

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

NÚCLEO DE APOIO LOCAL: UMA RESPOSTA INOVADORA
PARA A PESSOA EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO

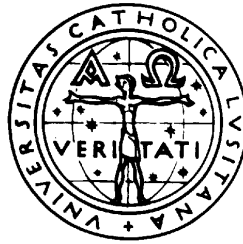
Projecto apresentado à Universidade Católica Portuguesa
para obtenção do grau de mestre em Serviço Social

por

Ana Filipa Correia Belchior

Faculdade de Ciências Humanas

Setembro /2014



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

NÚCLEO DE APOIO LOCAL: UMA RESPOSTA INOVADORA
PARA A PESSOA EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO

Projecto apresentado à Universidade Católica Portuguesa
para obtenção do grau de mestre em Serviço Social
por

Ana Filipa Correia Belchior

Sob orientação de
Professora Doutora Maria Inês Martinho Antunes Amaro

Faculdade de Ciências Humanas

Setembro/2014

Resumo

A realidade das Pessoas em situação de sem-abrigo corresponde a um conjunto complexo de problemas, como a falta de habitação, o desemprego, os problemas familiares, sociais e de saúde, as dificuldades económicas ou os problemas de adição. É difícil afirmar quais as causas e consequências desta forma extrema de exclusão social e pobreza.

Em Portugal, no ano de 2009, no processo de construção de uma Estratégia Nacional para a Pessoa em situação de sem-abrigo conclui-se que existe uma deficiente resposta, resultante da falta de articulação entre as intervenções realizadas. Durante muitos anos, a distribuição de alimentos e agasalhos era a forma de abordagem mais usual, remetendo para uma lógica assistencialista e pouco sistemática de intervenção.

Na Estratégia Nacional para as Pessoas Sem-Abrigo realça-se a necessidade de criação de respostas à inserção e autonomização destas, fundamentadas em diagnósticos onde se avaliam as competências, capacidades e necessidades das pessoas; que adoptem estratégias participativas e a requalificação dos serviços.

Nesta linha, tem-se vindo a considerar uma resposta repensada e organizada geograficamente, com um funcionamento em condições de dignidade para o serviço e para as pessoas promovendo a melhoria das condições de vida e evitando a manutenção das situações e o surgimento de novas dependências. Trata-se da promoção de um modelo de intervenção centrado no indivíduo, na família e na comunidade, onde é atribuído a cada pessoa sem-abrigo um técnico de referência ou gestor de caso que procederá a um acompanhamento integrado da sua situação.

Com este propósito surge o NAL – Núcleo de Apoio Local, resposta que consiste na criação de espaços onde estejam asseguradas boas condições de higiene e segurança e nos quais as equipas de distribuição alimentar possam fornecer as refeições. Contudo, para além da distribuição alimentar, estes recintos devem igualmente ser usados para a partilha entre os utentes e as instituições que promovam o exercício da cidadania e o respeito da dignidade.

Palavras-chave: Pessoas em situação de sem-abrigo; Núcleo de Apoio Local; Exclusão Social; Cidadania

Abstract

The reality of homeless people corresponds to a complex set of problems such as homelessness, unemployment, family, health and social vulnerabilities, economic difficulties, or addiction problems. It is difficult to bluntly point out what are the causes and consequences of this harsh form of social exclusion and poverty.

In Portugal, in 2009, the process of construction of a National Strategy for the person in a homelessness situation led to the conclusion that there is a poor response to this problem, resulting from a lack of coordination between on the field interventions. For many years, the distribution of food and clothing was the most common form of approach, referring to a paternalistic and non- systematic logic of intervention.

The National Strategy for Homeless People highlights the need of creating responses targeted to the inclusion and empowerment of the homeless, based on assessment which considers existing skills, abilities and also needs of people and adopts participatory strategies and requalification of services

In this line, a geographically-based approach has been being considered, with a dignifying functioning for people and for the institution, which promotes the improvement of living conditions, avoids the maintenance of situations and prevents the emergence of new dependencies. It has to do with promoting a model of intervention centered on the individual, family and community, in which it is appointed to each homeless person a reference professional (or case manager) who will undertake an integrated monitoring of his/her situation.

To this end, the Center for Local Support was created as a place with good hygiene and safety conditions are ensured and where teams of food distribution can provide meals. Moreover, in addition to food distribution, this facility should also be used for the interchange between users and institutions that promote citizenship and respect for dignity.

Keywords : Homeless person; Center for Local Support; Social Exclusion; citizenship

Dedicatória

Ao meu pai, à minha mãe e ao Fi.

À Avó Maria e ao Avô Belchior, que sei que olham por mim e que eu muito gostaria
que estivessem ao meu lado.

Agradecimentos

A realização deste trabalho só foi possível devido ao contributo constante de algumas Pessoas que pelas suas aprendizagens, motivações. Incentivos, confiança e força que permitiram a concretização desta caminhada.

Em primeiro lugar, que agradecer ao meu pai e à minha mãe, por sempre terem acreditado em mim, pelo incentivo constante e por todo o amor, carinho, dedicação, apoio, confiança e compreensão que sempre demonstraram. A vocês, o meu muito obrigado!

A toda a minha família, especialmente aos meus avós e primos, em especial à Xana, pelo testemunho de vida que sempre me transmitiram, pelo amor, força e motivação que sempre me inculcaram, e pelo papel tao significativo que desempenham na minha vida. A vocês, o meu muito obrigado!

Ao meu marido, amigo e companheiro, Filipe, agradeço pela atenção, carinho, amizade, amor, apoio, dedicação, compreensão e incentivo incondicional que sempre demonstraste ter ao longo de toda esta caminhada. Foi pela tua persistência que abracei de novo esta caminhada, mesmo sabendo que teríamos que abdicar do tempo a dois. A ti, o meu muito obrigado!

Aos meus amigos, por me terem sempre apoiado e motivado a continuar esta caminhada, por sempre me lembrarem do lado positivo das dificuldades e dos sacrifícios... Obrigado!

À Professora Inês Amaro, um agradecimento especial, pela orientação que me concedeu, pela exigência e rigor demonstrados, pelo apoio concedido, pela persistência para que não desistisse, pelo tempo disponibilizado e pelas inúmeras aprendizagens que sempre me transmitiu. Um agradecimento pelos desafios colocados, que recebia sempre com receio, e aos quais transmitia palavras de alento e confiança. O meu muito obrigado!

Um agradecimento especial ao Dr. Pedro Cardoso por todo o apoio e confiança demonstrado, pelas aprendizagens e reflexões conjuntas, pelos desafios constantes, por acreditar nas minhas capacidades, mesmo quando eu duvidava. O meu muito obrigado!

A toda a equipa técnica do Centro Social de Arroios, em especial à Catarina e Tito, que me acompanharam neste novo desafio que é o NAL, por todos os momentos, pelas reflexões, pelas aprendizagens, pelos anseios e medos partilhados em conjunto.

Por fim, um agradecimento especial a todos aqueles com quem me cruzei e trabalhei ao longo desta caminhada, os quais me transmitiram várias formas de viver, com os quais aprendi a crescer, enquanto Pessoa e Profissional, a reflectir sobre a realidade social e sobre a intervenção. Obrigado por todas as aprendizagens!

A todos, o meu muito obrigado!

Índice

Introdução.....	1
Parte I – Enquadramento Teórico.....	9
1. Novas e Velhas formas de “mal-estar” nas sociedades contemporâneas.....	9
1.1 A Exclusão Social.....	12
1.2 A Pobreza.....	15
1.3 A Vulnerabilidade e Desafiliação como parte integrante da Exclusão Social.....	19
1.4 As Pessoas em situação de sem-abrigo.....	25
2. Políticas Sociais: Contextualização Europeia.....	39
3. A Prática Profissional do Assistente Social com Pessoas em situação de sem-abrigo....	51
4. Realidade Portuguesa.....	61
4.1. As Pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa.....	61
4.2 As Respostas Sociais para a Pessoa em situação de sem-abrigo na Cidade de Lisboa.	65
Parte II – Projecto.....	77
1. Fundamentação.....	77
2. A Experiência do Núcleo de Apoio Local de Arroios.....	85
3. Avaliação de Resultados.....	97
4. Plano de Acção.....	115
5. Instrumentos de Apoio à Intervenção.....	117
6. Sustentabilidade.....	123
Perspectivas Futuras.....	125
Bibliografia.....	127
Anexos.....	133

Índice de Figuras

Figura 1- Abordagens por níveis da Exclusão.....	11
Figura 2 - Esquema da Intervenção do NAL de Arroios.....	91
Figura 3 - Processo de Intervenção	95
Figura 4 - Análise Swot.....	113
Figura 5 - Ecomapa.....	119
Figura 6 - Símbolos do Genograma.....	121
Figura 7 - Escada da Motivação	122

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Atendimentos do NAL.....	97
Gráfico 2 - Acompanhamentos a utentes.....	98
Gráfico 3 - Pessoas não admitidas, excluídas e que saíram da rua.....	100
Gráfico 4 - Presenças nas Refeições.....	101
Gráfico 5 - Avaliação do NAL realizada pelos utentes.....	103
Gráfico 6 - Inquérito de Satisfação – Instalações/Equipamentos e Sinalética	104
Gráfico 7 - Inquérito de Satisfação – Serviços (1)	105
Gráfico 8 - Inquérito de Satisfação – Serviços (2)	106
Gráfico 9 - Inquérito de Satisfação – Atendimento/Comunicação.....	107
Gráfico 10 - Inquérito de Satisfação – Opinião Geral.....	108

Índice de Quadros

Quadro 1 - ETHOS Tipologia Europeia de Exclusão relacionada com Habitação	30
Quadro 2 - Pilares do Pacote de Investimento Social para a Coesão e o Crescimento	43
Quadro 3 - Iniciativas políticas em países da União Europeia	45
Quadro 4 - Objectivos dos Eixos de Intervenção da Estratégia Nacional para a Pessoa em situação de sem-abrigo (Cf. ISS, 2009: 18-27)	48
Quadro 5 - Eixos de Intervenção do Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo Lisboa	50
Quadro 6 - Onde estão – Síntese	64
Quadro 7 - Nomenclatura das Respostas Sociais Vocacionadas para as Pessoas em situação de sem-abrigo (ISS, 2006: 48-58).....	70
Quadro 8 - Proposta de reestruturação ou a criação de respostas específicas para as pessoas em situação de sem-abrigo (ISS, 2005: 26-27).....	73
Quadro 9 - Recomendações nas áreas de intervenção para as Pessoas em situação de sem-abrigo (GTPSA, 2009: 31-32)	74
Quadro 10 - Missão, objectivo geral e específicos dos Núcleos de Apoio Local	79
Quadro 11 - Total de questionários e atendimentos	86
Quadro 12 - Respostas às Pessoas que vieram a atendimento.....	87
Quadro 13 - Escala de distribuição alimentar (inicial).....	88
Quadro 14 - Escala de Distribuição alimentar e Parcerias actuais	89
Quadro 15 - Funções da Equipa Técnica.....	92
Quadro 16 - Inquérito de Satisfação – Diferença da distribuição alimentar na rua do NAL (Relatório do Centro Social de Arroios).....	109
Quadro 17 - Inquérito de Satisfação – O que mais gosta no NAL (Relatório do Centro de Arroios).....	110
Quadro 18 - Inquérito de Satisfação – O que menos gosta no NAL	111
Quadro 19 - Inquérito de Satisfação – O que mudaria no NAL.....	112
Quadro 20 - Inquérito de Satisfação – Sugestões/Observações	112
Quadro 21 - Biograma	118
Quadro 22 - Sustentabilidade do NAL	123

Introdução

Hoje a sociedade contemporânea está marcada por constantes mutações que conduzem as Pessoas a situações de vulnerabilidade social e, conseqüentemente, de exclusão social. As Pessoas em situação de sem-abrigo são a forma mais visível e extrema de exclusão social.

Importa reconhecer que o fenómeno das Pessoas em situação de sem-abrigo é complexo, multidimensional e multiproblemático e, como tal, necessita que a intervenção seja integrada, multidisciplinar e interinstitucional para que a integração destas Pessoas seja eficaz.

Desta forma, um dos pontos de partida deste trabalho prendeu-se com a necessidade de reflectir sobre a prática realizada com vista a uma mudança de paradigma na intervenção com Pessoas em situação de sem-abrigo, já previsto na Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo e no Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo Lisboa apresentado em 2009. A Estratégia Nacional surgiu do reconhecimento de um problema, a nível nacional, e da insuficiência de conhecimento actualizado do mesmo, bem como do reconhecimento de uma deficiente resposta e da falta de articulação das intervenções realizadas entre as Instituições que intervêm com as Pessoas em situação de sem-abrigo. Este documento permitiu definir um conceito de Pessoa em situação de sem-abrigo consensual entre técnicos e instituições que intervêm nesta área, sendo esta definição apresentada no trabalho.

Em ambos os documentos, Estratégia Nacional e Plano Cidade, se reconhece a necessidade de se reestruturar as respostas de satisfação de necessidades básicas, desenvolvidas por equipas de rua, de forma a coordenar e a combater a sobreposição de serviços, com vista a uma resposta digna e que reconheça as Pessoas em situação de sem-abrigo enquanto Pessoas. Como forma de responder a esta reestruturação surge a proposta de Núcleos de Apoio Local (NAL) para responder à necessidade básica de alimentação em espaços fixos que permitam assegurar condições de higiene e segurança às Pessoas em situação de sem-abrigo, bem como permitir realizar uma intervenção de proximidade com estas pessoas.

Pretende-se que este trabalho provoque e constitua um momento de reflexão sobre a realidade em estudo, nomeadamente à implementação de Núcleos de Apoio Local na

cidade de Lisboa, como uma mudança de paradigma de intervenção com Pessoas em situação de sem-abrigo. Reconhece-se esta forma de intervenção como mais eficaz e eficiente e que poderá ser uma resposta que marcará a diferença na actuação com as Pessoas em situação de sem-abrigo.

O Serviço Social direcciona-se para uma lógica de acção, mais do que para a investigação, na medida em que esta disciplina pretende intervir no real de modo a solucionar os problemas. Contudo, considera-se fundamental que haja uma interligação entre teoria e empiria, de modo a construir um caminho científico para a investigação da prática profissional. Desta forma, segundo Amaro (2009:10), “a acção profissional deve ter subjacentes pressupostos teóricos sobre os utentes e sobre o tecido social, mas também sobre o próprio papel e funções da profissão nessa relação com o mundo exterior”.

De acordo com Maria Inês Amaro (s/d), a investigação no Serviço Social “parte da acção e orienta-se para a acção”, sendo que esta disciplina se deve preocupar, essencialmente, pelos “problemas relativos ao contexto, à acção social e à especificidade profissional” (Restrepo cit in Amaro, s/d: 7). Para tal, é necessário que as questões colocadas tenham enfoque na acção para que se possa conhecer o real de forma a encontrar novas formas de agir sobre o real. Neste sentido, a autora defende “a existência de uma dialéctica permanente entre acção/conhecimento/acção” (Amaro, s/d:7). Isto permite que o Assistente Social veja o problema de forma global e transdisciplinar. Tal como a autora referencia, segundo Bouquet (1989), “a principal característica da investigação em Trabalho Social é a ligação entre a teoria e a prática, visando fundamentalmente a formação de uma dimensão cognitiva da intervenção e constituir-se como organizadora do campo da experiência” (Amaro, s/d:12).

A investigação científica permite uma melhor compreensão do mundo real onde vivemos. Esta compreensão é permitida através da investigação e baseada nas teorias sociais existentes. A investigação permite aos profissionais de Serviço Social a reflexão sobre as práticas profissionais bem como fornecer respostas a novos problemas sociais de modo a permitir uma intervenção mais segura. Assim sendo, segundo a autora Maria Inês Amaro, “a investigação como prática do Serviço Social deve constituir um processo intelectual, crítico e criativo” (Amaro, s/d:12).

Embora a investigação seja importante para uma prática profissional o Assistente Social depara-se com a necessidade de reflectir sobre a sua acção e sobre as sociedades

actuais na qual o Serviço Social se enquadra. Neste sentido, o Assistente Social vê necessidade de aprofundar a sua capacidade reflexiva, interpretativa face, então, à intervenção do profissional, do meio em que se insere e, conseqüentemente, das problemáticas com as quais os beneficiários da sua acção se deparam. Ao desenvolver-se uma prática reflexiva evita uma intervenção imediata, tecnicista, mecanicista, estandardizada e baseada na intuição e no senso comum, adequando assim a intervenção a cada situação específica, tendo em conta as características e singularidades de cada indivíduo, os seus problemas e necessidades bem como as suas potencialidades. Por outro lado, esta reflexividade implica um reprocessamento do objecto e metodologias do Serviço Social.

Desta forma, os profissionais são chamados a desenvolver a capacidade de reflexividade de modo a interpretar e compreender a realidade actual, as novas questões sociais e as implicações que acarreta no Serviço Social.

Helena Mouro (2009: 372) entende as práticas profissionais reflexivas “todas aquelas que promovem uma nova forma de agir profissional que faz uso de uma interacção criativa e se serve da individualização, da auto-confrontação e da participação activa para desenvolver um novo processo de intervenção profissional”. O que significa que as práticas reflexivas instituídas pelos Assistentes Sociais ajudam na desconstrução e decomposição dos problemas e riscos, sendo esta uma forma de promover a capacitação, participação e envolvimento dos indivíduos no seu processo de mudança.

Malcom Payne (1998) considera que os profissionais devem ser reflexivos. Ou seja, os Assistentes Sociais devem ter a capacidade de utilizar técnicas que lhe permitam pensar e reflectir a teoria e a prática, originando num saber-fazer mais qualificado.

Face ao exposto, torna-se fundamental apresentar e explicitar os procedimentos que estiveram na base da recolha e análise de informação que serviu de fundamento e avaliação do projecto de intervenção que se apresenta.

Nos procedimentos de recolha de dados neste processo optou-se por uma combinação de técnicas de cariz qualitativo e de cariz quantitativo.

No que respeita ao cariz qualitativo, as técnicas de recolha de dados que serão utilizadas são a entrevista, inquérito por questionário e observação participante.

O processo de recolha de informação, de carácter qualitativo, passou por três fases distintas: primeira fase foi de entrevista semi-directiva¹ ao responsável da Instituição parceira para a recolha de informação sobre a realidade das Pessoas em situação de sem-abrigo; a intervenção/acompanhamento realizado pelos técnicos; e, por fim, sobre o NAL de Arroios. A entrevista apresenta-se como um método de recolha de informação que se baseia no contacto directo entre o entrevistador e o entrevistado. De acordo com Rey (2005), a entrevista pode ser considerada como uma

“forma diferenciada de expressão das pessoas e que adquire sentido subjectivo no contexto social da pesquisa, representa uma via legítima para estimular a reflexão e a construção do sujeito a partir de perspectivas diversas que podem facilitar uma informação mais complexa e comprometida com o que estudamos” (Rey, 2005: 42 cit in Amaro, 2009: 28-29).

A entrevista semi-directiva permite ao entrevistador abordar de forma exaustiva um tema, sem obedecer rigidamente à ordem sequencial das questões pré-definidas, permitindo um significativo grau de liberdade ao entrevistado. Deste modo, entrevistou-se o Director-Geral do Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios; o Presidente do Centro de Apoio ao Sem-Abrigo; Representante da Câmara Municipal de Lisboa para as questões das Pessoas em situação de sem-abrigo e a Coordenadora da Acção Social do Espaço Aberto ao Diálogo da Comunidade Vida e Paz. Inicialmente pensou-se em entrevistar os responsáveis do Exército de Salvação e da Associação da Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré, bem como uma Especialista da Estratégia Nacional para a Integração da Pessoa Sem-Abrigo e o Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo. Embora fosse importante a colaboração destes três elementos não foi possível concretizar as entrevistas, uma vez que não houve resposta por parte do Exército de Salvação; por parte da Associação Casa da Sopa não houve disponibilidade para marcação da entrevista e, por último, não houve autorização, até ao momento da entrega do presente trabalho, por parte do Instituto de Segurança Social.

A segunda fase foi a da aplicação de um inquérito por questionário² às Pessoas em situação de sem-abrigo que usufruem do NAL de Arroios, como forma de recolha de informação da adequabilidade e impacto sobre o projecto em questão. O inquérito por questionário é uma técnica que se apoia numa sequência de questões fechadas e abertas que se dirigem a um conjunto de pessoas (inquiridos) e que permitem a recolha de

¹ Vide anexo I – Guião de Entrevista

² Vide anexo II – Inquérito por Questionário (Satisfação)

informação concreta e opiniões sobre um determinado tema, que neste caso se refere ao NAL de Arroios.

A terceira fase correspondeu à observação participante, tendo sido privilegiada pela participação directa da investigadora no projecto, permitindo um conhecimento interno da estruturação e dinâmica de funcionamento do projecto, dos procedimentos e da prática profissional desenvolvida. Esta observação participante beneficiou com a constante interacção com as Pessoas em situação de sem-abrigo que usufruem do NAL, durante os atendimentos sociais e as conversas informais durante o horário das refeições, bem como a participação e articulação com os parceiros do projecto.

No que concerne ao processo de recolha de informação de cariz quantitativo procedeu-se à análise de documentos existentes sobre o projecto, neste caso, fundamentação, plano de acção e relatórios de avaliação.

Recorre-se à análise de conteúdo³ como método de tratamento e análise dos dados recolhidos através das entrevistas. Isabel Guerra (2006) considera que a análise de conteúdo tem duas dimensões: descritiva e interpretativa.

Desta forma, a “(...) dimensão descritiva visa dar conta do que nos foi narrado e uma dimensão interpretativa decorre das interrogações do analista face a um objecto de estudo, com recurso a um sistema de conceitos teórico-analíticos cuja articulação permite formular as regras de inferência” (Guerra, 2006: 62).

Procedeu-se primeiramente à transcrição e a uma leitura dos discursos, individualmente, e numa segunda fase procedeu-se ao confronto desses discursos, em categorias que se consideraram centrais, tais como: Pessoa em situação de sem-abrigo; Núcleo de Apoio Local e Acompanhamento Social. Posteriormente construíram-se subcategorias de análise que permitiram conhecer a totalidade do discurso.

O tratamento e análise dos dados dependem da investigação que se pretende efectuar, verificando-se a existência de vários tipos de análise de conteúdo, nomeadamente categorial, avaliação, enunciação e expressão (Bardin, 1979 cit in Guerra, 2006). Desta forma, o tipo de análise de conteúdo que mais se adequa é a categorial, a qual se refere a uma “análise temática que constitui sempre a primeira fase da análise de conteúdo e é geralmente descritiva” (Bardin, 1979 cit in Guerra, 2006: 63). Na construção de análises temáticas “são identificados os corpus centrais da entrevista a analisar em profundidade e,

³ Vide anexo III – Análise de Conteúdo

com recurso à identificação e à contagem de categorias e subcategorias (...)” (Guerra, 2006:83).

O presente projecto apresenta uma estrutura composta por, para além da presente introdução, duas partes e, por fim, uma reflexão com propostas futuras. A primeira parte é composta por três capítulos de natureza teórica e a segunda parte é composta por seis capítulos onde se avalia e propõe um projecto de intervenção – Núcleo de Apoio Local (NAL).

Na primeira parte, dedicada à contextualização teórica, apresenta-se uma revisão da literatura acerca das matérias relevantes para o estudo. No primeiro capítulo analisam-se conceitos fundamentais à compreensão da problemática em estudo, iniciando com o estudo da exclusão social e da pobreza, passando pela vulnerabilidade e desafiliação enquanto parte de um processo de exclusão social como são as Pessoas em situação de sem-abrigo. Posteriormente, apresenta-se a definição do conceito de Pessoa em situação de sem-abrigo e a evolução deste fenómeno a nível nacional articulando com as questões da exclusão social, pobreza, vulnerabilidade e desafiliação.

No segundo capítulo da primeira parte, aborda-se as políticas sociais existentes para a problemática em estudo, analisando-a ao nível nacional e europeu.

No terceiro capítulo, aborda-se ainda a intervenção dos Assistentes Sociais com as Pessoas em situação de sem-abrigo, ao nível do acompanhamento social.

No quarto capítulo da primeira parte, analisa-se a realidade portuguesa no que respeita à caracterização das Pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa, aludindo ao Estudo realizado pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa denominado de Programa Intersituações de Exclusão e Vulnerabilidade Social realizado em 2013; à Monitorização de 2011 realizado no âmbito da Rede Social e o Estudo dos Sem-Abrigo de 2005 efectuado pelo Instituto de Segurança Social. Para além da caracterização das Pessoas em situação de sem-abrigo pretende-se caracterizar as respostas sociais existentes na cidade de Lisboa para este segmento populacional.

Na segunda parte do presente trabalho apresenta-se um projecto inovador direccionado às Pessoas em situação de sem-abrigo, denominado de Núcleo de Apoio Local. Esta resposta social foi pensada na Estratégia Nacional para a Integração da Pessoa Sem-Abrigo e no Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo Lisboa em 2009. Contudo, apenas em 2013 surgiu o primeiro NAL na cidade de Lisboa, denominado de NAL de Arroios,

resposta esta desenvolvida pelo Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios. Nos capítulos que se apresentam, na segunda parte, pretende-se fundamentar a criação de Núcleos de Apoio Local noutras pontos estratégicos da cidade de Lisboa. Dada a existência do NAL de Arroios apresenta-se a experiência do Centro Social de Arroios, aludindo à avaliação da intervenção realizada, como forma de validar a mudança de paradigma na intervenção com Pessoas em situação de sem-abrigo. Tendo em conta que o presente trabalho corresponde à elaboração de um projecto, desenvolve-se um plano de acção relativamente à implementação de um Núcleo de Apoio Local. Apresenta-se, ainda, um conjunto de instrumentos de apoio que se consideram úteis na intervenção com Pessoas em situação de sem-abrigo. Por fim, a sustentabilidade do projecto analisado em termos sociais, económicos, sócio-político e ecológica.

Termina-se com propostas de intervenção futuras ao nível do Núcleo de Apoio Local de Arroios e para a implementação de novos.

Parte I – Enquadramento Teórico

1. Novas e Velhas formas de “mal-estar” nas sociedades contemporâneas

Importa enquadrar as questões das novas e velhas formas de “mal-estar” nas sociedades contemporâneas, visto estas se encontrarem marcadamente vincadas pelo processo de globalização que tem vindo a ocorrer em todo o mundo e que tem influência na forma de estar de cada um de nós, assim como na forma como o percebemos. O fenómeno da globalização tem gerado oportunidades bem como assimetrias nas sociedades contemporâneas aos mais diversos níveis: sociais, políticos, económicos e culturais. Neste sentido, o processo da globalização é gerador de riqueza e de capacidade económica; produtor de maior conhecimento e cultura, sendo o acesso a estes mais facilitado; aperfeiçoamento das novas tecnologias, aumentando o tecnicismo na produção e aumentando, deste modo, o desemprego; alteração dos valores, ideologias, ideias, pensamentos vigentes e abertura a novas culturas em consequência da livre circulação de pessoas. Por outro lado, a globalização é geradora de maiores assimetrias e desigualdades entre pessoas, grupos, regiões, países, sendo estas, principalmente, ao nível sócio-económico o que acarreta um aumento da pobreza e da exclusão social não sendo estes fenómenos apenas manifestados em pessoas, mas também em territórios.

Estas mudanças acarretam nas sociedades modernas novas formas de risco que resultam “do processo de modernização em si mesmo, modificador das estruturas de organização social” (Queirós et al, s/d:6). Importa compreender, então, o conceito de risco. Deste modo, a sociedade de risco encontra-se “associada a toda a acção humana que exija decisão, revela-se tanto mais eminente e ameaçador, quanto mais as formas de operar escapam a contextos estruturados e definidos, como tendem a ser as situações normais da existência na modernidade” (Fernandes, 2002:189). O que significa que todas as acções e decisões de cada indivíduo têm repercussões a um nível mais global, tornando a sociedade menos previsível visto todo o tipo de acções e decisões tomadas implicam riscos para os indivíduos.

Assim sendo, as questões da exclusão social têm sido alvo de debates, relativamente, recentes em Portugal. O debate político em torno destas questões teve início nos finais dos

anos 80 do século XX, quando o Governo adquiriu consciência da persistência de situações de pobreza em determinados segmentos populacionais, embora se tenha verificado um crescimento económico que não justificaria estas situações. Desta forma, até então a pobreza e a exclusão social não tinham sido alvo de análise, quer pelos governantes quer pelos media.

De acordo com Luís Capucha (2005), os valores da pobreza diminuíram após o 25 de Abril e com a adesão de Portugal à União Europeia. Contudo, estes valores demonstraram oscilações devido, por um lado à crise económica que se fez sentir na primeira metade dos anos 90 e, por outro lado pela reforma económica e pelo reforço das políticas sociais de combate à pobreza que ocorreram na segunda metade da década.

Reconhece-se que as sociedades contemporâneas europeias foram as

“primeiras que alguma vez se propuseram a si próprias a finalidade de acabarem com a pobreza e exclusão social. Todas as outras, do passado e do presente noutras regiões, conviveram e convivem com esses fenómenos como se de uma fatalidade natural se tratasse, imutável e inevitável (...)” (Capucha, 2005: 20).

O Estado-Providência tem-se deparado com o crescimento de novos problemas sociais que se têm vindo a aprofundar nas últimas décadas. Estes problemas sociais referem-se ao acentuado envelhecimento e índice de dependência da população portuguesa; níveis de emprego baixos, aumentando a taxa de desemprego e de empregos precários; fragilidade das redes sociais; aumento da população sem protecção do sistema de protecção social; aumento de territórios degradados, conduzindo a problemas sociais mais complexos como o da pobreza e exclusão social.

Desta forma, “a pobreza e a exclusão social constituem problemas sociais que, como tal, só podem ser compreendidos no quadro da análise das dinâmicas históricas de desenvolvimento das sociedades que as produzem e reproduzem” (Capucha, 2005: xvii).

Assim sendo, a pauperização expande-se afectando tanto os países desenvolvidos, em vias de desenvolvimento como os países subdesenvolvidos. Deste modo, as sociedades contemporâneas são pautadas por realidades nas quais a pobreza e a exclusão social se encontram bem vincadas.

No início, o debate sobre a noção de exclusão social tinha como pretensão estabilizá-la e não combatê-la nem reduzir as desigualdades sociais que dela advinham (Cf. Castel, 1998 cit in Lavrador, 2005). O termo exclusão é, normalmente, utilizado para designar um segmento populacional, como “idosos, deficientes, mulheres, crianças e jovens, negros, loucos, índios, gays, minorias étnicas, desempregados, “inempregáveis”, vagabundos,

mendigos, etc.” (Lavrador, 2005:115). Por vezes, para alguns autores a exclusão social é sinónimo de “pobreza, de marginalidade, de discriminação, de desigualdade, de injustiça e de exploração social” (Lavrador, 2005:115).

A exclusão manifesta-se através “de manifestações múltiplas e diversas mas que são sempre condutoras de situações de “isolamento e não participação real e simbólica dos excluídos”” (Clavel, 1998:51). Esta realidade é transversal a inúmeros campos de acção, nomeadamente ao nível da família, da educação, do trabalho, da saúde, da habitação, nos quais as pessoas vão oscilando e, por vezes, permanecendo por períodos longos que dificultam, posteriormente, a sua inserção na sociedade. Para Clavel (1998), a exclusão pode ser abordada por níveis, sendo que a última abordagem (exclusão) corresponde a um conjunto de situações/acontecimentos extremos que ocorrem na vida de uma pessoa (Figura 1).

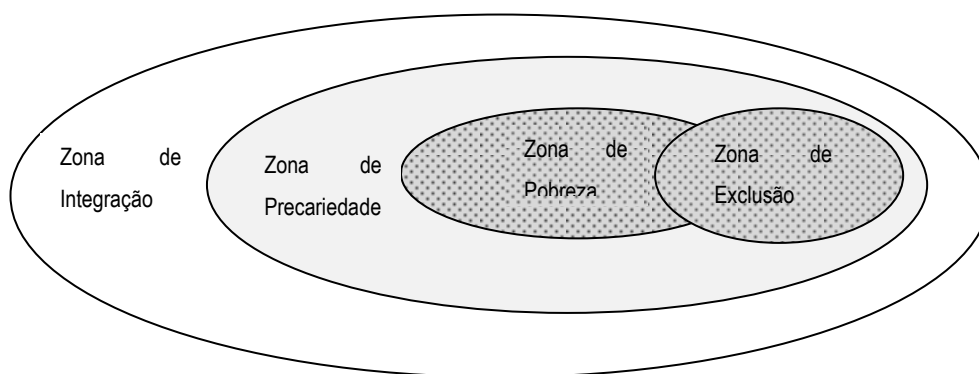


Figura 1- Abordagens por níveis da Exclusão
(Clavel, 1998)

Desta forma, o primeiro nível corresponde a uma zona de precariedade na qual a incerteza e irregularidade dos recursos se afigura sendo que a pessoa se encontra numa situação de fragilidade; o segundo nível diz respeito à pobreza, na qual os indivíduos se encontram numa situação onde a ausência ou insuficiência de recursos predomina; e o último nível refere-se à exclusão, o qual consiste na conjugação dos níveis mencionados anteriormente, tendo em conta que alude a um conjunto de privações e de ruptura dos laços sociais (Cf. Clavel,1998).

Para Castel (1995), a exclusão social é entendida por uma dupla ruptura: relação com o trabalho e com os laços sociais. Para este autor, a exclusão pode ser definida em quatro zonas - integração, vulnerabilidade, assistência e desafiliação -, nas quais os indivíduos podem circular de uma zona para outra. Assim sendo, a zona de integração diz respeito à

fase em que os indivíduos dispõem de um trabalho estável e de suportes relacionais consistentes e fortalecidos. As pessoas que se encontram nesta zona, normalmente, são pobres mas com uma ligação, relativamente, estável com o trabalho. Contudo, facilmente poderão passar para a zona seguinte, vulnerabilidade, caso haja um desligamento, principalmente, com o mercado de trabalho. A zona de vulnerabilidade refere-se às pessoas que estabelecem uma relação precária com o mercado de trabalho, assim como estabelecem relações sociais frágeis. O facto das zonas se demonstrarem permeáveis poderá ocorrer o cruzamento entre a integração e não integração do indivíduo, o que caracteriza a zona de assistência, ou seja aqueles que não perderam os vínculos sociais. Desta forma, as pessoas encontram-se, constantemente, ameaçadas a passar para a quarta zona, a desafiliação, devido à sua contínua instabilidade. Por fim, a última zona, desafiliação reporta-se à ausência total de trabalho, apesar de deter capacidade para o fazer e, ao mesmo tempo, existe uma ruptura total com os laços sociais, encontrando-se numa situação de isolamento social. A esta zona de exclusão podemos associar as pessoas em situação de sem-abrigo que não detém qualquer tipo de relação com a sociedade e, desta forma, encontrando-se num total processo de desafiliação. Esta abordagem proposta por Castel será aprofundada num ponto mais à frente deste capítulo.

Assim sendo, as sociedades contemporâneas encontram-se bastante marcadas por novos problemas sociais que acarretam consequências significativas para a vida quotidiana das pessoas que nela se encontram, conduzindo-as, por vezes, para situações de pobreza e até de exclusão social. Para a sociedade, estas pessoas são percebidas como estando “à margem”, “fora” da sociedade, não estando inseridas na mesma.

1.1 A Exclusão Social

A exclusão social é um dos grandes problemas sociais da sociedade contemporânea, por vezes considerado o mais grave, na medida em que “coloca” a pessoa “fora” da sociedade em que se insere. É uma realidade bem presente na nossa sociedade que, em determinadas situações, se complementa com o problema social da pobreza e, que agrava a situação da pessoa. Contudo, não é imperativo que todas as pessoas que se encontrem em situação de exclusão permaneçam numa condição de pobreza. No entanto, um dos

exemplos mais visíveis da conjugação destes dois problemas sociais, exclusão social e pobreza, é o das Pessoas em situação de sem-abrigo.

Vários têm sido os investigadores que se debruçaram sobre a análise e compreensão deste fenómeno social, sendo que se tem verificado uma controvérsia na delimitação do conceito de exclusão social dada a complexidade e multidimensionalidade que lhe está subjacente.

A noção de exclusão social começou a ter relevância na década de 70, por influência da tradição francesa, devido ao aumento exponencial da pobreza ocorrido através do desemprego (Cf. Lavrador, 2005) conduzindo uma grande parte da população para “fora” dos benefícios do progresso do crescimento de bem-estar das sociedades modernas (Cf. Capucha, 2005).

De acordo com Rodrigues a exclusão é entendida como

“um processo de ruptura com a sociedade, processo que pode assumir duas formas principais: por um lado, a ruptura pela ausência de um conjunto de recursos básicos (recursos económicos, culturais, sociais e simbólicos), que afecta populações fragilizadas, como os sem-abrigo; por outro lado, a ruptura como a consequência de mecanismos de estigmatização que afectam grupos sociais específicos nomeadamente minorias étnicas” (Rodrigues, 2000:174).

Neste sentido, a exclusão social é entendida como um processo, uma vez que deve ser compreendida a partir das diversas rupturas e crises que vão ocorrendo nos principais espaços de referência social, como seja a escola, o emprego, a família e redes de solidariedade, que conduzem as pessoas a situações de precariedade, fragilidade e vulnerabilidade. Desta forma, a exclusão social apresenta-se como um processo “com carácter estrutural, de fragilização e ruptura dos laços sociais (...). A ausência de recursos é apenas, uma dimensão, nem sempre a mais importante, do processo de exclusão” (Rodrigues, 2000:174). Assim sendo, a exclusão social caracteriza-se como um processo, entendido como a acumulação de rupturas sucessivas despoletadas por diversos factores que levam ao afastamento das pessoas, grupos e comunidades da sociedade.

Várias discussões têm sido desenvolvidas em torno da exclusão social e, segundo Graham Room (2000), este problema social implica mudanças que envolvem cinco elementos: i) uma abordagem multidimensional das condições de vida em que as pessoas se encontram; ii) uma preocupação com os gastos actuais mas, também, uma perspectiva futura dos mesmos; iii) devem ser tidos como análise os recursos pessoais, familiares e comunitários; iv) deverá ser desenvolvida uma abordagem dos elementos relacionais e redistributivos que conduzam à desigualdade; e v) as pessoas, famílias ou comunidades

que vivam em condições miseráveis devem encontrar-se no centro da intervenção (Cf. Capucha, 2005).

Alguns autores (Rosanvallon, 1995; Paugam, 1996; Anderson, 1999; Fernandes, 2000) que se têm debruçado sobre a análise da exclusão social consideram que este problema social é a “nova questão social”. A “nova questão social” surge com a emergência de problemas sociais como o desemprego, no qual se coloca “o problema da rejeição pelo capitalismo de certos sectores dos trabalhadores, deixando de sequer os utilizar com fins exploratórios” (Capucha, 2005:79). Desta forma, a nova questão social coloca-se perante aqueles que ficam fora do sistema produtivo e social, na “condição de desempregados, de idosos, de marginais ou de assistidos” (Capucha, 2005:79) Neste sentido, refere-se, assim, às pessoas que não reúnem condições mínimas de empregabilidade e que por esse motivo rompem com esse sistema.

Por outro lado, não podemos dissociar o conceito de exclusão social ao de pobreza, na medida em que são conceitos que se complementam, concebendo-se a “pobreza como um dos fenómenos integrantes da exclusão social sendo aquela mais uma forma do que um resultado desta última, uma vez que a exclusão abrange formas de privação não-material, ultrapassando a falta de recursos económicos” (Rodrigues, 1999:60). O conceito da exclusão social contempla não só a falta de recursos económicos, mas também sociais, políticos, culturais, psicológicos.

Assim sendo, na exclusão social coexiste, portanto, um conjunto de fenómenos diferenciados, como o desemprego, o insucesso/abandono escolar precoce, a criminalidade, a discriminação, o estigma, a pobreza, etc., que têm uma forte influência na construção identitária e no percurso de vida do indivíduo.

Como tem vindo a ser abordado, a noção de exclusão social é abrangente e multidimensional, implica a privação e/ou falta de recursos (pessoais, sociais, económicos, culturais, políticos), mas implica, de igual modo, a ausência de cidadania entendida esta como a participação plena na sociedade aos diversos níveis da mesma. De acordo com Fernandes (1998), só se é cidadão, só se está dentro da sociedade através do exercício da plena cidadania. Segundo o mesmo autor, “a cidadania implica a total autonomia na condução da vida própria, sempre num dado contexto social” (Fernandes, 1998:46). Neste sentido, uma pessoa capaz de exercer em pleno o seu direito de cidadania deveria deter motivação e capacidade para a realização de um projecto de vida em sociedade. Desta

forma, a exclusão social pode ser, também, encarada como sendo cumulativa, podendo a pessoa estar privada destes níveis simultaneamente. Neste contexto, “estar em situação de exclusão, não é ser um ‘não membro’ da sociedade, mas sim um (pelo menos tendencialmente) ‘não cidadão’, isto é, um membro da sociedade a quem foram retirados, objectivamente direitos de cidadania” (Capucha, 2005:91). A exclusão social é, portanto, “a ausência de vários tipos de poder: económico, de decisão, de influência e de participação na vida da comunidade, como exercício pleno dos direitos e deveres de cidadão” (Amaro, s/d).

Concluindo, a exclusão social pode ser perspectivada ao nível do ser da pessoa em que é afectada a sua personalidade, dignidade, auto-estima, auto-confiança, auto-reconhecimento; identidade social; motivações; ao nível do estar em sociedade, no qual são afectadas as redes de pertença social como a família, amigos, vizinhança, comunidade local, mercado de trabalho; ao nível do fazer onde as actividades realizadas e reconhecidas socialmente não são efectivadas; ao nível do criar, no qual a capacidade de definir objectivos, assumir iniciativas, criar estratégias, de definir e concretizar projectos, de encontrar soluções se encontram diminuídas; ao nível do saber, onde o acesso à informação fundamental à tomada de decisões e à capacidade de crítica se encontram praticamente inexistentes; e ao nível do ter em que as pessoas se encontram destituídas de um rendimento, de poder de compra, da capacidade de adquirir recursos, aceder ao mercado de bens e serviços (Cf. Amaro, s/d).

1.2 A Pobreza

A pobreza é uma realidade que urge em todo o Mundo e que é necessário compreender assim como e, acima de tudo, enfrentá-la e tentar combatê-la.

Vários são os autores que se têm debruçado sobre o estudo e análise do fenómeno da pobreza. Para Paugam, “nas sociedades modernas, a pobreza não é somente o estado de uma pessoa que tem falta de bens materiais, corresponde igualmente a um estatuto social específico, inferior e desvalorizado que marca profundamente a identidade dos que a experimentam” (Paugam, 2006:23). Na mesma linha de entendimento, Simmel (1971) entende a pobreza como “um estatuto social e analisada por referência à perda estatutária a

que estão sujeitos os indivíduos que vivem em situação de precariedade material.” Por outro lado, na actualidade Paugam apreende de forma negativa o fenómeno da pobreza, sendo esta “o símbolo do fracasso social e traduz-se, muitas vezes, em termos da existência humana, por uma degradação moral” (Paugam, 2006:24).

Vários têm sido os estudos realizados acerca do fenómeno da pobreza, tendo o entendimento deste sofrido, ao longo dos anos, evoluções. Estas evoluções coincidem com as alterações ocorridas na sociedade portuguesa e

“situam a sua génese no tipo de desenvolvimento económico realizado sobretudo a partir dos finais dos anos 50, época em que se assiste a um crescimento rápido de algumas zonas e sectores de actividade, tendo-se ao mesmo tempo mantido ou mesmo agravado as deficiências das estruturas económicas das zonas rurais” (Balsa et al, s/d: 2).

Neste sentido, a partir dos anos 60 houve um crescimento populacional acompanhado pelo fluxo migratório – migrações internas e imigrantes das ex-colónias – que determinaram e agravaram as situações de precariedade e de pobreza em Portugal. O primeiro fluxo migratório corresponde ao movimento de pessoas das zonas rurais para as urbanas como forma de melhorar a sua condição de vida. Contudo, verifica-se uma deterioração das condições de vida, em vez de melhorar. O segundo fluxo migratório corresponde ao retorno dos imigrantes das ex-colónias a partir de 1974 que “devido à sua extensão e concentração no tempo e ao estatuto social duma parte das famílias afectadas, pode também ser considerado um factor de empobrecimento” (Balsa et al, s/d: 2).

Em 1974, o Conselho de Ministros da CEE-10 considerou pobre aqueles “(...) indivíduos ou famílias cujos recursos são tão escassos que os excluem do modo de vida mínimo aceitável no Estado Membro em que vivem” (Costa, 1998:13).

Apesar de várias tentativas para a erradicação da pobreza, esta tem subsistido até aos dias de hoje e pode ter sido reforçada nos anos mais recentes (Cf. Townsend e Gordon, 2000 cit in Capucha, 2005). Considerou-se que a pobreza poderia ser erradicada, em primeiro lugar nos países mais desenvolvidos e, posteriormente no resto do mundo. Contudo, entre o fim da Segunda Guerra Mundial e a primeira crise do petróleo acreditou-se que seria possível erradicar a pobreza, alcançando, assim, uma sociedade onde o pauperismo não vigorasse (Cf. Capucha, 2005). Apesar das tentativas para a erradicação da pobreza, este fenómeno tem prevalecido na nossa sociedade devido às acentuadas transformações que têm vindo a ocorrer e que conduzem as pessoas a uma situação de pauperismo. Estas transformações situam-se ao nível do elevado desemprego e

precarização do mesmo; ao baixo nível dos salários; à difícil integração dos jovens no mercado de trabalho; à modificação da estrutura familiar e enfraquecimento das redes de solidariedade; às deficientes políticas sociais no âmbito da saúde, educação, emprego, habitação e da protecção social.

Desta forma, a pobreza é concebida como

“o resultado de um processo estrutural onde intervêm dimensões sociais, económicas e políticas (migrações, crescimento urbano, organização do mercado de trabalho, políticas de assistência social, sistema educacional, mercado habitacional, etc.), que se encadeiam numa perspectiva de reprodução” (Balsa et al, s/d: 2).

A pobreza tem sido reconhecida, essencialmente, numa vertente económica, entendida como a ausência de recursos ou de rendimentos. Para Bruto da Costa, o conceito da pobreza contém dois aspectos fundamentais: “privação e falta de recursos, termos entre os quais existe uma relação causa-efeito” (Costa, 1998:27). Para este autor, “a privação traduz-se, antes de mais, em más condições de vida” (Costa, 1998:27) sendo este o aspecto com maior relevo ao nível da privação e própria pobreza. Este fenómeno afecta um grande segmento populacional que se encontra em situação de precariedade e vulnerabilidade, como é o caso das pessoas idosas, das famílias carenciadas que devido ao desemprego ou a empregos precários se encontram numa situação deficitária; imigrantes e as pessoas em situação de sem-abrigo. Salienta-se o facto da importância que estas privações detêm nas pessoas que o vivenciam, uma vez que afectam o bem-estar físico, psicológico e social do indivíduo; se reflectem nos comportamentos, atitudes, condutas, afectos, ideias, cumprimento da sua cidadania, etc. Contudo, é de referir que a pobreza afecta cada pessoa ou família de forma distinta, na medida em que depende das características individuais da pessoa; do tempo de permanência na situação de pobreza e do tipo de carências. No caso das pessoas em situação de sem-abrigo, esta privação é bem visível devendo esta situação ser encarada como o extremo da pobreza.

Na literatura sociológica, o “pobre” é, muitas vezes, considerado como “o marginalizado, mal socializado, estigmatizado”, outras vezes como o “explorado, alienado”, outras ainda como “dependente, sem autonomia nem recursos” ou como “desvinculado, desafiado, isolado” (Fernandes, 1991 cit in Capucha, 2005:66). Neste sentido, o “pobre” é visto como alguém a quem falta determinadas coisas. Se a pobreza é analisada tendo a perspectiva económica, o problema coloca-se na falta de rendimentos advindos do desemprego ou emprego precário.

A evolução do conceito de pobreza tem beneficiado de diferentes contributos que levam à multidimensionalidade deste conceito enquadrado na realidade em que nos inserimos. Luís Capucha (2005) combina duas perspectivas teóricas para a análise do fenómeno em causa, nomeadamente a perspectiva culturalista e a perspectiva socioeconómica, na qual se enquadram os conceitos de pobreza relativa, pobreza absoluta e pobreza subjectiva. A primeira perspectiva foi abordada, inicialmente, por Warner, Lunt, William Foote Whyte (1941; 1942; 1943 cit in Capucha, 2005:67) nos anos 40 tendo sido realizados estudos acerca da vida de comunidades consideradas como minorias, à qual designaram por “culturalista”. Posteriormente, nos anos 60 Oscar Lewis (1961) designou esta perspectiva como “cultura da pobreza”. No âmbito desta perspectiva foram realizados inúmeros estudos baseados na metodologia de investigação-acção

“sobre matérias como as mudanças nas condições de vida e no modo de adaptação das famílias em áreas desindustrializadas; os problemas do declínio de actividades tradicionais; do subdesenvolvimento e da desertificação humana de áreas rurais deprimidas; os estilos de vida e a organização comunitária em áreas urbanas degradadas; as histórias de vida de pessoas e os trajectos de grupos em situação marginal, como os sem-abrigo; os toxicodependentes; crianças de rua; reclusos e ex-reclusos ou comunidades étnicas minoritárias; as relações entre os pobres e as instituições” (AA.VV, 1991; Bourdieu, 1993 cit in Capucha, 2005:67/68).

Neste sentido, a perspectiva culturalista centra-se no estudo do indivíduo, das famílias e comunidades, assim como no conceito de cultura privilegiando as interrelações, as práticas sociais, a estrutura e organização familiar, as estratégias e formas de vida. Na segunda perspectiva, socioeconómica, esta associa-se à privação de rendimentos influenciando a capacidade do indivíduo suprimir as suas necessidades básicas de sobrevivência. Esta perspectiva vai ao encontro da definição de pobreza, apresentada por Bruto da Costa. Tal como referido anteriormente, associado a esta perspectiva encontramos o conceito de pobreza absoluta que se refere à privação das necessidades básicas, nomeadamente ao nível da alimentação, higiene, habitação, emprego, educação, informação, afecto, bens materiais, não sendo esta privação totalmente determinada pelo “nível económico da sociedade, pelos padrões de distribuição dos rendimentos e da riqueza ou pelos níveis de vida que as pessoas usufruíram no passado” (Costa, 2008:34). Como oposição à pobreza absoluta, Peter Townsend desenvolveu o conceito de pobreza relativa. Desta forma, na Cimeira Mundial Sobre o Desenvolvimento Social de Copenhaga associaram a pobreza relativa “à falta de desenvolvimento e às desigualdades (...) a pobreza está inseparavelmente ligada à falta de controlo sobre os recursos, incluindo terra,

qualificações, conhecimento, capital e relações sociais” (Baudot, 2000: 25-26 cit in Capucha, 2005: 73). Neste sentido, os indivíduos, famílias ou grupos vêem os seus recursos “seriamente abaixo daqueles de que dispõem o indivíduo ou família médios, que são, de facto, excluídos dos padrões de vida, costumes e actividades correntes” (Townsend, 1979 cit in Costa, 2008). Esta dimensão transforma o conceito de “rendimento” por “recurso” que inclui não só os recursos financeiros mas também os materiais, físicos.

1.3 A Vulnerabilidade e Desafiliação como parte integrante da Exclusão Social

A Vulnerabilidade e a Desafiliação serão, neste subcapítulo, analisadas sob o ponto de vista do processo de desligamento, de ruptura do indivíduo em relação ao mercado de trabalho, assim como face aos laços sociais estabelecidos com a sociedade.

