

DIANA MÓNICA LIMA DE FREITAS

**GESTÃO DE EQUIPAS DE RUA PARA PESSOAS EM
SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO
O CASO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA
MADEIRA**

Orientadora: Professora Doutora Paula Isabel Marques Ferreira

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia

Instituto de Serviço Social

Lisboa

2021

DIANA MÓNICA LIMA DE FREITAS

**GESTÃO DE EQUIPAS DE RUA PARA PESSOAS EM
SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO
O CASO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA
MADEIRA**

Dissertação defendida em provas públicas para obtenção do Grau de Mestre em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, no dia 13 de Dezembro de 2021, com o Despacho de Nomeação de Júri nº 315/2021, de 15 de Novembro de 2021, com a seguinte composição:

Presidente: Prof. Doutor Nélon Ramalho

Arguente: Prof. Doutor Henrique Joaquim

Orientadora: Prof.^a Doutora Paula Ferreira

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia

Instituto de Serviço Social

Lisboa

2021

Dedicatória

Dedico este trabalho a todos aqueles que sempre acreditaram em mim, família e amigos.

À minha filha Madalena, que todos os dias dá um sentido especial à minha vida. Com a sua presença, deu ânimo e coragem nas alturas em que julguei não ser possível.

Agradecimentos

À Direcção do Instituto de Serviço Social, aos seus professores e à Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia pela disponibilidade ao longo deste percurso.

À Professora Doutora Paula Ferreira, um agradecimento especial, pelo apoio, confiança e crédito depositado quando aceitou ser minha orientadora. Por todo o incentivo e persistência ao longo desta jornada. Pela orientação que me concedeu, pela persistência para que não desistisse, pelo rigor e exigência demonstrados, pelos desafios colocados por considerar que eu estaria a altura dos mesmos, pelas inúmeras aprendizagens, e acima de tudo, pela amizade que levo para a vida. O meu muito obrigado!

Agradeço ao Dr. António Bento, ao Professor Doutor Henrique Joaquim, à D. Luísa Pessanha, à Associação Conversa Amiga, à Associação Protectora dos Pobres, ao Centro de Apoio ao Sem Abrigo e aos responsáveis e técnicos destas Instituições, aos utentes, ao Instituto de Segurança Social da Madeira e às Câmaras Municipais da Região Autónoma da Madeira pela colaboração nesta investigação.

A toda a minha família, especialmente aos meus pais por todo o apoio.

Ao meu companheiro de jornada, que sempre acreditou que eu seria capaz.

À minha filha Madalena, pelos seus sorrisos, abraços, beijos, carinho e amor incondicional (mesmo nos momentos de ausência), que foram fundamentais para que não desistisse.

Aos amigos que sempre me lembraram do lado positivo dos sacrifícios e das dificuldades.

Aos colegas de curso, em especial à Mónica Carvalho, por toda a ajuda, disponibilidade e amizade demonstrada.

Por fim, um agradecimento especial a todos aqueles que cruzaram esta minha caminhada, com os quais aprendi e cresci enquanto pessoa e enquanto profissional.

A todos, o meu muito obrigado!

Resumo

Nos dias de hoje, assistimos a um aumento significativo ou maior visibilidade de pessoas em situação de sem-abrigo, nos grandes centros urbanos, por ser um local de maior concentração de respostas sociais. É neste contexto que surgem as Equipas de Rua com o objectivo de melhorar as suas condições de vida. Assume-se então com os resultados desta investigação que o trabalho desenvolvido por estas equipas é essencial e contribui de forma positiva para a integração social das pessoas que delas beneficiam.

A presente Dissertação foca a sua investigação numa amostra composta por 82 pessoas que se encontravam em situação de sem-tecto entre os meses de abril e junho de 2020 na Região Autónoma da Madeira (RAM), utilizando a metodologia quantitativa através da aplicação do inquérito por questionário. Foi ainda seleccionada uma segunda amostra composta por 3 peritos de referência a nível nacional e regional ligados à temática da população em situação de sem-abrigo, pelos 3 gestores e pelas 5 técnicas das Equipas de Rua da RAM para pessoas em situação de sem-abrigo a exercer estas funções no ano de 2020, e por 3 pessoas que já estiveram nesta condição de sem-abrigo e que foram acompanhadas por Equipas de Rua na sua integração, utilizando a metodologia qualitativa com a realização de entrevistas semiestruturadas, ambas as metodologias, com o objectivo de perceber como a gestão das Equipas de Rua para pessoas em situação de sem-abrigo contribui para a integração social desta população.

De um modo geral, os dados resultantes do processo de investigação permitem-nos perceber que, do conjunto de apoios prestados pelas Equipas de Rua na integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-tecto, os mesmos referiram importância no incentivo para a sua integração social, através da ajuda pela procura de alojamento condigno, do tratamento da documentação, do apoio psicossocial, do acompanhamento e incentivo à realização de tratamentos de desabilitação e do acesso a diversos serviços da comunidade. No que toca à gestão de Equipas de Rua, técnicos e especialistas partilham a opinião que a valorização profissional é importante para os membros das Equipas de Rua, pois desenvolvem um trabalho de maior risco, com grande desgaste emocional e físico.

Estes resultados mostram claramente a importância das Equipas de Rua e instituições de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo.

Palavras-chave: Pessoa em situação de sem-abrigo; Equipas de Rua; Gestão de Equipas.

Abstract

Nowadays, we are witnessing a significant increase or greater visibility of homeless people in large urban centers, being places with a greater concentration of social responses. It's in this context that Street Teams appear with the aim of improving their living conditions. With the results of this investigation, it is assumed that the work developed by these teams is essential and provides a positive contribution to the social integration of the people who benefit from them.

This Dissertation focuses its research on a sample of 82 people who were homeless between April and June 2020 in the Autonomous Region of Madeira (RAM), using the quantitative methodology through the application of surveys via questionnaire. A second sample was also selected, consisting of 3 experts at national and regional level on the topic of homeless population, 3 managers and 5 technicians from Street Teams of RAM for homeless people who performed these functions in 2020, and by 3 people who have already been homeless and were accompanied by Street Teams in their integration, using the qualitative methodology with semi-structured interviews, both methodologies, with the objective of understanding how the management of Street Teams for homeless people contributes to the social integration of this population.

In general, the data resulting from this research process allows us to understand that, from the various aids provided by Street Teams in the social integration of people who are homeless, they mentioned the importance of encouraging their social integration, including support provided in finding decent accommodation, handling documentation, psychosocial support, as well as encouraging and accompanying withdrawal treatments and access to various community services. Regarding the management of Street Teams, technicians and specialists share the opinion that professional development is important for the members of Street Teams, as they carry out a high-risk job, with great emotional and physical strain.

These results clearly show the importance of Street Teams and support institutions for homeless people.

Keywords: Homeless person; Street Teams; Team Management.

Índice de Siglas

ACA - Associação Conversa Amiga

AMI - Associação Médica Internacional - Centro Porta Amiga Funchal

APP - Associação Protectora dos Pobres

APSS - Associação dos Profissionais do Serviço Social

CASA - Centro de Apoio aos Sem Abrigo

CNISS - Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social

COVID19 - Doença respiratória causada por um coronavírus (SARS-CoV-2)

EAPN - European Anti-Poverty Network

EL - Estratégia de Lisboa

ENIPSA - Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-abrigo – 2009-2015

ENIPSSA - Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo – 2017-2023

ETHOS - European Typology on Homelessness and Housing Exclusion

DREM - Direcção Regional de Estatística da Madeira

FEANTSA - European Federation of National Organisations Working with the Homeless

GTIF - Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal

IAS - Indexante dos Apoios Sociais

IPSS - Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISSM, IP-RAM - Instituto de Segurança Social da Madeira IP-RAM

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

ONLCP - Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza

ONU - Organização das Nações Unidas

PNAI - Plano Nacional de Acção para a Inclusão

PRIPSSA - Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-abrigo 2018-2022

RAM - Região Autónoma da Madeira

REAP - Rede Europeia Anti-pobreza

RMG - Rendimento Mínimo Garantido

RSI - Rendimento Social de Inserção

SIDA – Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

UE - União Europeia

VIH – Vírus da Imunodeficiência Humana

Índice geral

Introdução	15
Enquadramento Teórico-Metodológico	17
Capítulo I - Um olhar sobre a pobreza e exclusão social	18
1.1. A Pobreza	18
1.1.1. Tipos de Pobreza.....	19
1.2. Exclusão Social	20
1.2.1. Tipos de Exclusão Social	22
1.3. A Vulnerabilidade e Desqualificação como parte integrante da Pobreza e Exclusão Social	25
1.4. Indicadores Globais, Europeus, Nacionais e Regionais - Prevalência da Pobreza e Exclusão Social	27
Capítulo II - A Pessoa em situação de sem-abrigo: Identidade e Modos de Vida	29
2.1. Conceito de Pessoa em situação de sem-abrigo	29
2.2. Factores que levam e perpetuam a pessoa à situação de sem-abrigo	34
2.3. Problemas associados à condição de sem-abrigo	35
2.4. Indicadores Globais, Europeus, Nacionais e Regionais – Quantos são os sem-abrigo?.....	35
Capítulo III - Políticas Sociais e Intervenção social com pessoas sem situação de sem-abrigo	38
3.1. As Políticas Sociais na protecção à população em situação de sem-abrigo	38
3.2. Respostas Sociais para a Pessoa em situação de sem-abrigo	43
3.2.1. Housing First – Casas Primeiro	44
3.2.2. Albergue.....	45
3.2.3. Centro de Acolhimento Nocturno.....	45
3.2.4. Atelier Ocupacional	46
3.2.5. Prestações Sociais	46
3.3. Intervenção Social com a Pessoa em situação de sem-abrigo	47
3.3.1. O papel da equipa de rua na integração social da Pessoa em situação de sem-abrigo	50
3.3.2. A prática profissional do Assistente Social na equipa de rua com a Pessoa em situação de sem-abrigo	54
Capítulo IV - O percurso Metodológico: Opções, Constrangimentos e acções delimitadoras do campo empírico	60
4.1. Constituição do objecto de estudo, objectivos e hipóteses de investigação	60
4.2. Delimitação do campo empírico, universo e amostra.....	62
4.3. Metodologia de Investigação.....	63
4.3.1. Métodos Utilizados	64

4.3.2.	As técnicas accionadas.....	65
	Análise e Discussão dos Dados Empíricos.....	67
	Capítulo V - Investigação Quantitativa	68
5.1.	Análise dos inquéritos	70
5.1.1.	Caracterização dos Sujeitos Inquiridos	70
5.1.2.	Habitação antes da condição de sem-abrigo	73
5.1.3.	Situação Sócio-profissional	75
5.1.4.	Situação Sócio-económica	76
5.1.5.	Situação de Saúde	78
5.1.6.	Situação Sócio-habitacional actual	80
5.1.7.	Situação de sem-abrigo no tempo	81
5.1.8.	Respostas Sociais	84
5.1.9.	Avaliação do trabalho desenvolvido pelas equipas de rua.....	86
5.2.	Discussão dos resultados	89
	Capítulo VI - Investigação Qualitativa	92
6.1.	Análise da Entrevista aos Peritos	94
6.1.1.	A Missão das organizações.....	94
6.1.2.	Visão sobre as associações de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo.....	96
6.1.3.	Pontos Fracos sobre a intervenção destas associações	96
6.1.4.	As equipas multidisciplinares e o seu papel na intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo	99
6.1.5.	Causas do Problema de sem-abrigo	100
6.1.6.	As Respostas Sociais dirigidas às pessoas em situação de sem-abrigo	102
6.1.7.	A perspectiva da sociedade sobre a situação de sem-abrigo	104
6.1.8.	Desafios à intervenção	106
6.1.9.	O papel das Equipas de rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo	109
6.1.10.	A Gestão de Equipas de Rua	116
6.1.11.	Perspectivas de futuro.....	119
6.2.	Análise da Entrevista aos Gestores das Equipas de Rua	124
6.2.1.	A Gestão de Pessoas	124
6.2.2.	O papel das Equipas de rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo	130
6.3.	Análise da Entrevista às Técnicas das Equipas de Rua	132
6.3.1.	Pontos Fracos sobre a intervenção	132
6.3.2.	Desafios à intervenção	132
6.3.3.	O papel das Equipas de Rua na integração social das pessoas em situação de sem-	

abrigo	133
6.3.4. A Gestão de Equipas de Rua.....	137
6.4. Análise da Entrevista aos Utentes Integrados	140
6.4.1. Perfil de um utente integrado	140
6.4.2. A situação sem abrigo.....	143
6.4.3. A integração social.....	145
6.5. Discussão da Análise às Entrevistas	147
Conclusão	151
Bibliografia.....	160
Anexos.....	i
Anexo I - Tabela - ETHOS Tipologia europeia de Exclusão relacionada com Habitação	ii
Apêndices	iii
Apêndice I – Guiões das Entrevistas	iv
Apêndice II – Questionário: a pessoa em situação de sem-tecto	xiv
Apêndice III – Pedido para Investigação em Instituição e respectivas autorizações	xx
Apêndice IV – Termo de Consentimento Informado, Livre e Declarado	xxxvi
Apêndice V – Tabelas de frequências	xxxvii
Apêndice VI – Entrevistas	l

Índice de Figuras

Figura 1 – Risco de Pobreza ou Exclusão Social em Portugal por dimensões, 2019.....	28
Figura 2 – Modelo de Análise	62

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Número de pessoas em situação de sem-abrigo, “sem tecto” e “sem casa” por NUTSII, Continente	37
Tabela 2 – Matriz regional.....	69
Tabela 3 – Categorização das Entrevistas	93

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Sexo	70
Gráfico 2 – Idade	71
Gráfico 3 – Habilitações literárias	71
Gráfico 4 – Estado Civil	72
Gráfico 5 – Nacionalidade	72
Gráfico 6 – Naturalidade	73
Gráfico 7 – Última Residência (Proveniência).....	74
Gráfico 8 – Tipo de Alojamento anterior à condição de sem-abrigo	74
Gráfico 9 – Documentação	75
Gráfico 10 – Condição perante o trabalho.....	75
Gráfico 11 – Fontes de rendimentos.....	76
Gráfico 12 – Escalão de rendimentos	77
Gráfico 13 – Outras respostas/apoios recebidos.....	78
Gráfico 14 – Existência de problemas de saúde	78
Gráfico 15 – Problemas de saúde diagnosticados	79
Gráfico 16 – Frequentou algum serviço de saúde	79
Gráfico 17 – Regularidade na frequência de serviços de saúde	80
Gráfico 18 – Local de pernoita	80

Gráfico 19 – Local de permanência durante o dia.....	81
Gráfico 20 – Duração da situação de sem-abrigo.....	81
Gráfico 21 – Razões indicadas para a situação de sem-abrigo.....	82
Gráfico 22 – Acompanhado na situação de sem-abrigo	83
Gráfico 23 – Motivos para manter a actual situação	84
Gráfico 24 – Respostas Sociais beneficiadas	85
Gráfico 25 – Acompanhamento das equipas de rua	85
Gráfico 26 – Situação em que foi acompanhado pelas equipas de rua.....	86
Gráfico 27 – Considera importante o trabalho das Equipas de Rua?	86
Gráfico 28 – Reconhecimento do trabalho da Equipa de Rua face à melhoria das suas condições de vida	87
Gráfico 29 – Apoio prestado pelas equipas de rua	87
Gráfico 30 – Reconhecimento do trabalho da equipa de rua na sua integração social.....	88
Gráfico 31 – Aspectos que consideram fundamental do apoio da Equipa de Rua na sua integração social	88

*“O que vale na vida não é o ponto de partida e sim a caminhada,
Caminhando e semeando, no fim terás o que colher.”*

Cora Coralina

Introdução

Esta dissertação, apresentada no âmbito do mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar, ministrado pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, intitulada por “*Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo - O caso da Região Autónoma da Madeira*”, que tem como tema a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo, sendo o objecto empírico de investigação: em que medida a gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo, influencia a integração social desta população, na Região Autónoma da Madeira?

A escolha do tema em estudo é uma das fases mais importantes de todo o processo de investigação, onde consta a ideia a ser defendida, e a sua justificação, é apresentada pela pertinência da pesquisa ao expor as suas razões (Sampieri, Collado & Lucio, 2006). Com esta dissertação é pretendido um estudo científico com contributo de relevância para o progresso da ciência (Reis, 2018).

A mestranda optou por esta temática de estudo pela sua experiência profissional ao trabalhar como Assistente Social numa Equipa de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo. Em termos académicos enquadra-se com factores diversos, como sendo os de ordem científica, técnica e humana.

Para a escolha do tema, foi tido igualmente em atenção a sua pertinência e relevância actual e, com o aumento significativo da população em situação de sem-abrigo ou a sua maior visibilidade, encontra-se um espaço de actuação para o Serviço Social, tendo em conta que este é um tema que está na ordem do dia e é visto em toda a Europa como um problema social, que tem vindo a preocupar as sociedades actuais e, que cada vez mais, os países tendem a procurar políticas e respostas de combate a este flagelo.

O Serviço Social sendo uma profissão de intervenção que promove a coesão social, o desenvolvimento e mudança social, o empowerment e a promoção da Pessoa, apresenta-se nesta área de intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo como uma profissão de extrema relevância. É uma profissão historicamente voltada para a defesa dos direitos humanos, através da prestação de serviços, em diversos campos de actuação. Procura responder às necessidades dos utentes, garantindo-lhes o acesso a condições de vida básicas (Barroco, 2002).

Com esta investigação a mestranda pretende dar um contributo para o avanço do estado de arte em termos de investigação nesta área de actuação, por pretender estudar aspectos não

incluídos em estudos já realizados em Portugal, como é o caso da relação entre a gestão das equipas de rua e a influência que poderá ter na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo.

De seguida apresentamos a estrutura da dissertação escrita ao abrigo do antigo acordo ortográfico. Optamos por dividir em duas partes, a Parte I – Enquadramento Teórico-Metodológico e a Parte II – Análise e Discussão dos Dados Empíricos.

Na primeira parte, dedicada à contextualização teórica, é apresentada uma revisão da literatura acerca de matérias importantes e de interesse para o estudo. Assim, nos dois primeiros capítulos analisam-se conceitos essenciais à compreensão da problemática em estudo, iniciando com as teorias da pobreza e exclusão social, passando pelo conceito de pessoa em situação de sem-abrigo, a factores que levam e perpetuam essa condição e os factores associados, e indicadores estatísticos de forma a conhecermos um pouco melhor a realidade global, europeia, nacional e regional. De seguida, um capítulo sobre as políticas sociais, onde fazemos uma análise ao que existe a nível europeu, nacional e regional, dando exemplo de algumas respostas sociais destinadas a esta população, e ainda, abordamos a intervenção social com as pessoas em situação de sem-abrigo onde mencionamos o trabalho desenvolvido pelas equipas de rua e pelo assistente social como membro integrante dessas mesmas equipas de intervenção. No último capítulo da primeira parte temos o percurso metodológico, onde falamos sobre as opções, constrangimentos e acções delimitadoras do campo empírico; na constituição do objecto de estudo, objectivos e hipóteses de investigação; na delimitação do campo empírico, universo e amostra; na metodologia de investigação explicando os métodos utilizados e as técnicas accionadas.

A segunda parte destina-se à análise e discussão dos dados empíricos composta pelo capítulo da investigação quantitativa, onde é feita a análise dos inquéritos e respectiva discussão; e pelo capítulo da investigação qualitativa, analisando as entrevistas, tendo em conta as categorias de análise previamente definidas e fazendo a respectiva discussão da análise.

Terminamos com as conclusões do estudo realizado e com algumas recomendações.

Enquadramento Teórico-Metodológico

Capítulo I - Um olhar sobre a pobreza e exclusão social

1.1. A Pobreza

Na literatura podem ser encontrados diversos conceitos de pobreza devido à sua grande complexidade. Sabe-se que a noção de pobreza surgiu no Reino Unido e segundo Bruto da Costa (2008), é comum avaliar as condições de vida objectivas de modo a identificar a pessoa pobre, isto é, observar o modo de vestir, as condições habitacionais, o tipo de alimentação, o estado de saúde, entre outros aspectos. Se para alguns é mais fácil definir a pobreza através das necessidades materiais, para outros a pobreza deve ser entendida como uma situação existencial que inclui não só as necessidades materiais, mas também elementos de ordem social, psicológica, espiritual e cultural, elementos esses que vão afectar os diversos aspectos da vida. Apesar das carências referidas anteriormente representarem um problema que necessita de uma rápida solução, a pobreza corresponde a um conceito multidimensional complexo e amplo. As pessoas nesta situação experienciam sofrimento, incerteza quanto aos seus dias, mudança nos hábitos e nos comportamentos, falta de liberdade e alterações no seu bem-estar e na relação com os outros. É importante realçar que não é possível saber o quanto estas dimensões afectam as pessoas porque a forma como a pobreza é vivenciada não é universal e os seus efeitos vão depender do tipo de carência, das características pessoais e também do tempo de permanência na privação (Bruto da Costa, 2008; Junior & Sarriera, 2017).

A pobreza envolve privação, falta de recursos e rendimentos que garantam meios de subsistência e manifesta-se através de várias formas, nomeadamente, fome e malnutrição, acesso limitado à educação e a serviços básicos, discriminação, exclusão social e falta de participação na tomada de decisões. Esta privação equivale às más condições de vida que se tornam numa privação múltipla, ou seja, afecta vários domínios das necessidades básicas, como a alimentação, transportes, comunicações, condições de trabalho, vestuário, cuidados de saúde, condições habitacionais, formação profissional ou participação na vida social e política (Bruto da Costa, 2005; Junior & Sarriera, 2017; Nações Unidas, 2021). Ainda no que concerne ao conceito de pobreza, Szarfenberg (2021) destaca o autor Paul Spicker que distinguiu os diversos significados de pobreza agrupando-os em três grandes categorias: a) necessidade material, que se trata da privação de bens necessários, tais como a alimentação, energia ou habitação; b) circunstâncias económicas, tais como a desigualdade, o padrão de vida e a posição económica e c) relações sociais, que se refere à exclusão, ausência de direitos, classe social a que pertence.

Segundo Moreira & Bracons (2016, p.27), citando Rousseau (1712-1778), as desigualdades têm a sua origem na influência negativa da sociedade, afirmando que esta *“corrompe o estado de liberdade e bondade natural em que nascem os indivíduos”*.

No que diz respeito às consequências da pobreza a longo prazo, sabe-se que esta pode ter influência em vários aspectos da personalidade do indivíduo e esse efeito pode ser mais profundo dependendo da intensidade e da persistência da situação de privação, isto é, o quão profunda é, e o tempo de duração, respectivamente. Estas consequências são compreensíveis porque quando uma pessoa se depara com a pobreza na sua vida, necessita de alterar as suas rotinas e hábitos, adoptar novos comportamentos e encontrar novas estratégias de sobrevivência (Bruto da Costa, 2005).

É de salientar que a pobreza é um conceito que parece estar interligado ao de exclusão social. Deste modo, Ferreira da Silva (2008) menciona o trabalho de Bruto da Costa et al. (2008) que consideram que a pobreza não existe sem exclusão social, pois a pobreza representa uma forma de exclusão, no entanto o contrário não é considerado válido, porque existem formas de exclusão que não implicam pobreza.

1.1.1. Tipos de Pobreza

Uma das questões que surge com o debate sobre a pobreza é clarificar o seu significado e como pode ser definida. Segundo o actual debate ao nível da União Europeia (UE), a pobreza divide-se em duas categorias: a pobreza absoluta ou extrema e a pobreza relativa (European Anti Poverty Network [EAPN], 2009).

- a. *Pobreza Absoluta ou Extrema*- Este tipo de pobreza, designa uma situação em que as pessoas não vêm satisfeitas as necessidades básicas à sua sobrevivência. Por exemplo, essas pessoas podem passar fome, não possuir água potável, habitação condigna, roupas suficientes ou medicação e podem ter que lutar para se manterem vivas. Esta situação ocorre mais frequentemente nos países em desenvolvimento, no entanto continua a acontecer em alguns grupos da UE, nomeadamente com os sem-abrigo ou algumas comunidades. Com efeito, as Nações Unidas tendem a concentrar os seus esforços na eliminação da pobreza absoluta ou extrema. Note-se que o primeiro dos Objectivos de Desenvolvimento do Milénio estipulado é erradicar a pobreza extrema e a fome. Erradicar a pobreza extrema significa reduzir para metade a quantidade de pessoas que vivem com menos de um dólar por dia. No entanto, a pobreza existente na maioria dos países da UE é geralmente considerada como pobreza relativa (EAPN, 2009).

- b. *Pobreza Relativa* - Esta última designa uma situação na qual o estilo de vida e o rendimento de algumas pessoas situa-se num nível bastante abaixo do nível de vida do país ou da região em que vivem, ao ponto de terem que lutar para conseguirem ter uma vida normal e para participar nas actividades económicas, sociais e culturais. Esta é uma realidade que varia de país para país dependendo do nível de vida da maioria da população. Embora não seja tão extrema quanto a pobreza absoluta, a pobreza relativa ainda é bastante séria e prejudicial. As pessoas vivem nesta situação de pobreza quando o seu rendimento e recursos são tão diminutos que as impedem de ter um nível de vida considerado aceitável na sociedade em que vivem. Devido à pobreza, estas pessoas podem ter que enfrentar desvantagens múltiplas relativamente ao desemprego, ao baixo rendimento, à habitação em más condições, aos inadequados cuidados de saúde, aos obstáculos à aprendizagem ao longo da vida, à cultura, ao desporto e ao lazer. São frequentemente excluídas e marginalizadas da participação nas actividades (económicas, sociais e culturais) que são a regra para outras pessoas e o seu acesso aos direitos fundamentais pode ser restringido (EAPN, 2009).

1.2.Exclusão Social

O conceito de exclusão social surgiu pela primeira vez na década de 60, no âmbito da tradição francesa (Bruto da Costa et al., 2008). A expressão exclusão social referida às questões da pobreza apareceu com o intuito de salientar que, apesar do crescimento do bem-estar nas sociedades modernas, existia um importante sector da população, à parte dos benefícios desse progresso (Capucha, 2005).

Os fenómenos de exclusão exprimem-se através de manifestações múltiplas e diversas que são, no entanto, manifestações da diferenciação e desagregação que conduzem ao isolamento e à não participação real e simbólica dos excluídos. Os sinais da exclusão podem, pois, identificar-se numa série de indicadores ligados entre si por uma mesma lógica e constituindo, no seio da sociedade, uma linha divisória que atravessa o conjunto dos campos sociais (Clavel, 2004).

A expressão “exclusão social” entrou no discurso político nacional em finais dos anos 80 do século XX. É hoje uma expressão frequentemente utilizada, embora nem todos saibam o seu significado.

A “exclusão social” é a fase extrema do processo de “marginalização” onde o indivíduo é alvo de sucessivas rupturas na sua relação com a sociedade. Esta fase é caracterizada não só

pela ruptura com o mercado de trabalho, mas por rupturas familiares, afectivas e de amizade (Bruto da Costa, 1998). Este é um processo cumulativo de défices, no qual um importante segmento de pessoas se isola dos modos de vida dominantes na sociedade, não podendo gozar de certos direitos sociais tais como o emprego, a habitação, a saúde, a educação, a formação profissional, etc. Assim sendo, o indivíduo é rejeitado para fora das representações normalizantes da sociedade. A exclusão social é um fenómeno complexo e heterogéneo.

Para definir a exclusão de forma autónoma, é necessário precisar o espaço de referência que provoca a rejeição e as múltiplas maneiras pelas quais esta exclusão se produz. As formas mais visíveis, ou chocantes, do processo de exclusão residem na rejeição para fora das representações normais da sociedade moderna avançada. As outras formas de exclusão sublinham, da mesma maneira, uma rejeição para fora das outras representações normais da sociedade moderna. Existe toda uma série de normas ou de níveis a atingir, aquém dos quais os indivíduos não parecem habitados a participar. De facto, todas as esferas da sociedade moderna parecem estar submetidas a estes níveis ou limites de normalidade que definem, em resposta, um insucesso em relação ao que é considerado norma. Consequentemente este insucesso em relação à normalidade, parece ser característico dos processos de exclusão. Em suma, tal como estes limites podem fixar o sucesso ou insucesso escolar, familiar, conjugal, mental ou até somático, existem outros mais materializáveis, em particular, as fronteiras que marcam a definição de identidade nacional. Portanto, nascer no interior destes limites, dá imediatamente, uma identidade claramente definida, ao passo que nascer para além das fronteiras pressupõe um estatuto de estrangeiro ou de imigrado, pessoas para as quais o processo de exclusão social está claramente verificado (Xiberras, 1993).

Baseado em Leal (2011), Abreu e Salvadori (2015) defendem que é possível dividir a exclusão social em três conjuntos, agrupados por traços idênticos existentes nas diversas definições sobre esta temática.

O primeiro aborda a relação da exclusão social com a fragilização e/ou ruptura dos laços sociais que integram o indivíduo à sociedade, nomeadamente nas dimensões económico-ocupacional, sociofamiliar, da cidadania, das representações sociais e da vida humana. A autora dá enfoque ao enlace entre estas dimensões, no qual umas agem sobre as outras, reforçando-se mutuamente. Este processo de exclusão social intensifica-se a partir das experiências de fragilização, precarização e diversas rupturas da vida social. Consequentemente, os indivíduos podem chegar à condição de desvinculado ou ainda com vínculos muito frágeis que não lhe

permitem ver-se a si mesmo ou ser visto como uma unidade social de pertença (Abreu & Salvadori, 2015).

O segundo conjunto é constituído pela não cidadania e a negação dos direitos humanos e sociais considerados básicos e universais na sociedade contemporânea. Esta privação de direitos acaba por dificultar o exercício da liberdade, dos direitos políticos, da participação na comunidade e do seu reconhecimento como pessoa. Esta ideia é apresentada como o sequestro da cidadania, tendo em conta que algumas formas de privação de direitos são consideradas legais em determinados locais (Abreu & Salvadori, 2015).

Em último lugar, o terceiro conjunto é apresentado como as privações e vulnerabilidades relacionais, em processos de contradição, isto é, a pobreza e desigualdade social resultante das transformações políticas, económicas e sociais ocorridas nos últimos 30 anos. Assim, a exclusão social está relacionada à temática da pobreza, da desestabilização dos trabalhadores antes estáveis, e da perda dos padrões de protecção social (Abreu & Salvadori, 2015).

De facto, a pobreza e a exclusão social, são considerados por diversos autores como fenómenos próximos, interligados, ou até uma mesma realidade. Por vezes certos discursos parecem utilizar os dois termos como sinónimos. Em certos casos, parece até que a exclusão social é a classificação moderna - porventura mais vaga e, por isso, politicamente menos comprometedora - para a pobreza (Bruto da Costa et al., 2008).

1.2.1. Tipos de Exclusão Social

A exclusão social apresenta-se na prática como um fenómeno de tal modo complexo e heterogéneo, que pode falar-se em diversos tipos de exclusão. Um dos critérios para essa classificação é o das causas imediatas da situação. Este critério é particularmente importante, pois ao estar relacionado com as causas, dá indicação sobre o tipo de soluções necessárias. Nesta perspectiva podem identificar-se os seguintes tipos de exclusão social (Bruto da Costa, 2005):

- a) *Económico* - Trata-se, fundamentalmente de pobreza, entendida como uma situação de privação múltipla, por falta de recursos. Esta forma de exclusão é normalmente caracterizada por 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) ou actividade no domínio da economia informal. Quando se trata de pobreza de longa duração, esta reflectir-se-á em características psicológicas,

culturais e comportamentais próprias. No extremo, esta forma de exclusão social pode conduzir à situação de sem-abrigo, que é, sem dúvida, a forma mais grave e complexa de pobreza e exclusão (Bruto da Costa, 2005).

- b) *Social* - Neste caso, a própria causa de exclusão situa-se no domínio dos laços sociais. É uma situação de privação de tipo relacional, caracterizada pelo isolamento, por vezes associada à falta de auto-suficiência e autonomia pessoal. Exemplos típicos são os dos idosos que vivem na solidão, dos deficientes que não têm quem os apoie e dos doentes crónicos ou acamados, que precisam de cuidados que lhes são negados. Este tipo de exclusão pode não ter qualquer relação com a falta de recursos, e resultar do estilo de vida de familiares e amigos, da falta de serviços de bem-estar, ou de uma cultura individualista e pouco sensível à solidariedade. Não obstante, este tipo de exclusão pode também dever-se à falta de recursos, caso em que teremos uma situação de exclusão de tipo social, sobreposta à exclusão de tipo económico, ou mesmo decorrente desta (Bruto da Costa, 2005).
- c) *Cultural* - A exclusão social pode também dever-se a factores de ordem cultural, visto que fenómenos como o racismo, a xenofobia ou certas formas de nacionalismo podem, por si só, dar origem à exclusão social de minorias étnico-culturais (Bruto da Costa, 2005).
- d) *De origem patológica* - Um tipo de causas que pode estar subjacente a situações de exclusão social diz respeito a factores patológicos, designadamente de natureza psicológica ou mental. Por vezes, as rupturas familiares são originadas por problemas psicológicos ou mentais. Uma das causas de certas situações de sem-abrigo na Europa está na mudança de política dos hospitais psiquiátricos, que passaram a privilegiar o tratamento ambulatorio de doentes anteriormente tratados em regime de internamento. Acontece que alguns desses doentes não têm casa ou tendo-a, não são aceites pelos familiares, por terem comportamentos violentos, o que torna insustentável a sua presença no lar. Estas situações patológicas como factores conducentes a rupturas familiares, também podem aparecer como consequências da situação de sem-abrigo. Só o estudo individual de cada caso poderá identificar qual a causa e qual o efeito (Bruto da Costa, 2005).
- e) *Por comportamentos autodestrutivos* - Algumas pessoas encontram-se em situação de exclusão social ou de autoexclusão, em consequência de comportamentos autodestrutivos. Trata-se de comportamentos relacionados com a

toxicodependência, o alcoolismo ou a prostituição. Por vezes, estas causas imediatas têm por detrás problemas de pobreza. Alguns destes comportamentos também aparecem associados à situação de sem-abrigo e tanto podem ser a causa como a consequência dessa situação (Bruto da Costa, 2005).

Como facilmente se depreende, estes tipos de exclusão social muitas vezes aparecem sobrepostos na prática. A sua análise mais aprofundada conduz, por vezes, à verificação de que uma forma de exclusão pode ser, em determinados casos, consequência de outra forma de exclusão. De forma a dar exemplos, a situação de pobreza e/ou de más condições de habitação pode agravar o modo como a família é afectada por certo tipo de problemas, ao ponto de conduzir a rupturas relacionais que não existiriam em condições "normais". O desemprego, conduzindo à pobreza, pode impedir o pagamento da renda de casa e, assim, colocar o indivíduo ou a família na situação de sem-abrigo. O caso do toxicodependente que abandona o lar de origem e cai na miséria é outro exemplo de sobreposição dos tipos de exclusão social (Bruto da Costa, 2005).

As sociedades europeias debatem-se com alguns tipos de problemas sociais que têm vindo a preocupar crescentemente os poderes públicos e os cidadãos em geral. São considerados alguns desses problemas a pobreza, as minorias culturais, os idosos, o desemprego e as pessoas em situação de sem-abrigo. A pobreza é certamente a forma de exclusão social mais generalizada; o problema das minorias étnico-culturais coloca um dos problemas mais complexos que se deparam às sociedades europeias; a situação dos idosos, que além de constituir um problema social complexo, tende a agravar-se, designadamente com o progressivo envelhecimento da população e as mudanças sociais que ocorrem sobretudo no mercado do trabalho; a importância do desemprego está patente no facto de ser o único problema social oficialmente reconhecido pela UE como merecedor de uma acção a nível europeu (ao contrário do que acontece com os restantes problemas sociais, como a pobreza, que são considerados como parte da intervenção de cada Estado-membro, não justificando uma acção comunitária); e por último as pessoas em situação de sem-abrigo, que representam a forma mais extrema e complexa de exclusão. Estes últimos exemplos permitirão, pela sua própria natureza, ilustrar os cinco domínios de exclusão anteriormente referidos e facultarão a oportunidade de reconhecer as inúmeras sobreposições que ocorrem na prática (Bruto da Costa, 2005).

1.3. A Vulnerabilidade e Desqualificação como parte integrante da Pobreza e Exclusão Social

A grande maioria dos problemas relativos à pobreza e exclusão social apresentam sérias dificuldades em serem resolvidos pelo sistema que devia dar resposta. Os tempos são de incertezas, de grande vulnerabilidade económica e social, onde

a integração/ não integração pelo trabalho e a inserção/ não inserção na rede sociofamiliar (apresentando-se assim enquanto uma) condição particular de precariedade financeira e fragilidade de relacionamentos sociais e profissionais (Castel, 1995, p.20).

A população considerada frágil caracteriza-se pela precariedade económica ligada, maioritariamente a estatutos jurídicos inferiorizados, nomeadamente estágios de formação, empregos temporários, trabalhos ocasionais ou desemprego. Esta beneficia de uma intervenção social pontual, devido às dificuldades essencialmente financeiras (Paugam, 2003).

O desemprego, as dificuldades de inserção profissional, a perda de um alojamento ou o facto de residir num bairro degradado e socialmente desqualificado constituem provações socialmente dolorosas. As pessoas que passam por esta experiência têm a sensação de ser desclassificadas, isto é, de estar numa situação socialmente inferior à que conheceram anteriormente. Portanto, as pessoas que anteriormente possuíam um emprego estável e passam a estar no desemprego, vêem as suas hipóteses de reintegração profissional diminuírem a cada dia que passa. Da mesma forma, os estágios e trabalhos ocasionais podem também conduzir à perda da esperança da aquisição de um emprego estável e ao sentimento de desvalorização. Na mesma ordem de ideias, o facto de não ter alojamento estável e consequentemente habitar em alojamentos transitórios, de pouco conforto ou em centros de acolhimento, gera na maior parte das vezes, sentimentos de angústia face ao futuro. As pessoas desqualificadas na sequência de um fracasso profissional, tomam progressivamente consciência da distância que as separa da grande parte da população e por conseguinte, sentem que o fracasso que as oprime é visível por todos que as rodeiam. Além disso, pressupõem que todos os seus comportamentos são vistos como sinais de inferioridade do seu estatuto, ou até mesmo, como uma deficiência social (Paugam, 2003).

Deste modo, quando as pessoas que se encontram nesta situação são obrigadas a pedir auxílio aos serviços sociais, a inferioridade que esta situação confere é-lhes insuportável. Sendo assim, por vezes preferem manter a distância diante dos trabalhadores sociais, tendo em conta que a entrada nas redes de assistência é por elas entendida como uma renúncia a um verdadeiro estatuto social e como a perda progressiva da dignidade (Paugam, 2003).

A desqualificação social é, portanto, vista como uma experiência humilhante que altera as relações com os outros e incita à concentração sobre si. A desqualificação profissional combina-se também com uma desagregação familiar e aprofunda o sentimento de culpabilidade. Diversas situações permitiram verificar que quanto mais a situação relativamente ao emprego se degrada, maior é a dificuldade da constituição de família e maior o risco de divórcio/separação. Nos casos em que este tipo de situações se prolonga, pode ocorrer a dependência face aos serviços de assistência (Paugam, 2003).

Ao longo dos anos têm-se notado uma evolução positiva dos indicadores de pobreza e exclusão social, no entanto, esta melhoria não atinge todos os grupos sociais da mesma forma, pois apesar do recuo dos indicadores de pobreza e exclusão, alguns destes grupos sociais têm visto a sua situação de vulnerabilidade piorar, através do agravamento em todos os indicadores analisados, nomeadamente na privação material severa, na intensidade laboral muito reduzida, na taxa de risco de pobreza ou exclusão social (Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza [ONLCP], 2018).

Do mesmo modo, a nível nacional, os dados indicam que a pobreza ou exclusão social, a pobreza monetária e a intensidade laboral muito reduzida atingem proporções mais elevadas nas populações que residem nas zonas rurais, no entanto, a população dos grandes centros urbanos está mais exposta à privação material severa. Assim sendo, nas zonas rurais cerca de 27,5% da população está em risco de pobreza ou exclusão social, quase 23% está em risco de pobreza monetária e mais de 9% vive em agregados com intensidade laboral muito reduzida. A privação material severa atinge 8,2% da população dos grandes centros urbanos e 6,5% da população das zonas rurais (ONLCP, 2018).

Do mesmo modo, destacam-se alguns dos grupos mais vulneráveis a este tipo de situações e com taxas mais elevadas de pobreza ou exclusão social, nomeadamente as mulheres (22.2%), as crianças (22.3%), as famílias monoparentais (43%), as famílias com dois adultos e três ou mais crianças (36.2%), as pessoas isoladas (31.3%), os desempregados (59.9%), pessoas inactivas (40.7%), as pessoas com o ensino básico (27.3%), as pessoas com grau de incapacidade severo (31.4%) ou com algum grau de incapacidade (27.8%), os estrangeiros de países extracomunitários (31.7%), os arrendatários com rendas a preço reduzido ou gratuita (38.5%), os arrendatários com renda a preço de mercado (28.7%) e a população das áreas pouco povoadas (25.5%) (Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza [ONLCP], 2020).

Em termos globais, quando se verifica alguma estabilidade da taxa de risco de pobreza ou exclusão social, na grande maioria dos grupos vulneráveis acima assinalados encontramos

um agravamento deste risco. A excepção prende-se com a população com ensino básico, os estrangeiros, os arrendatários com renda a preço reduzido ou gratuita e com a população das áreas rurais. Enquanto nestes casos é verificada uma redução da taxa de pobreza ou exclusão social face ao ano de 2018, nos restantes grupos identificados como sendo os mais vulneráveis, encontramos um aumento desta taxa sobretudo nas mulheres e nas famílias monoparentais (ONLCP, 2020).

1.4. Indicadores Globais, Europeus, Nacionais e Regionais - Prevalência da Pobreza e Exclusão Social

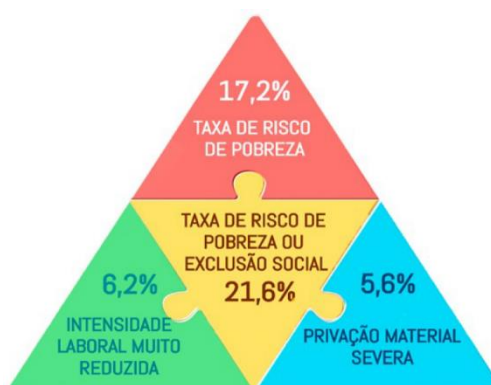
Actualmente, mais de 780 milhões de pessoas vivem abaixo do limiar internacional da pobreza e embora a taxa global de pobreza tenha caído em mais de metade desde 2000, uma em cada dez pessoas nas regiões em desenvolvimento ainda vive com menos de 1,90 dólar por dia (valor fixado para definir as pessoas que vivem na pobreza extrema) e milhões de outras vivem com pouco mais do que esta quantia diária. Mais de 11% da população mundial vive na pobreza extrema e luta para satisfazer as necessidades mais básicas na esfera da saúde, educação, acesso à água e saneamento. As altas taxas de pobreza são frequentemente encontradas em países pequenos, frágeis e afectados por conflitos. Apesar dos progressos significativos registados em muitos países do Leste e Sudeste da Ásia, ainda assim, 42% da população da África subsariana continua a viver abaixo do limiar de pobreza. Além disso, por cada 100 homens dos 25 aos 34 anos, há 122 mulheres da mesma faixa etária a viver na pobreza, e mais de 160 milhões de crianças correm o risco de continuar na pobreza extrema até 2030 (Nações Unidas, 2021).

Na União Europeia (UE), segundo dados do Eurostat em 2015, existiam cerca de 118.823 milhões de pessoas em situação de pobreza e de exclusão social (23,7% do total da população). As mulheres são as que se encontram em maior risco de pobreza e exclusão social (24,4%), por comparação aos homens (23%) (European Anti Poverty Network [EAPN], 2017).

Em 2015, 30,9% das pessoas com idades entre os 16 e os 24 anos encontravam-se em maior risco de pobreza ou de exclusão social, seguidas pelo grupo das crianças, com idades até aos 16 anos, com 26,6%. O risco de pobreza e exclusão social para a faixa etária das pessoas com 55 ou mais anos foi de 20,7%. Ainda no ano de 2015, 17,3% da população da UE encontrava-se em risco de pobreza e, no ano de 2016, 7,8% da população da UE encontrava-se em condições de privação material severa, existindo um desagravamento face a 2015 (EAPN, 2017).

Relativamente a Portugal, em 2019 o país manteve a mesma taxa de risco de pobreza ou exclusão social registada em 2018, designadamente 21,6%. Cerca de 2 215 mil pessoas estavam em risco de pobreza ou exclusão social, sendo que 80% estavam em risco de pobreza monetária, 21% viviam em agregados com intensidade laboral muito reduzida e 26% encontravam-se em situação de privação material severa. Consequentemente, cerca de 85 mil pessoas acumulavam estas três susceptibilidades (Figura 1). No entanto, apesar do contexto positivo face ao combate à pobreza, as vulnerabilidades sociais e económicas existentes a nível nacional estão ainda distantes de serem resolvidas (ONLCP, 2020).

Figura 1 – *Risco de Pobreza ou Exclusão Social em Portugal por dimensões, 2019.*



Nota. Fonte: Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza [ONLCP]. (2020). Pobreza e exclusão social em Portugal, relatório 2020, p.9.

Quanto às Regiões Autónomas, estas permanecem como as regiões com taxas de risco de pobreza ou exclusão social mais elevadas. Nestas, a vulnerabilidade atinge mais de 30% da população, nomeadamente 32,2% na Região Autónoma da Madeira (RAM) e 36,7% na Região Autónoma dos Açores (RAA) (ONLCP, 2020). Tendo em conta que 2,2 milhões de pessoas (21,6%) em Portugal estavam em risco de pobreza ou exclusão social, o mesmo verifica-se na RAM, que acompanha a forte desigualdade de rendimentos verificada no país (Direcção Regional de Estatística da Madeira [DREM], 2020).

Capítulo II - A Pessoa em situação de sem-abrigo: Identidade e Modos de Vida

2.1. Conceito de Pessoa em situação de sem-abrigo

É do conhecimento geral que o flagelo da condição de sem-abrigo é um fenómeno muito delicado e complexo. No decorrer dos anos existiu sempre uma grande dificuldade nesta definição, pelo facto de nunca ter existido a nível internacional uma definição clara de sem-abrigo (Marques & Lúcio, 2018). Para estes autores, seria benéfico a existência de uma definição universal de forma que fosse possível supervisionar este fenómeno e torná-lo comparável em todo o mundo.

Nos dias de hoje, assistimos a um aumento significativo ou uma maior visibilidade desta condição (essencialmente neste contexto de pandemia), nos grandes centros urbanos. Esta centralização deve-se, em grande parte, pelo facto de ser nas grandes cidades, onde as respostas sociais estão mais concentradas e, também, alguns meios de subsistência como a mendicidade terem maior impacto devido à maior circulação de pessoas nestes locais.

