Português	Sou português
		Naturalidade	Sou de lisboa	Natural de Lisboa			São Paulo			Sou de olhão	Luanda	Sou natural de lisboa
		Escolaridade	Tenho o 6ºano	Tenho o 6ºano			9ºano			4ªclasse	Tenho o 4ºano	Tenho o 9ºano
		Estado Civil	Sou solteiro	Solteiro			Eu?! Eu sou solteiro, mas nunca sozinho			Divorciado	Solteiro	Sou solteiro
		Existencia de filhos	1 filha, nasce em janeiro.	Não			Que eu saiba não			1 filha, mas não vive comigo.	Não	Não
		Contacto com familiares	Não, nenhum	Não			Agora sim, com a minha mãe e irmã			Não	Mantenho contacto com a minha irmã e a minha madrasta	Com a minha tia e primo
		Relação Afetiva	Sim, com a minha namorada, a Joana	Não			Não			Já não.	Não	Eu não. Já tenho problemas suficientes na vida.
		Situação Profissional	Estou desempregado	Desempregado e há muito tempo			Estou desempregado			Desempregado.	Estou desempregado.	Sou pensionista
		Fonte de Rendimentos	Recebo o rendimento social	Recebo o rendimento			Recebo o rendimento social			O rendimento e santa casa	Recebo o rendimento	Recebo uma pensão de invalidez
		Local de Pernoita	Estou na vitae, mas antes andava na rua.	Estou no centro de acolhimento da graça.			Estou na VITAE			Abrigoda Graça, mas vou mudar para o quarto este mês, em principio encontrei o quarto ideal	Neste momento estou no exército de salvação	Tou na vitae, mas com um pé na rua. Quer dizer não na rua, mesmo, ando a procurar um quarto.

	Categorias	Conteúdo da Entrevista à Pessoa Sem-Abrigo										
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Factores que levam a uma situação de sem-abrigo	Sem Rede de Suportes	Eu desde de miúdo que vivo em instituições, a minha mãe não tinha condições para me criar, então deu-me. Quando tive que sair de lá, ainda andei a viver em casa de conhecidos, mas não podia estar sempre a viver na casa das pessoas, então de vez em quando tinha que passar uns tempos na rua. Como não tinha ninguém, tipo família, não tinha a quem recorrer e isso fez-me ficar nesta situação. Passei muita noite na rua e outras em centros de acolhimento			Vivia com o meu marido na altura vivia numa casita pequena arrendada. Eu trabalhava num supermercado e ele trabalhava nas obras, sempre me bateu, nunca fui uma pessoa feliz nem tinha autonomia para nada. Graças a deus que não tivemos filhos. Ele começou a consumir heroína, primeiro ainda pensei que fosse uma coisa que passasse e só depois é que vi que não. Começou a chegar atrasado ao trabalho e a faltar. Claro foi despedido. Todo o dinheiro que havia, gastava em heroína e mesmo quando escondia algum para mim, espancava-me para dizer-lhe onde estava. Comecei por não ter dinheiro para pagar a renda e faltava ao trabalho porque tinha vergonha de aparecer toda negra. Ele começou a bater-me mais e a exigir-me dinheiro para a droga, até que houve um dia que depois de tanta porrada que levei, decidi fugir de casa. Aproveitei um dia que estava podre de bêbado e fugi. A minha família não me deu apoio, diziam que tinha que o aturar porque era casada com ele, e fiquei na rua vários dias a chorar, ainda fui violada. A minha sorte é que através das equipas de rua fui para um centro de acolhimento	A minha relação com a minha mãe nem sempre foi boa, e por causa dos meus problemas e merdas que fazia, pôs-me fora de casa, disse-me que já não dava mais e já não aguentava as minhas atitudes e as minhas porcarias e a malta com quem me dava. Fiquei sem sítio, não podia estar sempre a pedir um canto aos meus amigos e fui parar à emergência e fui para um centro de acolhimento	Depois fiquei sem emprego. Não me renovaram o contrato e aguentei com o subsídio, mas não foi suficiente. Fiquei sem conseguir pagar a renda ao meu irmão e este pôs-me no olho da rua. Isto de ser família não quer dizer que nos ajudem, a mim não me ajudaram. Ainda pensei em voltar para Évora, mas já não dava nada bem com o meu irmão e a minha mãe passava a vida a fazer-me a vida negra.				Eu vivia numa casa da camara da amadora com o meu pai e irmão. O meu pai faleceu e fomos os dois despejados, eu não tinha trabalho e o meu irmão não trabalhava passava a vida a arrumar carros para a droga, só o meu pai trabalhava e pagava a renda. Estivemos uns tempos a viver em casas que não tinham ninguém, até que ficamos a viver mesmo na rua	