A sociedade contemporânea tem sofrido intensas transformações ao nível do mercado de trabalho que afecta quer os países desenvolvidos quer os países em desenvolvimento, os quais têm sido pautados por uma precarização do mercado de trabalho e das relações que o indivíduo estabelece com o mesmo, colocando-o, assim, numa situação de vulnerabilidade social.

Soulet (s/d) considera que o contexto social de risco e incerteza em que as sociedades contemporâneas se inserem produzem situações às quais os indivíduos se encontram mais vulneráveis.

A análise da vulnerabilidade de uma sociedade pode ser realizada, segundo Soulet (s/d), tendo em conta cinco factores essenciais: transformações na esfera do trabalho; enfraquecimento da protecção social; desinstitucionalização da sociedade; mudanças nos modos de socialização; e alteração da relação com o risco.

Na observação de Soulet (s/d:50) sobre as transformações na esfera do trabalho é analisada a condição salarial que, segundo o próprio, “tornou-se mais frágil”. Estas alterações nas condições contratuais impostas aos indivíduos fazem aumentar a instabilidade laboral, transformando as práticas profissionais de cada um. Os indivíduos passam, segundo Soulet, a centrar os seus costumes laborais em práticas mais individuais, tornando o trabalho menos virado para o colectivo.

Segundo Soulet (s/d) a sociedade vive momentos de fragmentação nas mais diversas vertentes, como a família, a escola e emprego, havendo alterações nas suas formas de funcionamento. Verifica-se igualmente a perda de importância da integração no trabalho, assim como a diminuição da capacidade estruturadora que o Estado deverá deter, consequência da globalização e da territorialização. Soulet afirma ainda que, devido à segmentação da integração social possibilitada pelas já referidas instituições, os indivíduos acabam por se colocar numa situação de desafiliação.

Hoje a pertinência da intervenção desenvolve-se com base no trabalho com o outro, valorizando a sua singularidade e a sua participação, de forma a capacitá-lo para que consiga, por si só, desenvolver-se como “interventor” da sua própria vida (Cf. Soulet, s/d).

A sociedade de risco é aceite, na sua generalidade, por todos os indivíduos, visto a sociedade em que nos inserimos estar demarcada por desigualdades e dificuldades sociais e individuais para as quais o indivíduo não tem capacidade suficiente de resposta. Contudo, esta sociedade de risco não é apenas uma realidade local mas uma realidade mundial, que faz aumentar as desigualdades e os riscos, tornando os indivíduos cada vez mais vulneráveis.

Robert Castel (2000) considera que as situações configuradas pela exclusão resultam de vulnerabilidades subjacentes às transformações operadas pelo mercado de trabalho.

Inicialmente, o conceito de exclusão social era empregue para caracterizar situações sociais limites, como a pobreza ou a marginalidade, assim como para a formulação de políticas sociais como resposta a estas situações.

Como referido no primeiro capítulo do presente documento, Castel definiu uma zona de vulnerabilidade tida como uma situação intermédia na qual se verifica a precariedade do trabalho e a fragilidade dos suportes sociais, sejam estes a família, amigos, colegas de trabalho, vizinhos. No entanto, caso ocorra uma crise económica que acarreta o aumento do desemprego, a generalização do subemprego e do emprego precário e, conseqüente falta de protecção social, a situação intermédia de vulnerabilidade aumenta, conduzindo o indivíduo a uma situação de desafiliação. Neste sentido, o conceito de vulnerabilidade refere-se a situações intermediárias, nas quais se conjuga a dinâmica das condições de desigualdade e mobilidade, seja esta ascendente ou descendente, a que determinados grupos sociais estão sujeitos (Cf. Garcia, 2006 cit in DIEESE, 2007). Tendo em conta os

diversos enfoques decorrentes do conceito de vulnerabilidade social observa-se um consenso relativamente à qualidade do termo devendo

“a sua capacidade de captar situações intermediárias de risco localizadas entre situações extremas de inclusão e exclusão, dando um sentido dinâmico para o estudo das desigualdades, a partir da identificação de zonas de vulnerabilidades que envolvem desde os sectores que buscam uma melhor posição social, até os sectores médios que lutam para manter o seu padrão de inserção e bem-estar, ameaçados pela tendência a precarização do mercado de trabalho” (DIEESE, 2007:13).

Para Castel (2000), a vulnerabilidade encontra-se sob o efeito de dois vectores – o eixo da integração ou não integração pelo trabalho e o eixo da inserção ou não inserção numa relação sócio-familiar. Desta forma, o autor não considera a vulnerabilidade como um estado de faltas, seja de alimentação, habitação, saúde, educação, mas como a intercepção dos eixos acima mencionados. Neste sentido, no primeiro eixo referido o indivíduo pode estar integrado no mercado de trabalho mas também em situação de precariedade ou exclusão do mesmo, enquanto que no eixo relacional o indivíduo pode estar inserido numa rede de sociabilidade consistente e fortificada mas poderá estar em completo isolamento social, não detendo qualquer tipo de relação social. Assim sendo, a vulnerabilidade é apenas considerada quando a pessoa se encontra numa situação de inserção e estabilidade no mercado de trabalho; debilidade ou fragilidade das relações sociais estabelecidas e o grau de regularidade e de qualidade no acesso aos serviços públicos tal como nas diversas formas de protecção social. Deste modo, a vulnerabilidade é considerada multidimensional, visto afectar indivíduos, famílias, grupos ou comunidades em contextos que ferem o seu bem-estar, de diferentes formas e intensidade.

Saunders (2003) define como pessoa vulnerável no mercado de trabalho aquela grande parte da mão-de-obra que aúfere baixos rendimentos, sem perspectivas de melhorar as condições de trabalho, permanecendo na incerteza e na insegurança não detendo protecção social, afectando o seu bem-estar. Por outro lado, são também considerados pessoas vulneráveis ao nível do acesso ao mercado de trabalho, as pessoas com idade avançada, no entanto em idade activa. Contudo, as entidades empregadoras consideram-nas inaptas para desenvolverem as actividades e funções a que se propõem, colocando-as assim numa situação vulnerável e, de certo modo, de exclusão. As mulheres são, de igual modo, um grupo vulnerável, na medida em que são consideradas o suporte familiar, necessitando de se ausentar, por exemplo quando engravida, os filhos ou algum familiar próximo (mãe, pai, sogra, sogro) adoecem necessitando de se ausentar prejudicando o trabalho que desenvolve. Os jovens à procura do primeiro emprego ficam também

vulneráveis à entrada no mercado do trabalho, visto as entidades empregadores procurarem pessoas com experiência profissional para os seus postos de trabalho. Por fim, os imigrantes são considerados, também, um grupo vulnerável, por um lado porque são vistos como mão-de-obra barata, para trabalhos não reconhecidos e não qualificados. Em determinadas situações os imigrantes têm qualificações superiores para o acesso a um determinado emprego mas não lhes é reconhecido a qualificação, no país de acolhimento, de modo a exercerem a profissão para a qual estão qualificados; por outro lado o idioma constitui-se uma barreira à comunicação para que possam integrar o mercado do trabalho.

Neste sentido, a ideia apresentada contrapõe a ideia do mercado de trabalho estável, no qual o indivíduo auferir um rendimento elevado ou suficiente para fazer face às suas necessidades; com perspectivas de melhorar as suas condições de trabalho e ascender na carreira profissional; detentor de protecção social em caso de acidente de trabalho, de gravidez, etc..

Quando um indivíduo acumula um conjunto de vulnerabilidades passa a um processo de exclusão. Neste sentido, Rodrigues entende a exclusão social como

“(…) um processo complexo e multidimensional que afecta um conjunto de pessoas com uma presença cumulativa de vulnerabilidades, nomeadamente vulnerabilidades económicas, culturais, sociais, simbólicas. Estas vulnerabilidades, articuladas entre si e tornadas estruturais, constituem uma barreira à inserção e ao sentido de pertença e de identificação simbólica dos indivíduos e dos grupos” (Rodrigues, 2000, 180).

Deste modo, as pessoas consideradas excluídas detêm

“um peso desigual dos diversos handicaps (exclusão do mercado de trabalho ou precariedade de inserção no mesmo, baixos níveis de rendimentos, carências habitacionais, baixa escolarização e reduzidas qualificações, fraca participação social e política, etc.). A acumulação de handicaps aumenta a vulnerabilidade de determinadas categorias sociais a situações de pobreza e exclusão social, tornando-as socialmente mais visíveis” (Rodrigues et al, 1999:69/70).

Nesta linha de pensamento, Peter Townsend, associa os excluídos aos indivíduos que acumulam inúmeros riscos, dificuldades ou handicaps, através dos quais as rupturas, perdas ou privações sucessivas que vão ocorrendo ao longo da trajectória de vida de cada indivíduo são agravadas pelos mecanismos de estigmatização ocorridos anterior ou posteriormente ao processo de ruptura (Cf. Rodrigues, 2000). Deste modo, e ainda na mesma linha de raciocínio de Townsend, “os excluídos são os indivíduos ou famílias que acumulam um conjunto de riscos, de dificuldades ou de handicaps que os conduzem à pobreza económica, ao enfraquecimento dos laços familiares e sociais, ao descrédito social e mesmo à perda de laços identitários” (Strobel,1995:34 cit in Rodrigues, 2000:175). Segundo diversos estudos realizados em França, este processo de exclusão denomina-se

por “desafiliação” (Castel), “desqualificação social” (Paugam) e “desinserção” (De Gaulejac), de acordo com o autor em análise. Estes autores, independentemente da denominação, referem-se a este processo quando o indivíduo, na sua trajectória individual de vida, acumula e reforça inúmeras rupturas e perdas ou mesmo privação, aumentadas e reforçadas pelos mecanismos sociais que visam estigmatizar (Cf. Strobel,1995 cit in Rodrigues, 2000).

Como mencionado anteriormente, Castel distinguiu quatro zonas do processo de exclusão social, designadamente integração, vulnerabilidade, assistência e desafiliação. O autor refere que

“este último, o momento mais extremado de exclusão social, corresponde à ruptura dos laços com a própria família e grupos mais próximos. Nesta óptica, a exclusão será o resultado de uma série de rupturas de pertenças e de relações, que isola os indivíduos, afastando-os dos grupos e da sociedade em geral. Como refere o autor, «hoje a zona de integração abre brechas, a zona de vulnerabilidade está em expansão e alimenta continuamente a zona de desafiliação»” (Castel, 1991:152 cit in Rodrigues, 2000:177).

Neste sentido, a desafiliação é entendida, segundo Castel, como a ruptura dos laços sociais, de pertença e que chegando ao nível extremo, conduz o indivíduo para o isolamento social (Cf. Lavrador, 2005). Deste modo, perspectiva-se a desafiliação como a fragilização dos laços familiares e sociais e a não participação na vida comunitária, levando ao não reconhecimento como membro da sociedade. Esta fragilização das relações sociais afecta o bem-estar de cada indivíduo, sendo esta encarada como vital para a convivência em sociedade.

Os dois factores de integração social são, simultaneamente, “desintegradores” sociais – sociabilidade sócio-familiar e o trabalho sustentável -, na medida em que são dois eixos basilares da sociedade. Quando esta integração não se verifica o indivíduo encontra-se num processo de desafiliação.

No que concerne ao eixo da integração–não integração pela sociabilidade sócio-familiar, a família é entendida como um elemento decisivo na construção de cada um de nós, sendo esta a primeira rede de socialização. A família permite a criação de laços sociais que geram um sentimento de pertença, de identidade e de segurança. Contudo, o enfraquecimento dos laços familiares e sociais encontram-se na base do individualismo em que a sociedade contemporânea permanece, tornando as pessoas mais desprotegidas e mais vulneráveis à desafiliação.

O eixo da integração–não integração pelo mercado de trabalho acarreta consequências fulcrais na vida do indivíduo, começando, mesmo, pela insatisfação das necessidades básicas, implicando, conseqüentemente, uma degradação física e psicológica (Cf. Pimenta, 1992). De acordo com Pimenta (1992:44), “esta ruptura com um dos espaços de referência social fundamentais, principalmente quando é prolongada, (...), acarreta a perda de hábitos de trabalho, a desmoralização e a resignação que tornam ainda mais problemática a reintegração no mundo do trabalho”. Segundo Silva (1985),

“a inserção no mercado de trabalho e, em geral, no processo produtivo é um dos principais determinantes de pobreza, porque são múltiplas as relações que podem estabelecer-se entre a situação de pobreza e a posição que se ocupa na actividade económica, nomeadamente as seguintes: nível de rendimento, dotação em capital físico, financeiro e humano; participação e controle sobre os meios de produção, segurança no emprego e no rendimento, estatuto social” (cit in Pimenta, 1992:41).

Quando estes eixos se entrecruzam a desafiliação encontra-se mais demarcada. De acordo com Paugam “os desempregados têm, invariavelmente, relações mais distantes com os membros de sua família: quanto mais precária for a situação no mercado de trabalho, maior é a possibilidade do indivíduo não ter nenhuma relação com a família” (Paugam, 1999:68). Segundo o mesmo autor, os desempregados de longa duração, por vergonha e apatia, rareiam o contacto com a família e os amigos (Cf. Paugam, 1991).

Assim sendo, este processo produz no indivíduo um sentimento de não pertença à sociedade que gera uma culpabilização individual, percepcionando-se como um “fracassado”, “incapaz”, “incompetente”, “irresponsável” e “envergonhado” pela própria situação e por não estar adaptado às exigências actuais (Cf. Lavrador, 2005). Neste sentido, a vergonha enfraquece e paralisa o indivíduo de forma a que este consiga organizar e estruturar as suas capacidades com vista a combater estas situações de desafiliação. Desta forma, a vergonha “impede qualquer resistência, qualquer desmistificação, qualquer enfrentamento da situação” (Forrester, 1997: 12 cit in Lavrador, 2005:7).

Noutra perspectiva, Bahr entende que a desafiliação é um reflexo de poder, ou seja, “a capacidade das pessoas para utilizarem recursos e serviços com objectivos definidos, ou a capacidade para exercerem influencia num processo de decisão, ou ainda, a capacidade para a acção efectiva” (cit in Bento et al, 2002: 78 e 79).

1.4 As Pessoas em situação de sem-abrigo

Reconhece-se a complexidade do fenómeno das Pessoas em situação de sem-abrigo e o seu agravamento significativo, principalmente, nas grandes cidades, Lisboa e Porto. Este agravamento deve-se ao facto destes pólos atraírem um elevado número de pessoas que procuram uma condição de vida melhor. Por outro lado, as alterações sócio-económicas ocorridas nos últimos anos e o aumento do desemprego e emprego precário, assim como a ruptura das relações familiares e sociais (desafiliação) têm conduzido diversas pessoas à situação de sem-abrigo.

Importa, antes de mais, compreender o conceito de Pessoa em situação de sem-abrigo e perceber a sua evolução. Neste sentido, o conceito de sem-abrigo tem origem no francês *sans-abri* e no inglês *homeless*. A primeira expressão transmite a ideia de “falta de habitat mínimo, que protegeria o ser humano do frio, do vento ou da chuva que da mesma maneira que a alimentação e/ou o vestuário, assegura uma necessidade essencial à sobrevivência humana” (Thomas, cit. in Bento & Barreto, 2002:23). A segunda expressão, *homeless* significa “a ausência de residência física e a ausência de recursos e laços comunitários que lhe permitam reverter a situação” (Bento & Barreto, 2002:24). Esta última expressão reporta-nos para um conceito já discutido anteriormente, o da desafiliação. Contudo, em ambos os conceitos a questão central do conceito de sem-abrigo coloca-se na falta de habitação.

O fenómeno das Pessoas em situação de sem-abrigo não é recente nem novo na sociedade portuguesa, tem vindo a ser percepcionado de formas diferentes de acordo com a época vivida. Palavras como mendigo, vagabundo, vadio servem para designar os indivíduos que vivem à margem da vida económica e social, nas diferentes épocas e sociedades. Contudo, todas estas palavras têm uma conotação pejorativa e com um estigma social associado. Em Portugal, a legislação sobre o fenómeno da vagabundagem e da mendicidade remonta ao reinado de D. Afonso II (1211), surgindo posteriormente diversas medidas legislativas nos reinados de D. Afonso IV (lei de 1349) e de D. Fernando (Cortes de 1371). Contudo, as Ordenações Afonsinas (1446) e as Ordenações Manuelinas (1521) insistem nas medidas repressivas (Cf. Soeiro, 1960 cit in Pimenta, 1992). Esta legislação tinha subjacente duas categorias de mendigos e vagabundos, ou seja, os fracos, os velhos, os doentes e inválidos a quem era permitido viver de caridade desde que detivessem

licença; aos outros, sem incapacidade ou deficiência física que se recusavam trabalhar eram considerados ociosos. A estes as medidas aplicadas eram consideradas agressivas uma vez que podiam ir de agressões físicas a prisão e trabalho compulsivo (Cf. Pimenta, 1992). Com a Emergência do Estado Novo, as políticas de repressão à mendicidade e vagabundagem intensificam-se e assumem novos contornos com um papel preponderante da Polícia de Segurança Pública. Nesta altura, as leis prevêm a criação de albergues destinados a prevenir e reprimir a mendicidade (Cf. Bento et al, 2002). Em 1976, com uma nova legislação é abolida a repressão à mendicidade, sendo este o quadro legal em vigência. Este decreto introduz “uma nova compreensão do fenómeno, segundo a qual ele resultará de problemas sociais pelo que, uma vez resolvidos, tenderá a desaparecer” (Bento et al, 2002: 43). Actualmente, dormir na rua não é punível, contudo as autoridades são obrigadas a intervir junto das Pessoas em situação de sem-abrigo com base no consentimento voluntário. A mendicidade deixa de ser percepcionada exclusivamente como causa de uma inaptidão individual para ser percepcionada como uma razão estrutural e social da realidade vivenciada. Contudo, actualmente esta realidade é caracterizada por uma ausência de políticas sociais consistentes de combate a este fenómeno. Hoje, reconhece-se a complexidade e multidimensionalidade do fenómeno das Pessoas em situação de sem-abrigo, em que para além do direito a uma habitação há que garantir todos os outros direitos, uma vez que esta realidade é mais abrangente. Assim, esta realidade corresponde a um conjunto de problemas habitacionais, familiares, sociais, económicos, desemprego e saúde.

A expressão Sem-Abrigo é utilizada para

“descrever pessoas que, para além de viverem em condições de habitação imprópria, se encontram em situação deficitária a vários níveis: na sua vida privada (afectiva, saúde); profissional (sem emprego); e/ou financeira. O fenómeno Sem-Abrigo é geralmente associado à pobreza, considerando-se o escalão mais baixo da pobreza e da exclusão social” (Silva, 2007: 23).

Neste sentido, Bruto da Costa refere que a situação de sem-abrigo é uma das formas mais extremas de exclusão social e uma das mais visíveis uma vez que tem “um carácter de privação múltipla” e “contrasta fortemente com o meio ambiente em que se apresenta” (Costa, 1998: 80). Tendo em conta que o fenómeno em estudo é a forma mais extrema de exclusão social é necessário compreender os tipos de exclusão existentes: económico; social; cultural; de origem patológica e por comportamentos auto-destrutivos.

Bruto da Costa (1998) debruçou-se sobre a análise dos tipos de exclusão social, acima mencionados. Assim o que se pretende é proceder a uma articulação entre a teoria e a empiria, ao nível das Pessoas em situação de sem-abrigo. Deste modo, Bruto da Costa identificou a exclusão social como económica, visto estar relacionada com “más condições de vida, baixos níveis de instrução e qualificação profissional, emprego precário (instável, sem contrato, mal remunerado e/ou em más condições de trabalho), actividade no domínio da economia informal, etc.” (Costa, 1998:21). Este tipo de exclusão é entendido como uma múltipla privação, por falta de recursos. Contudo, estas privações reflectem-se numa fragilidade psicológica que afecta as vivências das Pessoas. Poderemos constatar que, por um lado as Pessoas em situação de sem-abrigo vivem em condições subumanas, pernoitam em vãos de escadas, prédios abandonados, igrejas, estações de transportes públicos, etc. nos quais a privacidade e o respeito são nulos; por outro lado, as Pessoas em situação de sem-abrigo encontram-se, na maioria, numa situação de ruptura prolongada com o mundo do trabalho ou, em alguns casos, em situações de trabalho precário, sem contrato, sem remuneração salarial, desprotegidos do sistema de protecção social, desenvolvendo algumas actividades esporádicas ou biscates, o que não lhes permite ter uma estabilidade económica para fazer face às suas necessidades básicas e a uma vida digna. É de salientar que “a impossibilidade de aceder a um alojamento está intimamente relacionada com a insuficiência de rendimentos e com a falta de protecção social no desemprego e na doença, decorrentes de uma inserção precária e marginalizada no mercado de trabalho.” (Pimenta, 1992:40) Por outro lado, “se o trabalho não significa alojamento, viver na rua, sem morada, dificulta a obtenção de um emprego” (Bento et al, 2002:89). Esta espiral de pobreza interna e externa leva a uma modificação de hábitos, valores e estratégias de sobrevivência que conduz a um conformismo da situação que se encontram.

O segundo tipo de exclusão social identificado diz respeito ao social. Neste tipo de exclusão, a própria causa identificada refere-se a “uma situação de privação de tipo relacional, caracterizada pelo isolamento, por vezes associada à falta de auto-suficiência e autonomia pessoal” (Costa, 1998:22). Desta forma, o que está posto em causa neste tipo de exclusão são os laços sociais. Reportando para a situação específica das pessoas sem-abrigo, na sua grande maioria constata-se uma ruptura com os laços familiares devido ao divórcio/separação; morte de um ente querido; desentendimentos. Contudo, a maioria das Pessoas em situação de sem-abrigo possui família, mas na realidade o que sucede é que

esta não existe efectivamente enquanto suporte devido às rupturas ocorridas. É de referir que nestas situações o único suporte e laço social que mantêm são com Pessoas que se encontram em situação igual ou semelhante e o único laço que os mantém ligados à sociedade, de certa forma, são as instituições que lhes prestam apoio. Quando associado à ruptura do mercado de trabalho encontramos-nos perante uma situação de ruptura total que conduz a Pessoa para uma situação extrema de pobreza e exclusão social.

A exclusão social poderá dever-se a factores culturais, sendo assim identificada como um tipo de exclusão. Neste tipo de exclusão são identificados fenómenos como “o racismo, a xenofobia ou certas formas de nacionalismo podem, só por si, dar origem à exclusão social de minorias étnico-culturais” (Costa, 1998:22). Podemos identificar este tipo de exclusão nas pessoas em situação de sem-abrigo que permaneceram durante alguns anos em instituições prisionais, que aquando da sua saída a sociedade dificulta a sua integração social, principalmente no mercado do trabalho.

Bruto da Costa reconhece, ainda, que a exclusão social poderá ter origem patológica de natureza psicológica ou mental (depressão, esquizofrenia). Estas situações patológicas podem conduzir às rupturas familiares, anteriormente mencionadas, contudo “podem aparecer como consequências da situação de «sem-abrigo»” (Costa, 1998:23).

Por último, a exclusão social pode ser entendida por comportamentos auto-destrutivos. O autor identifica como comportamentos auto-destrutivos, os comportamentos relacionados com a adicção, a prostituição, o crime, etc. Nas Pessoas em situação de sem-abrigo este tipo de exclusão apresenta-se como ambivalente, pois por um lado, estes comportamentos apresentam-se como causa da situação em que se encontram e, por outro lado como consequência advinda da situação de sem-abrigo (Cf. Costa, 1998). A permanência da Pessoa em situação de sem-abrigo pode ser determinante conduzindo a pessoa a comportamentos auto-destrutivos como a dependência de drogas ilícitas e lícitas, levando, por vezes, a situações crónicas que dificultam a mudança e a construção de um projecto de vida. Considera-se que alguns destes tipos de exclusão social podem ser impeditivos da mudança de vida, sendo assim vistos como bloqueios ao desenvolvimento de um projecto de vida e de um acompanhamento social por parte do Assistente Social.

Deste modo, “(...) os sem-abrigo representam a forma mais extrema e complexa de exclusão social” (Costa, 1998:25). É, nestes casos, “que se torna mais fácil de identificar a degradação psicológica a que a pobreza e a exclusão podem conduzir, em termos de

identidade social e pessoal, motivações, iniciativa, auto-confiança, expectativas de poder ultrapassar a situação” (Costa, 1998:80/81).

A Federação Europeia das Associações que trabalham com as Pessoas em situação de sem-abrigo (FEANTSA) propôs que se adoptasse uma definição de sem-abrigo que denominou de ETHOS – European Typology of Homelessness (Tipologia Europeia sobre Sem-Abrigo e Exclusão Habitacional), dado ser considerada uma definição abrangente que abarca as diferentes realidades deste fenómeno. Assim, esta definição é construída em torno do conceito de *uma casa*. Esta definição engloba quatro categorias conceptuais sobre sem-abrigo: sem abrigo; sem alojamento; habitação precária e habitação inadequada (Cf. Spinnewijn, 2005), como se pode observar no Quadro 1.

Categoria Conceptual	Categoria Operacional	Definição Geral
SEM ABRIGO	Pessoas que vivem na rua	Dormir na rua (sem acesso a alojamento de emergência) / Sem Abrigo
	Pessoas em alojamento de emergência	Alojamento de emergência
SEM ALOJAMENTO	Pessoas em lares de alojamento para pessoas sem domicílio	Lar de alojamento em fase de inserção Alojamento provisório
	Pessoas em lar de alojamento para mulheres	Lar de alojamento para mulheres
	Pessoas em alojamento para imigrantes	Alojamento provisório / Centro de Acolhimento (requerentes de asilo) Lar para trabalhadores imigrantes
	Pessoas que saíram de instituições	Instituição penal Instituição médica
	Beneficiários de um acompanhamento em alojamento	Instituição de cuidados destinada às pessoas sem domicílio Alojamento acompanhado Alojamento de transição acompanhado

		Alojamento assistido
HABITAÇÃO PRECÁRIA	Pessoas em habitação precária	Provisoriamente alojado pela família ou amigos Sem arrendamento Ocupação ilegal de uma construção Ocupação ilegal de um terreno
	Pessoas à beira de despejo	Aplicação de uma decisão de expulsão (aluguer) Pareceres de apreensão (propriedade)
	Pessoas vítimas de violência doméstica	Incidentes registados pela polícia ligada à violência doméstica
HABITAÇÃO INADEQUADA	Pessoas que vivem em estruturas provisórias e não se adequam à normas sociais	Habitação móvel / caravana Construção não conforme com as normas Estrutura provisória
	Pessoas em alojamento indigno	Habitação (ocupado) declarada inabitável em conformidade com a legislação nacional
	Pessoas vivem em condições de sobrepopulação severa	Normas nacionais mais severas

Quadro 1 - ETHOS Tipologia Europeia de Exclusão relacionada com Habitação
(Spinnewijn, 2005: 23 e 24)

A definição da ETHOS classifica as pessoas sem-abrigo de acordo com a forma como vivem, ou seja, relativamente à sua situação habitacional. O facto de uma pessoa possuir uma casa significa que tem uma habitação adequada onde pode viver juntamente com a sua família; pode estar em segurança e na sua privacidade; pode relacionar-se com outros no seu espaço. Esta definição é abrangente na medida que não inclui exclusivamente as pessoas que vivem na rua mas também aquelas em que a habitação não é adequada, própria e é insegura.

Em Portugal, o conceito de sem-abrigo que tem vindo a ser utilizado identifica as pessoas que vivem numa situação extrema de privação de domicílio fixo, incluindo todas as pessoas que pernoitam na rua; em espaços públicos ou privados, sem autorização; e os que se encontram em centros de alojamento temporário para o efeito.

Em 2009, o Instituto de Segurança Social preocupado com o aumento significativo deste fenómeno e com a intervenção realizada pelas diversas instituições de apoio organizou um documento denominado “Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo – Prevenção, Intervenção e Acompanhamento 2009-2015”, no qual definiu o conceito de pessoa em situação de sem-abrigo. Neste sentido,

“considera-se Pessoa em situação de sem-abrigo aquela que, independentemente da sua nacionalidade, idade, sexo, condição sócio-económica e condição de saúde física e mental, a que se encontre: sem tecto, vivendo no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário; ou sem casa, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito” (Instituto de Segurança Social, 2009:16).

Em ambas as definições a tónica é colocada no facto de não se ter uma casa, uma vez que esta última foi elaborada tendo por base as categorias operacionais propostas pela FEANTSA.

Ao encontro do que foi dito anteriormente, para a Coordenadora da Acção Social do Espaço Aberto ao Diálogo da Comunidade Vida e Paz, Isabel Oliveira (E3), o conceito de Pessoa Sem-Abrigo é aquela “que não tem capacidade financeira para adquirir uma casa ou um abrigo”. No mesmo sentido, o Presidente do CASA (E2), Nuno Jardim, refere que a Pessoa Sem-Abrigo é

“qualquer pessoa que não tenha (...) uma casa sua, uma habitação sua na qual possa ter as suas vivências, os seus hábitos, em família ou não, que seja o seu ambiente privado e no qual consiga estruturar. (...) todas as pessoas que não estejam numa situação estável nesse sentido”.

Nesta linha de pensamento, Pedro Cardoso (E4), Director-Técnico do Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios, considera uma Pessoa em situação de sem-abrigo é “uma Pessoa que num determinado momento da sua vida estará impedido de ter acesso a uma habitação digna, ou cuja morada é a própria Rua”.

É importante estarmos conscientes que a questão habitacional é extremamente importante, contudo os problemas das pessoas em situação de sem-abrigo não se restringem exclusivamente a esta questão. É importante perceber o que está por detrás desta situação uma vez que é um fenómeno mais complexo e dimensional que segundo Bulla et al (2004:113-114 cit in Grupo de Trabalho para a Pessoa Sem Abrigo, 2009:8)

“(…) existe uma perda de vínculos familiares, decorrentes do desemprego, da violência, da perda de algum ente querido, perda de auto-estima, alcoolismo, toxicod dependência, doença mental, entre outros factores, são os principais motivos que levam as pessoas a “morarem na rua””. Neste sentido, vão ocorrendo inúmeras rupturas sucessivas que associadas à dependência de álcool e/ou drogas conduzem a pessoa a uma situação extrema de exclusão social e pobreza. Tendo em conta a multiplicidade de estudos realizados sobre o fenómeno em causa são apontadas diversas situações que conduzem uma pessoa à situação de sem-abrigo, nomeadamente a precariedade face ao emprego (desemprego de longa duração, emprego temporário ou pontual) aliada aos baixos níveis de escolaridade dificulta a reintegração no mercado de trabalho; a não ligação a nenhum sistema de protecção social; passado familiar conturbado com situações de divórcio, saída prematura de casa, rupturas familiares, falecimento de familiares; passado ligado a estabelecimentos prisionais (Cf. Grupo de Trabalho para a Pessoa Sem Abrigo, 2009).

Assim sendo, esta questão é multidimensional e multiproblemática visto acarretar causas e consequências significativas na vida de uma pessoa e, por vezes, decisivas na (re)inserção social da mesma. É difícil delimitar a fronteira entre causa e consequência, ou seja uma causa pode ser ao mesmo tempo consequência da vivência de sem-abrigo. Por outro lado, são as pessoas em situação de sem-abrigo que se encontram numa situação de maior privação, sendo esta considerada múltipla por ser a diversos domínios, nomeadamente “(…) alimentação, vestuário, condições habitacionais, transportes, comunicações, condições de saúde, condições de trabalho, possibilidades de escolha, educação, formação profissional, cultura, participação na vida social e política, etc” (Costa, 1998:27).

Pode-se referir que nos encontramos perante uma subcultura (cf. Snow e Anderson, 1998 cit in Grupo de Trabalho para a Pessoa Sem Abrigo, 2009), na qual as pessoas vivem num mundo social “à parte”, constituído apenas por companheiros de rua, desligados da sociedade, no relacionamento social, no acesso a serviços e aquisição de bens, ou seja, destituídos de toda a sua cidadania. A situação de uma pessoa sem-abrigo é vista como a que mais fere a ideia de cidadania, de direitos universais postulados pela Declaração Universal dos Direitos Humanos e de políticas sociais definidas e defendidas pelos Representantes de Estado. Uma Pessoa nesta situação encontra-se, como referido anteriormente, numa situação extrema de pobreza e exclusão social, na qual os direitos

universais não são efectivados visto não ter capacidade para os satisfazer e, pelo Estado, também, não conseguir garantir o exercício dos direitos de cidadania e proporcionar uma resposta adequada e eficaz à alteração da condição de vida destas Pessoas.

Segundo Pimenta, “os sem-abrigo da cidade de Lisboa são uma população cada vez mais heterogénea, não obstante haver um conjunto de traços comuns que a caracteriza” (Pimenta, 1992:14), na medida em que cada pessoa tem a sua singularidade, a sua história de vida que a faz como um ser único. Assim, concluiu-se que os “«sem-abrigo» constituem uma população heterogénea apesar da etiquetagem que lhes é dirigida provocar uma homogeneização de diferenças dada por um denominador comum de carências” (Pais,2005:46). Apesar da homogeneização que lhes é atribuída não se pode descurar as diferenças de cada uma das Pessoas, o que as torna únicas e singulares.

De acordo com a Representante da Câmara Municipal de Lisboa para as questões das Pessoas Sem-Abrigo, Madalena Dias (E1), “(...) podemos encontrar uma grande diversidade de situações, desde aqueles que o fazem por opção, até às questões de doença mental, consumos de substâncias ilícitas, alcoolismo, etc.” Isabel Oliveira (E3) considera a realidade das Pessoas em situação de sem-abrigo muito variada, em que as Pessoas detêm uma variedade de problemáticas. Apesar da existência de inúmeras Pessoas em situação de sem-abrigo “cada caso é um caso, no entanto tenho plena convicção que existem Pessoas sem-abrigo que simplesmente querem “desaparecer” e tornarem-se invisíveis para a sociedade e estes são aqueles que “oferecem” um maior desafio para os técnicos” (E1). Por outro lado, o Nuno Jardim considera que existem dois tipos de pessoas sem-abrigo:

“aquelas que não conseguem, por alguma razão, ter a sua própria família, a sua própria estrutura e vivem isolados, sendo estas situações crónicas e que se arrastam. Depois aquelas que devido às características sociais e socioeconómicas que foram aparecendo e que se tornaram sem-abrigo devido à sua própria situação económica, familiar e estrutural.” (E2).

Rivlin (cit in Grupo de Trabalho para a Pessoa Sem Abrigo, 2009: 11) diferencia as pessoas em situação de sem-abrigo de acordo com a duração desta condição:

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

De acordo com Vieira et al (2004), é possível identificar três situações de permanência na rua: ficar na rua (circunstancialmente), estar na rua (recentemente) e ser da rua (permanentemente). Estas situações diferenciam-se de acordo com o tempo de permanência na rua, ou seja, quanto maior a permanência na rua mais estável e duradoura se torna a sua condição de sem-abrigo. Por outro lado, diferenciam-se, também, pelo grau de inserção no mundo da rua. Assim, *ficar na rua* corresponde a um estado de precariedade conduzido por uma situação de desemprego, por falta de um alojamento, habitação e/ou por uma situação de imigração que não conseguem um emprego e uma habitação. Uma Pessoa nesta situação procura rapidamente uma solução para a sua situação precária, através do acompanhamento dos Assistentes Sociais. Por seu lado, *Estar na rua* manifesta-se através das Pessoas que adoptam a rua como um local de pernoita, não a considerando como ameaçadora. Nesta situação, as Pessoas começam a encontrar estratégias de sobrevivência e a estabelecer as suas relações sociais na rua. Torna-se, cada vez mais difícil, a alternância da rua com outros locais de pernoita – albergues, centros de acolhimento, pensões -, a saída da rua, o retorno ao meio familiar e a obtenção de um emprego quando uma Pessoa se encontra numa situação de *Ser da rua*. Assim sendo, a rua torna-se como uma morada praticamente definitiva, um espaço onde estabelecem as suas relações sociais e de trabalho. Nesta situação, os indivíduos vão cortando cada vez mais com os vínculos sociais, obrigando-os a socializarem e a adaptarem-se a um novo mundo. Desta forma, quanto maior o tempo de permanência na rua, maior será a dificuldade do indivíduo em restabelecer os laços anteriores, como obter um emprego; obter uma habitação; reaproximar-se da família, etc. Neste sentido, começam a criar uma dependência cada vez maior com o mundo da rua que dificulta a sua saída e obriga a um conjunto de aprendizagens, socializações e adaptações que os faz construir uma nova identidade. Este processo de socialização a quem está na rua é fundamental, uma vez que é obrigatório a “construção da identidade social e relacional com os processos de aprendizagem social (...)” (Silva,2007:36). Segundo Dubar (1997), a “identidade humana não é dada, de uma vez por todas, no acto do nascimento mas antes é construída na infância e deve reconstruir-se sempre ao longo da vida. Essa construção e reconstrução sucessiva da identidade processa-se no indivíduo em contacto com os demais” (Cit in Silva,2007:37).

A rua pode ser encarada como um abrigo para os que, sem recursos, dormem circunstancialmente na rua ou como um modo de vida, na qual a rua se tornou o seu habitat

e é nela que constituem a sua rede de relações sociais (Cf. Vieira et al,2004). Quando a rua se torna um modo de vida, as Pessoas adquirem um novo modo de olhar a sociedade, novos hábitos, regras e novos referenciais de vida diferentes daqueles que valorizavam anteriormente, incorporam novos códigos sociais, normas de conduta e estratégias de sobrevivência. Deste modo, “a inserção no mundo da rua não se dá de forma repentina. Gradativamente o indivíduo vai abandonando hábitos, costumes e conceitos, para pouco a pouco ir vivenciando e adquirindo um novo entendimento da rua e (...) da vida” (Viera et al,2004:98).

Viver na rua implica, então, um conjunto de socializações e aprendizagens, de desenvolvimento de capacidades de adaptação a novas situações. Uma vez que a rua não foi concebida como local de pernoita e de moradia, as pessoas que nela habitam necessitam de passar por um processo de aprendizagem para nela viverem. Assim sendo, têm de aprender a viver com a “privacidade desnuda”, expostos aos olhares de todos, aos horários das equipas de rua que distribuem alimentação, roupa ou agasalhos, de igual modo, aos horários das intervenções das equipas técnicas (quer seja equipas de rua, quer seja das instituições de suporte), novas formas de ocupação diária, a novas rotinas e regras, novas formas de obtenção de dinheiro que lhes permita a sobrevivência. Esta capacidade de aprendizagem e de adaptação é o que garante a sobrevivência da espécie humana (Cf. Silva, 2007). Por outro lado, esta capacidade de aprendizagem resulta da necessidade de responder aos desafios e imprevistos que a vida quotidiana coloca (Cavaco,2002:31 cit in Silva,2007:51)

Contudo, para compreendermos as Pessoas que adoptam a rua como um modo de vida é necessário conhecermos e entendermos a sua trajectória de vida, a sua história de vida, apesar de nalgumas situações alguns factores tenham sido comuns e determinantes para a condução a esta situação. José Machado Pais, através das entrevistas realizadas, concluiu que “mais do que desvinculações do mundo do trabalho, as rupturas afectivas foram determinantes na opção de viver na rua” (Pais,2005: 46), ou seja, as desvinculações ocorridas no meio familiar devido a uma fragilização ou corte dos laços familiares originado por separações conjugais, relacionamentos e ambientes familiares desgastados, degradados, instáveis, a ausência de família, seja por morte ou abandono. Estes factores são determinantes na opção de viver na rua, uma vez que em momentos críticos da vida as redes de suporte familiar falharam. Estes percursos de desvinculações sociais decorrem de

múltiplas vulnerabilidades cumulativas ocorridas ao longo da vida e que conduzem o indivíduo à rua, como única alternativa. Salienta-se a importância da análise das histórias de vida e da singularidade de cada Pessoa no seu percurso de vida que permitem identificar e conhecer os momentos cruciais que possam ter conduzido a uma situação de sem-abrigo.

Nesta realidade, as redes de sociabilidade, por vezes, cingem-se apenas aos seus semelhantes, àqueles que estabelecem trajetórias de vida idênticas, e os quais identificam como “companheiros, amigos, primos ou compadres” (Pais,2005:64). Segundo Adília Rivotti (2007:89), as pessoas em situação de sem-abrigo são consideradas como “grupos que partilham espaços, conhecem-se de anos, partilham comida, roupa, agasalhos, informações, constituem-se como grupo de protecção, amigos, irmãos do coração. (...) Mesmo quem já não está na rua, regressa e estabelece contactos regulares”. De acordo com Pais (2005), os sem-abrigo são influenciados pela teoria da anomia desenvolvida por Robert Merton, que resulta da “incapacidade de muitos indivíduos seguirem normas que estão perfeitamente dispostos aceitar” (Horton,1981:118). Deste modo, influenciados pela teoria da anomia e pelos modelos da desvinculação sugerem que “determinados indivíduos (psicóticos, vagabundos, mendigos, bêbados, drogados, etc), fazem parte da sociedade mas não se integram nela: «renunciam às metas culturalmente prescritas e a sua conduta não se ajusta às normas institucionais (...)” (Pais,2005:66). Deste ponto de vista, as Pessoas em situação de sem-abrigo estão destituídas de poder, uma vez que a inexistência de afiliações são uma expressão de ausência de poder. Quer isto dizer que as Pessoas em situação de sem-abrigo não têm, de momento, capacidade de influenciar os outros ou para decidir o seu futuro porque falta-lhes o universo essencial: a família, o trabalho, amigos e outras. Por outro lado, as Pessoas em situação de sem-abrigo são percebidas como incapazes: fisicamente (por doença física); mentalmente (por doença mental); psicologicamente (por baixa de auto-estima, baixa confiança); moralmente (por adição, comportamento criminal); legalmente (por falta de documentos, problemas com a justiça); socialmente (desafiliados) e ecologicamente (pelas condições em que vivem) (cf. Bento et al, 2002). Neste sentido, as Pessoas em situação de sem-abrigo são sujeitos a um processo de estigmatização constante pela sociedade em geral.

Apesar das pessoas em situação de sem-abrigo vivenciarem um sentimento de solidão resultado da ruptura com os laços familiares, laborais e sociais – quer com a família quer com o mundo do trabalho, sendo estas as principais formas de sociabilidade -,

por vezes também a sociedade lhes “vira as costas” como uma forma de os renunciar e ignorar. Neste sentido, “frequentemente, os sem-abrigo são olhados como «excluídos» embora, na verdade, façam parte da sociedade que os produz e, desse modo, encontram-se nela simultaneamente em condição de incluídos e excluídos“ (Pais,2005:70). Por seu lado, Soulet (2000 cit in Silva,2007) salienta que nesta óptica a exclusão passa a não ser um problema de cada indivíduo, mas uma dificuldade da própria sociedade que não têm capacidade para integrar estas pessoas.

Assim sendo, este processo produz no indivíduo um sentimento de não pertença à sociedade que gera uma culpabilização individual, percepcionando-se como um “fracassado”, “incapaz”, “incompetente”, “irresponsável” e “envergonhado” pela própria situação e por não estar adaptado às exigências actuais (Cf. Lavrador, 2005). Neste sentido, a vergonha enfraquece e paralisa o indivíduo de forma a que este consiga organizar e estruturar as suas capacidades com vista a combater estas situações de desafiliação. Desta forma, a vergonha “impede qualquer resistência, qualquer desmistificação, qualquer enfrentamento da situação” (Forrester, 1997: 12 cit in Lavrador, 2005:7).

Salienta-se que para além dos relacionamentos entre os semelhantes, também estes estabelecem laços sociais com os voluntários e técnicos das instituições de suporte através de uma relação de proximidade, empatia e de confiança. Nalgumas situações, esta relação pode ser crucial para a concepção de um projecto de vida com vista à inserção e retorno à vida familiar, profissional, social, cultural e política.

Podemos, assim, verificar que as pessoas em situação de sem-abrigo se encontram numa situação de pobreza absoluta, uma vez que só conseguem suprimir determinadas necessidades básicas com o apoio de instituições particulares de solidariedade social, organizações não governamentais, instituições de cariz religioso e, mesmo, de particulares que os apoiam na superação da necessidade básica da alimentação, mas por outro lado na construção de projectos de vida de forma à eliminação da situação de pobreza extrema em que se encontram.

2. Políticas Sociais: Contextualização Europeia

O presente ponto tem como objectivo enumerar as políticas sociais aplicadas ao nível da pobreza e da exclusão social, quer a nível nacional como europeu.

Conceição Appells (1999) define Políticas Sociais como “o conjunto de objectivos fixados a uma sociedade para garantia das condições de existência dos indivíduos, procurando promover o bem-estar dos indivíduos, famílias, grupos e da sociedade”.

Encara-se a problemática das Pessoas em situação de sem-abrigo como uma das que mais fere a ideia de cidadania, de direitos universais e de políticas sociais, uma vez que, tal como referido anteriormente, uma Pessoa nesta situação encontra-se numa situação extrema de pobreza e exclusão social, na qual os direitos universais não são efectivados visto estes não terem capacidades para os satisfazerem e, por o Estado, também, não conseguir dar uma resposta adequada a estas situações.

A nível internacional é de referir a Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948). De acordo com o artigo 1º “todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade” e com o artigo 2º

“todos os seres humanos podem invocar os direitos e as liberdades proclamados na presente Declaração, sem distinção alguma, nomeadamente de raça, de cor, de sexo, de língua, de religião, de opinião política ou outra, de origem nacional ou social, de fortuna, de nascimento ou de qualquer outra situação. Além disso, não será feita nenhuma distinção fundada no estatuto político, jurídico ou internacional do país ou do território da naturalidade da pessoa, seja esse país ou território independente, sob tutela, autónomo ou sujeito a alguma limitação de soberania”.

Isto significa que esta exige a igualdade e a dignidade para todos os seres humanos bem como, no contexto da habitação, que toda a pessoa humana tem o direito a uma habitação condigna, sem distinção de raça, religião, idade, sexo, origem nacional ou social, etc.

Segundo o artigo 25º, nº1 da Declaração

“toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar e à sua família a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica, e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança no desemprego, na doença, na invalidez, na viuvez, na velhice ou noutros casos de perda de meios de subsistência por circunstâncias independentes da sua vontade”.

Contudo, no caso das pessoas em situação de sem-abrigo não lhe é reconhecido este direito.

O Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais (1976) estabelece que cada Estado presente no Pacto

“comprometa-se a agir, quer com o seu próprio esforço, quer com a assistência e cooperação internacionais, especialmente nos planos económicos e técnico, no máximo dos seus recursos disponíveis, de modo a assegurar progressivamente o pleno exercício dos direitos reconhecidos no presente Pacto por todos os meios apropriados, incluindo em particular por meio de medidas legislativas” (Artigo 2º, nº1).

De acordo com o artigo 3º do presente Pacto “os Estados Partes (...) comprometem-se a assegurar o direito igual que têm o homem e a mulher no gozo de todos os direitos económicos, sociais e culturais enumerados no presente Pacto”.

Na Carta Social Europeia (1999), artigo 31º obriga os Estados Membros a “favorecer o acesso à habitação de nível suficiente; prevenir e reduzir o estado de sem-abrigo, com vista à sua eliminação progressiva; tomar o preço da habitação acessível às pessoas que não disponham de recursos suficientes”. Neste sentido, de modo a assegurar o direito à protecção contra a pobreza e a exclusão social, os Estados Membros devem

“tomar medidas, no quadro de uma abordagem global e coordenada, para promover o acesso efectivo, designadamente, ao emprego, à habitação, à formação, ao ensino, à cultura, à assistência social e médica das pessoas que se encontrem ou corram o risco de se encontrar em situação de exclusão social ou de pobreza, e da sua família” (Carta Social Europeia, 1999, artigo 30º).

Isto significa que os Estados são obrigados a oferecer especial auxílio à habitação a pessoas que vivam, ou estejam em eminência de viver em situação de pobreza ou exclusão social assim como às pessoas que não tenham acesso ao emprego, à formação, à cultura, à assistência social e médica.

De 1975 a 1994 existiram três Programas Europeus de Luta contra a Pobreza, tendo o primeiro surgido pela crise económica dos anos 70. Contudo, de 1979 a 1985 não existiu nenhum programa europeu, tendo voltado apenas em 1989. De acordo com o relatório *O Fenómeno Sem-Abrigo na União Europeia – Bases e tipologias de uma estratégia* (Aires, s/d:8/9) o primeiro programa permitiu reconhecer o fenómeno dos sem-abrigo no continente europeu bem como se começou a construir a definição do conceito de pobreza; o segundo programa um maior investimento na investigação que ajudaram a medir e operacionalizar as definições anteriores; com o terceiro programa europeu surgem projectos com princípios da integralidade, parceria e participação, bem como a utilização do conceito de exclusão de uma forma mais abrangente e o desenvolvimento de um Observatório Europeu de Políticas Nacionais. O que se pretendeu com a criação destes três programas europeus não era a erradicação da pobreza na União Europeia mas “contribuir e

avançar no conhecimento do fenómeno, experimentar alguns dos seus princípios, inovar estratégias e metodologias de intervenção, incidir em políticas nacionais e estimular o debate entre os actores que trabalham ao nível europeu” (Aires, s/d:9).

Nesta sequência, a Comissão Europeia reconhece o fenómeno das Pessoas em situação de sem-abrigo como complexo, na medida em que não é exclusivo de uma falta de habitação mas que se deparam com um conjunto de problemas. Este reconhecimento conduz a uma mudança de paradigma uma vez que não é suficiente encontrar uma resposta assistencialista, como por exemplo os centros de acolhimento que promovam a pernoita e a alimentação, mas uma solução mais abrangente com a criação de estruturas que permitam ao Ser Humano o exercício pleno da sua cidadania de acordo com as suas reais capacidades e potencialidades onde possam desenvolvê-las. Assim, a solução assistencialista passa a ser um instrumento e não o fim (CF. Aires, s/d: 10).

A problemática das Pessoas em situação de Sem-Abrigo é um tema presente na agenda europeia enquadrada no combate à Pobreza e Exclusão Social permanecendo na agenda política entre 2000 e 2010 como sendo um tema prioritário enquadrado pelo Método Aberto de Coordenação Social da União Europeia.

No Conselho Europeu de Lisboa em 2000, os Estados-Membros da União Europeia aceitaram o desafio de lutar contra a Pobreza e Exclusão Social. Deste modo, os chefes de estado e os governos decidiram tomar medidas para erradicar a pobreza e a exclusão social e definiram objectivos adoptados pelo Conselho Europeu de Nice em 2000. Neste último Conselho ficou decidido que as políticas na luta contra a exclusão devem ser baseadas no Método Aberto de Coordenação (MAC), bem como a criação de Planos Nacionais de Acção para a Inclusão (PNAI). O Plano Nacional de Acção para a Inclusão (PNAI) 2006-2008 “apresenta uma estratégia global de inclusão social, identificando as principais prioridades de intervenção e as medidas políticas em curso e a implementar” (2006:44). O PNAI tem como principal finalidade “a inclusão de todos os cidadãos, garantindo o acesso aos recursos, aos direitos, aos bens e aos serviços, bem como promover a igualdade de oportunidades de participação social numa sociedade com melhor qualidade e coesão social (...)” (2006:45). O PNAI tem, implicitamente, uma orientação para o combate à pobreza e a todas as formas de exclusão bem como actuar de forma preventiva nos riscos que os grupos sociais mais vulneráveis à pobreza e à exclusão social enfrentam e pretende a inclusão destes mesmos grupos. Tendo em conta os Objectivos Comuns de Inclusão

Social definidos ao nível da União Europeia, o PNAI visa a erradicação da pobreza e da exclusão social garantindo

“o acesso de todos aos recursos, direitos e serviços sociais básicos, necessários à participação na sociedade, ao mesmo tempo que se encontram respostas para formas extremas de exclusão e se combatem todas as discriminações conducentes à exclusão; a inclusão social activa de todos, através da promoção da participação no mercado de trabalho e do combate à pobreza e à exclusão das pessoas e dos grupos mais marginalizados; que as políticas de inclusão social são bem coordenadas e contam com o envolvimento de todos os níveis do governo e agentes pertinentes (incluindo as pessoas que vivem na pobreza), que são eficientes e integradas em todas as políticas públicas relevantes, designadamente as políticas económicas e orçamentais, de educação e formação e os programas dos fundos estruturais (nomeadamente o FSE), e que têm em conta a perspectiva da igualdade entre homens e mulheres” (2006:48/49).