Ao longo da história da humanidade muitas foram as terminologias para designar a pessoa sem-abrigo, é exemplo disso os “pedintes”, “vadios”, “mendigos”, “vagabundos”, “ociosos” e “indigentes” (Bento & Barreto, 2002). Para estes dois autores, as pessoas em situação de sem-abrigo ocupam diversos estatutos em simultâneo, estatutos conotados com um estigma onde

são percepcionados como sendo defeituosos fisicamente (deficientes, idosos, doentes), mentalmente (psicóticos ou débeis), moralmente (pervertidos, criminosos, adictos), psicologicamente (baixa autoestima, elevada autoagressão), socialmente (desqualificados), legalmente perseguidos pela polícia e ecologicamente (não vivem em sítios decentes) (Bento & Barreto, 2002, p.65).

Todas estas terminologias encontram-se intimamente ligadas ao estigma social vivenciado por esta franja da população que, ao longo dos anos, em Portugal, foi alvo de diversas disposições legais de modo a tornar legítimo as diferentes definições de sem-abrigo que foram surgindo ao longo dos tempos (Fernandes, 2006). De acordo com este autor, foi durante a emergência do Estado Novo que se deu uma consolidação da visão punitiva e repressiva sobre a ociosidade, vagabundagem e mendicidade, embora no reinado de D. Afonso II, durante o século XIII, existissem já disposições desta índole (Fernandes, 2006).

Uma das maiores crenças existentes na altura era de que as causas para a mendicidade e vagabundagem eram de carácter individuais, não tendo em consideração a ausência de formas de subsistência. A distinção entre mendigos e vagabundos era realizada através de legislação própria que os dividia de acordo com as condições físicas para o trabalho, ou seja, se apresentassem patologias que os impossibilitasse para exercerem uma actividade profissional eram apelidados de mendigos e detinham autorização própria para mendigar. Quanto aos restantes, que não detinham qualquer patologia física e que mesmo assim não exerciam um trabalho, eram considerados vagabundos e vistos como indolentes e desocupados, que não trabalhavam porque não queriam, sendo-lhes aplicadas punições que iam desde o castigo físico até a pena de prisão (Bastos, 1997 cit. por Bento & Barreto, 2002).

Este conceito tem origem duas origens: - no francês «*sans-abri*», em que nos transporta para 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 vestuário, assegura uma necessidade essencial à sobrevivência humana” (Thomas, cit. por Bento & Barreto, 2002, p.23); - e no inglês «*homeless*» que significa “a ausência de residência física e a ausência de recursos e laços comunitários que lhe permitam reverter a situação” (Bento & Barreto, 2002, p.24). Transversal a parte dos conceitos abordados sobre esta temática, encontra-se a questão da falta de habitação.

A situação de sem-abrigo é extremamente complexa, dadas as problemáticas subjacentes a esta condição, por isso, surgiu a necessidade de uniformizar o seu conceito de forma que todas as entidades envolvidas falassem a uma só voz, permitindo medir o fenómeno, facilitando assim a intervenção a desenvolver.

Essa definição de conceito teve por base uma tipologia europeia de exclusão habitacional, designada por ETHOS¹, desenvolvida pela European Federation of National Organisations Working with the Homeless [FEANTSA], utilizada por vários países europeus incluindo Portugal, que através da sua Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo 2017-2023 [ENIPSSA], considera que a pessoa em situação de sem-abrigo é aquela que independentemente da sua origem racial ou étnica, da sua nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, sexo, condição socioeconómica e condição de saúde física e mental se encontre:

- **Sem tecto**, vivendo em espaço público, alojado em abrigo de emergência ou em local precário;

¹ Conferir Anexo I – Tabela: ETHOS – Tipologia Europeia de Exclusão relacionada com a Habitação.

- Por **espaço público** entendemos, espaços de utilização pública como estações de metro/camionagem, paragens de autocarro, jardins, passeios, estacionamento, pontes, viadutos, entre outros.
- Os **abrigos de emergência**, tidos como um equipamento que acolhe, no imediato e de forma gratuita, por períodos de tempo muito reduzidos, pessoas que não tenham acesso no momento a outro local de pernoita.
- **Local precário** que, devido às condições que se encontra no momento, permite uma utilização pública do local, como é exemplo vãos de escada, carros abandonados, fábricas, entradas de prédios e casas/edifícios abandonados, ou outros.

- **Sem casa**, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito.

- Os **alojamentos temporários** caracterizam-se por serem uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que visa acolher pessoas que por algum motivo não tenham acesso a um alojamento permanente que promova a sua inserção. Este tipo de resposta temporária é dirigido a pessoas adultas em situação de carência, tendo como principal objectivo o encaminhamento para uma resposta social mais adequada a cada situação (in Resolução do Conselho de Ministros nº107/2017, de 25 de julho).

Nestes alojamentos temporários não se incluem respostas² específicas para determinadas problemáticas, tais como:

- Pessoas Vítimas de Violência Doméstica (Casa Abrigo);
- Família e Comunidade em Geral (Centro de Apoio à Vida e Comunidade de Inserção);
- Pessoas com comportamentos aditivos e dependências (Comunidades Terapêuticas, Apartamentos de Reinserção Social, Centros de Abrigo e Centros de Acolhimento, Unidades de Tratamento da Toxicodependência);
- Pessoas Adultas com Deficiência (Lar Residencial);

² Salvo raras excepções, quando no alojamento temporário acima mencionado possui camas destinadas à Linha de Emergência Social que tem como objectivo dar uma resposta imediata às situações que carecem de actuação urgente no âmbito da protecção social, bem como assegurar um encaminhamento/acompanhamento posterior. É exemplo disso o Centro de Acolhimento Nocturno da Associação Protectora dos Pobres, no Funchal, que possui 4 camas para esse fim.

- Pessoas Infectadas pelo VIH/SIDA (Residência para Pessoas Infectadas pelo VIH/SIDA);
- Pessoas Adultas em situação de Dependência (Unidade de Vida Protegida, Unidade de Vida Autónoma e Unidade de Vida Apoiada);
- Infância e juventude (Casas de Acolhimento, Apartamento de Autonomização e Lar de Apoio);
- Pessoas Idosas (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Noite) (ENIPSSA 2017-2023).

Além da questão da nacionalidade acima referida, a condição do cidadão estrangeiro perante o país também se coloca. Para os devidos efeitos, todas as situações de estrangeiros que correspondam a outras condições (como sejam as situações de visto de curta duração, autorização de residência permanente ou temporária e situação irregular), independentemente da situação de regularização que se encontre no país, devem ser incluídos para efeitos de enquadramento neste conceito.

Ainda na ENIPSSA 2017-2023, a prevenção surge como um campo a ter em especial atenção, designado por situações de “risco”. Estas situações aparecem como sendo de risco quando as pessoas se encontram a viver:

- em situação habitacional insegura, no seguimento de recepção de aviso de despejo;
- em outro tipo instituição, onde a estadia se prolonga devido a ausência de resposta habitacional ou institucionalização;
- em estabelecimento prisional, sem situação habitacional no exterior assegurada ou em risco de a perder;
- em casa abrigo para vítimas de violência doméstica;
- em habitação não adequada (ex. caravana, estrutura precária / provisória), usada como alternativa à falta de habitação;
- em instituição de saúde, cuja estadia se prolonga devido a ausência de resposta habitacional prévia ou posterior à institucionalização, acabando por se tornar numa alta problemática;
- provisoriamente em alojamento acordado com família ou amigos, como alternativa, devido à falta de habitação.

As pessoas em situação de sem-abrigo são ainda identificadas, segundo os autores Pereira & Silva (1999), de acordo com três categorias distintas: os deslocados, os hesitantes e os *outsiders*.

Os deslocados distinguem-se das restantes pessoas em situação de sem-abrigo assim que chegam à rua, pelo comportamento que apresentam, pois sentem-se amedrontados com esta nova realidade, recorrendo rapidamente aos serviços que dão apoio a esta população de forma a verem a sua situação rapidamente resolvida.

Os hesitantes, que tendem a apresentar características mais resistentes, alterando os seus comportamentos e sentidos de orientação, assim que as tentativas de saída da rua começam a falhar. Com o decorrer dos tempos, as rotinas e estratégias vão se adaptando à vida da rua e as memórias passadas vão ficando cada vez mais distantes, assim como o esforço e vontade para sair da rua.

Para os *outsiders*, a rua é o ambiente que mais dominam. Nada do que lhes é apresentado é encarado como novidade, nada lhes causa medo ou estranheza, a “rua” já está muito enraizada nas suas vidas. São geralmente associados ao consumo de substâncias psicoactivas. Existe ainda a possibilidade, de nos casos mais extremos, dar-se ao seu internamento em instituições psiquiátricas (Pereira & Silva, 1999).

Há ainda autores que descrevem os sem-abrigo de acordo com o período de tempo que se encontram na rua e respectivo grau de vulnerabilidade. Desta linha de pensamento surgem quatro graus e formas de sem-abrigo:

O crónico, que tem parte da sua vida passada na rua, geralmente associado a consumos de álcool e drogas, tem apenas rendimento para pagar uma pensão de valores muito reduzidos. É capaz de manter a sua rede de contactos sociais ou criar pequenas comunidades com pessoas na mesma situação que a sua.

O periódico, que tem casa, mas que se ausenta quando acusa a pressão, levando-o a um albergue ou para a rua, tendo, contudo, a sua casa acessível quando os ânimos acalmam (aqui são incluídos trabalhadores que partem à procura de trabalho sazonal, migrantes ou mulheres vítimas de violência doméstica).

O temporário, encontra-se numa situação de sem-abrigo devido a um episódio inesperado, mas acima de tudo, mantém-se equilibrado e tem capacidades para manter uma casa (exemplo de situações advindas de desemprego súbito, catástrofes naturais, mudança de comunidade ou problemas de saúde).

O total, que tem os seus suportes sociais e físicos completamente ameaçados, sem casa e sem relação com a comunidade, deixando as suas perspectivas de recuperação seriamente comprometidas (Rivlin, cit. por Martins, 2017, p. 62).

Para Pereirinha (2008), os sem-tecto são identificados como: os sem tecto crónicos, que se encontram há muitos anos na rua, ausentes de regras e de sonhos, onde as suas condições de saúde ao nível da doença (sejam físicas ou mentais), bem como a sua degradação física dominam; e os novos sem tecto, que se encontram há pouco tempo na rua por diversas perdas (sejam elas individuais, familiares, profissionais), que carecem de um mecanismo de mediação que lhes permita reconstruir o seu projecto de vida. Esta tipologia vai ao encontro do processo de desqualificação social anteriormente falado de Paugam (2003).

Resumindo, pode dizer-se que estar em situação de sem-abrigo é *“estar no último degrau dos padrões de vida, é a total privação de recursos materiais e simbólicos, é a impossibilidade do exercício de cidadania [...]”* (Fernandes, 2006, p. 54).

2.2. Factores que levam e perpetuam a pessoa à situação de sem-abrigo

Estar numa situação de sem-abrigo é o resultado de sucessivas perdas e rupturas, é tornar-se numa pessoa isolada e excluída do meio social envolvente e, como tal, estas situações surgem devido a uma série de factores que culminam nesta forma de vida (Pereira & Silva, 1999). Não é um “problema social distinto com características únicas” e, desta forma, não deve ser conceptualizado enquanto problema de ordem individual ou estrutural, mas sim numa sobreposição/interacção entre circunstâncias individuais e estruturas sociais (Pleace, cit. por Marques & Lúcio, 2018).

A vivência na condição de sem-abrigo não é resultado de um processo único, mas sim contínuo, e traz à tona a importância que os sistemas de protecção social podem vir a ter com estas pessoas na erradicação do fenómeno (Edgar, 2009; Pleace, 1998).

A reincidência desta população leva-nos a concluir que é insuficiente diminuir ou associar a condição de sem-abrigo ao diagnóstico social. É importante entender do ponto de vista da pessoa que se encontra nesta situação, o que pretende fazer da sua vida para minimizar os riscos e danos em que se encontra (Brinca, 2018).

2.3. Problemas associados à condição de sem-abrigo

No que concerne a factores causais, a literatura aponta para o empobrecimento das redes sociais, a pobreza persistente, os distúrbios de comportamentos e a perda de habitação acessível (Koegel et al.; Rossi, cit. por Shinn et al., 1998).

Os factores individuais estão intimamente relacionados com défices educacionais e profissionais, perturbações do foro psiquiátrico, desafiliação e identificação cultural (Piliavin et al, cit. por Bento & Barreto 2002) e os factores estruturais relacionados com a forma como a sociedade se encontra organizada, tais como as condições do mercado habitacional e o mercado de trabalho, e as políticas públicas, como as da segurança social e as de saúde (Clapham, 2003 cit. por Marques & Lúcio, 2018).

Outros factores de risco como: endividamento, abuso físico e sexual, fim de relações, conflitos, falta de qualificações, desemprego, problemas de saúde mental, consumo de substâncias psicoactivas, problemas com o sistema de justiça e falta de uma rede de suporte social, morte de familiar na infância ou institucionalização, podem levar uma pessoa a tornar-se sem-abrigo (Clapham, 2003).

De acordo com Marques & Lúcio (2018, p. 66) citando um “Estudo dos Sem-abrigo” realizado pelo Instituto de Segurança Social (2005), a natureza dos problemas que afectam os sem-abrigo, de acordo com uma abordagem mais centrada, apresenta três explicações:

“- Ser sem-abrigo como opção de vida (decisão consciente em rejeitar a vivência numa casa convencional);

- Ser sem-abrigo devido a problemas patológicos (doença mental, droga/alcoolismo...);

- Ser sem-abrigo como consequência de acontecimentos ou circunstâncias negativas (violência doméstica, incapacidade financeira para manter um alojamento...)”.

2.4. Indicadores Globais, Europeus, Nacionais e Regionais – Quantos são os sem-abrigo?

O fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo tem sido uma preocupação das comunidades políticas internacionais e está na agenda do dia.

Segundo Avramov (1999), precisamos de ter algum cuidado na comparação de dados e na forma como descrevemos o problema na procura de soluções para as pessoas em situação de sem-abrigo, uma vez que não há uma definição universal que caracterize este fenómeno.

O conhecimento do universo dos sem-abrigo é uma tarefa complexa e nada fácil. Na grande maioria das vezes, os números indicados referem-se a estimativas que, em alguns casos

“(…) tendem a variar amplamente consoante as fontes e o seu significado político” (Jenks, 1995 cit. por Bento & Barreto, 2002, p.31). Um exemplo apontado por estes autores são as instituições privadas de solidariedade social, que tendem a inflacionar os números por dependerem de financiamento, ao contrário das instituições governamentais que os tendem a subestimar.

A Organização das Nações Unidas (ONU), estima que pelo menos 800 milhões de pessoas se encontrem em situação de sem-abrigo em todo o mundo (Mattos, 2020).

Em Janeiro do ano transacto, segundo dados avançados pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), o número de pessoas em situação de sem-abrigo aumentou em 14 dos 35 países pertencentes a esta organização, sendo eles a Austrália, o Chile, a Inglaterra, França, Islândia, Irlanda, Letónia, Luxemburgo, Países Baixos, Nova Zelândia, Portugal, Escócia, Estados Unidos e País de Gales. A OCDE acrescenta que em alguns casos o aumento foi muito visível, como na Islândia com 168% entre 2009 e 2017, 157% em Portugal entre 2014 e 2018 e 107% na Irlanda entre 2014 e 2018. A falta de habitação afecta menos de 1% da população em toda a OCDE (in Marchante, 2020).

Com esta situação de pandemia mundial provocada pelo COVID-19 estes números voltaram a disparar, provocando alguma cautela por parte das entidades máximas do Estado com competência na matéria, fazendo ainda com que não sejam avançados números específicos, mas alertando que as situações se agravaram, o que levou o próprio Presidente da República de Portugal, Marcelo Rebelo de Sousa, a 20 de Junho de 2020 afirmar que “será improvável acabar com os sem-abrigo até 2023 (Marchante, 2020).

De acordo com estimativas apresentadas pela Fundação Abbé Pierre e FEANTSA, em 2020, cerca de 700.000 pessoas estavam em situação de sem-tecto na União Europeia, o que representa um aumento de 70% em dez anos. No entanto, durante a pandemia mundial que atravessamos nos dias de hoje, esses números reduziram drasticamente graças às medidas de emergência de todos os países europeus para facultar abrigo aos mais vulneráveis (Fondation Abbé Pierre & FEANTSA, 2020).

Segundo a Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo, a 31 de Dezembro de 2019, existiam em Portugal Continental, 7107 pessoas em situação de sem-abrigo, sendo que 2767 estavam na condição de sem-tecto e 4340 sem casa (Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em situação de Sem Abrigo [ENIPSSA], 2019).

Tabela 1 – Número de pessoas em situação de sem-abrigo, “sem tecto” e “sem casa” por NUTSII, Continente

Nuts II	Pessoas em situação de sem abrigo	Sem tecto	Sem casa
Norte	1571	694	877
Centro	948	465	483
AML	3954	1071	2883
Alentejo	160	100	60
Algarve	474	437	37
TOTAL	7107	2767	4340

Nota. Fonte: Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em situação de Sem Abrigo [ENIPSSA], 2019. Inquérito de caracterização das pessoas em situação de sem-abrigo. Síntese de Resultados. 31 de Dezembro de 2019.

Segundo dados facultados a 21 de Julho de 2021 pelo Instituto de Segurança Social da Madeira através de email, extraídos do Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal (GTIF) que é composto pelo Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), Associação Protectora dos Pobres (APP), Associação Conversa Amiga (ACA), Centro de Apoio aos Sem Abrigo (CASA) e Associação Médica Internacional (AMI – Centro Porta Amiga Funchal), em Dezembro de 2020, existiam no Concelho do Funchal 121 pessoas em situação de sem-abrigo, sendo que 80 estavam sem-tecto e 41 sem casa. Dados mais recentes facultados por este mesmo grupo, dão conta que em Junho de 2021, o Funchal teria 100 pessoas em situação de sem-abrigo, sendo que 62 estavam sem-tecto e 38 sem casa.

Já no Concelho de Câmara de Lobos, de acordo com a autarquia, um levantamento efectuado em 2020/2021 identificou 18 pessoas nesta situação (Nunes, 2021).

Em Junho de 2020, contactadas as restantes autarquias da Região Autónoma da Madeira (RAM), apenas a de Santa Cruz refere 1 caso nessa situação, ficando o Concelho do Porto Moniz sem reportar qualquer tipo de dado.

Fazendo um somatório das situações identificadas pelos diversos Organismos contactados, no ano de 2020, estiveram à volta de 99 pessoas em situação de sem-tecto na RAM (80 do Funchal, 18 de Câmara de Lobos e 1 de Santa Cruz). É de salientar, de acordo com o que a literatura nos apresenta, que o número de pessoas em situação de sem-abrigo é difícil de contabilizar, sendo estes uma estimativa de acordo com os casos identificados pelas Instituições, pois sabemos que há situações invisíveis aos olhos dos técnicos das diferentes Instituições bem como aos da restante sociedade civil.

Capítulo III - Políticas Sociais e Intervenção Social com pessoas sem situação de sem-abrigo

3.1. As Políticas Sociais na protecção à população em situação de sem-abrigo

O social não deve considerar-se como «o exército de salvação» do económico, como uma espécie de correcção *ex post* de certos excessos produzidos pela racionalidade pura da economia. Pela minha parte eu sempre preconizei uma reflexão que integra as duas dimensões quando se trata de planificar uma questão social. Com efeito, se o económico produz consequências sociais, o social é, em si mesmo e por sua vez, condição e resultado da actividade económica.

JACQUES DELORS

As Políticas Sociais traduzem as acções e posições tomadas pelo Estado, enquanto primeira instituição pública autoritária e colectiva. Estas contêm as finalidades da acção social, as leis, os programas e as medidas governamentais no âmbito de satisfazer as necessidades humanas através de mecanismos de redistribuição progressiva aos pobres (Carey-Bélanger, 2001, p. 298). Pretende-se assim que as Políticas Sociais assegurem a satisfação das necessidades dos cidadãos e regulem o funcionamento da vida social de modo a garantirem a igualdade de oportunidades no Desenvolvimento Humano.

De acordo com Marques (2016, p. 25), *“as políticas sociais expressam o carácter social das políticas públicas que surgem nos Estados Sociais, por outras palavras, permitem o acesso aos serviços, bens e recursos sociais”*.

Estas Políticas Sociais são a garantia de inclusão a todos os cidadãos que se encontrem em situação de vulnerabilidade e/ou em situação de risco, inserindo-os na rede de Protecção Social local. É exemplo disso, pessoas portadoras de doenças mentais, alcoólicos, toxicodependentes, prostitutas, idosos, sem-abrigo entre outras categorias de pessoas sujeitas a qualquer tipo de exclusão social que se encontram em situação de risco e vulnerabilidade. Este tipo de grupos aguarda a intervenção do Estado que é o principal responsável pela intervenção nesta área.

Segundo Medina Carreira (1996), as Políticas Sociais são marcadas por dois momentos decisivos à sua compreensão. Inicialmente tiveram uma ruptura entre a assistência herdada da Idade Média e desenvolvida com o liberalismo e, os primeiros seguros sociais obrigatórios nos finais do século XIX e, posteriormente, o segundo momento remete-se ao fim da Primeira e Segunda Guerra Mundial.

Poderemos dar como exemplo medidas avançadas na Estratégia Nacional para a Protecção Social e Inclusão Social - Portugal 2008-2010 que integrava o Plano Nacional de Acção para a Inclusão [PNAI]. Este Plano foi desenvolvido no âmbito de medidas da Estratégia Europeia para a Inclusão Social de todos os cidadãos Europeus, nomeadamente, na Estratégia de Lisboa (Rede Europeia Anti-pobreza [REAP], 2008).

O PNAI era um instrumento que identificava metas, programas, medidas e indicadores (quantitativos e qualitativos) que possibilitavam controlar e avaliar a eficiência de uma estratégia nacional de luta contra a pobreza. Neste sentido a Rede Europeia Anti Pobreza (REAP) reuniu num documento a reflexão sobre a implementação do PNAI 2006-2008 bem como uma série de contributos e recomendações para o PNAI 2008-2011.

No Conselho Europeu de Lisboa, em Março de 2000, foi apresentada uma estratégia dividida por diversas fases estabelecidas ao longo de 10 anos, com o objectivo de tornar a União Europeia numa economia com suporte básico no conhecimento, tornando-a mais dinâmica e competitiva a todos os níveis. Esse objectivo foi denominado por Estratégia de Lisboa (EL). A EL abrangia as áreas sociais, económicas e ambientais. A realização deste objectivo previa uma estratégia, toda ela global, que visava: modernizar o modelo social europeu, investindo nas pessoas e combatendo a exclusão social; preparar a transição para uma economia e uma sociedade baseada no conhecimento; e por fim, sustentar as sãs perspectivas económicas e as favoráveis previsões de crescimento (REAP, 2008).

Desta forma, a União Europeia voltava a conquistar boas condições de emprego, garantindo um desenvolvimento sustentado e uma maior coesão a nível económico. Todos os anos a Comissão Europeia publica o Relatório Primavera no qual analisa o desempenho de cada Estado-Membro na implementação das suas próprias medidas.

Como referido anteriormente, o PNAI que tinha como objectivo promover a inclusão social e prevenir as situações de pobreza e exclusão social, reconheceu seis potenciais riscos que poderiam influenciar significativamente a inclusão social em Portugal: pobreza infantil e pobreza dos idosos; insucesso escolar e abandono escolar precoce; baixos níveis de qualificação; participação diminuta em acções de aprendizagem ao longo da vida; info-

exclusão; desigualdades e discriminação no acesso aos direitos das pessoas com deficiência e dos imigrantes (PNAI, 2006-2008).

De forma a combater estes potenciais riscos, foram estabelecidas três prioridades políticas: combater a pobreza das crianças e dos idosos, através de medidas que assegurem os seus direitos básicos de cidadania; corrigir as desvantagens nos níveis de qualificações como meio de prevenir a exclusão e interromper os ciclos de pobreza; ultrapassar as discriminações, através da integração das pessoas com deficiência e dos imigrantes (PNAI, 2006-2008).

Todas estas estratégias de intervenção tinham como finalidade uma rápida evolução das políticas e do estilo de vida dos cidadãos em todos os Estados-Membros, contribuindo desta forma para o seu desenvolvimento.

A Política Social pode ser designada como um “conceito usado para descrever actuações dirigidas à promoção do bem-estar (...)” (Alcock 1998, cit. por Carvalho, 2013, p. 85).

Podemos ainda afirmar que por política social entende-se um conjunto de políticas públicas com fins sociais e que a mesma pode ser definida

como um sistema de políticas públicas que procura concretizar as funções económicas e sociais do Estado, com o objectivo de promover a coesão social e a condução colectiva para melhores patamares de qualidade de vida (Carmo 2012, cit. por Carvalho, 2013, p. 85).

Segundo Carvalho (2013), citando Pereirinha (2008), a política social tem como fins: promover e garantir o bem-estar social colectivo, com objectivo da redistribuição de recursos, da gestão de riscos sociais e da promoção da inclusão social; e como instrumentos a regulação, a provisão de bens e serviços e por fim a provisão de benefícios monetários.

No que toca à área das pessoas em situação de sem-abrigo a nível nacional, em Maio de 2007, o Governo Português (no âmbito do PNAI), reconheceu a necessidade de identificação dos problemas relacionados com esta problemática e decidiu criar um grupo de trabalho interinstitucional com instituições da esfera pública e privada, atribuindo a coordenação ao Instituto de Segurança Social, IP (ISS, IP), que tinha como missão desenvolver a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-abrigo – 2009-2015 (ENIPSA),

(...) com vista, não só a cumprir as directrizes europeias nesta matéria, mas também a implementar um conjunto de medidas que permita criar condições para que sejam despistadas e acompanhadas as situações de risco prevenindo a perda de habitação, e garantindo que ninguém tenha de permanecer sem alojamento condigno (ENIPSA 2009-2015, p.6).

Em 2017 foi dado seguimento a este trabalho com a criação da Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-abrigo - 2017-2023, composta por um conjunto de meios e planos para atingir um fim. Esta estratégia pretende potenciar recursos de forma a melhorar a capacidade de resposta às pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo, por forma a garantir a promoção da sua autonomia.

A Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-abrigo 2017-2023, criada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º107/2017, Diário da República, 1ª série, N.º 142 de 25 de julho de 2017, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º2/2020, Diário da República, 1ª série, N.º 14 de 21 de janeiro de 2020, materializou-se a partir de 3 eixos estratégicos:

EIXO 1 - Promoção do conhecimento do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, informação, sensibilização e educação;

EIXO 2 - reforço de uma intervenção promotora da integração das pessoas em situação de sem-abrigo;

EIXO 3 - Coordenação, monitorização e avaliação da ENIPSSA 2017-2023.

Um documento que reforça as boas práticas já existentes a nível nacional e internacional, não recomeçando de um ponto zero, mas um documento que vai “beber” tudo aquilo de bom que já foi trabalhado, dando continuidade a umas acções, e por outro lado, inovando em outras. De destacar de forma imediata a redefinição do conceito de “sem-abrigo” para “pessoa em situação de sem-abrigo”, deixando de considerar esta uma condição de vida, mas sim uma situação que se quer alterada na vida da pessoa.

Na Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo constatamos que a dimensão da prevenção está bem integrada, desde logo com a criação dos vários Órgãos e Estruturas ao qual pertencem diversas entidades para, de forma articulada, evitar sobreposição de apoios e prestar uma melhor e maior resposta à população em situação de sem-abrigo, bem como, todas as situações de risco que se querem ver trabalhadas por forma a evitar caírem neste flagelo. Este trabalho de prevenção encontra-se bem presente ao longo das acções descritas nos Planos de Acção desenvolvidos pelos diversos parceiros (ENIPSSA 2017-2023).

Na Região Autónoma da Madeira (RAM), surgiu o primeiro Plano Regional para pessoas em situação de sem-abrigo, intitulado por “Plano Regional para Pessoas Sem-abrigo 2009-2011”, fruto do Programa de Governo para o quadriénio 2007-2011 que estabelecia no seu Capítulo XXII – Segurança e Solidariedade Social, designadamente na área da Família e

Comunidade, como objectivo geral a “Promoção da Inclusão Social e Prevenção da Exclusão Social”, estabelecendo como medida estratégica, a “avaliação da situação dos Sem-Abrigo, a tipificação das suas problemáticas e a elaboração de um Plano de intervenção que procure respostas no sentido de os dignificar e integrar”. Este plano tinha como objectivo promoção da inclusão social das pessoas Sem-Abrigo e a melhoria da sua qualidade de vida (Plano Regional para Pessoas Sem-abrigo 2009-2011).

Anos mais tarde, dando continuidade às recomendações do Plano Regional anterior, a Região Autónoma da Madeira avança com o Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-abrigo 2018-2022 [PRIPSSA]. Este plano inseriu-se no Programa do XII Governo da Região Autónoma da Madeira 2015-2019, no seu Capítulo VII, relativo à Inclusão e Assuntos Sociais, no Eixo I – Combater a Pobreza e assegurar a Protecção, Inclusão e a Coesão Social, e segue as linhas orientadoras da ENIPSSA. Tem como objectivos principais “Proteger e Reinserir as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, com recurso a:

- Concepção de um Programa/Plano Regional;
- Relançamento da “...rede de parcerias de apoio ao sem-abrigo”;
- Identificação das “...potencialidades e fragilidades dos diferentes parceiros, com vista à apresentação de propostas de acção mobilizadoras das entidades que lidam com o fenómeno dos sem-abrigo”;
- Apoio a “...projectos inovadores de inserção social para os sem-abrigo” (Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-abrigo [PRIPSSA] 2018-2022, p.7).

Este Plano pretende ainda a criação de uma base de dados, de um protocolo de articulação institucional e a disponibilização de apartamentos de autonomização (PRIPSSA, 2018-2022, p.8); e assenta em dois eixos:

“Eixo 1 – Promoção do conhecimento do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, informação, sensibilização e educação.

Eixo 2 – Reforço de uma intervenção promotora da integração das pessoas em situação de sem-abrigo”. Estes dois eixos “compreendem um conjunto de medidas de acompanhamento e intervenção de qualidade junto das pessoas em situação de sem-abrigo, com o objectivo de garantir os direitos individuais e promover a inclusão social destas pessoas” (PRIPSSA, 2018-2022, p.8).

A 21 de Junho de 2021, realizou-se em Lisboa a “conferência de alto nível”, que mereceu a coorganização da Presidência portuguesa do Conselho da União Europeia (UE), juntamente com a Comissão Europeia e, ainda, a Federação Europeia das Organizações Nacionais que Trabalham com os Sem-Abrigo (FEANTSA). Nesta conferência, foi assinada pelos ministros nacionais, pelos representantes das instituições da UE, das organizações da sociedade civil, dos parceiros sociais e dos municípios a «Declaração de Lisboa sobre a Plataforma Europeia de Combate à Situação de Sem- Abrigo». Esta Plataforma Europeia de Combate à Situação de Sem-Abrigo pretende promover o diálogo, facilitar a aprendizagem mútua, aperfeiçoar os dados e o acompanhamento e estreitar os laços de cooperação entre todos os intervenientes (Comissão Europeia, 2021).

3.2. Respostas Sociais para a Pessoa em Situação de Sem-abrigo

São Respostas Sociais³ os serviços e actividades do âmbito da Segurança Social relativos a crianças, jovens, idosos, pessoas em situação de sem-abrigo, pessoas com deficiência, bem como toda a restante franja da população destinada à prevenção e reparação das situações de carência, marginalização e disfunção social. Estas podem ser desenvolvidas por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou por organismos com ou sem utilidade pública, podendo ou não estar abrangidos por acordos de cooperação celebrados com o Instituto de Segurança Social, I.P. (Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social [CNISS], s/d).

Apesar do aumento do número de instituições e outras respostas sociais de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo, estas têm uma tendência a acomodar-se à condição social em que se encontram por não percepcionarem as instituições como potenciadoras de mudança nas suas vidas, recorrendo aos seus serviços apenas para colmatarem necessidades imediatas e mais básicas (Jesus & Menezes, 2010).

A partir da década de 90, em Portugal, começam a surgir as primeiras infraestruturas e outros projectos sociais destinados às pessoas em situação de sem-abrigo. Nesta época as instituições começam a ter uma outra atenção em relação a esta população (Bento & Barreto, 2002). Em seguida, iremos enunciar algumas das respostas destinadas às pessoas em situação de sem-abrigo.

³ De acordo com o Regime Jurídico de Instalação, Funcionamento e Fiscalização dos Estabelecimentos de Apoio Social (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março).

3.2.1. Housing First – Casas Primeiro

O conceito *Housing First* surgiu em 1992 em Nova Iorque, nos Estados Unidos, pela organização Pathways to Housing, como modelo de habitação apoiada (Padgett, Henwood & Tsemberis, 2016).

Transportado para a esfera europeia, o programa “Casas Primeiro”, baseado no modelo *Housing First*, foi vanguardista no ano de 2009, na implementação e efectivação deste modelo em Portugal, nomeadamente em Lisboa (Ornelas et al., 2014).

Este foi um conceito baseado nas políticas de intervenção através de uma habitação primeiro, que fora inicialmente pensado para pacientes com problemáticas de doença mental com internamentos prolongados em Unidades de Saúde, assim como para pessoas que se encontravam em situação de sem-abrigo de longa duração com problemas de consumos de álcool e drogas e uma saúde física mais debilitada (Aires, s/d). Após o primeiro modelo de *Housing First* implementado pela organização *Pathways*, outros modelos foram surgindo igualmente nos Estados Unidos e em alguns Estados-Membros da União Europeia.

Esses modelos apresentam-se com filosofias muito idênticas entre si, no entanto, podem executar os seus objectivos e respectiva missão de forma diferenciada.

O *Housing First* tem como modelo de intervenção o realojamento de pessoas em situação de sem-abrigo, que apresentem essencialmente as patologias acima mencionadas, provenientes de abrigos ou da rua, para casas ou apartamentos. O acompanhamento é feito por uma equipa multidisciplinar que desenvolve a sua actividade no apoio da saúde mental, das adições, das questões sociais e do emprego, onde este acesso à habitação é suportado por uma lógica de redução de danos através de um leque de medidas flexíveis. É um modelo que rompe com o tradicional, trazendo o acesso imediato à habitação, sem que necessariamente tenha de dar entrada num processo de tratamento das adições ou de psiquiatria, embora a intervenção das equipas seja sempre numa lógica de incentivar a recuperação na área que a pessoa apresenta maiores danos (Aires, s/d).

O modelo *Housing First* surge como um complemento ao conjunto diversificado de serviços destinados à população em situação de sem-abrigo, não sendo traçado para substituir qualquer resposta existente, pois apresenta-se para potenciar a capacidade de um determinado perfil de pessoas em situação de sem-abrigo (Aires, s/d).

O *Housing First* tem por base um modelo de intervenção ecológico e colaborativo tem por base a integração comunitária da pessoa em situação de sem-abrigo em habitações de carácter permanente e independente, dispersas na comunidade, apoiado por uma equipa de

suporte permanente que articula com os diversos serviços na comunidade. Esse apoio quer-se feito de uma forma colaborativa e em contexto natural, permitindo uma vivência muito semelhante à realidade do dia-a-dia da restante população.

O Modelo *Housing First* tem como princípios fundamentais:

- Liberdade;
- Privacidade;
- Igualdade;
- Não discriminação;
- Acesso ao emprego, habitação, educação e protecção social;
- Direito à protecção contra a pobreza e exclusão social;
- Direito de viver de forma independente;
- Direito de ser incluído na comunidade (Divisão de Informação Legislativa Parlamentar, 2019).

3.2.2. Albergue

Resposta social desenvolvida em equipamento, a funcionar 24h por dia durante todo o ano, que tem como objectivo principal, na sua vertente de Centro de Alojamento Temporário, promover o acolhimento, alojamento nocturno, alimentação e apoio social à pessoa que se encontra em situação de sem-abrigo (Associação dos Albergues Nocturnos do Porto, s/d).

3.2.3. Centro de Acolhimento Nocturno

Resposta social desenvolvida em equipamento social que visa o acolhimento por um período de tempo limitado, destinada à população em situação de risco social, nomeadamente “pessoas sem-alojamento”, que carecem de uma intervenção biopsicossocial concertada no sentido de estruturar o seu projecto de vida.

A principal missão é o de assegurar todos os meios que possam conduzir à dignificação das pessoas em situação de sem-abrigo, procurando fundamentalmente a sua reintegração na vida activa.

Esta resposta tem como objectivos assegurar as condições básicas de sobrevivência num espaço adequado e seguro; atribuir um técnico de referência (técnico superior de serviço social) para a elaboração do projecto de vida do utente e realizar o respectivo acompanhamento; garantir apoio psicológico de forma a trabalhar a auto-estima do utente e a vontade de mudança;

Desenvolver actividades individuais e de grupo numa perspectiva motivacional, veiculando a mudança para a sua reintegração na comunidade (Segurança Social, 2021).

3.2.4. Atelier Ocupacional

Resposta social desenvolvida em equipamentos sociais, destinada a dar apoio à população adulta em situação de sem-abrigo, com vista à reabilitação de capacidades e competências sociais, através do desenvolvimento de actividades planeadas e integradas em programas organizados, que implicam uma presença assídua e participada. Esta tem como objectivos:

reabilitar capacidades de trabalho, de socialização e de autonomia; promover a inserção social/profissional; recuperar hábitos de trabalho” (Segurança Social, 2021) e, ainda, “ocupar os utentes para que estes não estejam sujeitos a pressões exteriores, que os levam a ter comportamentos desviantes (consumo SPA); promover o espírito de grupo e entreajuda; promover a auto-estima; incutir hábitos e rotinas saudáveis nos seus dias; promover o espírito de iniciativa; promover a assiduidade, pontualidade e responsabilidade; proporcionar contactos com outras realidades; consciencializar os utentes para comportamentos socialmente adequados; promoção da integração social; estimular o desenvolvimento da imaginação e improvisação; estimular a capacidade de concentração e atenção (Rodrigues, 2017, p.1).

3.2.5. Prestações Sociais

As prestações sociais são os benefícios que o cidadão tem direito nas situações de perda ou ausência de rendimentos definidas por lei. São exemplo de prestações sociais:

- Prestações de Desemprego;
- Abono de Família;
- Prestações por Doença;
- Rendimento Social de Inserção;
- Complemento Solidário para Idosos;
- Pensões de Velhice;
- Prestação Social para a Inclusão (Segurança Social, 2021).

Relativamente à pessoa que se encontra em situação de sem-abrigo, não há uma prestação social direccionada e específica dirigida a si. Contudo, aquela a que esta população mais recorre e se enquadra é no Rendimento Social de Inserção:

Inicialmente designado por Rendimento Mínimo Garantido (RMG), criado em 1996 de acordo com a Recomendação 92/441 do Conselho Europeu, e com alteração da sua designação para Rendimento Social de Inserção (RSI) em 2003, consiste numa prestação pecuniária, incluída no subsistema de solidariedade, que tem por objectivo garantir mínimos sociais, protegendo os grupos de maior fragilidade e vulnerabilidade, em situação de pobreza extrema (Martins, 2017).

O RSI é considerado uma política pública de âmbito social, isto é, uma política social pública (Marques, 2016).

O seu regime jurídico consta da Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, alterada e republicada pela Declaração de Rectificação n.º 7/2003, de 29 de maio, alterada pela Lei n.º 45/2005, de 29 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de junho e pelos Decretos-Lei n.º 133/2012, de 27 de junho, 1/2016, de 6 de janeiro, n.º 90/2017, de 28 de julho, e n.º 126- A/2017, de 6 de outubro, n.º 84/2019, de 28 de junho, e a Lei n.º 100/2019, de 6 de setembro; e da Portaria n.º 257/2012, de 27 de agosto, alterada pelos Decretos-lei n.º 13/2013, de 25 de janeiro, e n.º 1/2016, de 6 de janeiro, e pelas Portarias n.º 5/2017, de 3 de janeiro, n.º 253/2017, de 8 de agosto, n.º 52/2018, de 21 de fevereiro, e n.º 22/2019, de 17 de janeiro.

O valor do RSI determina-se por referência ao Indexante dos Apoios Sociais (IAS), que em 2021 correspondia a 438,81€ (Segurança Social, 2021).

Na população que se encontra em situação de sem-abrigo, a morada utilizada é normalmente a morada do centro de acolhimento com o qual se relacionam ou a Instituição Social que recorrem com maior frequência.

3.3. Intervenção Social com a Pessoa em situação de sem-abrigo

Segundo Carmo (2000), a intervenção social é vista como:

um processo social em que uma dada pessoa, grupo, organização, comunidade, ou rede social – a que chamaremos sistema interventor – se assume como recurso social de outra pessoa, grupo, organização, comunidade, ou rede social – a que chamaremos sistemas-cliente - com ele interagindo através de um sistema de comunicações diversificadas, com o objectivo de o ajudar a suprir um conjunto de necessidades sociais, potenciando estímulos e combatendo obstáculos à mudança pretendida (2000, p. 61).

Nesta lógica são considerados profissionais de intervenção social todos aqueles que têm uma praxis profissional de sistema-interventor, assente numa formação académica adequada ao tipo de intervenção.

Na intervenção social podemos identificar três tipos de contributos profissionais:

- de carácter especializado na fase de estudo e diagnóstico do retrato social;
- de carácter especializado na fase de intervenção, no que à execução de programas de intervenção social diz respeito;
- de carácter generalista, numa especialização em termos holísticos ou sistémicos.

Temos como funções básicas da intervenção social, auxiliar os utentes a sair da situação de carência em que se encontram, ajudando a gerar condições sociais para o desempenho dos seus direitos cívicos, sejam eles de ordem económica, cultural, social ou política (Carmo, 2000). O profissional jamais deve funcionar como substituto ao utente nem atribuir-lhe o papel de objecto de intervenção, mas sim ajudá-lo com recursos para que desta forma se torne autónomo e consiga promover o seu desenvolvimento pessoal e social.

Ainda de acordo com Carmo (2000), a intervenção social operacionaliza-se em três dimensões distintas:

uma dimensão assistencial, que se traduz em fornecimento de recursos mínimos à subsistência (ex: alimentação, serviços sanitários, vestuário e abrigo) com contrapartidas muito reduzidas (ex: garantia de cumprimento de regras mínimas de higiene, segurança e convivência);

uma dimensão sócio-educativa, que se concretiza em ajudar o sistema-cliente a encetar um processo de ressocialização, aprendendo a identificar e utilizar recursos próprios e do ambiente em que vive, de modo a desenvolver-se como pessoa, e a descobrir-se ele próprio como recurso para o desenvolvimento dos que o rodeiam;

uma dimensão socio-política, que implica ajudar o sistema-cliente a tomar consciência dos seus direitos cívicos, económicos, sociais, culturais e de solidariedade e a lutar por eles (2000, p. 65).

Como objectivos da intervenção social, podemos dizer de uma forma geral que esta pretende contribuir para a melhoria das relações do indivíduo com o seu meio ambiente, para que o mesmo consiga alcançar a sua realização pessoal, e a nível do meio envolvente que hajam transformações que contribuam para essa mesma realização. A intervenção social pretende ainda: - favorecer o recurso às redes informais, como sendo a família, os amigos ou a vizinhança, e contribuir para o acesso às estruturas formais de maneira a providenciar uma resposta às suas necessidades; - contribuir para um funcionamento mais adequado das macro-estruturas, como as instituições de saúde, educativas, de justiça, entre outras; - contribuir para a mudança de políticas sociais (Silva, 2001).

Denomina-se intervenção toda a actividade dirigida de forma a superar uma deficiência, banir um obstáculo, impulsionando a mudança, a manutenção e a superação da conduta

problemática. Esta actuação realiza-se num processo temporal que pode produzir-se antes, durante ou depois da ocorrência do problema, com independência das metodologias e técnicas utilizadas. Logo prevenir implica intervir.

No plano social, a intervenção é da responsabilidade dos assistentes sociais, que utilizam técnicas que apoiam a reinserção social, de forma a promover uma situação de estabilidade emocional, pessoal e relacional que possibilite ao indivíduo participar adequada e activamente no seu contexto social (Silva, 2001).

No que toca à intervenção social com a pessoa em situação de sem-abrigo, esta tem de ser feita de uma forma articulada com vários sectores das políticas (saúde, educação, habitação, segurança social e trabalho) para ser eficaz no seu processo de integração social.

Os planos de intervenção desenvolvidos neste âmbito devem ter em conta três níveis de intervenção específicos: realização de medidas destinadas à prevenção junto de grupos de risco; à intervenção das equipas de rua e alojamento temporário; e intervenção ao nível do acompanhamento posterior ao alojamento e respectiva reinserção (Martins, 2017).

Há autores que defendem que o aparecimento de pessoas em situação de sem-abrigo está ligado às políticas que afectam directamente o bem-estar das famílias, essencialmente as mais pobres. São exemplo disso as políticas de distribuição de rendimentos, as do emprego, da educação, da habitação, e as relacionadas com o abuso de substâncias e com a saúde mental (Sousa & Almeida, 2001 cit. por Marques & Lúcio, 2018). Desta forma, a prevenção das situações de sem-abrigo passa necessariamente por alterações de fundo nessas políticas.

A prevenção tem por base todo um conjunto de estratégias que possam antecipar uma determinada acção, com objectivo de perceber determinado resultado, dando a possibilidade de redireccionar o seu caminho (Moreira, 2002).

As estratégias de intervenção no âmbito preventivo comportam uma vasta série de possibilidades. O modelo teórico dominante determinará, em grande medida, o tipo de intervenção a realizar. É importante realçar que se deve evitar actuações que tiveram resultados ineficazes ou contraproducentes na área preventiva, por exemplo, o castigo, mensagens alarmistas e dramáticas; evitar acções pontuais e isoladas; prescindir de actuações indiscriminadas, pois qualquer programa preventivo deve adaptar-se aos valores, hábitos e ter relação com a vivência dos indivíduos a que a intervenção está destinada (Moreira, 2002).

A ser realizado um Plano de Prevenção Local na área da pobreza e exclusão social na RAM, o mesmo deverá ter em conta, por exemplo, o já existente Plano Regional para a

Integração de Pessoas em Situação de Sem-abrigo na Região Autónoma da Madeira, incluindo os seguintes indicadores de risco:

- Pessoas em risco de despejo;
- Pessoas internadas em Casas de Saúde ou outra Unidade de Saúde com perspectiva de alta clínica, mas não de alta social;
- Pessoas que saem do Estabelecimento Prisional sem acompanhamento posterior do Instituto de Reinserção Social e/ou sem suporte social;
- Desempregados de longa duração;
- Beneficiários de prestações sociais;
- Pessoas integradas em Casas Abrigo ou Centro de Acolhimento Nocturno.

Podemos afirmar que nesta área, a grande arma para travar novas situações, passa, indiscutivelmente, por um bom plano de prevenção.

3.3.1. O papel da equipa de rua na integração social da pessoa em situação de sem-abrigo

As Equipas de Rua apresentam-se como uma resposta social, desenvolvida através de um serviço prestado por uma 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 (Segurança Social, 2021).

A mesma tem como objectivos:

- Ir ao encontro das pessoas em situação de sem-abrigo, visando estabelecer uma relação pessoal e melhorar as suas condições de vida;
- Prestar apoio psicológico e social, tendo em vista a superação das dificuldades;
- Motivar para a inserção (Segurança Social, 2021).

São destinatários desta resposta as pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo e que não se deslocam aos serviços, tendo a sua criação o objectivo de ir ao encontro destas pessoas, visando estabelecer uma relação pessoal e melhorar as suas condições de vida, prestar apoio psicossocial e motivar para a sua inserção social (Segurança Social, 2021).