	Categorias	Conteúdo da Entrevista à Pessoa Sem-Abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Factores que levam a uma situação de sem-abrigo	Consumo de drogas			<p>Meti-me na droga quando tinha para aí uns 24 anos, antes quando era miúda fumava uns charros, depois experimentei heroína e experimentei de tudo o que havia. Os meus pais fartaram-se de mim, ficaram com os miúdos, puseram-me fora de casa, e aí tive vim para a rua, e comecei a prostituir-me para ter dinheiro para a droga</p>				<p>Andava metida com gente que não devia e comecei a experimentar drogas, primeiro o charro, depois a cocaína e a heroína. A cocaína era muito cara então fumava heroína. Engravidei, quando tinha 17 anos, de um rapaz que andava no grupo que não quis saber da criança. Tive que contar claro à minha mãe que coitada parecia que o mundo lhe tinha caído em cima. Compreendo agora que a minha mãe sofreu muito por mim, na altura não quis saber de trabalho, andava metida na droga e mesmo assim apoiou-me muito e ficou com o meu filho e cuidou dele como se fosse seu filho. Tentei manter-me limpa até ter o meu filho, não conseguia e consumia na mesma, quando nasceu deixei-o com a minha mãe e pus-me andar, só pensava em consumir</p>			<p>Era um rapaz atinado vivia com a minha mãe e irmã. Não queria saber de raparigas, apenas passava os dias na escola e depois no ginásio. A minha mãe tinha bastante dinheiro e a mim nunca faltou nada. Sempre viajei e tinha tudo o que queria. A minha irmã andava a lutar contra um cancro e acabou por falecer. A minha mãe depois da irmã falecer foi muito a baixo. Tinha para aí uns 18 anos comecei a consumir tudo o que havia. Comecei com o haxixe depois cocaína, álcool e heroína. Fiquei, mesmo foi agarrado à heroína e cocaína e como tinha dinheiro, droga não me faltava. A minha mãe anos mais tarde faleceu e eu basicamente espatifei tudo o que tinha em droga. Fui para umas comunidades terapêuticas nem sempre aguentava então passei uma vida a saltar de um lado para o outro. Saía de comunidades ia para a rua ou centros de acolhimento e foi assim muitos anos.</p>

		Conteúdo da Entrevista à Pessoa Sem-Abrigo									
Categorias		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Percepção sobre o que é ser assistente social	Assistencialista /humanista	Deve ajudar-nos, precisamos de ajuda já que vivemos nesta vida, devem dar-nos dinheiro para o passe ou para outras coisas que precisamos no nosso dia a dia, para mim isso é o mais importante. Não preciso de mais nada	Uma pessoa que nos ajuda quando estamos muito mal.	Um assistente social é alguém que tem o propósito que nos ajudar, alguém que deve tirar-nos desta situação.	Bem é alguém que nos apoia e nos ajuda a sair desta vida. Quando estamos com muitos problemas é a esta pessoa que devemos de ir.	Alguem que nos deve salvar, que nos deve tirar desta vida. Deve ajudar-nos quando precisamos.		Bem para mim uma assistente social é quem nos ajuda a sair desta situação miserável, cabe a ela sairmos desta situação			Bem para mim e alguém que me ajuda quando preciso mesmo muito.
	Técnico com competências específicas						Tem que ser alguém competente com competências, com noção da realidade e conhecedora dos serviços, que utilize os recursos que têm para apoiar-nos na melhoria da nossa vida		Um profissional com competências, com conhecimento da realidade e das políticas existentes.	Para mim uma assistente social é um profissional com conhecimento da realidade e com competências para ajudar-nos a sair desta situação, que têm na sua posse o conhecimento e as ferramentas	

	Categorias	Conteúdo da Entrevista à Pessoa Sem-Abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Opinião sobre os serviços e respostas na cidade de Lisboa	Opinião Negativa	As respostas que existem são desadequadas e muito burocráticas. Elas são desajustadas ao que precisamos. Muitas vezes estamos numa situação muito fragil e exigem de nós algo que ainda não conseguimos alcançar.	As respostas são desajustadas. Não servem para nós, é tudo mais do mesmo. O que existe não é para nos tornar capazes, apenas serve para andarmos por aqui por mais tempo.	Por toda a Lisboa os serviços são basicamente os mesmos. São rígidos, e burocráticos, demoram muito tempo a dar-nos uma resposta ou até mesmo um documento quando precisamos. Vê-se que não existem técnicos suficientes nas instituições. Não percebo.	Não tenho uma boa opinião. É tudo mais do mesmo. Os centros e acolhimento não têm as condições que deveriam de ter. Demoram muito tempo a encaminharmos para outro sítio. As instituições são muito exigentes e não acho que as respostas sejam boas para nós.	A cidade é grande e existem muitos serviços, mas são desajustados às nossas necessidades. É o que tenho para dizer.	Acho que não existem respostas que permitem a gente nos autonomizar, as respostas existentes são as que conhecemos que em nada mudam a nossa vida. Podem mudar alguns aspetos mas mantemos a situação que é esta condição que não despega de nós	Não são muito bons. São rígidos, burocráticos. Há sempre mais um papel para entregar, mais uma entrevista para fazer. Os serviços de formas a ver são muito parecidos, não saímos da cepa torta.	Não existem políticas para nós, nem vejo interesse a esse nível. Vejo nas instituições por onde passo, poucos profissionais para o número de pessoas que ali estão. As instituições por seu lado têm regras rígidas e são burocráticas. Demoram muito tempo a dar uma resposta.	Não são bons. São desajustado ao que precisamos.	Olhe são, muito rígidos, com pouco profissionais e depois o que existe não me parece que sejam para nós. Precisamos de coisas mais específicas.