Como se tem vindo a verificar, a União Europeia apenas define políticas de luta contra a pobreza e não concretamente do fenómeno dos sem-abrigo. Apenas em 2005 o fenómeno dos sem-abrigo foi considerado pela primeira vez como um tema prioritário no Relatório Conjunto sobre Protecção Social e Inclusão Social e também pelo Conselho Europeu de Ministros do Emprego e Política Social.

O Parlamento Europeu tem reivindicado a adopção de medidas urgentes para abordar o fenómeno, tendo em 2008 aprovado uma declaração em que os Estados se comprometiam a criar condições para solucionar a situação das pessoas em situação de sem-abrigo até 2015.

Em 2010 foi criada a Plataforma Europeia contra a Pobreza e Exclusão Social que é uma das sete iniciativas da Estratégia Europa 2020 que tem como objectivo prioritário reduzir em 20 milhões, nos países da União Europeia, o número de pessoas em risco ou em situação de pobreza e exclusão social. Por outro lado, esta Plataforma “apela ao desenvolvimento de respostas adequadas e integrada para o fenómeno, tanto sob o ponto de vista de prevenção do mesmo como da sua integração no contexto mais alargado das políticas de inclusão social europeias” (Aires, s/d: 27). Esta plataforma permanecerá de 2010 até 2020. A Estratégia Europa 2020 sucede à Estratégia de Lisboa que defende um crescimento mais inteligente, inclusivo e sustentável nas seguintes áreas: emprego, educação, investigação e inovação, inclusão social e redução da Pobreza, clima e energia.⁴

Em 2011 foi criada uma Estratégia da União Europeia para os Sem-Abrigo, enquadrada na Estratégia 2020, através da Resolução do Parlamento Europeu, na qual se apela ao Estados Membros da União Europeia que coloquem em acção uma intervenção

⁴ Consultar <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=961&langId=pt> consultado a 11 de Agosto de 2014

urgente com o objectivo último de erradicação do fenómeno dos Sem-Abrigo até 2015 através da elaboração de uma estratégia Europeia integrada, assente em estratégias nacionais e regionais. Esta Estratégia Europeia assenta nos diversos domínios que complexificam o fenómeno: habitação, saúde, emprego, questões sociais.

Mais recentemente, em 2013, a Comissão Europeia criou o Pacote de Investimento Social para a Coesão e o Crescimento. Neste Pacote o fenómeno das Pessoas em situação de sem-abrigo é encarado como um dos investimentos sociais, sendo incentivado o desenvolvimento de uma estratégia “housing led” para o seu combate encarada como uma abordagem integrada (Cf. Aires, s/d: 28). Esta abordagem integra um conjunto de políticas com três pilares essenciais presentes no Quadro 2:

Pilares	Concretização
Mobilizar os Estados-Membros e as Políticas Europeias para o combate ao fenómeno sem-abrigo	Presença recorrente do fenómeno dos sem-abrigo em documentos estratégicos de nível europeu e em iniciativas dinamizadas ao nível dos Estados-Membros que definem estratégias nacionais e regionais.
Melhorar os mecanismos de governação, de parcerias e de financiamento no combate ao fenómeno	Os Fundos Europeus são utilizados para financiar acções de combate a este fenómeno.
Medir e monitorizar o fenómeno sem-abrigo nos Estados-Membros e ao nível europeu	Tem vindo a ser recolhido dados e consequentemente a análise do fenómeno

Quadro 2 - Pilares do Pacote de Investimento Social para a Coesão e o Crescimento
(Aires, s/d: 29)

De acordo com dados da FEANTSA alguns países desenvolveram iniciativas políticas que se apresentam no Quadro 3:

País	Iniciativa	Concretização
Reino Unido	“Rough Sleepers”	Reduzir o número de pessoas a dormir sem condições no ano de 2012. A abordagem tem três pilares: assistência a pessoas vulneráveis; reconstrução das vidas das pessoas a saírem das ruas e prevenção dos sem-abrigo na rua.
Escócia	“O Acto Escocês dos Sem-Abrigo”	Garantir a cada Pessoa um conjunto de direitos mínimos (alojamento temporário, aconselhamento e apoio na procura de alojamento permanente). Cada autoridade local desenvolve uma estratégia na prevenção e erradicação do fenómeno.
Irlanda	“Sem-Abrigo – Uma abordagem integrada”	Adopção do Plano de Acção para os sem-abrigo em 3 anos pelas entidades públicas e instituições de saúde. Melhoria da qualidade dos serviços. Cada autoridade pública deveria criar um fórum sobre sem-abrigo composto por elementos de várias entidades.
Dinamarca	“Plano Nacional para os Sem-Abrigo” desde 2000	Permitiu às autoridades locais e regionais assumirem melhor as suas responsabilidades
Bélgica	“Operação Sem-Abrigo”	Política de realojamento: reabilitação dos prédios insalubres e o alojamento de pessoas que não dispõem de recursos para obter ou alugar uma habitação.
França	“Loi Besson”	Inserir um plano de acção para o alojamento de pessoas desfavorecidas que inclui: fundos especiais que se destinam a facilitarem o pagamento de uma renda inferior ao preço corrente do mercado; empréstimos bonificados aos organismos de habitação social; alojamento subsidiado.
Portugal	“Estratégia	Criação de condições para que ninguém tenha de

	Nacional para a Integração da Pessoa Sem-Abrigo” ⁵	permanecer na rua por falta de alternativas; assegurar a existência de condições que garantam a promoção da autonomia através da mobilização de recursos disponíveis de acordo com o diagnóstico e as necessidades individuais.
--	---	---

Quadro 3 - Iniciativas políticas em países da União Europeia

(Aires, s/d: 13 e 14)

A nível nacional importa fazer referência à Constituição da República Portuguesa (CRP) que de acordo com o artigo 65º, nº 1 “todos têm direito, para si e para a sua família, a uma habitação de dimensão adequada, em condições de higiene e conforto e que preserve a intimidade pessoal e a privacidade familiar”. No entanto, para que este direito seja assegurado é obrigação do Estado programar e executar uma política de habitação que se apoie em planos de urbanização e que garanta a existência de uma rede adequada de transportes e de equipamentos sociais, assim promover a construção de habitações económicas e sociais (Cf. CRP: 2005, Artigo 65º, nº2).

Segundo o mesmo documento legislativo, artigo 58º, nº 1 “todos têm direito ao trabalho” assim como “todos têm direito à protecção da saúde e o dever de a defender e promover” (CRP: 2005, Artigo 63º, nº 1).

Tendo em conta o Artigo 63º, nº1 da CRP, “todos têm direito à segurança social” o que significa que toda a Pessoa Humana tem direito à protecção social. É, assim, pertinente fazer referência à Lei de Bases da Segurança Social nº4/2007 de 16 de Janeiro. Segundo o Artigo 26º, da lei de bases acima referida, o sistema de protecção social de cidadania tem como objectivos “garantir direitos básicos dos cidadãos e a igualdade de oportunidades, bem como promover o bem-estar e a coesão sociais”. Conforme o Artigo 29º, nº1 da Lei de Bases da Segurança Social o subsistema de acção social tem por objectivos essenciais a “prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade sócio-económica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade social, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respectivas capacidades”. O subsistema de acção social pretende assegurar a “protecção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência e idosos, bem como a outras

⁵ Este assunto será desenvolvido mais à frente

“pessoas em situação de carência económica ou social” (Artigo 29º, nº2). De acordo com a Lei de Bases da Segurança Social a acção social deve ser associada a outras políticas sociais assim como deve ser articulada com a actividade de instituições não públicas.

Face à inexistência de políticas sociais/quadro legal para a problemática em estudo; pela tomada de consciência da existência de um grave problema em Portugal e, conseqüentemente, pelo insuficiente conhecimento actualizado do mesmo; pelo reconhecimento da deficiente resposta ao problema e da necessidade de consensualizar um tipo de resposta que potencie os recursos existentes surge em 2009 a Estratégia Nacional Para a Integração da Pessoa Sem-Abrigo. Deste modo, a Estratégia corresponde “a um conjunto de orientações gerais e compromissos das diferentes entidades, cuja operacionalização deve ser implementada a nível local (...), com base em planos específicos e adequados às necessidades locais identificadas” (pp.6).

Esta Estratégia tem dois eixos de intervenção:

“1) Conhecimento do fenómeno, informação, sensibilização e educação – visa o conhecimento permanente do fenómeno (...); a informação, sensibilização e educação da comunidade em geral para o fenómeno sem-abrigo e outras que contribuem para a mudança das representações sociais discriminatórias associadas a este problema; 2) qualificação da intervenção – visa garantir a qualidade, eficácia e eficiência em duas vertentes fundamentais: intervenção técnica através da formação dos técnicos e dirigentes de respostas sociais e serviços (...) e o reconhecimento da qualidade das respostas dirigidas a esta população” (ISS, 2009: 17/18).

Face aos eixos de intervenção foram definidos um conjunto de objectivos, os quais se apresentam no Quadro 4:

Eixos	Objectivos	Concretização
Eixo 1 -Conhecimento do fenómeno, informação, sensibilização e educação	Promover a utilização de um conceito único de “pessoa sem-abrigo”, a nível nacional	Criação de um conceito de Pessoa sem-abrigo
	Garantir a monitorização do fenómeno, com vista à adequação das respostas às necessidades reais, através de um Sistema de Informação e Monitorização (SIM)	Criação de mecanismos de informação que permitam um conhecimento aprofundado sobre o fenómeno das pessoas sem-abrigo (caracterização da população e entidades)
	Assegurar que os diagnósticos e	Inclusão de dados relativos à

	os Planos de Desenvolvimento Social das redes sociais incluem indicadores relativos ao fenómeno sem-abrigo	dimensão e caracterização do fenómeno sem-abrigo e aos indicadores de risco face à situação de sem-abrigo.
	Garantir a actualização permanente do conhecimento e a luta contra a discriminação	Maior adequação das respostas e tomada de decisões fundamentadas; reforçar o combate à discriminação e promover a abolição de preconceitos e estereótipos.
Eixo 2 - Qualificação da intervenção	Promover a qualidade técnica da intervenção	Formação dos profissionais
	Garantir a eficácia e eficiência na intervenção	Adopção da Metodologia de planeamento, intervenção e acompanhamento integrado
	Garantir a qualidade das respostas, dos serviços prestados e a logística operacional dos equipamentos fixos ou móveis que prestam apoio às pessoas sem-abrigo	Definição de requisitos para as instituições serem reconhecidas como “instituições de referência” Regulamentação de um sistema de avaliação das respostas Promoção de encontro entre instituições para troca de boas práticas e reflexão
	Assegurar a existência de respostas que garantam que ninguém é desinstitucionalizado sem que tenham sido accionadas todas as medidas necessárias para lhe garantir um lugar adequado para viver, bem como os apoios necessários, sempre que se justifique	Criação de sistemas de sinalização obrigatória das situações que se considerem de risco, por forma a prevenir a falta de alojamento e acompanhamento em tempo útil

	Assegurar que ninguém tenha de permanecer na rua por mais de 24horas	Criação de condições (p.e. respostas de alojamento devem ser em número suficiente para dar respostas às necessidades) para que a pessoa não permaneça na rua
	Assegurar o apoio técnico à saída de um alojamento temporário durante o tempo necessário	Atribuição de um Gestor de Caso que contratualize um plano de desenvolvimento individual durante todo o período de acompanhamento
	Assegurar a existência de condições que garantam a promoção de autonomia, através da mobilização e contratualização de todo os recursos disponíveis de acordo com o diagnóstico e as necessidades	<p>Habitação – criar condições de alojamento disponibilizando habitações de propriedade pública e privada para arrendamento directo ou mediado</p> <p>Emprego – disponibilizar soluções de formação profissional e de emprego adequadas</p> <p>Protecção social – assegurar o acesso a todas as medidas de protecção adequadas (agilização dos processos)</p> <p>Saúde – assegurar a acessibilidade aos cuidados de saúde</p>

Quadro 4 -Objectivos dos Eixos de Intervenção da Estratégia Nacional para a Pessoa em situação de sem-abrigo (Cf. ISS, 2009: 18-27)

Desta forma, como se pode observar a Estratégia Nacional traça um conjunto de orientações gerais e compromentimentos das diversas entidades públicas e privadas que se

baseiam no respeito pelos direitos humanos e pela cidadania universal. É um documento que orienta para um conjunto de medidas que permitam despistar e acompanhar as situações de risco, recaindo na prevenção e que se garanta que ninguém tenha de permanecer sem um alojamento condigno.

A Estratégia Nacional para a Integração da Pessoa Sem-Abrigo defende uma actuação em três áreas específicas: prevenção; emergência e integração. A grande inovação deste documento recai na implementação da figura do gestor de caso que será o responsável por acompanhar a pessoa durante todo o processo reinserção.

Em 2009, o Grupo de Trabalho para a Pessoa Sem Abrigo desenvolveu o Plano Cidade para a Pessoa Sem Abrigo de Lisboa que está articulado com a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo. Em ambos os documentos se prevê uma mudança de paradigma no que diz respeito à intervenção, ou seja, propõe-se a adopção de uma intervenção integrada centrada na pessoa denominada de Metodologia de planeamento, intervenção e acompanhamento integrado. No Plano Cidade existe uma preocupação na reorganização das respostas sociais existentes evitando a sobreposição de esforços e potenciando o trabalho entre os parceiros. Para tal, foram definidos eixos de intervenção que se apresenta no Quadro 5:

Eixos	Objectivos	Concretização
Reorganização e Optimização da Rede de Equipamentos e Serviços	Gestão Integrada dos Recursos/Respostas de Intervenção na Cidade de Lisboa	Articulação Intersectorial; Tipificação e orientação das respostas para o bem-estar da população; Elaboração de um plano de respostas específicas.
Intervenção Integrada na Cidade de Lisboa	Implementação de um modelo de Intervenção Integrada, de carácter pró-activo e preventivo, para a pessoa sem-abrigo na cidade de Lisboa	Definição de etapas e circuitos da rede integrada; Garantia de uma intervenção coordenada, atempada e centrada na pessoa;

<p style="text-align: center;">Qualificação da Intervenção</p>	<p>Melhorar e qualificar a intervenção</p>	<p>Apostar na formação e qualificação dos agentes, dirigentes e organizações intervenientes;</p> <p>Introdução de novos elementos e mecanismos de articulação do trabalho desenvolvido pelas instituições;</p> <p>Criação de novas formas de envolvimento de parceiros públicos e privados (ao nível técnico e dos dirigentes) num modelo integrado.</p>
---	--	--

Quadro 5 - Eixos de Intervenção do Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo Lisboa
(Cf. GTPSA, 2009: 41)

Para que seja possível uma mudança de paradigma no âmbito da Intervenção previa-se a constituição do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA), embora até ao momento ainda não se tenha constituído na Cidade de Lisboa. O NPISA visa a implementação do Modelo e Metodologia de Intervenção e Acompanhamento Integrada garantindo a articulação entre as intervenções existentes e evitando a duplicação e sobreposição de esforços das entidades no território.

Embora existam políticas sociais direccionadas à Luta contra a Pobreza e Exclusão Social, não existem políticas sociais específicas direccionadas às Pessoas em situação de sem-abrigo. Crê-se que o fenómeno das Pessoas em situação de sem-abrigo deveria ser analisado individualmente dada a complexidade que tem vindo adquirir.

Pensa-se que na Cidade de Lisboa deveria ser implementada a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo para a intervenção social desenvolvida possa ser melhorada e ir ao encontro do que foi proposto em 2009.

3. A Prática Profissional do Assistente Social com Pessoas em situação de sem-abrigo

Toda a dinâmica da sociedade contemporânea transfigura as lógicas de acompanhamento social, visto a sociedade ser caracterizada, mais frequentemente, pela instabilidade e incerteza que conduzem as pessoas a processos de exclusão social cada vez mais demarcados. Desta forma, a sociedade actual caracteriza-se pela “complexidade social da realidade actual, sujeita a um vertiginoso fluxo de transformações e transfigurações das relações que a estruturam, impõe a necessidade de recurso a um outro quadro de análise que dê conta dessa complexidade” (Matos, 2007:149).

O acompanhamento social é entendido como a

“construção de um percurso de inserção, constitui-se basicamente como um dispositivo interactivo, de construção de um domínio comum de preocupações, que permitirá ao indivíduo reorientar a sua vida e ganhar competências para enfrentar os desafios que a vida lhe colocará” (CESSS, s/d:16).

Este processo de acompanhamento social deve desenvolver-se com uma assiduidade continuada com base numa relação face-a-face, de confiança e empatia de modo à construção de um percurso de inserção.

Para Pedro Cardoso (E4), o acompanhamento social é entendido como um processo “onde ninguém substitui ninguém (...) pressupõe escolhas e cabe ao técnico advertir para as consequências das escolhas. (...) deverá assentar no encontro de estratégias para sair da situação em que se encontra”.

O acompanhamento social tem como finalidade “permitir que a própria Pessoa em situação de sem-abrigo consiga definir uma estratégia para o seu percurso de reinserção” (E1), bem como consiga atingir a sua total autonomia (E3). Por outro lado, o acompanhamento social deve passar pela “(re)construção da Pessoa, do encontro dela com ela própria” (E4).

Esta construção de um percurso de inserção, conseqüentemente de acompanhamento social, é edificada “por uma pessoa, apoiada sobre um profissional, que lhe irá permitir reduzir a distância entre as suas necessidades e a sua condição actual” (CESSS, s/d:15). Esta abordagem transporta-nos para o entendimento do acompanhamento de indivíduos concretos, ao qual Astier (2009) designou por “Trabalho com o Outro”. É neste entendimento que a autora substituiu a noção do “trabalho sobre o outro” para o “trabalho

com o outro”. A primeira abordagem, do “trabalho sobre o outro”, pressupõe a atribuição de um papel ao outro, no qual o profissional detém um papel de imposição face à definição da situação e, conseqüentemente, na condução do acompanhamento social (Cf. Astier, 2009). Nesta lógica de acompanhamento, o beneficiário da acção detém um papel de subordinação às opções e decisões assumidas pelo profissional perante a sua própria situação, adquirindo, assim, uma lógica de controlo social (Cf. Astier, 2009). Por sua vez, na segunda abordagem o profissional deixa de assumir um papel de imposição assim como o utente de subordinado. Na abordagem do “trabalho com o outro” reconhece-se ao sujeito um papel activo no seu próprio processo, estabelecendo uma relação de parceria com o profissional, a qual pressupõe uma relação recíproca do “dar e receber”.

Esta nova orientação do acompanhamento social tem como missão “apetrechar as pessoas de modo a que estas possam constituir-se por si próprias de modo singular” (Astier, 2006 cit in Branco, 2008:86).

Estes pressupostos exigem ao técnico que construa com o utente a sua lógica de acção, definindo-se assim um conjunto de princípios e orientações dos dispositivos de acompanhamento social. Deste modo, o técnico deverá assumir uma lógica de intervenção individualizada baseada na singularidade dos utentes (Cf. Branco, 2008). Nesta lógica de acção o técnico deverá compreender o indivíduo na sua totalidade apreendendo as suas singularidades que o constituem enquanto indivíduo, ou seja compreender a trajectória de vida do indivíduo o que o torna como um ser individual. Para esta compreensão é fundamental o estabelecimento e a sustentação de uma relação baseada na confiança e na empatia. Para esta compreensão do indivíduo, enquanto ser individual e único, o profissional deverá recorrer à biografia como um instrumento fundamental que permite ao profissional apreender o “processo de construção identitária do utente e da sua trajectória social”, a “captação do modo como as desigualdades sociais se expressam, nas suas diferentes dimensões (trabalho, formação, família e redes sociais, protecção social, saúde, (...))” (Branco, 2008: 86). Neste sentido, o profissional recorre à biografia, enquanto instrumento de recolha de informação, uma vez que permite analisar o percurso de cada indivíduo, a perspectiva sobre a sua própria situação-problema, incluindo necessidades, problemas, potencialidades, capacidades, motivações, hábitos, objectivos, etc, e ainda identificar os momentos-chave que levaram a uma situação de vulnerabilidade.

A activação dos beneficiários apresenta-se como outra orientação nos dispositivos de acompanhamento social (Cf. Branco, 2008). Nesta orientação, o sujeito apresenta-se como beneficiário activo, participativo e responsável capaz de encontrar razões para a definição e construção do seu percurso de inserção (Cf. Astier, 2009). Segundo a mesma autora, “cada um é responsável pela sua própria vida, deve encontrar os motivos da sua participação na sociedade” (Astier, 2009:55). Para Branco o que está em causa é o princípio da contrapartida, “agora já não assente, como na lógica do Estado Social Clássico, na contrapartida contributiva, mas na manifestação expressa da vontade activa de integração social” (Branco, 2008:86). Assiste-se, então, à passagem da transacção pecuniária para uma contrapartida de natureza diferente, na qual “o indivíduo deve expressamente manifestar a sua vontade de aderir à sociedade” (Astier, 2007:4 cit in Branco, 2008:86). Neste sentido, é crucial fomentar a participação activa dos beneficiários, bem como sensibilizá-los para todo o processo de intervenção, sendo necessário definir diferentes estratégias com vista à construção do seu percurso de inserção. A participação e o envolvimento dos beneficiários permite assegurar que as escolhas e as necessidades são tidas em conta e, só através destas componentes as pessoas conseguem alcançar uma consciência das suas potencialidades, dos seus problemas e necessidades bem como das soluções possíveis para a mudança. O pressuposto deste princípio conduz-nos para o entendimento de que a lógica de acção/intervenção seja construída com o beneficiário, ou seja, o profissional deverá assumir uma lógica de intervenção individualizada (centrada na pessoa) com base na sua singularidade (Cf. Branco, 2008).

Associado a esta última orientação encontramos o princípio da contratualização entre o técnico e o utente. A ideia de contrato está na base de muitos dispositivos e medidas de política social, como é exemplo o Rendimento Social de Inserção. A aplicação destas medidas exige dos beneficiários “a implicação e participação sob a forma de um projecto, de um contrato ou de um pacto” (Guiliani, 2006 cit in Branco, 2008: 87). Nesta lógica, o utente é visto como um actor participativo no seu processo, na medida em que age sobre as situações da sua vida e sobre os problemas que o afectam. O contrato compromete, não só o indivíduo, mas também a própria sociedade na realização de um projecto de inserção (Cf. Castel,1995). Breviglieri (2008: 98) refere que a principal importância do contrato diz respeito a “um termo de consentimento informado”, o qual é estabelecido e acordado mutuamente (entre profissional e utente). Desta forma, o contrato é a base de um processo

de intervenção e, conseqüentemente, da construção de um projecto de inserção, nos quais o utente deverá ser estimulado de forma a participar e responsabilizar-se pelo seu próprio projecto, manifestando vontade de aderir à sociedade (Cf. CESS, s/d: 18). Deste modo, o contrato é visto, por Rosavalon (1998:138), como um compromisso que se constitui entre o técnico e o utente estabelecendo, assim, “uma relação recíproca, uma responsabilização do beneficiário, considerado como actor do seu próprio futuro, uma obrigação de meios por parte da sociedade”.

O trabalho com o outro fundamenta-se no desenvolvimento de um acompanhamento de proximidade entre o profissional e o utente, demonstrando esta ser a melhor estratégia de acompanhamento, não como forma de controlo social, mas como forma de apreender as singularidades de cada indivíduo, conhecendo não só os problemas e necessidades mas também as potencialidades, os desejos, motivações e vontade. Estes aspectos devem estar contemplados no processo de acompanhamento. Desta forma, é através desta relação de proximidade, que se consegue “(...) compreender melhor e apreender os problemas inéditos com os quais os utentes se encontram confrontados” (Guiliani, 2006: 204 cit in Branco, 2008:87). Na sua análise sobre os dispositivos de acompanhamento no emprego e na parentalidade, Guiliani (2006) destaca a proximidade com o utente não só como proximidade social mas também por uma proximidade física pela inserção do profissional no contexto social em que os utentes se inserem.

Um acompanhamento social sustentado pela proximidade e contemplando a participação e o envolvimento das pessoas permite uma focalização da mesma nas capacidades, competências e potencialidades destes beneficiários. Deste modo, perspectiva-se o acompanhamento social como o desenvolvimento e valorização do capital humano, social e cultural dos beneficiários, e conseqüentemente, permitindo um reconhecimento destes mesmos capitais. Assim sendo, a participação apela “a um compromisso entre todos os intervenientes de um processo e muito em especial daqueles de que é destinatário” (Guerra, 2002:97). Considera-se que quanto maior a participação, envolvimento e comprometimento das pessoas maior serão as mudanças sociais obtidas e, conseqüentemente, maior será a sustentabilidade de todo o processo de intervenção. Neste sentido, a importância dada à participação incide em

“provocar uma tomada de consciência permanente do meio social sobre os seus próprios problemas e capacidade de solução (...), a tomada de consciência deve estar associada a um envolvimento na tomada de decisões, nas acções e na contínua avaliação de todo o projecto de acção” (Guerra, 2002:102).

Numa lógica de acompanhamento social é extremamente importante que haja um investimento relacional que serve como base para a construção de confiança entre os técnicos e beneficiários. Esta relação deve ser baseada na empatia, afectividade, disponibilidade, interesse, confiança, capacidade de escuta, suporte, respeito mútuo, compromisso, proximidade, compreensão, conhecimento. Por outro lado, “o trabalho com o outro” não pode ser baseado numa relação de poder em que o técnico toma as decisões pelo beneficiário em detrimento do que ele próprio deseja, ambiciona para a sua vida. Caso assim fosse, estaríamos num acompanhamento “sobre o outro”. Esta relação deve ser de igualdade, de forma informal que permita a construção de uma relação de confiança em que devemos avaliar cada pessoa de forma singular e compreendê-la por forma a ajudá-la a cuidar de si com o objectivo à sua autonomia. Mas ajudá-la de forma responsável em que a própria seja responsável pelas suas escolhas e decisões, uma vez que é a própria que deve definir o seu caminho detendo o conhecimento das consequências que pode ter da determinada escolha ou decisão que tomou. Portanto devemos adoptar uma intervenção que promova as suas capacidades e estimule a sua autonomia.

De acordo com Madalena Dias (E1), o acompanhamento social com Pessoas sem-abrigo pode ser considerada como “uma resposta social, preferencialmente desenvolvida em equipamento, descontextualizando o “*setting*” rua, e que se destina a informar, orientar e apoiar as pessoas, promovendo o desenvolvimento das competências necessárias à resolução dos seus próprios problemas”. Para a técnica da Comunidade Vida e Paz (E3), este acompanhamento à Pessoa sem-abrigo “(...) vai desde a procura de sítio para dormir, dos documentos, da formação, ou seja, de tudo o que a pessoa necessita para estar inserida na sociedade”.

Nos dispositivos de acompanhamento social, os profissionais têm duas funções essenciais: uma de acompanhamento e outra de mediação. Na função de acompanhamento, a intervenção dos profissionais é baseada no acolhimento, na análise e compreensão do contexto individual e social, na identificação, delineação, aplicação e avaliação de projectos, na mobilização de recursos, etc. Na função de mediação, os profissionais estabelecem uma articulação e mediação entre as instituições com vista à resolução da situação do utente, entre recursos e entre os utentes (Cf. CESSS, s/d:15).

Apesar da função de acompanhamento e mediação, é extremamente importante, tendo em conta o contexto societal em que vivemos que se intervenha na prevenção de

situações e comportamentos de risco. Neste sentido, é relevante trabalhar a sociedade, no seu todo, ou uma comunidade para o fenómeno da exclusão social e das suas manifestações mais evidentes. O trabalho dos Assistentes Sociais deve passar, assim, por uma sensibilização e mobilização mais abrangente, que ultrapasse as fronteiras do fenómeno, como forma de preveni-lo e de mobilizar energias e sinergias para o enfrentar.

Tendo em conta que, actualmente, a situação das pessoas que procuram o Serviço Social e que necessitam de acompanhamento do técnico envolvem simultaneamente múltiplos problemas, necessitando que a abordagem de atendimento e acompanhamento seja multidimensional. Estas situações implicam uma abordagem multidimensional na elaboração do diagnóstico e no acompanhamento, com vista à construção do projecto de vida, de inserção e autonomização face aos serviços de apoio, sendo que se demonstra insuficiente apenas o acompanhamento do profissional (gestor de caso), na medida em que os problemas e as necessidades apresentadas constituem-se como multidimensionais. Na intervenção com as Pessoas em situação de sem-abrigo as equipas devem ser multidisciplinares, de modo a conseguir-se dar uma resposta completa e integrada à Pessoa. Neste sentido, “a abordagem multidimensional é concretizada (...) através da assumpção, por parte de cada um dos serviços/organizações participantes, de uma capacidade para olhar os problemas no seu todo e de perspectivar uma actuação de carácter global” (ADEIMA et al, 2005: 8). Apesar da necessidade de uma abordagem multidimensional alicerçada na intervenção das entidades parceiras, esta é facilitada pela figura do gestor de caso (princípio que será aprofundado adiante). De acordo com ADEIMA et al (2005: 9),

“espera-se que esta compreensão multidimensional dos problemas possa romper com visões sectoriais e seja, conseqüentemente, indutora de mudança nas práticas institucionais rompendo com as suas lógicas fechadas de funcionamento vertical e “obrigando-as” a centrar a sua actuação nas necessidades das pessoas”.

Nesta lógica de acompanhamento social as parcerias detêm uma importância extrema na medida em que possuem um papel de complementaridade e de legitimação da intervenção. Desta forma, as parcerias devem orientar a sua acção e intervenção em prol dos beneficiários, devendo

“enquadrar-se na promoção de um trabalho colaborativo, na partilha de recursos e na coordenação de serviços para se atingir determinados benefícios comuns. Segundo Chavis (2001) uma parceria pode ser definida como um processo de colaboração que implica a criação de relações de confiança, a partilha de conhecimentos e de liderança” (Ornelas et al, 2007:153).

Neste sentido, as parcerias comportam uma diversidade de actores, não apenas institucionais mas também os próprios beneficiários da acção, os quais partilham interesses e objectivos comuns e as suas acções são complementares, ou seja,

“(…) é necessário o reconhecimento pelos parceiros da sua complementaridade, num contexto de conservação da função específica de cada um, bem como a necessidade de consenso sobre os objectivos e meios, independentemente de possíveis benefícios, assim como de divergências sobre outros domínios de actividade” (Guerra, 2002:105).

Articulando com o princípio anterior, o trabalho em parceria pressupõe um trabalho multidisciplinar que assegura uma visão diversificada, disciplinar e concertada da realidade social em que se encontram a intervir, ou seja, permite uma visão global dos problemas e necessidades vivenciadas pelos beneficiários da acção. Desta forma, o trabalho multidisciplinar permite uma intervenção mais concertada e coerente nas áreas necessárias a intervir (protecção social, emprego e formação, saúde, habitação, educação, justiça), e por outro lado, possibilita também o alcance de maiores e melhores resultados. Assim sendo, as parcerias, através de uma equipa multidisciplinar e interdisciplinar, permitem a construção de olhares sobre os fenómenos que conduzem a soluções mais integradas e eficazes, visto abarcar uma perspectiva global, uma análise colectiva da problemática bem como a definição conjunta dos objectivos e soluções a implementar no processo de intervenção. Por outro lado, a intervenção é mais eficaz se permitir a participação e a contribuição dos diversos actores, nomeadamente e principalmente, dos afectados pelo fenómeno em causa, uma vez que detêm o conhecimento da realidade mas também porque é assegurado o sentimento de escuta e influenciar nas decisões do processo de intervenção.

Neste sentido, num contexto de parceria deve existir

“(…) uma coordenação horizontal entre as várias instituições com intervenção local, de modo a permitir uma actuação que cónjuga sinergias e recursos evitando-se as sobreposições, sem que isso signifique, necessariamente, uma resolução integral dos seus problemas” (ADEIMA et al, 2005: 8).

Conforme o que tem vindo a ser falado um técnico para trabalhar nesta área deve estar preparado para conseguir dar resposta às

“(…) diversas problemáticas (...) ter uma grande disponibilidade (...). Um técnico que venha trabalhar com esta população tem de ter facilidade em trabalhar com técnicos de outras instituições, porque nenhuma instituição sozinha consegue dar resposta a uma pessoa em situação de sem-abrigo” (E3).

Com a implementação do Núcleo de Planeamento e Implementação Sem-Abrigo (NPISA) “a intervenção tem de ser feita em “rede” potencializando o que cada instituição/entidade tem para proporcionar ao percurso de integração das Pessoas sem-abrigo” (E1).

Pensa-se que seria importante a aplicação de um novo paradigma na intervenção e acompanhamento social desenvolvido com as Pessoas em situação sem-abrigo. Para tal, como protagoniza a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas sem-abrigo deveria ser implementado um modelo de intervenção integrado.

Assim, o modelo de intervenção integrado tem como objectivos:

“i) criar respostas de carácter integrado e evitar a sua fragmentação; ii) otimizar recursos ao nível do atendimento; iii) reduzir o tempo de espera entre a realização do diagnóstico e a(s) resposta(s) ao(s) problema(s) identificado(s); iv) qualificar a intervenção” (ADEIMA et al, 2005: 10).

Ou seja, a metodologia de intervenção e acompanhamento integrado pressupõe uma articulação e coordenação entre os diversos serviços como forma de conceber uma intervenção eficiente, eficaz e concertada, rentabilizando os recursos locais existentes, sendo a pessoa o centro da intervenção. Através da adopção desta metodologia, a intervenção terá maior qualidade tal como as respostas prestadas, permitindo um verdadeiro acompanhamento da pessoa com vista à sua inserção eficaz na sociedade.

Madalena Dias (E1), Representante da Câmara Municipal de Lisboa para as questões das Pessoas sem-abrigo, considera que

“a falta de respostas sociais adequadas aos diferentes tipos de problemática e de pessoas e a duplicação de atendimentos sociais efetuados pelas diferentes Instituições/Entidades que avaliam a situação de formas diferentes acabam por levantar mais obstáculos do que ajudar as Pessoas em situação de sem-abrigo a aderirem ao processo de intervenção”.

A técnica da Comunidade Vida e Paz considera que o maior obstáculo que sente está ligada à especificidade de cada pessoa. Às vezes os serviços são muitos específicos e os utentes têm de andar de serviço em serviço. Contudo, “se o NPISA funcionar acho que será uma mais-valia, já que concentra a maior parte dos serviços, proporcionando às pessoas um encaminhamento mais adequado” (E3). Por outro lado, “a inexistência de respostas imediatas” constitui-se como um obstáculo na intervenção, uma vez que as pessoas em situação de sem-abrigo necessitam, na maior parte das vezes, de uma resposta imediata caso contrário poderemos perder as pessoas.

Numa lógica de atendimento e acompanhamento integrado, acarreta, tal como em todas as intervenções, um conjunto de princípios que orientam a acção do profissional. Assim sendo, identificam-se seis princípios orientadores: abordagem territorializada; colocação das pessoas no centro da actuação; abordagem multidimensional; trabalho em parceria; existência da figura do gestor de caso e a contratualização (Cf. ADEIMA et al, 2005). Como se pode perceber o que tem vindo a ser desenvolvido e analisado até ao

momento enquadra-se no novo paradigma a implementar na área das Pessoas em situação de sem-abrigo.

Esta mudança vem responder à constatação de que a resolução do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo não passa exclusivamente pela distribuição de comida e por uma cama, mas que sejam criadas condições dignas para que a Pessoa possa exercer o seu pleno direito de cidadania em todas as suas dimensões: saúde, trabalho, habitação, socioeconómicas, educação, cultura. Deixamos assim um modelo assistencialista que apazigua momentaneamente e dado resposta isolada às necessidades básicas do Ser Humano.

Como protagoniza o modelo integrado a figura do gestor de caso acompanha integralmente a construção do percurso de inserção das pessoas sem-abrigo. Deste modo, a gestão de casos é entendida 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 indivíduo. Para tal, implica o investimento na comunicação e na utilização eficaz e eficiente dos recursos disponíveis” (CRPG; ISCTE, s/d: 3).

Deste modo, a figura do gestor de caso acompanhará todo o processo e coordenará a sua actuação junto dos parceiros a envolver para a resolução da situação-problema evitando-se, assim, a duplicação de intervenções e o “efeito de bola” das pessoas, isto é, com a definição do gestor de caso evita-se que a pessoa se exponha inúmeras vezes narrando a sua trajectória e a novas avaliações.

Tal como protagoniza a Estratégia Nacional para as Pessoas em situação de sem-abrigo o acompanhamento deve ser realizado através de “gestores de caso, cada um tem o seu caso. São todos discutidos em equipa, com o objectivo de aliviar a carga de ser a pessoa que está a gerir o caso a ter de tomar todas as decisões. As decisões são tomadas em equipa, mas a nossa metodologia passa por ir à rua (dia e noite), estar com as pessoas sem-abrigo” (E3).

De acordo com a Estratégia Nacional para a Integração da Pessoa sem-abrigo o gestor de caso serão técnicos de diversas instituições que trabalham com esta população que serão atribuídas após uma triagem da situação. Assim, “o gestor de caso, para além do acompanhamento integral do utente, com quem vai contratualizando acções objectivas com vista à sua inserção (plano individual de inserção), vai também inventariando a necessidade dos diferentes recursos a disponibilizar na comunidade” (ISS, 2009: 32).

Em suma, uma pessoa em situação de sem-abrigo é antes de mais uma pessoa que para se “sentir humano tem de ser reconhecido na sua humanidade” (Salgueiro, 2014: 34). Entendemos neste caso, a humanidade como “o conjunto de particularidades que fazem com que nos sintamos a pertencer à espécie humana e reconheçamos um outro ser humano como pertencendo à nossa mesma espécie. Que sejamos também reconhecidos como pertencentes à espécie humana” (Salgueiro, 2014: 27).

Devemos respeitar a sua dignidade humana em “cada olhar, em cada palavra, em cada gesto, em cada sorriso, transmitindo-lhe o sentimento de ser reconhecido e permitir-lhe reconhecer-se como ser humano” (Salgueiro, 2014: 35).

Embora as pessoas em situação de sem-abrigo se encontrem numa situação de grande vulnerabilidade, devemos, enquanto profissionais, respeitar princípios éticos como o respeito pela dignidade humana, qualidade de vida, liberdade de escolha e decisão, autonomia, lealdade na relação, justiça, equidade e autodeterminação sem discriminação de raça, religião, convicções políticas e opções sexuais.

É fundamental que as pessoas sejam informadas do “cuidado” (conceito utilizado na metodologia Humanidade), ou seja, do acompanhamento social que podem usufruir e dos serviços disponíveis face à situação-problema. As pessoas têm o direito de tomar decisões e fazer escolhas livres e esclarecidas, tendo o Assistente Social que aceitar e respeitar as opções tomadas. Em caso algum, estas decisões devem ser dos profissionais, em nome do que consideram o bem maior para a pessoa e não aquilo que ela própria considera o bem maior. Deve haver uma negociação e um respeito mútuo, sem que se sinta coagida e ameaçada de represálias.

Devemos assim ter palavras, olhares, toques e sorrisos validantes e que a reconheçam como Ser Humano.

4. Realidade Portuguesa

4.1. As Pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa

Neste ponto pretende-se fazer uma caracterização comparativa das pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa, para tal recorreu-se ao recente estudo realizado pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) através do Programa Intergerações/Intersituações⁶, bem como à monitorização de 2011⁷ realizado, no âmbito da Rede Social de Lisboa, pelas equipas de rua⁸, alojamento⁹, atendimento social¹⁰ e comunidades de inserção¹¹. Recorreu-se, ainda, ao Estudo dos Sem-Abrigo realizado em 2005 pelo Instituto de Segurança Social. Contudo, a monitorização de 2011 apresenta dados mais restritos, mas pensa-se que de uma forma geral ajuda na comparação dos dados.

Da análise da sociografia das pessoas em situação de sem-abrigo, tendo em conta os estudos acima mencionados, ressaltam as seguintes informações:

- As pessoas em situação de sem-abrigo são predominantemente masculina. Mais de metade das pessoas encontram-se em idade activa, entre os 25 e os 64 anos. A partir dos 65 anos existe um decréscimo no número de pessoas a pernoitarem na rua, assim como abaixo dos 25 anos. Este facto pode estar relacionado com as respostas sociais existentes para as pessoas idosas e com a rede familiar, no caso dos jovens.

- É de realçar que a maioria das pessoas sem-abrigo é solteira e de nacionalidade Portuguesa. Contudo, verifica-se uma predominância de Pessoas originárias dos PALOP e da Roménia. Esta afluência de imigrantes deve-se ao facto de procurarem em Portugal melhores condições de vida. Porém, quando chegam ao país de acolhimento não encontram aquilo que sonharam, quer seja pela dificuldade na obtenção do título de residência e de

⁶ Vide anexo IV – Apresentação de Resultados do Programa Intersituações de Exclusão e Vulnerabilidade Social

⁷ Consultar observatorio-lisboa.eapn.pt/download.php?file=514

⁸ AMI, Médicos do Mundo, Centro Social de Arroios, CML – NASA, Serviço de Jesuítas para os Refugiados, Movimento ao Serviço da Vida, Novos Rostos Novos Desafios, SCML, VITAE

⁹ AMI – Centro Abrigo da Graça, Albergues Nocturnos de Lisboa, Exército de Salvação – Centro de Acolhimento de Xabregas, JRS – Centro Pedro Arrupe, SCML – CATMA, SCML – Centro de Apoio Social dos Anjos, AEIPS – Casas Primeiro, CIC Orientar – Residência de Alcântara, VITAE

¹⁰ CML – NASA e SCML - SES

¹¹ AMI – Porta Amiga das Olaias, CAIS, Comunidade Vida e Paz – Espaço Aberto ao Diálogo, CIC - Orientar

emprego, pela barreira do idioma ou pela ausência de rede de suporte. Estas dificuldades conduzem, mais rapidamente, a uma situação de rua.

- A maioria das Pessoas é solteira e com o 1º ciclo do ensino básico. É de salientar que o facto da baixa escolaridade, aleada à condição de sem-abrigo, pode dificultar a integração no mercado laboral.

Constata-se que a maioria das Pessoas encontra-se na rua há mais de ano, embora no estudo da SCML se verifique uma grande percentagem dos que estão há menos de um ano. Segundo Snow e Anderson (1993),

“o tempo de permanência numa situação de sem-abrigo é fundamental na capacidade de (re)inserção dos indivíduos, já que as vivências estigmatizantes de que são alvo, e a consequente deterioração da auto-estima, podem constituir-se como barreiras intransponíveis à inversão da sua situação” (LNEC, 2000:8).

Devido a esta situação de Sem-Abrigo e à medida do tempo

“o indivíduo vai construindo uma nova identidade, a partir da experiência da rua, e vai recriando estratégias de sobrevivência num meio agreste e adverso à mudança. Daí que «ser sem-abrigo implica mais do que um modo de viver é um modo de sobreviver» (Barreto e Bento, 2002:90), mesmo que para isso seja necessário enveredar por actividades menos lícitas” (Estudo dos Sem-Abrigo, 2005:15).

- No que respeita à rede de suporte familiar, pode-se constatar, pelos estudos, que embora existam familiares o contacto não é realizado de forma regular e não são considerados como uma rede de apoio, sendo que em algumas situações poderão não conhecer a verdadeira realidade em que vivem. Isto demonstra, por um lado, a vergonha que sentem pela situação em que se encontram, e por outro lado demonstra o medo de serem rejeitados ou mesmo ignorados pela própria família. Esta ruptura familiar pode ser considerada, em certas situações como causa da situação de sem-abrigo mas, noutras situações, pode ser considerada como consequência dessa situação. As pessoas em situação de sem-abrigo vão vivenciando inúmeras rupturas ao longo da vida, sendo a mais extrema as rupturas dos laços familiares e afectivos. A estas rupturas o autor Robert Castel denomina de desafiliação, conceito desenvolvido anteriormente. Neste sentido,

“a fragilidade dos laços familiares é tida como factor explicativo para a situação de sem-abrigo (Pimenta, 1992) e a quebra de laços sociais conduz a processos de isolamento social passando os indivíduos a «contar apenas com os outros indivíduos em situação semelhante, com quem estabelecem, frequentemente relações meramente funcionais, longe de ser poderem constituir enquanto elementos de efectivo suporte»” (Baptista, 2004: 36 cit in Estudo dos Sem-Abrigo, 2005: 14).

Verifica-se, assim, que

“as afiliações são vitais para a vida social porque veiculam poder. Os sem-abrigo vivem uma condição de falta de poder para influenciar outros ou para moldar o seu

futuro porque lhes falta afiliações com várias esferas sociais: a família, o mercado de trabalho e outras” (Bento et al, 2002: 79).

- Da leitura dos dados, conclui-se que, na globalidade, são mais as pessoas que têm problemas de saúde do que aquelas que não têm. O alcoolismo constitui-se como uma das principais dependências identificadas. A questão dos consumos é difícil de reconhecer enquanto um problema de saúde e, conseqüentemente, de solicitar ajuda técnica. De acordo com Vieira et al (2004:101), os sem-abrigo vivenciam uma dupla solidão: “em relação ao seu passado e em relação ao seu grupo social”. De forma a combater esta dupla solidão os sem-abrigo recorrem a bebidas alcoólicas, uma vez que “ajuda a suavizar o desconforto, a solidão e permite o estabelecimento de laços com os companheiros de rua” (Vieira et al,2004:102). O álcool constitui-se, então, como um mediador que o permite tornar-se integrado, ou seja, “torna possível o desligamento do mundo das obrigações, dos papéis sociais e o mergulho num outro plano de realidade, que afasta a percepção do fracasso, faz esquecer dores e decepções, enfim, torna suportável o quotidiano” (Vieira et al,2004:102).

- Como se tem vindo a verificar a falta de habitação não é uma causa directa para a situação de sem-abrigo, uma vez que este é um fenómeno complexo e multidimensional. Mas segundo Pimenta (1992: 40), “a impossibilidade de aceder a um alojamento está intimamente relacionada com a insuficiência de rendimentos e com falta de protecção social no desemprego e na doença, decorrentes de uma inserção precária e marginalizada no mercado de trabalho”. Bento et al (2002:89) referem que “se o trabalho não significa alojamento, viver na rua, sem uma morada, dificulta a obtenção de emprego”. É, ainda, importante referir que a casa é vista, por todos nós, como “um local privado e seguro, onde guardamos os nossos objectos e bens materiais que vamos acumulando ao longo das nossas vidas. A casa é também um espaço de protecção do olhar dos outros” (Silva, 2007:24). Desta forma, as pessoas que vivem na rua

“têm de a saber utilizar como um espaço privado, onde o olhar do outro não perturbe, não interfira, onde a relação com os objectos e bens materiais seja possível. Viver na rua implica um esforço de adaptação a novas situações em que nos vemos privados dos «espaços privados» que aprendemos a conhecer e valorizar” (Silva, 2007:24).

O estudo do Programa Intergerações/Intersituações teve dois momentos de recolha de dados: contagem diacrónica (Abril a Dezembro de 2013) e sincrónica (12 de Dezembro de 2013) ao longo de Lisboa o que permitiu uma análise sobre as freguesias da cidade. As freguesias em que existe uma percentagem significativa de pessoas em situação de sem-

abrigo são: Santa Maria Maior; Santo António e Parque das Nações, como se pode constatar no Quadro 6.

Inquérito ¹²	Contagem
Santa Maria Maior	Santa Maria Maior
Arroios	Misericórdia
Santo António	Santo António
Parque das Nações	Parque das Nações

Quadro 6 - Onde estão – Síntese
(Programa Intergerações/Intersituações, 2014)

Estas diferenças, de Arroios e Misericórdia, podem estar relacionadas com os locais de passagem que se definem como “os espaços onde param as várias carrinhas de alimentação e onde encontramos todas as noites uma longa fila de sem-abrigo e pessoas com tecto, mas em situação de vulnerabilidade e exclusão social” (Programa Intergerações/Intersituações, 2014b: 55). Relativamente à contagem sincrónica que se realizou em Dezembro o número de pessoas em Arroios poderá ter diminuído por o Núcleo de Apoio Local do Centro Social de Arroios já estar em funcionamento e na Igreja de Arroios, antigo local de distribuição alimentar, só se encontrarem pessoas que pernoitam nesse espaço. Por outro lado, também poderá estar relacionado com os locais de mendicidade que consistem em

“espaços onde os sem-abrigo conseguem amealhar dinheiro para suprir as suas várias necessidades. Estes espaços são, na sua maioria, entradas de supermercado, as escadas principais das igrejas localizadas nos pontos turísticos da cidade e as zonas de estacionamento onde é possível observar arrumadores de carros, como por exemplo a Avenida Almirante Reis, Avenida da República e Saldanha” (Programa Intergerações/Intersituações, 2014: 55).

Em suma, a concentração de equipamentos sociais que prestam apoio às pessoas em situação de sem-abrigo determina uma maior procura pela cidade de Lisboa por pessoas provenientes de outras áreas do país. Por outro lado, a crise económica que estamos a vivenciar indicia que, num futuro próximo, deverá assistir-se a um aumento de pessoas a viverem na rua motivada pelos problemas sociais associados ao desemprego que se vive na sociedade portuguesa. De acordo com o Director-Técnico do Centro Social de Arroios

¹² Vide anexo V – Abrangência das Freguesias Santa Maria Maior, Santo António, Parque das Nações e Arroios

(E4), é difícil traçar um perfil exacto das Pessoas em situação de sem-abrigo dada a sua heterogeneidade, uma vez que “o próprio contexto económico em que vivemos alterou em muito esta realidade”.

4.2 As Respostas Sociais para a Pessoa em situação de sem-abrigo na Cidade de Lisboa

Na cidade de Lisboa existe uma diversidade de respostas sociais para atender às problemáticas específicas das Pessoas em situação de sem-abrigo desenvolvida maioritariamente por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's); Organizações Não Governamentais (ONG's) e pelo Instituto de Segurança Social (essencialmente com o apoio financeiro às entidades).

Estas respostas sociais podem ser designadas como respostas de suporte ou vocacionadas, ou seja, as respostas entendidas como suporte têm como finalidade prestar apoio às pessoas em situação de exclusão social e não exclusivamente às pessoas em situação de sem-abrigo e as respostas sociais vocacionadas priorizam e valorizam a intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo (Cf. GTPSA, 2009: 31). As respostas de suporte enquadram-se naquelas respostas que intervêm na área da saúde mental, saúde, substâncias psicoactivas, pessoas com VIH/SIDA e suas famílias, imigrantes, pessoas de violência doméstica, prostituição, formação/inserção profissional, outras pessoas em situação de vulnerabilidade. Quanto às respostas sociais designadas de vocacionadas referem-se às equipas de rua, centros de acolhimento temporário, comunidade de inserção, refeitório, atelier ocupacional e atendimento social.