Segundo Hohmann & Weikart (1997), cit. por Brinca (2018, p. 82), “*o trabalho em equipa é um processo de aprendizagem pela acção que implica um clima de apoio e respeito mútuo*”.

As equipas são compostas por um conjunto de pessoas que cumprem determinada missão através da realização de tarefas. Para se trabalhar em equipa é importante definir alguns

pontos fulcrais: finalidades, metas e objectivos comuns; uma convocatória clara geradora de interesses que mobilizam e motivam as pessoas; um grupo de pessoas com a finalidade de trabalhar de forma colaborativa e assertiva; a construção de um espaço definido pelo saber fazer colectivo; a comunicação fluida entre a equipa; um espaço de trabalho munido de capacidades para dar conta do que foi realizado (Covey, 2000).

Esta forma de trabalhar exige toda ela uma grande capacidade de gestão⁴ associada à sensibilidade que esta problemática requer.

Esta necessidade de gerir, surge directamente ligada às funções de planeamento, direcção, organização e controlo, e ainda, no alcançar dos objectivos de forma eficiente e eficaz (tudo o que se pretende de uma equipa de rua). Do ponto de vista da gestão de equipas/recursos humanos, a mesma “inclui um rol de actividades que, em primeiro lugar, possibilitam que as organizações e os seus colaboradores acordem entre si os objectivos e a natureza da sua relação de trabalho e, em segundo lugar, garantem o cumprimento desse acordo” (Gomes & Cesário, 2014). É vista como um conjunto de conhecimentos e uma prática, estruturando-se cada um deles numa forte relação de interdependência.

A gestão de equipas é vista como algo muito heterogéneo que visa obter resultados, influenciando atitudes e comportamentos de pessoas de acordo com um sistema de gestão definido.

Segundo Mações (2018), aos gestores destas equipas são atribuídas diversas funções, tais como:

- Planeamento, que consiste na definição de objectivos, na formulação de estratégias para os alcançar e no desenvolvimento de planos para integrar e coordenar actividades;
- Organização, tida como aquela função de gestão que determina as tarefas que devem ser executadas;
- Direcção, relacionada directamente com a gestão de pessoas numa organização;
- Controlo, que consiste em monitorizar as actividades e assegurar que estão a ser executadas conforme o planeado.

Cembranos e Medina (2003), Zamanillo (2008), cit. por Brinca (2018), as equipas de rua caracterizam-se pela sua forma de motivar os seus utentes, de os cativar não só pela

⁴ Por gestão entende-se como um “*processo de coordenar as actividades dos membros de uma organização, através do planeamento, organização, direcção e controlo dos recursos organizacionais, de modo a atingir, de forma eficaz e eficiente, os objectivos estabelecidos*” (Mações, 2018, p.35).

consciência cívica, mas também de todos os deveres que lhes estão intrínsecos, trazer à norma o modelo de regulação social. Esta equipa planifica actividades, apresenta propostas, planifica tarefas, elabora e aplica projectos de intervenção com vista à melhoria da comunicação entre os seus membros, permitindo formação inter e intra-grupal, bem como a institucional. No trabalho em equipa, o problema em causa é visto como um problema comum a ser trabalhado por todos os elementos.

As equipas de rua desenvolvem um trabalho junto de indivíduos que se encontram em grave carência social e de saúde, providenciando desta forma o acesso a bens e serviços que promovam a satisfação das suas necessidades básicas. Estas constituem a primeira resposta de intervenção junto das pessoas em situação de sem-abrigo.

Das técnicas que mais se destacam na intervenção da equipa de rua temos: as entrevistas de diagnóstico (para que se consiga perceber que tipo de ajuda necessita; qual a sua percepção face à situação actual e quais as soluções que podem ser viabilizadas); as técnicas directas (relacionadas com a orientação e apoio que são dados aos sentimentos, tais como angústia, ansiedade, capacidade de libertação de sentimentos e de controlo da impulsividade); as técnicas de reflexão e compreensão da situação (que permitam a compreensão da situação dos aspectos da sua infância e adolescência e de todo o seu comportamento); os acompanhamentos sociais (fruto das necessidades de empoderamento e supervisão, como forma de prevenir possíveis recaídas); o trabalho de proximidade, com deslocações dos técnicos da equipa de rua aos espaços de permanência durante o dia e se necessário deslocações, também, aos locais de pernoita e ainda visitas domiciliárias aquando da integração habitacional da pessoa (Brinca, 2018).

Outras características específicas ao funcionamento das equipas de rua que priorizam o lugar da pessoa na sua intervenção: o horário de funcionamento flexível; uma maior liberdade no processo de intervenção, de acordo com o ritmo do utente em termos de disponibilidade, motivação, tempo, etc; avaliação centrada no utente; uma hierarquia horizontal com base no modelo de troca em doses recomendadas; uma abordagem centrada nas soluções e não nos problemas; espaço físico de intervenção com nenhuma ou pouca exibição de poder, adaptado às circunstâncias; e por fim o maior desgaste emocional dos técnicos.

Como referem Bento & Barreto (2002, p. 206), *“O trabalho de rua é talvez o mais importante, o mais intenso e o de maior risco”*, e que inclui o desbloquear de situações mais complexas, a organização e gestão de recursos, bem como a estruturação do problema e

fundamentação do diagnóstico numa óptica de programar e articular as actividades (Brinca, 2018).

Qualquer que seja o modelo de intervenção adoptado pelos técnicos das equipas de rua, estes devem ser orientados por princípios do pragmatismo e humanismo, pelo trabalho de proximidade, por princípios da autonomia, do gradualismo, da cidadania, do enraizamento na comunidade e seu sentimento de pertença, do diálogo, da educação para a saúde, da relação, da mudança, da negociação, da acessibilidade a diversos serviços na comunidade, bem como da adequação da sua intervenção à pessoa (Brinca, 2018).

A prática destes profissionais deve ser orientada para a diversidade, adoptando uma postura profissional inclusiva, capaz de sentir, de pensar e de actuar perante as diferenças apresentadas e valores entre seres humanos. *“Um profissional culturalmente competente é aquele que deseja aprender sobre aquilo que não sabe ou desconhece”* (Ramalho, 2015, p. 131).

Os utentes são acompanhados pelos técnicos das equipas de rua com entrevistas motivacionais, que tiram partido das situações adversas, gerindo-as da melhor maneira e permitindo que os mesmos saiam mais fortalecidos em situações futuras que sejam semelhantes.

As equipas de rua têm um papel fundamental na integração das pessoas em situação de sem-abrigo na medida em que promovem: a sua motivação para a mudança de comportamentos e adopção de estilos de vida mais saudáveis, para uma melhor cooperação com a família e com as redes de sociabilidade, através da informação e motivação no processo de recuperação e reinserção social e, ainda, na orientação e incentivo para o tratamento de desabitação de substâncias psicoactivas (Brinca, 2018).

Em termos contextuais, a inserção na comunidade de forma não diferenciada, o sentimento de pertença, o ter acesso a bens e serviços, o ter as mesmas oportunidades a recursos e respostas sociais que a restante comunidade é extremamente importante e podem ser chaves fundamentais para a integração comunitária da pessoa em situação de sem-abrigo. No entanto, é de referir que o acompanhamento deve ser feito (mesmo que à “distância”), ajudando na construção de defesas necessárias para lidar com os obstáculos que possam surgir no dia-a-dia.

A intervenção destas equipas passa essencialmente por disponibilizar um conjunto de serviços de apoio que contemplam as práticas interventivas imediatas e rápidas em situações de crise, gestão doméstica e financeira, desbloqueamento de apoios financeiros, subsídios de renda e a acessibilidade a vários serviços e recursos comunitários, como o acesso a cuidados de saúde

loais, projectos de emprego apoiado e/ educação apoiada, programas de tratamento de desintoxicação de substâncias, entre outros (Ornelas et al., 2014).

Um dos papéis preponderantes para a integração social das pessoas em situação de sem-abrigo que se tem vindo a assistir nos últimos tempos, tem a ver com o papel de gestor de caso que o técnico pertencente à equipa de rua assume perante o utente.

O gestor de caso deve:

- ter conhecimento dos bens e serviços na comunidade;
- ter maior relação com o utente;
- ser mediador e facilitador no processo.

A actuação do gestor de caso tem sido compreendida a partir da incorporação de uma dupla vertente, como sendo o suporte directo ao utente, com base numa avaliação e planeamento individualizado da intervenção, assim como na coordenação das redes in/formais, através do acesso de implementação de um conjunto de outros serviços geralmente fragmentados. As suas funções passam por realizar atendimentos sociais de diagnóstico e posteriormente de acompanhamento; realização de visitas aos locais de pernoita ou de permanência durante o dia; responder a sinalizações; elaborar diagnósticos sociais e definir projectos de vida em conjunto com os utentes; proceder à discussão de casos e articulação intra e interinstitucional; fazer encaminhamentos sociais; e acompanhar os utentes a bens e serviços disponíveis na comunidade.

As pessoas em situação de sem-abrigo na sua grande maioria apresenta uma baixa auto-confiança e uma grande vulnerabilidade, um desconhecimento de grande parte dos bens e serviços existentes na sua comunidade, pelo que, o papel de um gestor de caso torna-se fundamental para este tipo de problemática em concreto, permitindo à pessoa um apoio mais personalizado, com alguém com o qual já estabeleceu algum tipo de relação de confiança, que lhe permita deixar-se ser orientado em todo o seu processo de integração social (ENIPSSA, 2020).

3.3.2. A prática profissional do Assistente Social na equipa de rua com a Pessoa em situação de sem-abrigo

O Serviço Social, segundo Helena Mouro (2001, p. 57) *“surge no seio de um contexto histórico marcado pela necessidade político-económica de serem criados os mecanismos sócio-institucionais que regulem os efeitos da questão social”*. A institucionalização enquanto profissão teve como base uma grande influência do poder religioso, político e económico que

deliberava no objectivo de humanizar as condições de vida e de trabalho dos segmentos populacionais, a quem se destinava o trabalho das instituições assistencialistas (Mouro, 2001).

Nos dias de hoje, o Serviço Social assume-se com um carácter activo e evolucionista, que advém de diversas origens e expectativas sociais, comportamentos e preferência por certas teorias ideológicas e societais. Assim, ficamos com a ideia de que “a profissão de Serviço Social é um espaço plural de onde poderão emergir projectos profissionais diferentes” (Almeida, 2002, Cap. III).

O Serviço Social tem como objectivo promover a mudança social, o *empowerment*, a resolução de problemas sociais e a autonomia dos indivíduos, com vista ao seu bem-estar, utilizando teorias sistémicas e comportamentais, intervindo em áreas onde o ser humano participa (Associação dos Profissionais do Serviço Social [APSS], 2018). A acção desta profissão resume-se na satisfação de necessidades humanas e no desenvolvimento do potencial e recursos humanos. “*Os profissionais de Serviço Social interagem em várias áreas, tais como: o planeamento, orçamentação, execução, avaliação e alteração das políticas e serviços sociais de carácter preventivo a diferentes grupos e comunidades*” (Luís, Santos, & Santana, 2006, p. 47).

O assistente social deve contribuir para o desenvolvimento de condições que proporcionem e resultem numa maior autonomia e emancipação dos grupos socialmente excluídos e, para a sua normalização e controlo social (Nunes, 2004).

A assistência social é a via para promover a justiça através da atenção às necessidades, concretizando o princípio da equidade ao reconhecer as diferenças e produzir políticas desiguais para os desiguais (Rodrigues, 2008).

O Serviço Social tem sido, desde a sua criação, uma actividade de defesa dos Direitos Humanos, tendo por princípio base, o valor intrínseco de cada ser humano, e como um dos seus principais objectivos, a promoção de estruturas sociais equitativas, capazes de oferecer às pessoas segurança e desenvolvimento, ao mesmo tempo que defendem a sua dignidade (FIAS, 1988 citado pela ONU, 1999, p.19).

Uma vez que o Serviço Social actua de acordo com três métodos específicos (o Serviço Social de Caso, de Grupo e de Comunidade), a sua prática de intervenção assistencial coincide genericamente com os sectores específicos da política social de cada país. Sendo assim, o Serviço Social actua na área da Justiça, Segurança Social, Poder Local, Trabalho-Emprego, Educação e Saúde (Ferreira, 2001, p. 22).

Como acontece em outras áreas de intervenção profissional, a intervenção dos Assistentes Sociais é feita em equipas multidisciplinares.

O estatuto profissional do Assistente Social nesta área concreta da exclusão social não se encontra bem definido. No entanto, é claro que integrado numa Equipa de Rua para pessoas em situação de sem-abrigo, o Assistente Social deve:

ser flexível e tolerante (não fazer juízos de valor); ser empático; saber adaptar-se à pessoa e ao grupo, modificando as aproximações e os métodos de trabalho consoante as circunstâncias e as necessidades; possuir capacidade de ouvir, observar e comunicar; ser resiliente (prevenir, minimizar ou superar os efeitos nocivos das diferentes adversidades, assim como ter a capacidade de se auto motivar); saber aplicar os conhecimentos e as noções sobre os comportamentos aditivos e dependências e RRMD (campo de actuação, modelos e estratégias de intervenção, serviços e recursos disponíveis); possuir uma visão multidisciplinar/interdisciplinar; saber assegurar uma prática ética e segura (respeitar os direitos de consumidores de substâncias psicoactivas e fomentar o cumprimento das suas obrigações, reconhecendo-lhe o direito a reclamar e de recusar, assim como preservar a privacidade e garantir a confidencialidade. Por outro lado, não deve dar falsas esperanças sobre o que pode oferecer ou sobre o seu conhecimento; deve respeitar os princípios éticos: dignidade, autodeterminação, justiça social, privacidade e protecção de dados no trabalho); deter a capacidade de ser objectivo, mantendo o sentido critico e construtivo; demonstrar consciência e responsabilidade (consciência dos limites da sua intervenção e da natureza da relação de ajuda que estabelece com os consumidores de substâncias psicoactivas, abstendo-se de emprestar ou dar bens (ex: dinheiro, pertences), mesmo que temporariamente, ou envolver-se emocional ou sexualmente); reconhecer as próprias necessidades de aprendizagem e de formação continua, procurando o aperfeiçoamento ou treino profissional (Brinca, 2018, p.87).

Uma das caracterizações apresentadas por Carmo (2015, p.75), é que o Serviço Social comunitário é apresentado como uma estratégia macrossocial com objectivos claros de auxiliar determinada população a: perceber as suas dificuldades, carências e recursos; estruturar de forma dinâmica os recursos de que dispõe para melhor responder às suas necessidades; assumir uma postura crítica face à sua realidade, criando processos que reúnam condições para o desenvolvimento de *“sistemas de liderança eficazes e participados, para a coesão da comunidade e para a integração desta no ambiente que a rodeia”*.

As pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo assemelham-se a uma comunidade por apresentarem problemas semelhantes, pelos interesses que demonstram, pelos laços de conveniência, entre outros. Embora constando de uma “comunidade própria”, não

podemos esquecer que estes integram uma comunidade mais alargada que nem sempre aceita este tipo de vivência à margem das regras e normas sociais.

Uma vez que o campo de intervenção na área dos sem-abrigo é extremamente complexo, o Assistente Social deve recriar e repensar a sua prática profissional. Sempre que possível, este profissional da área da intervenção social recorre a estratégias diferenciadoras e inovadoras, e a modelos de intervenção que procurem dar uma melhor resposta aos problemas sociais vivenciados pelas pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo.

Apesar de se reconhecer que a questão da complexidade não é específica do Serviço Social, é um facto que os assistentes sociais lidam com alguns dos mais complexos problemas da vida das pessoas (Adams, Dominelli e Payne, 2009), não tanto porque a complexidade resida no acumulo quantitativo de problemas existentes, mas sim por causa das dificuldades adicionais resultantes da interacção entre esses mesmos problemas (Ferreira, 2015, p. 45).

O Assistente Social desempenha, com este tipo de população, diferentes tarefas que se encontram organizadas em:

- actividades de mobilização e implementação de programas;
- actividades de coordenação de serviços e de supervisão;
- actividades de orientação individual, de grupo, comunitária e institucional;
- actividades no âmbito dos encaminhamentos (Sousa, 2008).

É necessário o Assistente Social conseguir antecipar as recaídas para trabalhar na sua prevenção, assim como outras situações de risco, desenvolvendo no utente capacidades e habilidades para enfrentar as adversidades.

Os Assistentes Sociais que integram as equipas de rua, muitas vezes surgem como o último recurso que as estruturas da comunidade possuem, apontados por uns como salvação para todos os males, são por vezes desconsiderados pelos seus superiores hierárquicos e obrigados a lidar com pressões internas, inerentes à própria instituição a que pertencem, com as pressões sociais e com as pressões dos próprios utentes e respectivos familiares. São estes mesmos Assistentes Sociais que sentem o seu trabalho amplamente desvalorizado, mesmo quando são chamados a defender os direitos dos seus utentes (advocacy) junto de organismos (Bermejo 1998, cit. por Brinca, 2018). O seu trabalho é orientado por uma relação profissional de ajuda, que implica: *“um propósito estabelecido de trabalho; um enquadramento temporal limitado; - uma autoridade e legitimidade de conhecimentos e competências especializados; um quadro ético precioso”* (Carvalho & Pinto, 2015, p. 94, cit. por Brinca, 2018, p.105).

Mais do que em qualquer outro tipo de serviço, a empatia é uma característica fortemente ligada aos Assistentes Sociais que desenvolvem a sua actividade profissional numa equipa de rua. A *“necessidade da criação de uma relação de ajuda com os utentes e o estabelecimento de relações de parceria com entidades, desde organismos do poder local, a directores [...], a responsáveis por estabelecimentos comerciais diversos, [...], assim o exige”* (Patrício, 1997, cit. por Brinca, 2018).

A utilização de técnicas, estratégias e instrumentos de intervenção social utilizados por estes profissionais são decisivos para prevenir, detectar e reparar algumas condutas e posturas das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo.

É possível definir o trabalho do Assistente Social em equipas de rua, em 4 fases:

- 1) Primeira fase ou fase de avaliação do problema ou descoberta inicial: É aqui que o problema é identificado, bem como e as reais preocupações do utente, e os seus objectivos a curto e médio prazo. Atitudes como empatia, compreensão e autenticidade solidificam, ou não, uma relação profissional de ajuda;
- 2) Segunda fase ou fase de contacto e aproximação: É nesta fase que são realizados os atendimentos e acompanhamentos. Pretende-se gradualmente ganhar a confiança do utente através de uma relação de ajuda;
- 3) Terceira fase ou fase de intervenção, orientação e encaminhamento, exploração em profundidade: É nesta fase que o utente fica a conhecer as percepções do Assistente Social que o acompanha e onde se verifica se as mesmas se identificam com as dele, dando primazia ao autodiagnóstico dos obstáculos e dificuldades. Constroem-se planos de acção em conjunto, testando as diversas alternativas;
- 4) Quarta fase, também entendida como fase de encaminhamento para outros Serviços Sociais comunitários: Nesta última fase do processo, encaminha-se o utente para outros serviços da comunidade que sirvam de complemento à acção desenvolvida. (Brinca, 2018).

A intervenção social não é da exclusividade dos Assistentes Sociais, pois quando se trabalha em equipas de rua com pessoas em situação de sem-abrigo é essencial definir estratégias de contacto, tais como fazer perguntas abertas, ouvir reflexivamente, fazer afirmações, resumir e extrair informação (Brinca, 2018).

Durante todo o processo de intervenção, o Assistente Social, como parte integrante da equipa de rua, assume uma posição directiva, à qual se segue a mediação e negociação com tentativa de contratualização, conduzindo a sua acção privilegiando o carácter activo das

pessoas com quem trabalha. É importante que seja dada prioridade tanto às acções desenvolvidas a longo prazo e centradas nas tarefas reparadoras e assistencialistas tanto quanto às acções preventivas e impulsionadoras do bem-estar pessoal e social.

Este profissional deve ser capaz de identificar na pessoa em situação de sem-abrigo diversas necessidades, tais como: ser tratada como pessoa única e singular; de exprimir sentimentos positivos ou negativos; de ser compreendida; de ser reconhecida como pessoa com dignidade própria; de não ser julgado enquanto ser humano; de fazer as suas próprias escolhas e tomar as suas decisões; de manter a confidencialidade de dados pessoais (Brinca, 2018).

Capítulo IV - O percurso Metodológico: Opções, Constrangimentos e acções delimitadoras do campo empírico

4.1. Constituição do objecto de estudo, objectivos e hipóteses de investigação

Numa investigação, o problema, apresenta-se como uma ou mais questões/inquietações para a qual não se conhece resposta e se procura, pelo menos, uma solução em qualquer domínio do saber. O mesmo assume características científicas quando envolve categorias, ou variáveis, que podem ser observadas e testadas cientificamente (Coutinho, 2011).

O problema da investigação não é nada mais do que o aperfeiçoamento e estruturação formal da ideia de pesquisa (Sampieri, Collado & Lucio, 2006).

Toda a investigação deve começar com a descrição pormenorizada do problema, apresentando-o com clareza, bem definido e enquadrado, de modo que seja facilmente entendível, quer pelo investigador, quer por terceiros.

O problema da investigação torna-se importante em termos científicos, se vier dar algum contributo, ao nível dos objectivos a atingir com a investigação, se a sua resolução acrescentar benefícios para a comunidade e se orientar para a construção de novo conhecimento, o que neste caso em concreto, estamos em crer, que o problema a ser trabalhado nesta investigação, trará imensos benefícios a todos os níveis, principalmente, à comunidade local.

Segundo os autores Sampieri, Collado e Lúcio (2006), é conveniente formular, por meio de várias questões, o problema a ser estudado. As questões orientam para as respostas pretendidas com a investigação.

A gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-Abrigo é o objecto de pesquisa e o propósito do estudo realizado parte da seguinte questão: Em que medida a gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, influencia a integração social desta população?

Segundo Carmo & Ferreira (1998, p. 47), *“uma vez delimitado o objecto de estudo, há que definir claramente que meta ou metas quer o investigador alcançar”*. Tendo em conta a revisão da literatura, os objectivos a que nos propusemos tornam-se evidentes.

Os objectivos são orientações do estudo, possíveis de alcançar, devendo ser congruentes entre si. Têm a finalidade de mostrar o que se deseja da pesquisa (Sampieri, Collado & Lucio, 2006).

Os objectivos gerais descrevem grandes orientações para as acções e são coerentes com as finalidades, traçando as grandes linhas de trabalho a seguir e não são, geralmente, expressos em termos operacionais (Guerra, 2006).

Os objectivos específicos exprimem resultados que se espera atingir e que detalham os objectivos gerais, funcionando como a sua operacionalização. São considerados metas que indicam estádios a alcançar, devendo ser formulados com clareza e precisão, quantificáveis e passíveis de avaliação (Guerra, 2006).

Nesta investigação o objectivo geral é:

- Perceber de que modo a gestão das Equipas de Rua para pessoas em situação de sem-abrigo contribui para a integração social desta população.

Os objectivos específicos são:

- Fazer um levantamento das situações de sem-tecto na RAM e respectiva caracterização;
- Caracterizar as instituições que intervêm directamente com a população sem-abrigo na RAM através das suas equipas de rua;
- Conhecer o tipo de intervenção realizada pelas Equipas de Rua no apoio à população sem-abrigo;
- Perceber como é feita a articulação com as entidades de retaguarda que integram a rede de parceiros que intervêm com a população sem-abrigo.

Segundo Coutinho (2011), as hipóteses apresentam-se como uma previsão da resposta ao problema de investigação. A presente investigação parte das seguintes hipóteses:

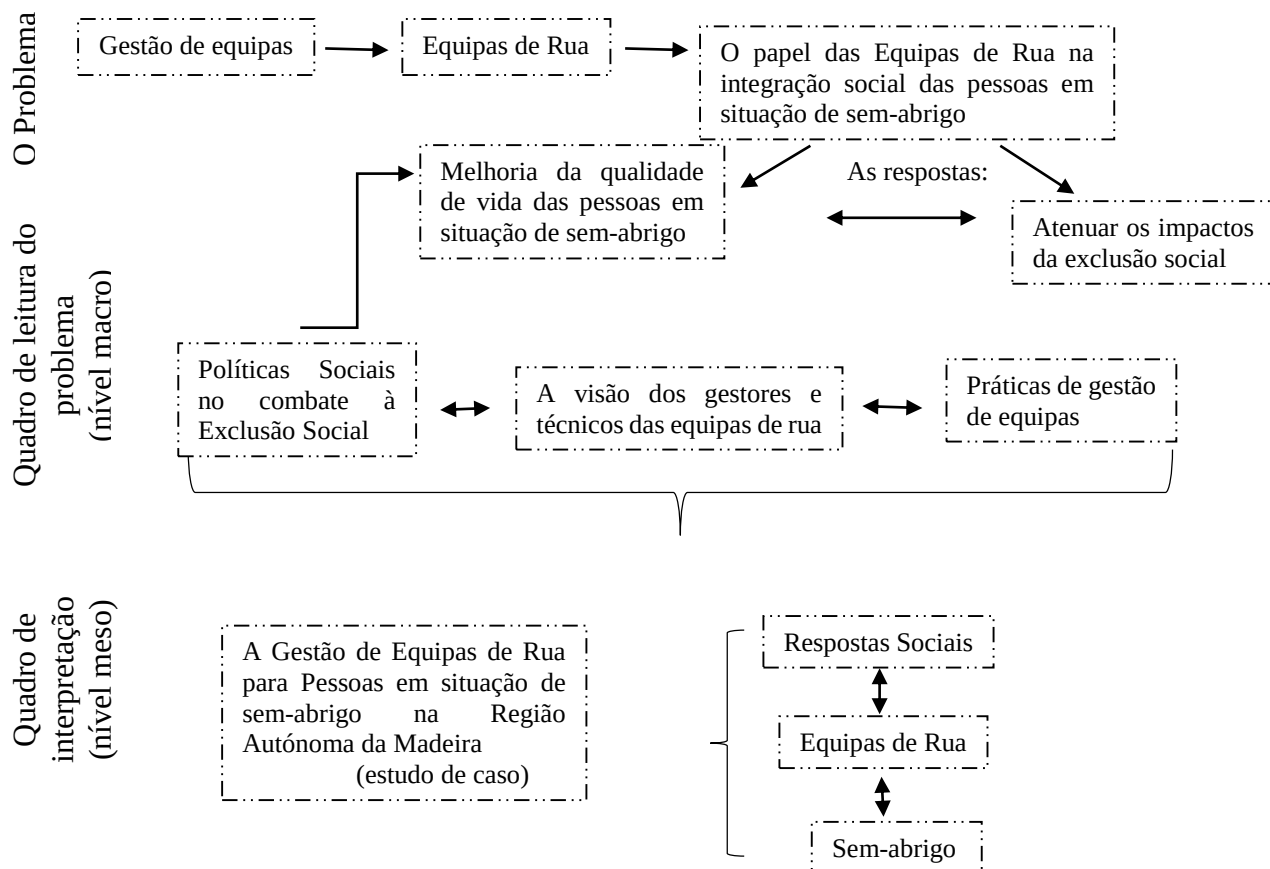
1 - A prevalência de um conjunto de factores de risco (ausência de rede de suporte social, instabilidade laboral, entre outros) está na origem e manutenção da maioria das situações de sem-abrigo.

2 - A principal razão para a manutenção em situação de sem-abrigo deriva de uma confluência de factores, sobretudo associados a problemas de saúde mental e de comportamentos aditivos.

3 - As equipas de rua constituem uma resposta importante para a melhoria das condições de vida e a integração social das pessoas em situação de sem-abrigo.

Estes mesmos pressupostos encontram-se traduzidos no seguinte modelo de análise:

Figura 2 – *Modelo de Análise*



4.2. Delimitação do campo empírico, universo e amostra

Atendendo às especificidades do nosso objecto de estudo e dos objectivos traçados para esta investigação, o nosso campo empírico foi limitado à Região Autónoma da Madeira (RAM).

O universo ou população-alvo é formado por um conjunto de indivíduos que entre si possuem características comuns e que são definidas por um conjunto de critérios de selecção para os quais o investigador pretende fazer generalizações (Reis, 2018). No caso da presente investigação o universo corresponde ao conjunto de pessoas em situação de sem-tecto na RAM.

A amostra adquire diferentes significados conforme o enfoque de pesquisa (Sampieri, Collado & Lucio, 2006). No enfoque quantitativo, a amostra é o subgrupo da população, do qual se recolhem os dados e deve ser representativo da mesma. No enfoque qualitativo, a amostra é a unidade de análise ou conjunto de pessoas, contextos ou acontecimentos sobre o qual se recolhem os dados, sem que, necessariamente, seja representativo do universo.

Na presente investigação a amostra é composta por 82 pessoas que se encontravam em situação de sem-tecto entre os meses de abril e junho de 2020 na RAM, e ainda, de forma a enriquecer o estudo, foi seleccionada uma segunda amostra que integra especialistas na área, gestores e técnicos que trabalham diariamente com esta população e, ainda, utentes integrados. A mesma é composta por 3 peritos de referência a nível nacional e regional ligados à temática da população em situação de sem-abrigo, pelos 3 gestores das equipas de rua da RAM para pessoas em situação de sem-abrigo a exercer estas funções no ano de 2020, pelas 5 técnicas das equipas de rua da RAM também a exercer a sua actividade profissional nesta área no ano de 2020, e por 3 pessoas que já vivenciaram a situação de sem-abrigo e que foram acompanhadas por equipas de rua na sua integração.

Neste caso em concreto, em termos de entidades tivemos: o Gestor Executivo da Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo (ENIPSSA); o Director do Serviço de Psiquiatria Geral e Transcultural do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa; a Directora de Serviços da Associação Protectora dos Pobres; o gestor da equipa de rua da Associação Protectora dos Pobres e a Assistente Social pertencente à Equipa de Rua; o gestor da equipa de rua da Associação Conversa Amiga e a Assistente Social e Psicóloga da equipa de rua; a gestora do Centro de Apoio ao Sem-abrigo e as duas Assistentes Sociais da equipa de rua.

4.3. Metodologia de Investigação

Actualmente, a metodologia tem adquirido um amplo desenvolvimento numa dupla dimensão: como fundamentação teórica dos métodos, isto é, como “ciência do método”, e também como estratégia da investigação (Ander-Egg, 1992). O propósito de toda a metodologia não é de oferecer regras para conhecer, mas sim, uma “lógica do descobrimento” exteriorizada através de um conjunto de métodos que se operacionalizam em técnicas e procedimentos.

O termo “método” significa “caminho para algo”, “persecução”, ou seja, esforço para alcançar um fim ou realizar uma busca (Ander-Egg, 1992, p. 6). Assim sendo, o método pode definir-se como o caminho a seguir mediante uma série de operações, regras e procedimentos previamente estipulados de forma voluntária e reflexiva, no âmbito da concretização de um determinado propósito que pode ser material ou conceptual. Um método é um guia e não um conjunto de certezas (Ander-Egg, 1992). Nenhum método é um caminho certo para alcançar um determinado objectivo e, por vezes, é necessário reformulá-lo para que haja progresso científico.

Nos dias de hoje, assiste-se em Portugal e na Europa, uma enorme preocupação com a temática da população em situação de sem-abrigo. O que se pretende com esta investigação é a obtenção de um grau de conhecimento que se revele suficiente para aferir a importância da gestão de equipas de rua para pessoas em situação de sem-abrigo.

O nosso país mostra até ao momento uma escassez de estudos sobre o tema em análise nesta investigação (Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo), pois não se conhecem antecedentes de pesquisas neste âmbito.

4.3.1. Métodos Utilizados

Esta investigação baseia-se no enfoque misto que integra e combina os enfoques qualitativo e quantitativo (Sampieri, Collado & Lucio, 2006). Pelas suas características, a análise qualitativa nunca estuda muitos casos. Neste tipo de pesquisa, procura-se a diversidade e não a homogeneidade, e, para garantir que a investigação abordou a realidade considerando as variações necessárias, é preciso assegurar a presença da diversidade dos sujeitos ou das situações em estudo (Guerra, 2006). O enfoque qualitativo, nesta investigação, vem dar a possibilidade de traduzir os conceitos presentes do estado da arte, de uma forma mais organizada, dando ainda a oportunidade de fazer posteriormente uma análise ao olhar dos entrevistados que convivem com a problemática das pessoas em situação de sem-abrigo no seu dia-a-dia.

O enfoque quantitativo usa a recolha de dados para testar hipóteses, com base na medição numérica e na análise estatística para compreender os comportamentos de uma população (Sampieri, Collado & Lucio, 2006). Ambos os modelos potencializam o desenvolvimento do conhecimento, a construção de teorias e a resolução de problemas (Sampieri, Collado & Lucio, 2006). Ambos são empíricos, porque recolhem dados do fenómeno que estudam.

A presente investigação é do tipo exploratória e descritiva, porque tem por objectivo estudar, analisar e caracterizar a relação existente entre as problemáticas em estudo, bem como procurar “especificar as propriedades, as características e os perfis importantes de pessoas, grupos, comunidades ou qualquer outro fenómeno que se submeta à análise”, seleccionando uma série de questões, medindo a informação sobre cada uma delas, para assim descrever a pesquisa (Sampieri, Collado & Lucio, 2006, p. 101). Os estudos exploratórios servem para nos familiarizarmos com fenómenos relativamente desconhecidos (Sampieri, Collado & Lucio, 2006). Estes determinam tendências, identificam áreas, ambientes, contextos e situações de estudo, e relações entre variáveis.

4.3.2. As técnicas accionadas

Segundo Ander-Egg (1992), as técnicas definem um conjunto de procedimentos e meios específicos que tornam os métodos operativos. São dispositivos auxiliares que propiciam o controlo, registo e transformação de um determinado aspecto da realidade social, ou seja, a aplicação do método. À semelhança dos métodos, são respostas ao “como fazer” no intuito de atingir um determinado fim ou resultado. As técnicas utilizadas nesta investigação passaram, fundamentalmente, por entrevistas semiestruturadas e o inquérito por questionário, composto na sua grande maioria por questões fechadas.

Elaboraram-se seis guiões de entrevistas semiestruturadas⁵ para aplicar aos 3 peritos de referência a nível nacional e regional ligados a esta problemática, aos 3 gestores das equipas de rua da RAM para pessoas em situação de sem-abrigo, às 5 técnicas das equipas de rua da RAM que trabalham com esta população, e às 3 pessoas que já vivenciaram a situação de sem-abrigo e que foram acompanhadas por equipas de rua na sua integração, onde se dispõe um conjunto de perguntas relativamente abertas mas com um fio condutor, em que os entrevistados poderão falar de forma livre acerca dos temas expostos. Por entrevistas semiestruturadas entende-se como uma

combinação de perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. Deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal (Boni & Quaresma, 2005, p. 75).

É definida como uma conversa entre uma pessoa (o entrevistador) e outra (o entrevistado) (Sampieri, Collado & Lucio, 2006). Segundo o autor Foddy (1996), as perguntas abertas não sugerem respostas aos inquiridos. No entanto, as respostas a estas indicam o nível de conhecimento que os inquiridos têm relativamente ao tópico e a relevância que este tem para os mesmos. Além disso, indicam a intensidade dos sentimentos dos inquiridos relativamente ao tópico e evitam os efeitos de formato que têm sido associados às perguntas fechadas. Portanto, elas permitem identificar as motivações e os quadros de referência (Foddy, 1996).

O objectivo da entrevista consiste em obter respostas sobre o tema, problema ou tópico de interesse nos termos, na linguagem e na perspectiva do entrevistado.

As informações recolhidas, através das entrevistas, serão interpretadas mediante a técnica da análise de conteúdo. Esta tem uma dimensão descritiva que visa dar conta do que foi narrado

⁵ Conferir Apêndice I – Guiões das Entrevistas.

na entrevista e uma dimensão interpretativa que decorre das interrogações do analista face a um objecto de estudo (Guerra, 2006).

Já através do estudo quantitativo, foi aplicado um inquérito por questionário⁶ aleatoriamente a pessoas que se encontravam em situação de sem-tecto entre os meses de abril e junho de 2020 nos concelhos do Funchal e Câmara de Lobos, uma vez que nos restantes concelhos (com excepção de Santa Cruz que apresentou 1) não foram reportados casos, perfazendo uma amostra de 82 pessoas.

O questionário consiste num conjunto de questões com relação a uma ou mais variáveis a serem medidas (Sampieri, Collado & Lucio, 2006). As questões fechadas fazem parte integrante dos questionários aplicados, visto serem fáceis de codificar. Estas questões são as que delimitam *a priori* as alternativas de resposta (Sampieri, Collado & Lucio, 2006).

Segundo o autor Foddy (1996), as perguntas fechadas produzem respostas com menor variabilidade. As respostas a este tipo de pergunta são validamente comparáveis entre si e mais facilmente analisáveis, codificáveis e informatizáveis. Estas propõem aos inquiridos uma tarefa de reconhecimento, por oposição a um apelo à memória, e, por isso, são de mais fácil resposta.

Este método tem como principal vantagem permitir obter uma vasta informação através da sua aplicação a muitas pessoas num espaço de tempo muito reduzido (Ferreira, 2008).

Uma das preocupações basilares tidas em conta foram as questões éticas no decorrer da investigação, essencialmente na concretização dos procedimentos metodológicos para uma melhor obtenção de resultados.

Segundo Fortin (2009), ética é considerada a ciência da moral e a arte de orientar a conduta. Assim sendo, foi enviado a cada uma das Instituições que colaboraram na investigação um “Pedido de colaboração para Investigação”⁷ assinado pelo Director do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Professor Doutor Carlos Diogo Moreira, juntamente com uma carta da mestranda explicitando todos os objectivos e a natureza da investigação.

A cada um dos intervenientes na investigação, foi pedido que assinassem um consentimento informado⁸, dando assim a sua autorização à mestranda de que pretendiam colaborar no estudo.

⁶ Conferir Apêndice II – Questionário.

⁷ Conferir Apêndice III – Pedido para Investigação em Instituição e respectivas autorizações.

⁸ Conferir Apêndice IV – Termo de Consentimento Informado, Livre e Declarado.

Análise e Discussão dos Dados Empíricos

Capítulo V - Investigação Quantitativa

Como mencionado anteriormente, foi aplicado um inquérito por questionário a 82 pessoas que se encontravam em situação de sem-tecto, entre os meses de abril e junho de 2020, na RAM, de forma a responder ao seguinte objectivo específico: fazer um levantamento das situações de sem-tecto na RAM e respectiva caracterização. Optou-se por um questionário do tipo misto com questões abertas e fechadas de forma a facilitar o preenchimento do mesmo por parte da população inquirida.

O questionário foi precedido de uma nota explicativa, onde de uma forma muito breve surge um pedido de colaboração no seu preenchimento, a instituição onde decorre a investigação e o seu objecto de estudo, bem como a menção ao anonimato e confidencialidade.

A aplicação do questionário foi feita de forma directa, ou seja, mesmo em contexto de pandemia, estando à data em vigor na Região Autónoma da Madeira o Estado de Emergência e posteriormente o Estado de Calamidade, a mestrandia contactou pessoalmente com cada uma das pessoas em situação de sem-tecto acima referidas. A colaboração na investigação foi feita de uma forma livre, contudo, atendendo às especificidades que esta população apresenta, só o facto de terem de assinar um termo de consentimento, afastou alguns indivíduos que inicialmente prontificaram-se a colaborar, tornando a amostra em 82 pessoas em situação de sem-tecto na RAM.

Podemos dizer que, apesar de a mestrandia exercer a sua actividade profissional como Assistente Social numa Equipa de Rua da RAM, a aplicação destes questionários foram, sem margem para dúvida, o maior desafio de toda esta investigação, uma vez que abordar esta população é sempre uma incógnita a todos os níveis (por mais anos de experiência que se tenha), seja em termos de colaboração, seja em termos de comportamentos e reações esperadas (sem se conseguir prever se teremos ou não a nossa integridade física salvaguardada).

No concelho do Funchal, grande parte dos questionários foram aplicados em contexto de rua (zonas de referência como: pontos turísticos para angariação de esmolas; zonas conhecidas por consumos de substâncias e tráfico de droga; terrenos baldios; viadutos; pontes e casas abandonadas), os restantes, com as devidas autorizações, foram aplicados no Abrigo de Emergência criado pelo Governo Regional da Madeira no Pavilhão dos Trabalhadores - Dr. Sidónio Fernandes, no contexto da pandemia COVID-19 e nas instalações da Associação Protectora dos Pobres.

Podemos dizer que Câmara de Lobos foi o concelho com maior dificuldade na sua aplicação, pois em diversos momentos houve o sentimento de insegurança em termos da

salvaguarda da integridade física da mestrande e de quem a acompanhava, essencialmente nos questionários aplicados no antigo Centro de Saúde de Câmara de Lobos (já desmantelado e ocupado de forma clandestina) devido os consumos de substâncias psicoactivas (o que aconteceu de forma inesperada durante a abordagem), e também à prevalência de armas brancas e materiais de consumo entre os presentes. A identificação das situações naquele concelho e respectiva aplicação dos questionários só foi possível devido à presença de uma terceira pessoa com a qual a mestrande se fez acompanhar, pessoa essa conhecida e respeitada pela maioria dos inquiridos, caso contrário tal situação seria difícil ou até mesmo impensável devido a todas as situações acima mencionadas.

Neste concelho os questionários foram aplicados igualmente, na sua maioria em contexto de rua: parque de estacionamento da vila; coreto; vãos de escadas; recantos de garagem; redondezas do Complexo Habitacional da Torre; e antigo Centro de Saúde de Câmara de Lobos.

Tabela 2 – *Matriz regional*

Concelhos	N.º Pessoas Sem-tecto (Dezembro 2020)	Questionários aplicados (N)
Calheta	0	0
Câmara de Lobos	18	15
Funchal	80	67
Machico	0	0
Ponta do Sol	0	0
Porto Moniz	0	0
Porto Santo	0	0
Ribeira Brava	0	0
Santa Cruz	1	0
Santana	0	0
São Vicente	0	0
Total	99	82

Fonte: Elaboração própria.

Depois da aplicação dos questionários, o tratamento de dados foi realizado através do programa SPSS. Recorreu-se a tabelas de frequências para a interpretação dos resultados, bem como a apresentação de gráficos para uma melhor ilustração e percepção. Cada gráfico resulta da respectiva tabela⁹ e categoria, seguindo-se de subcategorias.

⁹ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências.

5.1. Análise dos inquéritos

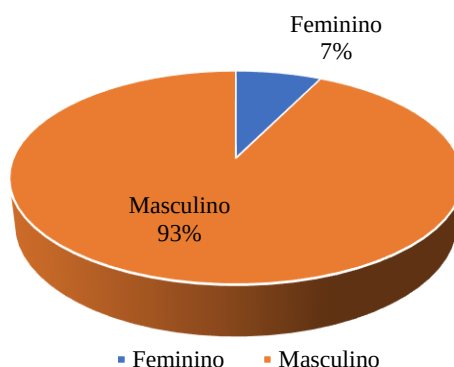
5.1.1. Caracterização dos Sujeitos Inquiridos

Neste ponto procura-se analisar a distribuição das pessoas em situação de sem-tecto da amostra segundo as variáveis demográficas, e ainda, o intervalo de confiança das percentagens obtidas.

Do conjunto de resultados obtidos destacamos:

A situação Sem-Abrigo, nomeadamente a de sem-tecto, atinge com maior frequência os homens do que as mulheres. Na amostra foram observadas 6 mulheres que representam 7,3% da amostra contra 76 homens que representam 92,7% da amostra, com 95% de confiança podemos afirmar que entre 85,5% e 96,9% das pessoas em situação de sem-tecto são do sexo masculino¹⁰.

Gráfico 1 – Sexo

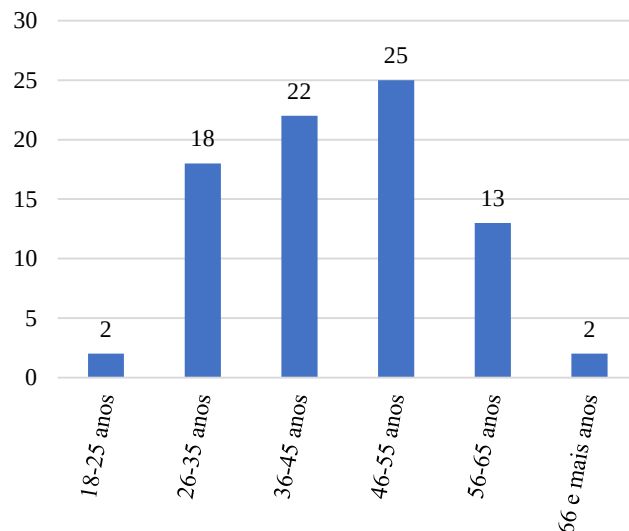


Fonte: Elaboração própria.

¹⁰ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 1.

Relativamente à idade, 22 (26,8%) sujeitos têm entre 36-45 anos e 25 (30,5%) entre 46 e 55 anos. Estes dois grupos representam mais de 56% da amostra¹¹.

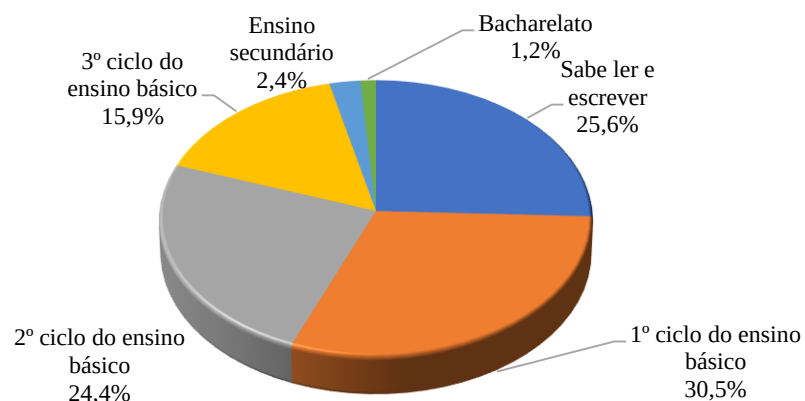
Gráfico 2 – Idade



Fonte: Elaboração própria.

Quanto à escolaridade, observa-se que a maioria dos inquiridos possuem uma baixa escolaridade, com mais de metade dos inquiridos até ao 6º ano de escolaridade¹².

Gráfico 3 – Habilitações literárias



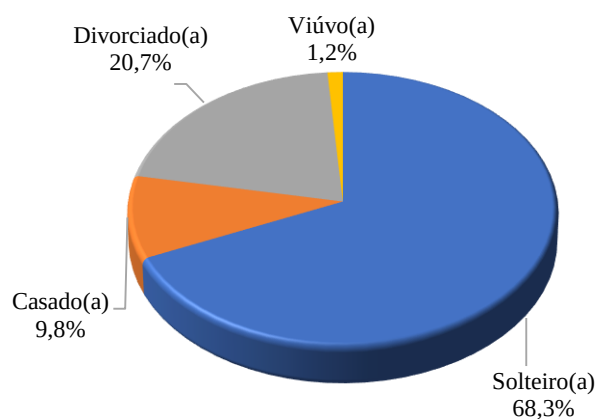
Fonte: Elaboração própria.

¹¹ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 1.

¹² Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 1.

Dos inquiridos, 56 (68,3%) são solteiros, 17 (20,7%) divorciados e 1 (1,2%) viúvo que totaliza 74 pessoas, o que mostra a falta de suporte familiar das pessoas em situação de sem-tecto da amostra. Tendo apenas 8 (9,8%) a referirem que são casados¹³.