	Categorias	Conteúdo da Entrevista à Pessoa Sem-Abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Quais as repostas atribuídas pelo assistente social		Deram-me dinheiro para passe e depois fui a uma entrevista para cantina social. Fui também à segurança social, tratar de uns papeis para o rendimento minimo. Estou num centri a tirar uma formação, não sei se aquilo que me vai trazer alguma coisa, mas ao menos ganho mais um dinheirinho.	Tenho medicação dada pela santa casa, que é uma ajuda. Quando fui a assistente social e viram que tinha um problema com drogas fui para uma comunidade terapeutica. Tenho também cantina social e o rendimento social	Encaminharam-me para centro de acolhimento da VITAE e para a santa casa. Disseram-me para ir para a segurança social colocar os papeis do rendimento minimo. Também me encaminharam para uma cantina social e tive apoio para o passe	Deram dinehiro para passe, e para o 1 mês no quarto. Tenho cantina social e ando a tirar formação modular para estar entretida e ganhar mais algum dinheiro.	Encaminharam me para um centro de acolhimento, para cantina social. Encaminharam-me para tirar formação, estou a aguardar. Fui também há segurança social. Fui encaminhada para psicologo.	Fui para um centro de acolhimento, depois para um outro sitio para ter actividades, que vou ser sincera é ridiculo as actividades que têm ali. Encaminharam-me para banco de roupa e psicologo.	Encaminhará m-me para comunidades terapeuticas, cantina social e para a segurança social para pedir o rendimento minimo. Apoiaram me para ir para um quarto	Fui encaminhada para centro de acolhimento e depois para outra instituição para ter actividades. Também me deram cantina social e mandaram-me ir à segurança social tratar do rendimento. Fui também para bancos de roupa.	Fui para um ventro de acolhimento, que ainda lá estou. Tenho agora cantina social, apesar de ter estado muito tempo à espera. Estou a tirar uma formação modular e ando à procura de emprego no centro de emprego. Quando preciso vou buscar roupa e calçado.	Encaminhará m-me para centro de acolhimento, para a segurança social para tratar da minha pensão. Tenho cantina social e apoio para passe. Agora disseram-me que tenho que começar a ver de um quarto.

	Categorias	Conteúdo da entrevista da pessoa sem-abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Qual a relação que tem com o assistente social		É uma relação cordeal. É difícil estabelecermos uma grande confiança se estamos constantemente a mudar de assistente social. Acho que termos mitas assistentes sociais e cada uma opinia pode ser um problema. Por cada vez que estamos com uma temos que conta a nossa historria novamente e depois passado um tempo já não estamos lá.	Não confio muito nos assistentes sociais. Tenho uma relação normal e apenas isso.	Uma relação normal. Praticamente só a vez uma vez por mês, e isso também não permite que se crie uma relação de confiança.	Passo a minha vida a mudar de assistente social e isso faz com que não invista muita na relação, já que passo a vida a mudar. Vou tar a dizer o que quero ou até mesmo pedir se daqui a um tempo já não estou lá e estou noutro sitio. Estou muito cansado disto. Não confio, acho que ainda não encontrei aquela assistente social, num dia andamos a contar a nossa vida a um e no dia deguinte já estamos a contar a vida a outro. Para termos uma confiança com alguém é preciso tempo.	Estou sempre a passar de um sitio para o outro e conheço muitas assistentes sociais e não tenho a vontade suficiente para confiar em alguém que não conheço.	Penso que tenho uma relação de respeito com todas. Obviamente não conto tudo da minha vifa, até porque o tempo que passo com cada um é muito pouco	Tenho uma relação normal, nada de muita confiança, até porque nunca conhecemos muito bem quem está à nossa frente.	Não confio muito em assistentes sociais, talvez porque não tenho tido muita sorte neste campo.	Uma relação normal, nada demais, o suficiente para ter o que preciso	Tenho uma relação normal. Se confio plenamente, não. Prefiro que seja assim, são muitas as pessoas que estão à nossa volta e não é possível conhecermos tão bem cada uma.