Contudo, de acordo com o documento “Respostas Sociais - Nomenclaturas/Conceitos” (2006) do Instituto de Segurança Social apenas existem duas respostas sociais direccionadas às Pessoas em situação de sem-abrigo que é o caso das Equipas de Rua e o Atelier Ocupacional. Salienta-se que o Atelier Ocupacional não tem uma expressão significativa na cidade de Lisboa mas surge enquadrada noutras respostas sociais como é exemplo das Comunidades de Inserção e Terapêuticas. Quanto às Equipas de Rua verificam-se dois tipos de Equipas: as técnicas e as de distribuição alimentar. As restantes respostas sociais enquadram-se na área da Família e Comunidade mas que são

fundamentais e adequadas à intervenção com esta população. No Quadro 7, apresentado abaixo, podemos analisar o conceito e os objectivos de cada resposta social vocacionada, bem como as instituições que se enquadram em cada uma delas.

Respostas Vocacionadas			
Equipas de Rua	Conceito	Objectivos	Instituições
	Resposta social, desenvolvida através de um serviço prestado por equipa multidisciplinar, que estabelece uma abordagem com os sem-abrigo, visando melhorar as condições de vida da população sem-abrigo que não se desloca aos serviços.	Ir ao encontro dos sem-abrigo, 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 e social, tendo em vista a superação das dificuldades; Motivar para a inserção.	AMI
			Movimento ao Serviço da Vida (MSV)
			Novos Rostos Novos Desafios
			VITAE
			Associação Crescer na Maior
			Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS)
			Liga dos Combatentes
			Câmara Municipal de Lisboa
			Médicos do Mundo
			Associação Conversa Amiga
			Comunidade Vida e Paz - distribuição alimentar
			Comunidade St. Egídio - distribuição alimentar
			Legião Boa Vontade - distribuição alimentar
			Centro de Apoio ao Sem-abrigo (CASA) – distribuição alimentar
	Exército de Salvação - distribuição alimentar		

			Frei Fabiano - distribuição alimentar
			Associação Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré - distribuição alimentar
			Associação Nova Dimensão - distribuição alimentar
			Igreja Adventista do 7º dia - distribuição alimentar
Centro de Alojamento Temporário	Resposta social que visa o acolhimento, por um período de tempo limitado, de pessoas adultas em situação de carência, tendo em vista o encaminhamento para a resposta social mais adequada.	Proporcionar alojamento temporário; Satisfazer as necessidades básicas de sobrevivência; Ajudar a definir um projecto de vida;	AMI – Centro de Abrigo da Graça
			Associação dos Albergues Nocturnos de Lisboa
			Exército de Salvação – Centro de Acolhimento Temporário para Sem-Abrigo Xabregas
			SCML – Centro de Acolhimento Temporário Mãe d’Água
			SCML – Centro de Apoio Social dos Anjos
			VITAE – Centro de Acolhimento para os sem-abrigo de Lisboa
			VITAE – Centro de Acolhimento de Alcântara

			JRS – Centro de Acolhimento Pedro Arrupe
			Projecto Casas Primeiro - AEIPS
			Projecto Orientar – Associação de Intervenção para a Mudança
			Projecto é uma casa – Associação Crescer na Maior
Comunidade de Inserção	Resposta social com ou sem alojamento, que compreende um conjunto de acções integradas com vista à inserção social de pessoas e famílias vulneráveis que necessitam de apoio na sua integração social (mães solteiras, ex-reclusos e sem-abrigo) que, por determinados factores, se encontram em situação de exclusão ou de marginalização social.	Satisfazer as necessidades básicas; Promover o desenvolvimento estrutural das pessoas/famílias e a aquisição de competências básicas e relacionais; Contribuir para o desenvolvimento das capacidades e potencialidades das pessoas/famílias, no sentido de favorecer a sua integração social e profissional.	AMI – Centro Porta Amiga das Olaias
			CAIS – Centro Cais Lisboa
			Projecto Orientar – Associação de Intervenção para a Mudança
			AEIPS – Associação para o Estudo e Integração Psicossocial
Refeitório	Resposta social destinada ao fornecimento de refeições, a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas, podendo	Garantir alimentação à população carenciada; Promover a auto-estima através da prática de hábitos de higiene; Sinalizar e diagnosticar situações,	SCML – Centro de Apoio Social dos Anjos
			A Casinha
			Centro Social São Jorge de Arroios – NAL

	integrar outros serviços, nomeadamente de higiene pessoal e tratamento de roupas.	tendo em vista um encaminhamento.	CAIS – Centro Cais Lisboa
			Projecto Orientar – Associação de Intervenção para a Mudança
			Centro Porta Amiga das Olaias e Chelas - AMI
			Refeitório Campo Grande -JRS
			Centro Social Obra “O Nazareno”
			Centro Comunitário Central – Exército de Salvação
Atelier Ocupacional	Resposta social destinada ao apoio à população adulta, sem abrigo, com vista à reabilitação das suas capacidades e competências sociais, através do desenvolvimento de actividades integradas em programas "estruturados" que implicam uma participação assídua do indivíduo, ou "flexíveis" onde a assiduidade depende da sua disponibilidade e motivação.	Reabilitar capacidades de trabalho, de socialização e de autonomia; Promover a inserção social/profissional; Recuperar hábitos de trabalho.	SCML – Centro de Apoio Social dos Anjos
			SCML – Centro de Apoio Social de São Bento
			Associação Crescer na Maior
			Projecto Orientar - Associação de Intervenção para a Mudança

Atendimento Social	Resposta social, desenvolvida através de um serviço de primeira linha, que visa apoiar as pessoas e as famílias na prevenção e/ou reparação de problemas geradores ou gerados por situações de exclusão social e, em certos casos, actuar em situações de emergência.	<p>Informar, orientar e encaminhar;</p> <p>Apoiar pessoas e famílias em situação de dificuldade e/ou emergência social;</p> <p>Assegurar o acompanhamento social dos indivíduos e famílias no desenvolvimento das suas potencialidades, contribuindo para a sua autonomia, auto-estima e gestão do seu projecto de vida;</p> <p>Mobilizar recursos adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional;</p> <p>Prevenir situações de exclusão;</p> <p>Dotar as pessoas e famílias dos meios e recursos que possibilitem planear a sua vida de forma organizada e autónoma.</p>	<p>SCML – Direcção de Emergência e Apoio à Inserção</p> <p><i>Nota: A maioria das instituições acima referidas têm como resposta o atendimento social. Contudo, na Cidade de Lisboa a acção social está sob a responsabilidade da SMCL.</i></p>
--------------------	---	---	---

Quadro 7 - Nomenclatura das Respostas Sociais Vocacionadas para as Pessoas em situação de sem-abrigo (ISS, 2006: 48-58)

Apesar de apresentadas sinteticamente, é notório que algumas respostas sociais na cidade Lisboa são escassas e inadequadas ao perfil das pessoas em situação de sem-abrigo.

No que respeita às respostas sociais, os entrevistados consideram que estas são escassas e insuficientes, principalmente em determinadas áreas como saúde mental e ateliers ocupacionais. As respostas existentes, nomeadamente ao nível dos centros de acolhimento temporário “são de capacidade excessiva” e tal como qualquer outra pessoa, também as “(...) Pessoas em situação de sem-abrigo têm o direito à sua privacidade e/ou a escolher com quem querem partilhar o seu espaço, tal como quem compra uma casa” (E1). Muitas vezes as “respostas sociais são construídas à medida daquilo que é a «necessidade da hora»”, como foi o exemplo da Expo 98 em que foram construídos centros de alojamento para «esconder» as pessoas que viviam na rua na altura (E1).

Constata-se que o tipo de intervenção das instituições que apoiam esta população é marcadamente assistencialista, numa primeira abordagem, que incide, essencialmente, na satisfação das necessidades básicas do ser humano com a distribuição de géneros alimentares ou de refeições confeccionadas, de vestuário, sendo esta uma abordagem primordial das equipas de rua. É de ressaltar que este tipo de intervenção vai tornando as pessoas “dependentes crónicos” deste tipo de apoio, uma vez que se verifica que não são apenas as pessoas sem-abrigo que recorrem a este tipo de apoio mas também aquelas que se encontram em dificuldade económica que se deslocam a este tipo de apoio, uma vez que o apoio é prestado sem qualquer tipo de critério. Estas respostas por seu lado, “ao invés da autonomia está-se, desta forma, a promover a dependência e a gerar efeitos perversos que contrariam os pressupostos para os quais existem, ou seja, para promover a integração social” (ISS, 2005: 25). Contudo, existem algumas equipas de rua que distribuem géneros alimentares mas que o seu fim não é exclusivamente esta distribuição mas sim um meio para conseguir chegar à pessoa. Por outro lado, as instituições que apoiam as pessoas sem-abrigo incidem a sua intervenção no apoio psicossocial que se estende maioritariamente a todas as respostas sociais. Nesta linha de pensamento, o Director-Técnico do Centro de Arroios, considera que as respostas sociais direccionadas às Pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa “são respostas avulsas, pouco integradas e muito assistenciais não cobrindo a necessidade das Pessoas nem apostando em projectos de vida” (E4).

De acordo com o Estudo dos Sem-Abrigo (2005), existe uma fragilidade dos apoios institucionais percebida pelas próprias pessoas sem-abrigo que possuem uma perspectiva negativa quanto à eficácia da intervenção desenvolvida pelas instituições. De acordo com o mesmo estudo, verifica-se uma necessidade de desenvolver medidas estruturais como o acesso a uma habitação, ao emprego, à resolução de problemas de saúde, o acesso a programas de desintoxicação (droga e álcool) (Cf. ISS, 2005: 16). Ainda de acordo com o mesmo estudo, as pessoas em situação de sem-abrigo consideram que os principais problemas para os quais existem menos respostas disponíveis enquadram-se na

“área da doença mental, desemprego, toxicodependência, alcoolismo, doenças infecciosas, debilidade física e falta de habitação. Em complemento, as necessidades prioritárias de intervenção centram-se na formação e inserção profissional, saúde mental, doenças infecciosas e aditivas, habitação assistida/apartamentos de reinserção, centros de alojamento temporário e espaços ocupacionais” (ISS, 2005: 19).

Tendo em conta o Estudo dos Sem-Abrigo foi proposta a reestruturação ou a criação de respostas específicas para as pessoas em situação de sem-abrigo (Quadro 8):

Área	Proposta
Saúde	<p>Criação de residências protegidas para doentes de saúde mental crónicos com actividades ocupacionais e de emprego protegido;</p> <p>Articulação com o Instituto da Droga e da Toxicoddependência (IDT) facilitando o acesso a programas de desintoxicação e de inserção social e profissional;</p> <p>Articulação com o Ministério da Saúde no apoio a alcoólicos;</p> <p>Garantir o acesso a apoio médico continuado;</p> <p>Articulação entre serviços sociais e serviços de saúde.</p>
Alojamento	<p>Reestruturação e aumento da rede de alojamento transitório;</p> <p>Articulação com o Instituto Nacional de Habitação para acesso a programa de habitação social dos sem-abrigo em processo de autonomização;</p> <p>Correspondência entre a qualidade dos alojamentos e os respectivos custos;</p> <p>Clarificação da natureza entre as instituições e os fornecedores de serviços (proprietários de casas, pensões, hospedarias);</p> <p>Experimentação de modelos de “Housing First”.</p>
Emprego/Formação	<p>Promoção de projectos de requalificação e integração profissional de inserção faseada, adequados aos perfis e faixa etária das pessoas.</p>
Prestações Sociais	<p>Revisão da atribuição da prestação de Rendimento Social de Inserção (RSI);</p> <p>Reajustamento dos normativos de atribuição de subsídios e prestações;</p> <p>Garantir a transparência nos critérios de atribuição dos diferentes tipos de apoio.</p>

Imigração	Potenciação de uma plataforma de apoio aos sem-tecto imigrantes, com problemas de legalização e discriminação social.
Informação	Criação de centros locais de triagem que centralizem um conjunto de informações e serviços em diferentes áreas (saúde, emprego, formação, segurança social, apoio jurídico, entre outras).

Quadro 8 - Proposta de reestruturação ou a criação de respostas específicas para as pessoas em situação de sem-abrigo (ISS, 2005: 26-27)

No Plano Cidade para a Pessoa sem-abrigo são identificadas fragilidades da intervenção na cidade que foram reconhecidas por todos os parceiros, bem como reconhecida a necessidade da sua mudança (Quadro 9).

Áreas	Necessidade	Recomendação
Alojamento	Reorganizar as estruturas de alojamento existentes pois a quantidade não tem sido garantia de um serviço humanizado e de qualidade	Restruturar as estruturas existentes; Criar novas respostas de alojamento transitório
Alimentação	Valorizar mais respostas em equipamentos destinadas ao fornecimento de refeições	Criação de refeitórios que integrem outros serviços como a higiene pessoal e tratamento de roupas
Ateliers Ocupacionais	Fomentar actividade de reabilitação das capacidades de trabalho, socialização e autonomia	Criação, num contexto organizado, limitado e acoplado a refeitórios e centros de alojamento temporário
Equipas de Rua (distribuição alimentar e	Repensar e organizar geograficamente as equipas	Coordenar e combater a sobreposição de serviços

agasalhos)	de rua de satisfação de necessidades básicas	
Equipas de Rua (técnica)	Manter a articulação	Manter a sua articulação e disseminar informação junto de todos os parceiros sobre as áreas de intervenção; Garantir canais de comunicação para a sinalização de situações
Inserção Social e Profissional	Aumento do número de respostas	Implementar respostas para pessoas que necessitam de apoio no processo de integração social, de forma continuada e mais prolongada no tempo

Quadro 9 - Recomendações nas áreas de intervenção para as Pessoas em situação de sem-abrigo (GTPSA, 2009: 31-32)

Os entrevistados consideram que deveriam existir respostas sociais que permitissem o acompanhamento às Pessoas 24horas/dia, uma vez que estas pessoas necessitam de um apoio constante. Esta necessidade conduz-nos a um tipo de intervenção e acompanhamento, referido anteriormente, integrado em que as Pessoas não tenham que se deslocar constantemente para usufruir de um tipo de resposta. A técnica Isabel Oliveira (E3) dá o exemplo da criação de um “centro ocupacional onde a pessoa possa passar o seu dia e até ter o seu quarto ou a sua casa”. Ou seja, é dever das instituições “não só tirá-los da rua, mas também prepará-los devidamente para poderem dar o passo para melhorarem e terem uma casa e um emprego” (E2).

A técnica Madalena Dias considera que devem ser “criadas várias respostas, desde um espaço onde cada um possa apenas pernoitar, fazer a sua higiene e comer (tendo sempre a possibilidade de aceder a atendimento social e médico), até à criação de respostas individualizadas – casas assistidas” (E1). A esta última proposta apenas existe o exemplo

das Casas Primeiro que permitem que as Pessoas possam ter acesso a uma casa com todo o acompanhamento necessário da equipa técnica até à sua autonomia. Para além da criação de novas respostas, há a necessidade de se reestruturar respostas repetidas, evitar a sobreposição. Para Nuno Jardim (E2), “as instituições que têm equipa de rua são as que melhor funcionam – quer a nível de trabalho e de acompanhamento (diário ou não), de alimentação ou de outro apoio básico”, mas reconhece a necessidade destas equipas de rua se reorganizarem de modo a evitarem a sobreposição. Mas reconhece ainda que as equipas de rua de distribuição alimentar podem levar a um aproveitamento sem necessidade, ou seja, as pessoas acabam por criar o hábito de ir buscar comida à rua e esta actuação pode levar a um assistencialismo das instituições, como verificado anteriormente.

Pedro Cardoso (E4), Director do Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios, considera que deveria haver uma verdadeira mudança “no trabalho em rede, no abandono da «caridadezinha» e um investimento político em políticas que promovam a Pessoa”. Começa-se a falar em trabalho em rede, e como poderemos ver mais à frente um exemplo deste tipo de trabalho, mas ainda se constata uma resistência das instituições e dos técnicos a desenvolver uma intervenção em parceria. Como verificamos no ponto das políticas sociais, não existe uma preocupação e um investimento na concretização de medidas políticas direccionadas a esta população e que a promovam enquanto Pessoa e que a integrem.

Parte II – Projecto

1. Fundamentação

Na análise do ponto sobre as Respostas Sociais na Cidade de Lisboa pôde verificar-se a existência de um conjunto de instituições sociais, com resposta de equipa de rua de distribuição alimentar, que prestam apoio às Pessoas em situação de sem-abrigo na Cidade de Lisboa. Existem equipas de rua que distribuem sopa/pão ou bolos; outras conduzem pão ou bolos ou fruta; e outras uma ceia composta por uma sandes/bolo/leite ou iogurte, que percorrem a cidade de Lisboa diariamente. Contudo, não existe uma coordenação e articulação entre as instituições de forma a evitar a sobreposição da intervenção e apoiar zonas de Lisboa em que há pessoas em situação de sem-abrigo sem apoio alimentar.

Embora o apoio realizado até ao momento pelas equipas de distribuição alimentar seja fundamental na satisfação da necessidade básica de alimentação às pessoas em situação de sem-abrigo, constata-se que esse apoio não é realizado nas melhores condições de dignidade e higiene à pessoa. Tudo isto poderá originar dependência das mesmas face ao apoio prestado e levar a pessoa a uma inércia relativamente à sua situação social. Para além das instituições especializadas no trabalho com as Pessoas sem-abrigo, existem em Lisboa um conjunto de pessoas particulares e outras instituições com sede fora de Lisboa que se deslocam à noite para distribuir alimentos nos principais pontos de concentração de pessoas e instituições. Esta situação demonstra uma falta de desconhecimento do apoio prestado e da intervenção desenvolvida pelas instituições às pessoas em situação de sem-abrigo, que leva a uma maior dificuldade em coordenar adequadamente o apoio.

Isabel Oliveira (E3) considera que a distribuição alimentar na rua é necessária, de uma forma coordenada, mas é importante que as instituições percebam o trabalho que cada uma está a fazer, na medida em que em Lisboa há uma falta de comunicação relativamente àquilo que se faz. Verifica-se em Lisboa a existência de muitos actores “particulares” para além das instituições reconhecidas e que sobrepõem o apoio alimentar e que não procuram em primeiro lugar perceber a necessidade de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo.

Tal como preconizado anteriormente, verifica-se uma necessidade de mudança na área da alimentação às Pessoas em situação de sem-abrigo. Esta mudança vem proposta na Estratégia Nacional para as Pessoas Sem-Abrigo 2009-2015 que realça a

“necessidade de criação de respostas e/ou estruturas de suporte à inserção/autonomização das pessoas sem-abrigo, fundamentadas em diagnósticos que avaliem as competências, capacidades e necessidades da pessoa aos mais diversos níveis (ex: alojamento, redes de suporte, recursos financeiros, saúde, orientação vocacional e integração profissional); a adopção de estratégias e procedimentos comuns; a promoção efectiva da participação das pessoas sem-abrigo no seu processo de inserção, a requalificação/readaptação de equipamentos e/ou serviços” (ISS, 2009: 45).

Para além do recomendado na Estratégia Nacional, a Rede Social de Lisboa criou um grupo de trabalho – Plataforma Pessoa Sem-Abrigo – que elaborou o Plano Cidade para as Pessoas em situação de sem-abrigo. Neste grupo de trabalho concluiu-se que

“As respostas de satisfação de necessidades básicas, nomeadamente as desenvolvidas por equipas de rua que visam essencialmente a distribuição de alimentos e agasalho são um instrumento de abordagem da população que não se desloca aos serviços, mas devem ser repensadas e organizadas geograficamente, com funcionamento em condições de dignidade para o serviço e para o cliente, sendo importante garantir um compromisso das entidades com o objectivo colectivo de promoção da melhoria das condições de vida da pessoa sem-abrigo, sob pena de se promover a manutenção das situações e de gerar novas dependências. É imperativo coordenar e combater a sobreposição de serviços” (GTPSA, 2009: 32).

Neste sentido, é imperativo na cidade de Lisboa a criação de uma resposta de apoio alimentar e psicossocial para as Pessoas em situação de sem-abrigo que lhes permita terem uma maior dignidade e que evite a sobreposição dos serviços. Desta forma, permite-se uma maior dignidade às Pessoas e uma maior rentabilização e aproveitamento dos recursos existentes. Nesta lógica de acção, a Plataforma Pessoa Sem-Abrigo propôs a criação de Núcleos de Apoio Local – NAL – que consistirão

“em espaços com características predefinidas, onde estejam asseguradas boas condições de higiene e segurança e nos quais as equipas de distribuição alimentar passarão a fornecer as refeições. Constituem-se como espaços de partilha entre utentes e colaboradores institucionais, que poderão, além de cumprir a sua função de apoio, contribuir para a promoção do exercício da cidadania e do respeito da dignidade entre concidadãos”.

Os NAL’s deveriam concentrar-se nas zonas de maior afluência de Pessoas em situação de sem-abrigo, principalmente na zona de Santa Maria Maior; Santo António; Parque das Nações e Arroios¹³, conforme Quadro 6 (pág.64). Estas freguesias são aquelas em que também existe uma grande concentração de instituições a prestar apoio. É de salientar que em Arroios é o único local, na cidade de Lisboa, que existe um NAL desde Setembro de 2013.

¹³ Vide anexo V - Abrangência das Freguesias Santa Maria Maior; Santo António; Parque das Nações e Arroios.

Apresenta-se no Quadro 10 a missão, objectivo geral e específicos que se considera que os Núcleos de Apoio Local deverão ter:

Missão	Objectivo Geral	Objectivos Específicos
Acolher e acompanhar as Pessoas em situação de sem-abrigo, com vista a ajudá-las a recuperar a sua dignidade e a (re)construir o seu projecto de vida através de uma resposta integrada	Promover uma resposta integrada para as Pessoas em situação de sem-abrigo	Satisfação das necessidades básicas das Pessoas em situação de sem-abrigo, em termos de alimentação, saúde e higiene;
		Desenvolver e dinamizar uma rede de apoios sociais e psicológicos;
		Desenvolver actividades que promovam a inserção social e que sejam geradoras de mudança;
		Prestar apoio psicossocial contínuo às Pessoas em situação de sem-abrigo;
		Sinalizar e diagnosticar situações, tendo em vista um acompanhamento e encaminhamento;
		Assegurar o acompanhamento social das Pessoas em situação de sem-abrigo, contribuindo para a sua autonomia, auto-estima e gestão do seu projecto de vida;
		Apoiar na construção de projectos de vida;
		Criar uma rede de parceiros

Quadro 10 - Missão, objectivo geral e específicos dos Núcleos de Apoio Local

Os Núcleos de Apoio Local devem funcionar numa lógica interinstitucional, de rede, de acordo com um planeamento organizado e concertado entre todas as instituições que fazem distribuição alimentar nessa zona de funcionamento. Presentemente, o tipo de refeição que é servido por cada instituição é diferente, como referido anteriormente, é necessário perceber quais as instituições, que tipo de apoio prestam, em que dias e qual o horário para que possa ser estruturado, de acordo com todas as instituições, uma escala que permitam às pessoas poderem ter acesso a uma refeição completa e, para que as próprias Pessoas não se tenham que deslocar entre NAL's.

Com a implementação de NAL's em Lisboa as instituições começam a desenvolver um trabalho colaborativo, complementar e de coordenação de recursos em prol da Pessoa. No entanto, não se pode apenas afirmar que existe um trabalho de parceria, mas reconhecer a complementaridade da intervenção que desenvolvem. Há uma necessidade, cada vez maior, das instituições deixarem de trabalhar individualmente, na medida em que cada instituição não é capaz de apoiar singularmente a pessoa, necessitando de complementar a sua intervenção com outras instituições. É este tipo de trabalho que o NAL também permite, mas que só conseguirá ser implementado na sua totalidade quando o Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA) estiver constituído e em funcionamento, bem como com a constituição de mais NAL's na cidade de Lisboa. Em consonância com o que se vem afirmando, Madalena Dias (E1) considera que “a intervenção tem de ser feita em “rede” potencializando o que cada instituição/entidade tem para proporcionar ao percurso de integração das Pessoas em situação de sem-abrigo”.

Inicialmente, os NAL's foram pensados para dar resposta apenas ao jantar, uma vez que é essa a resposta existente actualmente através das equipas de rua de distribuição alimentar e uma vez por semana. Contudo, parece ser fundamental que estes NAL's permitam às Pessoas sem-abrigo aceder às três principais refeições, 7 dias por semana, como qualquer outro tipo de cidadão. Presentemente, as pessoas em situação de sem-abrigo que se encontram a pernoitar na rua (excluindo as que se encontram em centros de acolhimento temporário) não conseguem aceder à refeição de pequeno-almoço, dado que escasseiam recursos com esse tipo de resposta. Para além das Pessoas que pernoitam na rua também as que se encontram em Centros de Alojamento Temporário não conseguem aceder a um espaço onde possam fazer a refeição de almoço. Considera-se que esta é uma grande fragilidade na intervenção na cidade de Lisboa, porque logo à partida estas Pessoas não conseguem satisfazer na realidade a necessidade básica de alimentação, não sendo reconhecida a sua plena cidadania. Para que se possa apoiar as Pessoas em situação de sem-abrigo com pequeno-almoço e almoço é necessário envolver outras entidades empresariais através do Projecto Dar e Acordar que tem como resposta o Zero Desperdício, uma vez que as instituições não têm capacidade financeira para assegurar este serviço e, por outro lado luta-se contra o desperdício alimentar.

Embora a alimentação seja extramente importante, estes NAL's permitem também que a Pessoa possa aceder a um apoio psicossocial através de um espaço de atendimento

com Assistentes Sociais da Entidade Gestora, como complemento, se assim o entenderem, de técnicos das Equipas de Rua que colaboram no NAL.

Para Madalena Dias (E1), Representante da Câmara Municipal de Lisboa para as questões das Pessoas sem-abrigo, o NAL é uma resposta:

“para dar dignidade às Pessoas em situação de sem-abrigo que pretendem fazer uma refeição, deixar de o fazer na rua, reduzindo a prevalência de doenças associadas à falta de higiene das Pessoas sem-abrigo, reduzindo a insalubridade para todos e dando a possibilidade das Pessoas sem-abrigo se sentirem “gente”, se sentirem acolhidos num espaço que lhes proporcione um tempo para se sentarem a uma mesa e comerem, como qualquer um de nós (...). É pensar nos outros como nós gostaríamos de ser tratados”.

Para Nuno Jardim (E2), Presidente do Centro de Apoio ao Sem-Abrigo (CASA), o NAL é

“um espaço fechado com características próprias para que as Pessoas sem-abrigo possam estar a receber o apoio básico de alimentação, por exemplo, de uma forma digna e calma e que permite que, simultaneamente, os possamos acompanhar num ambiente mais familiar. Lá podemos conversar para nos aproximarmos e percebermos as suas reais necessidades, tendo sempre o objectivo de os ajudarmos. Vejo o NAL como um espaço onde eles saibam que podem vir para receber apoios básicos, ao nível da alimentação, roupa, mas também qualquer apoio psicológico de emprego, por aí.”

Para Isabel Oliveira (E3), Coordenadora da Acção Social do Espaço Aberto ao Diálogo da Comunidade Vida e Paz, o NAL é

“um sítio com condições adequadas para as equipas que fazem distribuição alimentar na rua deixarem de a fazer, em melhores condições, num local mais digno. Este é o primeiro objectivo. O Segundo objectivo é que as equipas que trabalham nos NAL possam começar a conhecer a população para trabalhar com ela, com o objectivo de inserir as pessoas. Não é só alimentar, mas ir muito mais além com as pessoas.”

Para Pedro Cardoso (E4), Director-Geral do Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios, o NAL é “um passo para a mudança da forma de trabalhar com esta população, na medida em que oferece condições mais dignas e imprime responsabilidade nos Sujeitos”.

Quanto à diferença entre a distribuição alimentar na rua e o NAL os entrevistados referiram que a única diferença é o espaço:

“(…) acho que os dois têm o mesmo objectivo, dar alimentos e ajudar as pessoas que estão na rua, tentando que elas saiam. O NAL proporciona um local mais adequado onde as pessoas conseguem estar com outra calma, o que é uma mais-valia. Quem está neste espaço consegue falar com as pessoas sem-abrigo de uma outra forma, com mais calma e qualidade, o que é difícil de conseguir na rua. Nós na rua, muitas vezes, temos aquele itinerário para fazer e estamos constantemente preocupados em ir a todos os sítios. Quando a pessoa está mais centrada num local consegue manter uma relação mais adequada” (E3).

Para além do espaço, um dos entrevistados considera que o NAL “propicia a socialização” e permite que se estabeleça uma relação diária com as Pessoas, pelo facto da

permanência de técnicos (E4). Considera ainda que a distribuição alimentar é “regressar a um tempo que nada nos abona como Pessoa” (E4), que não dignifica a Pessoa.

Embora os entrevistados considerem que a única diferença é o espaço onde se distribui a alimentação, penso que será importante criar critérios de admissão, uma vez que se sabe que nem todas as pessoas que recorrem à distribuição alimentar das equipas de rua não se encontram efectivamente em situação de sem-abrigo, mas numa situação habitacional diferente mas com dificuldades económicas para fazer face a esta necessidade básica. Contudo, existe na cidade de Lisboa outro tipo de resposta social ao nível da alimentação, como por exemplo o banco alimentar ou as cantinas sociais. Nesta última, as Pessoas poderão ter acesso a refeições confeccionadas, que mediante o Rendimento Per Capita (RPC) poderá ser gratuita ou ter um custo de 0.50€ ou 1€ por refeição, pese embora seja uma resposta ainda inexistente em algumas freguesias e que depende do apoio do Instituto de Segurança Social.

Consideram, assim, que o NAL é uma resposta mais próxima, mais digna e mais eficaz e que seria importante a criação de mais NAL's na cidade de Lisboa, praticamente em todas as freguesias. Para Pedro Cardoso (E4), deverá ser este o caminho a seguir na medida em que “permite mais eficácia e eficiência quer nos recursos, quer no acompanhamento, quer ainda na construção de uma sociedade de Direitos e Deveres”. Pensam que o presente e o futuro da distribuição alimentar deve passar pelo Núcleo de Apoio Local. Embora o futuro passe pelo NAL

“as equipas de rua nunca vão deixar de existir porque há pessoas sem-abrigo que nunca vão deixar de ir, ou porque não se querem deslocar ou por uma questão de vergonha. As duas opções devem funcionar em conjunto de uma forma coordenada. (...) é bom para quem está na rua há muito tempo para começar a ter algumas regras e hábitos (E3)”.

Pedro Cardoso (E4) pensa que “a articulação com outras instituições e a responsabilização dos beneficiários deve ser um imperativo para a condição de Cidadão” e devem ser estes os moldes de funcionamento do NAL.

Como se percebe, o Núcleo de Apoio Local tem uma função para além de alimentação que pressupõe um acompanhamento individual e próximo à Pessoa, procurando estabelecer relações de confiança e empatia que permitam prestar um apoio psicossocial. Este acompanhamento permite ao técnico trabalhar com a pessoa, através de um diagnóstico social, tendo em consideração a sua história de vida; prestar informação necessária sobre respostas sociais a usufruir e/ou outros assuntos; motivar para a construção

de um percurso de inserção; facilitar/mediar a relação entre as pessoas e os recursos da comunidade; encaminhar para as respostas necessárias à resolução da sua situação; acompanhar as pessoas aos serviços sociais sempre que se justificar. Por outro lado, o NAL possibilita, de igual modo, responder a sinalizações realizadas por outras instituições sociais, entidades locais e outros cidadãos, que desencadeiem, caso a Pessoa o deseje, encaminhá-lo para a resposta de NAL e/ou outro tipo de serviço, ou simplesmente acompanhá-lo no contexto de rua, caso seja essa a sua vontade.

Um dos pressupostos do Modelo de Intervenção Integrada, previsto na Estratégia Nacional para a Pessoa Sem-Abrigo, é o princípio da contratualização através da definição de um Plano Individual de Inserção em conjunto com a própria pessoa por forma a contratualizar acções que tenham em vista a sua autonomia e que seja adaptado às necessidades e potencialidades diagnosticadas, devendo este ser avaliado constantemente (Cf. ISS, 2009). Como vimos anteriormente no ponto do acompanhamento social, a contratualização é uma forma da Pessoa participar e responsabilizar-se pelo seu processo de inserção.

Como o NAL não pressupõe apenas a alimentação permite que esteja em permanência um técnico, o que faz com que haja uma maior proximidade, uma maior informalidade na relação que é estabelecida com a Pessoa, bem como permite que haja um investimento relacional que serve como base à construção de confiança, na medida em que há um contacto diário com a pessoa. Esta relação deve ser baseada na empatia, afectividade, disponibilidade, interesse, confiança, proximidade e de uma forma mais informal.

Para além da alimentação e do acompanhamento, o NAL deveria estar inserido num espaço onde permitisse às Pessoas em situação de sem-abrigo acederem a outros serviços escassos na cidade, como por exemplo balneários com serviço de lavandaria¹⁴ e ateliers ocupacionais. Este último de extrema importância porque permite apoiar as Pessoas a recuperar hábitos e capacidades de trabalho; socializar e promover a inserção social e profissional.

Quanto à equipa, considera-se que seria necessário uma equipa multidisciplinar, nomeadamente Assistentes Sociais, Psicólogos, Médicos e Animador Sociocultural, de

¹⁴ Vide Anexo VI – Listagem de balneários na cidade de Lisboa

forma a conseguir dar resposta à complexidade de problemas vivenciados pelas pessoas sem-abrigo.

Como referido anteriormente, pensa-se que seja importante definir critérios de admissão para que a distribuição alimentar não seja igual à que se fazia na rua. Assim sendo, pensa-se que o NAL deverá apoiar apenas pessoas que se enquadrem no conceito de pessoa sem-abrigo¹⁵ e que todas as pessoas passem por um atendimento social inicial e que façam a inscrição. Em primeiro lugar, responsabiliza-se a pessoa num compromisso e, por outro, as próprias instituições conseguem organizar o número de refeições a confeccionar por forma a não desperdiçar. É importante, que se defina se é autorizado que a pessoa leve refeição para fora ou se terá que consumir no espaço do NAL. A meu ver, as refeições deverão ser consumidas dentro do espaço do NAL, caso contrário a distribuição alimentar não difere e não corresponde ao objectivo inicial, dar dignidade à Pessoa.

Por outro lado, o NAL deve ter um regulamento interno em que todas as instituições parceiras concordem, definindo os direitos e deveres dos utentes, tendo estes que assinarem o documento em como têm conhecimento do mesmo.

É importante haver a preocupação de formar inicialmente os voluntários de todas as instituições para que se desmistifique a mudança de paradigma, bem como se esclareça as regras e modo de funcionamento definidas pela entidade gestora em conjunto com as instituições parceiras.

Uma vez que o espaço do NAL é utilizado por diversos parceiros era importante a criação de um manual de procedimentos de forma a uniformizar o modo de trabalho por todas as equipas, a fim de evitar conflitos entre voluntários, instituições e utentes.

Para que haja uma verdadeira intervenção integrada seria necessário que fosse criado um sistema de informação e monitorização (conforme Estratégia Nacional e Plano Cidade) em que cada instituição pode registar a informação de cada utente para que haja um trabalho em rede entre as instituições.

¹⁵ Consultar página 31 para ver o conceito de Pessoa em situação de sem-abrigo

2. A Experiência do Núcleo de Apoio Local de Arroios

O Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que surgiu em 1977 com o nome de Convívio Fraternal. Posteriormente alargou a sua acção para o Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário. Nesta altura, o Centro tinha como objectivo responder às problemáticas de solidão, dependência, doença, exclusão e pobreza da Pessoa Idosa da Freguesia.

Contudo, com o agravamento da situação socioeconómica de Portugal o Centro Social alargou, em 2008, a sua acção para as famílias carenciadas da freguesia com a Resposta Social de Centro Comunitário Madre Teresa (CCMT) através de um protocolo com o Banco Alimentar Contra a Fome e com o Fundo Europeu de Auxílio a Pessoas Carenciadas (o antigo PCAAC – Programa Comunitária de Ajuda Alimentar a Carenciados). Em 2012, o Instituto de Segurança Social criou o Programa de Emergência Social para as Famílias carenciadas com a possibilidade destas acederem a refeições confeccionadas que se denomina de Cantina Social que iniciou com 100 refeições e que em Outubro de 2013 acresceu para 150 refeições diárias.

Em 2008, ainda, o Centro Social também criou um projecto destinado às Pessoas em situação de sem-abrigo denominado de Projecto + que face ao aumento exponencial de Pessoas a pernoitar na Igreja de Arroios e nas suas imediações houve a necessidade de criar uma equipa de rua técnica, com a finalidade de Reabilitar as Pessoas em situação de sem-abrigo “residentes” na Igreja de Arroios e nas suas imediações. Tendo em conta a Estratégia Nacional para a Pessoa Sem-Abrigo em 2011, o Centro Social de Arroios desenvolveu um projecto integrado para as Pessoas em situação de sem-abrigo que previa acolhimento, refeitório, balneário e lavandaria, e ateliers ocupacionais. Contudo, não houve resposta positiva por parte da Câmara Municipal de Lisboa para esse projecto. Em 2013, o Centro solicitou à Câmara Municipal de Lisboa a cedência de um espaço para a abertura de um Núcleo de Apoio Local em Arroios, tendo ficado o Centro como Entidade Gestora¹⁶. Aquando da abertura do NAL o Centro decidiu que as respostas à Comunidade (Centro Comunitário Madre Teresa) deveriam ser inseridas no Núcleo de Apoio Local como uma resposta mais abrangente. Assim sendo, apesar das famílias que o Centro apoia não se encontrarem em situação de sem-abrigo a questão habitacional em que estão

¹⁶ Vide anexo VII – Cronologia do NAL Arroios

inseridos é vulnerável e instável, na medida em que residem em quartos alugados com poucos recursos económicos que só conseguem fazer face à despesa habitacional porque usufruem do apoio pecuniário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Face a este último pedido foram cedidas duas lojas no Largo de Santa Bárbara, em Lisboa: umas das lojas para o refeitório e outro espaço para o atendimento. Foi definido que o NAL teria como missão «Ir ao encontro da Pessoa em situação de sem-abrigo por forma a acolhê-la, acompanhá-la, avaliar e encaminhá-la» com o objectivo de «Estabelecer uma intervenção integrada com Pessoas em situação de sem-abrigo». O Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios contactou as entidades que realizavam a distribuição alimentar junto da Igreja de Arroios para informar da nova alteração e começar a coordenar o apoio alimentar. Desta forma, contactou o Centro de Apoio ao Sem-Abrigo (CASA), Exército de Salvação, Comunidade Vida e Paz, Frei Fabiano e a Câmara Municipal de Lisboa para juntos definirem uma escala de distribuição alimentar e o funcionamento do NAL. Ficou definido que o NAL de Arroios abriria os 7 dias por semana e que começaria com o apoio ao jantar, mas que estava a articular com o Projecto Dar e Acordar para conseguir dar resposta ao pequeno-almoço e almoço. Ficou ainda definido que se iria realizar um questionário pré-diagnóstico¹⁷ às pessoas que se deslocavam à Igreja de Arroios e Saldanha para perceber qual a situação em que se encontravam e solicitar que se deslocassem ao Centro para atendimento.

Total de Questionários	Total de Atendimento
126	96

**Quadro 11 - Total de questionários e atendimentos
(Relatório do Centro Social de Arroios)**

Foram realizados um total de 126 questionários na rua durante o mês de Setembro, sendo que apenas 96 pessoas foram a atendimento social para se perceber qual a situação em que se encontravam e poder encaminhar para a resposta adequada, conforme Quadro 11. É de salientar que os questionários e os atendimentos foram realizados em conjunto com a Assistente Social do CASA. Dos 30 que não compareceram a atendimento, houve pessoas que vieram mais tarde agendar atendimento.

¹⁷ Vide anexo VIII - Questionário Pré-Diagnóstico

NAL	Cantina Social	Banco Alimentar	Encaminhamento	Outra Situação	Total
35	25	3	19	14	96

Quadro 12 - Respostas às Pessoas que vieram a atendimento

(Relatório do Centro Social de Arroios)

De acordo com o Quadro 12, das 96 pessoas que foram a atendimento, 35 foram encaminhadas para o NAL uma vez que se encontravam em situação de sem-abrigo e a pernoitar não apenas em Arroios. Face à escassez económica 28 pessoas deslocavam-se à Igreja de Arroios para satisfazer a necessidade alimentar, tendo estas passado a usufruir de Cantina Social e Banco Alimentar. Para se poder dar resposta a estas pessoas o Centro Social de Arroios solicitou ao Instituto de Segurança Social mais uma Cantina Social, sediada no NAL, que foi protocolada para 50 refeições diárias. Relativamente aos encaminhamentos, 19 pessoas foram encaminhadas para respostas sociais da sua área de residência, nomeadamente Ameixoeira; Camarate; Amadora; Pontinha; Campolide; Beato; Santa Maria de Belém e Alto do Pina. Por outro lado, 14 pessoas deslocavam-se à Igreja de Arroios para receber alimentação, mas usufruíam de outras respostas alimentares; pessoas que dispunham de um RPC suficiente para prover às suas necessidades alimentares (por exemplo, estudantes que não lhes apetecia cozinhar e que se deslocavam à Igreja porque sabiam que tinham uma refeição gratuita; pessoas com RPC de 500€); ou pessoas que recusaram Cantina Social porque tinham que pagar 0.50€ ou 1€/refeição. Estas pessoas não aceitaram ter que pagar para usufruírem de refeições porque na rua sempre tiveram refeição sem qualquer tipo de pagamento e sem qualquer questionamento. Tendo em conta o mencionado, pode-se perceber que a forma como a distribuição alimentar na rua é realizada pode criar dependência nas pessoas, dada a sua falta de critérios.

Relativamente ao apoio institucional definiu-se inicialmente a seguinte escala, como se pode observar no Quadro 13:

	2ª Feira	3ª Feira	4ª Feira	5ª Feira	6ª Feira	Sábado	Domingo
Sopa	Frei Fabiano	Exército Salvação	Frei Fabiano	Exército Salvação	Prorest	Exército Salvação	Prorest
Conduto	CASA	CASA	CASA	CASA	CASA	CASA	CASA
Ceia	CVP	CVP	CVP	CVP	CVP	CVP	CVP

Quadro 13 - Escala de distribuição alimentar (inicial)

(Relatório do Centro Social de Arroios)

É de salientar que outras instituições tinham como local de passagem de distribuição alimentar a Igreja de Arroios, mas que face à reorganização e necessidade de apoio noutras locais da cidade, que se encontravam a descoberto, foram encaminhadas para esses mesmos locais. Outras instituições foram surgindo e abraçaram este novo desafio como a Associação Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré e a Igreja Evangélica Graça e Verdade. Contudo, a Comunidade Vida e Paz saiu como parceira do NAL, uma vez que o horário era incompatível, chegando tarde, mas continuaram a percorrer ruas nas imediações do NAL. Mais tarde, o Exército de Salvação decidiu deixar de colaborar uma vez que os voluntários não se adequavam com o trabalho desenvolvido. Aparentemente, a mudança de paradigma proposta é difícil de gerir para os voluntários que na rua sempre deram refeições a qualquer pessoa que a solicitasse. Por outro lado, o número de refeições no NAL diminuiu por existir pessoas que não podem usufruir da resposta: por não estarem em condição de sem-abrigo; por terem sido encaminhados para outras respostas sociais, de acordo com cada situação; por terem sido transferidos para outras respostas sociais uma vez que saíram da rua; por receberem outros apoios alimentares; por terem sido impedidos de aceder ao NAL por comportamentos inadequados e/ou violentos. Sugere-se, como ponto a repensar para outros NAL's, a necessidade de desenvolver um trabalho com todos os voluntários em torno do conceito, dos objectivos, da forma de intervenção, ou seja, a mudança de paradigma da distribuição alimentar às Pessoas em situação de sem-abrigo para que situações destas não voltem acontecer.

Como referido anteriormente, a Plataforma Pessoa Sem-Abrigo pensou o NAL para iniciar apenas com os jantares e uma vez por semana, mas o Centro alargou o apoio para as 3 refeições principais e os 7 dias por semana, visto que todos os cidadãos fazem no mínimo três refeições diárias e estas são respostas não previstas para este segmento populacional. Para que tal pudesse acontecer e dada a inexistência de financiamento para esta resposta, o

Centro alargou as suas parcerias de forma a conseguir assegurar o pequeno-almoço e o almoço. Foram realizadas reuniões com o Projecto Dar e Acordar em que foi explicado que tipo de resposta se planeava implementar, tendo posteriormente realizadas reuniões com empresas com as quais se estabeleceu parcerias. Deste modo, actualmente o NAL tem parcerias (Quadro 14) com o Delta Q Saldanha e Avenida; Pastelaria Coríntio; Pastelaria Raio de Luz; Hotel Sheraton; Prorest; CASA; Frei Fabiano; Associação Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré; Igreja Evangélica Graça e Verdade e uma família particular.

		2ª Feira	3ª Feira	4ª Feira	5ª Feira	6ª Feira	Sábado	Domingo
Pequeno-almoço		Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz
Almoço	Sopa	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Frei Fabiano
	Conduto	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA
Jantar	Sopa	Frei Fabiano	Prorest	Frei Fabiano	Prorest	Ig. Ev. Graça Verdade	Frei Fabiano	Ass. Casa da Sopa
	Conduto	CASA	Família Particular	CASA	CASA	CASA	CASA	CASA
Apoio Médico				Médicos do Mundo				

Quadro 14 - Escala de Distribuição alimentar e Parcerias actuais

(Relatório do Centro Social de Arroios)

É de referir que estabelecemos de igual modo contactos com os Médicos do Mundo, uma vez que tinham intervenção no Jardim Constantino, em Arroios, mas com a abertura do NAL passaram a ir às 4ªfeiras ao NAL para prestar apoio a estas Pessoas.

Foram, também, realizadas reuniões com a Polícia Municipal de Lisboa por forma a realizarem o policiamento de proximidade junto do NAL diariamente e, principalmente, no horário nocturno, precavendo a segurança de técnicos, voluntários, utentes e comunidade. Contudo, dada a escassez de recursos humanos não é possível permanecerem diariamente

como acordado em reunião. Embora a segurança seja um ponto fundamental neste tipo de respostas, esta é uma questão que preocupa o Centro e sobre a qual tem vindo a ser debatido com a Câmara Municipal de Lisboa e a Polícia Municipal de Lisboa, de forma poderem permanecer permanentemente no NAL.

Considera-se que para além de envolver instituições sociais, privadas e públicas, é extremamente importante envolver a comunidade local onde está inserido o NAL. Neste sentido, solicitou-se aos Escuteiros da Igreja de Arroios que se envolvessem no NAL e estes aceitaram o desafio, organizando-se e assumindo a responsabilidade do apoio ao almoço aos Domingos. Por outro lado, para além dos parceiros e da comunidade local o NAL conta, actualmente, com 13 voluntários (estudantes de psicologia, medicina; advogados; reformados e irmãs religiosas da comunidade de Arroios).

É intenção do Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios desenvolver parcerias com empresas locais, como por exemplo talhos, peixarias, mercearias com o objectivo de serem disponibilizados alimentos para a confecção das refeições de forma a melhorá-las.

Para além das parcerias acima mencionadas, é de extrema importância conhecer as Pessoas que usufruem do NAL. Tendo em conta o anexo IX¹⁸, pode-se constatar que a maior das Pessoas são do sexo masculino em idade activa [30-60 anos], mas com dificuldades na obtenção de emprego. Observa-se que existe uma rede familiar, contudo quando questionados se existe algum tipo de suporte ou contacto a maioria refere que não. Quanto ao local de pernoita, verifica-se que a grande maioria vive em casas/prédios abandonados, em centros de acolhimento ou noutros pontos da cidade de Lisboa. As Pessoas que se encontram a pernoitar em centros de acolhimentos apenas usufruem do pequeno-almoço e do almoço, na medida em que nas instituições não existe este tipo de apoio. A maioria dos utentes do NAL não dispõe de rendimentos, apenas têm, alguns deles, actividades pontuais que podem ser consideradas a mendicidade e biscates. Perce-se, assim, que as Pessoas apoiadas pelo não encontram-se numa situação de desemprego, na sua maioria de longa duração. Esta situação tem consequências, a começar pela satisfação das necessidades básicas o que acarreta uma degradação física e psicológica. Por outro lado, as pessoas começam a perder referências e hábitos de trabalho que dificulta a reintegração no mercado laboral. Ao nível da saúde, verifica-se que a maioria dos utentes têm problemas de saúde crónicos, como por exemplo tensão arterial, colesterol, mas

¹⁸ Anexo IX – Caracterização Diagnóstica do NAL de Arroios

ressalva-se a percentagem de utentes com problemas de saúde mental, como a esquizofrenia, bipolaridade, distúrbios da personalidade. O problema da saúde mental é de difícil resolução, uma vez que as Pessoas não assumem os problemas de saúde, não cumprem a terapêutica e não têm seguimento médico. As pessoas que usufruem do NAL na sua maioria não têm dependências. Contudo as que apresentam dependências, estas referem-se ao álcool. O alcoolismo pode ser causa ou consequência da situação de sem-abrigo, ou seja, o alcoolismo pode levar à situação de sem-abrigo ou pode advir desta situação como uma forma, por exemplo, de esquecer os problemas ou se adaptar à situação de sem-abrigo.

O NAL de Arroios tem como missão ir ao encontro da Pessoa em situação de sem-abrigo por forma a acolhê-la, acompanhá-la, avaliar e encaminhá-la com objectivo de estabelecer uma intervenção integrada com Pessoas em situação de sem-abrigo. Na Figura 2, apresentada abaixo, pode-se perceber esquematicamente os apoios que o NAL de Arroios usufrui às Pessoas em situação de sem-abrigo.

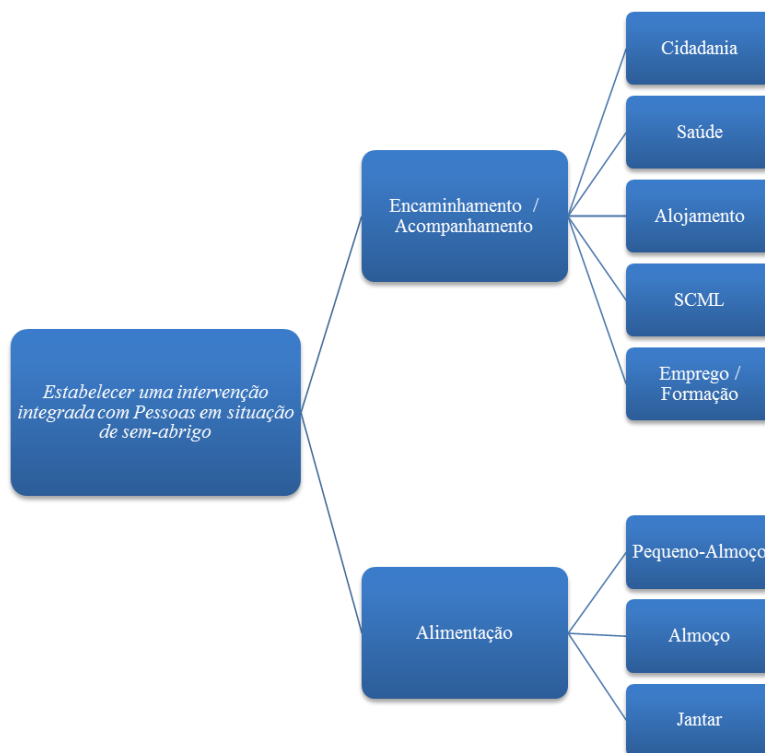


Figura 2 - Esquema da Intervenção do NAL de Arroios

No que respeita ao acompanhamento social, é de referir que a equipa técnica é actualmente constituída por uma coordenadora que acumula funções de Serviço Social e dois Assistentes Sociais. As principais funções atribuídas aos técnicos apresentam-se no Quadro 15:

Equipa técnica	Funções
Serviço Social (através de Gestor de Caso)	Realizar atendimentos sociais iniciais;
	Realizar atendimentos sociais de acompanhamento;
	Realizar visitas aos locais de pernoita (sempre que se justifique);
	Dar resposta a sinalizações;
	Elaborar diagnósticos sociais e definir planos de intervenção social;
	Discussão de casos;
	Articulação Institucional;
	Encaminhamentos sociais;
	Acompanhar as pessoas a serviços
	Permanência no horário nocturno

Quadro 15 - Funções da Equipa Técnica

Pensa-se que seria importante que a equipa fosse multidisciplinar, com a integração de um psicólogo e de um animador sócio-cultural, mas que até ao momento não foi possível. Esta integração seria fundamental para se conseguir prestar um acompanhamento mais efetivo dada a complexidade das situações vivenciadas pelos utentes, dando a possibilidade do psicólogo diagnosticar e ajudar nos problemas emocionais, bem como acompanhar individualmente ou em grupo as pessoas em situação de sem-abrigo com uma problemática comum. Quanto ao animador poderia organizar, planear e desenvolver actividades de animação e de desenvolvimento de grupos através da programação de actividades de carácter educativo, social, cultural, desporto.