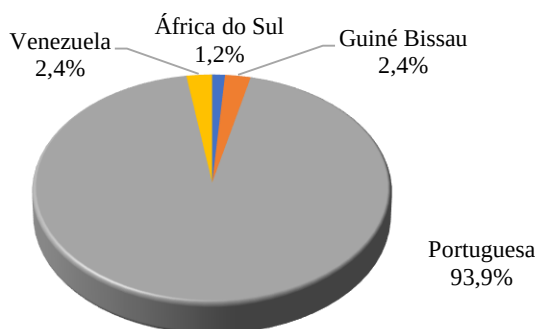
Gráfico 4 – Estado Civil



Fonte: Elaboração própria.

Em relação à nacionalidade observa-se que destes, 77 (93,9%) são portugueses e os restantes são da África do Sul, da Guiné-Bissau e da Venezuela¹⁴.

Gráfico 5 – Nacionalidade



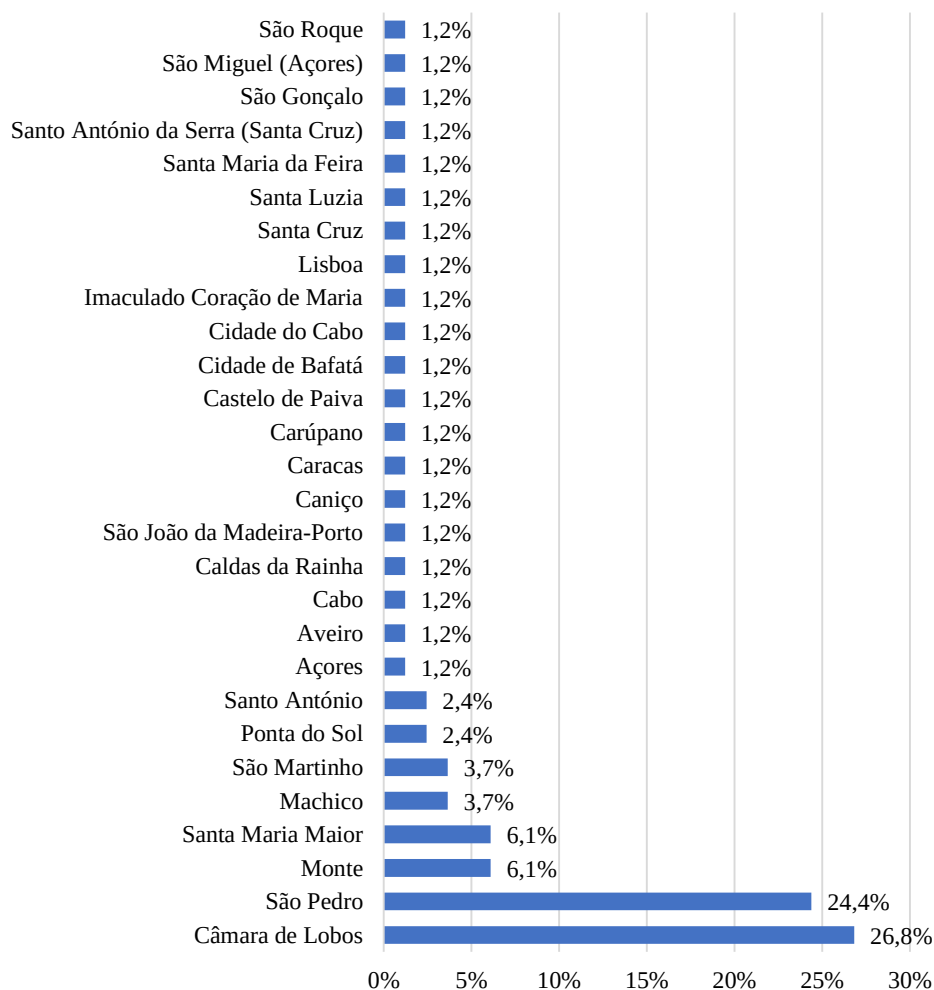
Fonte: Elaboração própria.

¹³ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 1.

¹⁴ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 1.

Das 82 pessoas em situação de sem-tecto inquiridas, com maior expressão encontramos 22 (26,8%) que são naturais de Câmara de Lobos, 20 (24,4%) da freguesia São Pedro e 5 (6,1%) do Monte e Santa Maria Maior¹⁵.

Gráfico 6 – Naturalidade



Fonte: Elaboração própria.

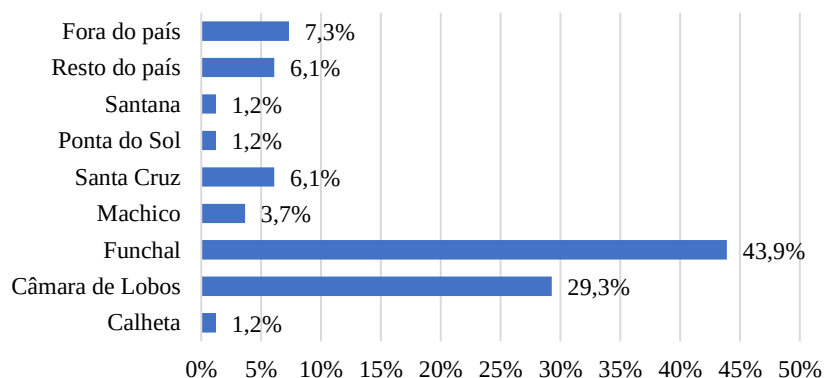
5.1.2. Habitação antes da condição de sem-abrigo

Antes de entrar em situação de sem-abrigo os sujeitos da amostra viviam sobretudo no Funchal (43,9%) a que corresponde um intervalo de confiança entre 33,5% e 54,7% e Câmara de Lobos (29,3%) com um intervalo de confiança que varia entre 20,3% e 39,7%. De seguida

¹⁵ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 1.

surgem os casos dos que viviam fora do país e que representam entre 3,1% e 14,5% das pessoas em situação de sem-tecto, com 95% de confiança¹⁶.

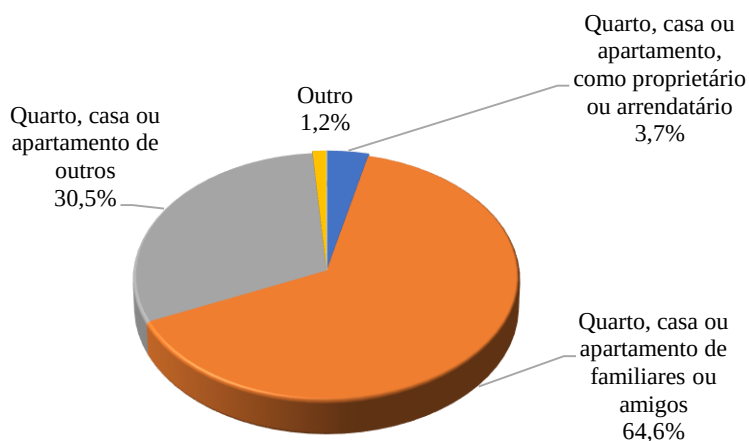
Gráfico 7 – Última Residência (Proveniência)



Fonte: Elaboração própria.

Antes de se encontrarem na condição de sem-abrigo, 78 (95,1%) sujeitos da amostra viviam em quarto, casa ou apartamento de familiares ou amigos ou de outros, o que mostra a existência de uma situação precária antes da entrada nesta situação¹⁷.

Gráfico 8 – Tipo de Alojamento anterior à condição de sem-abrigo



Fonte: Elaboração própria.

¹⁶ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 2.

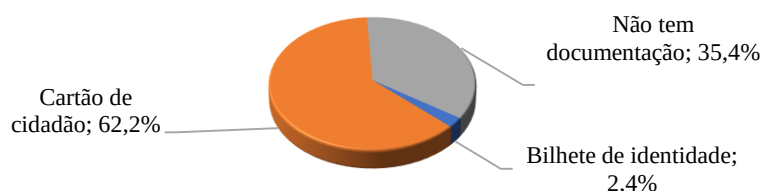
¹⁷ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 2.

5.1.3. Situação Sócio-profissional

Uma das condições para o exercício de uma actividade profissional é a existência de documentação legal para o efeito. Assim, dos 82 sujeitos em situação de sem-tecto da amostra, 51 (62,2%) têm cartão de cidadão. Este valor permite estimar com 95% de confiança o número de sujeitos nesta condição com cartão de cidadão na população, donde resulta que entre 51,4% e 72,1% dos sujeitos em situação de sem-tecto possuem cartão de cidadão.

Ainda existem 29 destes sujeitos, que representam 35,4% da amostra, sem qualquer documento de identificação, e na população é de esperar que entre 25,7% e 46,1% desses inquiridos se encontrem sem documentos de identificação¹⁸.

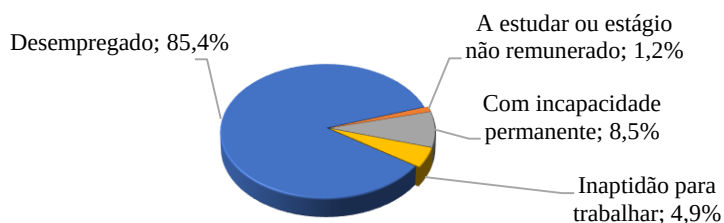
Gráfico 9 – Documentação



Fonte: Elaboração própria.

Relativamente à condição perante o trabalho 70 (85,4%) dos 82 inquiridos em situação de sem-tecto estão desempregados e com 95% de confiança entre 76,5% e 91,7% desses inquiridos são desempregados. Ainda existem 11 pessoas da amostra com incapacidade permanente ou inaptidão para trabalhar¹⁹.

Gráfico 10 – Condição perante o trabalho



Fonte: Elaboração própria.

¹⁸ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 3.

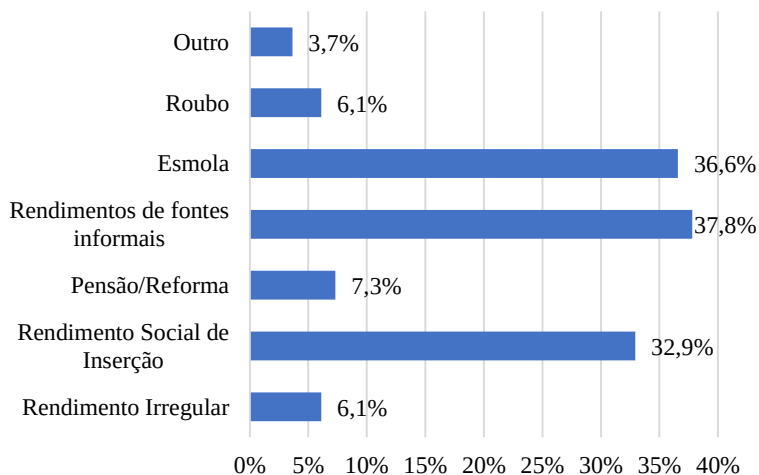
¹⁹ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 4.

5.1.4. Situação Sócio-económica

No conjunto de sujeitos da amostra foi observada a sobreposição de fontes de rendimento, pelo que a mesma pessoa pode acumular várias fontes de rendimento²⁰.

Existem três fontes de rendimento mais frequentes na amostra de pessoas em situação de sem-tecto do Funchal e Câmara de Lobos, são elas: Rendimentos de fontes informais referido por 31 dos sujeitos e que representa 37,8% da amostra, com 95% de confiança podemos afirmar que entre 27,9% e 48,6% dos sujeitos da população recebem rendimentos de fontes informais; de seguida surge a esmola, que é uma fonte de rendimento para 30 (36,6%) dos 82 sujeitos da amostra e com 95% de confiança podemos afirmar que entre 26,8% e 47,3% das pessoas em situação de sem-tecto desta população recebem esmolas. A terceira fonte de rendimento mais comum é o rendimento social de inserção que beneficia 27 (32,9%) sujeitos da amostra e com 95% de confiança podemos afirmar que entre 23,5% e 43,6% das pessoas em situação de sem-tecto recebem RSI. Foram referidas outras fontes de rendimento como rendimento irregular, roubo e pensão ou reforma, mas são pouco expressivas com percentagem inferior a 8%. ²¹

Gráfico 11 - – Fontes de rendimentos



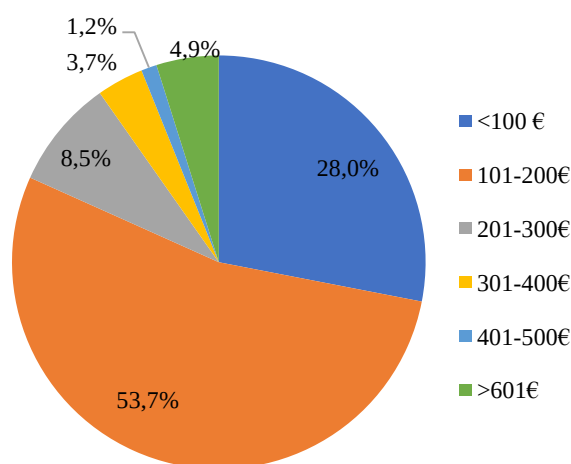
Fonte: Elaboração própria

²⁰ Estamos perante uma questão de resposta múltipla, pelo que a soma das frequências excede o total da amostra (82), bem como as percentagens calculadas sobre a unidade amostras (pessoas em situação de sem-abrigo) também excede os 100%. Neste caso não devem ser somados os números de casos nem percentagens.

²¹ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 5.

As fontes de rendimento mencionadas anteriormente resultam em rendimentos que variam entre 101 e 200€ para 44 (53,7%) dos sujeitos da amostra, com 95% de confiança podemos afirmar que na população de onde foi extraída esta amostra entre 42,9% e 64,2% dos sem-tecto do Funchal e Câmara de Lobos se encontram nestes níveis de rendimento, de seguida surgem 23 que representam 28% da amostra com rendimento mensal inferior a 100€, ainda existem 11 (13,4%) com rendimento mensal variável entre 201 e 500€. Há 4 (4,9%) sem-tecto que referiram receber mensalmente mais de 600€.²²

Gráfico 12 – Escalão de rendimentos



Fonte: Elaboração própria.

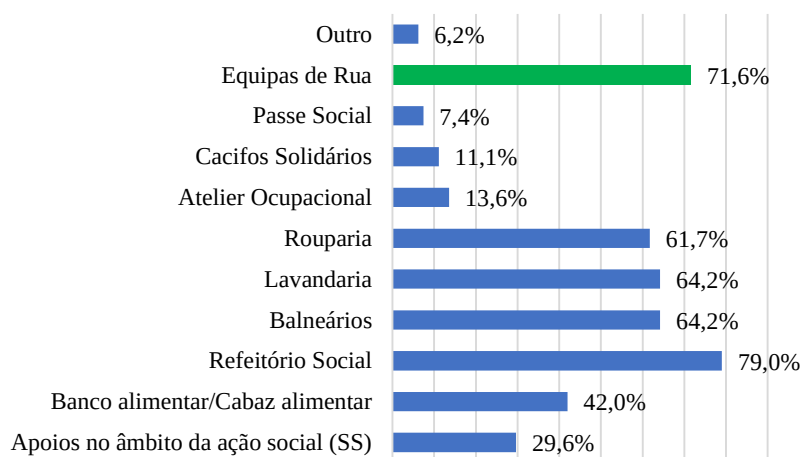
Para além das diversas fontes de rendimento, os sem-tecto podem beneficiar de um conjunto de apoios sociais. Dos 82 inquiridos 1 referiu não receber qualquer outro tipo de apoio, pelo que as percentagens da tabela seguinte foram calculadas sobre os 81 respondentes²³. Entre os outros serviços que podem beneficiar, os mais utilizados são o refeitório social referido por 64 sujeitos da amostra o que representa 79% das pessoas do estudo, de seguida o apoio das equipas de rua referido por 58 pessoas que representam 71,6%, sendo este um ponto importante desta tese é de referir com 95% de confiança entre 61,2% e 80,5% dos sem-tecto que se encontram no concelho do Funchal recorrem ao apoio destas equipas. De seguida e com percentagens idênticas surgem a utilização de balneários e de lavandaria utilizada por 52

²² Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 6.

²³ Esta questão é de escolha múltipla, pelo que as frequências e percentagens não devem ser somadas.

sujeitos da amostra (64,2%). Os restantes serviços são utilizados menos de 45% dos sem-tecto da amostra²⁴.

Gráfico 13 – Outras respostas/apoios recebidos

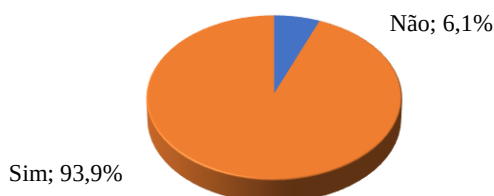


Fonte: Elaboração própria.

5.1.5. Situação de Saúde

Dos 82 sujeitos da amostra, 77 afirmam ter problemas de saúde, este número representa 93,9% dos sem-tecto da amostra e na população de onde foi extraída estima-se que entre 87,2% e 97,6% tenham pelo menos um problema de saúde²⁵.

Gráfico 14 – Existência de problemas de saúde



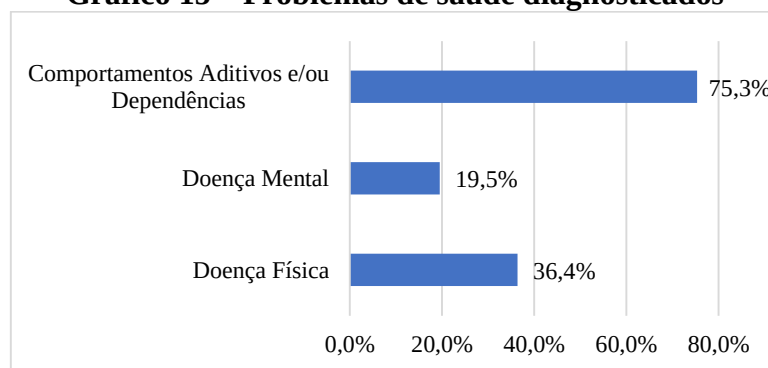
Fonte: Elaboração própria.

²⁴ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 7.

²⁵ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 8.

Para as 77 pessoas que afirmam ter pelo menos um problema de saúde, observa-se que as dependências e comportamentos aditivos são os mais comuns, afectando 58 deste grupo, o que representa 75,3% da amostra e na população a percentagem pode variar entre os 64,9% e os 83,9% dos sujeitos com alguma doença. Com menor expressão surgem casos com doença física 36,4% e doença mental 19,5%.²⁶

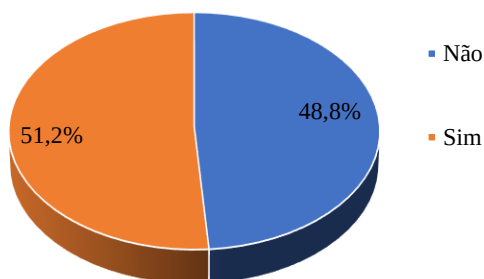
Gráfico 15 – Problemas de saúde diagnosticados



Fonte: Elaboração própria.

Independentemente de ter um problema de saúde diagnosticado, a população sem-tecto pode frequentar os serviços de saúde disponíveis na comunidade. Neste sentido, os resultados apontam para uma distribuição bastante equitativa entre os que não vão ao médico e os que vão²⁷.

Gráfico 16 – Frequentou algum serviço de saúde



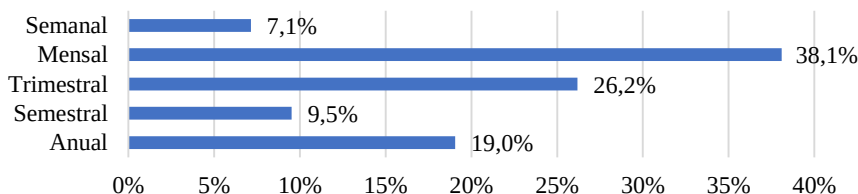
Fonte: Elaboração própria.

²⁶ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 9.

²⁷ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 10.

Para os 42 sujeitos que foram ao médico no último ano, 16 (38,1%) fizeram-no mensalmente, 11 (26,2%) trimestralmente e 8 (19%) uma vez no ano²⁸.

Gráfico 17 – Regularidade na frequência de serviços de saúde

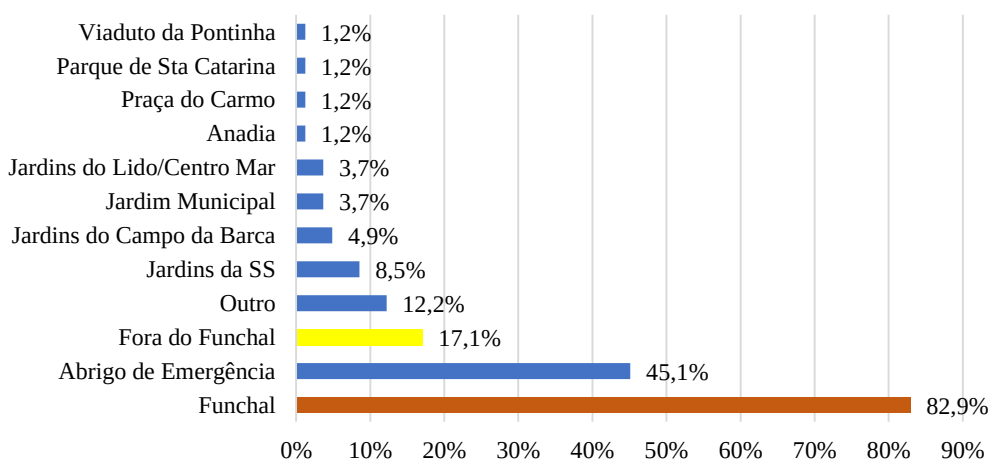


Fonte: Elaboração própria.

5.1.6. Situação Sócio-habitacional actual

No que se refere à situação sócio-habitacional começou-se por perguntar onde é que os inquiridos pernoitavam. Assim, no que se refere ao local de pernoita, das 82 pessoas em situação de sem-tecto da amostra, 68 (82,9%) pernoitam no concelho do Funchal e 14 (17,1%) fora do Funchal, mais concretamente no concelho de Câmara de Lobos. Das que pernoitam no concelho do Funchal, 37 (45,1%) estavam-se em abrigo de emergência, 18 em jardins públicos, sendo que o Jardim da Segurança social é referido como local que alberga 7 destas pessoas, 10 (12,2%) não quiseram especificar o local de pernoita, e por fim, 1 (1,2%) pessoa refere ficar no Anadia, 1 (1,2%) na Praça do Carmo e 1 (1,2%) no Viaduto da Pontinha²⁹.

Gráfico 18 – Local de pernoita



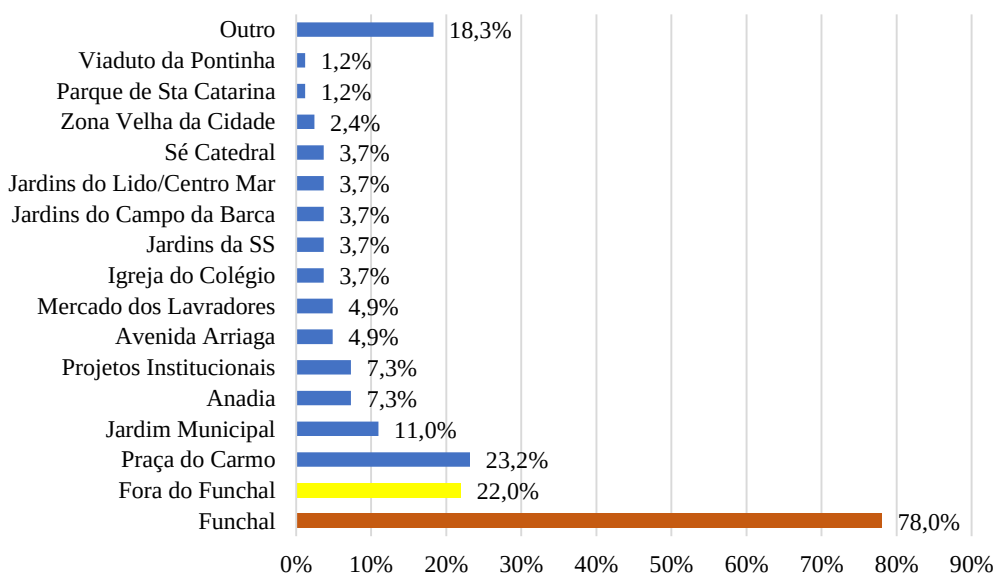
Fonte: Elaboração própria.

²⁸ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 11.

²⁹ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 12.

Já quanto à permanência durante o dia, 64 (78%) ficam pelo centro do Funchal, destacando 19 (23,2%) que referem estar na Praça do Carmo, certamente pela aproximação à Instituição que lá tem e que dá apoio a esta população³⁰.

Gráfico 19 – Local de permanência durante o dia

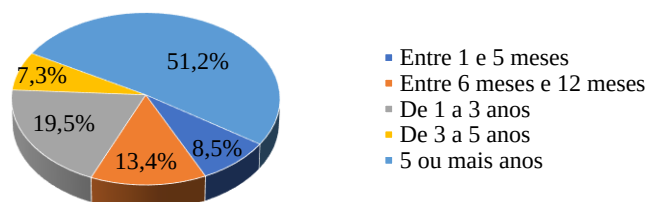


Fonte: Elaboração própria.

5.1.7. Situação de sem-abrigo no tempo

A situação de sem-abrigo pode prolongar-se no tempo e por este motivo observam-se mais casos com 5 ou mais anos. De facto, este grupo concentra 51,2% do total da amostra e permite estimar que entre 40,5% e 61,8% dos sem-tecto permanecem nessa condição por mais de cinco anos³¹.

Gráfico 20 – Duração da situação de sem-abrigo



Fonte: Elaboração própria.

³⁰ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 12.

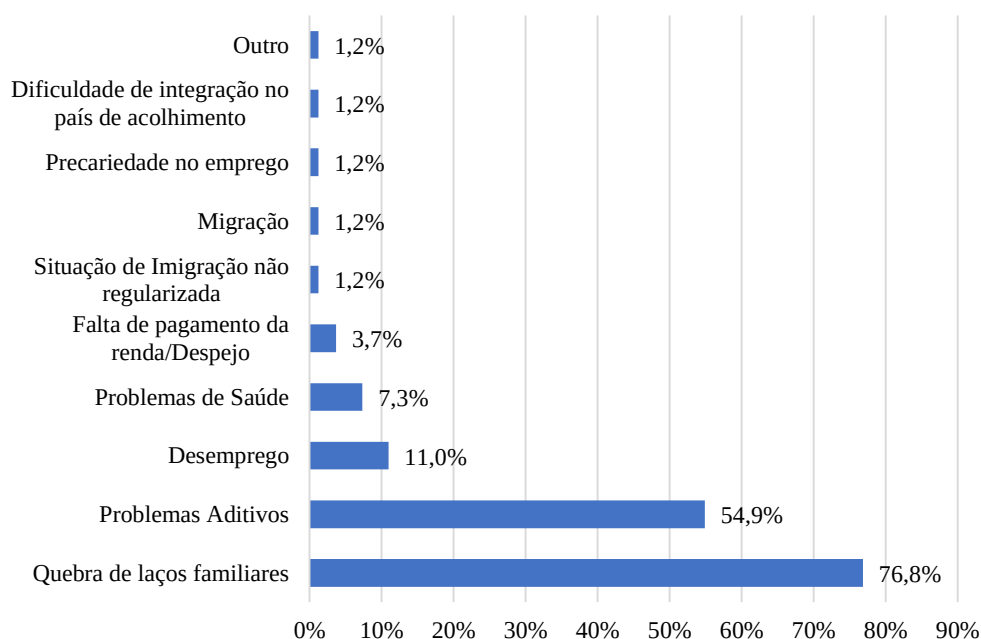
³¹ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 13.

Importa conhecer quais os motivos que colocaram estas pessoas na situação de sem-abrigo na perspetiva do próprio.

Para 63 dos 82 entrevistados, a quebra de laços familiares é a razão apontada para a situação actual. Este motivo é comum a 76,8% da amostra. De seguida surgem os problemas aditivos, referido por 45 pessoas que representam 54,9% da amostra. O terceiro motivo que explica a situação actual os são problemas de saúde, mas estes representam 7,3% da amostra.

Nenhum dos entrevistados referiu que é sem-abrigo por ter o salário penhorado, por ausência de protecção social, por saída de instituição ou por destruição accidental do alojamento. É possível que estas situações tenham ocorrido antes da situação actual e que a alternativa entretanto deixou de existir levando-os para a situação de sem-abrigo³².

Gráfico 21 – Razões indicadas para a situação de sem-abrigo



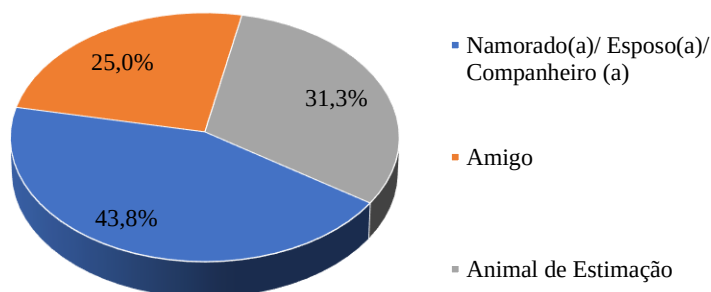
Fonte: Elaboração própria.

³² Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 14.

Dos entrevistados, 16 afirmam estar acompanhadas na situação actual. Destes 7 (43,8%) estão acompanhados pelo namorado(a)/esposo(a) ou companheiro(a) e representam 43,8% dos que se encontram acompanhados.

De seguida surgem os que se fazem acompanhar pelo animal de estimação (5) e finalmente os que partilham a situação com um amigo (4).³³

Gráfico 22 – Acompanhado na situação de sem-abrigo



Fonte: Elaboração própria.

Relativamente ao motivo para se manter na actual situação, observamos que 55 (67,1%) entrevistados referem a existência de problemas aditivos (note-se que este tipo de problemas foi a razão pela qual 45 (54,9%) pessoas da amostra ficaram em situação de sem-abrigo, isso quer dizer que 10 pessoas adquiriram os problemas aditivos após ficar nesta situação).

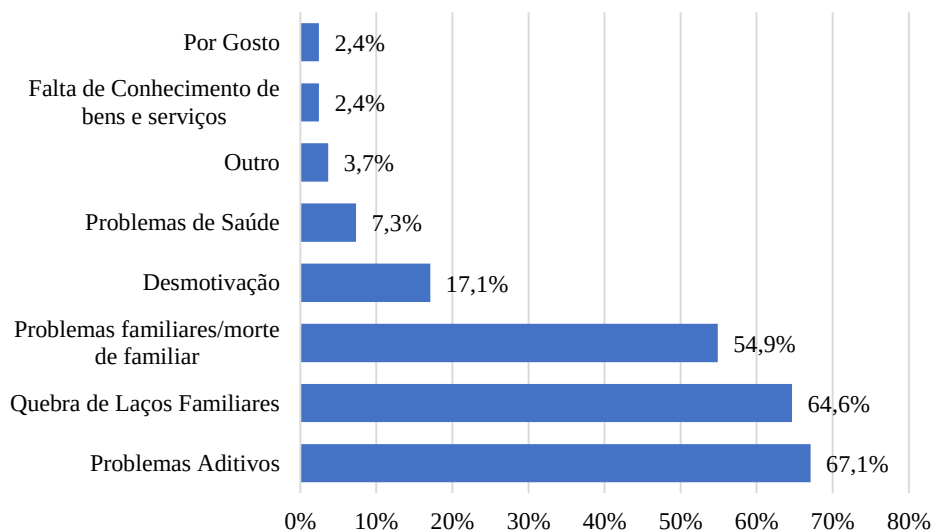
Em segundo surge a quebra de laços familiares referida por 53 dos 82 entrevistados e que representam 64,6% da amostra, particularmente frequente é a ocorrência de problemas familiares ou a morte de um familiar que contribui para que a situação de sem-abrigo se mantenha actualmente.

Com menor frequência, mas com a possibilidade de ser melhorado, observamos que 14 (17,1%) dos entrevistados indicam a desmotivação como justificação para que a situação se

³³ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 15.

mantenha, o que poderá apontar um caminho para que equipas multidisciplinares procurem incentivar alguns destes a sair da situação em que se encontram, mesmo sem suporte familiar³⁴.

Gráfico 23 – Motivos para manter a actual situação



Fonte: Elaboração própria.

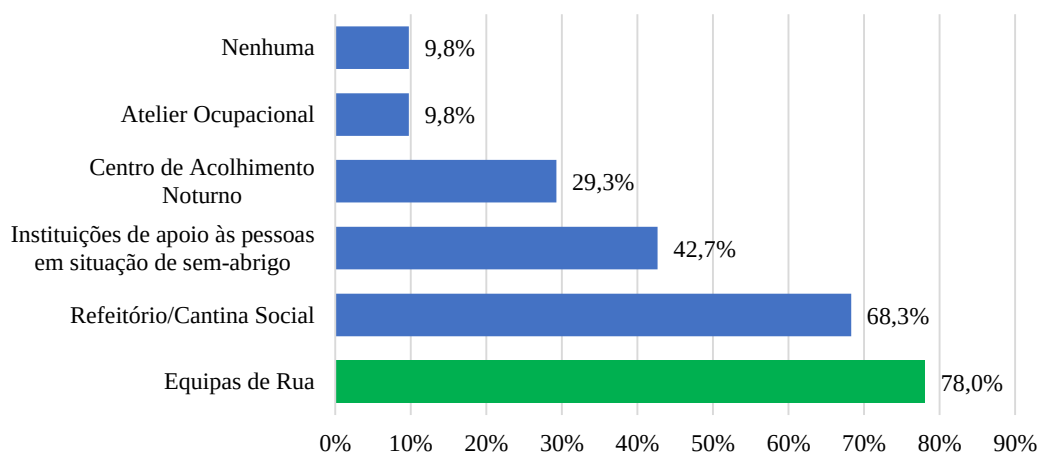
5.1.8. Respostas Sociais

Do conjunto de respostas sociais criadas na Madeira para ajudar esta população, 64 (78%) são acompanhados pelas equipas de rua e com 95% de confiança é de esperar que esta percentagem varie entre 68,2% e 85,9% da população de pessoas em situação de sem-tecto.

A segunda resposta de apoio mais comum é o refeitório ou cantina social, utilizada por 56 pessoas da amostra e que representam 68,3%, e as instituições de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo que apoiam 35 dos entrevistados, com 95% de confiança esta percentagem se situa entre 32,4% e 53,5% na população de onde foi extraída esta amostra³⁵.

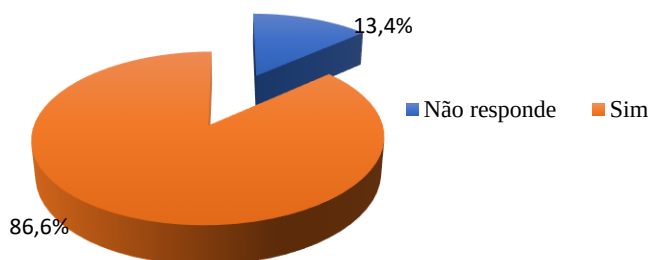
³⁴ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 16.

³⁵ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 17.

Gráfico 24 – Respostas Sociais beneficiadas

Fonte: Elaboração própria.

Da amostra inquirida 71 (86,6%) refere que já teve acompanhamento por parte das equipas de rua, com 95% de confiança podemos afirmar que entre 78% e 92,7% das pessoas sem-tecto recorreram pelo menos uma vez às equipas de rua³⁶.

Gráfico 25 – Acompanhamento das equipas de rua

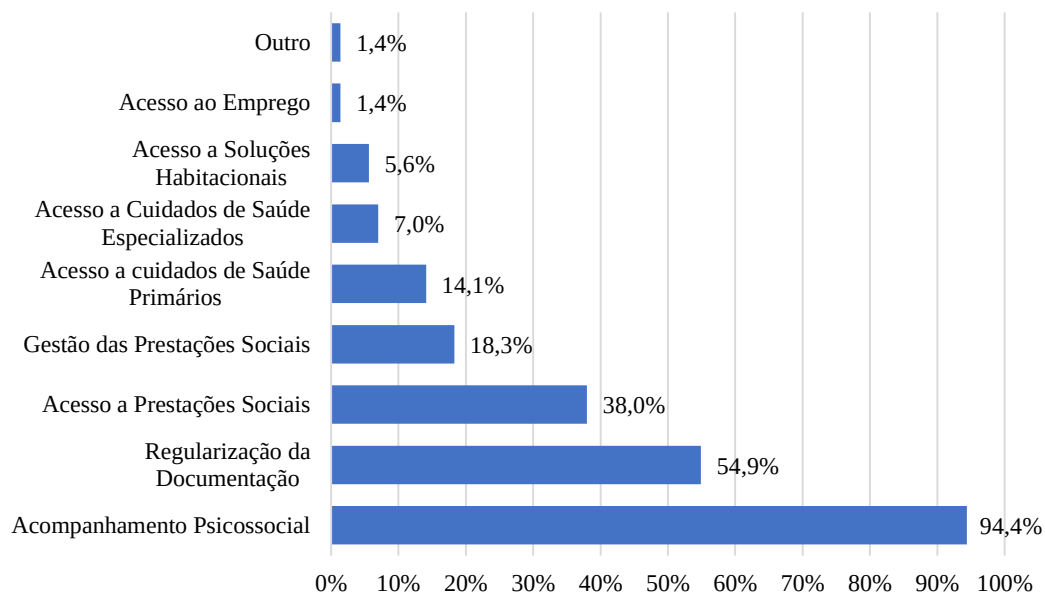
Fonte: Elaboração própria.

Quanto ao tipo de apoios prestados, O acompanhamento psicossocial é o serviço mais mencionado pelos sem-tecto relativamente ao apoio dado pelas equipas de rua, pois 67 (94,4%) referiram que já beneficiaram deste tipo de ajuda. De seguida surge a regularização de documentação que beneficiou 39 pessoas e representa 54,9% dos que já beneficiaram de alguma

³⁶ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 18.

ajuda destas equipas. Em terceiro lugar surge o apoio na obtenção de prestações sociais que beneficia 38% dos sem-tecto que já recorreram às equipas de rua³⁷.

Gráfico 26 – Situação em que foi acompanhado pelas equipas de rua

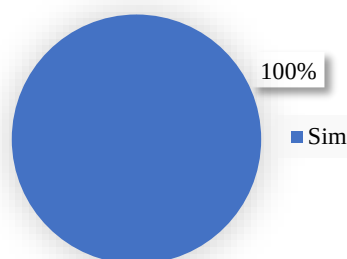


Fonte: Elaboração própria.

5.1.9. Avaliação do trabalho desenvolvido pelas equipas de rua

Quer tenham beneficiado ou não do trabalho das equipas de rua, todos os entrevistados consideram importante o trabalho desenvolvido por estas equipas³⁸.

Gráfico 27 – Considera importante o trabalho das Equipas de Rua?



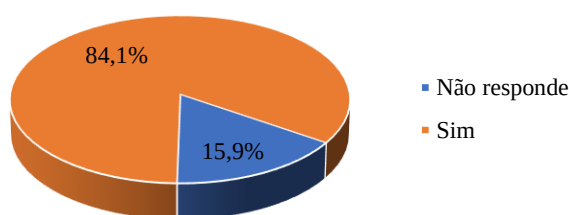
Fonte: Elaboração própria.

³⁷ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 19.

³⁸ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 20.

De facto, o trabalho das equipas de rua é relevante e contribuiu para que 69 (84,1%) pessoas melhorassem as condições do seu dia-a-dia. Isto representa melhoria nas condições de vida para um número de sem-tecto que varia entre 75,1% e 90,8% da população³⁹.

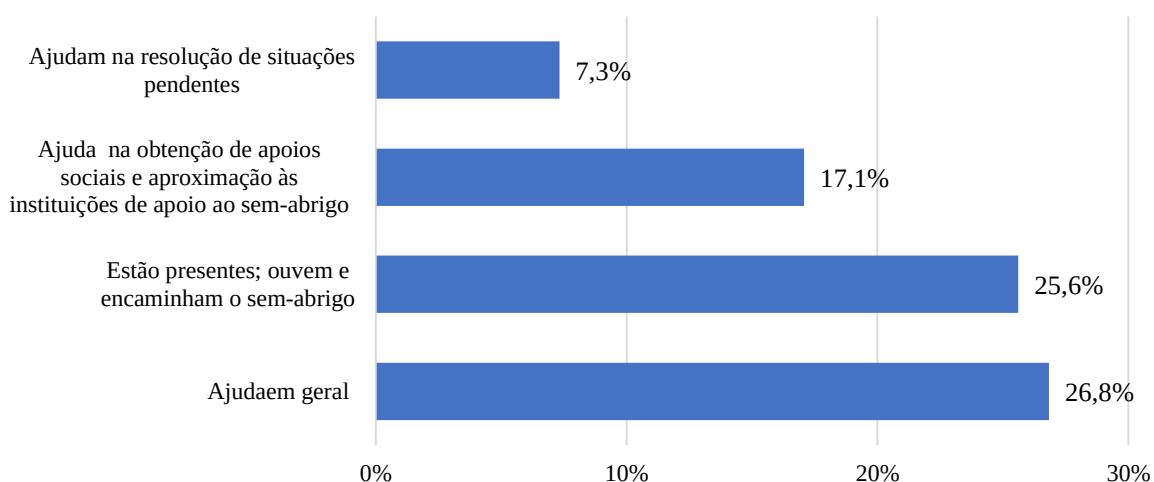
Gráfico 28 – Reconhecimento do trabalho da Equipa de Rua face à melhoria das suas condições de vida



Fonte: Elaboração própria.

Do conjunto de apoios prestados pelas equipas de rua foi possível identificar quatro categorias (Ajuda em geral; Estão presentes, ouvem e encaminham o sem-abrigo; Ajuda na obtenção de apoios sociais e aproximação às instituições de apoio ao sem-abrigo e serviços da comunidade; Ajudam na resolução de situações pendentes)⁴⁰.

Gráfico 29 – Apoio prestado pelas equipas de rua



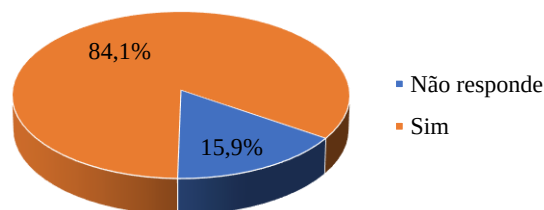
Fonte: Elaboração própria.

³⁹ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 21.

⁴⁰ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 22.

Para a maioria dos 69 (84,1%) entrevistados, o trabalho das equipas de rua contribui para ajudar na sua integração social. Ainda existem 13 (15,9%) sujeitos da amostra que não respondem a esta pergunta por se encontrarem em situação de sem-tecto no concelho de Câmara de Lobos e o mesmo não possuir este tipo de resposta social⁴¹.

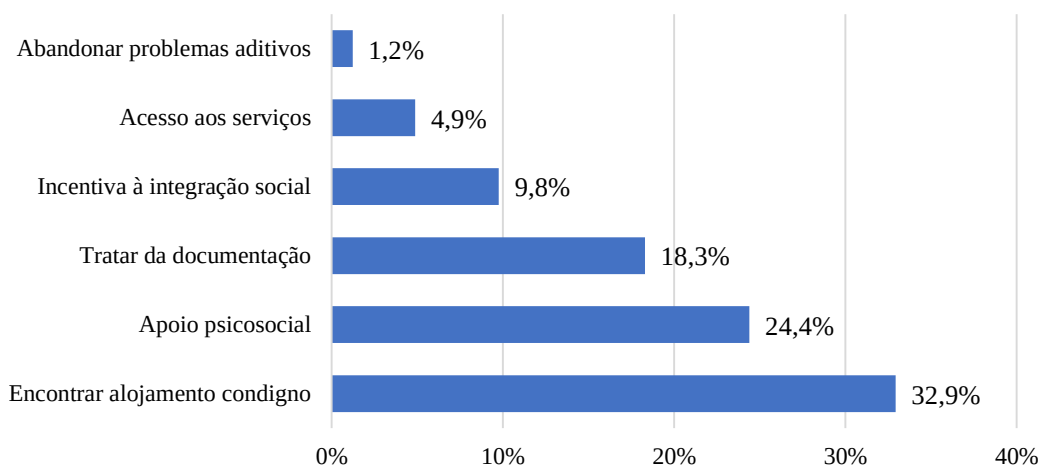
Gráfico 30 – Reconhecimento do trabalho da equipa de rua na sua integração social



Fonte: Elaboração própria.

Do conjunto de apoios prestados pelas equipas de rua na integração social das pessoas que sem encontram em situação de sem-tecto foi possível identificar seis categorias: Encontrar alojamento condigno; Apoio psicossocial; Tratar da documentação; Incentiva à integração social; Acesso aos serviços; Abandonar problemas aditivos⁴².

Gráfico 31 – Aspectos que consideram fundamental do apoio da Equipa de Rua na sua integração social



Fonte: Elaboração própria.

⁴¹ Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 23.

⁴² Conferir Apêndice V – Tabelas de Frequências: Tabela 24.

5.2. Discussão dos resultados

Após o tratamento dos dados do questionário foi possível reunir uma maior informação de forma a se conseguir caracterizar a população que se encontrava em situação de sem-tecto na Região Autónoma da Madeira no segundo trimestre de 2020. São maioritariamente do género masculino, com grande representatividade em termos de idade na faixa etária entre os 36 e 45 anos e entre os 46 e 55 anos, com baixa escolaridade (grande parte possui até ao 6º ano), com grande representação nos solteiros e divorciados de nacionalidade portuguesa e naturais de freguesias do concelho de Câmara de Lobos e do Funchal.

Antes de vivenciarem a situação de sem-abrigo estas pessoas viviam sobretudo em quarto, casa ou apartamento de familiares ou amigos no Funchal e em Câmara de Lobos.

Mais de metade dos sujeitos têm cartão de cidadão, na sua grande maioria realizados com a ajuda das equipas de rua, contudo, existe ainda uma franja que admite não ter qualquer tipo de identificação. São pessoas desempregadas ou com incapacidade permanente ou inaptidão para trabalhar mas que mostraram possuir mais do que uma fonte de rendimento, como os rendimentos de fontes informais, esmolas e o rendimento social de inserção. Estes rendimentos variam entre os 101 e 200€ para a maioria que recebe rendimento social de inserção, seguindo-se de rendimentos mensais inferiores a 100€ para os que obtêm rendimentos de esmolas ou alguma fonte informal e uma pequena representação com valores entre os 201 e 500€ associados essencialmente a quem recebe pensão de velhice ou por invalidez. Os 4 sujeitos que referem obter mensalmente mais de 600€ dizem-no estar associados ao roubo, tráfico de droga ou outras fontes.

Além das fontes de rendimento acima mencionadas, os mesmos beneficiam de várias respostas sociais, entre as quais, na sua grande maioria, o refeitório social, as equipas de rua, balneários e lavandaria. Estas respostas sociais são mencionadas como beneficiadas pelas pessoas em situação de sem-tecto do concelho do Funchal, uma vez que, até à data da aplicação dos questionários, não existiam essas respostas no concelho de Câmara de Lobos.

Quase na sua totalidade afirmam ter problemas de saúde, onde as dependências e os comportamentos aditivos são os mais comuns, surgindo em seguida os casos de doença física com menor expressão e a doença mental. Entre aqueles que recorrem aos serviços de saúde e os que não recorrem os resultados são bastante equitativos, sendo que aqueles que frequentam, fazem-no na sua maioria mensalmente ou trimestralmente e com pouca expressão uma vez no ano.