	Categorias	Conteúdo da entrevista da pessoa sem-abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
De que forma participa no seu projeto de vida	Dando a sua opinião e realizando diligências			Dou sempre a minha opinião e digo sempre o que pretendo. Nem sempre o que digo é levado a sério, mas pelo menos digo.		Bem, às vezes dou a minha opinião, mas nem sempre é ouvida. Muitas vezes nem me perguntam dizem logo o que tenho que fazer.		Digo sempre à assistente social o que pretendo e acho que tem funcionado, debatemos sempre o que é melhor para mim e com isso depois faço as diligências necessárias.	Ao fazer as diligências que pedem para fazer estou a participar na minha vida, apesar de nem sempre estar a fazer o que é melhor para mim, mas não vou deixar de fazer para não ficar prejudicado.	Nos atendimentos digo sempre o que acho e de forma posso melhorar a minha vida e muitas vezes faço essas diligências.	
	Não participa no seu projeto de vida	Eu sinceramente não participo. Das várias vezes que disse alguma coisa ou até mesmo o que pensava acho que dei a conhecer-me demasiado de mim à assistente social e ela aproveitou-se disso para me manipular. Outras vezes que até disse o que queria já me disseram que tnhó que fazer assim e assim.	Por norma não me perguntam. Dizem logo que tenho que fazer o que me dizem.		Até hoje nunca tive possibilidade de dar a minha opinião e até participar no meu projeto de vida, quando tento dizem logo que tenho que fazer aquilo que me estão a dizer. Assim fica difícil, né		Muito sinceramente não. Já me disseram uma vez que se é para dar opiniões então não devia de estar ali e que tenho que fazer o que me dizem.				Não confio muito. Prefiro que me digam o que tenho que fazer, já passei por muitas assistentes sociais e já vi que o melhor é assim.

	Categorias	Conteúdo da entrevista da pessoa sem-abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Quais as estratégias utilizadas pela pessoa sem-abrigo com as instituições e assistente social	Vitimização	Mas já me fiz de coitado, já chorei em atendimentos		mas fazia-me de coitadinha e chorava sempre muito para conseguir o que queria e se dá à primeira continuamos a fazer	já cheguei a fazer-me de parva e de coitada para ver se me ajudavam. Às vezes tem que ser assim, se não estamos tramados.	já chorei	Já me fiz de coitada, e chorei muito	Já me fiz de coitadinho e até já chorei e muito	Faço-me sempre de coitadinho	já chorei e fiz-me de coitado	Se não fizermos de coitados ou não andarmos a choramingar pelos cantos, não conseguimos as coisas. Às vezes corre bem e outras vezes nem por isso vai depender muito da assistente social, mas quando é assim, mudamos de instituição e continuamos.
	Omissão de Informação						e omiti coisas para conseguir o que queria			Já omiti informação	
	Mentiras	e já menti	Já menti			já menti	Já menti	Já menti e muito e quando vemos que a técnico não confirma as coisas continuamos a mentir, claro		Já menti	Já menti
	Manipulação		e manipulei assistentes sociais e outros técnicos para conseguir o que queria. Quando se está por baixo muitas vezes temos que fazer coisas para conseguirmos outras. É a lei do mais forte. E se tiver que fazer tudo de novo faço			e já manipulei					e já manipulei
	Exagero da realidade								pinto sempre o quadro mais preto do que é e consigo sempre o que quero		

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Satisfação face à intervenção	Aspetos Positivos	Apoios económicos	Um aspeto positivo, darem dinheiro para termos um passe para o nosso dia-a-dia		e darem dinheiro para o nosso dia-a-dia	Aspeto positivo, é darem dinheiro para o quarto e para o passe.			Um aspeto positivo darem apoios financeiros.			e darem dinheiro
		Encaminhamentos		Olhe aspetos positivos de encaminharem para outros locais que de facto até nos podem ajudar.	Um aspeto positivo, de encaminharem para instituições		Bem um aspeto positivo, encaminhamento para a OIM, para poder ter apoio económico para poder regressar ao Brasil para junto da minha mãe.	Aspetos positivos, olhe o facto de nos encaminharem para outros serviços, para aqueles que pedimos, já não é mau, né?!	terem-me encaminhado para ter o rendimento de social de inserção foi bom. Deu muito jeito, já dá para comprar as minhas coisinhas e agora vai ajudar no quarto	Olhe, tenho a agradecer a assistente social que já não lá está que muito rapidamente conseguiu com que eu fosse para um centro de acolhimento em lisboa, isso é um aspeto positivo	Alguns pontos positivos encaminharem-nos para outros serviços com objectivo de ajudar-nos	
	Aspetos Negativos	Morosidade em dar uma resposta	Olhe por exemplo, um dos aspetos negativos que destaco é o tempo que muitas assistentes sociais demoram em dar-nos uma resposta. Não sei se são os serviços que demoram muito por serem burocráticos, mas uma pessoa precisa de algo, é urgente, e demoram sempre muito tempo	Aspetos negativos é o tempo que demoraram a dar-nos uma resposta. Ficamos muito tempo à espera					Um aspeto negativo, Demorarem muito tempo a dar-me uma resposta é que depois ficamos muito tempo sem resposta e pior ficamos na incerteza	Aspeto negativo é o facto de demorarem muito tempo a dar-nos uma resposta		Olhe há alguns pontos negativos, por exemplo, não terem tempo para nós, demorarem muito tempo com respostas

		Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		Categories	PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Satisfação face à intervenção	Aspetos Negativos	Falta de Profissionalismo						Aspetos negativos, posso dizer por exemplo, que já sai de instituições por não ser bem atendida ou acompanhada ou por ver o meu processo estagnado. Vai depender muito de quem tivermos à nossa frente. À delas que chegam ao atendimento que até parecem que têm raiva por nós existirmos ou simplesmente não têm paciência para ouvir-nos, estes são para mim, aspetos negativos.			Um aspeto negativo, a quantidade de vezes que as assistentes sociais faltam, que algumas faltam, e não dão cavaco a ninguém e nem sequer avançam com as diligências que tinham ficado de fazer. A nossa vida fica assim parada. Ou faltam porque o filho está doente, ou porque adoeceu, muitas vezes na receção já nem sabem qual o motivo, porque chega a uma altura que já não contamos mais com aquela pessoa porque nunca lá está	
		Nº de atendimentos mensais na Santa Casa Misericórdia de Lisboa			Outro aspeto é por exemplo na santa casa só termos um atendimento por mês e se por alguma razão houver uma emergência e precisarmos de falar temos que agendar e isso pode demorar semanas, isto se houver vaga, ou se não tiver de baixa							
		Tempo dispensado em atendimentos				é que a minha assistente social nunca tem tempo para nada. Diz que só pode atender em 5 minutos. Aquilo nem é um atendimento é tipo um picar de ponto e pronto, nem tenho tempo para lhe dizer o que se passa ou até mesmo passar-lhe as minhas duvidas						

Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo

	Categorias	PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
O tipo de respostas atribuídas são inovadoras ou de emergência e de satisfação das necessidades básicas	Respostas Assistencialistas	Não vejo nada de inovador, é tudo mais do mesmo. Na maioria já todos rodamos as instituições em lisboa e não há quem nos ofereça oportunidades de melhorarmos a nossa vida, não é encaminhar para um curso que vemos que está completamente desajustado, ou para um gabinete de emprego quando não sabemos sequer mexer num computador.	Das assistentes sociais que fui acompanhado, sinceramente não. Estou num centro de acolhimento porque a assistente social que me pode ajudar com quarto diz que não pode dar dinheiro para ajuda de quarto tenho que ser eu com o rendimento, ou arranjar um trabalho para conseguir pagar um quarto. Será que esta gente não sabe como as coisas estão. Estou um pouco assustado porque se na graça me disseram que tenho que sair porque já esgotei o tempo todo, não sei para onde vou, não tenho para onde ir.	Na maioria são assistencialistas. O agendar constantemente e atendimentos para ver o que o utente anda a fazer e a exigir deles responsabilidades dá trabalho e desgasta, e isso não passa de uma miragem	Penso que de uma forma geral a intervenção é muito assistencialista, baseada na emergência. Não quero parecer má, mas andar atras de um utente, ser persistente exigente e estar constantemente a avaliar o que fazemos e de que forma é que fazemos, dá trabalho. Inúmeras vezes o atendimentos são de 5 minutos por isso não dá para mai. Já lhe pedi para me encaminhar para outro sítio, podia ser que assim houvesse mais tempo, mas continuo a aguardar	Eu penso que não. Na maioria são assistencialistas, não querem saber o que andas a fazer. Alias se não apareceres no na instituição, melhor, porque assim não das trabalho.	Dá a sensação que não querem saber se há mais alguma coisa nova ou se há alguma instituição nova com outras respostas, então trabalha-se com o que se conhece, nem que seja com as mesmas de há não sei quantos anos. Muitas vezes somos nós que damos conhecimento que há uma ou outra resposta com determinados serviços. Trabalham com aquilo que conheceram e pronto basta	Dá a sensação que não querem saber se há mais alguma coisa nova ou se há alguma instituição nova com outras respostas, então trabalha-se com o que se conhece, nem que seja com as mesmas de há não sei quantos anos. Muitas vezes somos nós que damos conhecimento que há uma ou outra resposta com determinados serviços. Trabalham com aquilo que conheceram e pronto basta	Penso que não. Na maioria são respostas ligadas à emergência.	Não, infelizmente têm um caráter assistencialista e vão na maioria ao encontro da satisfação das nossas necessidades. Chamo atenção para o facto, por exemplo, que muitas vezes encaminham para locais, sem nos perguntar, e quando chegamos são completamente desadequados.	Bem eu acho que a maioria das respostas que existem para nós, são aquelas de emergência. Chegamos, precisamos de um sítio para comer ou dormir, lá se consegue. Podem encaminhar-nos para termos o rendimento, a ver se conseguimos algum dinheiro, porque só assim é que se consegue um quarto. Mas não me parece que haja depois é respostas posteriores a esta. Parece que se trabalha muito com base na emergência e parece que se esqueceram do resto. As respostas que tive por parte das assistentes sociais considero-as como normais. Não houve nada de inovador ou até criativas.