O NAL conta ainda com voluntários, cujo papel é o de estabelecer uma relação de empatia com os utentes, de forma a motivá-los para o processo de inserção, e por outro lado apoiar na limpeza do espaço do refeitório após as refeições.

Relativamente ao acompanhamento, este inicia-se com um atendimento inicial à pessoa e/ou responsável pelo encaminhamento (caso venha acompanhado). A Pessoa poderá chegar até ao NAL através dos próprios meios ou através do encaminhamento de técnicos de outra instituição, como por exemplo, equipas de rua, centros de acolhimento, atendimento social da SCML. Neste momento, preenche-se a ficha de atendimento e de inscrição percebendo o seu percurso de vida e qual a situação-problema em que se encontra, explica-se quais os objectivos do NAL e o seu funcionamento, informa-se dos documentos a entregar, entrega-se e assina-se uma cópia do regulamento interno¹⁹ da resposta bem como uma declaração de consentimento informado, acordando os serviços a usufruir (caso haja vaga). Após um período de frequência, define-se em conjunto com o gestor de caso o plano de desenvolvimento individual nas várias dimensões: ao nível social, como por exemplo regularização de documentos ou pedido de uma prestação social; ao nível de saúde, através de regularidade de consultas de especialidade ou reconhecimento de um problema de saúde; ao nível individual, com a aceitação de um alojamento temporário ou procura de um emprego; ao nível relacional, por exemplo com os cuidados de higiene pessoal. Este plano vai sendo avaliado sempre que necessário.

Caso a Pessoa que se acompanha tenha sido encaminhada por alguma instituição, o gestor de caso articula com o técnico de forma a informar do decorrer do processo e estabelecerem em conjunto o que cada uma das instituições poderá realizar por forma a ajudar a pessoa naquilo que ela própria pretende. Caso a Pessoa não tenha sido encaminhada, o gestor de caso articula com o técnico da SCML (quem tem a acção social em Lisboa) para conhecer melhor a pessoa, quais as estratégias já utilizadas e estabelecer em conjunto o plano de intervenção. Esta articulação constante é extremamente importante para que não haja uma intervenção sobreposta mas coerente e em consonância.

Se a pessoa aceder a um processo de intervenção e caso não se tenha ainda deslocado à Direcção de Emergência e Apoio à Inserção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o gestor de caso articula com o técnico de permanência ou acompanha a pessoa, caso esta pretenda, até ao serviço para um atendimento inicial. Este processo deve-se ao facto, como

¹⁹ Vide anexo X – Regulamento Interno do NAL de Arroios

referido anteriormente, da acção social estar a cargo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em que para determinadas respostas sociais, centros de acolhimento temporário, apoio pecuniário, têm de ser os próprios técnicos a encaminhar e/ou apoiar.

Deste modo, as articulações e os acompanhamentos realizadas com outras entidades servem, assim, para discutir a situação da pessoa e definir responsabilidades no processo de intervenção, tomando a pessoa conhecimento dos resultados da mesma.

Ao longo do processo, o gestor de caso assume um papel de mediador e facilitador nos processos de articulação e comunicação com as diferentes entidades com as quais a Pessoa em situação de sem-abrigo tem de se relacionar no seu projecto de vida.

Este acompanhamento social deve ter por base uma relação de confiança e não uma relação de poder do técnico sobre o utente, na medida em que esta relação de poder (por exemplo, “Estou aqui para o ajudar, mas para isso tem que...”) não ajuda a pessoa a mudar a sua vida, pelo contrário poderá afastá-la. Esta relação de ajuda deve respeitar as suas decisões e escolhas e responsabilizar a pessoa nessa tomada de decisão, dando-lhe autonomia. O acompanhamento social é marcado pelo respeito do outro, pela disponibilidade, capacidade de escuta, suporte e dedicação do técnico. Esta relação é facilitada pelo estilo de comunicação, pela facilidade e disponibilidade do serviço e pela manutenção de contactos persistentes e constantes (formais e informais), de forma individual.

Nesta linha de pensamento, o acompanhamento social no NAL é centrado na pessoa em situação de sem-abrigo através de uma abordagem de proximidade e de um contacto individual e personalizado.

Para este acompanhamento são utilizados diferentes instrumentos, nomeadamente, a ficha de inscrição (composta pelos dados biográficos, situação familiar, situação de saúde, situação económica e serviços contratualizados), ficha de consentimento informado, ficha de atendimento social inicial e de acompanhamento, sempre que se justifique ficha de visita domiciliária e ficha de ocorrências.

A metodologia de intervenção preconizada no NAL assenta no modelo psicossocial, sistémico, em crise e ecológico. O modelo psicossocial implica uma actuação de suporte, apoio e orientação às pessoas com problemas no seu funcionamento social. O modelo sistémico encara a pessoa como fazendo parte de um conjunto relações, ou seja, preconiza que as pessoas dependem de um conjunto de estruturas sociais (formais ou informais) e por

esse motivo o gestor de caso deve focalizar a intervenção nesses mesmos sistemas. Relativamente ao modelo de crise, é um modo de intervenção junto da pessoa no sentido de interromper uma série de acontecimentos que conduzem a uma ruptura do funcionamento normal das pessoas (por exemplo, crise de saúde mental). No que respeita ao modelo ecológico, o Assistente Social deve ter uma função de integrar e coordenar acções de consciencialização das pessoas sobre o meio ambiente de forma a minimizar os efeitos na comunidade (por exemplo, consciencializar para a limpeza do espaço exterior e interior do NAL). Para além dos modelos do Serviço Social, o Centro Social de Arroios adoptou recentemente uma nova metodologia de intervenção, denominada Humanidade. Esta metodologia é utilizada na área da saúde, contudo, o Centro acredita na sua aplicação na área social. Deste modo, esta metodologia promove o respeito pela pessoa, na sua capacidade de decisão e autonomia. Assim, “cuidar” em Humanidade é respeitar a pessoa como um ser humano único, ou seja, respeitar a pessoa nos seus gostos, necessidades, desejos, a fazer as suas escolhas e a tomar decisões, no direito de ser ajudada a melhorar ou a manter a sua autonomia.

De forma a sintetizar o processo de intervenção apresenta-se a Figura 3:

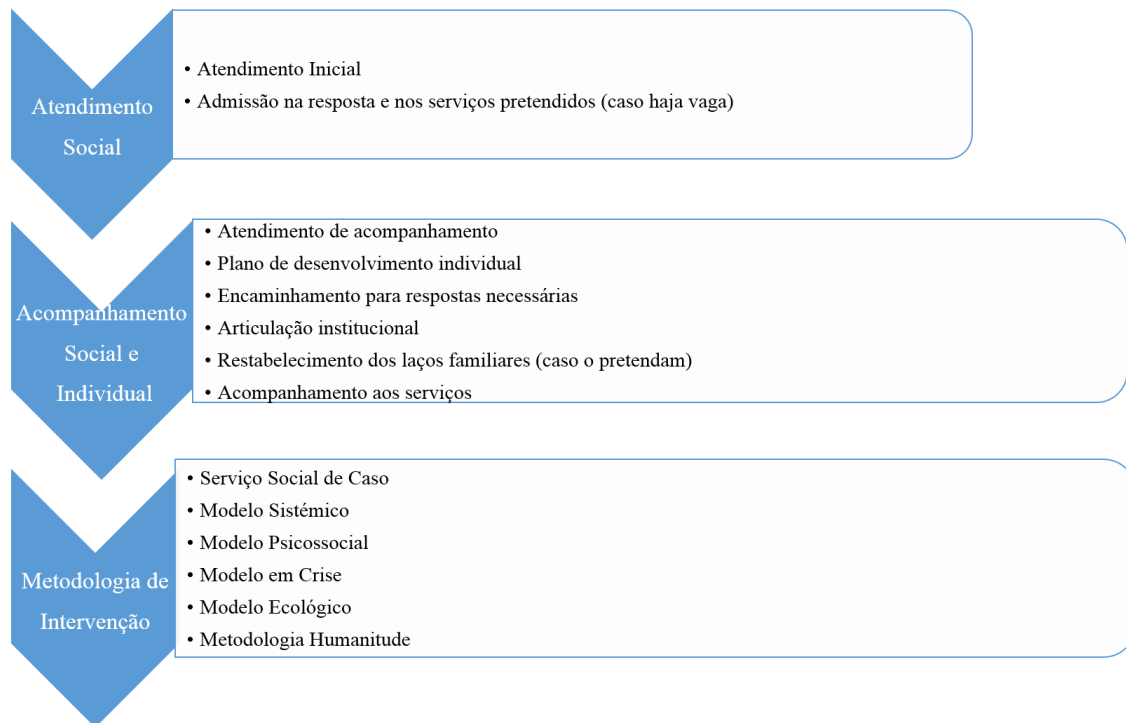


Figura 3 - Processo de Intervenção

3. Avaliação de Resultados

Neste ponto pretende-se avaliar os resultados do NAL durante o período de funcionamento. Esta avaliação tem por base os atendimentos, visitas domiciliárias, encaminhamentos e acompanhamentos a serviços realizados pela equipa técnica. Por outro lado, terá por base, também, a frequência de utentes, dinâmicas realizadas e a avaliação daqueles através de inquéritos de satisfação. Por fim, apresentar-se-á a análise swot do NAL de Arroios.

O Núcleo de Apoio Local de Arroios abriu no dia 30 de Setembro de 2013, embora tenha começado anteriormente o seu trabalho. Desde o seu início, que nas instalações do NAL funciona também o Centro Comunitário Madre Teresa (resposta às famílias carenciadas da freguesia). Contudo, para o presente estudo apenas serão analisados os dados relativos ao NAL. A equipa técnica do NAL foi até Junho de 2014 constituída por um Assistente Social e pela Coordenadora que acumula funções no Centro Comunitário. Face ao trabalho a equipa técnica foi alargada para dois Assistentes Sociais.

De Setembro de 2013 a Agosto de 2014 foram realizados 238 atendimentos iniciais e 266 de acompanhamento. Conforme referido anteriormente, um dos critérios de admissão para qualquer resposta do Centro é a realização de um primeiro atendimento (inicial). É de salientar, que houve utentes a frequentar esporadicamente o jantar mas que não compareceram aos atendimentos agendados.

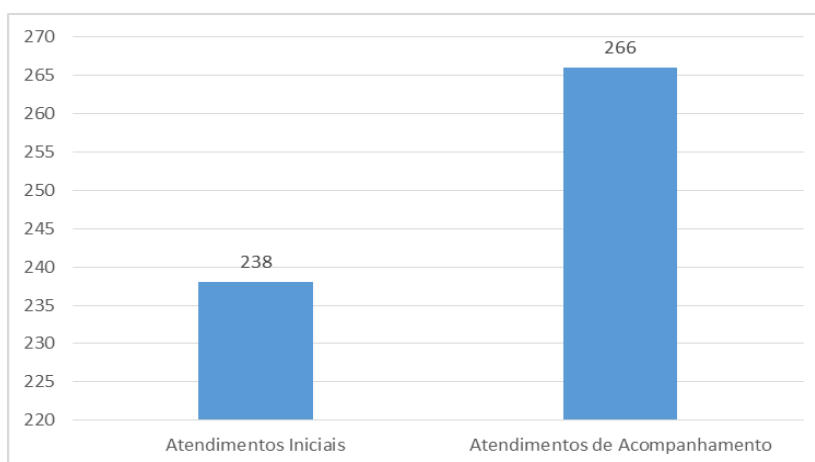


Gráfico 1 - Atendimentos do NAL
(Relatório do Centro Social de Arroios)

Foram realizados 266 atendimentos de acompanhamento, embora os contactos informais sejam realizados com regularidade na medida em que a permanência dos técnicos no horário diurno e nocturno possibilita esse tipo de contacto e acompanhamento próximo. Estes contactos ajudam a estabelecer uma maior relação com os utentes e a criar uma maior empatia. Durante o acompanhamento dos utentes são realizados encaminhamentos para outras instituições, de acordo com cada situação e face ao desejado pelo utente, acompanhamentos aos serviços, bem como visitas domiciliárias aos locais de pernoita ou locais de permanência durante o dia (Gráfico 2).

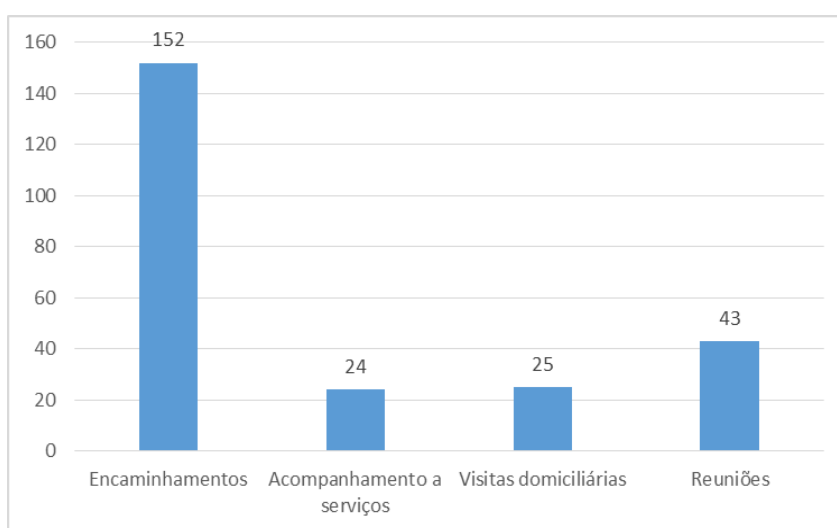


Gráfico 2 - Acompanhamentos a utentes
(Relatório do Centro Social de Arroios)

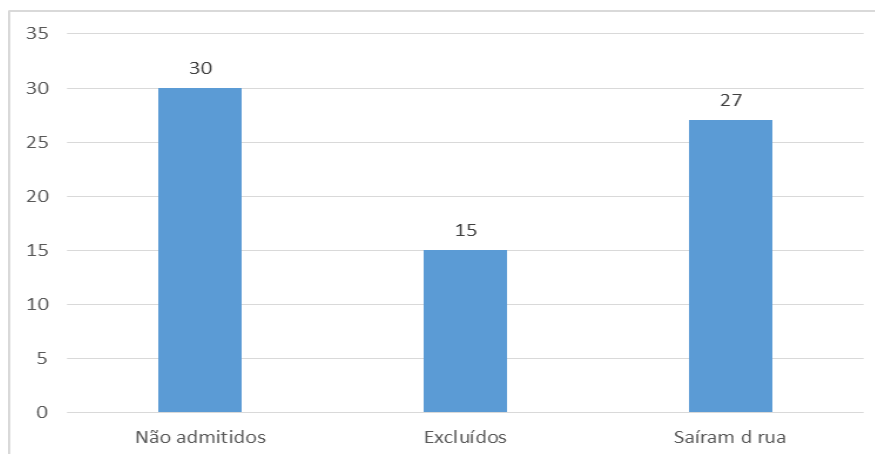
No que respeita aos encaminhamentos, verifica-se que foram realizados 152 encaminhamentos. Estes realizaram-se para diversas respostas sociais (alojamento, saúde, atendimento, cidadania) existentes na comunidade, atendendo às necessidades individuais de cada pessoa. A maioria dos encaminhamentos foram para o atendimento social da Santa Casa da Misericórdia, sejam pessoas com processo ou sem processo na SCML, e para Centros de Acolhimento. Embora haja centros de acolhimento na Cidade de Lisboa, como verificamos anteriormente, uma grande parte dos utentes rejeita ir para os mesmos, preferindo continuar na rua. É frequente que a pessoa permaneça uns dias no Centro de Acolhimento, mas depois regresse à rua alegando a falta de condições dos mesmos (muitas pessoas no mesmo espaço, com dependências, etc.). Habitualmente, são realizadas informações sociais para o encaminhamento, quando solicitado pela instituição, ou são

efectuados contactos telefónicos ou electronicamente para efectivar o encaminhamento do mesmo. Por outro lado, são realizados encaminhamentos para questões de identificação para pessoas que não têm documentação ou para renovação ou ainda para requerimento de prestações sociais, como rendimento social de inserção, pensão por invalidez, pensão por velhice.

Este processo tem consistido também no acompanhamento físico a serviços sociais e de saúde, sendo que estas deslocações ocorreram sempre que se justifica. Este acompanhamento a serviços permite reforçar as relações que se estabelecem com os utentes e progredir no seu processo de intervenção. De acordo com a situação, os técnicos serviram de intermediários e facilitadores entre os utentes e os técnicos de outras instituições. Quando não se justificava o acompanhamento ao serviço, eram efectuados contactos telefónicos ou via email com as técnicas de acompanhamento de forma a articular a situação do utente. Este tipo de acompanhamento é realizado ao atendimento social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, centros de saúde, hospitais, centros de tratamento, centros de acolhimento, centro nacional de apoio ao imigrante e loja do cidadão. Quando a pessoa pretende sair da rua e ambiciona ir para um quarto ou casa, o gestor de caso apoia-a nessa procura e acompanha-a na visita à habitação. Todas as diligências efectuadas são alvo de registo no processo do utente.

Sempre que necessário, a equipa técnica realiza visitas domiciliárias aos locais de pernoita ou de permanência diária, por forma a responder a sinalizações de habitantes, comerciantes ou dos pares. Desta forma, foram realizadas três sinalizações. Para além das sinalizações, são realizadas visitas domiciliárias, por exemplo quando a pessoa está doente, quando não comparece ou quando é necessário dar alguma informação.

É de extrema importância a realização de reuniões com os parceiros e com a equipa técnica. As reuniões com os parceiros permitem avaliar o trabalho que se desenvolve e delinear novas intervenções. As reuniões de equipa permitem a discussão de casos, tentando em equipa contornar os obstáculos que possam surgir e definir novas intervenções.



**Gráfico 3 - Pessoas não admitidas, excluídas e que saíram da rua
(Relatório do Centro Social de Arroios)**

De acordo com as normas de funcionamento, as pessoas que estejam a usufruir de outro tipo de resposta alimentar (como o refeitório dos anjos, a casinha) não são admitidas no NAL. Por outro lado, houve atendimentos de pessoas que vieram solicitar como resposta o NAL mas que não cumpriam critérios, nomeadamente não estar em condição de sem-abrigo. Estes atendimentos foram contabilizados como atendimentos iniciais do NAL, uma vez que o pedido inicial era para NAL embora não estejam enquadrados nesta resposta.

Foram excluídos 15 utentes por comportamentos inadequados para com os colaboradores, técnicos e voluntários, bem como comportamentos agressivos atentando contra a integridade física dos mesmos. Conforme regulamento interno, anexo IX, não são permitidas ameaças, agressões físicas ou verbais. Dependendo da gravidade da situação, a pessoa pode ficar impedida temporariamente de frequentar o NAL ou definitivamente. Alguns utentes, embora tenham conhecimento de que estão impedidos de frequentar o NAL, tentam entrar e existem voluntários das entidades parceiras que lhes distribuem refeição fora do NAL, mesmo tendo conhecimento da razão desse impedimento. Esta é uma questão constrangedora e que afecta o trabalho que a equipa desenvolve. Não significa que a Pessoa fique sem a refeição, porque de momento existem, ainda, vários locais de distribuição alimentar na cidade, mas este tipo de sanção serve como uma forma educacional na medida em que a Pessoa tem o direito de usufruir da refeição mas tem, igualmente, o dever de respeitar as regras de funcionamento do local em que se encontra.

Por esta razão se considera ser importante existir uma formação inicial para os voluntários para que este e outras situações não aconteçam.

Desde Setembro de 2013 que se tem vindo a acompanhar os utentes por forma a motivar a um processo de inserção. Neste sentido, 27 pessoas saíram da rua tendo ido para um quarto com o auxílio da Santa Casa para participação do pagamento do mesmo. Destes, cinco conseguiram arranjar um trabalho que lhes permita fazer face às despesas pessoais e dois restabeleceram os laços familiares. Os utentes que passaram para uma habitação deixaram de frequentar o NAL e passaram a integrar outra resposta alimentar, quando residentes na freguesia de Arroios, e os restantes foram encaminhados para instituições com apoio alimentar na área de residência.

Analisando as refeições servidas no NAL, podemos referir que iniciou-se apenas com o apoio do jantar e só posteriormente se iniciou o pequeno-almoço (a 15 de Outubro de 2013) e o almoço (a 7 de Outubro).

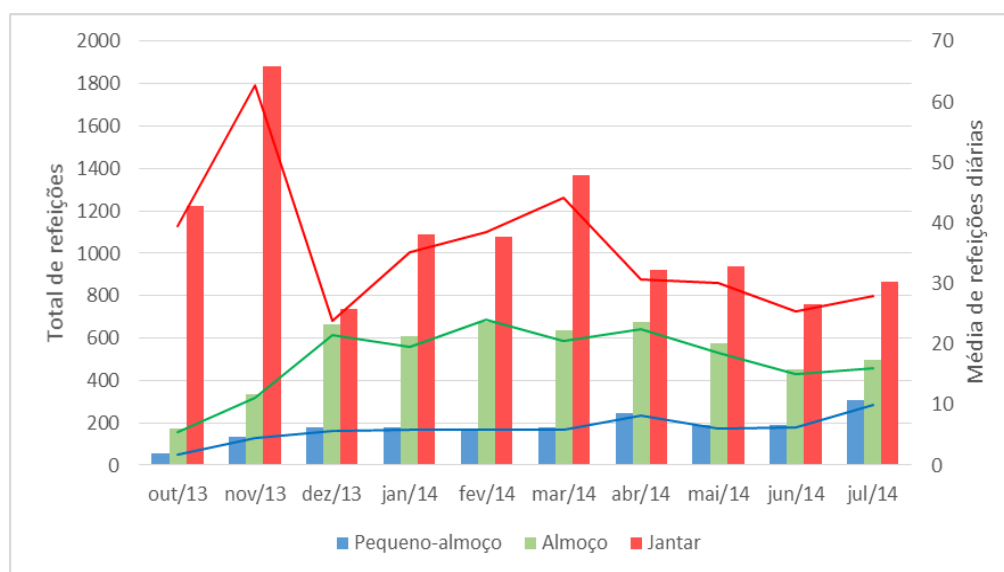


Gráfico 4 - Presenças nas Refeições
(Relatório do Centro Social de Arroios)

De acordo com o Gráfico 4, verifica-se que tem havido oscilações no número de utentes a usufruir das refeições. Consta-se que o mês de Outubro e Novembro foram os meses em que mais pessoas usufruíram do jantar. Isto justifica-se por ser uma resposta nova e por se estar a apoiar pessoas que se encontravam numa habitação e que aguardavam uma resposta de admissão. Por outro lado, era um serviço novo em que as pessoas vinham

experimental/conhecer e quando lhes era dito que teria que se marcar um atendimento não voltavam mais. No mês de Dezembro, o número de refeições diminuiu porque havia, pela cidade de Lisboa, inúmeras festas de Natal, o que faz com que as pessoas se deslocassem para participar. A partir de Abril decidiu-se deixar de apoiar as pessoas que aguardavam por outra resposta alimentar (quando eram encaminhadas para outras respostas), uma vez que eram estas pessoas que não tinham um comportamento adequado no NAL, daí a significativa diminuição de refeições ao jantar. Nos meses de verão, verificou-se também uma diminuição dado os trabalhos temporários que existem, como por exemplo a apanha de fruta.

No almoço e no pequeno-almoço não tem havido grandes oscilações, uma vez que os utentes são fixos, dado o número limitado de refeições disponibilizadas. É de salientar que muitas pessoas que frequentam o NAL ao almoço são pessoas que se encontram em Centros de Acolhimento Temporário. Estas instituições não prevêm a refeição do almoço, ou seja, apenas disponibilizam o pequeno-almoço e jantar dado que as Pessoas não podem permanecer durante o período diurno na instituição.

É ainda de salientar que existem utentes que não são assíduos e quando questionados referem que se deslocam a outros pontos da cidade, uma vez que assim podem escolher a refeição dada a quantidade de equipas de rua existentes. Parece que o facto de haver apenas um NAL e continuarem a distribuir refeições na rua faz com que continue a existir duplicação de apoios, uma vez que é uma situação que não se consegue controlar.

No dia 17 de Outubro, no âmbito do Dia Internacional de Luta Contra a Pobreza foi realizada uma dinâmica de grupo com a passagem de um pequeno vídeo²⁰ que abordava a atitude que devemos ter perante as adversidades que vão surgindo ao longo da vida. Esta dinâmica tinha como objectivo reflectir sobre a atitude, vontade, motivação que devemos ter perante a vida, em que a mudança depende de cada uma das pessoas. Após a passagem do vídeo houve abertura para debate e reflexão conjunto, tendo os utentes sido comunicativos e empenhados e a participação positiva. Para além desta dinâmica, foi distribuído pelos utentes uma folha onde teriam que escrever os aspectos positivos e negativos do NAL, sugestões e expectativas, como forma de avaliação.

²⁰ Consultar <https://www.youtube.com/watch?v=qxDmFsSiHLO>

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Expectativas	Sugestões
Dignificação da alimentação; Ser tratado como Pessoa; Bom Acolhimento;	Descoordenação dos horários entre a distribuição alimentar (jantar)	Abrir mais espaços como o NAL para as pessoas poderem ir comer.	Haver Televisão e/ou música;

**Gráfico 5 - Avaliação do NAL realizada pelos utentes
(Relatório do Centro Social de Arroios)**

De acordo com a análise, foi transmitida a informação a todos os parceiros, tendo os aspectos negativos sido discutidos com os mesmos não havendo possibilidade de alterar uma vez que a distribuição é realizada por voluntários e depende, por isso, dos horários dos mesmos. Quanto às sugestões, foram aceites e foi colocado uma televisão para que possam ter acesso a informação através do telejornal ou poderem ver outros programas e foi, também, colocada uma aparelhagem para música.

Para o NAL poder ser avaliado pelos utentes, foi aplicado um inquérito de satisfação²¹ durante o mês de Maio por estagiárias. Estes foram aplicados a 44 utentes do Núcleo de Apoio Local e que nos quais foram avaliados as seguintes categorias: 1) Instalações/Equipamentos e sinalética; 2) Serviços; 3) Atendimento/Comunicação e 4) Opinião Geral.

Face à caracterização sociodemográfica dos utentes que responderam ao inquérito de satisfação pode-se referir que a maioria dos utentes são do sexo masculino e a média de idades é de 49 anos, embora o intervalo de idades seja entre os 22 e os 68 anos. À data do inquérito 66% dos utentes usufruía de uma refeição, 14% de duas refeições e 20 % de três refeições, sendo que 10 pessoas frequentavam o pequeno-almoço; 17 o almoço e 41 o jantar.

²¹ Vide anexo II – Inquérito de Satisfação

De uma forma geral, na categoria das Instalações/Equipamentos e Sinalética (Gráfico 6) a avaliação foi boa, excepto no que se refere às condições para actividades, condições de vigilância e a ventilação do espaço.

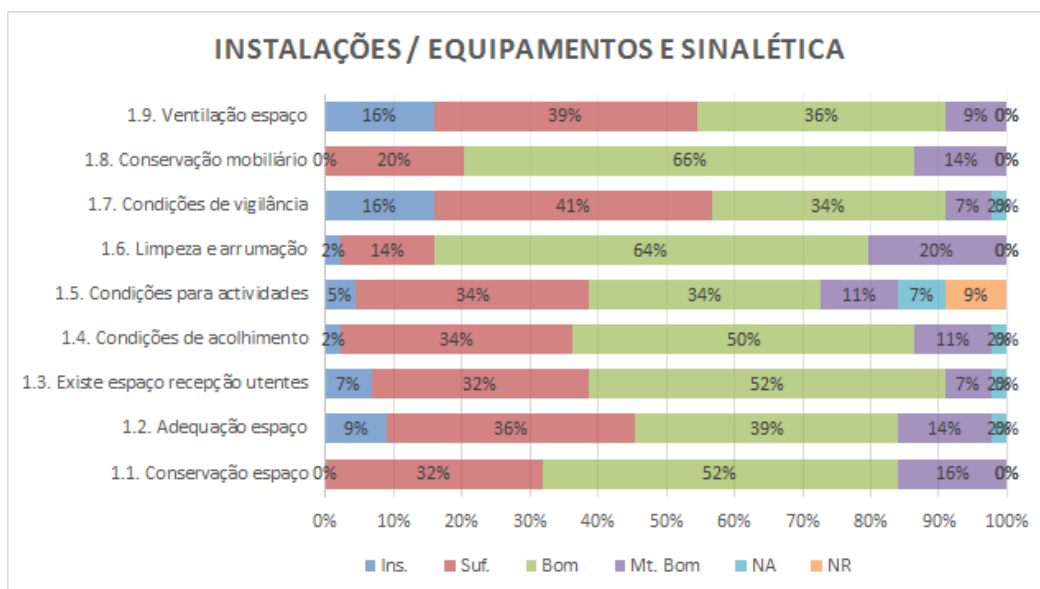


Gráfico 6 - Inquérito de Satisfação – Instalações/Equipamentos e Sinalética
(Relatório do Centro Social de Arroios)

Esta avaliação está ligada com as condições do espaço, por ser pequeno. No que respeita às questões de vigilância, pode-se referir que inicialmente foi acordado com a Polícia Municipal de Lisboa que estaria durante o período nocturno em permanência nas instalações do NAL. Contudo, face aos escassos recursos humanos, nem sempre se encontram a apoiar o NAL quanto às questões de segurança. No entanto, este tem sido um assunto que tem vindo a ser tratado junto da Câmara Municipal de Lisboa para que se consiga vigilância e segurança permanentemente no NAL.

No que respeita aos Serviços, podemos observar no Gráfico 7 que os utentes que responderam ao inquérito se encontram satisfeitos com os serviços que o NAL oferece.

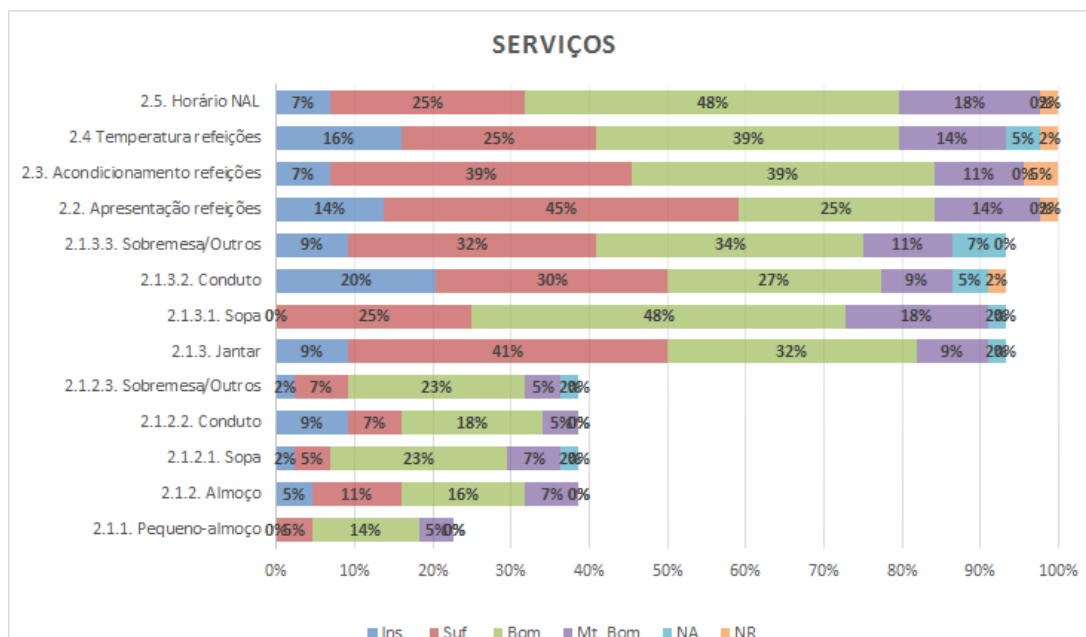


Gráfico 7 - Inquérito de Satisfação – Serviços (1)
(Relatório do Centro Social de Arroios)

Olhando para o gráfico, percebemos que a maioria dos utentes está satisfeito com as refeições fornecidas, embora o jantar demonstre uma insatisfação (50%), que se justifica com a avaliação do conduto. No que respeita à apresentação das refeições, os utentes consideram que nem sempre são apresentadas da melhor forma. Quanto ao horário os utentes demonstram-se satisfeitos, sendo o pequeno-almoço das 9h30 às 10h00; almoço das 13h00 às 14h00 e o jantar das 20h00 às 21h00. Contudo, existe uma discrepância de horário entre a distribuição da sopa e do conduto, uma vez que não chegam diariamente dentro do mesmo horário, o que leva por vezes os utentes a comerem apenas a sopa e não esperarem pelo conduto.

Para além da avaliação da alimentação, tentou-se perceber que tipo de actividades gostariam que fossem realizadas no NAL, no que respeita a área da saúde, ocupacionais, psicologia, emprego, temáticas, de higiene ou outras, conforme Gráfico 8.

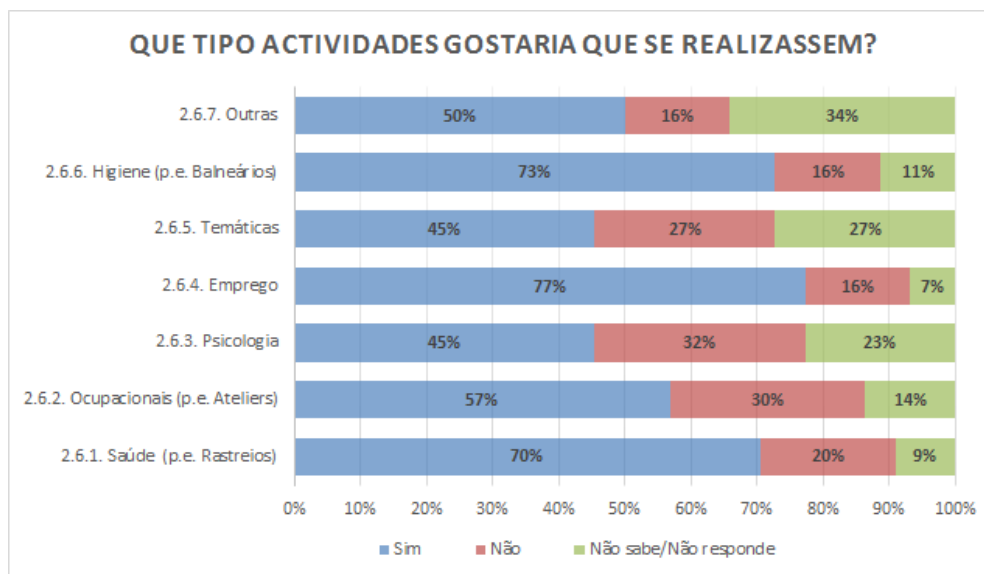


Gráfico 8 - Inquérito de Satisfação – Serviços (2)
(Relatório do Centro Social de Arroios)

De acordo com o gráfico, percebemos que os utentes gostariam que se desenvolvessem mais actividades no NAL, sobressaindo a da higiene. Neste sentido, junto ao NAL existem sanitários para que as pessoas em situação de sem-abrigo possam ir sempre que necessitarem, mas não tem balneários. Face a isto, foi proposto à Junta de Freguesia de Arroios, a quem pertence a gestão dos sanitários, que transformasse em cada uma das casas-de-banho um dos sanitários em balneários. Desta forma, conseguir-se-ia trabalhar mais de perto a questão da higiene com os utentes.

No que respeita ao emprego, temos uma parceria com a Junta de Freguesia que tem um espaço de procura de emprego, para o qual encaminhamos os utentes embora este apoio seja desenvolvido em contexto de atendimento ou sempre que se tem conhecimento de ofertas de emprego os utentes são informados. Contudo, de momento este espaço encontra-se fechado para reformulação.

Relativamente à saúde, os Médicos do Mundo encontram-se todas as 4^{as}feiras no NAL e realizou-se um rastreio em Agosto sobre colesterol, diabetes, índice de massa corporal e tensão arterial que contou com a participação de 10 utentes. A maioria dos utentes chegou perto da hora do almoço o que não permitiu que realizassem os rastreios. Embora os utentes demonstrem interesse nas actividades, quando são realizadas, não comparecem assiduamente. Quanto às actividades temáticas, estão a ser preparadas duas

sessões: uma sobre tuberculose em parceria com os Médicos do Mundo e outra sobre alcoolismo com a Sociedade Anti-Alcoolica Portuguesa.

No que respeita à psicologia, temos encaminhado algumas situações para a psicóloga do Centro e quanto ao atelier o espaço não permite que se desenvolvam actividades ocupacionais. Relativamente a outras actividades, os utentes gostavam que se pudesse realizar actividades de desporto (futebol, boxe), recreativas/ocupacionais (bibliotecas, buffet a um domingo, xadrez, teatro), pedagógicas (cursos).

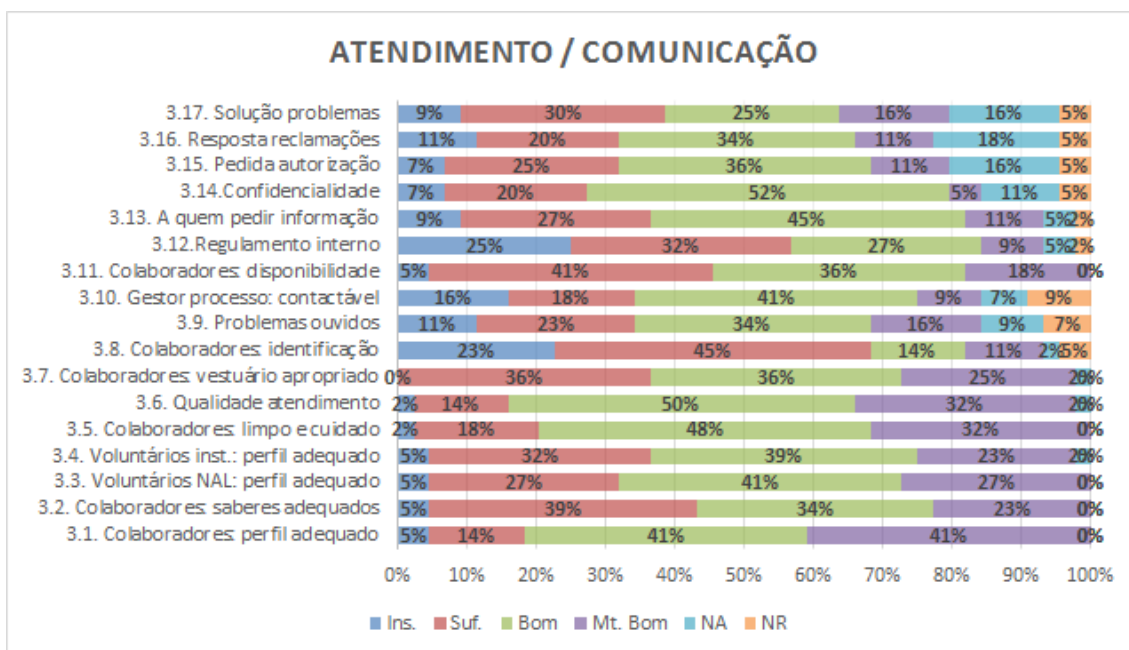


Gráfico 9 - Inquérito de Satisfação – Atendimento/Comunicação
(Relatório do Centro Social de Arroios)

No que respeita à categoria de atendimento podemos observar pelo Gráfico 9 que os utentes se encontram satisfeitos com a equipa técnica e voluntários. Na questão relativa ao regulamento interno, verifica-se uma percentagem significativa de um conhecimento insuficiente, por parte dos utentes, do mesmo. Embora o regulamento interno seja entregue e explicado a todos os utentes aquando do primeiro atendimento, não significa que estes o leiam de forma a tomarem conhecimento do mesmo.

Tendo em conta o Gráfico 10 - Inquérito de Satisfação – Opinião Geral Gráfico 10, de uma forma geral, os utentes estão satisfeitos com o tipo de resposta que o NAL presta, considerando que o apoio prestado influencia o seu dia-a-dia e que o acompanhamento motiva a mudança.

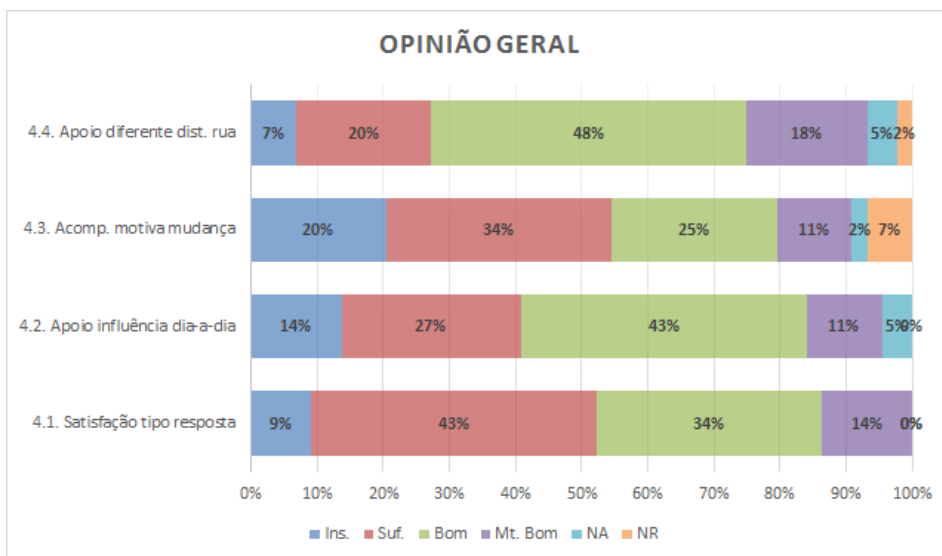


Gráfico 10 - Inquérito de Satisfação – Opinião Geral
(Relatório do Centro Social de Arroios)

As pessoas inquiridas consideram que o apoio prestado no NAL é diferente da distribuição alimentar na rua. Podemos perceber a explicação no Quadro 16:

Em que sentido?

- “Não há fila para comer. É organizado, tem horário”
- “Não temos de estar ao frio e temos condições mito melhores”
- “É menos humilhante e mais cómodo”
- “Paz e alegria”
- “Por não ter que andar à procura”
- “Direito à privacidade consagrada na Constituição da República”
- “O facto de estar sentado (não experimentou a distribuição de rua)”
- “O companheirismo dos meus colegas”
- “Apresentação/qualidade da comida. A pessoa sente-se melhor sentada do que numa fila à espera da refeição.”
- “Porque é um refeitório.”
- “Espaço próprio para as refeições.”
- “Porque é sempre bom comer sentado e dentro duma casa.”
- “Ter uma mesa para fazer a refeição e uma cadeira para sentar.”
- “Um aconchego. Uma amizade que se estabelece.”
- “Estamos todos juntos.”
- “É sempre melhor comer sentado e abrigado.”
- “Fica dentro de casa, não se apanha chuva.”
- “Muito bom. É como na rua”
- “Estamos sentados, não estamos ao frio. Vemos televisão e dá para conviver melhor uns com os outros”
- “Acolhimento”
- “Satisfaz as minhas necessidades”
- “Por estar dentro de casa”
- “Melhor porque não estamos à chuva e ao frio”
- “No sentido de haver mais proximidade/chegado/personalizado”
- “A distribuição de rua é melhor. Têm mais carrinhas”
- “Comemos numa mesa e não estamos a comer ao frio e à chuva”
- “Dentro de casa”
- “Na rua existe a possibilidade de conversar e colaborar com os colegas e amigos”
- “Todos os aspectos. Respeito”
- “Sem dúvida. Há organização. As pessoas respeitam-se umas às outras”

Quadro 16 - Inquérito de Satisfação – Diferença da distribuição alimentar na rua do NAL (Relatório do Centro Social de Arroios)

Nos Quadros Quadro 17, Quadro 18, Quadro 19 e Quadro 20 é feita a síntese das sugestões e observações que resultaram do Inquérito feito aos utentes, que serviu para perceber a satisfação com os serviços do NAL e o que mudariam nesta resposta.

O que mais gosta no NAL	
Serviços	<p>“Refeições e convívio”</p> <p>“Sopa”</p> <p>“O comer”</p> <p>“Ter refeições com os amigos. Gosto da alimentação servida”</p> <p>“Gosto de quando venho e a refeição é seguida”</p> <p>“Dos bolos”</p>
Atendimento/ Comunicação	<p>“Os técnicos e os voluntários”</p> <p>“Do apoio às pessoas”</p> <p>“Convívio”</p> <p>“Que lhe deixem sossegado”</p> <p>“Simpatia”</p> <p>“Convivência entre todos e que não haja problemas entre nós e vocês”</p> <p>“Da convivência”</p> <p>“Atendimento”</p> <p>“Simpatia dos colaboradores”</p> <p>“Das pessoas”</p> <p>“Conversa/partilha”</p> <p>“Bem atendido”</p> <p>“Além dos voluntários o serviço”</p> <p>“Funcionários e atenção imediata”</p> <p>“De alguns voluntários e de alguma comida”</p> <p>“Do respeito, da ajuda e de ajudar”</p>
Outros	<p>“A disposição para ajudar”</p> <p>“O serviço”</p> <p>“Gosta do ambiente, do pessoal e do almoço”</p> <p>“Boa vontade”</p> <p>“Encontrar pessoas conhecidas”</p> <p>“Disponibilidade”</p> <p>“Até ao momento só tenho usufruído do jantar. É uma necessidade. Não gosto nem desgosto”</p> <p>“Amigos”</p>

Quadro 17 - Inquérito de Satisfação – O que mais gosta no NAL (Relatório do Centro de Arroios)

O que menos gosta no NAL	
Serviços	<p>“Nada a apontar, a não ser a qualidade da comida”</p> <p>“Das refeições por serem repetidas (massa e arroz)”</p> <p>“Quando demora para chegar a comida”</p> <p>“Almoço de Domingo”</p> <p>“O conduto podia ser mais variado (jantar).”</p> <p>“Comida do "CASA"”</p> <p>“O conduto é horroroso, intragável (jantar)”</p> <p>“Jantar”</p>
Atendimento	<p>“Que lhe chateiem”</p> <p>“Muito controlo. (grades, faixas azuis pintadas na parede)”</p>
Outros	<p>“As situações em que as pessoas reclamam de barriga cheia, porque o pouco que há já é muito bom”</p> <p>“Não vejo nada de negativo digno de ser assinalado. É de louvar o que fazem por nós. Obrigado pelo vosso esforço”</p> <p>“De algumas pessoas que não cheiram lá muito bem”</p> <p>“Não gosto de ser incomodado”</p> <p>“Confusões. Distúrbio”</p> <p>“Da confusão”</p> <p>“Utentes embriagados, etc, que incomodam os utentes que querem ter uma refeição em paz”</p> <p>“Falta de educação das pessoas, como se apresentam à mesa”</p> <p>“De utilizadores sem hábitos de higiene”</p> <p>“Cheiro”</p> <p>“As pessoas que se dão mal umas com as outras”</p>

Quadro 18 - Inquérito de Satisfação – O que menos gosta no NAL
(Relatório do Centro Social de Arroios)

O que mudaria no NAL	
Instalações	<p>“Melhores instalações (zona de servir refeições e lavar a loiça)”</p> <p>“Ar condicionado. Uma cozinha com maior acessibilidade”</p>
Serviço	<p>“O conduto (jantar)”</p> <p>“Uma maior variedade de menus. O arroz com salsicha é constante. Por vezes três noites por semana.”</p> <p>“As refeições semanais”</p> <p>“Apenas a variedade e qualidade da comida.”</p> <p>“Banho. Lavar a roupa”</p> <p>“Melhores refeições aos fins-de-semana”</p> <p>“Rastreios de doenças contagiosas nos utentes”</p>
Outros	<p>“Sou bem recebido. Não tenho nada a apontar”</p> <p>“Mudaria a organização ao nível de resposta. Ex.: A família que distribui a refeição à 3^{af} não pode vir um dia e não conseguiram arranjar uma solução”</p> <p>“Gosta do ambiente, do pessoal e do almoço”</p>

Quadro 19 - Inquérito de Satisfação – O que mudaria no NAL
(Relatório do Centro Social de Arroios)

Sugestões/Observações	
Instalações	<p>“Renovação de contrato às pessoas que merecem.”</p> <p>“A comida ser diferente”</p> <p>“Ter informação útil no placard (actividades/contactos)”</p>
Serviços	<p>“Como disse anteriormente o jantar (conduto) não é comestível”</p> <p>“Confecção de comida própria e fresca”</p>

Quadro 20 - Inquérito de Satisfação – Sugestões/Observações
(Relatório do Centro Social de Arroios)

Face a esta informação, realizou-se uma reunião com as entidades parceiras para se reflectir sobre uma mudança. Assim, acordou-se que o Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios, enviasse uma carta para ser distribuída a todo o comércio local. Caso houvesse respostas positivas, estes alimentos seriam entregues ao parceiro CASA para que os pudesse confeccionar, melhorando a qualidade e variedade das refeições servidas.

Por fim, delineou-se uma análise swot, uma técnica de visualização e análise estratégica, que permitiu analisar as potencialidades, fraquezas, oportunidades e ameaças

do NAL. A análise swot (Figura 4) foi construída com base nas entrevistas realizadas, na avaliação dos utentes a partir das dinâmicas, inquérito de satisfação e através da reflexão pessoal.