À data da realização dos questionários uma parte da amostra encontrava-se a pernoitar num abrigo de emergência criado pelo Governo Regional da Madeira aquando do Estado de Emergência devido à pandemia da COVID-19, ficando os restantes pela cidade do Funchal e de Câmara de Lobos em espaços públicos. Quanto à sua permanência durante o dia, a sua maioria refere ficar pelo centro do Funchal, devido também ao facto de ser o concelho onde abarca as respostas sociais para esta população, bem como onde encontramos o maior número de pontos turísticos para a prática de escolas ou outro tipo de obtenção de rendimentos ou locais de tráfico e consumos.

A situação de sem-abrigo por vezes prolonga-se no tempo, e em mais de metade deste grupo observam-se casos com 5 ou mais anos de rua. Na perspectiva dos mesmos, as razões que levaram a grande maioria a entrar para esta situação prende-se com quebra de laços familiares, problemas aditivos e problemas de saúde muitas vezes ligados aos consumos de substâncias lícitas ou ilícitas. Com pouca representatividade, mencionam estar acompanhados na actual situação seja por companheiro, animal de estimação ou amigo.

Para se manter na actual situação, mais de metade da amostra refere ser devido a problemas aditivos, problemas familiares e com pequena representação temos a desmotivação como justificação.

No que respeita ao acompanhamento efectuado pelas equipas de rua e no conhecimento do trabalho realizado pelas mesmas, grande parte das pessoas que se encontram em situação de sem-tecto referem beneficiar ou conhecer, somente os inquiridos do concelho de Câmara de Lobos referem quase na sua totalidade não serem acompanhados por estas equipas, uma vez que não existe naquele concelho, mas afirmam que seria importante e necessário para auxiliar na sua integração social. O apoio psicossocial é o mais referido em termos de acompanhamento dado por estas equipas de rua, seguindo-se na ajuda da regularização da documentação e no apoio para a obtenção de prestações sociais.

Tenham ou não beneficiado do apoio das equipas de rua, todos os inquiridos consideram importante o trabalho desenvolvido por estas equipas, pois é visto como um trabalho relevante que contribuiu para que 69 pessoas da amostra melhorassem as condições de vida no seu dia-a-dia.

Do conjunto de apoios prestados pelas equipas de rua na integração social das pessoas que sem encontram em situação de sem-tecto, os mesmos referiram importância no incentivo para a sua integração social, na ajuda pela procura de alojamento condigno, no tratamento da documentação, no apoio psicossocial, no acompanhamento e incentivo à realização de

tratamentos de desabituação e no acesso a diversos serviços da comunidade, que sem a ajuda destas equipas se tornaria mais difícil.

Estes resultados mostram claramente a importância das equipas de rua e instituições de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo.

Capítulo VI - Investigação Qualitativa

As entrevistas deram a possibilidade de conhecer de que modo a gestão das equipas de rua para pessoas em situação de sem-abrigo contribui para a integração social desta população; conhecer o tipo de intervenção realizada pelas equipas de rua no apoio à população sem-abrigo; e perceber como é feita a articulação entre as entidades que intervêm com esta população.

Foram realizadas 14 entrevistas semiestruturadas⁴³, como mencionado anteriormente, compostas por um conjunto de perguntas semi-abertas mas com um fio condutor, onde os entrevistados falaram de forma livre acerca dos temas expostos. Estas entrevistas foram aplicadas a quatro grupos fundamentais que passamos a explicar:

- Entrevista a Peritos;
- Entrevista a Gestores das Equipas de Rua;
- Entrevista a Técnicos das Equipas de Rua;
- Entrevista a Utentes Integrados.

No grupo de peritos, consideramos dois a nível nacional e uma a nível regional. A nível nacional foi realizada a entrevista ao Gestor Executivo da *Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo (ENIPSSA)* e ao Director do Serviço de Psiquiatria Geral e Transcultural do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa, e a nível regional à Directora de Serviços da Associação Protectora dos Pobres – impulsionadora na criação da primeira equipa de rua para pessoas em situação de sem-abrigo da Região Autónoma da Madeira.

No grupo de Gestores das Equipas de Rua, as entrevistas aplicadas foram realizadas aos três responsáveis pelas equipas de rua existentes na RAM, no ano de 2020, nomeadamente ao Presidente da Associação Conversa Amiga, ao Coordenador da Equipa de Rua da Associação Protectora dos Pobres, e à Coordenadora Regional do Centro de Apoio ao Sem Abrigo.

Em relação ao grupo dos Técnicos das Equipas de Rua, foram entrevistadas as cinco técnicas que exerciam funções nas equipas de rua da RAM no ano de 2020, distribuídas pela Associação Conversa Amiga, a Associação Protectora dos Pobres e o Centro de Apoio ao Sem Abrigo.

No que toca ao grupo de Utentes Integrados, como o próprio nome indica, foram realizadas três entrevistas a pessoas que já vivenciaram a situação de sem-abrigo e que neste momento encontram-se integradas socialmente com o auxílio das equipas de rua.

⁴³ Conferir Apêndice VI – Entrevistas.

Todas as entrevistas foram realizadas no ano de 2020 mas, devido à situação de pandemia que o país atravessa, nem todas foram realizadas presencialmente, tendo alguns dos entrevistados respondido às questões via email por se sentirem mais confortáveis e seguros, e por não ser aconselhado pelas autoridades de saúde, a dada altura, qualquer tipo de ajuntamento.

Depois da realização das entrevistas, o tratamento de dados foi realizado através de uma matriz de análise de conteúdo, onde foram criadas várias categorias e trabalhadas as informações. Desta forma, sintetizamos num quadro as categorias e subcategorias tratadas na análise de conteúdo das entrevistas como ilustra a tabela seguinte⁴⁴:

Tabela 3 – *Categorização das Entrevistas*

Categoria	Subcategoria
Missão	
Visão sobre as associações de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo	
Pontos Fracos	
Equipas multidisciplinares	
Causa do Problema	
Resposta Sociais	
Perspectiva da sociedade	
Desafios à intervenção	Constrangimentos da intervenção com as pessoas em situação de sem abrigo
O papel das Equipas de rua	Vantagens do tipo de intervenção
	Constituição da equipa de rua
Gestão de equipas de rua	Sistemas de informação entre membros das equipas de rua e o gestor
	Funções do gestor de equipas de rua
Gestão de Pessoas	Integração de novos colaboradores
	Formas de partilha de informação para o dia-a-dia da instituição
	Gestão de equipas e de conflitos
	Objectivo da instituição e tipo de intervenção
Perspectiva de futuro	Estudar o mercado da habitação
	Prevenção como prioridade

⁴⁴ Nem todas as categorias referidas fazem parte de todos os guiões aplicados aos diferentes interlocutores.

	Meta 2023
	Necessidade de uma figura na RAM para trabalhar exclusivamente as questões das pessoas em situação de sem-abrigo
Perfil de um utente integrado	Infância
	Percurso escolar
	Recordações dos tempos de infância
	Amigos
	Tempos livres
	Entrada no mercado de trabalho
	Família
Situação de sem-abrigo	Razões indicadas para a situação de sem-abrigo
	Duração da situação de sem-abrigo
	Como foi a vivência de rua
Integração social	Importância atribuída ao trabalho desenvolvido pelas equipas de rua
	Reconhecimento do trabalho da equipa de rua face à melhoria das suas condições de vida

Fonte: Elaboração própria.

As entrevistas foram codificadas do seguinte modo: Entrevista a Peritos - (E.P -1), (E.P -2), (E.P -3); Entrevista a Gestores das Equipas de Rua - (E.GER -1), (E.GER -2), (E.GER -3); Entrevista a Técnicos das Equipas de Rua - (E.TER -1), (E.TER -2), (E.TER -3), (E.TER -4), (E.TER -5); Entrevista a Utentes Integrados - (E.UI -1), (E.UI -2), (E.UI -3).

6.1. Análise da Entrevista aos Peritos

6.1.1. A Missão das organizações

Do conjunto de iniciativas para erradicar as pessoas em situação de sem-abrigo os peritos concordam que a missão das organizações deve ter como foco as pessoas.

(E.P -1) afirma que a *“missão resulta de nos focarmos nas pessoas e de assumirmos que estão de facto, a viver numa situação que queremos todos que seja transitória...”* as soluções devem estar focadas nas pessoas *“e assumirmos que as circunstâncias em que está a viver, ou seja, este problema social”*, é fundamental *“tirar o ónus da responsabilidade da situação de cima da pessoa”*.

No mesmo sentido, (E.P -3) considera que *“toda a intervenção, deverá ser delineada e feita com um sentido comum”*, isto é, a solução deve ser personalizada, e (E.P -1) confirma

que *“a grande questão que temos de nos colocar é se de facto as respostas que estamos a dar a este problema social são as adequadas. Eu acho que muitas vezes não são”*. Mais cauteloso é (E.P -2) que considera que *“quando a gente fala dos sem-abrigo, temos de ver quais são os interesses da pessoa que está a falar”*.

As soluções apresentadas não são únicas nem definitivas *“como nós nos centramos nas pessoas, estamos sempre a encontrar realidades diferentes e muito variáveis, portanto uma equipa tem de estar permanentemente a ajustar-se. Isso é muito desafiante/desgastante”* e obriga a repensar a forma de atuação, neste sentido, as reincidências *“deveriam ser indicadores que nos deveriam estar a fazer pensar permanentemente provocar inovação nas nossas respostas”*.

Quanto à questão da dicotomia prevenção vs. intervenção, constata-se que esta está presente em todos os níveis de decisão. (E.P -1) considera que *“os planos de desenvolvimento social deveriam ter (e tem de ser uma ambição), devem ter no mínimo uma intensidade tão grande na prevenção como têm na intervenção, afirmando que “o plano de ação de intervenção deveria ser a meta e o plano da prevenção devia ser igualmente robusto, no mínimo, em termos de preocupação e operacionalização”*, onde as respostas a serem dadas em termos de intervenção *“terem a preocupação delas próprias serem preventivas, ou seja, como é que elas trabalham de forma que a pessoa não recaia. Porque se estivermos só a trabalhar a intervenção, vamos estar sempre a correr atrás do prejuízo”*. O mesmo apresenta aspectos a ter em atenção na elaboração de planos de desenvolvimento social, em que se *“tivermos indicadores que nos permitam monitorizar, por exemplo: No nosso contexto, no nosso concelho, há um estabelecimento prisional- este é um grupo vulnerável”*, colocando o dedo na ferida e dando o exemplo de um recluso que *“está altamente vulnerável do ponto de vista social, como é que nós sinalizamos imediatamente às entidades que estão a intervir para dizer: atenção, precisamos de ajuda, não conseguimos. (...) chegam pessoas à rua com 50 euros porque acabaram de sair da prisão e ninguém fez um plano de intervenção com eles”*; e ainda o exemplo de uma pessoa internada num hospital em que existem *“equipas multidisciplinares e como é que não se consegue detectar desde a entrada que aquela pessoa tem uma situação social altamente vulnerável (...) ou até já destruturada”*.

Defende ainda que no *“âmbito da rede social, devia haver logo um sinal de alerta...um sistema, um protocolo... em que as pessoas com estas condições deviam ser sinalizadas não sei se para secretaria regional ou para o departamento de ação social da autarquia - isso depois*

cada região tem de encontrar o seu protocolo”, e que em termos de estratégia é errado focar-se só na intervenção, quando a prevenção tem um papel cada vez mais fundamental, principalmente em grupos vulneráveis, pois como afirma (E.P -2), fazendo alusão a uma discussão que teria com um colega seu de um país nórdico onde dava o exemplo de que “os espanhóis não são solidários com ninguém... não precisam de ajudas porque naturalmente são todos muito amigos e os vizinhos cuidam todos uns dos outros e as famílias são todas muito amigas, mas isso já não é verdade. As famílias já não são assim tão amigas, os vizinhos já não são assim tão amigos e estamos a ficar como os países nórdicos”, portanto, precisamos cada vez mais de planos que sejam capazes de dar resposta a estas novas situações. Afirma ainda que todos nós sabemos que existem problemas piores, mas que “os problemas dos sem-abrigo é um problema medonho e geralmente são os casos piores, são os casos em que se vê que são doenças graves ou comportamentos antissociais e as pessoas só querem os sem-abrigo bonzinhos”.

6.1.2. Visão sobre as associações de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo

Quanto à situação de sem-abrigo os vários especialistas são unânimes, esta deve ser vista como transitória, daí a alteração na ENIPSSA do termo “sem-abrigo” para “pessoa em situação de sem-abrigo” e, para (E.P -1) “*o fenómeno... é complexo, tem que ser visto como transitório, ou seja, acreditarmos sempre que é possível reverter a situação e retirar o ónus de cima da pessoa*”.

6.1.3. Pontos Fracos sobre a intervenção destas associações

Em relação à caracterização da população em situação de sem-abrigo verificamos que existe uma lacuna muito grande a nível nacional. A uniformização do conceito é de extrema importância, e (E.P -2) dá o exemplo que este problema não é só nosso, que como um dos co-autores de um manual do sem-abrigo, tiveram “*muita dificuldade na tradução do manual para português (...) é curioso que os brasileiros não têm a palavra sem-abrigo e chamam de moradores de rua*”.

(E.P -1) ataca o problema questionando, “*as pessoas que estão na rua, qual é o perfil que têm?*”.

Já (E.P -2), olhando para a perspectiva da doença mental, afirma que *“nunca vi nenhum pobre ir viver para a rua e mais, eu comecei a trabalhar e havia barracas. Eu nunca vi um único sem-abrigo numa barraca. (...)...claro que são pobres, mas os pobres não se transformam em sem-abrigo...embora possa admitir em casos de grandes catástrofes económicas, sociais possa aumentar o número de sem-abrigo por razões económicas... os pobres, os sem-abrigo de rua têm mais prestações sociais do que os pobres, até admito isto”* e vai mais longe dizendo que *“é deitar areia para os olhos dos portugueses e baralhar a pobreza com os sem-abrigo... será tão estranho imaginar que algumas pessoas que não são nem bebés nem velhinhos... que o cérebro também possa adoecer e não consigam se decidir...são todos pobres são todos vítimas da sociedade e as pessoas continuam a morrer nas ruas”*. Diz que a grande maioria afirma que os sem-abrigo são pobres e que não têm casa, mas que *“também deviam dizer que não tem família de jeito, mas pronto”*. O médico psiquiatra admite que os *“sem-abrigo não têm casa e que são pobres e tem razão...eu admito que as pessoas são todas praticamente pobres, muito pobres, paupérrimos e sem casa (...)”*, mas pede que vejamos mais longe, pois *“são todos praticamente com problemas de doença psiquiátrica ou álcool ou drogas, isso é que não é tao evidente”*.

Para a realização de um trabalho com esta dimensão, como é a caracterização da população em situação de sem-abrigo, é necessário todo um esforço nacional, um espírito de cooperação, de missão e entreaajuda. (E.P -2) dá como exemplo o inquérito nacional realizado em 2018, onde ficaram a saber em todos os concelhos o número de pessoas em situação de sem-abrigo, contudo, lamenta que por vezes haja falta de bom senso na falta de resposta que muitas vezes acontece, porque *“também deve ser difícil obrigar... na Madeira deve ser fácil porque eles são assim mais rigorosos, mas agora no continente, ninguém liga nada, aos chefes, nem aos públicos, ninguém responde nada. Estou um bocado a exagerar, mas é difícil”*.

Para que este trabalho seja feito é necessário que se definam linhas de actuação comuns. Trabalhar com linhas orientadoras comuns facilita o trabalho quer seja dos órgãos de decisão, quer das instituições ligadas a esta área de actuação e dos próprios técnicos e sociedade civil.

Se existisse um trabalho bem delineado, em termos de orientações gerais de actuação neste campo, não surgiriam constrangimentos ao nível da intervenção como nos relata (E.P -2) onde diz *“quando vou para a rua trabalhar com os sem-abrigo, muitas vezes dizem: não nos traga os sem-abrigo para os hospitais, nós não temos lugar para eles, porque ninguém nos dá apoio, ninguém nos dá resposta...”*, e aqui demonstra cada vez mais a importância dos planos

conterem orçamentos próprios alocados a cada área, de forma a fazer face a dificuldades que possam surgir.

Para (E.P -1), devem existir *“linhas de orientação comuns na intervenção, acho que, uma abordagem centrada na pessoa, uma abordagem de intervenção na crise, mas sempre com a visão de uma intervenção promocional”*.

Ao longo dos tempos verificamos que este é um assunto cada vez mais abordado quer a nível nacional, quer a nível europeu, e para (E.P -3), tem *“existido a preocupação de encontrar “soluções” capazes de dignificar e reduzir ou até mesmo erradicar esta realidade.”*, mas adverte que *“o apoio pontual, as opiniões diversas de diferentes frentes da área social e da saúde, quando não estão concertadas, podem prejudicar aqueles que necessitam de um único caminho, uma única direção”*.

No entanto, todos os especialistas reconhecem a dificuldade em tirar as pessoas da rua.

O viver na rua está associado a uma multiplicidade de factores e nem sempre as tentativas de integração destas pessoas são fáceis de concretizar. Há todo um trabalho a ser desenvolvido, e para (E.P -1) é necessário *“estabelecer a relação de confiança”*, afirmando ser *“a maior dificuldade em tirar as pessoas da rua”*.

(E.P -2) dá o seu exemplo onde *“desde 1954 que eu convivo diariamente com esta população. Actualmente, só para dizer a nível pessoal, continuo nesta zona com muito mais de 100 pessoas em situação de sem-abrigo”*.

Para (E.P -3), e falando mais concretamente da realidade da RAM, considera que *“o clima ameno ao longo de todo o ano, os espaços agradáveis e seguros para pernoita ao relento e a realidade cultural, com uma evolução ao longo dos tempos, preenchida cada vez mais, com datas festivas e comemorações diversas, com muita animação de rua e turismo constante, onde a oferta de espetáculos e de diversões de forma gratuita e de acesso fácil a todos, cativam a permanência nas ruas, facilitando a continuidade de vivências menos assertivas e saudáveis, promovendo assim, a acomodação a esta forma de manter uma vida de rua”*, onde o *“aconchego encontrado, numa cidade sempre em festa, onde as bebidas alcoólicas e a alegria de residentes e visitantes, promovem um “bem-estar” ilusório e provisório, mas satisfatório, para quem já nada espera, ajudando a passar os dias, os quais são vividos em folia, com base no momento”*.

Sabemos da importância de trabalhar em rede, onde todos os parceiros têm uma palavra a dizer e um contributo a dar, contudo, uma das dificuldades que (E.P -2) encontra para tirar as pessoas da rua é *“próprio ataque que se faz à psiquiatria e aos psiquiatras”*.

6.1.4. As equipas multidisciplinares e o seu papel na intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo

Sobre a incidência da doença mental entre esta população e o papel das equipas multidisciplinares nesse trabalho, os especialistas estão de acordo que falar sobre saúde mental e doença mental são coisas completamente distintas. A saúde mental é vista como um estado de bem-estar da nossa saúde, enquanto a doença mental *“abrange um leque alargado de perturbações que afectam o funcionamento e o comportamento emocional, social e intelectual”* (Jara, 2007: 87).

Para (E.P -2) a *“Psiquiatria é uma coisa estigmatizante, é uma coisa a evitar”* (...) *“o facto de se falar em saúde mental, pode parecer um eufemismo, eu também a uso. Quando vou para a Madeira, acho que é bom para a minha saúde mental. Agora, é diferente dizer que não tem problemas de saúde mental e dizer que tem problemas de doença mental”* (...) *“Eles têm é problemas de doença mental, com isto estou a falar de psicoses, esquizofrenia e também consumos. Álcool e drogas são doenças psiquiátricas...”* (...) *“A questão fundamental são aquelas pessoas que não são violentas. Não é uma questão policial, é uma questão de tratamento, de doença mental grave”*. O mesmo afirma que *“temos doentes psiquiátricos, em situação de sem-abrigo, internados, temos cerca de meia centena por ano”*, o que revela existir casos de doença mental nesta população. Contudo, (E.P -1) diz ter conhecimento de que *“há efetivamente pessoas que estão na condição de sem-abrigo, que para além de outras dificuldades, têm (quanto mais não seja) indícios de patologia do foro mental, mas também não acho que sejam 90%”*, e que *“não há ainda uma caracterização suficientemente consistente e fiável que nos permita dizer: “há uma enorme prevalência” ... olhando para a doença/saúde mental no sentido lato, porque vamos desde as perturbações da personalidade até às patologias mais graves e neste momento eu nem me colocaria na discussão se, isto é, causa ou se é efeito”*.

(E.P -2) reforça a necessidade de olharmos para as pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo e que são portadoras de doença psiquiátrica como doentes e não apenas como sem-abrigo, que *“lidamos muito com esta população, atenção que convém frisar aqui que estamos a falar sempre de doentes, ou seja, não vou falar enquanto psiquiatra, dos sem-*

abrigo. (...) estamos a falar de “doentes psiquiátricos + situação de sem abrigo” (...), enquanto psiquiatras estamos a falar dessas duas coisas e se só tiver uma delas, se só tiver a situação de sem-abrigo, então não é do nosso âmbito, enquanto profissionais de saúde”.

(E.P -2) e (E.P -1) estão de acordo que *“a saúde mental diz respeito a todos nós... Quando se fala que a saúde mental dos sem-abrigo está afectada, claro que está. Eles não estão a passar férias”*, e que *“já está estudado e a própria evidência empírica mostra isso, que a permanência na rua também provoca distúrbios do foro mental, às vezes leva mesmo à patologia”.*

6.1.5. Causas do Problema de sem-abrigo

Todos os peritos estão de acordo quanto à problemática complexa que é esta de se encontrar em situação de sem-abrigo.

Para (E.P -1) *“...estamos a trabalhar com um problema social complexo (...) não têm uma resposta nem uma causa, mas sim um conjunto delas que são variáveis, ao longo do tempo, do contexto e de situação para situação”, (...)* *“facto de a sociedade teimar em ignorar ou às vezes ainda pior que ignorar, rejeitar a psiquiatria, quem sofre com isso são os sem abrigos que são quem tem as doenças psiquiátricas e que moram na rua sem tratamento...”* refere (E.P -2).

Para (E.P -3) *“a problemática dos sem-abrigo na RAM, deve-se a meu ver, a diversos fatores sociais, financeiros e culturais, transversais à maioria das zonas habitacionais no Mundo e outros específicos, da realidade climática e cultural desta região. Deste modo, as principais razões prendem-se com o desemprego, com as fracas habilitações ou analfabetismo verificado na sua maioria, desagregação familiar, insucesso profissional, limitações físicas e/ou psíquicas, associadas muitas vezes, a uma fraca ou inexistente retaguarda familiar e social, para um apoio firme e necessário em determinadas situações de doença mental e/ou psiquiátrica, invalidez, dependências de substâncias psicoativas e outras, que condicionam ou impedem a socialização, a (re)organização pessoal/profissional e autonomia de cada indivíduo”.*

A doença mental é novamente abordada e (E.P -1) diz não perder muito *“tempo a fazer grandes dissertações teóricas se é a doença mental que leva à rua ou se é a rua que leva à doença mental. Todos sabemos que um episódio de descompensação de saúde, seja doença*

mental seja física, tal como um episódio do foro familiar (uma separação, um conflito, um desemprego), são factores que qualquer um deles pode levar a uma situação de rua.”. “Se tivermos como foco e como centro e as abordagens forem todas teóricas, técnicas e operativas... abordagens centradas na pessoa... acho que não nos podemos esquecer de nenhuma das dimensões da pessoa” e se “nos focarmos nas pessoas, vemos que muitas vezes têm o que se chama de co-morbilidade (que é um conceito da saúde, mas que também podemos aplicar na intervenção social), ou seja, são múltiplas causas que se conjugam, no mesmo contexto e na mesma pessoa e que levam a esta situação”. Logo, “se há múltiplas causas tem de haver múltiplas soluções, ou uma solução múltipla”.

(E.P -3) aponta ainda *“o crescente aumento de datas comemorativas e de festividades regionais, nos últimos anos, através de um Cartaz Turístico repleto de diferentes eventos mensais, são apelativos à presença de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo que encontram nestes eventos um meio de distração, de socialização e de sobrevivência, através de apoios monetários e alimentares, que facilmente recebem com a sua passagem ou permanência nestes eventos, de acesso fácil e agradável a todos que os queiram desfrutar”.*

Para a situação de sem-abrigo, sabemos que existem alguns grupos mais vulneráveis e com maior susceptibilidade de entrar nesta condição. Segundo (E.P -1), *“estamos a falar por exemplo, em todas as pessoas que passem por um processo de institucionalização, por exemplo um recluso, uma pessoa hospitalizada, um jovem que vem do sistema de proteção, famílias monoparentais, ou pessoas que já tenham problemas de dependências e que ainda estejam em contexto familiar”.*

Para (E.P -2) são *“as pessoas que têm doenças psicóticas e vão morrer porque não se tratam e não se cuidam, essas pessoas é que precisam da intervenção”.* O mesmo, uma vez questionando um jornalista porque é que as notícias apenas falavam *“que os sem-abrigo são pobres, não têm casa e a última era e são drogados. E eu disse porque é que não puseram os psicóticos? “ah, porque isso não iria vender tão bem, as pessoas sabem lá o que é um psicótico”, e isto é terrível, porque a verdade que nós temos, não é a verdade que queremos ouvir”.*

(E.P -3) é da opinião que *“muitos insistem em manter este padrão de vida por facilitismo, conveniência e acomodação, visto os apoios muitas vezes chegarem aos próprios locais, onde escolhem para habitar, em forma de comida, agasalhos, cigarros e produtos de primeira necessidade, em que não sendo necessário qualquer contrapartida pessoal e /ou*

social, desfrutam das suas escolhas, sem nada a perde, continuando o seu percurso, no sentido da liberdade de movimento e de expressão, que ganham com esta opção de vida, muitas vezes pondo em risco a própria saúde (por vezes é utilizado, o estado de saúde fragilizado, sensibilizar em prol de benefícios solidários, recusando a intervenção da área da saúde)”.

6.1.6. As Respostas Sociais dirigidas às pessoas em situação de sem-abrigo

Nos dias de hoje é frequente ouvir falar em respostas sociais diferenciadas e integradoras, que rompam com o passado, ou que simplesmente absorvam o que dele existe de melhor, abrindo portas a conceitos inovadores.

Cada vez mais procuramos respostas transitórias, mas, e como afirma (E.P -1), “*o transitório pode ser de curto, médio ou longo tempo... tudo depende do contexto, da pessoa e de múltiplas dimensões*”, pois “*para problemas complexos não podem existir soluções simples*”, de acordo com (E.P -2). Não podemos simplesmente arranjar planos transversais a todos eles, temos de parar e pensar em “*como é que nós conhecemos a pessoa e como é que conseguimos encontrar um plano de vida adequado àquela pessoa e não generalizar igual para todos*”, bem como, para “*encontrar uma alternativa adequada, tem de ser uma forma de vida, que a faça acreditar que é melhor viver da outra maneira do que viver desta... apesar de ter o dinheiro, há outras formas de vida diferentes*” (E.P -1).

Segundo (E.P -3), “*os momentos de ingratidão e de desacreditação, no próprio e nas equipas, fazem parte, muitas vezes de um processo de integração. As recaídas, deverão ser evitadas, mas fazem também parte do crescimento pessoal e da maturidade necessária a uma recuperação efetiva*”. Há “*um elevado nível de reincidência de pessoas que estiveram na condição de sem-abrigo, que entraram em processos de reinserção e que voltam à condição de sem-abrigo. O que é que não está a funcionar para que aquela pessoa ou não se adeque à habitação, ou ao plano individual, ou não conseguiu empregabilidade..., mas será que era a empregabilidade que lhe estávamos a propor adequada?*” Torna-se cada vez mais imperativo conhecer “*bem as pessoas e olhar bem para os contextos (os contextos variam imenso, às vezes de um concelho para outro, às vezes dentro da própria cidade) e adequar as estratégias, quer em termos de abordagem quer em termos de resposta*”.

Ainda segundo (E.P -1), “*o fator chave é estabelecer uma relação de proximidade-confiança. E depois tentar encontrar estratégias que não estejam focadas no resultado, mas*

nos processos” e dá o exemplo da integração no mercado de trabalho, questionando o porquê de “todos temos de trabalhar oito horas por dia? Se esta pessoa só consegue trabalhar quatro horas, porque é que não conseguimos pensar num sistema de emprego que permita a estas pessoas trabalhar quatro horas? Não estou a dizer para o resto da vida ficar a trabalhar as quatro horas se pode trabalhar as oito”.

No que toca à forma de actuação com os utentes, (E.P -3) defende que *“todas as organizações governamentais e/ou não governamentais, que atuam nesta área social, a articulação e a comunicação clara e exacta, deverá ser sempre assertiva e séria, respeitando a vontade e a necessidade de cada indivíduo. Desta forma, em conjunto deverá ser encontrada a resposta mais adequada e célere à situação a acompanhar.”* e que, *“as direcções não têm que, necessariamente, ser composta de gestores, mas é necessário que essa consciência lá exista a fim de direccionarem uma política clara e recursos para uma boa gestão. Em última análise a boa gestão irá aumentar a qualidade dos serviços e a economia dos mesmos, já que deve promover a melhor qualidade e resposta possível com os recursos necessários, e não o desperdício”.*

Para que esta actuação seja eficaz é fundamental que os planos sejam flexíveis e feitos ao longo do tempo.

Como referido anteriormente, os planos devem ser adaptados a cada pessoa e ajustados no tempo, pois como afirma (E.P -1) *“essas pessoas mudam tanto de perfil e estes contextos mudam tanto que a intervenção social é uma área altamente desafiante, porque claramente não podemos actuar com as abordagens tradicionais, porque não vamos resolver o problema, porque elas não respondem”,* e o tempo mostra-nos que *“uma resposta que sirva para uma pessoa para a outra já não serve. O que serviu para uma pessoa numa fase, pode já não servir noutra fase (da mesma pessoa)”.* E (E.P -3) considera ainda que *“o apoio, deverá ser sempre mantido com recuos e avanços, consoante o desenvolvimento das vivências e consequências verificadas”.*

O mesmo se pode dizer quanto às respostas, que devem ser adequadas e responder às necessidades das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo, pois muitas vezes, segundo (E.P -1), *“as oportunidades de vida diferentes que nós propomos não são as adequadas àquela pessoa, por “n” razões (...) aí está o desafio”.* Continua dando o exemplo de *“uma pessoa num centro de tratamento e poucos dias depois vê-la outra vez na rua e perguntei-lhe porquê que ela tinha saído, e ela disse-me que tinha que se alimentar cinco vezes*

por dia e que na rua comia quantas vezes quisesse (...) tinha que comer cinco vezes por dia para "tomar a medicação. (...) não ajustamos a resposta àquele estilo de vida". São estas e outras situações que nos fazem pensar se "são elas que não aderem ou somos nós que estamos a impor regras que não são ajustadas para resolver a situação? Eu acho que é mais a segunda" (E.P -1).

6.1.7. A perspectiva da sociedade sobre a situação de sem-abrigo

Para entender algumas das dificuldades inerentes ao trabalho com a população em situação de sem-abrigo, é fundamental perceber a perspectiva que a sociedade tem sobre esta população.

Neste campo, (E.P -1) e (E.P -2) estão de acordo que *"a tendência é para generalizar e fomentar muito mais o estigma e o rótulo"*.

(E.P -2) quando se refere aos problemas das doenças mentais das pessoas em situação de sem-abrigo, afirma que *"há pessoas que parece que não querem ver isso. Em Portugal, tal como noutros países da Europa, separaram o álcool e as drogas da psiquiatria. Mas aquilo é mental. O alcoolismo é uma dependência, agora já não se usa muito este tema, mas são verdadeiras doenças psiquiátricas" (...)* *"quando ando na rua e vejo os meus doentes a morrer, eu tenho uma responsabilidade tremenda...fazer ou não fazer um relatório para a unidade de saúde e aquilo é uma via-sacra medonha, a autoridade tem de decidir se sim ou não, a polícia tem de dizer que sim ou que não, depois vai outra vez para a equipa de rua"*. São burocracias que nesta área de intervenção devem ser ultrapassadas. O trabalho a desenvolver nos dias de hoje quer-se cada vez mais ágil e célere. (E.P -2) afirma que em serviço externo já chegou a telefonar e que *"dizem que como é um sem-abrigo, é um alcoólico então não vem. E depois também, voltando à saúde, eu não quero estar aqui dicotomicamente: saúde versus social, mas isto envolve-nos a todos. Estes sem-abrigo todos que hoje viu aqui, não existem, mesmo as pessoas que sabem que existem, fingem todos que não existem"*.

Nenhum dos peritos concorda claramente que haja pessoas a viver na rua porque querem. (E.P -1) afirma que nunca encontrou *"ninguém que efectivamente e conscientemente quisesse viver nesta situação (...) se a pessoa tiver uma oportunidade diferente de vida, ela aceita-a"*.

(E.P -2) também recusa essa tese, dizendo que *“não, ninguém concorda com isso (é uma escolha pessoal). Eu também não sou exceção. Mas também há uma coisa que ninguém quer ver. Existe uma certa hipocrisia nisto, dizer a frase “ninguém está porque quer”, mas depois isto também dá a ideia que é tudo social: a culpa é do governo que maltrata os pobrezinhos e não gosta deles, e que são vítimas da sociedade”* e como *“a sociedade é muito dominada pela área social nesta questão, as pessoas gostam de dizer que ninguém está porque quer, portanto, são todas vítimas da sociedade maldosa que cria estes pobres e não faz nada por eles”*. Considera uma *“visão muito tosca, grosseira que não posso aceitar de maneira nenhuma porque não é uma questão de querer ou não querer, a pessoa não está em condições. Sou um pedaço sensível a isto.”* (...) *“os ingleses chamam, isto é, “brainvictim”, ou seja, os sem-abrigo têm tudo: têm comida, roupa, casas gratuitas para toda a vida, e então pensam que é porque eles não querem”*. *“Evidente que não querem, até porque é perigoso, é desconfortável, uma pessoa estar a viver na rua. Ninguém no seu juízo perfeito vai querer dormir na rua.”* (E.P -2).

(E.P -3) apresenta a tónica do lado da pessoa, onde refere que *“há sempre muitos obstáculos, muitos “fantasmas”, a viver na mente de quem vive na rua. Mesmo que negados, existem! De forma subtil, sem julgar, sem inferiorizar, sem instruir, respeitando a vivencia de cada um (todas as vidas, são diferentes, todas têm um significado, uma razão para qualquer escolha). Ninguém decidiu viver na rua porque simplesmente quis, mas muitos o fazem por opção própria não aceitando outra alternativa”*. Considera que as pessoas *“não vêm alternativas, não querem alternativas. Têm medo de falhar, voltar a errar, a desiludir alguém, a desiludir-se. Sentir-se novamente incapazes, sozinhos...têm medo de enfrentar a desilusão, a solidão, de sofrer ainda mais do que já sofreram...assim, deixam-se simplesmente ficar, onde pretendem”*. Depois *“há quem esteja recetivo, e há quem não queira mudar a sua vida o seu “destino”, que segundo muitos já se encontra traçado e não poderá ser alterado”*.

Segundo (E.P -1), nos dias de hoje, vivemos num *“contexto diferente que nos permite viver com padrões diferentes”*, com maior liberdade.

Sobre o papel da sociedade civil, reconhece-se que cada vez mais nos dias de hoje a sociedade civil é chamada a se pronunciar sobre determinados temas. As pessoas em situação de sem-abrigo são vistas como o resultado do papel da sociedade em que se encontra inserida. Todas as entidades e a própria sociedade civil tem um papel preponderante.

Para (E.P -1), “ *olhando para cada pessoa, nós vemos quem são os actores que estão no contexto dela, e em contrário, quem é o actor que pode ter um papel crítico para facilitar o processo... às vezes é uma vizinha, o dono de uma loja ou o dono de um restaurante que lhe dá comida (enquanto o dono do restaurante lhe der comida por pena, em vez de um aliado tenho ali um inimigo, pois só vai estar a reforçar a estratégia assistencialista... mas se o dono da loja lhe der comida e fizer uma intervenção que fomente os objetivos que o gestor de caso)*”.

O papel da sociedade civil, segundo (E.P -1), é igualmente importante “*quando o objetivo é não ter ninguém na rua por mais de 24 horas, o primeiro aspecto crítico é como é que nós temos um sistema de sinalização tão rápido, uma consciência coletiva tão grande, que qualquer pessoa não é indiferente a não ser que durma uma noite na rua*”.

(E.P -2) faz-nos uma viagem no tempo e recorda que “*nos anos 80 a trabalhar de uma forma mais simples nesta área, só havia a misericórdia: “Há sem-abrigo porque a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa não faz nada”. Agora que há muitos milhões de euros para os sem-abrigo, há muitas instituições, e os muitos que há são poucos*”, portanto, mudam-se os tempos, alteram-se os recursos, e o que se verifica é a persistência do problema, bem como a culpabilização de terceiros.

(E.P -3) considera que na realidade regional, existe uma “*sensibilidade e a solidariedade presente diariamente na sociedade, numa resposta individual, ou através de organizações e dos governos, com uma problemática e realidade social que a todos afeta*”.

6.1.8. Desafios à intervenção

Sabemos que as pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo são marcadas profundamente pelas suas vivências. Para (E.P -1), “*quando estamos a falar de pessoas com percursos mais prolongados de rua, são pessoas que tendem a ter situações mais complexas ainda*”, e que para conquistar a sua “*confiança tenho que ajudar aquela pessoa a resolver os seus problemas das necessidades básicas, seja da alimentação, seja da documentação... e quando a pessoa percebe que de facto, o sistema está do lado dela, isso é um capital de confiança para chegar às outras respostas mais complexas*”.

Numa fase inicial torna-se mais complicado conquistar estas pessoas, até porque muitas vezes sentem-se defraudadas e depois vão ganhando resistências, mas “*numa segunda é encontrar as respostas que nos permitam continuar o processo*”.

A confirmação do sucesso dos seus pares por vezes torna-se fundamental para alavancar um comportamento em direcção à mudança, como nos dá o exemplo (E.P -1), *“a pessoa se tiver muita resistência a entrar num centro de alojamento local, mas se percebesse... (e eles são fortíssimos nisso- o passa a palavra), quando um consegue transmitir ao outro que conseguiu é muito mais forte do que a nossa proposta”*.

Para tal, a comunicação é fundamental, sendo este um dos grandes desafios na intervenção. A comunicação com as pessoas que se encontram numa situação de sem-abrigo muitas vezes é feita de exemplos, porque, *“se de facto, nós tivéssemos mais pessoas que vissem que tinham entrado numa fase temporária num centro de alojamento e que isso lhes permitiu aceder a uma reposta habitacional de carácter mais definitivo, de certeza que os outros aderiam. Quando isso não acontece, temos o efeito ao contrário, porque eles já sabem e porque os outros já lhes disseram, ou até porque já tentaram... que vão para ali e depois dali é difícil de sair..., portanto, aí preferem outro estilo de vida.”* (E.P -1).

Da parte da equipa técnica, aquando da sua comunicação com estas pessoas, são esperados momentos de gratidão, mas também alguns momentos menos bons. Para (E.P -3) *“é essencial, saber lidar com a frustração, pois haverá muitos momentos de desabafo, de frustração e de ingratidão, que passarão com uma postura firme e assertiva de quem acompanha todo o processo”*.

Um outro desafio tem a ver com os problemas comportamentais presentes na população em situação de sem-abrigo.

Esta população é conhecida por apresentar alguns problemas de comportamento. Segundo (E.P -1), os comportamentos destas pessoas *“são muitas vezes estratégias de defesa”*, por acumularem episódios menos bons, e quanto *“maior o período de (segundo a evidência) experiências frustradas... tentativas frustradas, situações que não resultaram de recuperação, reabilitação, inserção social... e eu acho que quanto mais a pessoa acumula situações de frustração”*.

É a segurança de viver na rua, é o dia incerto que está por surgir, são as *“respostas que não funcionaram”*, (...) resultam em *“maior a descrença no sistema e até no próprio contexto social, portanto, maior a desconfiança que esta pessoa gera na relação que tem com os outros”*.

Comportamento gera comportamento e, aquelas pessoas que apresentam uma postura mais pacificadora, têm maior facilidade em obter ajudas ou atenção da sociedade civil. De acordo com (E.P -2), *“os mais fáceis vão se resolver. Quando se vê um pobrezinho na rua,*

qualquer pessoa vai lá buscá-lo e leva-o para casa, por causa da generosidade e bom coração dos portugueses, apesar de agora ser cada vez menos”.

Em grande parte dos casos, viver na rua, *“gera problemas comportamentais, atitudes, ou seja, dificuldades mais ao nível das competências de relação interpessoal, porque estas pessoas são obrigadas a sobreviver num meio que é completamente hostil (...) é quase que como reaprender a viver num contexto”* (E.P -1).

É necessário *“criar rotinas, horários, procedimentos básicos de alimentação, de higiene, de saúde de socialização e de muitas outras necessárias à estabilidade emocional e relacional, é fundamental para a verificação da mudança necessária e para fomentar a motivação de um novo projeto de vida traçado em comum com objetivos claros e possíveis por quem quer e pretende iniciar um novo processo de vida”* (E.P -3).

Um terceiro desafio tem a ver com a necessidade de minimizar o tempo de permanência na rua. Cada vez mais se fala que a permanência na rua por parte destas pessoas deve ser pelo mínimo de tempo possível, pois uma vez que se entra no sistema dificilmente se sai dele.

Para (E.P -1), *“o grande desafio era nós conseguirmos ter respostas desde a sinalização até à intervenção, que não deixasse que a pessoa tivesse mais de 24 horas na rua”,* pois *“o prolongamento do tempo na rua aumenta exponencialmente a dificuldade de reverter o processo”.*

Segundo (E.P -2) existem muitas burocracias e *“há muitos obstáculos”,* que por vezes *“não há tempo da pessoa sair das ruas com vida”.*

Um quarto desafio tem a ver com as questões da reincidência e a necessidade de evitar ou minimizar a sua ocorrência.

A reincidência é muito frequente entre esta população, que segundo (E.P -2), *“quando chegam ao hospital, obviamente que os médicos têm toda a liberdade e responsabilidade de decidirem se põem outra vez a pessoa na rua ou não, os médicos não são, os hospitais não são centros de acolhimento para sem abrigo. Ainda por cima sabendo que se tiver de ser internado, depois é muito difícil de dar alta porque é muito difícil dar respostas sociais para os sem-abrigo”.*

A acrescer estes desafios, temos ainda a questão da articulação entre as entidades intervenientes. A articulação entre instituição é das coisas mais importantes em termos de intervenção e do sucesso para a resposta que se procura.

No entanto, esta é uma situação que nem sempre se verifica. (E.P -2) dá o exemplo de *“os casos mais pesados de sem-abrigos, estão no hospital a viver há anos e vão ficar lá até morrer. Porque não há resposta para os sem-abrigos, só há respostas para os fáceis, mas para os fáceis qualquer pessoa faz. E basicamente os que ficam na rua até são os mais difíceis”*.

(E.P -3) é da opinião que *“toda a intervenção, deverá ser delineada e feita com um sentido comum. Mesmo que envolva vários organismos de apoio social, deverá existir sintonia harmonia de acompanhamento e de apoios prestados”*.

Para além destes desafios, há, segundo estes especialistas, que considerar que as equipas que intervêm com este tipo de população deparam-se muitas vezes com alguns constrangimentos. (E.P -2) dá como exemplo que *“há várias maneiras da pessoa sair da rua sem ser com um psiquiatra, sem a pessoa querer, que é a pessoa estar completamente nua ou estar muito violenta, mas a pessoa pode estar a morrer, e geralmente quando a pessoa está a morrer não está violenta, quando a pessoa está a morrer já nem tem forças para estar violento, portanto estes casos são casos terríveis”*, e que *“Portugal tem medidas no planeamento e intervenção com o sem-abrigo, ou seja, qual é a rede. A rede até pode não funcionar, estou a falar de redes no geral, a rede até pode não funcionar, mas existência de redes não é garantia que as coisas corram bem”*.

(E.P -3) é da opinião que as equipas devem ser persistentes e acreditar no trabalho que fazem, pois, *“tirar alguém da rua leva o tempo da confiança, da vontade, da gentileza, do sorriso verdadeiro que permite acreditar em quem dá a mão. Tirar alguém da rua é um “trabalho”, de amor, de afeto, de sentimento. Há que sentir e saber transmitir esse sentimento, para conseguir ajudar quem quer e quem não quer ser ajudado”*.

6.1.9. O papel das Equipas de rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo

Sobre o papel das equipas de rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo, segundo (E.P -1), *“a equipa de rua tem um papel crucial (pela positiva), porque é o elemento no processo de intervenção crítico para esta relação de confiança que é o factor*

básico depois para o processo de inserção. Se a pessoa em condição de sem-abrigo não confiar em nós, ela vai continuar a viver e a sobreviver no regime dela” e fala em alguns contratempos que por vezes surgem dificultando a intervenção das equipas, explicando que “... em Portugal o bom problema de ter uma sociedade bastante solidaria à indiferença...pensam: “eu tenho que lhe dar comer, ou uma roupa...” e se “isso não for integrado no processo de intervenção, pode ter o efeito perverso que é: não tira a pessoa da condição, mantém a pessoa na condição”.