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Respostas ou serviços em que se devem investir na cidade de Lisboa	Investir em Centros de Acolhimento com melhores condições	Olhe seria importante que houvesse melhores centros de acolhimento, abertos durante o dia com atividades e formação. Penso que deviam de ser mais pequenos e uma melhor seleção das pessoas que vão para lá.	Melhores centros de acolhimento com condições dignas	Os centros de acolhimento devem ser mudados. Se se quer de facto alterar a vida de alguém não é fechar um sítio durante o dia e obrigar alguém andar por aí ao deus dar. Andar um dia sem ter um sitio seu estamos a obrigar alguém a recair ou destruir por completo a sua vida e supostamente não é isso que dizem né, dizem que temos que mudar, mas para isso há também que ter condições e sentir que existe isso. Se recebemos o rendimento e andamos um dia inteiro nisto é normal que o dinheiro se gaste nem que seja em álcool, andar sem rumo causa muita mágoa, então para isso mais vale beber para esquecer. Os centros de acolhimento não deveriam de fechar deveriam de ter actividades obrigatórias com horários para que as pessoas começassem a ganhar um ritmo e rotina saudável. É importante termos que cumprir horários e estarmos ocupados a fazer algo, estarmos em actividades, em formação, faz bem à cabeça, devolve-nos a nossa dignidade e começamos a gostar de nós.	Os centros de acolhimento devem ser melhorados com condições de habitabilidade e abertos o dia todo com actividades. Faz algum sentido, as pessoas terem que sair cedo e andarem por aí sem um propósito. Penso que também seja por isso que muitos e entregam mais ao álcool e drogas.	Bem melhores centros de acolhimento com boas condições e que tenham actividades. Não consigo perceber porque razão fecham os centros de acolhimento			Devem existir bons centros de acolhimento, que estejam abertos o dia todo. Não é possível conseguirmos dar a volta por cima se andamos por aí, sem sítio.	Melhores centros de acolhimento mais pequenos e abertos durante o dia.	Os centros de acolhimento deveriam de estar abertos durante o dia e com actividades	Olhe primeiro que tudo, melhores centros de acolhimento, com melhores condições. Não têm que ser hotéis até porque temos que sair de lá. Mas juntam todo o tipo de pessoas num só sítio. Onde é que se viu no tempo em que tamos que os centros de acolhimento fechem durante o dia e obrigam as pessoas a andar pela rua

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Respostas ou serviços em que se devem investir na cidade de Lisboa	Investir em Centros de Acolhimento para Mulheres						Centro de Acolhimento para mulheres, por exemplo. Na maioria são para homens. Melhores condições nos centros de acolhimento e importante estarem abertos, com actividades, onde as pessoas pudessem frequentar actividades e aprendessem competências importantes para a sua vida.				
	Aliar a teoria à prática – Rendiment Social de Inserção			O rsi é um resposta importante ajuda-nos a ter um quarto a ter um apoio enquanto não temos outra alternativa, mas temos que merecer para tê-lo, supostamente assinamos todos os anos o acordo de revalidação do rendimento com objetivos a cumprir e é igual a nada porque nada se faz, se a pessoa continuar a torrar o rendimento em álcool e droga continua a recebê-lo. Não pode ser assim, não aprendemos nada e para aprendermos temos que sentir as consequências senão nada feito. Se colocarmos o dedo numa tomada e der um choque sabemos que ali não é sítio para se por os dedos e que vamos aleijar, é igual. Temos que sentir na pele a nossa responsabilidade senão nada fazemos para mudar de vida.	Quem recebe o rendimento deveria ser obrigado a entrar em quarto e deixarem o centro de acolhimento e não gastarem o dinheiro em álcool e tabaco, é que assim é uma maravilha, não há responsabilidades nenhuma.		Olhe por exemplo, quem recebe o rendimento automaticamente deveria de estar obrigada a fazer trabalho comunitário, fosse a cortar relva, a pintar paredes, fosse o que fosse. As pessoas estavam ocupadas e a trabalhar e estavam a contribuir não só para a comunidade para também para si. As pessoas quando estão muito tempo sem fazer nada habitua-se e acomodam-se o que talvez faz com que seja mais difícil sair desta vida. O acordar cedo, gerir horários, sermos mais responsáveis, termos na nossa responsabilidade tarefas, estas pequenas coisas fazem a diferença. E quem não quisesse não recebia e ponto final. Isto de direitos, não pode ser só direitos, há que sermos responsáveis e contribuirmos			Acho que por exemplo aquilo que dizem do RSI, deveria de acontecer, ou seja, quando recebemos o dinheiro temos que ser obrigados a cumprir determinados objectivos e quando não cumprimos somos penalizados. Penso que todos nós que recebemos o rendimento devíamos de fazer todos trabalho comunitário, seria uma forma de contribuirmos. Este dinheiro não cai do céu e com tanta gente desempregada é uma bênção recebermos este apoio. Ia ver se todos tivessem que trabalhar para garantir este rendimento as pessoas seriam menos calonas e assim não se acostuariam a esta vida de fazer nenhum...sim porque esta vida faz com que as pessoas e acostumem a não fazer nada e é preciso que haja alguém que mude isso.	