Potencialidades	Fraquezas
<p>Localização; Organização da resposta; Articulação entre as instituições; Adesão das PSA; Apoio mais digno às PSA; Experiência com as PSA; Trabalho de proximidade e diária com as PSA; Apoio alimentar coordenado e articulado; Pessoas com acesso a 3 refeições diárias; Intervenção 7 dias/semana; Intervenção formal; Acompanhamento das Pessoas aos serviços; Parcerias com empresas e serviços locais; para a doação de bens alimentares;</p>	<p>Inexistência do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA); Tamanho do espaço do NAL; Resistência dos voluntários à mudança de intervenção; Insegurança no espaço; Não acesso a um programa informático que permita uma maior articulação entre as instituições; Existência de instituições que ainda se desloca a Arroios; Inexistência dos utentes face à qualidade e variedade da alimentação; Insatisfação dos utentes face à diferença horária entre as refeições do jantar; Dependência das pessoas aos apoios; Inexistência de um manual de procedimentos; Saúde mental;</p>
Oportunidades	Ameaças
<p>Resposta de carácter inovador; Projecto-piloto; Criação de redes com outras instituições; Alargamento do apoio às PSA; Acompanhamento técnico durante o dia;</p>	<p>Inexistência de outros NAL's; Trabalho em rede; Resistência à mudança; Sustentabilidade financeira; Sociedade local; Falta de enquadramento pelo atraso no funcionamento do NPISA; Inexistência de policiamento ou segurança;</p>

Figura 4 - Análise Swot

4. Plano de Acção

Finalidade	Objectivo Geral	Objectivo Especifico	Acções	Actividades	Recursos Humanos	Recursos Materiais	Recursos Financeiros	
Criar uma resposta integrada à Pessoa em situação de sem-abrigo	Criar um Núcleo de Apoio Local	Conhecer as Pessoas em situação de sem-abrigo do território	Diagnóstico do território onde se pretende abrir o NAL	Fazer o levantamento das Instituições que têm intervenção no território com PSA Fazer o levantamento de PSA que frequentam o território Aplicar um questionário às PSA que frequentam o território, de modo a perceber quem são e porque vão à distribuição alimentar	Entidade Gestora: equipa técnica e voluntários	Questionário diagnóstico: papel e caneta	Recursos Humanos; Material de Desgaste	
		Garantir um local digno para a distribuição de refeições para as PSA	Pedido de Cedência de Espaço à CML (para refeitório, para balneário, para atendimento, para atelier ocupacional)	Elaboração do projecto para o NAL	Elaboração de carta para a CML para a pedido de cedência de espaço Candidatura ao Regulamento de Atribuição de Apoios pelo Município de Lisboa - RAAML Atribuição do espaço Celebração do contrato de cedência de espaço Realização de obras (caso necessário) Contactar empresas para doação de bens materiais (p.e. Banco de Bens Doados, Ikea)	Entidade Gestora	Papel; Computador; Impressora; Telefone	Recursos Humanos; Material de Desgaste; Renda do espaço; Material para obras; Doação de bens materiais
				Elaboração de carta para a CML para a pedido de cedência de espaço				
				Candidatura ao Regulamento de Atribuição de Apoios pelo Município de Lisboa - RAAML				
		Garantir um local digno para a distribuição de refeições para as PSA	Estabelecimento de parcerias	Definir o Regulamento Interno	Contactar as instituições que fazem distribuição alimentar na rua Reunir com as entidades Conhecimento do espaço aos parceiros Definir modo de funcionamento (critérios de admissão, horários...) Definir o Regulamento Interno Definir manual de procedimentos Definir serviços a prestar Definir uma escala de distribuição alimentar Contactar com o Projecto Dar e Acordar (alargamento de parceiros para pequeno-almoço e almoço) Contactar com empresas locais para doação de bens alimentares para pequeno-almoço (hipermercados, comércio local, pastelarias, padarias) Contactar com empresas locais para doação de bens alimentares para almoço (hipermercados, comércio local)	Entidade Gestora	Papel; Computador; Impressora; Telefone; Sala; Cadeiras	Recursos Humanos; Material de desgaste
				Definir manual de procedimentos				
				Definir serviços a prestar				
				Definir uma escala de distribuição alimentar				
				Contactar com o Projecto Dar e Acordar (alargamento de parceiros para pequeno-almoço e almoço)				
				Contactar com empresas locais para doação de bens alimentares para pequeno-almoço (hipermercados, comércio local, pastelarias, padarias)				
		Face aos questionários, convocar pessoas a atendimento social	Entidade Gestora; Parceiros	Telefone; Papel; Computador; Impressora	Recursos Humanos			
		Encaminhar as Pessoas que se deslocam à distribuição alimentar na rua mas que não se enquadram no NAL						
		Formar adequadamente os voluntários na nova forma de intervenção	Reunir com os voluntários de todas as instituições de forma a informar/formar sobre o funcionamento do NAL	Parceiros; Voluntários	Telefone; Sala; Cadeiras	-		
							Entidade Gestora; Parceiros; Voluntários; Banco de Voluntariado da CML	
Acompanhar as Pessoas em situação de sem-abrigo	Apoiar na construção de um projecto de vida através da Gestão de processo	Gestor de Processo; Psicólogo; Médico; Farmacêutico; Advogado	Atendimentos Sociais (inicias e acompanhamento)	Material de escritório	Recursos Humanos; Material de desgaste			
			Visitas Domiciliares aos locais de pernoita (sempre que se justificar)					
			Acompanhamento social, psicológico, médico, farmacológico, jurídico					
			Responder a sinalizações					
			Articulação institucional					
			Encaminhamento dos utentes para organismos de apoio consoante a situação apresentada					
Permitir o acesso a serviço de balneário	Permitir o acesso a serviço de balneário	Contactar entidades para doação de produtos de higiene pessoal	Entidade Gestora	Champoo; Gel banho/sabonete; Gilettes; Pensos higiénicos; Desodorizante; Escovas de dentes; Pastas de dentes; Turcos	Recursos Humanos; Material de desgaste; Doação de bens			
Possibilitar o acesso às Pessoas em situação de sem-abrigo a serviços de higiene	Permitir o acesso a serviço de balneário	Entidade Gestora; Parceiros	Articular com parceiros que tenham banco de roupa	Roupa				
			Definir um plano de actividades adaptado ao perfil dos utentes	Animadora Sociocultural	-	Recursos Humanos		
Possibilitar o acesso às Pessoas em situação de sem-abrigo a atelier ocupacional	Garantir actividades que desenvolvam competências sociais, relacionais e profissionais às Pessoas em situação de sem-abrigo	Equipa técnica; Voluntários; Uteses	Limpeza do Espaço do NAL Apoiar nas refeições Apoiar no planeamento de actividades	Produtos de limpeza	Material de desgaste			

5. Instrumentos de Apoio à Intervenção

Toda a intervenção social deve utilizar instrumentos de apoio para a avaliação diagnóstica e da intervenção desenvolvida. Todo o processo de intervenção deve ser registado e não dependente unicamente de registos dispersos ou na memória de quem o realiza. Caso assim seja, outro técnico que fique a acompanhar a pessoa não compreende o que foi realizado e qual o motivo para as decisões tomadas. Deste modo, o registo sistemático da informação permite a actualização da informação recolhida, bem como a reavaliação diagnóstica, uma vez que o diagnóstico não está fechado. Por outro lado, o registo da informação possibilita a partilha da informação entre técnicos que intervêm em conjunto com a pessoa.

Existem inúmeros instrumentos que os Assistentes Sociais podem utilizar no seu trabalho quotidiano e que ajudam a sistematizar a informação e a intervenção.

Entrevista Psicossocial

A entrevista psicossocial é um instrumento utilizado no atendimento social que tem por base a criação de uma relação de confiança entre o utente e o técnico permitindo a realização de um diagnóstico e compreender e clarificar o pedido do utente. Este estabelecimento de uma relação permite que haja uma partilha de problemas, dificuldades, potencialidades e expectativas de forma a compreender e clarificar qual o motivo que levou a pessoa a procurar o serviço.

É fundamental o acolhimento inicial para a construção de uma relação, na medida em que é o primeiro contacto entre utente-profissional e poderá ser essencial para a estruturação da intervenção. Deste modo, deve haver um contacto físico através de um aperto de mãos, sendo este contacto fundamental quando se trata de uma pessoa em situação de sem-abrigo. Na maioria das ocasiões, as pessoas em situação de sem-abrigo não são tocadas e existe um preconceito para com estas pessoas atendendo, por vezes, às condições de higiene. Por outro lado, deve haver um contacto visual constante e a pessoa deve ser chamada pelo nome que gosta de ser tratado. Estes pequenos gestos são fundamentais numa relação de confiança. Ao longo da entrevista devem ser utilizadas algumas técnicas que facilitam a sua estruturação. Assim sendo, a paráfrase ajuda o Assistente Social a focalizar o conteúdo da mensagem que o utente quer transmitir, ou seja,

ajuda a confirmar o significado da mensagem através da repetição da ideia essencial ajudando a pessoa a sentir que foi compreendida. O Assistente Social na entrevista deve colocar questões abertas e fechadas que ajudam a centrar a informação. As questões abertas permitem iniciar a entrevista e por outro lado permitem ao utente desenvolver mais detalhadamente determinado assunto. Enquanto as questões fechadas ajudam a recolher a informação específica sobre o problema e permite o foco da entrevista em factos específicos. Outra das técnicas a utilizar deve ser a clarificação que ajuda ao técnico precisar o sentido de uma mensagem, de palavras ou de sentimentos.

A entrevista psicossocial serve também para informar o utente sobre o funcionamento da instituição e resposta social a utilizar e sobre os recursos a usufruir. Poderá servir ainda para ajudar a pessoa a fazer escolhas através do confronto da pessoa com ela própria ajudando-a aprofundar ideias e a pensar em soluções concretas para a sua situação.

Por fim, o técnico deverá utilizar o resumo como forma de juntar ideias e temas dos aspectos mais importantes da situação da pessoa ou sintetizar a informação da entrevista. Por outro lado, poderá ajudar a preparar a entrevista seguinte.

Biografia

A biografia é um instrumento utilizado que permite ao utente reorganizar a sua história de vida e tomar consciência das significações que foi adquirindo e construindo ao longo da sua vida e, simultaneamente, reflectir sobre elas. A biografia utiliza a técnica biograma que permite uma análise longitudinal dos acontecimentos da vida do indivíduo, englobando a história familiar, percurso escolar e profissional, saúde e serviços sociais.

Áreas	Idade Cronológica				Observações
Vida Pessoal e Familiar					
Percurso Escolar					
Percurso Profissional					
Saúde					
Serviços Sociais					

Quadro 21 - Biograma

Como se pode observar no Quadro 1, o biograma é constituído por uma série de áreas temáticas da existência da pessoa, organizadas ao longo de um eixo formado pela idade cronológica. No final, o biograma permite a leitura da evolução da pessoa em cada área.

A consciencialização das etapas de vida poderá ajudar o indivíduo a posicionar-se perante o seu presente; reconhecer repetições comportamentais ou escolhas que realizou na vida.

Ecomapa

O Ecomapa é uma representação gráfica da rede social em que a pessoa se encontra envolvida, ou seja, permite avaliar qual a rede social existente (família, amigos, serviços, etc.) e o tipo de ligação existente.

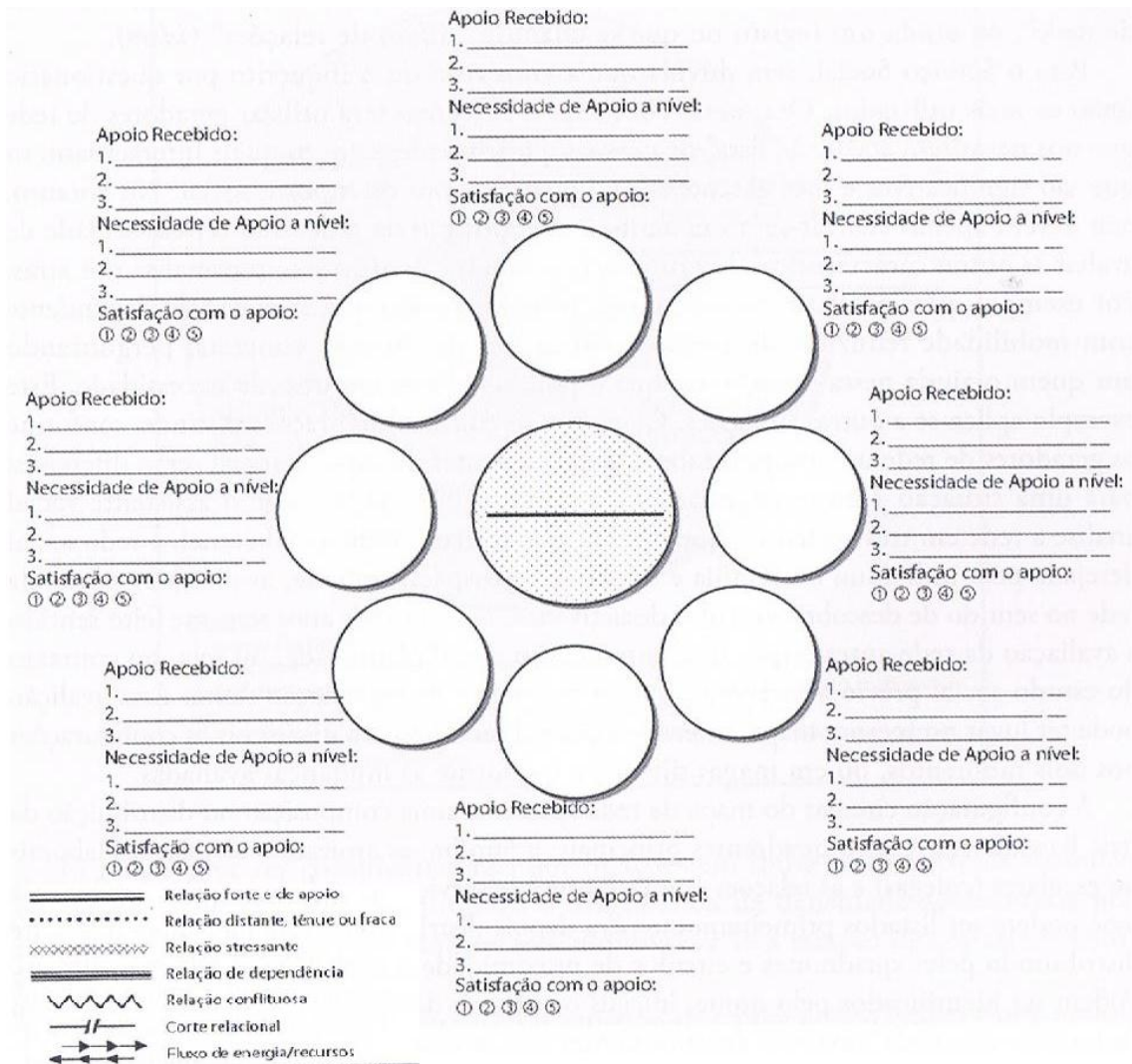


Figura 5 - Ecomapa

De acordo com a Figura 5, percebe-se que é necessário (Cf. Guadalupe, 2009: 91):

- Identificar o sistema da pessoa no círculo principal com a informação básica;
- Preencher os restantes círculos externos com a identificação dos sistemas com os quais se relaciona: família, amigos, trabalho, sistema de saúde, instituições, etc.;
- Estabelecer e avaliar as relações existentes entre as pessoas e os restantes sistemas identificados através de linhas pré-definidas;
- Identificar, ao lado de cada círculo, o apoio recebido e a necessidade de apoio de cada sistema social.

Genograma

O genograma é um instrumento que serve para representar graficamente a família e que permite recolher e registar informação da pessoa e da sua família, ajudando a compreender a sua história de vida.

Deste modo, o genograma permite conhecer a constituição familiar, grau de parentesco e o tipo de relacionamento entre os mesmos, no fundo conhecer a estrutura familiar.

O genograma deve ser desenhado em conjunto com o utente e ir-se completando ao longo do acompanhamento social. Para desenhar o genograma são utilizados símbolos que ajudam a interpretar o mesmo.

Na Figura 6 apresenta-se os símbolos a utilizar no genograma:

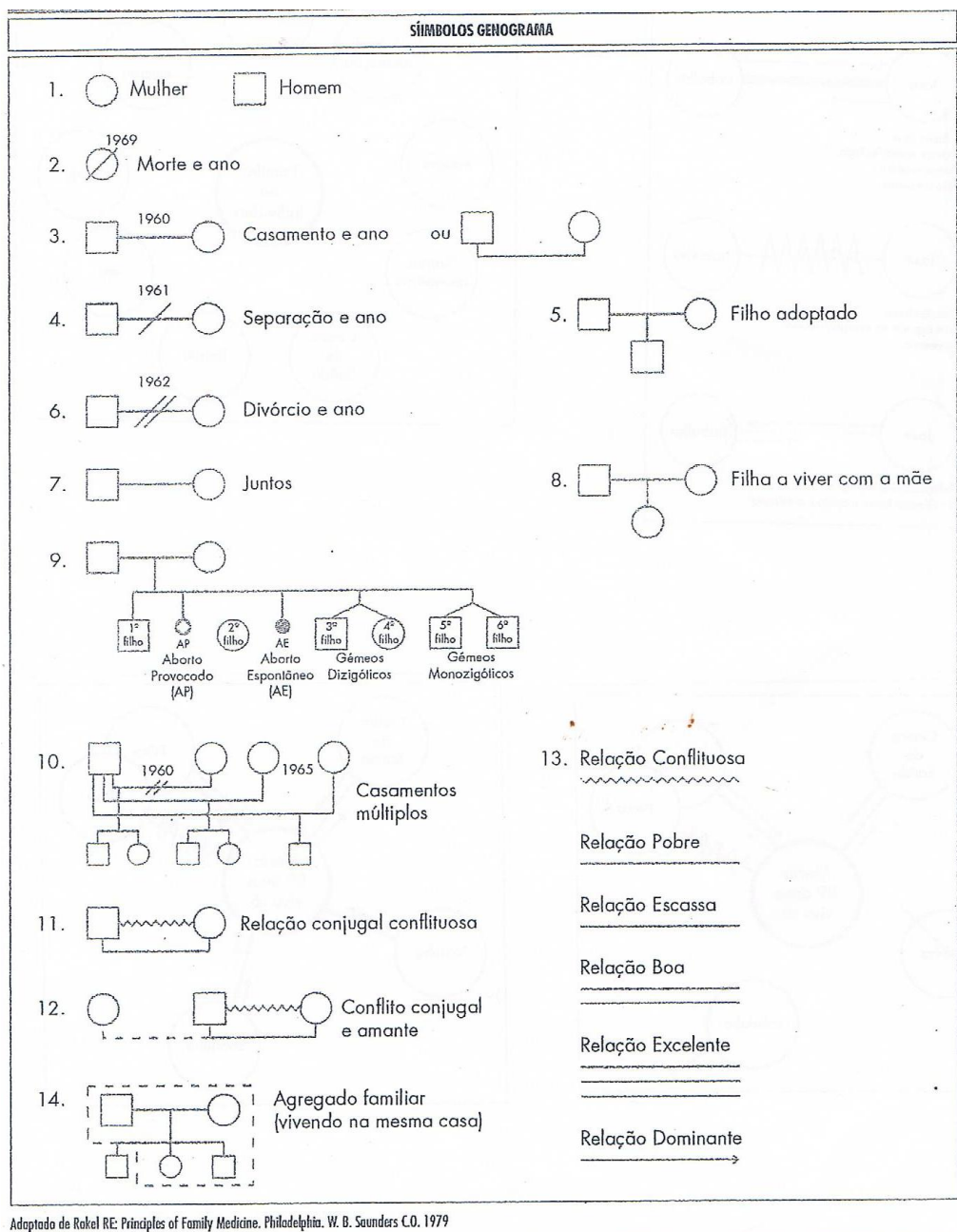


Figura 6 - Símbolos do Genograma

Plano de Desenvolvimento Individual

O Plano de Desenvolvimento Individual²² é um instrumento que visa definir áreas de intervenção à pessoa que promovam a sua autonomia e qualidade de vida, respeitando o projecto de vida, hábitos e gostos da pessoa.

²² Vide anexo XII – Plano de Desenvolvimento Individual

A elaboração do plano de desenvolvimento individual deve ser adequada às necessidades da pessoa correspondendo às expectativas da mesma. Não deve ser estandardizado, uma vez que cada pessoa é única e individual.

Deste modo, o plano de desenvolvimento individual deve ser definido em conjunto com a pessoa em situação de sem-abrigo, de forma a contratualizar acções que tenham em vista a sua autonomia e a promoção enquanto pessoa, adequada às potencialidades e necessidades diagnosticadas. Este instrumento deve ser constantemente avaliado e alterado, sempre que necessário, ao longo do acompanhamento social tendo em conta a evolução da pessoa.

Escadas da Motivação

Penso que poderia ser útil como instrumento a utilização figurativa de uma escada que permite ajudar a pessoa a situar-se na sua vida. A escala vai do primeiro ao último degrau, em que o primeiro é estar o mais longe possível de alcançar o seu objectivo e o último é já o objectivo alcançado. Começa-se por questionar a pessoa em que degrau da escala julga estar e depois explora-se tentando perceber porque é que a pessoa não se encontra no degrau abaixo (que competências já desenvolveu, o que já conseguiu atingir) e questionando o que poderá fazer para atingir o degrau seguinte. Desta forma, delineamos com a pessoa os objectivos a atingir, bem como a reflectir com a mesma sobre os objectivos, competências, expectativas sobre a sua situação (Figura 7).

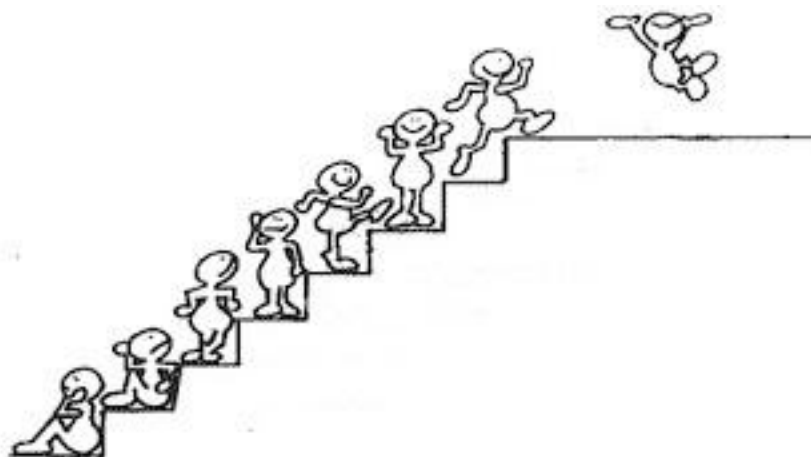


Figura 7 - Escada da Motivação

6. Sustentabilidade

Nos projectos de intervenção social a sustentabilidade mede-se pelos impactos na melhoria da qualidade de vida das pessoas com as quais se intervém. Deste modo, a sustentabilidade mede-se através dos impactos sociais, económicos, sócio-político e ecológicos.

Sustentabilidade do NAL Arroios	
Sustentabilidade Social	<p>Reconheceu a dignidade das Pessoas em situação de sem-abrigo;</p> <p>Reconheceu as Pessoas em situação de sem-abrigo enquanto Pessoas;</p> <p>Coordenou os recursos;</p> <p>Estabeleceu parcerias;</p>
Sustentabilidade Económica	<p>Financiamento próprio;</p> <p>Candidatura a financiamentos públicos;</p> <p>Doação de bens materiais e alimentares;</p>
Sustentabilidade Socio-Política	<p>Projecto que não promove o Assistencialismo mas que prevê uma Intervenção Social;</p> <p>As pessoas em situação de sem-abrigo são o público-alvo do NAL;</p> <p>Alargamento da Intervenção Social do Centro Social de Arroios;</p> <p>Aumento dos recursos locais;</p> <p>Envolvimento de empresas locais;</p> <p>Vai ao encontro da Estratégia Nacional para a Integração da Pessoa Sem-Abrigo e Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo;</p>
Sustentabilidade Ecológica	<p>Deixa de haver distribuição na Igreja de Arroios;</p> <p>Redução da insalubridade;</p>

Quadro 22 - Sustentabilidade do NAL

O NAL de Arroios é um projecto-piloto (experimental) e ao mesmo tempo inovador, por um lado é um projecto experimental porque responde a uma resposta inexistente na Cidade de Lisboa e, por outro lado é inovador porque é uma nova resposta às Pessoas em situação de sem-abrigo que se pretende que permita um apoio mais digno e melhor acompanhamento, e conseqüentemente, melhores resultados.

Atendendo ao que foi referido ao longo deste trabalho pode-se dizer que o NAL de Arroios é um projecto inovador porque não existe em Lisboa, embora esteja perspectivado desde 2009. Por outro lado, promoveu-se a articulação entre instituições e a rentabilização de recursos, evitando a sobreposição, fazendo com que a distribuição alimentar passasse a ser realizada num espaço com condições e não na Igreja de Arroios, como anteriormente se efectuava. Inicialmente, pensou-se que o NAL abarcaria a freguesia na sua totalidade. Contudo, isso não foi possível até ao momento uma vez que as equipas de distribuição alimentar continuam a fazê-lo. Pensa-se que enquanto não existir uma entidade (neste caso o NPISA) que coordene e organize este tipo de intervenção e enquanto não existirem outros NAL's na Cidade de Lisboa será difícil terminar com esta intervenção.

O NAL de Arroios conseguiu desenvolver uma intervenção que, inicialmente quando foi pensada, não se perspectivava. Ou seja, alargou a resposta alimentar a três refeições diárias, 7 dias por semana e desenvolver um acompanhamento social às pessoas em situação de sem-abrigo, quando apenas se perspectivava apoiar ao jantar.

Esta nova resposta conseguiu juntar as instituições e organizar uma intervenção conjunta e que equipas de rua conseguissem apoiar pessoas em zonas sem apoio alimentar.

Ao nível da sustentabilidade económica, é de salientar que sem financiamento público será difícil a continuidade da resposta dado os gastos existentes com recursos humanos, renda e despesas fixas, material de desgaste, equipamentos, entre outros. Neste momento, o NAL de Arroios concorreu ao financiamento da Câmara Municipal de Lisboa, regulamento de atribuição de apoios pelo município, tendo recebido apenas em Setembro do presente ano resposta positiva. Para além do financiamento próprio, o NAL de Arroios conta, ainda, com doações em géneros alimentares, dos principais produtos de limpeza (chão, mesas, máquina de lavar loiça), produtos de higiene (papel higiénico e mãos).

Perspectivas Futuras

Neste ponto, pretende-se deixar propostas de intervenção, quer ao nível do Núcleo de Apoio Local de Arroios, bem como para outros NAL's:

NAL de Arroios

a) Considera-se importante um encontro de avaliação com os parceiros, de modo a apresentar os resultados obtidos e avaliar a intervenção realizada. Este encontro vai ser realizado a 2 de Outubro de 2014 em conjunto com a Câmara Municipal de Lisboa. Para além da avaliação a apresentar, será solicitado aos responsáveis de cada instituição que respondam a um inquérito por questionário. O inquérito por questionário vai ao encontro do que foi aplicado aos utentes, acrescentando a necessidade de formação de voluntários.

b) De acordo com a avaliação dos parceiros sobre a formação, pensa-se que seria relevante organizar um momento de reflexão e formação com os responsáveis, técnicos e voluntários de todas as instituições parceiras. Ou seja, não deve ficar centrado exclusivamente nos voluntários, mas deverá ser estendida a toda a equipa que intervém no NAL. Este momento seria concretizado em parceria com o Departamento de Desenvolvimento e Formação que poderia incidir sobre a realidade das Pessoas em situação de sem-abrigo; relações interpessoais; gestão de stresse e conflitos em situação de risco, entre outros.

c) Criação de uma equipa de rua nocturna, em parceria com a Junta de Freguesia de Arroios, que permita percorrer a freguesia com vista a conhecer a realidade da mesma, conhecendo os locais de maior concentração de pessoas a pernoitarem na rua e dando a conhecer o NAL, de forma a poder acompanhar-se, caso entendam, as pessoas que não frequentam o NAL de Arroios mas que aceitem alguma ajuda.

d) Organizar-se sessões temáticas sobre diversas áreas em parceria com outras entidades, nomeadamente na área da saúde: Tuberculose, HIV/SIDA, Alcoolismo, Diabetes; na área social: desmistificar a ideia dos Centros de Acolhimento (funcionamentos, condições de acesso), entre outras.

e) Continuar com o acompanhamento social desenvolvido com as Pessoas em situação de sem-abrigo, realizando a articulação/mediação entre os serviços, encaminhamentos sociais, acompanhamento aos serviços.

- f) Continuar com o apoio alimentar os 7 dias por semana.
- g) Alargar o leque de entidades doadoras, na Freguesia de Arroios, de bens alimentares, por forma a aumentar a variedade na alimentação dos utentes.
- h) Permanência da Polícia Municipal de Lisboa ou de outra entidade de segurança no NAL de Arroios.
- i) Criação de um manual de procedimentos que defina o conjunto de metodologias, procedimentos e ferramentas de trabalho que devem ser utilizados, com base numa descrição detalhada e clara das tarefas e funções a desempenhar, acompanhada de instruções específicas e precisas para o seu desempenho.

Para abertura de outros Nal's:

- j) Implementação da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa.
- k) Georreferenciação das equipas de rua de distribuição alimentar, de modo a conhecer a existência ou não de sobreposição dos apoios e a coordenar a intervenção.
- l) Identificar os locais prioritários para a implementação de outros NAL's, embora o estudo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, apresentado no presente documento, avance com as freguesias com maior concentração de pessoas em situação de sem-abrigo.
- m) Reunir com as instituições de distribuição alimentar
- n) Uniformizar os NAL's, ao nível do funcionamento.
- o) Criação de mais NAL's na cidade de Lisboa.
- p) Criação ou difusão de uma plataforma informática ou sistema de informação em que as instituições que intervêm nesta área possam ter acesso.

Bibliografia

AIRES, Sérgio (S/D), Relatório: *O Fenómeno Sem-Abrigo na União Europeia_Bases e Tipologias de uma Estratégia, Diálogos Sectoriais* in http://sectordialogues.org/sites/default/files/acoes/documentos/relatorio_fenomeno_sem_a_brigo_na_ue_-_bases_e_tipologias_de_uma_estrategia_final_-_sergio_aires.pdf consultado a 11 de Agosto de 2014

AMARO, Maria Inês (2009), *Urgências e Emergências do Serviço Social Contemporâneo: Contributos para a Discussão dos Fundamentos da Profissão*, Tese de Doutoramento em Serviço Social, FCH-UCP, Lisboa, texto policopiado.

AMARO, Rogério Rodrigues (s/d), «A Exclusão Social Hoje», Caderno do ISTA n.º9 in http://www.triplov.com/ista/cadernos/cad_09/amaro.html consultado a 31 de Janeiro de 2010

APPELLES, Conceição (1999), *Dicionário da Segurança Social*, Lisboa: Editora Rei dos Livros

ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO INTEGRADO DE MATOSINHOS; CÂMARA MUNICIPAL DE MATOSINHOS; CENTRO DISTRITAL DE SEGURANÇA SOCIAL DO PORTO (2005), *A Metodologia de Atendimento Integrado no Concelho de Matosinhos*, Matosinhos: Câmara Municipal de Matosinhos

ASTIER, I. (2007) *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF.

ASTIER, I. e DUVOUX, I (Eds.), *La Société Biographique: Une injonction à vivre dignement*, França, L'Harmattan, pp. 195-212.

ASTIER, I., e DUVOUX, N. (2006), “L'institution de la dignité dans la société contemporaine: réflexions à partir du cas français”, in ASTIER, I. e DUVOUX, I (Eds.), *La Société Biographique: Une injonction à vivre dignement*. Paris, L'Harmattan, pp.15-31.

ASTIER, Isabelle (2009), «Les transformation de la relation d'aide dans l'intervention sociale», *Informations sociales*, n° 152, pp. 52-58

BALSA, Casimiro; BARRETO, Jacqueline; CAEIRO, Ana (S/D), *Exclusão social e Pobreza em Portugal: Dinâmicas, Multidimensionalidade e Espacialidade – Orientação*

da Bibliografia entre 1975-1998, Lisboa: CEOS – Investigações Sociológicas, FCSH – UNL

BENTO, António; BARRETO, Elias (2002), *Sem-Amor Sem-Abrigo*, 1ª Edição, Lisboa: Climepsi Editores

BRANCO, Francisco (2008), «Acção Social, Individuação e Cidadania – A Construção do Acompanhamento Social no Contexto do Estado Social Activo», *Cidades – Comunidades e Territórios*, nº 17, pp.81-91

BREVIGLIERI, Marc (2008), «L’individu, le proche et l’institution. Travail social et politique de l’autonomie», *Informations sociales* 2008/1, nº145, pp.92-101

CAPUCHA, Luís (2005), *Desafios da Pobreza*, 1ª Edição, Oeiras: Celta Editora

CASTEL, Robert (1995), *As Metamorfozes da Questão Social: Uma Crónica do Salário*, Petropolis: Vozes

CASTEL, Robert (2000), «As Armadilhas da Exclusão», BELFIORE-WANDERLEY, Mariângela; BÓGUS, Lucia; YAZBEK, Maria Carmelita (Orgs.), (2000), *Desigualdade e a Questão Social*, 2ª Edição, São Paulo: Educ, pp. 17-49

CENTRO DE ESTUDOS DE SERVIÇO SOCIAL E SOCIOLOGIA (s/d), *Percursos de Inserção Sócio-Profissional – Guia de Análise*, Lisboa: Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia, Universidade Católica Portuguesa

CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE GAIA (CRPG); INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA (ISCTE), (s/d), *Modelização das Políticas e das Práticas de Inclusão Social das Pessoas com Deficiência em Portugal – Gestão de Casos*, CRPG e ISCTE

CLAVEL, Gilbert (1998), *A Sociedade da Exclusão: Compreendê-la para dela sair*, Porto: Porto Editora

COSTA, Alfredo Bruto da (1998), *Exclusões Sociais*, Cadernos Democráticos, Coleção Fundação Mário Soares, Edição Gradiva

COSTA, Alfredo Bruto da (Coord.) (2008), *Um Olhar sobre a Pobreza. Vulnerabilidade e Exclusão social no Portugal Contemporâneo*, Lisboa: Gradiva, in <http://pobrezaeterritoriosdeexclusao.wordpress.com/about/> consultado a 17 de janeiro de 2010

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SÓCIO-ECONÓMICOS (2007), *Aspectos Conceituais da Vulnerabilidade Social*, Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego

FERNANDES, António Teixeira (1998), «O Pobre em Luta pela Cidadania», Debates Presidência da República, *Pobreza, Exclusão: Horizontes de Intervenção*, Coimbra: Imprensa Nacional – Casa da Moeda

FERNANDES, António Teixeira (2002), «Níveis de Confiança e Sociedade de Risco», Comunicação apresentada ao Colóquio Internacional “*Terrorismo e Ordem Mundial*”, realizado de 7 a 12 de Abril, Universidade dos Açores

FLICK, Uwe (2005), *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*, 1ª Edição, Lisboa: Monitor

GIDDENS, Anthony (2004), *Sociologia*, 4ª Edição, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian

GRUPO DE TRABALHO DA PESSOA SEM ABRIGO (2009), *Plano Cidade para a Pessoa Sem Abrigo*, Lisboa: Rede Social

GUERRA, Isabel (2002), *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção – Planeamento em Ciências Sociais*, Cascais: Príncipia

GUERRA, Isabel (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e Formas de Uso*, 1ª Edição, Estoril: Príncipia

GUILIANI, Frédérique (2006), «La procédure de l’entretien individualisé dans le travail d’accompagnement: quand les usagers et intervenants sociaux ont à organiser l’expérience de situations sans qualité», in ASTIER, I. e DUVOUX, I. (Eds.), *La Société Biographique: Une injonction à vivre dignement*. França: L’Harmattan, pp. 195-212

HORTON, Paul B. et al (1981), *Sociologia*, Brasil: Mc Graw-Hill

INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL (2009), *Estratégia Nacional para a Para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo – Prevenção, Intervenção e Acompanhamento 2009-2015*, Lisboa: Instituto de Segurança Social

INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL (2006), *Respostas Sociais – Nomenclaturas / Conceitos*, Lisboa: Direcção-Geral da Segurança Social da Família e da Criança

LABORATÓRIO NACIONAL DE ENGENHARIA CIVIL (2000), *Análise Longitudinal dos sem-abrigo em Lisboa: a situação em 2000 – relatório final*, Ministério do Equipamento Social

LAVRADOR, Maria Cristina Campello (2005), «Processos de Exclusão e Inclusão Social», BARROS, M. E.B.; Abdala, M. (Orgs.) (2005), *Mundo e Sujeito: aspectos subjectivos da globalização*, São Paulo: Paulus, pp. 115-127

MATOS, Manuel (2007), «Desenvolvimento e Cidadania: intervenção associativa e acção comunitária», in CORREIA, José et al (2007) *Inovação, Cidadania e Desenvolvimento Local*, Instituto das Comunidades Educativas (ICE), pp. 135-149

MOURO, Helena (2009), *Modernização do Serviço Social: Da Sociedade Industrial à Sociedade de Risco*, Coimbra: Almedina

ORNELAS, José H.; Moniz, Maria João Vargas (2007), «Parcerias Comunitárias e Intervenção Preventiva», *Análise Psicológica* (2007), 1 (XXV): 153-158 in <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v25n1/v25n1a13.pdf> consultado a 15 de Novembro de 2008

PAIS, José Machado (2005), *Nos Rastos da Solidão: Deambulações Sociológicas*, Porto: Âmbar

PAUGAM, Serge (1991), *La Disqualification Sociale: Essai sur la Nouvelle Pauvreté*, Paris: Presses Universitaires de France

PAUGAM, Serge (1999), «O Enfraquecimento e a Ruptura dos Vínculos Sociais – Uma Dimensão Essencial do Processo de Desqualificação Social», SAWAIA (Orgs.) (1999), *Artimanhas da Exclusão – Análise Psicossocial da Desigualdade Ética*, Petrópolis: Vozes Editora

PAUGAM, Serge (2006), *A Desqualificação Social. Ensaio sobre a nova pobreza*, Coleção Educação e Trabalho Social 6, Porto Editora, Porto in

<http://pobrezaeterritoriosdeexclusao.wordpress.com/clarificacao-dos-conceitos-serge-paugam/> consultado a 17 de janeiro de 2010

PIMENTA, Manuel (1992), *Os Sem-Abrigo da cidade de Lisboa*, Lisboa: Centro de Estudos para a Intervenção Social da Cáritas Portuguesa

PROGRAMA INTERGERAÇÕES/INTERSITUAÇÕES (2014a), *Apresentação do Programa Intersituações de Exclusão e Vulnerabilidade Social*, Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

PROGRAMA INTERGERAÇÕES/INTERSITUAÇÕES (2014b), *Relatório Final do Intersituações*, Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

QUEIRÓS, Margarida; VAZ, Teresa; PALMA, Pedro (s/d), *Uma Reflexão a Propósito do Risco*, Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa

RIVOTTI, Adília (2007), *Estratégias de Sobrevivência e Existência na Cidade Nua*, First International Conference of Young Urban Researchers, Mestrado em Antropologia Urbana, Lisboa: ISCTE

RODRIGUES, Eduardo Vítor (2000), *O Estado-Providência e os processos de Exclusão Social: considerações teóricas e estatísticas em torno do caso português*, in Sociologia vol. X, Porto: Universidade de Letras do Porto, pp. 173-200

RODRIGUES, Eduardo Vítor e tal (1999), *Pobreza e Exclusão Social: teorias, conceitos e políticas sociais em Portugal*, in Sociologia vol. IX, Porto: universidade de letras do Porto, pp. 63-101

ROSAVALLON, P. (1998) [1995], *La Nouvelle Question Sociale*, Paris: Seuil

SALGUEIRO, Nídia (2014), *Humanidade – Um imperativo do nosso tempo*, Coimbra: IGM Portugal – Humanidade, Lda.

SCHIEFER, Ulrich et al (2006), *MAPA – Manual de Planeamento e Avaliação de Projectos*, Cascais: Principia

SERRANO, Gloria Pérez (2008), *Elaboração de Projectos Sociais – Casos Práticos*, Porto: Porto Editora

SILVA, Susana Pereira Da (2007), *Identidades e Narrativas Sem-Abrigo*, Cadernos Sísifo 3, Educa-Unidade de I&D de Ciências da Educação, Lisboa: Universidade de Lisboa

SOULET, Marc-Henry (s/d), *La Vulnérabilité comme catégorie de l'action publique*, pp. 49-58

SPINNEWIJN, Freek (2005), *Sem Abrigo: Apelo à acção europeia*, in *Os Sem-Abrigo*, Rediteia 36, EAPN Portugal

VIEIRA, Maria Antonieta da Costa et al (Org.) (2004), *População de Rua: Quem é, Como vive, Como é vista*, São Paulo: Hucitec

Documentos Legislativos:

Carta Social Europeia (1999)

Constituição da República Portuguesa

Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948)

Lei de Bases da Segurança Social

Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais (1976)

Páginas da Internet:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=961&langId=pt> consultado a 11 de Agosto de 2014

<http://www4.seg-social.pt> consultado a 19 de Agosto de 2014

observatorio-lisboa.eapn.pt/download.php?file=514 consultado a 10 de Julho de 2014

Anexos

Anexo I – Guião de Entrevista

Anexo II – Inquérito por Questionário (Satisfação)

Anexo III – Análise de Conteúdo

Anexo IV – Apresentação de Resultados do Programa Intersituações de Exclusão e Vulnerabilidade Social

Anexo V - Abrangência das Freguesias Santa Maria Maior; Santo António; Parque das Nações e Arroios

Anexo VI – Listagem de Balneários e Lavandaria na Cidade de Lisboa

Anexo VII – Cronologia NAL de Arroios

Anexo VIII – Questionário Pré-Diagóstico

Anexo IX – Caracterização diagnóstica do NAL de Arroios

Anexo X – Regulamento Interno NAL de Arroios

Anexo XI – Plano de Desenvolvimento Individual

Anexo I – Guião de Entrevista

Entrevista

Nome do Entrevistado:

Instituição que representa:

Que tipo de intervenção desenvolve:

1. O que considera uma Pessoa em Situação de Sem-Abrigo?
2. Qual a sua opinião sobre a realidade das Pessoa em Situação de Sem-Abrigo?
3. Qual a opinião sobre as respostas sociais existentes?
4. Como avalia (qualitativamente) as respostas sociais existentes?
5. O que deveria mudar?
6. Sabe qual é o conceito do NAL?
7. Qual a sua opinião sobre o NAL?
8. Como deveriam funcionar?
9. Pensa que seria importante a criação de mais NAL's?
10. Pensa que é este o caminho que se deve seguir? Porquê?
11. Conhece o NAL de Arroios? Qual a sua opinião sobre o funcionamento deste?
12. Como analisa o NAL de Arroios, em termos de potencialidades, fraquezas, oportunidades e ameaças?
13. O que mudaria no NAL de Arroios?
14. Qual a opinião sobre a distribuição alimentar na rua?
15. O que difere o NAL da distribuição alimentar na rua? Pensa que é uma forma de intervenção mais eficaz, mais próxima e mais digna?
16. Quais os principais obstáculos que encontra na intervenção com as Pessoa em Situação de Sem-Abrigo?
17. Como avalia (qualitativamente) a intervenção realizada com as Pessoa em Situação de Sem-Abrigo?
18. Quais considera ser os princípios fundamentais de uma intervenção social com as Pessoa em Situação de Sem-Abrigo?
19. O que entende por Acompanhamento Social/Prática Profissional?
20. Qual ou quais as finalidades da intervenção adoptada?
21. Quais as funções dos profissionais na intervenção com Pessoa em Situação de Sem-Abrigo?

22. Quais as estratégias e metodologias de intervenção adotadas, ao longo do processo?
23. Que metodologias de acompanhamento são utilizadas, ao nível do referencial teórico e ao nível dos instrumentos? Qual o papel desses instrumentos?

Anexo II – Inquérito por Questionário (Satisfação)

3.6. Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores sou sempre bem atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8. Os colaboradores estão identificados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9. Os meus problemas são sempre ouvidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.10. O Gestor de Processo está sempre contactável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.11. De uma forma geral, todos os colaboradores de equipa estão disponíveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.12. Tenho conhecimento do regulamento interno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.13. Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação que necessito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.14. Todos os serviços prestados são objecto de confidencialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.15. É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.16. As minhas reclamações são sempre respondidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.17. Aos meus problemas são sempre apresentadas soluções	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. OPINIÃO GERAL

	Insuf.	Suf	Bom	Mt. Bom	NA	NR
4.1 Estou satisfeito com este tipo de resposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Como sinto que este tipo de apoio tenha influência no meu dia-a-dia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Sinto que o acompanhamento motiva a minha mudança?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Sente que este tipo de apoio é diferente do de distribuição alimentar na rua?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Em que sentido?

4.5. O que mais gosta no NAL?

4.6. O que menos gosta no NAL?

4.7. O que mudaria no NAL

4.8. Sugestões/Observações

	Insatisf.	Pouco Satisf.	Satisf.	Mt. Satisf.	NA	NR
Considerando todos os aspectos, estou satisfeito(a) com o NAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se mo solicitarem, recomendo este Serviço	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>		
Se tivesse possibilidade mudaria de Serviço	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>		

Agradecemos a sua colaboração!

Anexo III – Análise de Conteúdo

Dimensão	Sub-Dimensão	Discurso	Organização da Informação
Pessoa em situação de sem-abrigo	Conceito de PSA	<p>Ao encontro do que foi dito anteriormente, para a técnica Isabel Oliveira (E3) o conceito de Pessoa Sem-Abrigo é aquela “que não tem capacidade financeira para adquirir uma casa ou um abrigo”. No mesmo sentido, o Presidente do CASA (E2) refere que a Pessoa Sem-Abrigo é “qualquer pessoa que não tenha (...) uma casa sua, uma habitação sua na qual possa ter as suas vivências, os seus hábitos, em família ou não, que seja o seu ambiente privado e no qual consiga estruturar. (...) todas as pessoas que não estejam numa situação estável nesse sentido”. Na mesma linha de pensamento, Pedro Cardoso (E4) considera “ser uma Pessoa que num determinado momento da sua vida estará impedido de ter acesso a uma habitação digna, ou cuja morada é a própria Rua”.</p> <p>“O conceito de Pessoa Sem Abrigo encontra-se bem identificado na Estratégia Nacional, pelo que não devemos adotar outros conceitos”.(E1)</p>	Articular com o conceito sem-abrigo

	Realidade das PSA	De acordo com Madalena Dias (E1) “(...)podemos encontrar uma grande diversidade de situações, desde aqueles que o fazem por opção, até às questões de doença mental, consumos de substâncias ilícitas, alcoolismo, etc.” Isabel Oliveira (E3) considera a realidade das Pessoas em situação de sem-abrigo muito variada, em que as Pessoas detêm uma variedade de problemáticas. Apesar da existência de inúmeras Pessoas em situação de sem-abrigo “cada caso é um caso, no entanto tenho plena convicção que existem PSA que simplesmente querem “desaparecer” e tornarem-se invisíveis para a sociedade e estes são aqueles que “oferecem” um maior desafio para os técnicos” (E1). Por outro lado, o Nuno Jardim considera que existem dois tipos de pessoas sem-abrigo: “aquelas que não conseguem, por alguma razão, ter a sua própria família, a sua própria estrutura e vivem isolados, sendo estas situações crónicas e que se arrastam. Depois aquelas que devido às características sociais e	Articular com o conceito de PSA
--	----------------------	--	---------------------------------

		<p>socioeconómicas que foram aparecendo e que se tornaram sem-abrigo devido à sua própria situação económica, familiar e estrutural.” (E2).</p> <p>Para E4 a realidade das PSA “é uma realidade bastante heterogénea. Não creio que se possa traçar um perfil exato, ficando apenas numa aproximação. O próprio contexto económico em que vivemos alterou em muito esta realidade. No entanto, são Pessoas, umas que se adaptam a instintos de sobrevivência, outras adaptam-se a realidades marginais, outros são os que de facto querem mudar de vida.”</p>	
	<p>Respostas Sociais</p>	<p>No que respeita às respostas sociais os entrevistados consideram que estas são escassas e insuficientes, principalmente em determinadas áreas como saúde mental e ateliers ocupacionais. As respostas existentes, nomeadamente ao nível dos centros de acolhimento temporário “são de capacidade excessiva” e tal como qualquer outra pessoa, também as “(...) Pessoas em situação de sem-abrigo</p>	<p>Articular com o ponto das respostas sociais na cidade de Lisboa</p>

		<p>têm o direito à sua privacidade e/ou a escolher com quem querem partilhar o seu espaço, tal como quem compra uma casa” (E1). Muitas vezes as “respostas sociais são construídas à medida daquilo que é a «necessidade da hora»”, como foi o exemplo da Expo 98 em que foram construídos centros de alojamento para «esconder» as pessoas que viviam na rua na altura (E1). Por outro lado, Pedro Cardoso (E4) considera que as respostas sociais existentes na cidade de Lisboa “são respostas avulsas, pouco integradas e muito assistenciais não cobrindo a necessidade das Pessoas nem apostando em projetos de vida”.</p> <p>Os entrevistados consideram que deveriam existir respostas sociais que permitissem o acompanhamento às Pessoas 24horas/dia, uma vez que estas pessoas necessitam de um apoio constante. Esta necessidade conduz-nos a um tipo de intervenção e acompanhamento, referido anteriormente, integrado em que as Pessoas não</p>	<p>Necessidade de mudança nas respostas sociais</p>
--	--	--	---

	<p>tenham que se deslocar constantemente para usufruir de um tipo de resposta. A técnica Isabel Oliveira (E3) dá o exemplo da criação de um “centro ocupacional onde a pessoa possa passar o seu dia e até ter o seu quarto ou a sua casa”. Ou seja, é dever das instituições “não só tirá-los da rua, mas também prepará-los devidamente para poderem dar o passo para melhorarem e terem uma casa e um emprego” (E2).</p> <p>A técnica Madalena Dias considera que devem ser “criadas várias respostas, desde um espaço onde cada um possa apenas pernoitar, fazer a sua higiene e comer (tendo sempre a possibilidade de aceder a atendimento social e médico), até à criação de respostas individualizadas – casas assistidas” (E1).</p> <p>A esta última proposta apenas existe o exemplo das Casas Primeiro que permitem que as Pessoas possam ter acesso a uma casa com todo o acompanhamento necessário da equipa técnica até à sua autonomia. Para além da criação de novas</p>	
--	--	--

		<p>respostas, há a necessidade de se reestruturar respostas repetidas, evitar a sobreposição. Para Nuno Jardim (E2), “as instituições que têm equipa de rua são as que melhor funcionam – quer a nível de trabalho e de acompanhamento (diário ou não), de alimentação ou de outro apoio básico”, mas reconhece a necessidade destas equipas de rua se reorganizarem de modo a evitarem a sobreposição. Mas reconhece ainda que as equipas de rua de distribuição alimentar podem levar a um aproveitamento sem necessidade, ou seja, as pessoas acabam por criar o hábito de ir buscar comida à rua e esta actuação pode levar a um assistencialismo das instituições.</p> <p>Para E4, a mudança deveria centrar-se “no verdadeiro trabalho em rede, no abandono da «caridadezinha» e no investimento político em políticas que promovam a Pessoa”.</p>	
		<p>Para Madalena Dias (E1) o NAL é uma resposta “para dar dignidade às Pessoas em situação de sem-</p>	<p>Articulação com a fundamentação do projecto</p>

<p>Nal</p>	<p>Conceito</p>	<p>abrigo que pretendem fazer uma refeição, deixar de o fazer na rua, reduzindo a prevalência de doenças associadas à falta de higiene das Pessoas sem-abrigo, reduzindo a insalubridade para todos e dando a possibilidade das PSA se sentirem “gente”, se sentirem acolhidos num espaço que lhes proporcione um tempo para se sentarem a uma mesa e comerem, como qualquer um de nós (...) É pensar nos outros como nós gostaríamos de ser tratados.”</p> <p>Para Nuno Martins (E2), o NAL “é um espaço fechado com características próprias para que os SA possam estar a receber o apoio básico de alimentação, por exemplo, de uma forma digna e calma e que permite que, simultaneamente, que os possamos acompanhar num ambiente mais familiar. Lá podemos conversar para nos aproximarmos e percebermos as suas reais necessidades, tendo sempre o objectivo de os ajudarmos. Vejo o NAL como um espaço onde eles saibam que podem vir para receber apoios básicos, ao nível da</p>	<p>Pontos comuns:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dignidade - Acolhimento - Reconhecimento da Pessoas - Mudança
------------	-----------------	---	--

		<p>alimentação, roupa, mas também qualquer apoio psicológico de emprego, por aí.”</p> <p>Para Isabel Oliveira (E3), o NAL “é um sítio com condições adequadas para as equipas que fazem distribuição alimentar na rua deixarem de a fazer na rua, em melhores condições, num local mais digno. Este é o primeiro objectivo. O Segundo objectivo é que as equipas que trabalham nos NAL possam começar a conhecer a população para trabalhar com ela, com o objectivo de inserir as pessoas. Não é só alimentar, mas ir muito mais além com as pessoas.”</p> <p>Pedro Cardoso (E4) acrescenta a responsabilidade que o NAL coloca nas Pessoas, ou seja, considera que o NAL é “é um passo para a mudança da forma de trabalhar com esta População, na medida em que oferece condições mais dignas e imprime responsabilidade nos Sujeitos”.</p>	
	Funcionamento	Os entrevistados consideram que o NAL deve funcionar de uma forma informal, por um lado um	Informal Acesso a refeições

		<p>espaço que permita o acesso a uma refeição e, por outro lado, puderem aceder a atendimento social ou outro serviço, caso considerem pertinente. Deste modo, Madalena Dias (E1) pensa que o NAL deveria funcionar “como restaurantes sociais, salvaguardando a possibilidade das PSA acederem a atendimento social e médico/enfermagem, no entanto estes deveriam ser facultativos e dependerem da vontade do próprio. O direito à alimentação é um direito de todos, mas o acesso aos dados da vida de cada um é só possível se a Pessoa o desejar.”</p> <p>Nuno Jardim (E2) considera que o NAL deverá ser “um espaço onde possamos ter uma zona para comer, gabinetes de atendimento e zonas para fazer dinâmicas.” Atendendo que pode dar uma resposta de acompanhamento, “deve servir de suporte temporário (alimentação, apoio psicológico, enfermagem), até que possam entrar em residências”.</p>	<p>Atendimento social</p> <p>Possibilidade de acederem a outro tipo de respostas sociais</p> <p>Dinâmicas/Actividades</p>
--	--	---	---

		<p>Isabel Oliveira (E3) considera que o NAL deve funcionar como nas equipas de rua, de forma informal, ou seja, “ser um sítio aberto onde as pessoas podem ir e ter a sua refeição. A partir daí vai-se gerando um contacto com os voluntários, como se faz na rua e vamos conhecendo os utentes, tentar perceber a sua problemática para tentar reencaminhar a pessoa para outros serviços.”</p> <p>E4 considera que o NAL “é um caminho, uma vez sendo uma resposta nova. No entanto, pensa que a articulação com outras Instituições e a responsabilização dos beneficiários deve ser um imperativo para a condição de Cidadão”.</p> <p>Considerando o que tem vindo a ser referido, poderá verificar-se uma forma de actuação mais eficaz, mais próxima, mais calma e mais digna.</p>	
		<p>É unânime por todos os entrevistados a criação de mais NAL's na cidade de Lisboa, praticamente, em todas as freguesias. O presente e o futuro da distribuição alimentar deve passar pelo NAL,</p>	

	Caminho a seguir	<p>“porque permite mais eficiência e eficácia quer nos recursos, quer no acompanhamento, quer ainda na construção de uma sociedade de direitos e deveres.”</p> <p>Embora o futuro passe pelos NAL’s “as equipas de rua nunca vão deixar de existir porque há pessoas sem-abrigo que nunca vão deixar de ir, ou porque não se querem deslocar ou por uma questão de vergonha. As duas opções devem funcionar em conjunto de uma forma coordenada” (E3). Considera que o NAL “é bom para quem está na rua há muito tempo para começar a ter algumas regras e hábitos.”</p>	
	NAL de Arroios	<p>O NAL de Arroios permitiu “pôr as instituições todas a trabalhar em conjunto, para haver menos duplicação, para nos organizarmos todos na rua. Até para as próprias pessoas sem-abrigo perceberem que as instituições trabalham todas em conjunto” (E3). “Acho que tem ganho muita maturidade e tem</p>	Articular com a Experiência do NAL de Arroios

		<p>sido uma aventura possível porque existem Técnicos disponíveis” (E4).</p> <p>Análise Swot:</p> <p><u>Potencialidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Localização; -Articulação entre as instituições; - Adesão das Pessoas em situação de sem-abrigo; - Dignidade às pessoas; - Experiência com as PSA; - Organização da Resposta que permitem casos de sucesso <p><u>Fraquezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inexistência do NPISA; - Tamanho do espaço; - Saúde mental; 	<p>Análise Swot:</p> <p>“A Av. Almirante Reis tem muitas pessoas sem-abrigo a viver” (E3)</p> <p>“É um local onde eles podem estar com alguma dignidade para comer, conversar, partilhar, num conceito mais aproximado do que nós, tradicionalmente, fazemos em nossa casa ou num restaurante” (E3)</p> <p>“(…) as pessoas podem não ser abertas e não terem vontade de ajudar, criando um obstáculo ao bom funcionamento do NAL” (E3).</p>
--	--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Segurança <p><u>Oportunidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Resposta com carácter inovador; - Projecto-Piloto - Criação de redes com outras instituições; <p><u>Ameaças:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inexistência de outros NAL's; - Sustentabilidade financeira; - Sociedade local; - Falta de enquadramento pelo atraso no funcionamento do NPISA. - Trabalho em rede 	<p>Como ainda não está criado o NPISA as instituições não sabem como se vai organizar a intervenção com as Pessoas em situação de sem-abrigo. (E3)</p>
	Mudança o NAL de Arroios	Torná-lo num espaço mais informal em questões de acesso (E1 e E3). Alteração de espaço (E4).	