Este diz-nos também que a intervenção passa por vários processos, uma vez que *“depois de ter os direitos mais básicos da pessoa efectivados, consigo de facto levá-la para uma dimensão que seja uma inserção social (...) adequada no sentido de que há pessoas que conseguem uma inserção plena no limite de nos dizerem: “olhe já não preciso da sua ajuda”- acho que é o momento mais feliz para qualquer técnico; e há pessoas que precisarão sempre ainda que quase que em jeito de placebo, um apoio de um técnico, como por exemplo conversar com ele uma vez por mês, como há outras que precisam de uma monitorização ao nível da medicação”.* Explica que quando *“um morador vê uma pessoa dormir na rua pode não saber como proceder, aí temos que estar todos envolvidos. A equipa de rua, já entra quando a situação é identificada ou referenciada”.* Continua dizendo que *“depois da intervenção da equipa de rua, tem que haver uma resposta e um compromisso da rede local porque senão esmagam-se” e os “os técnicos da equipa de rua como alguém que tem um papel fundamental, mas não lhe por o ónus todo do sucesso ou insucesso em cima”.* Segundo o mesmo, a equipa de rua surge como facilitadora, *“mas para facilitar tem de ter outros que os ajudem a facilitar. Se não nos assumirmos todos como membro dessa rede, a equipa de rua fica esmagada e é injusto e incorreto, porque no final do dia quem fica a perder são as pessoas”.* Considera que as equipas de rua são efectivamente *“uma parte importante da resposta, não acho que seja a resposta”, e considera que “um departamento da habitação tem de estar muito próximo das equipas de rua, bem como um departamento da saúde... o canal de comunicação tem de estar muito aberto”.*

(E.P -2) refere que as equipas de rua têm como princípio: *“os sem-abrigo não vão aos serviços, os serviços têm que ir lá. Isto justifica a existência da rua”.* Pois *“aquilo que os médicos vêm nas urgências, na rua vê-se de forma ainda mais dramática. Nas urgências vêm-se casos urgentes, nas ruas vêm-se casos urgentíssimos. E muitos casos que aparecem nas urgências, são casos que já tiveram muito tempo na rua a degradar-se e depois vão ter à urgência, portanto os médicos acabam por achar interessantíssimo quando vão à rua porque é uma espécie de urgência hospitalar”.*

(E.P -3), na mesma linha de pensamento dos peritos anteriores, considera igualmente importante o trabalho desenvolvido por estas equipas. *“O respeito, a ausência de juízos de valor, a empatia e a sensibilidade, são essenciais para o êxito de uma intervenção, em prol da integração social/habitacional”*. Acrescenta ainda que a *“transmissão da relevância de socializar respeitando o “outro”, o sensibilizar para a importância do civismo, de horários, rotinas e hábitos de higiene, de trabalho e de descanso diariamente, levarão a valores e comportamentos que aos poucos, vão alterando padrões de vida, permitindo a descoberta de um outro “eu”, ou um “eu perdido”, que levará a novas oportunidades familiares, profissionais e pessoais alterando toda uma vida que se encontrava “à deriva”*. Afirmar que cabe às equipas e aos seus técnicos, *“mudar esse destino, esse paradoxo, erradamente traçado, por quem perdeu o sentido da vida, a vontade, a crença, a esperança”*. Acredita na *“valorização de pequenos e grandes progressos no cumprimento do plano traçado em conjunto, a assistência técnica, a proximidade e empenho de uma Equipa presente, com o aconselhamento e o acompanhamento necessário, através das intervenções pessoais, familiares, habitacionais, profissionais e ao nível da saúde necessárias, irão estimular e assegurar o sucesso da integração do indivíduo que viva na rua”*. Que é necessário ter *“consciencialização da própria responsabilidade e da própria vontade em fazer “diferente”, mudar o caminho escolhido. Tentar outras possibilidades, outras alternativas. Perdoar se necessário, ser perdoado, reconhecer, ser reconhecido e avançar. Não parar no meio do caminho...Para isso, a Equipa multidisciplinar deverá estar atenta e disponível, para orientar e aconselhar mostrando vários caminhos, várias direções, seus aspetos positivos e negativos, para que a escolha seja em consciência”*.

No entanto, é importante ter em conta que as intervenções na rua são diferenciadoras das demais.

Para (E.P -1), as equipas devem ter como *“modelo de intervenção abordagens centradas na pessoa, que saibam tecnicamente intervir com abordagens de intervenção na crise, mas eu distingo a dimensão assistencial da assistencialista”*, em que *“o assistencial deve ser o primeiro patamar, porque o que temos de visar sempre é uma intervenção promocional e que vise e acredite na autonomia, ou seja, uma autonomia adequada a cada situação, mas não podemos usar a palavra autonomia e subentender no conceito de autonomia que todos vão ter uma família, uma casa e trabalhar oito horas por dia e ganhar o salário mínimo. Isso é um erro!”*. Considera que *“não podemos ser assistencialistas”*, o que significa que *“a nossa intervenção de rua é técnica...e já agora acho que da própria sociedade civil, trazendo para*

aqui também por exemplo, a intervenção de voluntários devidamente preparados, ou associando (muitas vezes) os vizinhos e as forças do contexto”. O mesmo refere que o assistencialismo pode ajudar a pessoa de momento, mas não a tira daquela condição. Considera que as equipas podem ser compostas por diferentes intervenientes, e dá como exemplo a inserção de “pessoas sem-abrigo, com um técnico superior e a pessoa simultaneamente no seu plano de desenvolvimento está a fazer a certificação das suas experiências para adquirir o nono ano?” Atribui grande importância ao cartão de cidadão destas pessoas, afirmando ser uma chave fundamental, “para a pessoa aceder a todos os seus direitos e a toda a proteção que é sua por direito”.

(E.P -2) defende um modelo de actuação técnico, “*sem qualquer desprimor para todas as outras equipas e todos os outros modelos de actuação, mas o nosso modelo aqui é o modelo técnico e é o modelo que nós lutamos para ter uma dignidade técnica como é o serviço social, permita-me a comparação*”. Introduz exemplos Europeus, onde diz que “*as equipas de rua dos enfermeiros da Bélgica tem por exemplo um sistema de saúde e prevenção das próprias equipas porque é um trabalho bastante duro. É um trabalho que eu sempre achei extraordinário, eu posso falar do meu caso pessoal, esta noite como viu já, já viu muitos doentes por aqui, estou sem almoçar até esta hora, mas é um trabalho que quando chego à rua nunca estou cansado, nunca tenho uma dor de cabeça, nunca fico aborrecido. É um trabalho muito ativante, muito estimulante*”. Refere que na sua equipa, “*enquanto equipas vamos à rua, e nós enquanto equipa psiquiátrica interessa-nos os casos psiquiátricos, incluindo consumos de álcool e drogas. Fazemos vários tipos de coisas que ainda não disse (...) convidamos as pessoas a virem se tratar ao nosso hospital, porque nós servimos 150-200 doentes, sem-abrigo temos só 50 internados. Convidamos as pessoas a virem cá, as pessoas vêm, felizmente todos vêm, e como viu hoje, estavam todos muito bem. Andam a tratar-se. Uns fazem injetáveis, outros fazem medicação, outros não fazem nada, simplesmente, e temos o recurso de internamento que geralmente é através da urgência. Isso é só para os casos mais graves e excecionais e são poucos, pouquíssimos (...) fazemos relatório para a autoridade de saúde, a autoridade de saúde avalia e se concordar faz o mandado de condução que é cumprido pela polícia se a polícia avaliar bem. Depois vai à rua para levar a pessoa ao hospital, a polícia com o mandado de condução para a unidade de saúde com a equipa técnica de rua para confirmar que é a pessoa e também para acompanhar a pessoa, e o INEM para prestar, finalmente, os primeiros socorros. A pessoa chega ao hospital com essas entidades todas para se tratar, o médico avalia e pode devolver logo a pessoa à rua porque depois geralmente não há sítio para a pessoa ir e*

a pessoa volta para a rua, ou pode ir para um centro na melhor das hipóteses”, mostrando a falta de recurso que existe para dar resposta a estas situações. Considera que “as equipas de rua são indispensáveis por uma razão muito simples, se a pessoa não vai aos serviços, o serviço vai até elas, é quase como a montanha e Maomé, tão simples como isso, é o mais fácil de responder. (...) Não tenho qualquer dúvida de que são importantes”.

Em termos regionais, (E.P -3) é da opinião que são *“estas equipas, que detetarão situações de risco e que irão intervir junto das mesmas, com o acompanhamento e o aconselhamento necessário, num processo de curta ou longa duração, respeitando o tempo e os procedimentos necessários a cada realidade. Esta intervenção poderá ser de assistencialismo e /ou emergencial, devendo sempre existir uma avaliação prévia de forma a antecipar situações de risco, para o próprio e/ou para a comunidade”,* considera que as *“fracas competências pessoais e sociais, a baixa autoestima, são definitivamente a maior dificuldade encontrada. A falta de confiança no outro, e em si próprio, promovem uma barreira que tem de ser muito trabalhada pelas Equipas de Rua de forma a cativar, trabalhando a empatia e a confiança, promovendo a segurança e a proteção necessária para uma nova caminhada, rumo a um futuro novo e por vezes jamais imaginado, por falta de estímulos, conhecimento das próprias capacidades e objetivos de vida”.*

É verdade que a intervenção com esta população não é fácil. (E.P -3) considera que *“o apoio desconcertado, não ajuda, mas prejudica a consciencialização das realidades que surgem diariamente, e que devem de ser acompanhadas por equipas multidisciplinares capazes de aconselhar e acompanhar os percursos necessários, para uma vida ativa e organizada, segundo os padrões e possibilidades de cada indivíduo”.* Diz que na população em situação de sem-abrigo *“há uma resistência, um desacreditar, uma certeza de que a vida que “se vive, é a melhor”, a culpa é dos outros, o governo, as instituições, a família e etc, nunca ajudaram. A responsabilização do outro, está presente sempre no início de uma intervenção”* e que é *“essencial o apoio incondicional, respeitando o tempo de cada um, permitindo que os objetivos e as vontades surjam de acordo com as capacidades psíquicas e físicas de cada um, não incentivando a mudanças que possam promover mais frustrações, medos, tristezas recordações que ainda não estejam preparados para lidar e ultrapassar”.* Defende que as equipas devem ter a *“persistência, a firmeza, a coerência e a lucidez de uma intervenção de rua, onde a entrega do tempo, do diálogo ou apenas da companhia, em que o simples escutar, poderá fazer toda a diferença e irá traçar o desempenho pretendido junto a cada indivíduo”.*

No entanto, esta tem algumas vantagens. Para (E.P -2), o trabalho de rua é gratificante ao ponto de todos os elementos da sua equipa quererem fazer esse tipo de trabalho. *“O trabalho é tão estimulante, é tão fora deste mundo e no nosso caso que vivemos no seio do maior segredo de Portugal que é a negação destes sem-abrigo”*. Afirma que já tiveram casos de *“sucesso e estou a me lembrar da Vitae que já têm recebido estes casos lá nas instalações deles que têm muitas camas e dão uma resposta imediata ou então a pessoa é internada, segundo a lei, se tiver critérios para isso”*.

Por sua vez, (E.P -1) considera que uma *“autonomia adequada é irmos tratando igual o que é igual e diferente o que é diferente. Acho que a equipa de rua tem aqui um papel muito crítico, mas tem de estar envolvida na sociedade civil. A equipa de rua que permite sair à rua e identificar as situações, mas acho que tem que haver também um envolvimento da sociedade civil por exemplo na identificação”* (...) *“a equipa de rua tem um elemento, diria, crítico, no bom sentido, no processo de intervenção. Agora tem de ser bem integrado em toda esta cadeia de valor, desde a prevenção à identificação. Mas também não se pode pensar que é a equipa de rua que vai resolver tudo”*. Refere ainda a importância do trabalho qualificado com esta população, não descartando todo o restante trabalho desenvolvido pelos voluntários, afirmando que *“não é estar a pôr os voluntários a trabalhar como técnicos, mas sim reforçar e encontrar ali um aliado sempre na dimensão assistencial. A dimensão assistencial para mim é de facto resolver as necessidades básicas da pessoa e ganhar a confiança que é um patamar para a dimensão promocional”*.

Quanto à constituição das equipas de rua, como foi referido, estas, regra geral, são multidisciplinares, compostas por elementos de várias áreas de intervenção.

Para (E.P -1) *“a equipa de rua tem de ter sempre um técnico - não deve de haver ninguém na rua que não tenha um gestor de caso indicado que não tem de obrigatoriamente ser da segurança social, mas sim o profissional que a rede local identificou que aquele que tem maior relação de empatia, maior afinidade com a pessoa e com o processo”* (...) mas *“não deve ser único”*. Considera que os *“técnicos têm um desgaste emocional, físico e técnico muito grande”*.

(E.P -3) considera que a constituição das equipas *“deverá ser multidisciplinar, abrangendo as apreciações e as intervenções de forma segura e assertiva, nas diferentes vertentes sociais e da saúde, entre outras também necessárias, consoante a avaliação constatada e decidida em Equipa. O encaminhamento para as diferentes áreas de intervenção*

das diferentes organizações de apoio deverá ser sempre salvaguardado, em tempo útil". Deve ser equacionado, segundo (E.P -1), *"efectivamente que competências esta equipa tem que ter e quais as funções. Penso que tendo pelo menos um técnico superior na área das ciências sociais, de preferência diria, psicologia ou serviço social, sempre com uma abordagem (volto a dizer), centrada na pessoa, de intervenção na crise e para todas as pessoas (em situação de sem-abrigo) um gestor de caso e um plano individual- para cada pessoa um plano concreto e com metas estabelecidas"* (...) *"na multidisciplinaridade que esta equipa deve ter, se deve pensar em introduzir muito a lógica da intervenção e da educação por pares (...) o ter pessoas próximas da realidade e buscar metodologias e todos os conceitos da educação de pares - na área das dependências já está bastante explorado - eu penso que é uma mais-valia. Já vi isso acontecer e de facto a linguagem é outra, a abordagem é outra... o testemunho... alguém que diz "eu já estive aí" (...) "uma abordagem centrada na pessoa, duas visões diferentes, uma mais operativa, outra mais técnica, garantir que todas as pessoas que estão em situação de sem-abrigo têm um plano individual e aproximadas o mais possível do sistema, fazer uma intervenção de rua (como o próprio nome diz, não é gabinete), ou seja, no local onde a pessoa está de preferência e trazer a pessoa ao sistema sempre que necessário e possível"*. Considera que muitas vezes este tipo de abordagens deve ser interdisciplinar e desenvolvido até com mais do que uma organização.

(E.P -2) também é defensor da multidisciplinariedade, *"quer como psiquiatra e como cidadão, não é para defender a psiquiatria, mas eu acho muito bem que haja equipas de várias dimensões. E várias dimensões estou a dizer equipas com pessoas voluntárias, equipas de cariz social... por exemplo temos médicos do mundo que andam pelas ruas de Lisboa"*. Admite a existência de *"equipas de rua técnicas e de equipas não técnicas. Por exemplo eu conheço melhor a cidade de Lisboa. Ando nisto há dezenas de anos e há uma coisa que só há em Portugal (...), haver instituições de saúde e sociais públicas que possam estar juntas à mesa... Aqui há o estado, há os privados que são as pequenas associações que lutam com muitas dificuldades e depois há os religiosos... acho que há espaço para todos"*. Admite que *"o assistente social, o psiquiatra e o psicólogo permitem que se faça uma abordagem abrangente e penso que é muito útil"*. Diz ainda ser *"indispensável a presença de um psiquiatra na rua porque para os casos mais dramáticos, se não houver um psiquiatra na rua, não quer dizer que não se podia resolver, mas é muito complicado"*. Refere ainda que *"em relação à organização das equipas e rua, na minha equipa corre tudo muito bem apesar de pagarmos para trabalhar, mas corre tudo muito bem porque toda a gente quer fazer este tipo de trabalho"*(...)

“Trabalhamos com várias equipas de rua, aliás eu próprio e alguns elementos da minha equipa que fizemos parte de júris para contratualizar, porque em Lisboa, a câmara paga a equipas que estão contratualizadas, para fazerem o trabalho de rua e a própria câmara tem uma equipa de rua, portanto há equipas profissionais que têm o contrato e as suas obrigações, há centros de acolhimento, há muitas respostas para usar a palavra mágica para uma assistente social, há muita diversidade de respostas e ainda bem, e as equipas de rua também têm essa diversidade e a própria câmara também tem e nós no fundo cobrimos a cidade toda de Lisboa”

6.1.10. A Gestão de Equipas de Rua

As equipas de rua são aquelas que estão na linha da frente da intervenção com a população em situação de sem-abrigo. Que muitas vezes trabalham sob condições adversas, faça chuva, faça sol, faça frio, as equipas estão sempre prontas a intervir. É um trabalho reconfortante, mas muitas das vezes desgastante. Os técnicos partem para uma jornada de trabalho sem saber muitas vezes o que lhes espera.

Para (E.P -1), *“a equipa de rua é tão importante que tem de ser tão acarinhada, mimada e acolhida, porque se ela está desgastada, quem é que lá vai?”*.

Estas têm papéis fundamentais na vida das pessoas que encontram a viver numa situação de sem-abrigo e desta forma, os responsáveis por estas equipas têm um papel acrescido, pois existem *“muitos dos constrangimentos nas equipas de rua, se em termos de gestão, quem a gere/supervisiona tiver uma abordagem diferente é claramente fundamental aqui cuidar de quem cuida. Quem gere a equipa nunca pode deixá-la entrar num sentimento de culpa, a menos que de facto a acção tenha sido tão desleixada, o que é difícil de encontrar numa equipa de rua, porque normalmente são técnicos que se envolvem muito e desenvolvem sentimentos de culpa, porque falharam..., mas eu costumo dizer que há uma diferença grande entre falhar ou descobrir como não funciona. São duas coisas diferentes”* (E.P -1). É necessário um *“acompanhamento, suporte, não gosto de lhe chamar de supervisão porque não me via como supervisor, prefiro intervisão, portanto, discutir estas situações, de sair à rua e de estar com eles não apenas para lhes dar confiança, mas também para ajudar e dar sugestões, ou seja, ser mais um”*, porque, o responsável pela equipa de rua deve estar *“muito numa relação de par (digamos assim) a minha postura enquanto gestor de equipas de rua”* (E.P -1).

Segundo (E.P -3), as equipas de rua têm um papel *“fundamental no apoio a uma população muitas vezes, marginalizada, descredida e fragilizada, em todos os aspetos*

essenciais à sua existência e sobrevivência”. É necessário “*ser verdadeiro, acreditar e fazer acreditar, é o maior desafio, de quem quer fazer a diferença, ajudando quem já não tem esperança, já não tem expectativas, objetivos, pensa viver unicamente o dia-a-dia. (...) Criar expectativas e vontades não adequadas a cada situação, promovem frustrações, recaídas e revoltas, que irão produzir consequências por vezes irreversíveis na vida de um indivíduo*”, portanto, as equipas têm de gerir todos esses sentimentos e é necessário encontrarem nos seus responsáveis um suporte, alguém que os compreenda, que os motive, que acrescente valor.

Mas para tal é necessário que exista um sistema de informação entre membros das equipas de rua e o gestor.

(E.P -1) considera fundamental os sistemas de informação funcionarem, pois afirma que “*temos de ser muito parcimoniosos no gasto que fazemos nos instrumentos e entrar em loucuras a gastar, focando nos instrumentos como se fossem um fim... mas efectivamente se não tivermos um sistema de informação simples e de partilha de informação, é mais difícil as equipas de rua trabalharem*”. É importante saber “*... quais os dados necessários, quem acompanha, quais os dados necessários de recolher no acompanhamento e os dados que se partilham com as diferentes forças a intervir (...) temos de partir um pouco do trabalho arcaico; tem de haver agilidade e registo da informação*”, pois “*os técnicos às vezes dizem: “ah não vou perder tempo a registar isto” - se não regista é meio caminho andado para não ter sucesso na intervenção*”, mas para isso, é necessário os seus responsáveis darem-lhes condições para tal, e no que toca à partilha de informação, a “*garantia é que qualquer entidade da União Europeia está obrigada a respeitar aquele regulamento (RGPD). O que eu tenho que dizer à pessoa é que pode ser necessário partilhar os dados com aquela entidade*”, pois “*a recolha de dados deve em " primeiro lugar, temos legitimidade para pedir os dados ou não? - estamos a tratar de situações humanitárias; segundo, temos licitude para o fazer? Estamos legalmente constituídos? ...em terceiro temos de ter o consentimento informado das pessoas (quais os dados e para que fins); por último, a diretiva europeia diz que todas as entidades da União Europeia estão obrigadas ao regulamento*”. Defende ainda que as “*equipas que conseguem fazer isto, percebem que têm um ganho de eficiência e um ganho de tempo que podem dedicar às pessoas. Eu cheguei a trabalhar com uma base de dados que incluía voluntários e técnicos e nunca tive nenhum problema de violação de dados*”.

Por sua vez, (E.P -3) é da opinião que é necessário trabalhar para “*o objetivo comum, o indivíduo e a vida deste, deverá ser sempre o foco comum, sem protagonismos, nem omissões,*

que possam prejudicar, a mesma. Deverá existir lealdade e cooperação, para que todo o apoio e segurança seja salvaguardado, evitando falhas de comunicação e de opinião. Para uma melhor articulação, os registos escritos são fundamentais, sejam estes por e-mail, por Atas de reuniões, ou outros, salvaguardando assim, todas as intervenções e decisões conjuntas e/ou individuais, ficando as ações de todos os intervenientes devidamente registadas e conhecidas por todos os envolvidos”.

A troca e partilha de informação revela-se fundamental nestas áreas de intervenção. É necessário, segundo (E.P -1), *“um modelo misto: intervir com técnicos e com voluntários, o que para muita gente era uma grande complicação. O voluntário vai fazer uma abordagem que o técnico não faz e vice-versa”*, mas estamos a falar quando *“se têm voluntários com experiência que sabem o que estão a fazer na rua e quando está o técnico, qual o papel do técnico e o técnico sabe qual o papel do voluntário, há ganhos enormes na relação com as pessoas”*. Considera ser *“preferível ter o voluntário e respeitar o seu trabalho e a sua dimensão enquanto voluntário, mas tê-lo dentro do sistema, do que tê-lo na roda livre a fazer um trabalho assistencialista, que muitas vezes prejudica o trabalho técnico- e depois começa um contra o outro”*. Ambos têm campos de actuação distintos, onde o *“técnico é quem define as metas, os objetivos, mas é muito importante, mesmo no campo da sinalização e reforço diário (o técnico não consegue estar todos os dias à mesma hora com determinada pessoa), mas se eu tenho múltiplas equipas, está lá sempre alguém”*. Afirma que a *“equipa de rua (depende dos contextos e da comunidade local), ao trabalhar com técnicos e voluntários, encontra muitos desafios, mas ganha muitos resultados”*.

Por sua vez, (E.P -3) deixa o repto que a *“preocupação desorganizada, prejudica o trabalho das organizações e os objetivos de uma sociedade, que ambiciona a segurança e a dignidade de todos os seus habitantes, através da satisfação de bens e necessidades básicas a esta população, mais desfavorecida e fragilizada (...) Sem um trabalho em conjunto das diferentes entidades, com atuação junto a esta realidade, não seriam possíveis, os casos de sucesso, ao nível da integração familiar, profissional e/ou habitacional, conseguidos até aos dias de hoje”*.

Como dito anteriormente, os responsáveis pelas equipas de rua têm um papel fundamental para o sucesso das mesmas.

De acordo com (E.P -3), o responsável pela equipa de rua tem como funções: *“orientação de intervenções de rua, com identificação de situações pela comunidade, ou por*

trajetos traçados pela Equipa para a intervenção diária, de forma a melhor compreender e atuar junto à população alvo, fazendo o reconhecimento das alterações de zonas de pernoita ou de padrões de vida dos indivíduos identificados ou por identificar (...) Apoio na elaboração de: Diários de Bordo; Estratégias de intervenção; Cuidados e procedimentos a ter nas diferentes intervenções de rua; Relatórios de intervenção Social; Projetos individuais de integração Sociais Ativos; Projetos individuais ou de grupo ao nível da melhoria e/ou desenvolvimento de competências pessoais e sociais em prol da integração socio pessoal (habitacional, profissional, familiar); Gestores de Caso; Projetos: “A minha Casinha”; Viver + Vida; Porto Seguro, projetos estes de promoção de ocupação, sensibilização e de orientação pessoal, com vista na melhoria de competências e vivências, para a integração social”.

6.1.11. Perspectivas de futuro

Para (E.P -1), Gestor Executivo da Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo (ENIPSSA), esse reforço está a ser feito, onde “o primeiro compromisso político e mais recente (janeiro 2020), foi de facto a opção política que o governo tomou de reforçar a própria estratégia nacional em território continental, configurando a sua gestão de uma maneira diferente, criando uma figura do gestor nacional e depois, definindo este papel como um papel de proximidade dos interventores locais, de identificação dos constrangimentos, mas também das potenciais respostas” (...) “a pasta depende directamente de um membro do governo com a tutela do ministério, não está delegada a mais ninguém, a sua execução é exigida a um gestor nacional mas que depende directamente de um membro do governo”.

Através desta posição é possível “encontrar onde é que nos processos de intervenção e na relação da administração local com a administração central, podem estar os constrangimentos e no fundo esta figura do gestor nacional ser também um facilitador”. Afirmo que uma outra opção foi estimular muito “os objetivos que a estratégia já tinha - fomentar a participação e ouvir o discurso directo dos próprios e não apenas por intermediários, pois a mensagem é transmitida de forma diferente quando se ouve directamente das próprias pessoas”. Refere ainda que “a estratégia diz que o foco é a pessoa e que para nos focarmos na pessoa, devemos ter uma intervenção que evite a duplicação de respostas (...) e que a prioridade é a de melhorar a caracterização das situações, ou seja, ter mais informação e muito mais rapidamente”.

Os peritos consideram cada vez mais que para se intervir nesta área é necessário ter um conhecimento profundo das situações e dos serviços que dispomos na comunidade.

Segundo (E.P -1) *“a prioridade é a do conhecimento mais rigoroso das situações para ajustar o melhor possível a resposta”,* pois muitas vezes *“a resposta não pode ser tão à medida como desejável e às vezes pode passar por abordagens individuais ou de uma forma transitória, por abordagens mais coletivas, quer em termos de alojamento/habitação”.* Considera ser um problema complexo e diz ter a noção que têm de estar mais próximos da realidade local para constatar onde poderão diversificar o modelo de intervenção. Tem *“apostado em identificar as respostas que já existiam e que têm que ser remodeladas (e esse levantamento eu tenho estado a fazer), a título de exemplo há uma resposta tipificada que se chama equipas de intervenção directa que foram criadas no fim dos anos 80, início dos 90 (já lá vai quase 20 anos), cujo conceito, hoje todos os técnicos dizem estar desajustado” (...)* *“se calhar, uma equipa de intervenção directa tem de ter um conteúdo funcional diferente e se calhar tem que atender em primeiro lugar pessoas sem tecto, independentemente de terem dependências ou não- se as tiver, encaminha para um sítio e se não para outro. Ajustar o modelo é uma das prioridades também da gestão estratégica”.*

Na área da saúde, (E.P -2) como médico psiquiatra afirma que *“os sem-abrigo são tratados como os outros doentes, não há nenhum problema específico e isto significa que depois vamos, clandestinamente e fazer as coisas da nossa algibeira e as especificidades dos sem-abrigo não podem ser contempladas, já que não está nada previsto”.* Ou seja, em termos de planos, não encontramos cabimento orçamental nesta área destinada à doença mental destas pessoas.

A habitação é um problema nos dias de hoje transversal a grande parte da sociedade. Contudo, para esta franja da população torna-se mais evidente.

(E.P -1) é da opinião que deveria ser feito *“um levantamento o mais rigoroso possível - que é um aspecto crítico a nível nacional e provavelmente nas Regiões Autónomas - sobre o desafio da habitação - há uma inflação tremenda e galopante nos últimos dois anos do preço das habitações”.* Considera que *“não podemos estar só a ver a intervenção na rua, porque se o processo passa pela inserção e habitação e não há a última, arriscamos a estar a prolongar a habitação na rua”.*

“Toda a gente tem que saber que a fase de abordagem da pessoa em situação de sem-abrigo vai desde a prevenção à autonomização e que cada uma delas tem fases: a intervenção

tem desde a sinalização à transição para a inserção, desde a emergência até ao acompanhamento” (E.P -1).

É da opinião geral, que no social a prevenção é extremamente importante em todos os seus campos de actuação.

(E.P -1) mostra a importância da *“prevenção, para evitar que a pessoa caia naquela situação e depois, como é que as próprias respostas evitam que a pessoa volte à condição”*. A título de exemplo falou na equipa de rua que actua em *“Lisboa que são os “Médicos do Mundo” que têm profissionais da área da saúde que fazem esse despiste e acompanhamento na rua, do ponto de vista primário, o que ajuda as equipas de rua normais-em primeiro, porque já não têm de tratar de assuntos que não são delas e dá-lhes muito mais confiança; em segundo, é mais um factor para ganhar a confiança destas pessoas; e em terceiro quando for para encaminhar para um serviço de saúde, vão muito mais orientadas do que se forem sozinhas”*.

Já sobre as metas futuras, em concreto sobre a Meta 2023:

Chegou à casa dos portugueses pela comunicação social que o Presidente da República de Portugal, Marcelo Rebelo de Sousa, pretendia erradicar o problema dos sem-abrigo até 2023, colocando o foco à data nesta meta.

(E.P -1) confessa *“que não deixo de acreditar nela, porque nós temos de ter metas independentemente se lá chegarmos ou não. Se não resolver o problema, pelo menos reduzi-lo significativamente”*. Considera que este foi um factor positivo por trazer *“uma maior consciência coletiva, maior consciência local...tudo isso é muito bom, mas efectivamente há bastantes constrangimentos quer a nível local, nacional ou até da própria administração pública dos recursos, que querendo e havendo vontade política para o resolver, não são fáceis e não se mudam de um dia para o outro”*.

Já (E.P -2) vê que em 2023, *“a opção zero é possível ou não, eu vejo que sim, mas também é preciso mecanismo político para tornar isto possível”*. Lamenta e considera *“horrível que é o confronto da parte técnica com a parte política dos sem-abrigos, e eu acho que não pode ser de outra maneira, mas os políticos baralham tudo e dizem tudo o que querem”*.

Já (E.P -3), com uma posição mais directa acerca da realidade regional, é da opinião que *“poderá manter-se com maior ou menor número e visibilidade, conforme a realidade socioeconómica de cada época. Situações de carência social, não irão terminar como consequência natural e refletida pela privação de estabilidade emocional que sempre existirá”*.

Posteriormente, a 20 de Junho de 2020, o Presidente da República de Portugal, Marcelo Rebelo de Sousa, afirma que *“será improvável acabar com os sem-abrigo até 2023”* (Marchante, 2020).

Segundo (E.P -1), uma coisa que não existia na altura em que foi colocada a meta de 2023 foi a inflação do preço da habitação. Pois considera que *“hoje mais que nunca, tem de ser uma habitação pública, de investimento publico”*. Afirma que *“há outros grupos que se calhar não estavam tão vulneráveis como estão agora- como são as famílias monoparentais, as vítimas de violência doméstica e outras vulnerabilidades sociais que agora se vêm a somar a mais esta”* e os *“migrantes são também outro grupo que tem crescido imenso em termos de necessidade e de pressão sobre as políticas públicas”*.

Já (E.P -2) reage afirmando que *“fizeram uma estratégia há muitos anos, e agora estão todos à espera, os políticos e os sem-abrigo, que chegue a 2023, porque como a estratégia só acaba em 2023 e o dinheiro não chega para tudo, portanto em 2023 vamos ter milhões e milhões. Os sem-abrigo vão sofrer em 2020, em 2021 vão penar, em 2022 também e depois em 2023 vão estar todos felizes e contentes e empanturrados de coisas boas. Estes milhões todos são para 3300 pessoas o que também não é exorbitante. O que se pretende fazer para Portugal é aquilo que outros países já fizeram há 20 anos que é pôr muito dinheiro em cima das “coisas”, comprar muitas casas, investir muitos milhões e o dinheiro ajuda”*.

Uma das barreiras que (E.P -3) vê é que para *“certas pessoas que vivem na rua, este “gosto” e opção, reflete o seu sentido e vontade de vida, onde viver o seu dia-a-dia, é o suficiente para atingir o necessário e o essencial para o próprio. Para viver na rua, não é necessário recorrer a situações de infração, de insubordinação, de provocação na comunidade. Mas sim, uma vontade própria, que é respeitada pelas diferentes autoridades governamentais, ao nível da segurança e da saúde, não sendo possível nenhuma intervenção social, ao nível social ou de saúde, sem que esta tenha a concordância do próprio”*. Considera ainda que *“difilmente será erradicada, pois para além das situações já mencionadas, a vontade de alguns indivíduos, em serem livres, para tomarem as suas próprias decisões e o rumo de suas vidas, às horas e nos sítios que entenderem de o fazer, não será alterada. A liberdade de expressão e de decisão, acerca da sua própria vida, permite o “ser livre”, mesmo que esta liberdade não seja compreendida por muitos, por não garantir segurança, conforto, estabilidade e sobretudo dignidade”*. *“Deste modo, desde que um individuo não seja uma ameaça para a sua própria vida ou para a vida dos outros em sociedade, e caso se mantenha,*

sem qualquer queixa grave da comunidade onde vive, será livre de escolher onde dormir e salvaguardar todas as suas necessidades”, e esta é uma realidade cada vez mais presente e visível nos dias de hoje.

Já (E.P -1) cita Arménio Carlos que dizia uma frase que o inspira muito: *“Posso não ter conseguido tudo, mas se não tivesse lutado, não teria conseguido o pouco que alcancei”.*

Já no que se refere à necessidade de uma figura na RAM para trabalhar exclusivamente as questões das pessoas em situação de sem-abrigo, de acordo com (E.P -1), o mesmo considera *“que é o local que tem de avaliar essa necessidade e tomar essa decisão. Do nosso ponto de vista, tudo o que podermos partilhar e ajudar estamos inteiramente ao dispor, porque independentemente de haver autonomia na Região, somos todos o mesmo país”.*

(E.P -2) deixa à consideração regional, onde diz que *“todos os madeirenses devem prestar contributo e como esta área é uma área onde não se sabe nada, ao contrário do que se possa pensar, não sei se sabe, (...) não há estudos científicos, é tudo muito projetivo e toda a gente diz o que quer e é tudo contraditório”.* Considera que *“a bonita e bela região da Madeira e que os madeirenses mereciam que os seus representantes políticos chamassem a si, as pessoas que sabem do resto da madeira, os técnicos e depois eles decidiam, vamos ouvir os técnicos. Porque obviamente um político não pode saber de tudo e tem de ter as suas assessorias técnicas e se possível que não esteja muito contaminado pelo dinheiro e pelos interesses públicos”.*

Numa posição mais clara sobre a realidade regional, temos (E.P -3) que concorda com a existência de uma figura regional para tratar exclusivamente destas questões dos sem-abrigo, afirmando que acha *“fundamental existir uma orientação firme, precisa, delineada e fundamentada, de forma a ser respeitada e cumprida por todas as instituições, com procedimentos e diretrizes que permitam, um apoio direcionado a um único propósito comum, onde todos possam trabalhar, com toda a informação atualizada e exata de cada situação”.* Acrescenta ainda que desta maneira seria possível *“uma coordenação mais eficiente e segura, na resposta diferenciada e necessária, junto das distintas intervenções e acompanhamentos existentes ao apoio individual da pessoa em situação de sem-abrigo, não permitindo manipulações, constrangimentos, duplicações de respostas sociais, aconselhamentos díspares que atrasam e dificultam todo o processo de confiança no trabalho necessário em prol da integração pretendida”.*

6.2. Análise da Entrevista aos Gestores das Equipas de Rua

6.2.1. A Gestão de Pessoas

Ter conhecimentos de gestão é necessário quando se trata de organizar pessoas e tarefas, neste sentido (E.GER -1) afirma que *“uma boa gestão requer um bom planeamento que, por sua vez, requer um bom conhecimento de todos os processos, recursos e operações. Esse bom conhecimento levará também a melhor capacidade de avaliação a fim de identificar problemas, antecipando-os ou corrigindo-os”* e, no mesmo sentido, avança (E.GER -2) porque *“as funções de responsável pelo Gabinete de Apoio ao Utente incluem o acolhimento dos utentes para as diferentes valências/serviços existentes na APP, estabelecer contactos com outras entidades, atendimento de novos casos e o acompanhamento das situações existentes bem como a preparação de reuniões com a equipa técnica de forma a estabelecer estratégias de atuação”* e os conhecimentos nesta área *“pois permite otimizar os recursos da melhor forma e gerir melhor as situações de conflito”* na opinião de (E.GER -3).

Com formação específica na área de gestão, (E.GER -1) identifica dois tipos de gestão: *“gestão estratégica, operacional. Nestas diferentes escalas, normalmente apenas estamos na micro e muito operacional, se tanto. Raramente a médio e longo prazo, assente numa estratégia clara. Mas as deficiências na área são várias. Falta de recursos é, normalmente, um forte motivo. Mas o maior é a meu ver, a falta de qualificação dos quadros diretivos e superiores... se não percecionam estas insuficiências e necessidade de gestão qualificada (provavelmente nem sabem o que é gestão, planeamento, recursos, etc) não reconhecem essas insuficiências e perdem muito tempo com erros repetidos”* e (E.GER -3) confirma, pois a organização que coordena *“cresceu sem um plano devidamente delineado. A nossa acção foi sempre orientada no sentido de ajudar os mais carenciados, tentando sempre responder às solicitações. Atualmente o C.A.S.A. está a reestruturar-se e a criar um plano estratégico devidamente delineado para que a nossa ação seja melhorada e otimizada”*.

Segundo (E.GER -1), com formação em gestão, está área *“estabelece os mecanismos e processos adequados para qualquer atividade ... sendo esta área repleta de processos aos mais diferentes níveis, necessita de gestão qualificada. Este é o mínimo exigido”* e embora *“a gestão na área da economia social e solidária não pode ser equiparada de forma simplista a uma empresa ou organização com outros fins, mas os princípios de boa gestão são transversais e muito necessários”*.

(E.GER -2), na sua actividade profissional, considera que as *“funções do gestor passam pela coordenação e planeamento das diferentes intervenções da ERSa, nomeadamente promover saídas de rua, contactos junto das PSSA, recolha de informação e elaboração de listagens de acompanhamento das diferentes intervenções, escalonamento de visitas ao domicílio de utentes em fase de integração, entre outras”*.

(E.GER -1) pondera que *“as direcções não têm que, necessariamente, ser composta de gestores, mas é necessário que essa consciência lá exista a fim de direccionarem uma política clara e recursos para uma boa gestão. Em última análise a boa gestão irá aumentar a qualidade dos serviços e a economia dos mesmos, já que deve promover a melhor qualidade e resposta possível com os recursos necessários, e não o desperdício”*.

Relativamente à gestão de pessoas (E.GER -1) considera que *“numa primeira fase as organizações ficam pela ‘gestão administrativa’ Gere processos e não pessoas. Gere férias, horários, remunerações, folgas, e o ‘dia-a-dia’ . É também uma gestão muito mais regulamentada e assente em meras regras”* sem que exista uma verdadeira gestão de recursos humanos que permita *“desenvolver os talentos e retê-los e, assim, a desenvolver a missão da organização”* e, no mesmo sentido, (E.GER -2) afirma que *“uma boa Gestão de Pessoas passa por conhecer e satisfazer, dentro do razoável, as necessidades e expectativas dos colaboradores, de forma a garantir que desempenham as funções associadas aos cargos e que têm a capacidade para os exercer... gestão de pessoas eficiente motiva colaboradores a estarem mais empenhados e comprometidos com os valores da Instituição e consequência traduz-se numa maior satisfação dos nossos clientes/utentes do atendimento que recebem”*. Coincidindo com (E.GER -3), que considera a *“gestão de pessoas é de uma certa forma a junção de métodos, técnicas, práticas, habilidades com o objetivo de potencializar os meios humanos, para que estes desenvolvam novas aptidões aperfeiçoem características que já possuem. A gestão de pessoas numa instituição como a nossa é fulcral, tanto para o desenvolvimento e crescimento da própria instituição como para o desenvolvimento pessoal”*. E claramente (E.GER -1) afirma que embora existam *“alguns princípios (de gestão estratégica) ... porém não a um nível desejado”*.

Quanto à integração de novos colaboradores, foi referido:

Quer tenham ou não formação em gestão de pessoas a integração de novos colaboradores é preparada com antecedência, tanto (E.GER -3) como (E.GER -1) referem que a integração é um processo gradual. *“Nós trabalhamos 95% com voluntariado e aquando da sua integração*

é feita uma entrevista e depois são integrados numa equipa onde são acompanhados por um responsável de equipa. Relativamente aos colaboradores assalariados são também integrados mediante avaliação curricular e entrevista” para (E.GER -3) e, (E.GER -1) indica que “... a integração de novos colaboradores adotamos um processo faseado. Normalmente assente em: Acolhimento e Boas Vindas; Formação Inicial Teórica”.

Numa fase posterior à integração *“as funções atribuídas a cada membro da equipa têm a ver diretamente com a valência onde estão inseridos, que são definidas no início da colaboração, mas que podem ser reformuladas de acordo com a avaliação feita regularmente e com as solicitações internas e externas”* segundo (E.GER -2).

O contexto formativo faz igualmente parte da integração de novos colaboradores/voluntários. No entanto, (E.GER -3) considera que estas oportunidades não são suficientes e *“toda a estratégia que estamos a delinear contempla e irá promover a formação”*. Bem como para (E.GER -2), onde refere que *“as oportunidades formação são proporcionadas na medida das possibilidades, procurando sempre dar uma resposta às expectativas e necessidades dos colaboradores e da própria Instituição”*. E reforça que na área social *“com certeza que sim, a formação específica é fundamental no intuito da procura das boas práticas. Tem uma importância decisiva na área de intervenção social, na definição de papéis, estratégias e objetivos em equipas de trabalho”*.

As reuniões semanais são a forma de partilha da informação dentro da organização. (E.GER -1) refere que estas ocorrem a dois níveis *“semanalmente pelo menos uma reunião de coordenação. Reuniões técnicas também devem ocorrer semanalmente”*, mas também existe o contacto frequente. No C.A.S.A. *“existem sim reuniões entre Delegações com o objetivo de delinear normas de conduta e diretrizes de procedimentos”*, e ainda, são oportunidades para fazer a *“discussão de casos e acompanhamento seja feito pela assistente social, com supervisão da Diretora técnica. Uma vez por mês há discussão de casos com outras instituições que estão diretamente a trabalhar com a população em situação de sem abrigo para partilha e discussão de casos”*.

(E.GER -2) também confirma que *“estão previstas reuniões periódicas de acompanhamento, dos diferentes casos com presença dos técnicos responsáveis pelas distintas valências envolvidas nos Projetos Individuais de Integração Social Ativos (PIISA)”*.

A articulação interinstitucional é igualmente vista por todos os entrevistados como sendo fundamental. Uma vez que existem na RAM várias organizações de apoios à pessoa em situação de sem abrigo, é importante que exista articulação entre estas entidades, e os três gestores de

equipas confirmaram que essa articulação existe e de forma regular por vários meios. Nomeadamente (E.GER -2) refere que *“atualmente, foi criado um Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal (GTIF), entre as diferentes Instituições que trabalham diretamente com as PSSA, onde são atribuídos Gestores de Caso e que reúne mensalmente para discussão das situações de vida”*. E na instituição onde trabalha *“a articulação sempre foi feita junto das entidades com capacidade de intervenção mais profunda, como seja o caso da segurança social e na área da saúde, tendo em conta as problemáticas associadas às PSSA (ausência de rendimentos regulares e problemas de adição)”*. E (E.GER -3) diz que *“a articulação é feita através de reuniões, contacto telefónico e via correio eletrónico”*. E a instituição coordenada por (E.GER -1) considera que esta articulação também depende das equipas de rua pois *“à equipa de rua compete também articular com as instituições parceiras de forma a potenciar a intervenção com os utentes”*. E *“formalmente via protocolos estabelecidos com as entidades. Participação em grupos de trabalho ou estruturas de cooperação conjuntas (NPISA, por exemplo)”*. E informalmente *“estabelecendo contactos com entidades parceiras, usando meios de contacto correntes – telefone, e-mail”*.

É certo que nesta gestão, por vezes surgem conflitos...

“Na área de apoio social surgem sempre situações de potencial conflito, temos é que estar munidos das ferramentas para poder encontrar as soluções mais adequadas”, segundo (E.GER -2). *“Os conflitos fazem parte do dia-a-dia, a forma como se resolvem fazem toda a diferença”*, segundo (E.GER -3). (E.GER -1) identifica *“dois tipos, essencialmente: discordância de ideias/opções, porém a discussão não se trona conflituosa negativamente e faz crescer a equipa”*. Para tal *“a comunicação tem de ser assertiva e transparente com todos os colaboradores, para que exista um forte espírito, de forma a evitar desentendimentos e ou ter meios de resolução de conflitos internos”*.

Ainda para (E.GER -1), *“outro tipo de conflito está na exigência e expetativas. É necessário rigor e dedicação na atividade que tem por base a solidariedade social e a Direção tem como principal missão defender os direitos dos utentes”* e neste sentido (E.GER -3) refere que *“os conflitos mais frequentes são com a população em situação de sem abrigo e como se trata de uma população mais fragilizada há que ter calma e essencialmente deixá-los falar e só depois intervir. Mantemos sempre a calma e abertura para os ouvir. Muitas das vezes os conflitos que surgem são chamadas de atenção e em última instância quando não conseguimos resolver accionamos a PSP, na qual somos parceiros”*.

Para além de normas internas as instituições geridas valorizam a atitude conciliadora como forma de resolução de divergências. (E.GER -2) indica que *“a Instituição tem por tradição a resolução de eventuais conflitos, entre os demais colaboradores, através do diálogo e do compromisso baseado no código de conduta interno. No que concerne, à resolução de conflitos entre técnicos ou outros colaboradores envolvendo os clientes/utentes da Instituição, há uma proteção dos primeiros e são atribuídas penalizações aos segundos, após uma avaliação e auscultação, de acordo com a gravidade dos acontecimentos”*. No mesmo sentido (E.GER -1) diz *“caso haja um conflito entre profissionais a Direção irá ouvir as partes e agir de acordo com o previsto e historial. Procurará um diálogo”*. (E.GER -3) afirma que *“ser proactivos e adotar uma postura responsável associada a um sentimento de maturidade emocional, calma interior e assertividade. Tentamos analisar o que está por trás do conflito, interesses, motivações, etc e com base no diálogo, na negociação, chegar a um acordo favorável para ambas as partes”*. Mas *“são mediações nem sempre fáceis de mediar e difíceis de compreender quando não existe uma noção de grupo e espírito de cooperação, em especial em organizações com menos recursos”* na opinião de (E.GER -1).

Nesta forma de gestão, há ainda a considerar que ela depende dos objectivos da instituição e tipo de intervenção que realizam.

O objectivo da organização coordenada por (E.GER -3) *“é “servir” dar acompanhamento, orientação com o foco sempre na reintegração da pessoa. Procuramos sempre através da distribuição de comida, vestuário, bens de 1ª necessidade, criar um elo de ligação com esta população de forma que a pessoa em situação de sem abrigo se envolva e aos poucos reconquiste a sua autonomia, vontade de reorganizar-se e de se responsabilizar de forma a encontrar uma solução valida para a sua vida.”*

E numa outra perspetiva, (E.GER -2) indica que *“a APP tem por Missão principal apoiar a população mais carenciada, económica e socialmente, na procura da satisfação das necessidades básicas, do acesso à saúde e de ocupação”*.

As diversas organizações têm formas de intervenção distintas, iniciam pela satisfação de necessidades mais urgentes e posteriormente acompanham a situação com o objectivo de conseguir a sua integração social.

(E.GER -1) refere que a organização onde trabalha oferece *“acompanhamento psicossocial, nomeadamente acompanhamento em contexto de rua, acompanhamento a serviços, encaminhamento, gestão de caso, articulação”*. E (E.GER -2) indica que *“disponibiliza em instalações próprias respostas sociais ao nível da alimentação com 4*

refeições diárias, ao nível da higiene pessoal, com balneários para ambos os géneros. Ocupação e desenvolvimento de competências pessoais e sociais em espaço adequado no Atelier Ocupacional e acolhimento temporário com capacidade para 15 homens e 9 mulheres. O acesso aos vários serviços, é gratuito e durante todo o ano”.

Uma vez que a génese do estar em situação de sem-abrigo é tão diversa e multifactorial, importa que as organizações de apoio a esta problemática estejam centradas na pessoa.