	Categorias	Conteúdo da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Respostas ou serviços em que se devem investir na cidade de Lisboa	Investir em estruturas para pessoas com doença mental			Outra coisa, pessoas com doença mental deveriam de ter um sítio específico. Não faz sentido colocá-los no mesmo centro de acolhimento. Não vão ter as condições essenciais e lá está obrigá-las a andar na rua um dia inteiro. Se nós já ficamos mal imagina estas pessoas. Há que haver estruturas adequadas para cada problema, senão só se arranja mais problemas.					Existir serviços específicos para pessoas com problemas mentais. Eu via na vitae pessoas com esquizofrenia bêbedos que muitas vezes iam para a rua por estarem a ser violentes. Cada um tem que estar no seu sítio para que assim seja mais fácil de se trabalhar com a pessoa. Tudo à mistura faz algum jeito.			
	Integração direta de pessoa com consumos em comunidades terapêuticas			Outra coisa, quem bebe e está com consumos, desculpem lá, mas é directo para comunidade terapêutica. Não há cá do quer ir ou não quer ir, a pessoa sabe lá o que está para lá do murro se ainda não chegou lá, né. Alguém no seu perfeito juízo quer continuar a beber ou a consumir mas não tem cabeça para decidir. Nem que esperneasse era aquilo e mais nada. Há coisas na vida que tem que ser assim na marra, como se costuma dizer. Eu aprendi na minha vida que se não for assim continuamos aqui sem rumo.		Quem é toxico deveria de ser obrigado a ir directamente para uma comunidade terapêutica. Isto de ser segundo o utente, tem muito que se lhe diga. Isto é muito simples, se recorres à assistência social há que ser exigente e cumprir com as regras. Eu vejo gajos a receberem o RSI e a consumirem à porta da VITAE. É uma maravilha recebes o belo da guita, estoiras em droga e vais dormir para a vitae e amanhã é um novo dia. Tem que haver exigências e temos todos que cumprir, todos temos que contribuir.	para mim quem tem problemas com álcool e drogas era obrigado automaticamente a ir para uma comunidade, e não há cá histórias de ser à vontade do utente, é que se for assim não vamos a lado nenhum. Mas há alguém que vá entender efetivamente que tem que ir para uma comunidade com tudo o que isso implica quando se é viciado, quando a única coisa que se quer é a próxima dose, e importante, até a pessoa entender já andou a gastar dinheiro, a passar de instituições e instituições e não sei quantos anos nesta vida. Se não acaba o programa, olhe pois muito bem, não há subsídios. As pessoas têm que entender que não pode ser como a gente quer, e não podem ficar escandalizadas ou a pensar coitadinhos.					

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Respostas ou serviços em que se devem investir na cidade de Lisboa	Menos burocracia nas instituições				Menos buracaria nas instituições, chegamos a perder imenso tempo na espera de uma resposta, só para saber se somos admitidos ou não. Há uma demora nas respostas. É que o tempo que se espera para ser admitido em alguns sítios e depois mais tempo para não sei o quê, só nos prejudica ainda mais. Muitas veze os procedimentos também nos prejudicam.						Outra coisa que não devia de existir, era tanta burocracia nas instituições. Olhe, por exemplo demoram muito tempo em dar-nos uma resposta e os procedimentos em algumas coisas são demasiados.
	Investir em mais Comunidades de Inserção					Têm que existir mais comunidades de inserção, onde haja actividades, formação. Um gajo tem que estar ocupado, e acima de tudo tem que se habituar a estar ocupado a cumprir horários, senão como vai conseguir um trabalho. Até pode conseguir, o problema é mantê-lo			Mais comunidades de inserção com atividades e formação.		
	Menos serviços de acomodação									Penso que as instituições não deveriam de ter tanta coisa. Olhe por exemplo num só sitio temos tudo, por exemplo, comida, podemos tomar banho, lavar a roupa, ir à internet e passar o dia. Eu não digo que seja mau, mas com tanta coisa que é dada, como é que as pessoas conseguem sair desta vida, ganham uma rotina tão grande que não querem fazer outra coisa porque têm tudo de borla. Acho que não deveria de haver tudo à borla nem tanta coisa se não as pessoas vão ficando e os anos passam e depois não se consegue fazer nada.	

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		PSA1	PSA2	PSA3	PsA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Respostas ou serviços em que se devem investir na cidade de Lisboa	Criação de um centro de formação e apoio na procura de emprego											Criação de um centro de formação e de apoio na procura de emprego que fosse específico para pessoas que estão na condição de sem-abrigo. Onde tivéssemos formação adequada a nós e onde tivéssemos estágios. Eu vou ser sincero, eu precisaria de tirar um curso sobre como procurar trabalho e como deveria de estar em entrevistas e sobre como manter um trabalho. Isto para quem tem um trabalho e sempre teve uma vida normal, ao ouvir-me a dizer parece parvoíce, né. Mas é verdade, basta aparecer um problema na minha vida que tenho vontade em mandar tudo ao ar, e isso não pode acontecer num trabalho. Eu preciso de um trabalho, mas sei que preciso de algum tipo de treino. Antigamente, bastava querermos trabalhar, agora temos que fazer um curriculum ir a entrevistas. Existe um mundo completamente novo que não conheço.
	Melhores serviços de saúde											Melhores serviços de saúde. Por exemplo os serviços disponibilizados pela Santa Casa demoram muito tempo, uma pessoa está anos à espera de uma placa ou de uns óculos e andamos assim não sei quanto tempo. É consulta atras de consulta e passamos a vida a contactar os serviços a contactar a saber o que se passa e continuamos a aguardar. Para não falar que as pessoas que estão nestes serviços deviam de ser educadas e não tratarem as pessoas como se não valessem de nada