	Distribuição alimentar na rua	<p>A distribuição alimentar na rua “só fará sentido pontualmente e para pessoas que de todo não se desloquem ao NAL” (E1).</p> <p>Isabel Oliveira (E3) considera que a distribuição alimentar na rua é necessária, mas de uma forma coordenada mas é importante que as instituições percebam o trabalho que cada uma está a fazer, na medida em que em Lisboa há uma falta de comunicação relativamente àquilo que se faz. Verifica-se em Lisboa a existência de muitos “particulares” para além das instituições reconhecidas e que sobrepõem o apoio alimentar e que não procuram em primeiro lugar perceber a necessidade de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo. Este apoio de particulares deve-se, como refere a técnica da Comunidade Vida e Paz, o desconhecimento da intervenção que é realizada pelas instituições, o que leva a pensarem que as Pessoas em situação de sem-abrigo “passam fome”.</p>	
--	-------------------------------	--	--

		<p>Pedro Cardoso (E4) pensa que a distribuição alimentar na rua “é um regressar a um tempo que em nada nos abona como Pessoa”.</p>	
	<p>Diferença entre a distribuição alimentar na rua e o NAL</p>	<p>A única diferença é “o espaço, porque acho que os dois têm o mesmo objectivo, dar alimentos e ajudar as pessoas que estão na rua, tentando que elas saiam. O NAL proporciona um local mais adequado onde as pessoas conseguem estar com outra calma, o que é uma mais-valia. Quem está neste espaço consegue falar com as pessoas sem-abrigo de uma outra forma, com mais calma e qualidade, o que é difícil de conseguir na rua. Nós na rua, muitas vezes, temos aquele itinerário para fazer e estamos constantemente preocupados em ir a todos os sítios. Quando a pessoa está mais centrada num local consegue manter uma relação mais adequada” (E3). O NAL é assim uma resposta mais próxima, mais digna e mais eficaz.</p> <p>A diferença está no “facto de haver um espaço onde se possa consumir uma refeição em condições, e</p>	

		propicia a socialização, já e ótimo, aliando ao facto de haverem técnicos em permanência, então e excelente. O facto de se estabelecer relação diária, em muito difere de uma distribuição na rua.... Com tudo o que a rua tem de bom e mau...”	
Acompanhamento Social	Conceito	<p>“O Acompanhamento Social é uma resposta social, preferencialmente desenvolvida em equipamento, descontextualizando o “setting” rua, e que se destina a informar, orientar e apoiar as pessoas, promovendo o desenvolvimento das competências necessárias à resolução dos seus próprios problemas” (E1).</p> <p>“Com uma pessoa sem-abrigo, o acompanhamento social vai deste a procura de sítio para dormir, dos documentos, da formação, ou seja, de tudo o que a pessoa necessita para estar inserida na sociedade” (E3).</p> <p>“Entendo que é um processo, onde ninguém substitui ninguém. Pressupõe escolhas, e cabe ao técnico advertir para as consequências das escolhas.</p>	

		Contudo, penso, que o acompanhamento deverá assentar numa questão fundamental: encontro de estratégias para sair da situação em que me encontro (E4)”.	
	Princípios da intervenção social	<p>“Um técnico preparado com as diversas problemáticas (...) uma grande disponibilidade (...). Um técnico que venha trabalhar com esta população tem de ter facilidade em trabalhar com técnicos de outras instituições, porque nenhuma instituição sozinha consegue dar resposta a uma pessoa em situação de sem-abrigo” (E3).</p> <p>Com a implementação do NPISA “a intervenção tem de ser feita em “rede” potencializando o que cada instituição/entidade tem para proporcionar ao percurso de integração das PSA” (E1).</p> <p>Pedro Cardoso (E4) considera que o princípio fundamental da intervenção é o “respeito pela condição de pessoa.”</p>	
	Finalidade da intervenção	“Permitir que a própria PSA consiga definir uma estratégia para o seu percurso de reinserção” (E1).	

		<p>“Autonomia da pessoa” (E3).</p> <p>“(re)construção da Pessoa, encontro dela com ela própria (E4)”.</p>	
	<p>Função dos profissionais</p>	<p>Na intervenção com as Pessoas em situação de sem-abrigo as equipas devem ser multidisciplinares, de modo a conseguir-se dar uma resposta completa e integrada à Pessoa. “Numa primeira abordagem parece-me que Amparar é o que faz sentido, seguindo o Caminho onde o próprio assume o seu projecto de vida” (E4).</p>	
	<p>Metodologias de acompanhamento</p>	<p>Tal como protagoniza a Estratégia Nacional para as Pessoas em situação de sem-abrigo o acompanhamento deve ser realizado através de “gestores de caso, cada um tem o seu caso. São todos discutidos em equipa, com o objectivo de aliviar a carga de ser a pessoa que está a gerir o caso a ter de tomar todas as decisões. As decisões são tomadas em equipa, mas a nossa metodologia passa</p>	

		por ir à rua (dia e noite), estar com as pessoas sem-abrigo” (E3).	
	Obstáculos	<p>“A falta de respostas sociais adequadas aos diferentes tipos de problemática e de pessoas e a duplicação de atendimentos sociais efetuados pelas diferentes Instituições/Entidades que avaliam a situação de formas diferentes e que acabam por levantar mais obstáculos do que ajudar as PSA a aderirem ao processo de intervenção” (E1).</p> <p>A técnica da Comunidade Vida e Paz considera que o maior obstáculo que sente está ligada à especificidade de cada pessoa. Às vezes os serviços são muitos específicos e os utentes têm de andar de serviço em serviço. Contudo, “se o NPISA funcionar acho que será uma mais-valia, já que concentra a maior parte dos serviços, proporcionando às pessoas um encaminhamento mais adequado” (E3). Por outro lado, “a inexistência de respostas imediatas” constitui-se como um obstáculo na intervenção, uma vez que as</p>	

		<p>peças em situação de sem-abrigo necessitam, na maior parte das vezes, de uma resposta imediata caso contrário poderemos perder as peças.</p> <p>O Director-Geral do Centro Social de Arroios considera que o principal obstáculo é a “resistência à mudança, e uma cultura, quase, obsessiva de Direitos sem a assunção dos Deveres”.</p>	
--	--	--	--

**Anexo IV – Apresentação de Resultados do Programa
Intersituações de Exclusão e Vulnerabilidade Social**

Inquérito à População Sem-abrigo

Apresentação de resultados – Fevereiro 2014



PROGRAMA
Inter-Gerações
SANTACASA Misericórdia de Lisboa

As boas causas não têm idade.

Gabinete de Monitorização e Apoio à Gestão

Quantos são?

- Contagem diacrónica
- Contagem sincrónica

Onde estão?

- Freguesias
- UDIPs

Quem são?

- Características sociodemográficas
- Vinculação
- Apoios institucionais

Quantos são?

Os dados apresentados referem-se a duas realidades:

Contagem diacrónica (Abril-Dezembro 2013)		Contagem sincrónica (12-12-2013)	
Contactos	Inquérito	Contagem de rua	Dormidas em instituições
649	454	509	343

Onde estão?

Contactos - distribuição por freguesia

População Sem-abrigo

Freguesias	N	%
Alcântara	6	0,9%
Alvalade	23	3,5%
Areeiro	12	1,8%
Arroios	71	10,9%
Avenidas Novas	44	6,8%
Beato	21	3,2%
Belém	7	1,1%
Benfica	10	1,5%
Campo de Ourique	6	0,9%
Campolide	31	4,8%
Estrela	21	3,2%
Lumiar	2	0,3%

Freguesias	N	%
Marvila	6	0,9%
Misericórdia	34	5,2%
Olivais	40	6,2%
Parque das Nações	69	10,6%
Penha de França	14	2,2%
Santa Clara	2	0,3%
Santa Maria Maior	90	13,9%
Santo António	70	10,8%
São Domingos de Benfica	9	1,4%
São Vicente	48	7,4%
Sem informação	13	2,0%

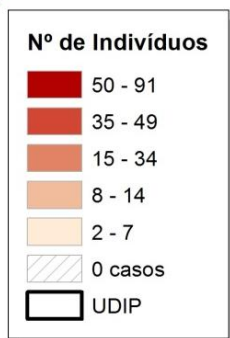
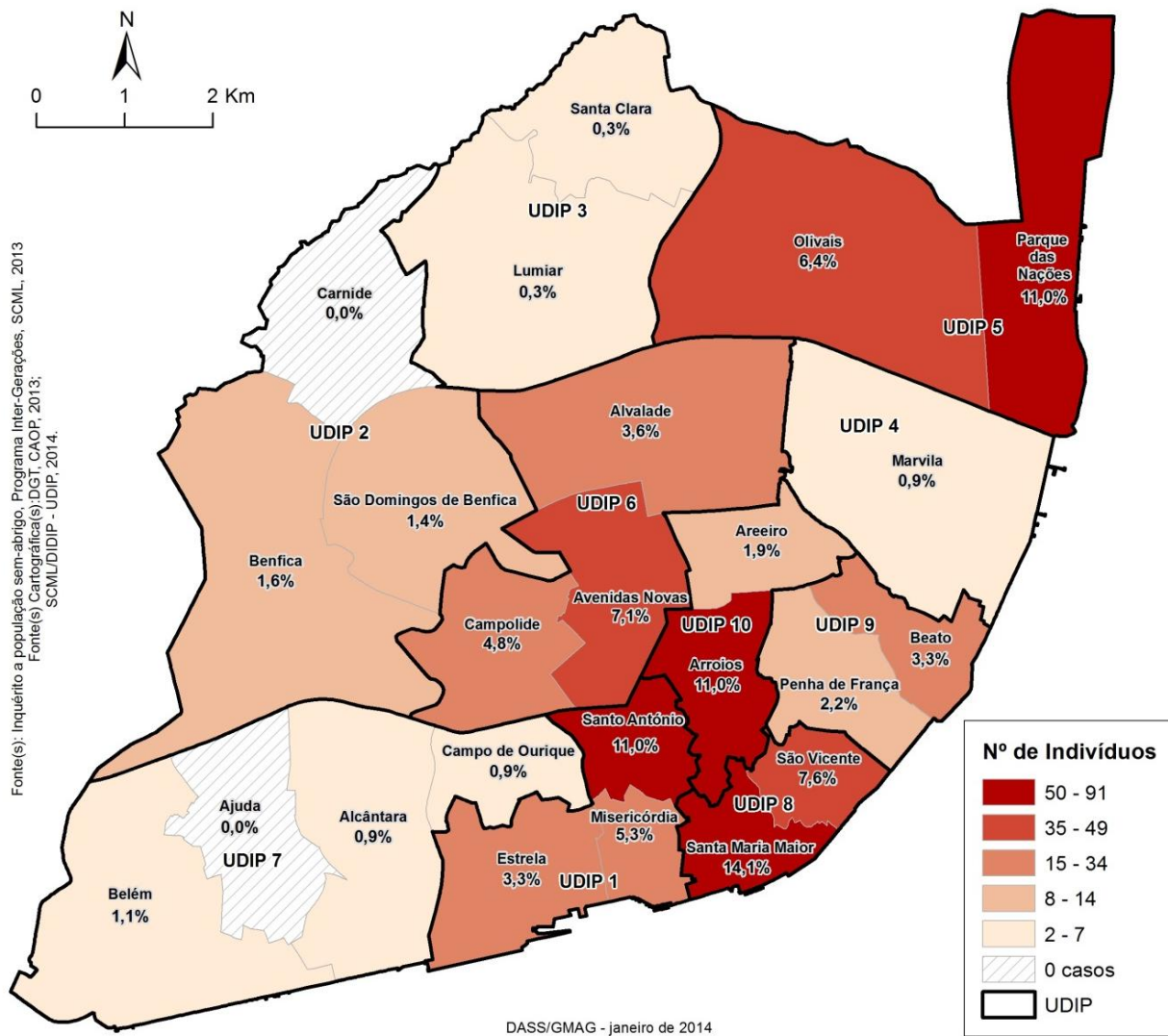
Total

649

100,0%

Contactos - distribuição por freguesia

População Sem-abrigo



Resposta ao inquérito - distribuição por freguesia

População Sem-abrigo

Freguesias	N	%
Alcântara	6	1,3%
Alvalade	13	2,9%
Areeiro	3	0,7%
Arroios	40	8,8%
Avenidas Novas	31	6,8%
Beato	15	3,3%
Belém	5	1,1%
Benfica	7	1,5%
Campo de Ourique	2	0,4%
Campolide	26	5,7%
Estrela	14	3,1%
Lumiar	2	0,4%

Freguesias	N	%
Marvila	4	0,9%
Misericórdia	26	5,7%
Olivais	20	4,4%
Parque das Nações	61	13,4%
Penha de França	14	3,1%
Santa Clara	2	0,4%
Santa Maria Maior	57	12,6%
Santo António	50	11,0%
São Domingos de Benfica	8	1,8%
São Vicente	39	8,6%
Sem informação	9	2,0%

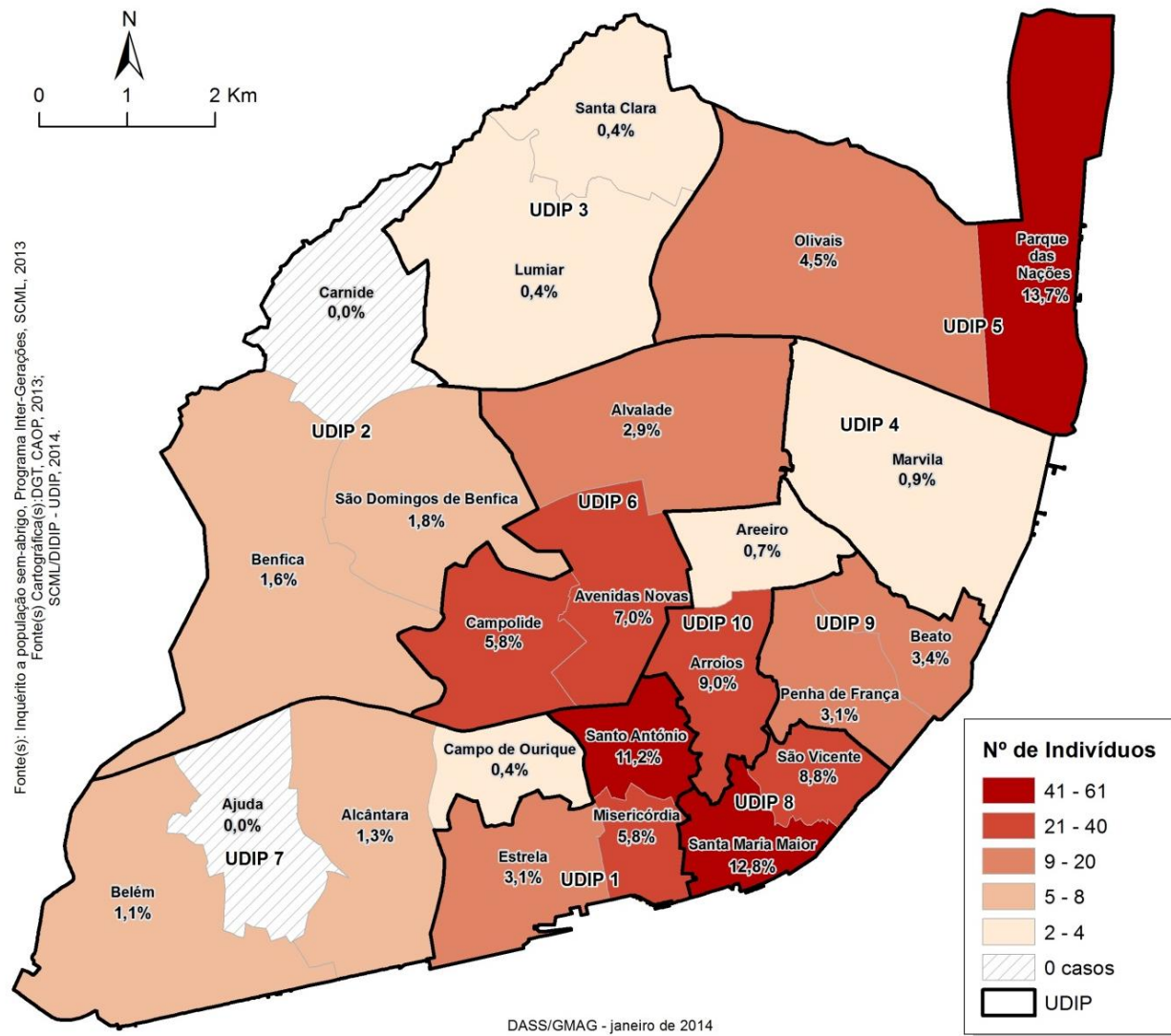
Total

454

100,0%

Resposta ao inquérito - distribuição por freguesia

População Sem-abrigo



Contagem - distribuição por freguesia

População Sem-abrigo

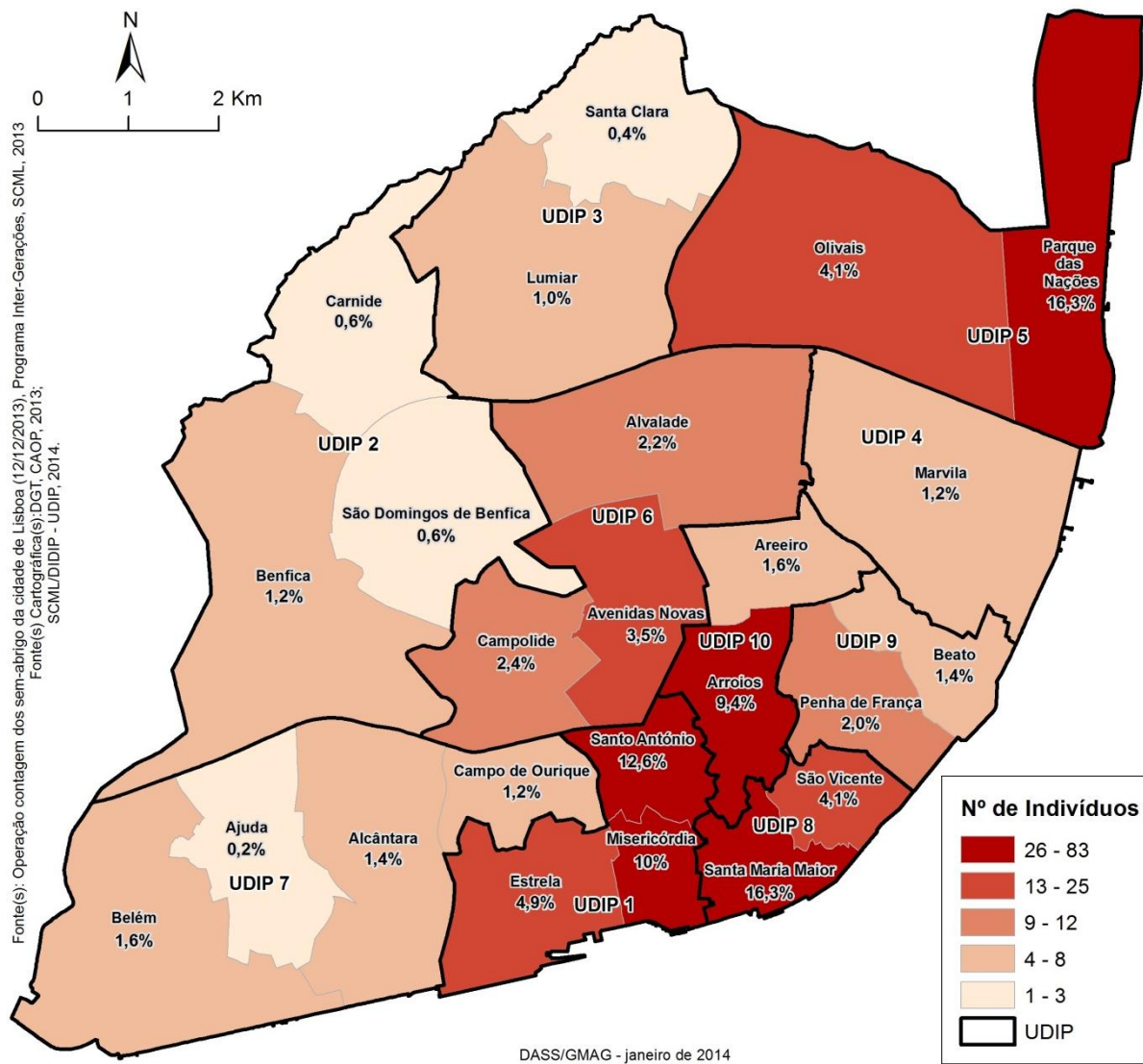
Freguesias	N	%
Ajuda	1	0%
Alcântara	7	1%
Alvalade	11	2%
Areeiro	8	2%
Arroios	48	9%
Avenidas Novas	18	4%
Beato	7	1%
Belém	8	2%
Benfica	6	1%
Campo de Ourique	6	1%
Campolide	12	2%
Carnide	3	1%
Estrela	25	5%

Freguesias	N	%
Lumiar	5	1%
Marvila	6	1%
Misericórdia	51	10%
Olivais	21	4%
Parque das Nações	83	16%
Penha de França	10	2%
Santa Clara	2	0%
Santa Maria Maior	83	16%
Santo António	64	13%
São Domingos de Benfica	3	1%
São Vicente	21	4%

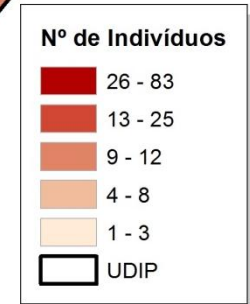
Total

509

100,0%

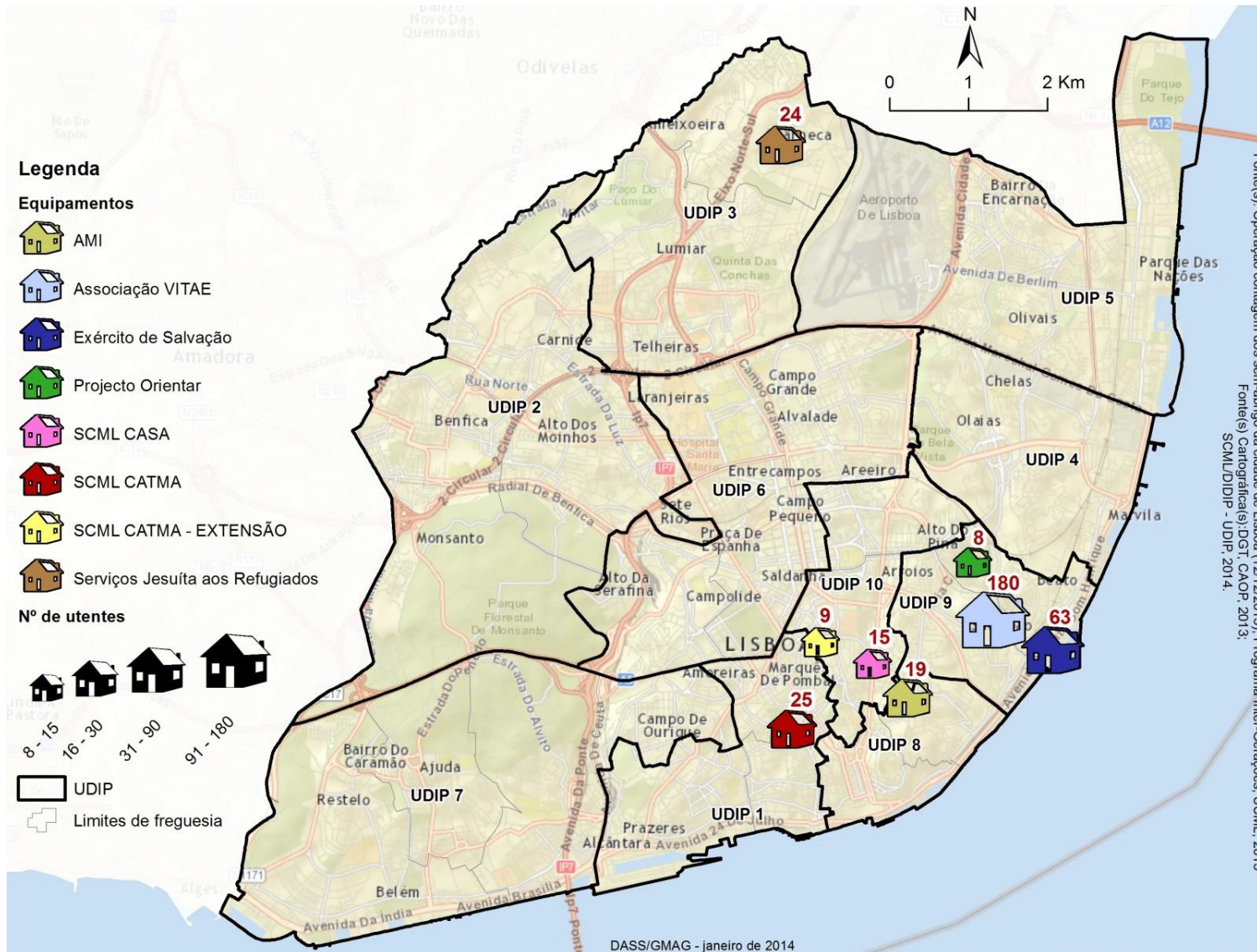


DASS/GMAG - janeiro de 2014



Contagem - dormidas institucionais por UDIP

População Sem-abrigo



Inquérito

Santa Maria Maior

Arroios

Santo António

Parque das Nações

Contagem

Santa Maria Maior

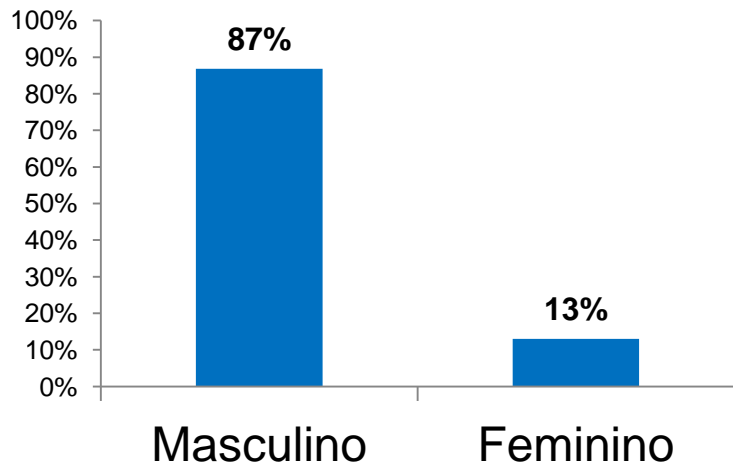
Misericórdia

Santo António

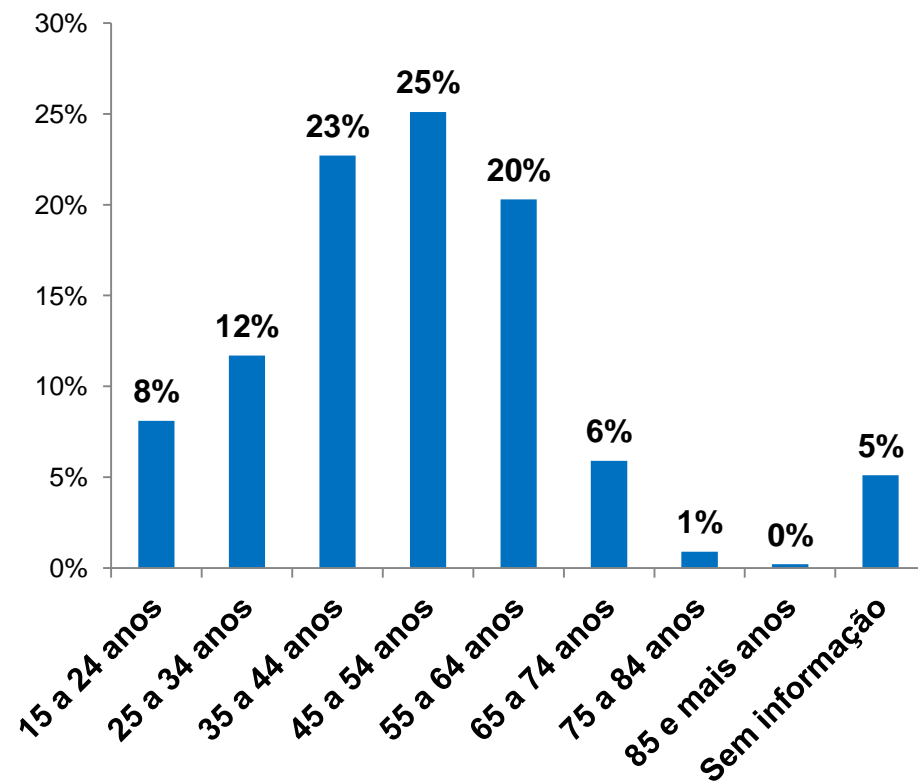
Parque das Nações

Quem são?

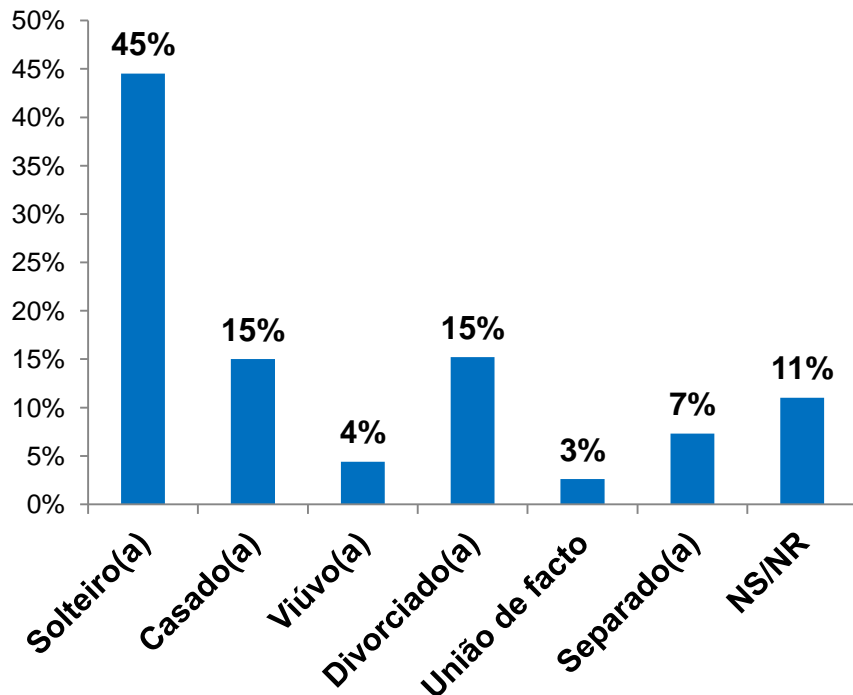
Sexo



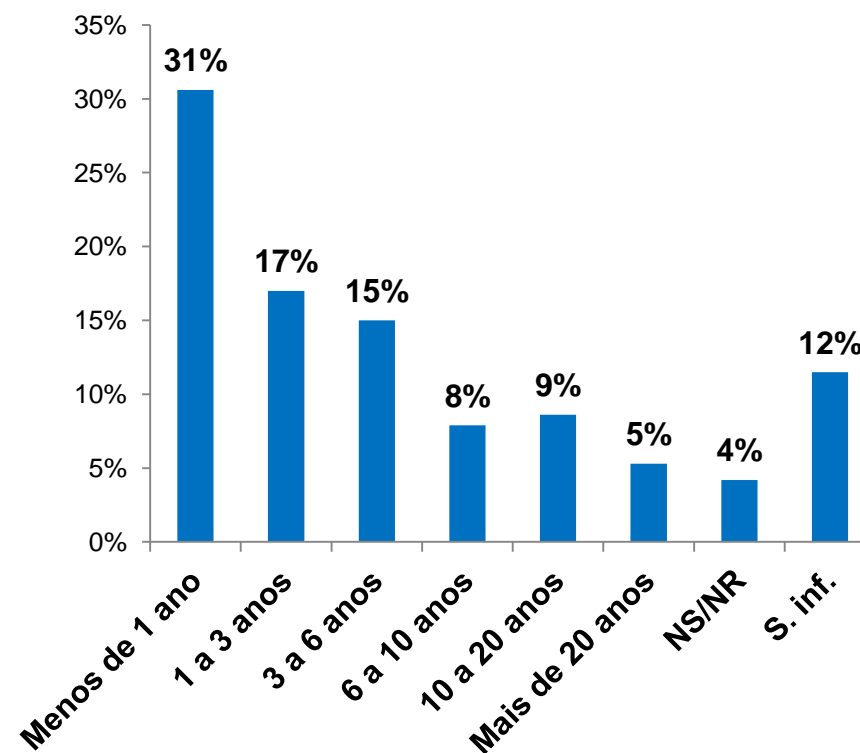
Escalões etários



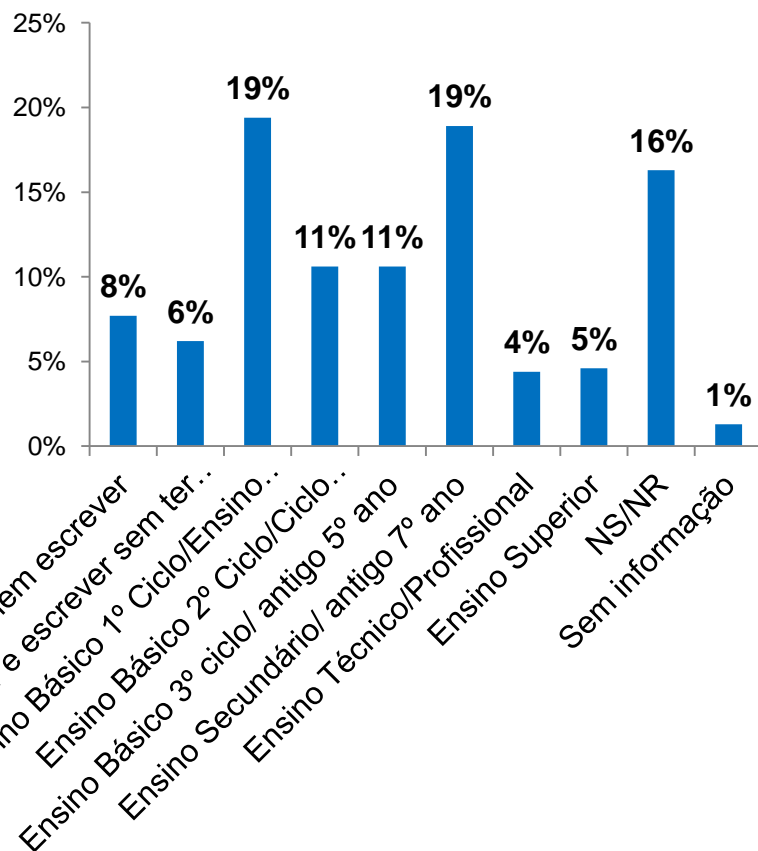
Estado civil



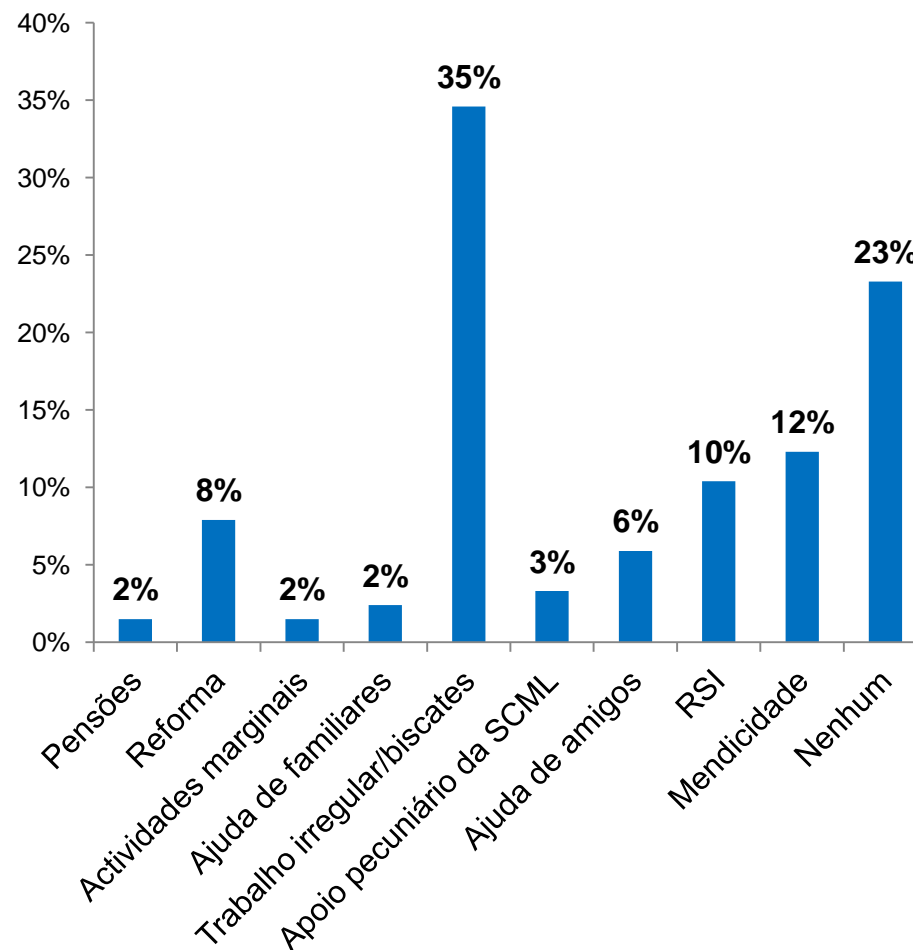
Tempo de rua aproximado



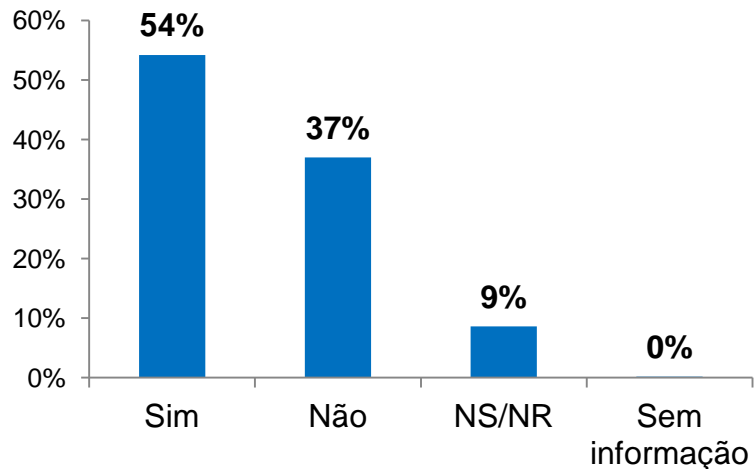
Nível de instrução



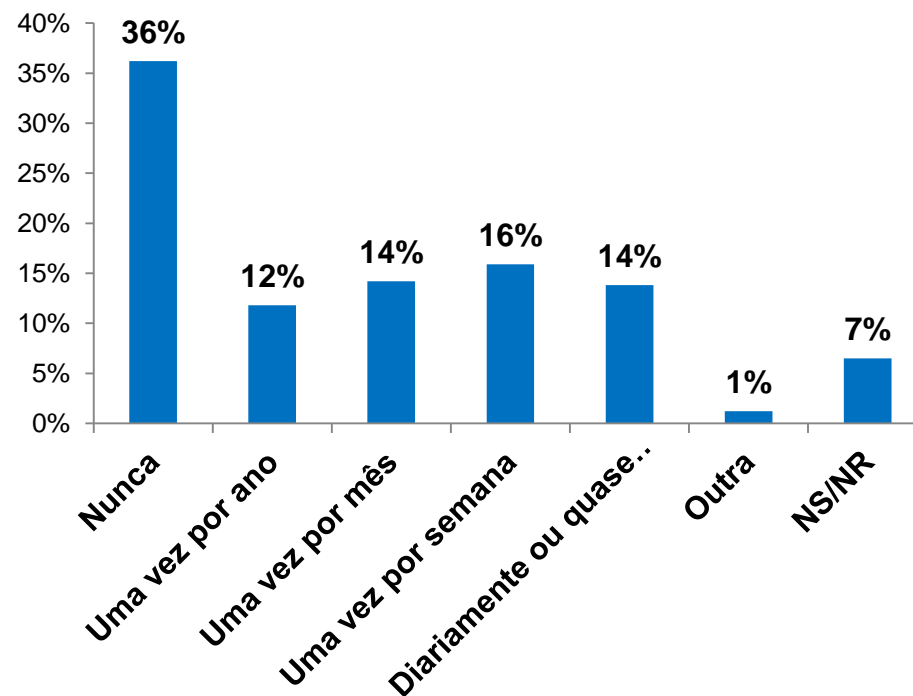
Fontes de rendimentos



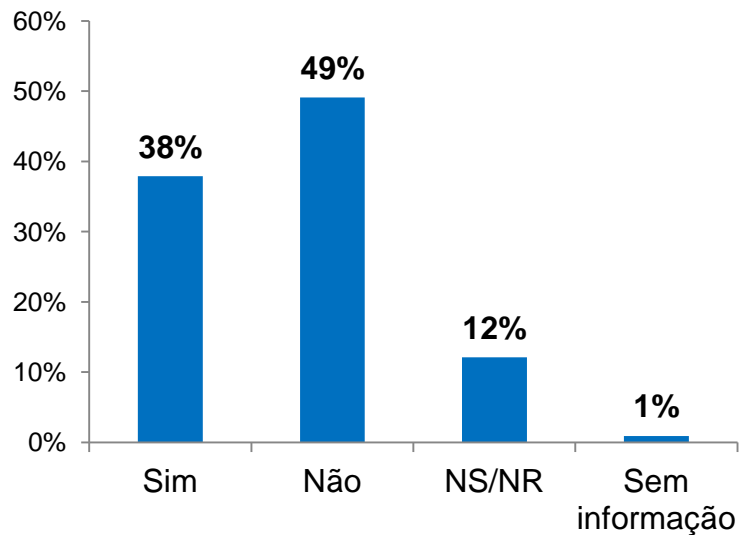
Existência de filhos



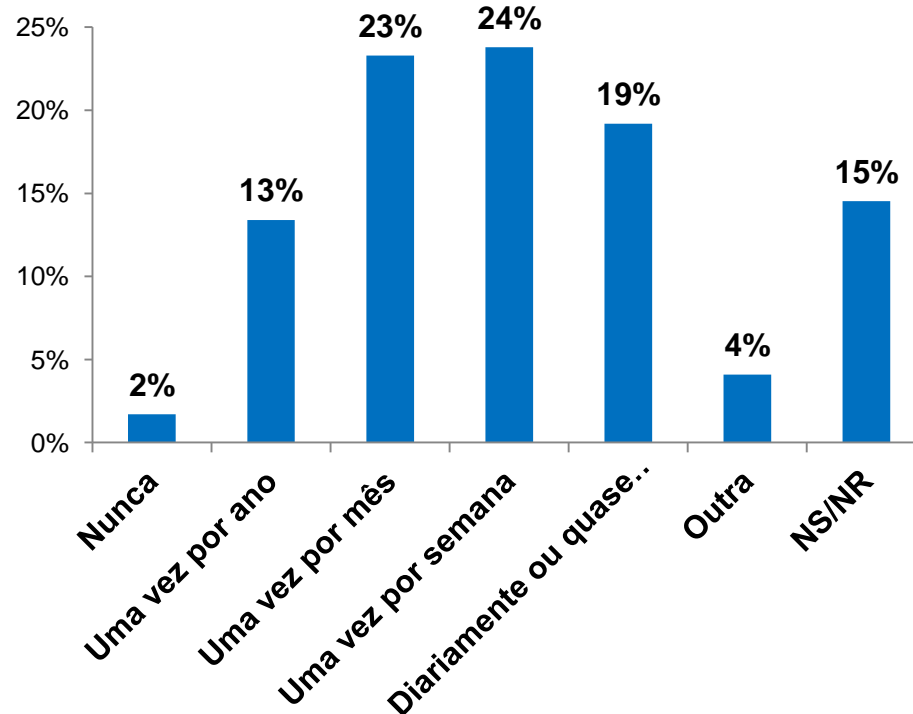
Frequência de contacto com filhos



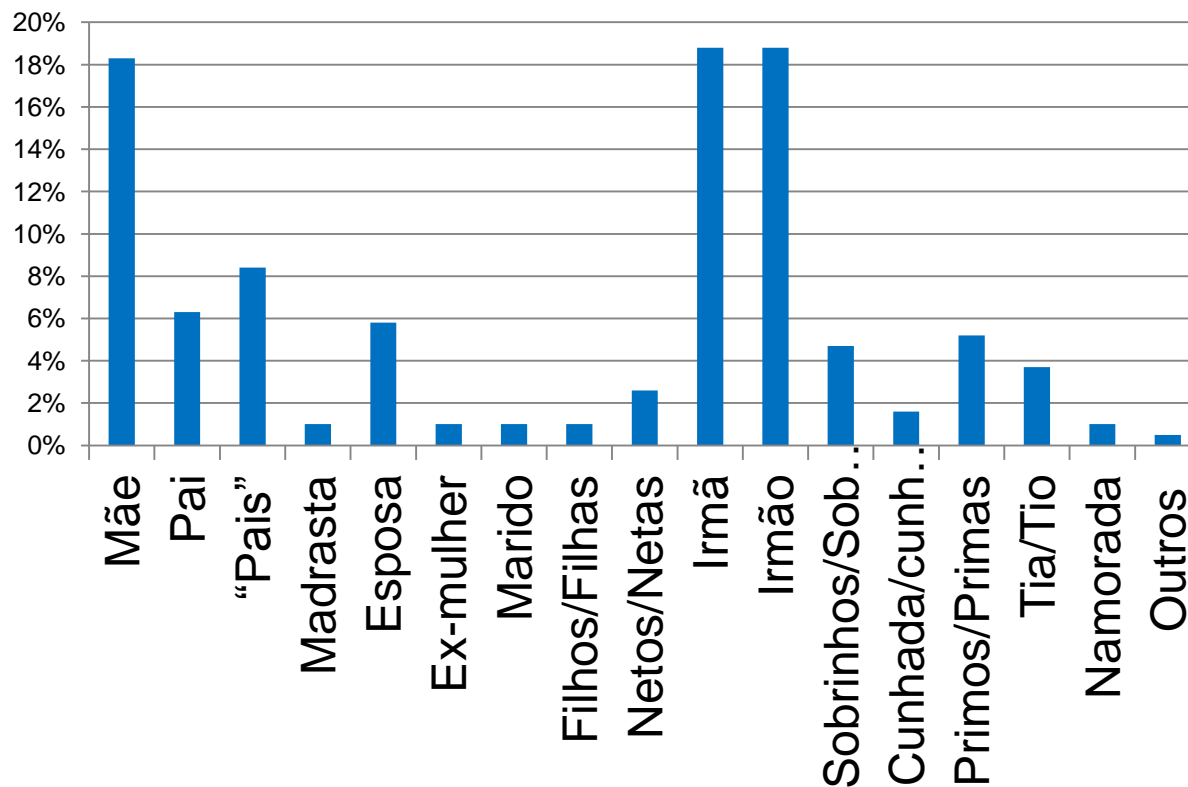
Existência de contacto com outros familiares