Para (E.GER -2) *“o objetivo é o de estabelecer um projeto de intervenção individual com vista a sua (re)integração social, profissional e familiar, dependendo de cada caso... A intervenção junto dos utentes/clientes é direta e personalizada, procurando adaptar uma postura de intervenção sensível às problemáticas diagnosticadas”.* No mesmo sentido (E.GER -3) afirma que *“por sermos uma instituição não tão burocrática a nossa intervenção baseia-se essencialmente na proximidade com os utentes promovendo numa resposta rápida e eficaz, tendo sempre em conta a dignidade, sonhos, aspirações e motivações de cada um, com base no respeito mutuo”.*

Estas organizações de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo que têm como objetivo a integração social das mesmas, contudo, a forma como essa integração ocorre não é igual para todas, pois a mesma varia de acordo com o trabalho desenvolvido com cada utente.

(E.GER -3) afirma que *“pessoalmente acho que cada passo que a pessoa dá no sentido de se reorganizar, se responsabilizar é, só por si, um caso de sucesso. O simples facto de cumprir os horários é indício de avanços que devem ser enaltecidos e analisados como sucesso. Mais do que correremos atrás de números/estatísticas é sem dúvida acompanhar a evolução da pessoa respeitando o seu tempo os seus avanços e recuos. Temos de caminhar com o objectivo final de reinseri-la no seu todo, em habitação, emprego (caso seja possível), saúde, mas tendo sempre presente que cada passo é um caso de sucesso”.* De forma mais geral (E.GER -1) define que o sucesso de uma intervenção é *“quando há uma mudança duradora e significativa na alteração de um aspeto que melhora efetivamente o bem-estar da pessoa e de encontro com a sua vontade”.* E no mesmo sentido (E.GER -2) considera que *“um caso de sucesso é quando e após intervenção, uma PSSA consegue tornar-se autónoma integrada em habitação adequada e que só recorre pontualmente às várias Instituições, para salvaguardar as suas necessidades”.*

6.2.2. O papel das Equipas de rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo

Para ser parte integrante de uma equipa de rua é necessário reunir um conjunto de factores, como nos descreve (E.GER -2), em que o técnico deve *“conhecer as respostas sociais existentes no meio de ação, estar bem preparado intelectualmente, bem como ser uma pessoa/técnico com grande capacidade de empatia e de resiliência, visto ter de enfrentar, quotidianamente, situações dramáticas de sobrevivência humana”*. Na mesma linha, (E.GER - 3) apela a que um técnico que desenvolva a sua actividade profissional nesta área *“deverá acima de tudo tem de criar empatia com os utentes de forma a ganhar confiança para posteriormente puder desenvolver um trabalho consistente. Terá de ser também uma pessoa com capacidade de motivação e gestão de conflitos e que se adapte aos diferentes contextos de trabalho e de personalidades”*.

(E.GER -1) enumera um conjunto de aptidões que considera necessário para ser parte integrante de uma equipa de rua, tais como ter: *“- Boa capacidade de lidar com stresse e frustração; - Boa adaptação a diferentes ambientes, pessoas e situações; - Empatia, Tolerância e Respeito; - Pró-ativo/a na procura de soluções; - Boa capacidade de comunicação – verbal e não-verbal; - Boa capacidade relacional, gerindo de modo adequado as suas relações humanas, pacífico e minimizador de conflitos; - Vocação, disponibilidade e vontade para a solidariedade social”*.

As equipas de rua são uma aposta cada vez mais tida em consideração quando se fala em pessoas sem situação de sem-abrigo, e como refere (E.GER -1), *“sem o trabalho realizado na rua, aqui referindo-me ao trabalho técnico com o objetivo de intervir e prevenir, a maioria das pessoas que se encontram nesta situação pouco ou nenhum acesso teriam aos serviços e soluções que existem”*, acrescentando que as mesmas podem também ser consideradas como uma *“fonte de prevenção, evitando que situações se tornem crónicas e são uma fonte de informação já que permitem recolher dados relevantes para decisões”*. Nesta linha de pensamento, (E.GER -2) confirma que *“a ação de uma equipa de rua para as PSSA é determinante para a integração das mesmas, quando as intervenções são feitas com respeito e sem preconceitos”*.

Desta forma, e para (E.GER -3), a equipa de rua tem como objectivo a aproximação com os utentes, prestando *“acompanhamento social, psicológico, de saúde e jurídico, sempre respeitando a privacidade e as aspirações de cada um”*.

Numa fase inicial as intervenções das Equipas de Rua passam por criar uma relação de confiança com a pessoa que se encontra em situação de sem-abrigo, de forma a melhorar as suas condições de vida, encaminhando e acompanhando de acordo com as necessidades apresentadas, *“promovendo desta forma a sua integração social, a nível familiar, habitacional e profissional”* como afirma (E.GER -2). O mesmo defende ainda que estas intervenções *“visam consciencializar as PSSA para, numa fase inicial, beneficiarem das respostas sociais, nomeadamente, a alimentação, higiene pessoal e o acesso à saúde, existentes na nossa Instituição e o encaminhamento para outras respostas em outras Instituições”*.

(E.GER -1) tem três palavras-chave que considera essencial, que são *“contactar, sinalizar e intervir”*, para que desta forma seja possível: *“- Sinalizar e estabelecer contacto com PSSA a fim de intervir; - Receber, verificar e validar da sinalização de PSSA para utente do Projeto; - Analisar as condições de atribuição dos cacifos perante cada PSSA sinalizada, nos termos do mesmo; - Realizar as atribuições dos cacifos mediante os critérios estabelecidos com aplicação de contrato; - Acompanhar os utentes, estabelecendo uma relação de confiança com os mesmos, mediante o modelo de intervenção do Projeto; - Garantir um acompanhamento dos utentes a entidades e serviços e/ou encaminhar os utentes para entidades e serviços que possam dar uma resposta adequada às diferentes necessidades e realidades a nível social e/ou de saúde dos utentes; - Realizar visitas semanais, no horário estabelecido, e sempre que se considere pertinente, aos locais dos cacifos para verificação do bom funcionamento do projeto; - Reunir semanalmente com os utentes; - Realizar o Diagnóstico Social e estabelecer, em conjunto com o utente, um Plano Individual de Intervenção; - Motivar, empoderar e fortalecer a autoestima dos utentes”*.

Acompanhar no terreno as diversas situações apresentadas pelas pessoas em situação de sem-abrigo, de forma a elaborar um diagnóstico o mais real possível, procurando promover uma mudança, é a ideia defendida por (E.GER -2). Para o mesmo, a equipa de rua deverá promover: *“- Deslocação aos locais de pernoita e permanência de pessoas em situação de sem abrigo de forma a sinalizar novos casos e criar relações de confiança entre utentes e técnicos; - Acompanhamento aos serviços e encaminhamento para as diversas áreas de intervenção de acordo com as necessidades de cada um, de modo a contribuir para melhorar as suas condições de vida; - Trabalhar todo o processo de reinserção social na sociedade e prevenir situações de recaídas (follow-up)”*.

6.3. Análise da Entrevista às Técnicas das Equipas de Rua

6.3.1. Pontos Fracos sobre a intervenção

A dificuldade em tirar as pessoas da rua é vista pelas técnicas destas equipas de uma forma muito próxima da realidade profissional de cada instituição para a qual trabalham. Nestas situações muitas vezes a tónica prende-se com casos de sucesso e insucesso. As técnicas entrevistadas, cada uma no seu estilo de intervenção, têm a mesma opinião sobre o que é ter um caso de sucesso.

Para (E.TER -1), *“o sucesso é muito relativo, pois cada um de nós tem uma experiência e expectativa diferente. Quando conseguimos dar melhores condições, ou responder a alguma necessidade, ou apenas conversando e mostrando que é um apoio para quando a pessoas estiver preparada conseguir apoiar na mudança da sua vida”. Considera ainda que um sucesso é “quando não trabalharmos sobre o problema, mas sim sobre a prevenção de situações de risco”.*

Já para (E.TER -3), *“o sucesso com esta população é relativo, por vezes realizamos diversas intervenções junto do mesmo utente para que se desloque aos serviços para realizar um banho ou receber uma refeição quente e quando conseguimos que o faça já é um sucesso. A ideia que se defende sobre casos de sucesso e aquilo para o qual trabalhamos é que todas as pessoas em situação de sem-abrigo através da intervenção e acompanhamento das equipas de rua, consigam realizar uma integração social, quer seja familiar, habitacional ou profissional”.*

Um caso de sucesso, para (E.TER -2) e (E.TER -5), junto desta população seria quando fosse possível a reinserção social do indivíduo *“no seu todo (inserção em habitação, emprego, saúde), sendo que o sucesso em cada uma destas etapas individualmente são já em si um sucesso”.*

6.3.2. Desafios à intervenção

Um dos desafios apontados na intervenção prende-se com a conquista da confiança das pessoas e, (E.TER -2), considera as deslocações ao local de pernoita e local de permanência durante o dia como forma de ganhar essa confiança do utente, de *“modo a prestar-lhes o acompanhamento social, psicológico, de saúde e jurídico que necessitam, de uma forma digna*

e respeitando a privacidade e as ambições de cada um. É também uma forma de aproximar estas pessoas aos serviços de ação social e outros”.

(E.TER -3) revela que uma das formas de ganhar a confiança desta população prende-se com a intervenção que realiza junto dos mesmos, com base na *“empatia com os mesmos, de forma a dar-lhes a oportunidade de se expressarem e sentirem confiança para falar sobre a sua situação, para assim poder encaminhar e acompanhar para os serviços que necessitam”.*

Uma outra questão que consideram fundamental como desafio à intervenção tem a ver com a articulação entre as entidades que intervêm nesta problemática. A articulação interinstitucional foi já diversas vezes referida como sendo um factor importante para o trabalho a desenvolver nesta área. (E.TER -1) considera a articulação com outras instituições como sendo a *“base de todo o trabalho diário de forma a encaminhar e encontrar as melhores respostas para as necessidades apresentadas dos utentes”*, seja através de *“contacto telefónico e ou via e-mail e deslocações diretas aos serviços”* (E.TER -2) e (E.TER -5) e mais acrescenta (E.TER -4), *“as reuniões”*. (E.TER -3) afirma que *“sempre que necessário é realizado o contacto para as entidades competentes, bem como é exposta a situação dos utentes no Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal, que é um grupo formado com todas as equipas de rua que intervêm no Funchal”*.

6.3.3. O papel das Equipas de Rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo

Os mais variados discurso e testemunhos são da opinião que as equipas de rua contribuem de forma positiva para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo.

Para (E.TER -1), as equipas técnicas de rua têm como principal objectivo *“responder às necessidades apresentadas pelo indivíduo, dentro das suas capacidades de forma a alterar a sua situação para uma melhor”*. Reforçando ser importante o *“respeito mútuo e consciente que as nossas ideias e modos de ver a realidade é condicionada pelas nossas vivências e experiências”*. Considera ainda ser importante conhecer as pessoas no meio em que se encontram, de forma a perceber o seu percurso de vida e quais as dificuldades que apresenta, de maneira a *“encontrar e motivar para a melhor resposta possível de forma a melhorar a sua condição”*.

(E.TER -3) aponta como um dos objectivos principais do trabalho realizado pelas equipas de rua a relação de confiança que se estabelece entre técnico e utente, de forma a *“melhorar as condições de vida desta população de modo a poder encaminhá-los e acompanhá-los de acordo com as necessidades que apresentam, promovendo desta forma a sua integração social, a nível familiar, habitacional e profissional”*.

A intervenção realizada pelas equipas de rua varia consoante a instituição a que estão vinculadas e à dinâmica diária dessas mesmas instituições.

Como tal, (E.TER -1) refere que a rotina da instituição a que pertence é realizada semanalmente, onde todos os dias faz saídas de acompanhamento:

“ - aos cacifos solidários onde acompanhamos essencialmente os utentes do projeto ou pessoas que se deslocam ao local; - rondas onde contactamos com as pessoas que se encontram no seu local de referência; - acompanhamentos a serviços para apoiar os utentes nas suas necessidades”.

(E.TER -2), refere uma rotina diária variável, com diversos atendimentos em Gabinete de Apoio Social com utentes e famílias carenciadas; acompanha os utentes a serviços diversos; efectua contactos interinstitucionais e realiza encaminhamentos sociais bem como efectua visitas domiciliárias aos seus utentes. Tenta *“manter uma intervenção de proximidade com os utentes desenvolvendo um trabalho técnico de intervenção psicossocial, respeitando a dignidade, aspirações e motivações de cada um”*.

(E.TER -4) defende uma intervenção que seja Humana, pragmática e holística, dando uma resposta de proximidade quer ao individuo, quer ao local onde ele se encontra. Refere fazer *“identificação de necessidades e intervenção (apoio, acompanhamento e encaminhamento) ”*.

Já (E.TER -3) defende a criação de uma relação de confiança com o utente, que permita motivar a sua mudança, melhorando as condições em que se encontra, fazendo encaminhamentos (de acordo com as necessidades apresentadas pelo utente) para os diversos serviços existentes na Associação Protectora dos Pobres, assim como o seu acompanhamento a diversos serviços na comunidade; dando apoio psicossocial de maneira a evitar recaídas e regressões no seu percurso, e ainda, trabalha a motivação para a inserção social. Descreve o trabalho da equipa de rua com a realização de *“saídas ao exterior, atendimento social, elaboração de listagens mensais de utentes em situação de sem-abrigo, visitas ao local de pernoita, avaliação das condições habitacionais aquando da integração do utente em quarto, visitas domiciliárias aos utentes que já se encontram integrados, levantamento de apoios monetários, agendamento e acompanhamento a consultas médicas, intermediárias no*

pagamento de rendas habitacionais, participa em reuniões e contactos intrainstitucionais, reuniões com familiares de utentes”.

A constituição das equipas de rua é também um ponto fundamental para esta área de intervenção. O ideal é que as mesmas sejam multidisciplinares, dando a oportunidade da intervenção ser realizada sob vários pontos do saber. Como não só de formação é necessário para se pertencer a uma equipa de rua, segundo (E.TER -1) é preciso ter *“empatia, ter tolerância à frustração, comunicar de forma adequada, ser mediador de situações, encontrar respostas rapidamente e saber colocar limites”*, considera também que o trabalho deve ser realizado de forma multidisciplinar em torno do apoio psicossocial. (E.TER -2) considera fulcral um profissional *“dinâmico, inovador, com capacidade de motivação e gestão de conflitos e que se adapte aos diferentes contextos de trabalho e de personalidades”*.

(E.TER -3) aponta que os profissionais devem ter conhecimento das respostas sociais existentes na comunidade, bem como ter uma atitude de *“empatia e resiliência”*.

Na opinião de (E.TER -5) refere que o profissional da equipa de rua deve ter um *“espírito dinâmico e que se adapte aos diversos contextos, populações e realidades”*.

Características como resiliência, ser uma pessoa calma mas ao mesmo tempo activa e comunicativa, são capacidades apontadas como essenciais por (E.TER -4), bem como possuir *“capacidade técnica específica, resolução de problemas e humano”*.

As equipas de rua revelam ser uma resposta social fundamental no trabalho com as pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo. Como referido anteriormente, é um trabalho motivador, mas em simultâneo de muito desgaste, carecendo da parte dos seus superiores hierárquicos todo o apoio, motivação, consideração e disponibilidade.

No papel das equipas de rua, (E.TER -1) considera ser necessário: *“- ir ao encontro das pessoas em situação de sem-abrigo e conhecer o território; - trabalhar em diagnóstico e conhecimento da problemática; - acompanhamento psicossocial; - gestão de Caso; - realização de encaminhamentos e acompanhamentos a serviços e respostas adequadas de acordo com as necessidades apresentadas; - apoio na contratualização de planos individuais de inserção; - articular com todas as entidades envolvidas nos planos individuais de inserção; - motivação e empoderamento fortalecimento da autoestima; - defender os direitos (“advocacy”); - atualização de diagnóstico e avaliar as necessidades e o processo de inserção; - facilitação e mediação do processo de inserção e autonomização; - acompanhamento das situações até que estejam criadas condições ao nível de inserção e Autonomia; - realizar visitas semanais aos locais onde estão cacos”*.

Para (E.TER -2) é fundamental, de entre todos os papéis da equipa de rua: “- *fazerem deslocação aos locais de pernoita e permanência de pessoas em situação de sem abrigo de forma a sinalizar novos casos e criar relações de confiança entre utentes e técnicos; - acompanhamento aos serviços e encaminhamento para as diversas áreas de intervenção de acordo com as necessidades de cada um, de modo a contribuir para melhorar as suas condições de vida; - trabalhar todo o processo de reinserção social na sociedade e prevenir situações de recaídas (follow-up)*”.

(E.TER -4) enquanto psicóloga integra a “*equipa técnica do Projeto dos Cacifos Solidários, a equipa técnica de rua e a equipa técnica do Projeto Habitação Partilhada, além de prestar apoio e acompanhamento psicológico*”. No âmbito das suas funções identifica necessidades, presta apoio e acompanhamento psicossocial e psicológico.

(E.TER -3) no âmbito das suas funções como assistente social, realiza “*acompanhamento social, acompanhando e encaminhando a população com quem trabalho para os serviços que necessitam, faço também apoio psicossocial esclarecendo todas as dúvidas que têm, acerca da situação que vivem, executo visitas domiciliárias ao local de pernoita e aos quartos quando conseguem obter recursos monetários para o aluguer de habitação, elaboro relatórios sociais e faço de mediadora entre os utentes, as instituições e a sociedade*”. Começa o seu dia de trabalho com a participação numa pequena reunião com o coordenador da equipa de rua. Seguindo-se de intervenção no exterior em contexto de funções de equipa de rua, para locais de pernoita ou locais de permanência durante o dia, e ainda, realiza acompanhamentos aos utentes a diversos serviços disponíveis na comunidade. No âmbito da intervenção com os utentes, realiza também contactos interinstitucionais de forma a encontrar as melhores soluções para o projecto de vida dos utentes que se encontram em situação de sem-abrigo, bem como os que já se encontram integrados em habitação como forma de prevenção.

(E.TER -5) refere, dentro do papel das equipas de rua, a importância pela criação de uma relação de confiança e proximidade com os utentes, de forma a desenvolver um trabalho motivador, auxiliando o trajecto dos utentes, “*respeitando a dignidade e ambições de cada um*”. Considera que o objectivo das equipas de rua passa por se deslocar aos locais de pernoita e permanência durante o dia, de forma a realizar o acompanhamento social personalizado, de acordo com os desejos, aspirações e vontades de cada utente. Diz ainda que as deslocações aos locais de pernoita ou permanência durante o dia são importantes para “*sinalizar novos casos e criar relações de confiança entre utentes e técnicos*”, que os acompanhamentos aos serviços e respectivos encaminhamentos “*para as diversas áreas de intervenção de acordo com as*

necessidades de cada um, de modo a contribuir para melhorar as suas condições de vida”; e que é igualmente importante *“trabalhar todo o processo de reinserção social na sociedade”* e trabalhar as questões da prevenção.

Sabemos que muitas pessoas em situação de sem-abrigo criam algumas resistências ou barreiras no acesso aos serviços, ou até mesmo, por vezes, têm dificuldades nessa deslocação e é aí que a equipa de rua consegue fazer parte do seu trabalho, ou seja, aproximando os serviços da comunidade às pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo e vice-versa.

Na opinião de (E.TER -1), as pessoas em situação de sem-abrigo têm *“especificidades muito próprias em que algumas pessoas têm dificuldades em se deslocar aos serviços ou tratar de assuntos necessários o que é essencial o apoio da Equipa Técnica de Rua. Muitas das vezes as pessoas necessitam de alguém para conversar e sentir que alguém se preocupa com ele. Esta relação implica muita tolerância à frustração e compreensão da situação de cada indivíduo livre de preconceitos”*.

(E.TER -4) refere que quando o indivíduo vê as suas necessidades colmatadas, e consegue uma inserção ou reinserção na sociedade, acaba por vir a contribuir para a mesma.

Já (E.TER -3) considera uma vantagem a intervenção das equipas de rua, no sentido em que as mesmas *“conseguem realizar as integrações sociais (familiar, habitacional e profissional), bem como a prevenção da recaída daqueles que já não se encontram em situação de sem-abrigo”*.

6.3.4. A Gestão de Equipas de Rua

A organização profissional e a gestão de equipas é vista actualmente como ponto fulcral no desempenho das funções de todos os profissionais.

(E.TER -4) dá-nos conta que nesse sentido, tem reuniões semanalmente, onde é feita discussão de casos, bem como a partilha de outra informação.

A realidade de (E.TER -5), revela ser, segundo a mesma, um pouco diferente das demais, onde afirma que com *“a assistente social de serviço partilha e discute (...) os casos”* que acompanha. *“Contudo dentro da própria instituição não há esta intervenção embora participe nas reuniões mensais com outras instituições, onde fazemos a partilha e discussão de casos”*.

Uma forma de fazer a gestão do trabalho realizado pelas equipas de rua é também através de reuniões interinstitucionais que, segundo (E.TER -1), acontecem desde 2018 *“onde são discutidos casos e intervenção”*.

A passagem de informação entre os elementos da equipa revela-se importante para que os mesmos estejam em sintonia face aos assuntos que dizem respeito ao quotidiano profissional, e (E.TER -3) revela que diariamente é realizada uma reunião com o coordenador, de forma a ser partilhada a informação pela equipa para que a mesma possa estruturar a intervenção a realizar no dia.

(E.TER -4) dá-nos a informação que efectua *“registos técnicos e planos de intervenção individual, apoiamos e acompanhamos utentes a serviços, defendemos e asseguramos os direitos dos utentes no acesso a diferentes áreas e atuamos nos diferentes projetos da delegação”*.

Nestas instituições a gestão de conflitos apresenta-se nos dias de hoje como uma ferramenta auxiliar na prática profissional. Um dos seus objectivos é estimular o bom funcionamento das instituições, promovendo a qualidade das relações quer internas quer externas, e consequente bem-estar do utente com quem trabalhamos.

Para (E.TER -2) é *“necessário saber ouvir, criar empatia e estabelecer o diálogo para tomar as medidas necessárias para solucionar o conflito”*. Refere ainda que em casos extremos, quando a situação está fora do seu alcance, recorre às forças de segurança pública como forma de solucionar a situação.

Na opinião de (E.TER -1), a Equipa Técnica de Rua deve tentar encontrar uma zona neutra em todas as situações, visto que em grande parte das vezes o conflito surge pela *“falta ou fraca comunicação”*. Mais informa que *“quando os conflitos são impulsionados por consumos de substâncias a ETR não consegue “controlar” a situação”*, recorrendo igualmente às forças de segurança.

Perante uma situação de conflito, (E.TER -3) refere que o seu objectivo passa por apaziguar os ânimos, tentando perceber a génese do problema, de forma a tentar ajudar na solução.

Para (E.TER -4) a solução passa por evitar a escalada da violência, tentando resolver o conflito. Contudo, se tal não se verificar possível, afirma que o melhor é a equipa se afastar e caso seja necessário, contactar as entidades competentes.

Por sua vez, (E.TER -5) refere que tenta *“manter acalma e gerir o conflito. Quando não é possível recorro a assistente social e em casos extremos peço a intervenção da PSP”*.

Uma ferramenta que é tida como importante pelas entrevistadas quando abordamos formas de gerir as equipas prende-se com a formação. A formação ao longo da vida torna-se essencial, principalmente em contexto profissional onde as terminologias e práticas evoluem

muito rapidamente. Desta forma, torna-se essencial as Instituições proporcionarem aos seus colaboradores formação anual como prevista no código do trabalho. Todas as entrevistadas são da opinião que a formação é fundamental e indispensável.

(E.TER -1) considera ser *“importante (ter formação específica) porque é uma área com problemáticas associadas e multidimensionais. A formação é essencial para perceber melhor as problemáticas para realizar uma melhor intervenção”*. Refere que a instituição onde trabalha faculta formação base na área da sua actuação profissional e que, a formação complementar, fica à consideração individual.

Para (E.TER -2) a formação específica permite *“o acesso a um conjunto de ferramentas (E.TER -3), refere ser importante frequentar formações, “pois o acompanhamento realizado a esta população, carece de conhecimento da realidade, para criar estratégias de intervenção, com vista à mudança de estilo de vida”*.

De acordo com (E.TER -5), o acesso à formação irá fazer com que tenha *“uma maior capacidade de intervenção junto da população alvo, de forma a possibilitar um apoio aos utentes mais eficiente”*.

(E.TER -4) detentora de várias formações na área, considera ser *“essencial a constante atualização de conhecimentos e o permanente desenvolvimento de competências, que possibilitem um exercício profissional científico e tecnicamente alicerçado, em qualquer trabalho”*.

6.4. Análise da Entrevista aos Utentes Integrados

Por questões éticas, a análise de conteúdo das entrevistas realizadas aos utentes será apresentada com as suas identificações de forma codificada por UI1, UI2 e UI3.

6.4.1. Perfil de um utente integrado

Infância

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“A minha infância não foi fácil, porque só o meu pai é que trabalhava e a minha mãe era dona de casa para tomar conta dos filhos. O meu pai era do mar... Mas graças a Deus nunca nos faltou nada...”</i>	<i>“O meu pai levava uma garrafa de vinho para casa para trabalhar e eu perguntava ao meu irmão o que era aquela coisa vermelha que o pai ta a beber? Depois eu comecei a beber em casa...quando o meu pai percebeu ele chamava a minha mãe e perguntava quem tinha bebido o vinho?”</i>	<i>“Caminhei da Madeira com 11 anos e fui para África do Sul. Vivi em África do Sul... cheguei aqui e andei mais os meus amigos. Correu tudo bem, mas depois dei uma queda e depois fiquei 4 anos na rua”</i>

Os utentes revelam situações de infância menos felizes. Desde problemas de falta de emprego de um dos progenitores até consumos de álcool e situações de emigração.

Percurso escolar

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Estava a frequentar o 5º ano, foi na altura em que eu fiquei grávida. Quando fiz a 4ª classe tinha 14 anos.”</i>	<i>“Até a 4ª classe”.</i>	<i>“Até à 4ª classe”.</i>

Os três utentes possuem o 4º ano de escolaridade, o que revela um défice ao nível da instrução.

Recordações dos tempos de infância

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Eu tive uma mãe que nunca deu amor aos filhos. Ela nunca foi daquelas mães de ajudar.</i> <i>Saí da casa dos meus pais aos 15 anos para ir viver com o meu companheiro. Fiquei grávida e tive um filho. Separamos e voltei para casa dos meus pais com 16 anos, o meu filho tinha 6 meses. Eu dormia no chão numa esponja. A minha mãe fez de tudo para o meu filho ficar com o pai. O meu pai ajudou-me a tirar um curso ajudante de cozinha, ele ajudava-me muito...e foi na altura que conheci o pai dos meus outros meus filho”.</i>	<i>“A minha foi boa. Sempre com a minha família. O meu pai morreu tinha 13 anos, a minha mãe já não me lembra quando foi”.</i>	<i>“Ia à missa, ia brincar, ia para o mar, ia tomar banho”.</i>

Dois dos utentes revelam ter boas recordações da sua infância, mesmo que um deles mencione o falecimento dos seus pais (E.UI -2) e (E.UI -3). Para (E.UI -1) as memórias revelam situações familiares menos boas que marcaram a sua adolescência e o momento em que foi mãe, mas afirma o bom relacionamento que tinha com o seu pai.

Amigos

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Eram pessoas que eu conhecia da escola...passar o verão... para começarmos a conhecer as pessoas”.</i>	<i>“Eram 3 irmãos amigos de infância: era o Emanuel, o Maurílio e o Alberto. Costumava ir para lá com meu irmão brincar com as bolas, legos”.</i>	<i>“Tinha, tinha dois (amigos) estão em África do Sul. Descíamos pelo calhau e íamos apanhar lapas...casa da minha avó...canas-de-açúcar...rebuçados”.</i>

No que toca às amizades os três utentes revelam que tiveram uma infância com amigos, onde dois deles até mencionam o tipo de brincadeiras que faziam, esboçando de alguma forma uma certa nostalgia.

Tempos livres

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Nós tínhamos uma associação... por baixo era uma creche, hoje em dia não sei se ainda existe a creche, e por cima era tipo um atelier...aprendíamos a bordar, a pôr um botão numas calças, a coser uma bainha... De manhã íamos para a escola e à tarde íamos para esse atelier. Eu ia uma vez por semana... ensinavam a cozinhar, eles compravam as coisas e ensinavam a cozinhar”.</i>	<i>“Queria era passear, sempre me aventurei. Nunca me esquece quando me chateava com a minha mulher... estava no continente...”.</i>	<i>“Chegava-se a casa e a minha mãe estava na porta com um vime para bater. Era a correr, jogar à bola, tocar gaita...já gostava muito de música”.</i>

Ambos os utentes revelam que tinham ocupações nos seus tempos livres.

Entrada no mercado de trabalho

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Comecei a trabalhar com 16 anos.</i> <i>Fui copeira. Trabalhei num restaurante em que tiveram paciência de me ensinar e eu tive paciência de aprender.</i> <i>Sim...aprendi muita coisa. Comecei aos poucos e poucos a fazer sobremesas”.</i>	<i>“Tinha 14 anos.</i> <i>Isto foi assim, o meu pai tava muito doente, a minha mãe... aliás, o meu pai adoeceu: um cancro no estomago.</i> <i>Tive muitos trabalhos.</i> <i>Enquanto a minha mãe era viva eu era feliz por trabalhar. Gostava do que fazia. Mas quando a minha mãe morreu, caminhei de casa, comecei a beber, deixei de trabalhar. A seguir casei-me...nunca tive condições”.</i>	<i>“Comecei a trabalhar na África do Sul com 11 anos.</i> <i>15-16 anos foi quando começou a sério.</i> <i>Sempre trabalhei ao balcão, a servir os pretos, das 5h30 até às 9/10 horas da noite. Vim para Portugal em 1985 e ia fazendo uns carunchinhos aqui e ali. Era a trabalhar uma semana, sábado, domingo, aqui e ali”.</i>

Todos os entrevistados referem hábitos de trabalho desde muito novos. Contudo, um deles refere abandonar a sua actividade profissional após a morte da sua mãe, afirmando que começou a consumir bebidas alcoólicas.

Família

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
“A minha família era composta pelo meu pai, minha mãe, seis filhos. Tinha 14 anos quando o meu irmão faleceu com leucemia... actualmente somos 4 raparigas e 1 rapaz. Mas começamos a nos dar mais como família, depois da minha mãe falecer”.	“A minha família é aqui. Esta gente aqui que trabalha aqui. Então considera a associação a sua família? Sim, a minha família. Com estes 3 irmãos eu falava bem. Tenho uma irmã...falar com os outros não falo. Atualmente o que considera a sua família? A associação, são os meus amigos... coração. Graças a Deus não tenho nada que dizer. O que têm feito por mim”.	“Meu pai, meus tios, meu irmão éramos amigos... avós... em casa de minha mãe sempre tudo bem graças a deus. No Jardim do Mar. A minha mãe nunca foi para a África do Sul... nasceu em São Paulo no Brasil. A minha mãe é brasileira...”.

Em relação à esfera familiar as respostas dividem-se. (E.UI -1) fala na composição sua família, mas revela que as suas relações só melhoraram após a morte da sua mãe. Para (E.UI -2) refere pouca ligação à família e aponta a Instituição que frequenta como a sua verdadeira família. (E.UI -3) refere uma boa relação familiar.

6.4.2. A situação sem abrigo

Razões indicadas para a situação de sem-abrigo

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
“Pessoas alcoólicas...tinha uma relação com uma pessoa alcoólica com a qual estive quase 5 anos, infelizmente. Estava com uma pessoa alcoólica e era vítima de violência doméstica todos os dias, porque se não houvesse gritos naquela casa não era dia. A segurança social de Santo António ajudava com	“Quando sai... quando tive aquela discussão com a minha mulher eu disse-lhe que hoje em diante íamos fazer assim, porque eu não dormia com ela. Casei mas nunca dormia com ela. Nunca tive amor, amor aos meus filhos eu tive mas o amor a ela não. Os meus dias olhe, já dormi dentro das ribeiras, já	“Aqui na Madeira tenho 4 filhos, 2 casais... tive 20 e tal anos com esta mulher...moramos nas furnas no funchal, na ajuda, em São Roque...não tínhamos condições. A mulher teve problemas de saúde e foi para a casa de saúde Câmara Pestana e de lá não sai mais. Era só eu e ela...tinha a Nádia e o Jorge que foram

dinheiro para a renda e eles gastavam em bebida”.

apanhei chuvas... nunca me esquece uma vez que...a policia...não podíamos ficar na ribeira naquela na rua 31 de janeiro naquele tempo e aquilo ali ficávamos num cano... então eu ia lá com o meu irmão.

Alguma vez foi roubado?
Sim...roubado.... e agredido já foi? Já fui agredido. A vida na rua foi dura. Nunca se pode descansar. A pessoa que dorme na rua não sabe o que esta a acontecer. Hoje em dia ainda está pior que antigamente”.

comigo para a Nogueira e tivemos aquela filha que foi comida por ratos...a mãe deixou-a lá e quando chegou ela tinha sido comida por ratos...estava morta numa furna, ela tinha dois meses. Eu trabalhava no hotel, ela sabia que eu não ia chegar e deixou a criança em cima da cama e foi com as amigas beber... ela só apareceu no outro dia de manhã, veio a polícia, veio a judiciária e tudo, isso veio no jornal...O meu filho mais velho foi internado porque a mãe era assim..

A minha família agora é aqui, esta associação.

A primeira vez bebia uns copinhos a mais...o Jorge deu mais trabalho, depois veio a Protecção de Menores, vinho em cima de vinho...”.

(E.UI -1) revela que a fase inicial da sua situação de sem-abrigo deu-se devido aos consumos de álcool do seu companheiro e por ser vítima de violência doméstica.

(E.UI -2) após discussão com a esposa acabou por traçar o seu destino na rua. Afirma que foram tempos muito difíceis, mas revela que hoje em dia está bem pior.

(E.UI -3) fala da situação habitacional precária que vivia com a esposa e com os filhos. Menciona o episódio da morte da filha, dos problemas de álcool e de saúde da esposa (inclusive o seu internamento na Casa de Saúde Câmara Pestana), e fala no problema com os filhos que o levou à Comissão de Protecção de Crianças e Jovens e aos consumos de bebidas alcoólicas.

Duração da situação de sem-abrigo

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Foi pouco tempo”.</i>	<i>“30 e tal anos a viver na rua, penso que é mais...”</i>	<i>“Vivi na rua uns 5 anos. Ficava dentro de carros velhos, tinha mochilas para o pão...em furnas</i> <i>Já fiquei num carro aqui a atrás do tribunal 1 ano e tal”.</i>

Os tempos de vivência na rua são muito distintos entre os entrevistados.

A vivência de rua

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Foi pouco tempo”.</i>	<i>“As vezes trabalhava e quando não trabalhava vinha aqui almoçar. ... Tinha sempre coisas...a minha vida foi sempre a beber, foi sempre a bebida. Mas graças a Deus já estou livre dessa maldita. Hoje em dia o meu dinheirinho é guardado... o que faz a bebida! Mais ou menos uns 4 anos que não bebo e nem quero beber”.</i>	<i>“Com álcool. Já estava acostumado, nunca me fizeram mal, nunca me atacaram, nem nunca me bateram ou roubaram....”.</i>

Dois dos entrevistados revelam que a vivência na rua passou por muitos consumos de bebidas alcoólicas.

6.4.3. A integração social

Importância atribuída ao trabalho desenvolvido pelas equipas de rua

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Eu gosto do trabalho das douloras e respeito. Vou ser sincera. As senhoras têm de ter muito estômago para muitas coisas. Considero um</i>	<i>“O dia em que eu sai da rua fui bater ao hospital, um problema de coração. Foi uma coisa que eu tive...Na altura foi preciso ter o problema de saúde para sair da rua? Sim, para sair da rua</i>	<i>“Sim é muito importante”.</i>

trabalho importante das e deixar esta vida...já devia ter sido mais cedo... foi difícil? Imenso... ajudaram-me bastante. Nesta casa ajudaram-me bastante”.

Todos os entrevistados consideram importante o trabalho desenvolvido pelas equipas de rua.

Reconhecimento do trabalho da equipa de rua face à melhoria das suas condições de vida

(E.UI -1)	(E.UI -2)	(E.UI -3)
<i>“Vieram a ajudar muito. As senhoras têm de ter uma força. Têm me ajudado muito. A acompanhar nas consultas, por causa desta situação da doença.</i> <i>Sei que as senhoras fazem muito e fizeram muito por mim e que sempre que eu precisar as doutoras vão estar aqui para mim. Eu nunca vou esquecer o que a Doutora fez e faz por mim”.</i>	<i>“(…) olhe por acaso sim, é muito importante porque as senhoras muito trabalham. Têm muita calma para falar com a pessoa.</i> <i>Vocês têm feito muito trabalho. Antigamente não havia nada disto. É muito importante”.</i>	<i>“Um dia eu estava a beber uns copinhos ali na Lota, na brincadeira joguei-me ao mar, ali na ponta da pontinha, o mar estava mau...a onda era tanta e jogou-me para os catrapós... tive internado no Hospital Velho 14 dias...depois do internamento do hospital fui encaminhado para aqui, para a associação. Foi a associação que me ajudou...fiquei aqui 11 meses e meio. Ajudaram-me com o aparelho, ajudaram-me nas consultas, com o rendimento, com o quarto. Têm me ajudado muito. Não tenho reclamações.</i> <i>Ajudou... (dos dentes e tudo) ...é um trabalho muito importante e têm me ajudado muito.</i> <i>Quero que a equipa me ajude até enquanto eu tiver aqui. É importante para as pessoas que estão aqui”.</i>

Todos os entrevistados reconhecem que o trabalho desenvolvido pelas equipas de rua veio trazer melhorias significativas nas suas condições de vida e, mencionam querer continuar a ser ajudados por estas equipas.

6.5. Discussão da Análise às Entrevistas

Sumariamente, a análise de conteúdo realizada às entrevistas, permite-nos chegar às seguintes conclusões de acordo com várias categorias:

Relativamente à missão, os peritos que todas as soluções apresentadas para problemática das pessoas em situação de sem-abrigo devem ser centradas no indivíduo e não tidas como únicas ou definitivas. Que deve ser tido em conta os grupos mais vulneráveis nos planos de desenvolvimento social, criando um protocolo com um sistema de alerta onde estes casos surjam sempre referenciados, e que ainda, as instituições e todos os que nela trabalham, devem acreditar que a situação de sem-abrigo é sempre transitória, trabalhando de forma a evitar que a pessoa passe muito tempo na rua de forma a não entrar no sistema, porque uma vez que entra no sistema, é muito difícil sair dele. Em contrapartida, os gestores de equipas de rua olham para missão de um ponto de vista mais institucional, dando a conhecer que as instituições que trabalham com a população em situação de sem-abrigo têm como primeira fase de actuação o suprimimento das necessidades mais básicas e urgentes dos utentes e posteriormente a o acompanhamento da situação com vista à sua integração social.

Em termos de pontos fracos apontados nesta área de intervenção, os peritos são da opinião que é necessário as entidades falarem a uma só voz. Apontam ainda para a necessidade de uniformização dos conceitos de pessoa em situação de sem-abrigo para que a sua caracterização seja a mais próxima possível da realidade, de forma a poder diversificar o modelo de intervenção. Consideram ser indispensável conhecer o perfil das pessoas em situação de sem-abrigo de forma a serem criadas respostas adaptadas às suas características e necessidades. Muitas das vezes o estar na rua é atribuído a um problema em específico, que na opinião dos especialistas é contraproducente, pois afirmam que os anos de intervenção permitem averiguar que o mesmo deve-se a situações multifactoriais e que é também necessário olhar para quem está na rua não só como a pessoa que é pobre, mas também como alguém que poderá ser portador de doença mental ou outro problema qualquer, e como tal, necessita de cuidados específicos.

Os entrevistados consideram que é necessário adaptar as respostas sociais a esta população, sejam elas de emprego, habitacionais ou outras, mesmo que de forma temporária, e que as mesmas devem ser diferenciadas e integradoras, adequadas sempre às necessidades do utente. São ainda da opinião que os planos de vida destas pessoas devem ser flexíveis no tempo, com recuos e avanços consoante o desenvolvimento verificado.

Afirmam ser importante mudar a perspectiva que a sociedade tem sobre esta realidade, desmistificando o que é estar em situação de sem-abrigo e trabalhar o estigma social, de forma a não generalizar a situação e não fomentar o rótulo, e que, esta mesma sociedade deverá cada vez mais ter um papel activo, sobretudo na sinalização de novas situações para que se consiga agir no imediato.

Quanto aos desafios à intervenção, a opinião dos especialistas é coincidente com a dos técnicos que estão no terreno no que respeita à importância que atribuem à articulação seja ela intra ou interinstitucional. Dizem que a mesma é de extrema importância para a melhoria das condições de vida dos beneficiários das instituições, e que a cooperação entre instituições deve ser estreita de forma a não haver sobreposição de respostas e melhorar as já existentes. Ambos consideram que os casos de sucesso são muito subjectivos e que podem surgir como um desafio à intervenção, consoante as expectativas criadas sobre determinada situação, pois muitas vezes só o simples facto do utente fazer uma refeição, um banho, ou até mesmo ir a uma consulta na área da saúde já pode ser considerado como um caso de sucesso, e que a demonstração dos casos de sucesso entre os seus pares poderá ser um incentivo de como as respostas sociais também podem funcionar para a pessoa que se encontra na rua. Concordam também que uma das maiores dificuldades em tirar as pessoas da rua tem a ver com o trabalho desarticulado que é feito, essencialmente por parte de alguns voluntários que com as suas práticas mais assistencialistas acabam fomentando e incentivando a vivência na rua, e que na Região Autónoma da Madeira um dos factores que mais contribui nesse sentido, mas não o único, prende-se com o clima ameno durante todo o ano, as festividades, o turismo, a própria sociedade civil que presta caridade em contexto de rua afastando muitas vezes estas pessoas das instituições que intervêm nesta área, entre outros. A falta de habitação é igualmente apontada por todos os entrevistados como um problema para a integração destas pessoas. Os peritos consideram ser urgente criar mais respostas para esta população e que deverá existir orçamento financeiro próprio para as diversas áreas de actuação, incluindo para a saúde.

Em relação ao papel das equipas de rua, especialistas e técnicos do terreno têm opiniões muito semelhantes, afirmando ser um trabalho essencial para a integração social das pessoas em situação de sem-abrigo. Consideram que as mesmas devem ser multidisciplinares e que um dos seus objectivos passará por estabelecer um projecto de vida em conjunto com o utente com vista à sua (re)integração social; com linhas de orientação comuns e centradas na pessoa; que devem conhecer as respostas sociais existentes na comunidade e estar preparadas para os desafios constantes; ser pró-activas; ter capacidade de empatia e resiliência; e que o

acompanhamento psicossocial desenvolvido deve ter em conta a promoção e integração do utente.

A relação de confiança é vista de forma transversal como um factor importante na intervenção das equipas de rua. As suas intervenções variam consoante a instituição a que estão ligadas. Desde a identificação das necessidades às intervenções nos locais de pernoita e permanência durante o dia; acompanhamento a bens e serviços; participação em reuniões multidisciplinares inter e intrainstitucionais; visitas domiciliárias aos utentes integrados como forma de prevenção; acompanhamento psicossocial a utentes e famílias; entre outras actividades. Estas equipas são vistas por todos como um elo de ligação muito forte entre os serviços e as pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo e vice-versa, e um bom agente de prevenção nas recaídas dos utentes que já se encontram integrados.

Os especialistas são da opinião que é possível existir um bom trabalho entre Equipas Técnicas de Rua e Equipas de Rua compostas por voluntários, desde que esse trabalho seja feito com base na articulação e no respeito mútuo, tendo sempre como preocupação a pessoa que estamos a ajudar e que, para os elementos da Equipa de Rua é necessária resiliência, respeito, ausência de juízos de valor, espírito de sacrifício, empatia, coragem, confiança, e sobretudo acreditar no trabalho desenvolvido. Consideram ainda que os gestores de caso têm um papel importante na vida da pessoa em situação de sem-abrigo.

No que toca à gestão de equipas de rua, técnicos e especialistas partilham a opinião que a valorização profissional é importante para os membros das equipas de rua e que a formação específica e complementar à área de actuação profissional é um elemento essencial, permitindo um conjunto de conhecimentos e ferramentas específicas para a criação de estratégias de intervenção. Que o trabalho de rua é talvez o mais importante, intenso e de maior risco, e que de todas as respostas sociais que trabalham nesta área, deverá ser a que obtém maior desgaste emocional e físico, daí ser importante sentir-se acolhida e acarinhada, por acharem ser necessário cuidar de quem cuida.

Ainda no que toca à gestão de equipas de rua, os gestores de equipas consideram ser importante os superiores hierárquicos terem formação específica ou complementar na área da gestão, nomeadamente na de gestão de pessoas, uma vez que a boa gestão aumenta sempre a qualidade dos serviços. Que as suas funções passam essencialmente pela coordenação e planeamento do trabalho a ser desenvolvido pelas equipas de rua, bem como pela “gestão administrativa”, e que os mesmos devem motivar as suas equipas de forma a garantir o seu bom desempenho. A integração de novos colaboradores nos seus serviços prende-se com as funções

que vão desempenhar nas valências onde forem inseridos, e a formação profissional atribuída pela Entidade Patronal (além de obrigatória pelo código do trabalho), é vista como essencial e indispensável. Consideram a partilha de informação, a discussão de casos e a boa articulação ser essencial para esta área de intervenção, bem como a gestão de conflitos ser uma prática fundamental para esta área de actuação.

Em relação às perspectivas de futuro, os peritos são da opinião que a prevenção deve ter o mesmo peso que a intervenção em todos os planos de acção, onde as próprias acções interventivas tenham sempre como preocupação ter em simultâneo um carácter preventivo. Consideram urgente tratar a pessoa em situação de sem-abrigo com doença mental como doente e não apenas como “sem-abrigo”, e agilizar os processos de internamento compulsivo. São da opinião que o mercado de habitação precisa de ser trabalhado de uma outra forma para que surjam respostas para esta população e que o mesmo deverá ser de investimento público. Afirmam ainda que este fenómeno dificilmente será erradicado, mas que não o deverá ser por falta de respostas às situações.

Por fim, consideram que a Região Autónoma da Madeira poderia criar a figura do Gestor Executivo à semelhança do que existe a nível nacional para trabalhar as questões da problemática da pessoa em situação de sem-abrigo.

Relativamente aos utentes integrados verificamos que todos tiveram situações de infância menos felizes relacionadas com os seus pais, onde a falta de emprego, o consumo de bebidas alcoólicas e a emigração esteve presente. Que os mesmos possuem baixa escolaridade (4º ano). As recordações que têm das suas infâncias são boas, revelando momentos de brincadeira felizes com os amigos e até mesmo com alguns familiares, onde todos eles tinham ocupações nos seus tempos livres, embora começando a trabalhar desde tenra idade.

Constata-se também que o início do consumo de bebidas alcoólicas foi referido após episódios traumáticos nas suas vidas (para dois dos utentes), o que poderá ter feito com que tivessem uma passagem de longa duração pela rua e hábitos alcoólicos graves.

As suas vivências na rua foram distintas, mas um deles afirma ter ficado exposto ao perigo, às ameaças, às agressões, aos roubos, e que a falta de descanso é uma das consequências mais terríveis quando se permanece na rua.

Todos os utentes integrados entrevistados consideram importante o trabalho das equipas de rua e afirmam que o mesmo veio a melhorar, de forma significativa, as suas condições de vida.

Conclusão

A presente dissertação foi desenvolvida com o propósito de contribuir para a melhoria do conhecimento científico na área da Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo na Região Autónoma da Madeira.