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo									
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10
Mudanças devem ocorrer ao nível da intervenção social	Serem concededores da realidade	Estarem sempre em cima do que está acontecer no terreno. Saber que serviços vão aparecendo.	Têm de ter conhecimento do terreno, dos recursos, informação, e acima de tudo devem ter um vasto leque de competências que lhes permita trabalhar connosco na nossa autonomização.			Devem ser profissionais com conhecimento do terrenos e de tudo o que envolve estar nesta situação de sem-abrigo. Não faz sentido estarmos a falar de algo e as técnicas estarem a olhar para nós, como se fossem um burro a olhar para um palácio, como se costuma dizer.		Devem estar mais a par da realidade com que trabalham, eu vejo por aquelas que já me atenderem, às vezes parecia que não sabiam o que estavam a dizer ou então desconheciam por completos os serviços que existiam.	Penso que deviam de estar mais atualizadas sobre os serviços que existem na comunidade		Muito importante, estarem em contato com a realidade. Conhecerem a realidade que existe, a nossa realidade.
	Perfil Adequado para ser Assistente Social			Sou da opinião que nem todos podem ser assistentes sociais. Há pessoas que não têm esse estofo, deixam-se levar pelas manipulações dos utentes. Se não tivermos assistentes sociais com garra e pulso firme no final quem se prejudica somos nós, porque no final nós é que vamos continuar nesta vida sem rumo		Acho que nem todas as assistentes sociais que trabalham nesta área tem o perfil adequado, há que ter mão firme, não se deixarem enganar, porque uma coisa garanto, todos nós tentamos sempre passar a perna.		Acima de tudo acho que para estar nesta profissão, têm que ser profissionais com um perfil específico, principalmente para trabalhar com esta população. Vamos lá ver, nós mentimos, manipulamos, fazemo-nos de coitados, e quem tiver olho e perfil virá que é tudo treta. Por isso é importante que quem vá para esta profissão seja de facto a pessoa mais adequada.			

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		PSA1	PSA2PSA3	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Mudanças devem ocorrer ao nível da intervenção social	1 Assistente Social por processo			Deveria também na minha opinião de haver 1 assistente social a decidir as coisas, estar nela a centralização de todos as decisões. Ter-se muitas assistentes sociais com a mesma pessoa em que muitas vezes nem sabem da existência de uma das outras e que cada uma decide as coisas, não funciona. Poderíamos ser acompanhados pelas várias assistentes sociais, até porque estamos em centros de acolhimento em comunidades de inserção e há assistentes sociais aqui, mas o processo deveria de ficar só com uma e todas as decisões teriam que partir desta só assistente social. Penso que assim haveria um trabalho mais articulado entre todas e ai obrigava-se a que todas tivessem que falar. O trabalho de um modo geral ficava mais organizado.						Penso que uma assistente social por processo, era o ideal. Para quê tantas a envolverem-se no caso se depois não falam e fazem diligências que as outras já fizeram, ao menos assim, era só uma e talvez assim fosse melhor.	Acho que também devíamos de ser apenas acompanhados por uma assistente social. Isto porque sempre que a gente vá até a uma instituição procurar algum tipo de apoio, temos mais uma assistente social, mais uma pessoa que temos que contar a nossa história. Eu cá acho que muita gente de volta de nós também não é bom, devia de existir apenas uma assistente social responsável. É muita gente a opinar e muita gente com o mesmo processo a fazer se calhar as mesmas coisas, e às vezes atrapalha, né.	
	Existir maior disponibilidade para conhecer o utente				Terem de facto tempo para estar com o utente e falarem com ele e conhecê-lo. Aposto que a minha assistente social não me conhece minimamente, mal chego ao atendimento já me está a dizer que tem que ser rápido, porque está sem tempo						Bem em relação à intervenção com o assistente social, o que é deveria de mudar? Acho que acima de tudo nos atendimentos deveria de existir mais tempo para falarmos. Às vezes parece que não há tempo para se falar. Quantas vezes não chegamos e queremos falar e simplesmente dizem que não há tempo ou então que volte noutro dia ou então que tire a senha e fico aguardar um dia inteiro. Penso que deveriam de ter mais disponibilidade.	

	Categorias	Conteúdos da entrevista da pessoa sem-abrigo										
		PSA1	PSA2	PSA3	PSA4	PSA5	PSA6	PSA7	PSA8	PSA9	PSA10	
Mudanças devem ocorrer ao nível da intervenção social	Mais articulação com os colegas						Penso, que deveriam de falar mais com os outros profissionais. Nos atendimentos vemos que os assistentes sociais que estão envolvidos no nosso processo e não falam entre si e estão cada uma por si e isso faz com que a malta se aproveita, claro.	Falarem mais com as colegas que nos estão a acompanhar. Depois admiram-se que os utentes passam a perna. Já tive assistentes sociais, que nunca contactaram outras colegas que nunca falaram umas com as outras, eu cá não acho isto nada de normal. É a minha opinião.				Quantas vezes não dou por mim a ouvir de outra técnica que não conhece a minha outra técnica nem nunca falaram uma com a outra. Já que há tantas assistentes sociais envolvidas no mesmo processo seria de esperar que no mínimo contactassem e falassem umas com as outras sobre nós.