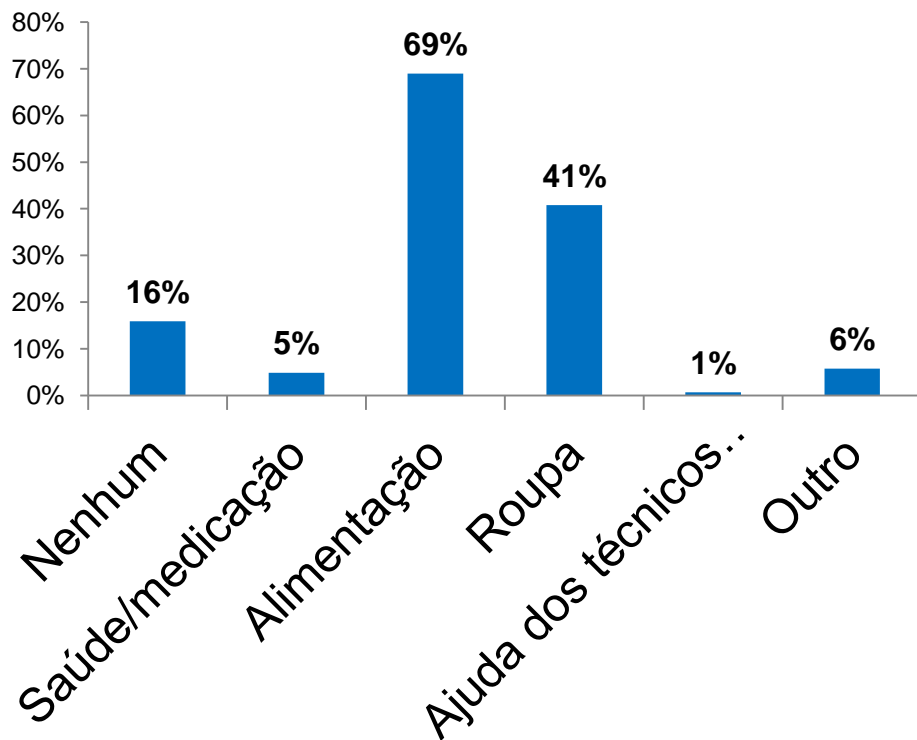
Frequência de contacto com outros familiares



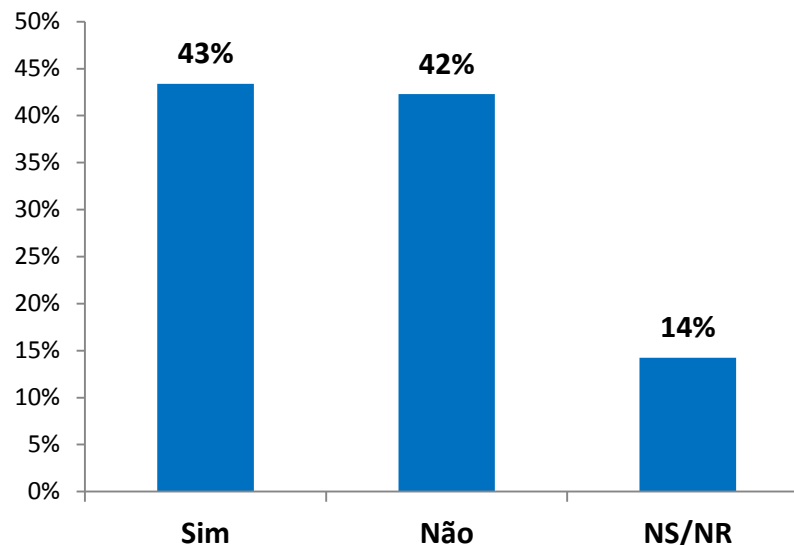
Familiars referidos



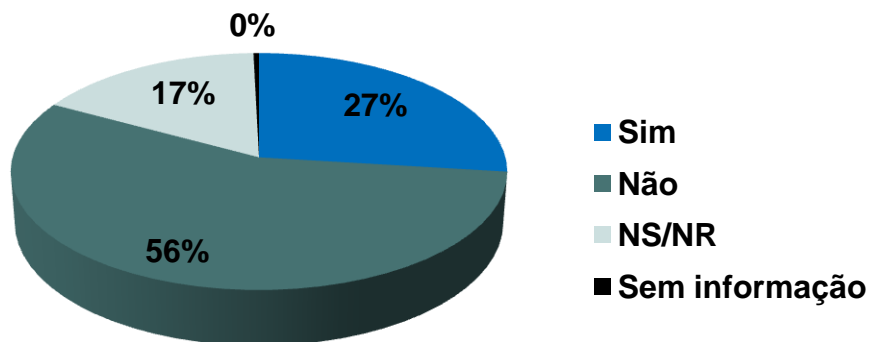
Tipo de apoio que recebe de instituições



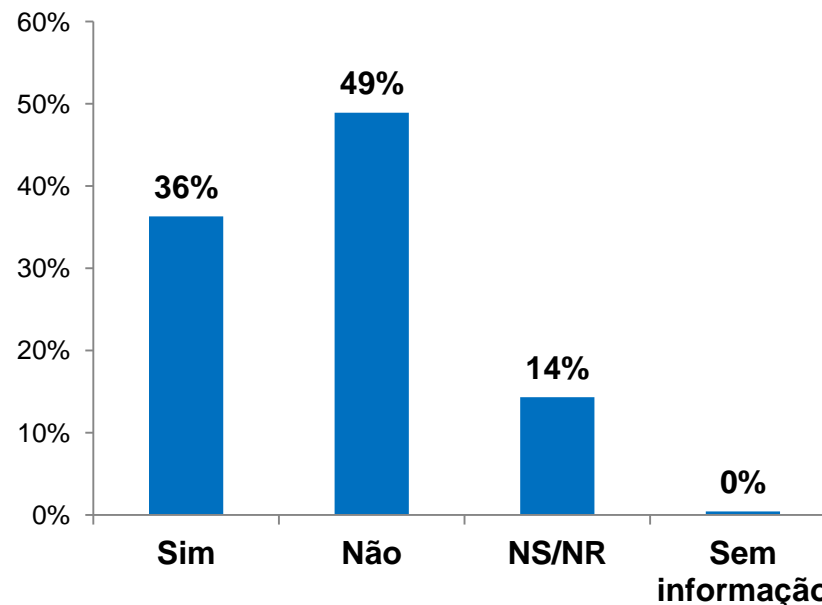
Tem assistente social da SCML



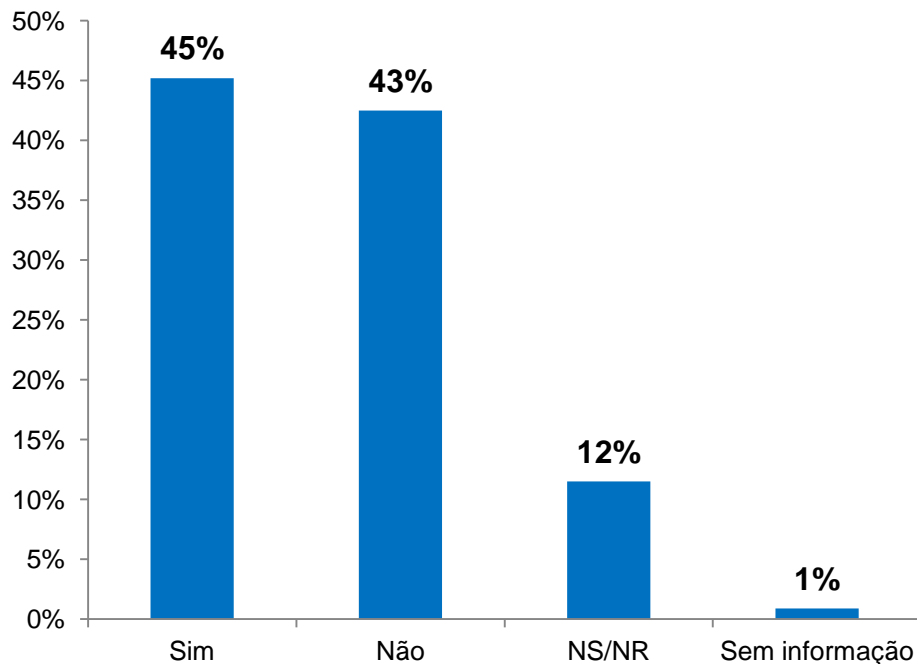
Já viveu em alguma instituição?



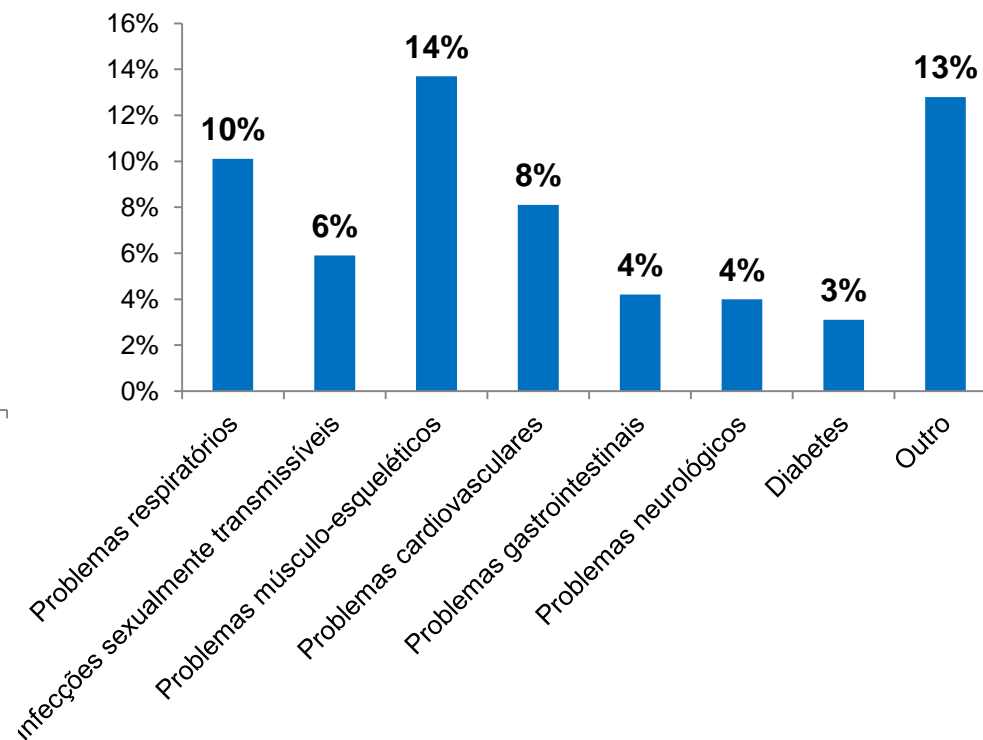
Já dormiu num albergue?



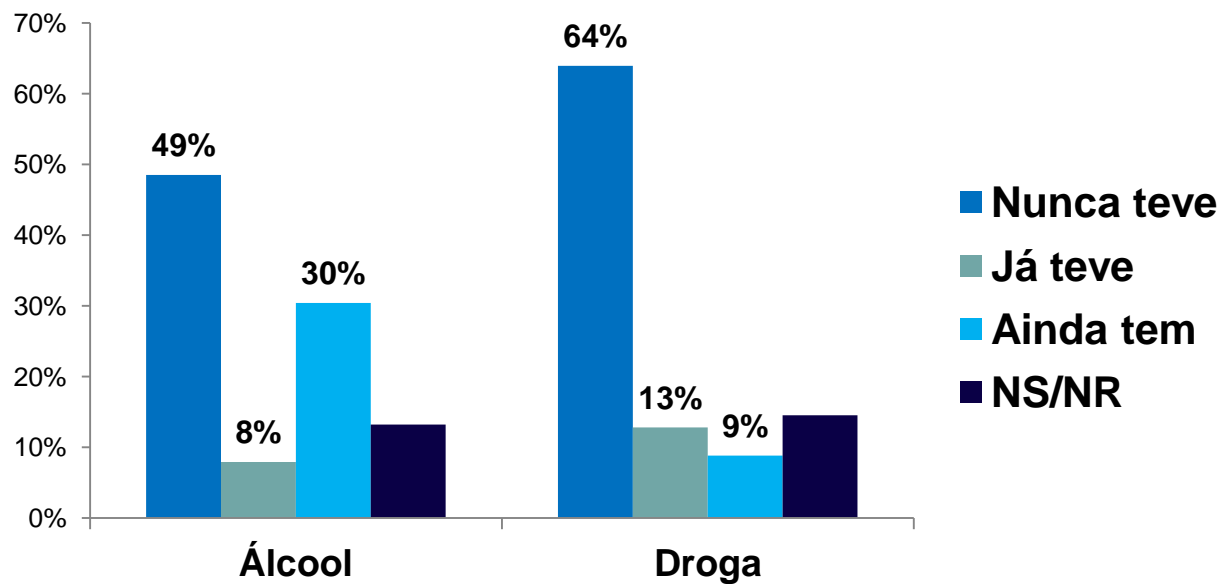
Tem algum problema de saúde



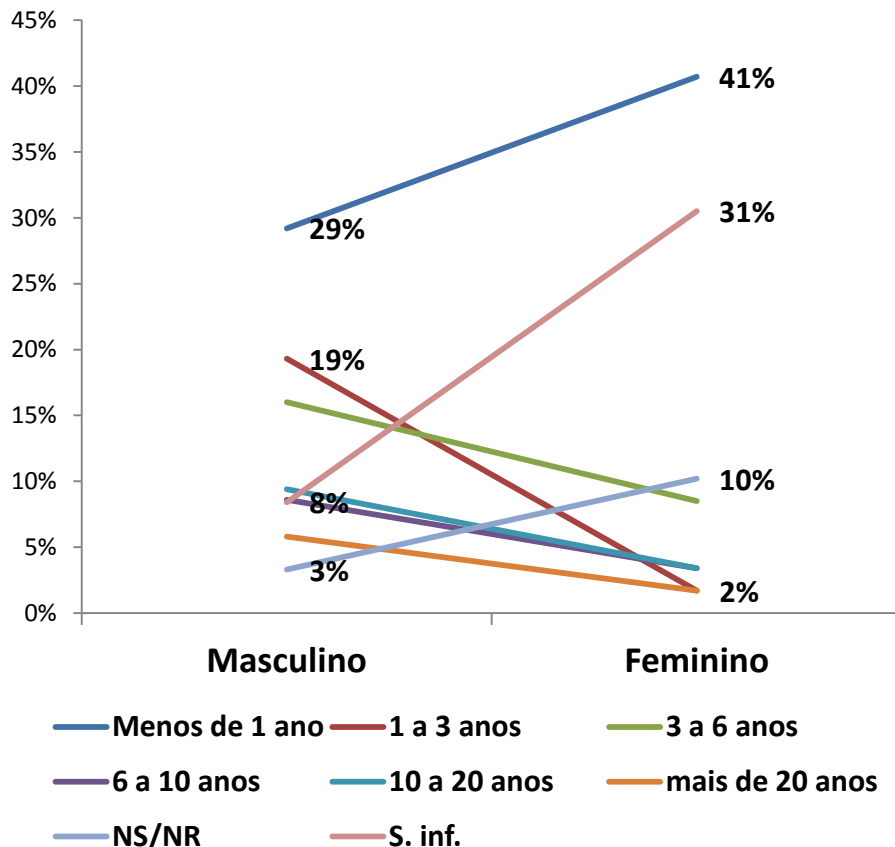
Tipo de problema de saúde



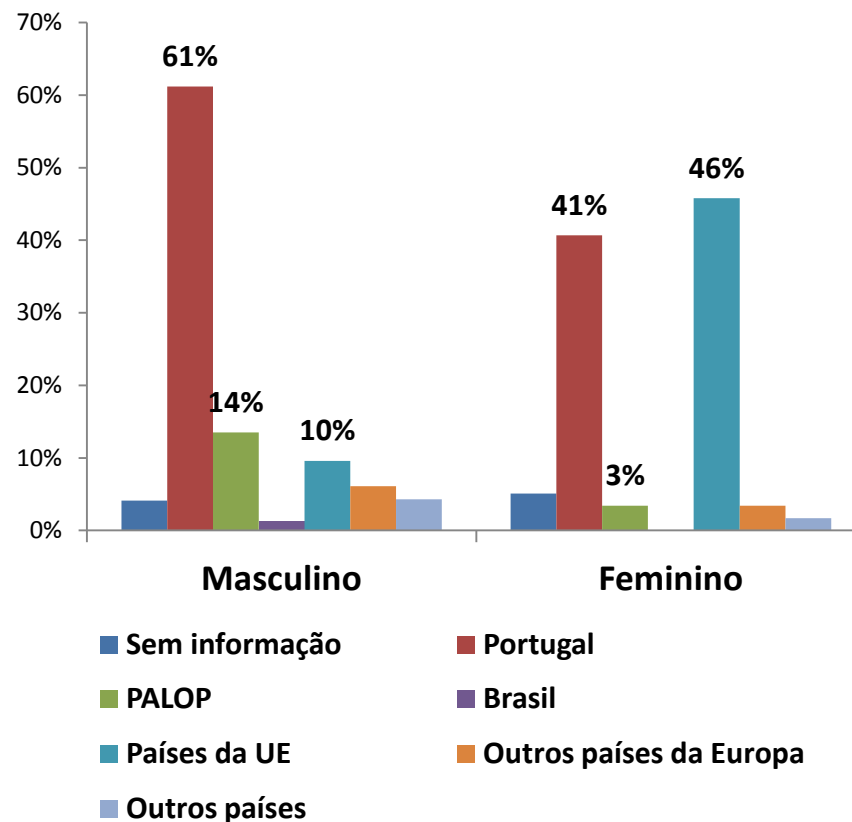
Problemas de consumo aditivo de álcool e drogas



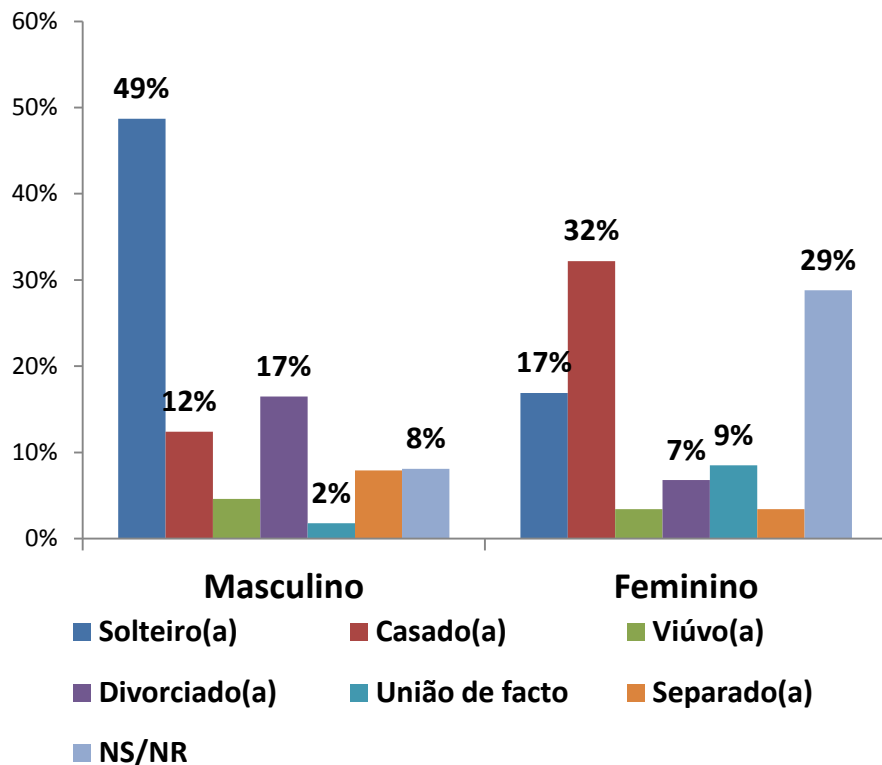
Tempo de rua, por sexo



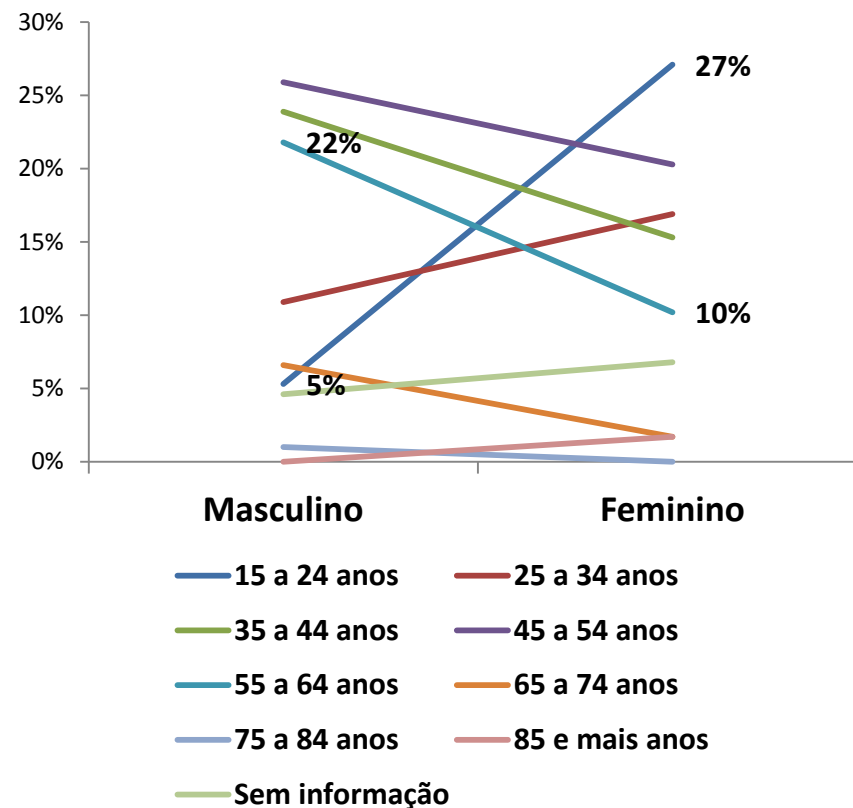
Nacionalidade, por sexo



Estado civil, por sexo



Idade, por sexo



Perfis

- **Sobretudo homens**
- **Idades entre 35 e 64 anos**
- **Solteiros e divorciados/separados**
- **Com o ensino primário e o ensino secundário**
- **Rendimento obtido através de biscates e mendicidade**

Vinculação

- **Maioritariamente há menos de 6 anos na rua, com grande peso dos que estão há menos de 1 ano**
- **Maioritariamente com filhos**
- **Mantêm com filhos um contacto regular**
- **Minoria tem contacto com outros familiares de forma regular**

Apoios

- **Maioritariamente com apoio de alimentação**
- **Apoio de saúde quase inexistente**
- **Apenas cerca de 1/3 já dormiu num albergue**
- **Majoria sem passado de institucionalização**

Gabinete de Monitorização e Apoio à Gestão Departamento de Acção Social e Saúde Fevereiro 2014

Paulo Antunes Ferreira

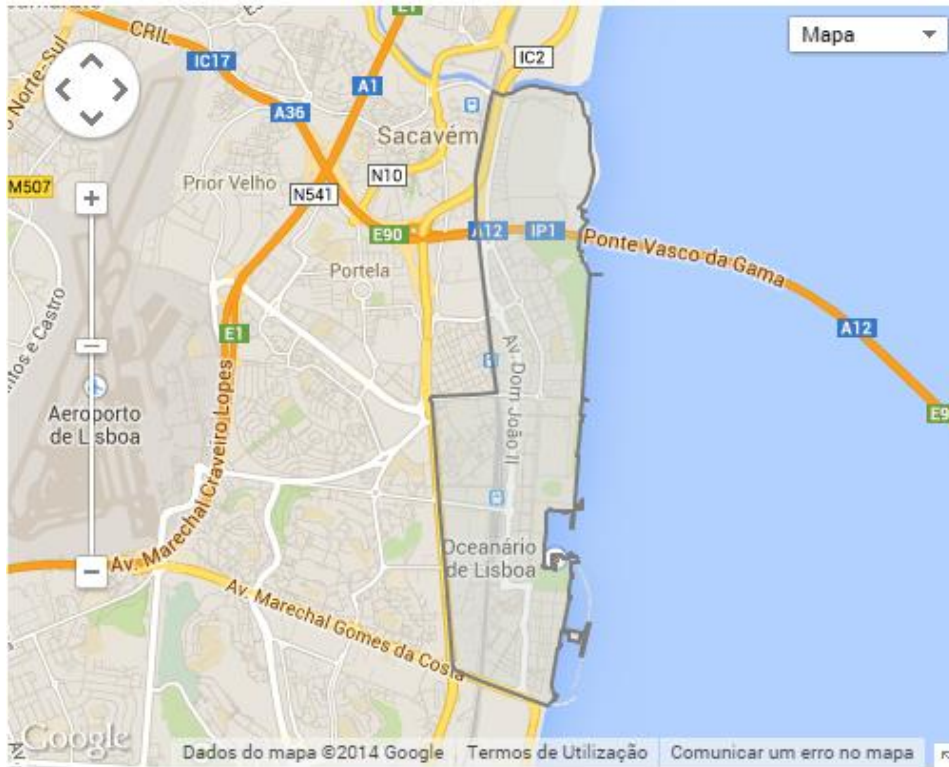
**Anexo V - Abrangência das Freguesias Santa Maria
Maior; Santo António; Parque das Nações e Arroios**



Santa Maria Maior



Santo António



Parque das Nações



Arroios

**Anexo VI – Listagem de Balneários e Lavandaria na
Cidade de Lisboa**

Entidade	Morada	Telefone	Serviços Prestados								Horário
			Balneário	Custos	Prod.Higiene	Custos	Lavandaria	Custos	Roupa	Custos	
J.F.Ajuda	R.Cabo Manuel Leitão	213616110	Sim	Grátis	Não	N/d	Não	N/d	Não	N/d	3ª a Sábado das 8,30h às 13h
J.F.Alcântara	R.Padre Adriano Botelho	213615200	Sim	Grátis	Sim	Grátis	Sim	Grátis	Sim	Grátis	3ª a Domingo das 07h às 13h
J.F. Beato	R.Gualdim Pais	218681107	Sim	Grátis	Não	N/d	Lavandouro	Grátis	Não	N/d	2ª a 6ª Feira: 10,00h às 13h e 14h às 17,30h. Sábados: 10,00h às 13h
	R.Quinta do Ourives	218681107	Sim	Grátis	Não	N/d	Sim e Secagem	Lavagem:1,5€ Secagem:1,5€	Não	N/d	3ª a 6ª Feira:11,00h às 14,00h e 16,30h às 20h. Sábado:09,00h às 13,00h e 15,30h às 18,00h. Domingo: 08,00h às 12,30h
J-F. Campolide	R.Miguel Ângelo Blasco	213884607	Sim	Grátis	Não	N/d	Sim e Secagem	Lavagem e Secagem: 2,5€	Não	N/d	2ª a 6ª Feira e Sábados e Domingos: 09,30h às 13h e 14h às 17,30h
J.F.Sta.Maria Maior	Cç.de Santo André (Mouraria)	218863537	Sim	1€	Não	N/d	Sim e Secagem	Lavagem e Secagem: 2,5€	Não	N/d	2ª a 6ª Feira e Sábados e Domingos: 09,30h às 13h e 14h às 17,30h
	R.São João da Praça	218867475	Sim	1€	Não	N/d	Sim e Secagem	Lavagem e Secagem: 2,5€	Não	N/d	2ª a 6ª Feira e Sábados e Domingos: 09,30h às 13h e 14h às 17,30h

	Calçadinha de Sto. Estevão, 19	218824140	Sim	1€	Não	N/d	Sim e Secagem	Lavagem e Secagem: 2,5€	Não	N/d	2ª a 6ª Feira e Sábados e Domingos: 09,30h às 13h e 14h às 17,30h
	R. dos Cavaleiros, 127	218824140	Sim	1€	Não	N/d	Sim e Secagem	Lavagem e Secagem: 2,5€	Não	N/d	2ª a 6ª Feira e Sábados e Domingos: 09,30h às 13h e 14h às 17,30h
	Costa do Castelo, 130	218824140	Sim	1€	Não	N/d	Sim e Secagem	Lavagem e Secagem: 2,5€	Não	N/d	
J.F.S.Vicente de Fora	R.Voz do Operário, 13		Sim	1€	Não	N/d	Não	Lavagem: 0,30€ / Kg	Não	N/d	2ª a 6ª feira: 09,00h às 12,00h
	Cç.dos Barbadinhos, 38	218160650	Sim	Grátis	Não	N/d	Não	N/d	Não	N/d	2ª a Sábado:10,00h às 17,00h
J.F.Estrela	R.da Lapa, 84 r/c dto.	213929100	Sim	Grátis	Não	N/d	Não	N/d	Não	N/d	2ª a 6ª feira: 09,00h às 16,00h
	R.da Esperança, 49	213929100	Sim	Grátis	Sim	Grátis	Sim	Grátis	Não	N/d	4ª, 5ª e 6ª:15,00h às 19,00h.Sábado:08,00h às 13,00h e 15,00h às 19,00h.Domingo:08,00h às 12,00h
J.F.Lumiar	Av.Pe. Cruz	217541350	Sim	0.25€	Não	N/d	Lavadouro público	N/d	Não	N/d	3ª a 6ª feira:14,00h às 17,00h
J.F.Arroios	Largo do Mastro	218820110	Sim	Grátis	Sim	Grátis	Não	N/d	Não	N/d	2ª a 6ª feira:15,00h às 19,00h.Sábado e Domingo:10,00h às 13,00h

J.F.Misericórdia	Rua das Taipas	213423632	Sim	1€	Não	N/d	Não	N/d	Não	N/d	2ª a 6ª feira: 15,00h às 20,00h. Sábado: 09,00h às 12,00h e Domingos: 10,00h às 12,00h
J.F.Penha de França	Al. D. Afonso Henriques	218163290	Sim	0.25€	Não	N/d	Não	N/d	Não	N/d	2ª a 6ª feira, das 09,00h às 19,00h
	R.Morais Soares, 32	218163290	Sim	0.25€	Não	N/d	Não	N/d	Não	N/d	Sábado, das 09,00h às 12,00h
Centro de Apoio Social dos Anjos	Av.Almirante Reis, 47	213173240	Sim	Grátis	Sim	N/d	Sim	Grátis	Sim	Grátis	2ª a 6ª feira: Homens (10,00h às 12,30h e 15,30h às 16,30h; Senhoras (12,30h às 13,00h)
Centro Porta Amiga - AMI	R. Américo Durão, Lj. 8/9	218498019	Sim	Grátis	Sim	N/d	Sim	1€	Sim	Grátis	2ª a 6ª feira: 10,00h às 14,00h

Anexo VII – Cronologia NAL de Arroios

Tempo	Passos	Acontecimentos	Cronologia	Participantes	Avaliação
Agosto 2013	Atribuição do Espaço Visita ao Espaço com os Parceiros	Realização de Obras Conhecimento do Espaço	CML - Atribuição do Espaço; Centro - Obras Centro de Arroios; CASA; Exército de Salvação; Comunidade Vida e Paz		
Setembro 2013	Articulação com as instituições que se deslocavam à Igreja de Arroios	Reuniões	Centro de Arroios; CML; CASA; Exército de Salvação; Comunidade Vida e Paz; Frei Fabiano		Definição de escala de distribuição alimentar; Validação do Regulamento Interno (anexo XX); Validação do Inquérito às Pessas sem-abrigo (anexo XX); Definição dos critérios
	Articulação com o Projecto Dar e Acordar	Reuniões	Centro de Arroios; Dar e Acordar; Delta Q Saldanha		Explicar nova resposta social - NAL; Definição do tipo de apoio a prestar
	Reunião com Médicos do Mundo	Reunião	Centro de Arroios; Médicos do Mundo - Responsável pelo Projecto Saúde Móvel		Explicar nova resposta social - NAL; Definição do tipo de apoio a prestar
	Reunião com Pólicia Municipal de Lisboa	Reunião	Centro de Arroios; Pólicia Municipal de Lisboa		Explicar nova resposta social - NAL; Definição do tipo de apoio a prestar
	Reunião com o Centro de Apoio ao Sem-Abrigo da SCML (Refeitório dos Anjos)	Reunião	Centro de Arroios; Responsável pelo CASA SCML		Explicar nova resposta social - NAL; Cruzamento de dados
	Realização de Inquéritos às Pessoas em situação de sem-abrigo	Inquéritos (Pré-diagnóstico) Atendimentos Sociais no Centro Articulação e Encaminhamentos Institucionais	Centro de Arroios; CASA; Pessoas em situação de Sem-Abrigo - Igreja de Arroios Centro de Arroios; CASA; Pessoas em situação de Sem-Abrigo - Igreja de Arroios Centro de Arroios		Perceber quem eram as pessoas que se deslocavam à Igreja de Arroios para receberem a alimentação Encaminhamento das Pessoas que não se enquadravam na resposta social de NAL
	Pedido de Cantina Social ao Instituto de Segurança Social Inauguração do NAL (16 de Setembro de 2013)	Dar resposta às Pessoas que iam à Igreja de Arroios mas que se encontravam em quartos	Centro de Arroios		Protocolado uma Cantina Social para 50 refeições diárias
	Abertura do NAL (30 de Setembro)				Parcerias: Centro de Apoio ao Sem-Abrigo (CASA); Exército de Salvação; Frei Fabiano; Comunidade Vida e Paz; Prorest (Empresa de Catering do Centro de Arroios)
Outubro 2013	Reunião com voluntários do NAL				
	Articulação com o Projecto Dar e Acordar	Reunião	Centro de Arroios; Dar e Acordar; Hotel Sheraton		Explicar nova resposta social - NAL; Definição do tipo de apoio a prestar
	Início do Almoço (07 de Outubro de 2013)				Parcerias: Sheraton - 5 refeições completas
	Início do Pequeno-Almoço (15 de Outubro de 2013)				Parcerias: Delta Q Avenida - excedentes; Pastelaria Raio de Luz - 5 sandes
	Aumento do nº de refeições de almoço (18 de Outubro de 2013)	Necessidade de aumento do nº de refeições face ao nº de pessoas inscritas			Parcerias: Prorest (Empresa de Catering do Centro de Arroios) - 9 refeições completas
	Articulação com novo Parceiro	Reunião	Centro de Arroios; Associação Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré		Explicar nova resposta social - NAL; Definição do tipo de apoio a prestar
	Entrada de novo parceiro para o jantar	Sopa de domingo assegurada pelo novo parceiro e deixa a Prorest de assegurar			Parceria: Associação da Sopa Mãe Maria de Nazaré
	Comemoração do Dia Internacional de Luta Contra a Pobreza Saída de um parceiro Entrada de novo parceiro no NAL	Realização de dinâmica Saída do parceiro Comunidade Vida e Paz Apoio Médico às 4ªfeiras à noite	PSA		Avaliação dos utentes sobre os aspectos positivos, negativos; expectativas do NAL e sugestões Incompatibilidade de horário Parceria: Médicos do Mundo
Novembro 2013	Entrada de novo parceiro para o almoço	A Prorest deixa de assegurar 9 refeições completas e passa a ser assegurar 15 sopas As refeições passam a ser asseguradas por novo parceiro		Parcerias: Centro de Apoio ao Sem-Abrigo (CASA)	
Dezembro 2013	Articulação com novo Parceiro	Reunião	Centro de Arroios; Igreja Evangélica Graça e Verdade		Explicar nova resposta social - NAL; Definição do tipo de apoio a prestar
	Entrada de novo parceiro para o jantar	Sopa de 6ªfeira assegurada pelo novo parceiro e deixa a Prorest de assegurar			Parcerias: Igreja Evangélica Graça e Verdade
	Entrada de novo parceiro para o pequeno-almoço				Parcerias: Pastelaria Coríntio - excedentes
Janeiro 2014	Reunião com parceiros e voluntários	Inquéritos (Pré-diagnóstico)	Representantes e Voluntários do Centro de Arroios; Representantes e Voluntários do CASA; Representantes e Voluntários do Exército de Salvação; Representantes e Voluntários Ass. Casa da Sopa; Representante da Igreja Evangélica Graça e Verdade; Representantes da Junta de Freguesia de Arroios		
Fevereiro 2014	Saída de um parceiro	Saída do parceiro Exército de Salvação; A sopa às 3ª, 5ª feiras e sábado passa a ser assegurada pela Prorest			Inadequação dos voluntários
Março 2014	Entrada de novo parceiro para o pequeno-almoço				Parcerias: Delta Q Saldanha - excedentes
Mai 2014	Aplicação de Inquéritos de Satisfação	Aplicação de Inquéritos de Satisfação a todos os utentes do NAL (anexo XX)	Estagiários		Avaliar os serviços e apoios do NAL
Julho 2014	Distribuição de cartas por lojas/empresas da freguesia	Doação de bens alimentares para melhorar as refeições	Voluntários		Entrega de cartas a lojistas da freguesia de arroios (mercearias, talhos, peixarias, mercados, hipermercados)
	Rastreios de Saúde	Rastreios de saúde: tensão arterial; diabetes; índice de massa corporal; colesterol	Médicos do Mundo		

Anexo VIII – Questionário Pré-Diagnóstico



Com este inquérito pretende-se recolher informação acerca do apoio alimentar prestado na Freguesia de Arroios pelas instituições que distribuem alimentação na cidade de Lisboa.

Todas as informações recolhidas são estritamente confidenciais. Os dados de identificação servem apenas para a interpretação das respostas.

Obrigado pela colaboração

DADOS BIOGRÁFICOS

NOME: _____

LOCAL DE PERNOITA: _____

MORADA: _____

CONTACTOS: _____

DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____ <30 [30-40[[40-50[[50-60[>60

NACIONALIDADE: _____ HABILITAÇÕES LITERÁRIAS: _____

ESTADO CIVIL: _____

SITUAÇÃO ALIMENTAR

COM QUE FREQUÊNCIA TODOS OS UMA VEZ POR SEMANA: DIA SIM DIA NÃO : RARAMENTE:
RECORRE ÀS "CARRINHAS" DIAS:

HÁ QUANTO TEMPO VEM ÀS MENOS DE 1 SEMANA 1 SEMANA A 3 MESES 3 A 6 MESES 6 A 1 ANO
"CARRINHAS": 1 A 5 ANOS MAIS DE 5 ANOS

A QUE "CARRINHAS" RECORRE: EXERCITO DE SALVAÇÃO: CASA: CVPaz: PARTICULAR: OUTRA:

LEVA REFEIÇÃO PARA O DIA SEGUINTE? SIM: NÃO:

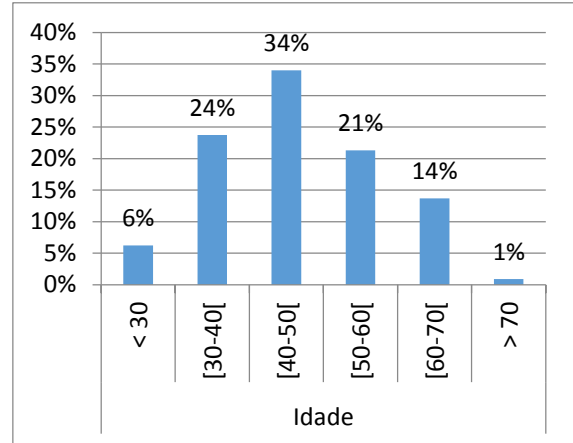
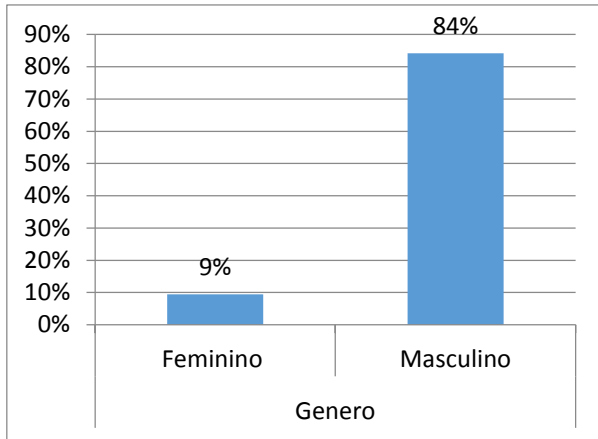
USUFUI DE OUTRO TIPO DE APOIO ALIMENTAR: REFEITÓRIO: CANTINA SOCIAL: BANCO ALIMENTAR: OUTRO:

MOTIVO DE RECORRER ÀS "CARRINHAS": _____

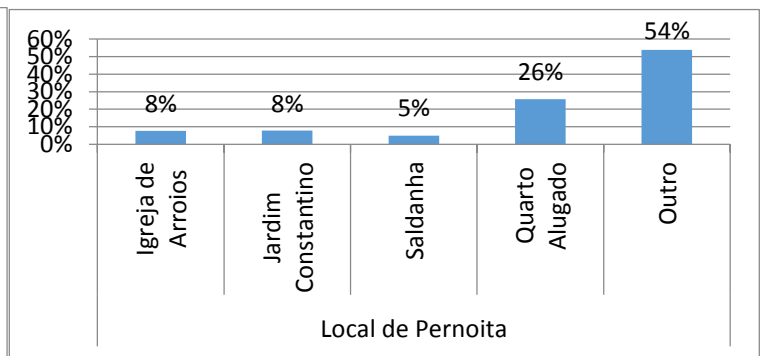
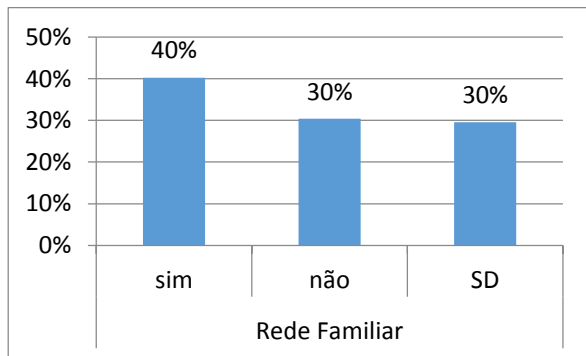
OBSERVAÇÕES:

**Anexo IX – Caracterização Diagnóstica do NAL de
Arroios**

A caracterização diagnóstica foi realizada a partir da consulta dos processos dos utentes do NAL de Outubro de 2013 a Julho de 2014. Tendo em conta o período em análise, é de referir que a população não é estanque, variando mensalmente em algumas situações.

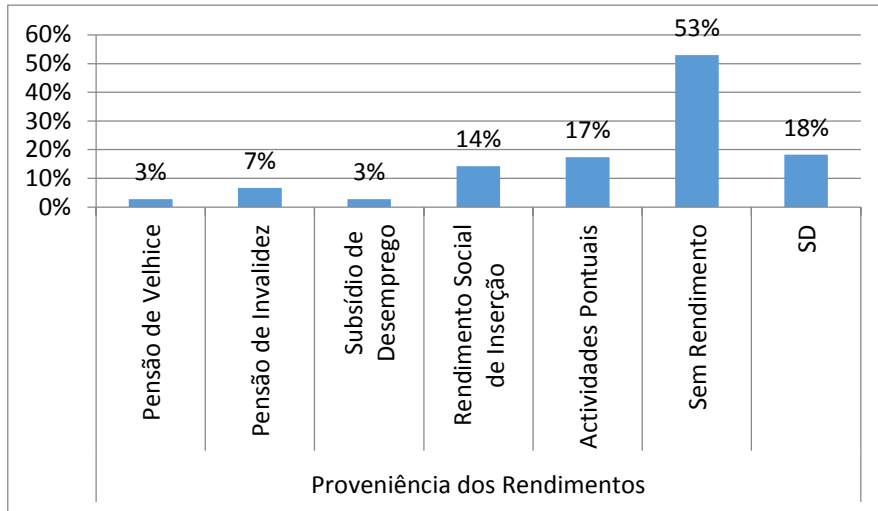


Caracterização Sociográfica

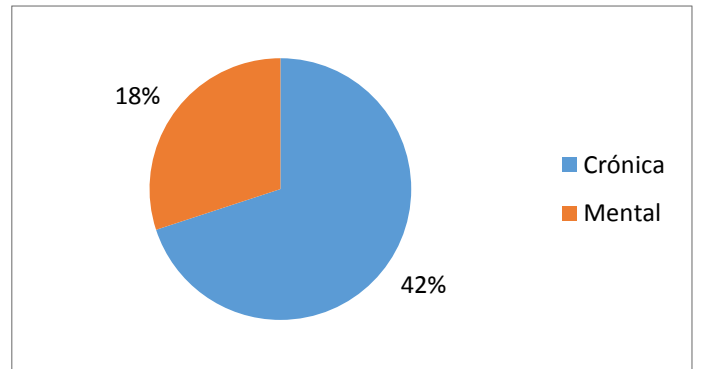
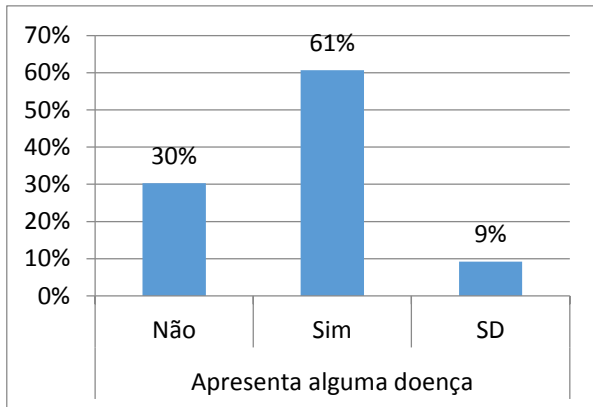


Vinculação

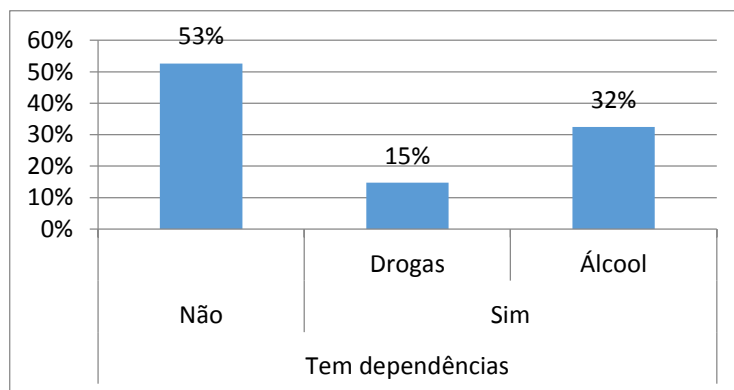
Local de Pernoita



Proveniência de Rendimentos



Saúde



Saúde

Anexo X – Regulamento Interno do NAL de Arroios



Regulamento Interno

O Centro Comunitário Madre Teresa – Núcleo de Apoio Local (NAL), localiza-se no Largo de Santa Bárbara, Lojas 14 e 15 em Lisboa, e tem por missão *Ir ao encontro da Pessoa em situação de sem-abrigo por forma a acolhê-la, acompanhá-la, avaliar e encaminhá-la* com objectivo *Estabelecer uma intervenção integrada com Pessoas em situação de sem-abrigo.*

Noção de utente:

Todo o cidadão que se encontre sem-tecto ao viver num espaço público tendo ainda assim um abrigo de emergência ou um local de pernoita ainda que em condições precárias. Pode ainda existir uma outra condição, caso o indivíduo se encontre sem casa ainda que com um alojamento temporário para o efeito.

São Direitos do utente:

- No Centro Comunitário Madre Teresa – Núcleo de Apoio Local os utentes usufruem de um serviço gratuito:

* Alimentação, de Segunda a Domingo, que inclui um Pequeno-almoço (09h00); um Almoço (13h00) e Jantar (20h00);

* Apoio Social, de Segunda a Sexta-Feira das 9h30 às 17h30;

* Apoio Médico, 4^{as}feiras das 21h00 às 23h00;

* Apoio Jurídico (a agendar);

* Apoio à procura de emprego (a agendar).

- Os utentes serão acompanhados pelo Gestor de Caso durante todo o processo de acompanhamento.

São Deveres do utente:

- Respeitar o horário de funcionamento dos Serviços;



Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios
Centro Comunitário Madre Teresa – Núcleo de Apoio Local

- Respeitar todos os elementos que prestam serviço e colaboram no Centro, cumprindo das normas deste, não sendo permitidas ameaças, agressões físicas ou verbais, nem furtos;
- Aceder ao acompanhamento efectuado pelos Técnicos;
- Cumprir o plano individual estabelecido com o Gestor de Caso. Se o utente não cumprir os objectivos propostos ficará impedido de frequentar o Centro até nova avaliação;
- Cumprir as orientações dada pela Equipa Técnica;
- Colaborar nas limpezas interiores e exteriores do Centro Comunitário Madre Teresa – Núcleo de Apoio Local;
- Permanecer no interior do Centro e nas Imediações de forma ordeira;
- No interior e nas imediações do Centro Comunitário Madre Teresa – Núcleo de Apoio Local abster-se de transportar ou consumir substâncias alteradoras do humor e do comportamento (álcool; drogas);
- Se manifestamente se encontrarem alcoolizados ou com consumos de estupefacientes não poderá permanecer nas instalações do NAL.
- Ceder as informações necessárias ao Gestor de Caso para o acompanhamento do processo.

O não cumprimento dos deveres do utente acima explicitados poderá implicar a suspensão do processo do utente pelo tempo que a Equipa Técnica determinar ou à sua expulsão.

Eu, _____,
assumo nesta data / / que tomei conhecimento dos meus direitos e deveres no Centro Comunitário Madre Teresa – Núcleo de Apoio Local e tudo farei para que o meu processo seja um sucesso. Para isso cumprirei com todos os requisitos necessários.

Assinatura do Gestor de Processo

Assinatura do Utente

Anexo XI – Plano de Desenvolvimento Individual

DADOS BIOGRÁFICOS

NOME: _____ N.º _____

MORADA: _____

CONTACTOS: _____

I – DIAGNÓSTICO SUMÁRIO

II – PLANO DE INTERVENÇÃO

Áreas a Intervir	Objectivos	Estratégias/Acções	Intervenientes	Avaliação

Data de negociação: ____ / ____ / ____ Data de Avaliação: ____ / ____ / ____

Técnico: _____

Utente: _____