A síntese efectuada do capítulo I, permite-nos constatar que a pobreza e a exclusão social são considerados fenómenos próximos e interligados entre si e que estão na génese da condição de sem-abrigo, onde algumas situações de exclusão aparecem sobrepostas na prática, uma vez que, como vimos no capítulo II, estar na condição de sem-abrigo advém de uma multiplicidade de factores. Atribuir essa situação a um só factor seria um erro, e os grupos considerados mais vulneráveis na sociedade são sobretudo os mais afectados.

Ainda no capítulo II, através da ENIPSSA (2017-2023), verificamos uma evolução do conceito de sem-abrigo para pessoa em situação de sem-abrigo. Estar numa situação de sem-abrigo não pode ser visto como resultado de um processo único, mas sim um processo contínuo, que traz ao de cima, como analisamos no capítulo III, a importância que os sistemas de protecção social podem vir a ter com estas pessoas. As respostas sociais para pessoas sem situação de sem-abrigo têm como objectivo, através de serviços e equipamentos adequados, a melhoria da qualidade de vida destas pessoas onde quer que elas se encontrem. Em função das necessidades e do grau de motivação, existem vários tipos de respostas sociais às quais as pessoas em situação de sem-abrigo poderão aceder. Grande parte deste trabalho de motivação, sensibilização e acompanhamento é feito pelas equipas de rua, onde o Assistente Social possui uma formação fundamental para a sua integração nestas mesmas equipas multidisciplinares.

Ainda nesse capítulo e através das entrevistas realizadas, pudemos constatar que a gestão de equipas é considerada por muitos, aquela que dá respostas mais organizadas e concretas às novas necessidades das instituições. É vista por ter de uma capacidade de adaptação rápida às situações emergentes dos novos tempos, tendo a vantagem de congregar esforços de todos os profissionais quando a liderança dos seus trabalhos é efectuada com sucesso. A mesma inclui várias actividades que primeiramente dão oportunidade às organizações e respectivos colaboradores acordarem entre si os objectivos e a natureza da relação de trabalho, para que, posteriormente, seja cumprido esse acordo (Gomes & Cesário, 2014).

Através dos indicadores analisados no capítulo I e II verificamos que o número de pessoas pobres e excluídas, bem como as que se encontram em situação de sem-abrigo, têm

sofrido um aumento em quase todo o mundo e que a prevenção revela-se cada vez mais como um factor importante a ter em conta nos planos realizados nestas áreas de intervenção.

Desta forma, tentou-se compreender com esta investigação, a Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-Abrigo. Para tal, optou-se pela metodologia do estudo de caso, na Região Autónoma da Madeira.

O presente estudo de caso baseia-se de acordo com uma estrutura metodológica rigorosa, que parte da questão: *em que medida a gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo, influencia a integração social desta população, na Região Autónoma da Madeira?*, e, posterior definição do objectivo geral e objectivos específicos enquadrados no âmbito teórico da investigação.

Foram identificadas as unidades de análise, estabelecidos os instrumentos de recolha de informação, bem como o registo necessário e a classificação da informação a partir de variadas fontes de evidência. Procedeu-se à triangulação da informação de forma a dar resposta à questão de partida, confirmar as hipóteses e, por fim, foi realizada uma reflexão crítica tendo por base os elementos conceptuais teóricos que sustentaram o estudo.

Tendo em conta as variáveis demográficas obtidas através da investigação quantitativa, verificamos que as pessoas que se encontravam em situação de sem-tecto na Região Autónoma da Madeira no segundo trimestre de 2020 são maioritariamente do género masculino (93%), representadas na faixa etária entre os 36 e 45 anos e entre os 46 e 55 anos, com baixa escolaridade, com representação expressiva nos solteiros e divorciados de nacionalidade portuguesa e naturais de freguesias do concelho de Câmara de Lobos e do Funchal. Estas pessoas viviam sobretudo em quarto, casa ou apartamento de familiares ou amigos no concelho do Funchal e em Câmara de Lobos, antes de vivenciarem a situação de sem-abrigo, o que revela à partida uma dependência sócio-económica de terceiros, que faz com que não tenham uma autonomia habitacional.

Mais de metade dos sujeitos não possui cartão de cidadão e, na sua grande maioria, dos que têm, realizaram-nos com o auxílio das equipas de rua.

Estamos a falar de pessoas desempregadas ou com incapacidade permanente ou inaptidão para trabalhar mas que possuem várias fontes de rendimento, como os rendimentos de fontes informais, esmolas e o rendimento social de inserção, que podem variar entre os 101 e 200€ para a maioria que recebe rendimento social de inserção, seguindo-se de rendimentos mensais inferiores a 100€ para os que obtêm rendimentos de esmolas ou alguma fonte informal e uma pequena representação com valores entre os 201 e 500€ associados essencialmente a

quem recebe pensão de velhice ou por invalidez. Existe ainda uma ínfima percentagem que refere obter mensalmente mais de 600€, que segundo os mesmos, estão associados ao roubo, tráfico de droga ou outras fontes.

Beneficiam ainda de várias respostas sociais, com grande relevo para o refeitório social, as equipas de rua, balneários e lavandaria. Estas respostas sociais são mencionadas como beneficiadas pelas pessoas em situação de sem-tecto do concelho do Funchal, uma vez que, até à data da aplicação dos questionários, não existiam essas respostas no concelho de Câmara de Lobos.

Grande parte afirma ter problemas de saúde, onde as dependências e os comportamentos aditivos são os mais frequentes, seguindo-se a doença física e a doença mental, o que permite corroborar com a hipótese 2 - A principal razão para a manutenção em situação de sem-abrigo deriva de uma confluência de factores, sobretudo associados a problemas de saúde mental e de comportamentos aditivos.

É muito equitativo aqueles que recorrem aos serviços de saúde e aqueles que não recorrem, sendo que, os que referem aderir aos cuidados de saúde fazem-no na grande maioria mensalmente ou trimestralmente, tendo pouca expressão os que vão uma vez ao ano.

À data da aplicação dos questionários uma parte dos sujeitos encontrava-se a pernoitar no abrigo de emergência no Pavilhão dos Trabalhadores, criado pelo Governo Regional da Madeira aquando do Estado de Emergência devido à pandemia da COVID-19, ficando os restantes em espaços públicos pela cidade do Funchal e de Câmara de Lobo, e no que diz respeito à sua permanência durante o dia, a sua maioria refere ficar pelo centro do Funchal, uma vez que se verifica que é nos grandes centros urbanos que se concentra o maior numero de respostas sociais para esta população, bem como onde encontramos o maior número de pontos turísticos para a prática de esmolas ou outro tipo de obtenção de rendimentos ou locais de tráfico e consumos.

Observa-se em mais de metade da amostra inquirida que os mesmos têm 5 ou mais anos de rua, referindo ainda que as principais razões que os levaram a entrar nesta situação prende-se com quebra de laços familiares, problemas aditivos e problemas de saúde muitas vezes ligados aos consumos de substâncias lícitas ou ilícitas. Com pouca expressão, mencionam estar acompanhados na actual situação seja por companheiro, animal de estimação ou amigo.

Para se manter na actual situação, mais de metade da amostra refere ser devido a problemas aditivos e problemas familiares, o que vem comprovar a hipótese 1 - A prevalência

de um conjunto de factores de risco (ausência de rede de suporte social, instabilidade laboral, entre outros) está na origem e manutenção da maioria das situações de sem-abrigo.

Grande parte das pessoas que se encontram em situação de sem-tecto referem beneficiar do acompanhamento ou conhecer o trabalho realizados pelas equipas de rua. Somente os inquiridos do concelho de Câmara de Lobos referem quase na sua totalidade não serem acompanhados por estas equipas, uma vez que à data da realização dos questionários essa resposta social não existir naquele concelho, mas afirmam que seria importante e necessário para auxiliar na sua integração social.

O apoio psicossocial é o mais referido em termos de acompanhamento dado por estas equipas de rua, seguindo-se na ajuda da regularização da documentação e no apoio para a obtenção de prestações sociais.

Tenham ou não beneficiado do apoio das equipas de rua, todos os inquiridos consideram importante o trabalho desenvolvido por estas equipas, pois é visto como um trabalho relevante que contribuiu para que 69 pessoas da amostra melhorassem as condições de vida no seu dia-a-dia, o que atesta a hipótese 3 - As equipas de rua constituem uma resposta importante para a melhoria das condições de vida e a integração social das pessoas em situação de sem-abrigo. Em termos de apoio à sua integração social, os mesmos referiram importância na ajuda pela procura de alojamento condigno, no tratamento da documentação, no apoio psicossocial, no acompanhamento e incentivo à realização de tratamentos de desabilitação e no acesso a diversos serviços da comunidade, que sem a ajuda destas equipas se tornaria mais difícil.

Estes resultados mostram claramente a importância das equipas de rua e instituições de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo.

No que respeita aos resultados obtidos com a investigação qualitativa, podemos evidenciar que em termos de missão, os especialistas consideram que: 1- as soluções apresentadas para problemática das pessoas em situação de sem-abrigo devem ser centradas no indivíduo e não tidas como únicas ou definitivas; 2 - deve ser tido em conta os grupos mais vulneráveis nos planos de desenvolvimento social.

Referem ser importante a uniformização dos conceitos de pessoa em situação de sem-abrigo para que a sua caracterização seja a mais próxima possível da realidade, de forma a poder diversificar o modelo de intervenção.

Afirmam que é necessário adaptar as respostas sociais a esta população, sejam elas de emprego, habitacionais ou outras, mesmo que de forma temporária, adequadas sempre às

necessidades do utente. São ainda da opinião que os planos de vida destas pessoas devem ser flexíveis no tempo, com recuos e avanços consoante o desenvolvimento verificado.

Em termos de desafios à intervenção, especialistas e técnicos que estão no terreno são da opinião que a articulação seja ela intra ou interinstitucional é extremamente importante, uma vez que ajuda na melhoria das condições de vida dos beneficiários das instituições, e que a cooperação entre instituições deve ser estreita de forma a não haver sobreposição de respostas e melhorar as já existentes.

Consideram que o trabalho desarticulado que por vezes é desenvolvido por alguns voluntários que com as suas práticas mais assistencialistas acabam fomentando e incentivando a vivência na rua, gerando maiores dificuldades no trabalho das equipas em efectuar a sua integração social. Na Região Autónoma da Madeira um dos factores apontados, mas não o único, é o facto de possuir um clima ameno durante todo o ano, as festividades, o turismo, a própria sociedade civil que presta caridade em contexto de rua afastando muitas vezes estas pessoas das instituições que intervêm nesta área, entre outros.

A falta de habitação é igualmente apontada por todos os entrevistados como um problema para a integração destas pessoas. Os peritos consideram ser urgente criar mais respostas para esta população e que deverá existir orçamento financeiro próprio para as diversas áreas de actuação, incluindo para a saúde. Pois a ausência de respostas, com relevo para a falta de habitação, condiciona amplamente o trabalho desenvolvido pelos profissionais.

Todos os entrevistados são da opinião que o trabalho desenvolvido pelas equipas de rua é essencial para a integração social das pessoas em situação de sem-abrigo, o que vem uma vez mais corroborar com a hipótese 3 mencionada anteriormente.

Verificamos que grande parte dos responsáveis pelas equipas de rua não possuem formação específica na área da gestão, mas consideram importante os superiores hierárquicos terem formação específica ou complementar na área da gestão, nomeadamente na de gestão de pessoas, uma vez que a boa gestão aumenta sempre a qualidade dos serviços.

No que toca à gestão de equipas de rua, técnicos e especialistas partilham a opinião que a valorização profissional é importante para os membros das equipas de rua e que a formação específica e complementar à área de actuação profissional é um elemento essencial, permitindo um conjunto de conhecimentos e ferramentas específicas para a criação de estratégias de intervenção.

São igualmente da opinião que o trabalho de rua é talvez o mais importante, intenso e de maior risco, e que de todas as respostas sociais que trabalham nesta área, deverá ser a que

obtém maior desgaste emocional e físico, daí ser importante sentir-se acolhida e acarinhada, por acharem ser necessário cuidar de quem cuida.

As funções de um gestor de equipas de rua passam, essencialmente, pela coordenação e planeamento do trabalho a ser desenvolvido pelas equipas de rua, bem como pela “gestão administrativa”, e que os mesmos devem motivar as suas equipas de forma a garantir o seu bom desempenho. A integração de novos colaboradores nos seus serviços prende-se com as funções que vão desempenhar nas valências onde forem inseridos, e a formação profissional atribuída pela Entidade Patronal (além de obrigatória pelo código do trabalho), é vista como essencial e indispensável por especialistas e técnicos do terreno.

Os especialistas consideram que a prevenção deve ter o mesmo peso que a intervenção em todos os planos de acção, onde as próprias acções interventivas tenham sempre como preocupação ter em simultâneo um carácter preventivo.

Consideram urgente tratar a pessoa em situação de sem-abrigo com doença mental como doente e não apenas como “sem-abrigo”, e agilizar os processos de internamento compulsivo, e que, o mercado de habitação precisa de ser trabalhado de uma outra forma para que surjam respostas para esta população e que o mesmo deverá ser de investimento público. Afirmam ainda que este fenómeno dificilmente será erradicado, mas que não o deverá ser por falta de respostas às situações.

Os especialistas são ainda da opinião que a Região Autónoma da Madeira poderia criar a figura do Gestor Executivo à semelhança do que existe a nível nacional para trabalhar as questões da problemática da pessoa em situação de sem-abrigo.

No que toca aos utentes integrados entrevistados neste estudo, verificamos que todos tiveram situações de infância menos felizes relacionadas com os seus pais, onde a falta de emprego, o consumo de bebidas alcoólicas e a emigração esteve presente. Que possuem baixa escolaridade (4º ano), e as recordações que têm das suas infâncias são boas, mesmo começando a trabalhar em tenra idade.

Após episódios traumáticos nas suas vidas começaram com consumos de bebidas alcoólicas (para dois utentes), o que poderá ter feito com que tivessem uma passagem de longa duração pela rua e hábitos alcoólicos graves.

As vivências na rua foram distintas, mas um deles afirma ter ficado exposto ao perigo, às ameaças, às agressões, aos roubos, e que a falta de descanso é uma das consequências mais terríveis quando se permanece na rua.

Todos os utentes integrados entrevistados consideram importante o trabalho das equipas de rua e afirmam que o mesmo veio a melhorar, de forma significativa, as suas condições de vida, que comprova novamente a hipótese 3.

Posto isto, podemos afirmar que as equipas técnicas de rua assumem um papel decisivo no estabelecimento da relação entre as pessoas em situação de sem-abrigo e os serviços. A relação estabelecida na rua entre profissionais e utentes é essencial para que a pessoa sinta segurança em aderir ao que lhes é proposto. O acompanhamento social realizado pelas equipas técnicas de rua torna-se uma vantagem em termos de promoção da confiança pessoal, que se quer estabelecida com a pessoa em situação de sem-abrigo. A integração social da pessoa em situação de sem-abrigo prende-se essencialmente com capacitações internas do próprio indivíduo, que podem ser inatas, ou então trabalhadas pelas equipas de rua.

É importante haver um planeamento da intervenção que apoie as pessoas antes da entrada na rua e, por outro lado, criar respostas suficientemente apropriadas para promover a motivação da saída da rua.

Os impactos e efeitos da vida na rua não podem ser ignorados pelos órgãos decisores, bem como a prolongada dependência dos serviços, e o tempo excessivo na resposta de alojamento.

Há que batalhar na clarificação do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo, de forma a trabalhar melhor a aproximação dos dados, para que exista uma metodologia consensual aquando da realização da contagem do número destas pessoas.

É importante garantir habitações adequadas e estáveis a estas pessoas, que devem ser providenciadas ao mesmo tempo que se criam relações sociais através do suporte prestado pelas equipas de rua.

Os serviços de apoio nesta área estão cheios de pré-soluções, de soluções já pré-concebidas, e pré-estabelecidas que nem sempre funcionam e que continuam a fazer o mesmo, levando muitas vezes a uma situação de estagnação e de desgaste profissional e de recursos. É necessário ter a coragem romper com estas situações quando verificamos que as mesmas já não funcionam.

Consideramos ainda ser importante a auscultação por parte do poder político aos profissionais que estão no terreno e aos peritos, para que os mesmos possam contribuir para a melhoria da adequabilidade das políticas sociais, de forma a aperfeiçoar os níveis de protecção social e das respostas sociais destinadas às pessoas em situação de sem-abrigo.

Por fim, deixamos algumas recomendações que podem ser importantes para esta área de intervenção:

- Criação de respostas de alojamento (de emergência e temporários);
- Medidas de apoio ao acesso a habitação (projectos como *Housing First* ou Apartamentos de transição);
- Trabalho em rede e de maior proximidade com as autoridades públicas e com os serviços de saúde;
- Adequação dos programas de formação e medidas de reintegração pela via do emprego;
- O Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-abrigo [PRIPSSA], ou outro Plano Regional que venha a ser desenvolvido, deverá ter orçamento próprio para uma melhor execução das suas medidas;
- Adequabilidade dos regimes de protecção social (contributivos e não contributivos);
- Aumentar o número de formações anuais nesta área de intervenção, incentivando os superiores hierárquicos a importância deles mesmos frequentarem formações (mesmo que pontuais), no âmbito da gestão;
- Criar um manual de procedimentos, único na Região Autónoma da Madeira, em que defina claramente um conjunto de procedimentos e ferramentas de trabalho que devem ser comuns às várias instituições que intervêm nesta área, de forma a facilitar o diagnóstico social desta população;
- Criação de uma plataforma informática comum às instituições que intervêm nesta área, para uma melhor partilha de informação e um trabalho mais efectivo;
- Referenciação do tipo de trabalho realizado pelas Instituições, de forma a conhecer ou não a existência de sobreposição de apoios, de forma a coordenar e melhorar a intervenção;
- Criação de um subsídio de risco para os técnicos que trabalham nesta área;
- Trabalhar planos de prevenção para os grupos mais vulneráveis da sociedade, de forma a evitar a entrada de mais pessoas no sistema de respostas para pessoas em situação de sem-abrigo. Pois uma vez que se entra no sistema, é mais difícil sair dele;
- Criação de Equipas Técnicas de Rua com intervenção nas adições, ligadas directamente aos Organismos que têm responsabilidade nesta matéria;
- As Instituições que trabalham nesta área, para além das Equipas de Rua, deveriam criar uma equipa de acompanhamento e gestão dos processos dos utentes;

- Existência de Equipas Técnicas de Rua de actuação de primeira e de segunda linha. Primeira linha, onde as saídas ao exterior eram efectuadas quinzenalmente ou mensalmente, por uma equipa multidisciplinar com a obrigatoriedade de integrar um enfermeiro com especialidade em saúde mental ou saúde comunitária e um médico psiquiatra, de forma a avaliar e agilizar os processos mais graves de doença mental. Esta primeira equipa deveria dar cobertura a toda a cidade do Funchal e de Câmara de Lobos, deslocando-se a outros concelhos da Região quando assim fosse necessário. E de segunda linha, composta por equipas técnicas multidisciplinares com saídas diárias e regulares de forma a realizar o acompanhamento social e sinalizar novas situações, organizada por zonas específicas entre o concelho do Funchal e de Câmara de Lobos, deslocando-se a outros concelhos da Região quando assim fosse necessário.

- Criar na Região Autónoma da Madeira a figura do Gestor Executivo à semelhança do que existe a nível nacional para trabalhar as questões da problemática da pessoa em situação de sem-abrigo. Este gestor Executivo dependeria directamente do Secretário Regional da tutela.

Bibliografia

- Abreu, D., & Salvadori, L. (2015). *Pessoas em situação de rua, exclusão social e rualização: Reflexões para o serviço social* [Seminário]. Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social, Florianópolis SC.
- Aires, Sérgio (s/d). Relatório – *O fenómeno Sem-Abrigo na União Europeia – Bases e tipologia de uma estratégia*. in Diálogos Sectoriais.
- Almeida, Helena (2002). *Serviço Social, Ética, Deontologia & Projectos Profissionais*. in <http://www.cpihts.com/Library/Deont.htm>
- Ander-Egg, Ezequiel (1992). *Reflexiones en torno a los Metodos Del Trabajo Social*. México: El Anteno.
- Associação dos Albergues Nocturnos do Porto, (s/d). *Respostas Sociais. Centros de Alojamento Temporário*. in <https://alberguesporto.com/centros-alojamento-temporarios.php>
- Associação dos Profissionais do Serviço Social [APSS], (2018). *Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal*. Lisboa: APSS.
- Avramov, D. (1999). *The State-of-the-art research of homelessness and provision of services in Europe* in “Coping whit homelessness: issues to be tackled and best practices in Europe”. Brussels: FEANTSA.
- Bento, A. & Barreto, E. (2002). *Sem-amor sem-abrigo*. Lisboa: Climepsi editores.
- Barroco, Maria Lúcia (2002). *Ética, Direitos Humanos e Serviço Social in Serviço Social: Unidade na Diversidade*. Lisboa: APSS.
- Boni, V. & Quaresma S. (2005). *Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais*. Revista Eletrónica dos Pós-Graduados em Sociologia Política da UFSC.
- Brinca, Joana (2018). *O Serviço Social nas Equipas de Rua: Modelo(s) de Prática(s)*. Beira Alta: Edições Esgotadas.
- Bruto da Costa, Alfredo (1998). *Exclusões Sociais*, Lisboa: Gradiva.
- Bruto da Costa, Alfredo (Coord.), Baptista, I., Perista, P., & Carrilho, P. (2008). *Um olhar sobre a pobreza, vulnerabilidade e exclusão social no Portugal contemporâneo*. Gradiva.
- Bruto da Costa, Alfredo (2005). *Exclusões sociais* (5ª ed.). Gradiva.
- Capucha, Luís (2005). *Desafios da pobreza*. Celta Editora.
- Carey-Bélanger, Elaine. (2001). *Políticas Sociais e os Trabalhadores Sociais no Contexto da Globalização e da Transformação do Papel do Estado: Apelo a uma Cidadania Activa e*

- a uma Vitória à Altura. In Mouro, H., Simões, D. (coords). *100 Anos de Serviço Social*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Carmo, H. & Ferreira, M. (1998). *Metodologia de investigação*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carmo, H. (coord). Esgaio, H. Pinto, C. Pinto. P. (2015). *Desenvolvimento Comunitário*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa.
- Carmo, Hermano (2000). *Intervenção Social com grupos*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carreira, Medina. (1996). *As Políticas Sociais em Portugal*. Lisboa: Gradiva;
- Carvalho, Maria Irene Lopes B. de (2013). Das Políticas Sociais da Velhice à Política Social do Envelhecimento. In Carvalho, Maria Irene Lopes B. de (coord.). *Serviço Social no envelhecimento*. Lisboa: Pactor.
- Castel, Robert (1995). *Les metamorfoses de la question sociale*. Paris:Fayard.
- Clapham, D. (2003). Pathways approaches to homelessness research. *Journal Community & Applied Social Psychology*, 13:119-127.
- Clavel, G. (2004). *A sociedade da exclusão, compreendê-la para dela sair*. Porto Editora
- Comissão Europeia (2021). Lançamento de uma Plataforma Europeia de Combate à Situação de Sem-abrigo. Retirado a 30 de Junho de 2021. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=pt&catId=89&newsId=10032&furtherNews=yes>
- Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social [CNISS], (s/d). *Respostas Sociais*. in <http://cnis.pt/respostas-sociais/>
- Coutinho, C. (2011). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.
- Covey, S. (2000). Trabajo en equipo in Competencias para la profesionalización de la gestión educativa, Módulo 9: (B. A. Educación, Editor, & M. d. Nación, Produtor) Consultado em 12 de Abril de 2021, disponível em http://pilarpozner.com/biblioteca/museo_feria/www.pgi.me.gov.ar/download/Mod09.pdf
- Direcção Regional de Estatística da Madeira [DREM]. (2020). *DREM divulga dados definitivos do Inquérito às Condições de Vida e Rendimento 2018*. <https://estatistica.madeira.gov.pt/download-now/social/popcondsoc-pt/rendcondsoc-pt/noticias-rend-cond-sociais/2020-07-05-2019-drem-divulga-dados-definitivos-do-inquerito-as-condicoes-de-vida-e-rendimento-2018.html>

- Divisão de Informação Legislativa Parlamentar, (2019). *Prevenção e Resposta a Pessoas em condições de Sem-abrigo: Programa Housing First: Enquadramento Internacional*. in <https://ficheiros.parlamento.pt/DILP/Publicacoes/Sinteses/29.HousingFirst/29.pdf>
- Edgar, B. (2009). *European Review of Statistics on Homelessness 2009*. European Observatory on Homelessness. Belgium: FEANTSA. <https://www.feantsaresearch.org/download/6-20098376003316223505933.pdf>
- Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em situação de Sem Abrigo [ENIPSSA], (2019). *Inquérito de caracterização das pessoas em situação de sem-abrigo. Síntese de Resultados. 31 de Dezembro de 2019*.
- Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem Abrigo [ENIPSA]. *Prevenção, Intervenção e Acompanhamento. 2009-2015*. https://www.seg-social.pt/documents/10152/13334/enipsa_2009_2015/b8ca2dae-9f65-415b-b2cd-e1fc5db49b5c/b8ca2dae-9f65-415b-b2cd-e1fc5db49b5c
- Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em situação de Sem Abrigo [ENIPSSA], (2020). *Prevenção, Intervenção e Suportes para a Resolução da Problemática das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo em Portugal*. In Curso Intensivo.
- Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem Abrigo [ENIPSSA]. Sumário Executivo. 2017-2023. <http://www.enipssa.pt/documents/10180/11876/ENIPSSA+2017-2023+%E2%80%93+Sum%C3%A1rio+Executivo/4d02c057-6a26-4fa3-9b43-f1b7f77ae3cl>
- European Anti Poverty Network [EAPN]. (2009). *Pobreza e desigualdade na União Europeia* (A. Heleno, Trad.). https://www.cm-gondomar.pt/wp-content/uploads/2017/03/17_11._Pobreza_e_Desigualdade_na_UE__vers_o_portuguesa_atualizada_2013.pdf
- European Anti Poverty Network [EAPN]. (2017). *Indicadores sobre a pobreza. Dados Europeus e Nacionais*.
- European Federation of National Organisations Working with the Homeless [FEANTSA], (n.d.). *ETHOS Typology on Homelessness and Housing Exclusion*. Federação Europeia de Associações que trabalham com Sem-Abrigos. Consultado a 27 de Maio de 2021. <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>
- Fernandes, M. M. D. (2006). *Fechados no silêncio – Os sem-abrigo*. Dissertação de mestrado. Porto: Universidade Aberta.

- Ferreira, Jorge (2001). Serviço Social e Toxicodependência. *Revista Toxicodependências*, nº2, Volume 7, Ministério da Saúde – Serviço de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência.
- Ferreira da Silva, L. (2008). *Modernices e desigualdades sociais*. Universidade Aberta.
- Ferreira, Paula (2008). A utilização da Metodologia de Investigação-Acção na Intervenção Social: Uma reflexão teórica. *Revista Intervenção Social*, n.º32-34, p. 215-236.
- Ferreira, Paula (2015). *A gestão do envelhecimento no trabalho: Políticas, Actores, e Estratégias para um prolongamento efectivo da vida activa*. Tese apresentada ao Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas para obtenção do grau de doutor, orientada por Luís Manuel Antunes Capucha, Lisboa.
- Foddy, William. (1996). *Como Perguntar. Teoria e Prática da Construção de Perguntas em Entrevistas e Questionários*. Lisboa: Celta Editora.
- Fondation Abbé Pierre & FEANTSA, (2020). *Fifth Overview of Housing Exclusion in Europe*. Bruxelas: FEANTSA.
- Fortin, Marie-Fabienne (2009). *O Processo de Investigação: da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Gomes, J., & Cesário, F. (2014). *Investigação em Gestão de Recursos Humanos – Um Guia de Boas Práticas*. Lisboa: Escolar Editora.
- Guerra, Isabel Carvalho (2006). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção*. (2ª Ed.). Cascais: Principia, Publicações Universitárias e Científicas.
- Jara, José Manuel (2007). Apontamentos sobre esquizofrenia. In Hipólito, Mário (Ed.), *Saúde Mental – Antologia de textos para Utentes e Familiares* (pp. 57-72). Lisboa: Federação Nacional das Associações de Famílias Pró-Saúde Mental (FNAFSAM).
- Jesus, M. F. & Meneses, I. (2010). A experiência de sem-abrigo como promotora de empoderamento psicológico. *Análise psicológica*. 3 (XXVIII): 527-535.
- Junior, J., & Sarriera, J. (2017). *As relações entre pobreza e bem-estar: Uma revisão sistemática*. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 8 (2), 100-125. <https://doi.org/10.5433/2236-6407.2016v8n2p100>
- Leal, G. (2011). *Exclusão social e ruptura dos laços sociais: Análise crítica do debate contemporâneo*. Editora da UFSC.
- Luís, C., Santos, P., & Santana, P. (2006). *O Agir do Assistente Social em Projectos de Prevenção Primária da Toxicodependência na Adolescência*. Retirado a 20 de fevereiro de 2020. <http://www.cpihts.com/PDF02/Carina%20Luis.pdf>

- Mações, Manuel (2018). *Manual de Gestão Moderna – Teoria e Prática*. Lisboa: Actual.
- Marchante, Rafael (2020). *Número de sem-abrigo aumentou em 14 dos 35 países da OCDE* in SIC Notícias. Retirado a 18 de fevereiro de 2020. <https://sicnoticias.pt/mundo/2020-01-29-Numero-de-sem-abrigo-aumentou-em-14-dos-35-paises-da-OCDE>
- Marques, F., & Lúcio, J. (2018). *Sem Abrigo em Lisboa. Narrativa num tempo de crise*. Lisboa: Chiado Books.
- Marques, Jacqueline F. (2016). *Itinerário de uma política: olhares sobre o rendimento social de inserção no concelho de Aveiro*. Tese apresentada ao Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa para obtenção do grau de doutor, orientada por Maria Manuela Santos Antunes e Fernanda Perpétua Rodrigues, Lisboa.
- Martins, Ana F. (2017). *As Sem Abrigo de Lisboa – Mulheres que sonham com uma casa*. Lisboa: Chiado Editora.
- Mattos, Caio (2020). *“Em meio à pandemia, países improvisam para abrigar os sem-teto”*. in Veja. Retirado a 16 Maio de 2021. <https://veja.abril.com.br/mundo/em-plena-pandemia-paises-improvisam-para-abrigar-os-sem-teto/>
- Moreira, Carlos D., & Bracons, Hélia (2016). *Introdução à Teoria Social – Autores escolhidos*. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.
- Moreira, Paulo (2002). *Para uma prevenção que previna*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Mouro, Helena & Simões, Dulce (Coord.). (2001). *100 Anos de Serviço Social*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Nunes, Helena. (2004). *Serviço Social e Regulação Social*. Porto: Editora Estratégias Criativas.
- Nações Unidas. (2021). *Pobreza*. Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental. <https://unric.org/pt/eliminar-a-pobreza/>
- Nunes, Maria Catarina (2021). *Câmara de Lobos aprova plano municipal para sem-abrigo*. In Diário de Notícias da Madeira, acedido a 17 de Junho de 2021. <https://www.dnoticias.pt/2021/6/17/265512-camara-de-lobos-aprova-plano-municipal-para-sem-abrigo/?fbclid=IwAR0u5oWDevfPHFIvOFCCY81gZnAOqn397jPcNBRLUUHyI1Fc2KNtllix6Ro#>
- Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza [ONLCP]. (2018). *Indicadores sobre pobreza: Dados europeus e nacionais_ outubro 2018*. <https://www.eapn.pt/documento/577/indicadores-sobre-pobreza-dados-europeus-e-nacionais-outubro-2018>

- Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza [ONLCP]. (2020). *Pobreza e exclusão social em Portugal, Relatório 2020*. <https://www.eapn.pt/documento/699/pobreza-e-exclusao-social-em-portugal-relatorio-2020>
- Organização das Nações Unidas [ONU] (1999). *Direitos Humanos e Serviço Social*. Lisboa: ISSS - Departamento Editorial.
- Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, T., & Duarte, T. (2014). Housing First: An ecological approach to promoting community integration. *European Journal of Homelessness*, 8(1), 29–56.
- Padgett, D. K., Henwood, B., Tsemberis, S. (2016). *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems, and Changing Lives*. New York: Oxford University Press.
- Paugam, S. (2003). *A desqualificação social, ensaio sobre a nova pobreza*. Porto Editora
- Pereira, A.P, & Silva, D. S. (1999). *Os sem-abrigo da cidade de Lisboa: riscos de viver (n)a cidade*. Lisboa: Laboratório Nacional de Engenharia Civil.
- Pereirinha, José António, et. al. (2008) – *Género e Pobreza: Impacto e determinantes da Pobreza no Feminino*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
- Plano Nacional de Acção para a Inclusão [PNAI], 2006-2008. http://www.fnerdm.pt/wp-content/uploads/2015/01/PNAI-Nacional-2006-2008_final.pdf
- Plano Regional para Pessoas Sem-abrigo 2009-2011. http://www.enipssa.pt/documents/10180/12352/Plano+Regional+para+Pessoas+Sem+Abrigo_Regi%C3%A3o+Aut%C3%B3noma+Madeira/2316f6ae-31e5-4174-bcf9-46ca1980c6b6
- Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-abrigo [PRIPSSA] 2018-2022.
- Pleace, N. (1998). Single homelessness as social exclusion: The unique and the extreme. *Social Policy & Administration*, 32(1), 46-594.
- Ramalho, Nelson (2015). Competências e Práticas Afirmativas dos Assistentes Sociais com Famílias e Pessoas Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transgénero (LGBT). In Carvalho, Maria Irene Lopes B. de (coord.). *Serviço Social com famílias* (pp. 125-138). Lisboa: Pactor.
- Rede Europeia Anti-pobreza [REAP], (2008). *Plano Nacional de Acção para a Inclusão 2008-2011* file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/PNAI%202008-2011_contributos%20REAPN.pdf
- Reis, Felipa Lopes dos (2018). *Investigação Científica e Trabalhos Académicos. Guia Prático*. (1ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Resolução do Conselho de Ministros nº107/2017, de 25 de julho.

Rodrigues, Fernanda (2008). *Assistência Social e Inclusão Social*. Universidade da Madeira.

Rodrigues, Rafael (2017). *Ocupação e Desenvolvimento de Competências Pessoais. Atelier Ocupacional*. Funchal: Associação Protectora dos Pobres.

Sampieri, R., Collado, C. & Lucio, P. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. (3ª Ed.). São Paulo: McGraw-Hill.

Segurança Social, (2021). *Prestações Sociais*. Lisboa: MTSSS.

Segurança Social, (2021). *Respostas Sociais: nomenclaturas/conceitos*. Lisboa: MTSSS.

Shinn, M., et. al. (1998). Predictors of Homelessness Among Families in New York City: From Shelter Request to Housing Stability. *American Journal of Public Health*, 88, pp. 1651-1657.

Silva, L. F. (2001). *Intervenção Psico-social*. Lisboa: Universidade Aberta.

Sousa, C. (2008). *A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional*. *Emancipação* 8(1).

Szarfenberg, R. (2021). *Family, poverty, and social policy interventions*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12985.29280>

Xiberras, M. (1993). *As teorias da exclusão, para uma construção do imaginário do desvio*. Instituto Piaget.

Anexos

Anexo I - Tabela - ETHOS Tipologia europeia de Exclusão relacionada com Habitação.

Anexo I - Tabela - ETHOS Tipologia europeia de Exclusão relacionada com Habitação

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

Apêndices

Apêndice I – Guiões das Entrevistas

Apêndice II – Questionário: a pessoas em situação de sem-tecto

Apêndice III – Pedido para Investigação em Instituição e respectivas autorizações

Apêndice IV – Termo de Consentimento Informado, Livre e Declarado

Apêndice V – Tabelas de frequências

Apêndice VI - Entrevistas

Apêndice I – Guiões das Entrevistas

Guião de Entrevista ao Gestor Executivo da *Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo (ENIPSSA)*

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

Dada a experiência de quem trabalha directamente nesta área de estudo, pretendemos a realização de uma entrevista, com duração máxima de 45 minutos. Para que a sua opinião seja sintetizada de modo mais fidedigno gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade em participar desta investigação.

O problema dos sem-abrigo

(A sua visão sobre o problema das pessoas em situação de sem-abrigo, quer como responsável pela missão presente, quer como técnico e Assistente Social.)

A intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo

(Papel das Equipas de Rua - resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo? Tipo de intervenção levada a cabo pelas Equipas de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo (assistencialismo/ emergencial?). Composição multidisciplinar das Equipas tem vantagem/ganhos no tipo de intervenção realizada?)

Desafios e constrangimentos da intervenção com sem-abrigo

(Quer no trabalho com esta população, quer na gestão das equipas de rua e articulação com as instituições – sua experiência enquanto Director Geral da Comunidade Vida e Paz, e como actual Gestor Executivo da ENIPSSA?)

Estratégias para o futuro

(A erradicação do problema, compromissos políticos e soluções previstas.)

Guião de Entrevista ao Director do Serviço de Psiquiatria Geral e Transcultural do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

Dada a experiência de quem trabalha directamente nesta área de estudo, pretendemos a realização de uma entrevista, com duração máxima de 45 minutos. Para que a sua opinião seja sintetizada de modo mais fidedigno gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade em participar desta investigação.

O problema dos sem-abrigo

(A sua visão sobre o problema das pessoas em situação de sem-abrigo, quer como responsável pelo serviço de Psiquiatria Geral e Transcultural do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa, onde trabalha directamente com doentes psiquiátricos em situação de sem-abrigo, quer como interveniente nas Equipas de Rua.)

A intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo

(Papel das Equipas de Rua - resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo? Tipo de intervenção levada a cabo pelas Equipas de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo (assistencialismo/ emergencial?). Composição multidisciplinar das Equipas tem vantagem/ganhos no tipo de intervenção realizada?)

Desafios e constrangimentos da intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo

(Quer no trabalho com esta população, quer na gestão das Equipas de Rua (ER) e articulação com as instituições – experiência enquanto Director do Serviço de Psiquiatria Geral e Transcultural e no trabalho directo com as ER.)

Estratégias para o futuro

(Como vê a erradicação do problema, os compromissos políticos e soluções previstas?)

Guião de Entrevista a Directora da Associação Protectora dos Pobres – impulsionadora na criação da primeira equipa de rua para pessoas em situação de sem- abrigo da Região Autónoma da Madeira.

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

Dada a experiência de quem trabalha directamente nesta área de estudo, pretendemos a realização de uma entrevista, com duração máxima de 45 minutos. Para que a sua opinião seja sintetizada de modo mais fidedigno gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade em participar desta investigação.

I. Dados de identificação

Idade:

Habilitação académica:

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo:

O problema dos sem-abrigo na Região Autónoma da Madeira

(Dimensão e evolução desta problemática ao longo dos seus anos de experiência?
Quais as problemáticas associadas a esta população? Quais as maiores dificuldades em trabalhar com esta população? E tirá-las da rua?)

A intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo

(Papel das Equipas de Rua - resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo? Tipo de intervenção levada a cabo pelas Equipas de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo (assistencialismo/ emergencial?). Composição multidisciplinar das Equipas tem vantagem/ganhos no tipo de intervenção realizada?)

Desafios e constrangimentos da intervenção com sem-abrigo

(Quer no trabalho com esta população, quer na gestão das equipas de rua e articulação com as instituições – sua experiência enquanto Directora na Associação Protectora dos Pobres?)

Durante quanto tempo exerceu as funções de gestora de Equipa de Rua?

Quais eram as suas funções enquanto gestora da Equipa de Rua?

Como é que deve ser feita a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

Na sua opinião qual a importância das instituições ligadas a esta área de actuação, do trabalho em parcerias e em equipa?

Estratégias para o futuro

(Como vê a erradicação do problema, os compromissos políticos e soluções previstas?

Fala-se em 2023 para a erradicação deste fenómeno. O que pensa deste objetivo?)

Em Portugal Continental existe a figura do Gestor Executivo da Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo (ENIPSSA).

Considera que seria importante na Região Autónoma da Madeira a criação de uma figura directamente ligada ao Governo Regional para trabalhar exclusivamente com estas questões, porquê?

Guião de Entrevista ao Gestor da Equipa de Rua

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo”.

Dada a experiência de quem trabalha directamente nesta área de estudo, pretendemos a realização de uma entrevista, com duração máxima de 45 minutos. Para que a sua opinião seja sintetizada de modo mais fidedigno gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade em participar desta investigação.

I. Dados de identificação

Idade:

Habilitação académica:

Formação de base:

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo:

1. Funções de Gestão

- 1.1. Há quanto tempo exerce as funções de gestor(a) da Equipa de Rua?
- 1.2. Quais são as suas funções enquanto gestor(a) da Equipa de Rua?
- 1.3. Já exerceu funções semelhantes noutra organização?
- 1.4. Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

2. Formação em Gestão

- 2.1. Em termos da Gestão de Pessoas, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?
- 2.2. Considera que a formação específica na área da Gestão é essencial e importante para quem trabalha nesta área, porquê?

3. Gestão de Pessoas

- 3.1. Na sua opinião, o que considera ser a Gestão de Pessoas?
- 3.2. Existe algum tipo de estratégia planeada e delineada, ao nível da gestão de pessoas, na instituição onde exerce funções?

3.3. Aquando da integração de novos colaboradores, que tipo de procedimento de integração costuma adoptar?

3.4. A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

3.5. A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

3.6. Costumam surgir conflitos na sua área de actuação profissional? Quais são os que considera mais frequentes? Quais o mais difíceis de resolver?

3.7. Quais os procedimentos adoptados na instituição onde intervém em caso de surgimento de um conflito? Entre profissionais. Entre profissionais e os utentes dos serviços. Entre utentes nas instalações da instituição.

4. Caracterização da Instituição/Valências

4.1. Fale-me um pouco da Instituição onde trabalha. Características, estrutura, equipamentos, capacidade, etc.)?

4.2. Qual o objectivo principal da instituição que intervém?

4.3. Como descreve a intervenção junto dos utentes?

5. Equipa de Rua

5.1. Qual o objectivo da Equipa de Rua?

5.2. Quais as funções da Equipa de Rua?

5.3. Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?

5.4. Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

5.5. Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter para integrar uma Equipa de Rua?

5.6. Como é que é feita a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

5.7. O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

5.8. Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Guião de Entrevista ao Técnico(a) da Equipa de Rua

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

Dada a experiência de quem trabalha directamente nesta área de estudo, pretendemos a realização de uma entrevista, com duração máxima de 45 minutos. Para que a sua opinião seja sintetizada de modo mais fidedigno gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade em participar desta investigação.

I - Dados de identificação

Idade:

Habilitação académica:

Formação de base:

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo:

1. Funções

1.1. Há quanto tempo exerce as funções na Equipa de Rua?

1.2. Quais são as suas funções na Equipa de Rua?

1.3. Já exerceu funções semelhantes noutra organização?

1.4. Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

2. Formação

2.1. Em termos da problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

2.2. Considera que a formação específica nesta área é essencial e importante para quem trabalha nela trabalha, porquê?

2.3. A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

3. Actuação Profissional intrainstitucional e na Equipa de Rua

- 3.1. A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?
- 3.2. Fale-me um pouco da sua rotina diária em termos profissionais.
- 3.3. Como descreve a sua intervenção junto dos utentes?
- 3.4. Qual o objectivo da Equipa de Rua?
- 3.5. Quais as funções da Equipa de Rua?
- 3.6. Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?
- 3.7. Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?
- 3.8. Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter, para integrar uma Equipa de Rua?
- 3.9. Como reage perante uma situação de conflito quando intervém junto da população em situação de sem-abrigo?
- 3.10. Como é que é feita, no seu dia-a-dia profissional, a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?
- 3.11. O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?
- 3.12. Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Guião de Entrevista a Utente integrado

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

É pretendida a realização de uma entrevista, com duração máxima de 45 minutos. Para que a sua opinião seja sintetizada de modo mais fidedigno gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade em participar desta investigação.

I - Dados de identificação

Idade:

Profissão/Ocupação:

Nacionalidade:

Naturalidade:

Estado civil:

Habilitação académica

1. Percurso de vida

- 1.1. Pode descrever como foi a sua infância?
- 1.2. Frequentou a escola? Se sim, até quando?
- 1.3. Tinha amigos na sua infância? Como caracterizava as suas amizades?
- 1.4. Como ocupava os seus tempos livres?
- 1.5. O que é que você pensa em relação à sua infância?
- 1.6. Com que idade começou a trabalhar?
- 1.7. Com que idade deu entrada no mercado de trabalho?
- 1.8. Fale-me um pouco do seu percurso profissional.
- 1.9. Sentiu-se realizado(a) com a sua profissão?
- 1.10. Fale-me um pouco da sua família (de origem e actual).
- 1.11. Que tipo de relação tem com a sua família (antes e actualmente)?

2. Situação de Sem-abrigo

- 2.1. Como foi parar à rua?
- 2.2. Quanto tempo viveu na rua?

2.3. Como foi viver na rua?

2.4. Como foi que saiu da rua? Quem o ajudou? O que foi necessário?

2.5. Já foi acompanhado por uma equipa de rua para pessoas em situação de sem-abrigo? Se sim, considera importante o trabalho destas equipas?

2.6. O trabalho das equipas de rua veio melhorar as suas condições no dia-a-dia?

2.7. Considera que o trabalho das equipas de rua estão a ajudar na manutenção da sua integração social?

2.8. Há mais alguma situação que queira mencionar?

Apêndice II – Questionário: a pessoa em situação de sem-tecto

Questionário

N.º _____

O presente questionário, para o qual peço a sua colaboração, irá servir de suporte à realização do trabalho de investigação do mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar, no Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Trata-se de um estudo de natureza académica, subordinado ao objecto de estudo “a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo”.

As respostas às questões, que jamais serão entendidas como certas ou erradas, são confidenciais. Pretendem apenas saber a sua opinião em relação ao assunto em análise.

Antes de darmos por concluído a aplicação deste questionário, agradecemos, desde já, a sua colaboração.

Data de Nascimento: ____/____/____

Idade: _____

Nacionalidade: _____

Naturalidade: _____

1 – Caracterização do sujeito

1.1 - Sexo		1.2 - Idade		1.3 – Habilitações	
Feminino		18 - 25 anos		Não sabe ler nem escrever	
Masculino		26 - 35 anos		Sabe Ler e escrever	
		36 - 45 anos		1º Ciclo do ensino básico (4ºano)	
		46 - 55 anos		2º Ciclo do ensino básico (6ºano)	
		56 - 65 anos		3º Ciclo do ensino básico (9ºano)	
		=/+ 66 anos		Ensino Secundário (12ºano)	
				Formação Profissional	
				Bacharelato	
				Licenciatura	
				Pós-graduação	
				Mestrado	
				Doutoramento	
1.4 – Estado civil		1.5 – Última Residência (proveniência)			
Solteiro(a)		Região Autónoma da Madeira			
Casado(a)		Calheta		Ponta do Sol	
União de facto		Câmara de Lobos		Porto Moniz	
Divorciado(a)		Funchal		Porto Santo	
Viúvo(a)		Machico		Ribeira Brava	
		Santa Cruz		Santana	
		São Vicente			
		Resto do País		Fora do País	

1.6 – Tipo de Alojamento anterior à condição de Sem-abrigo	
Quarto, casa ou apartamento, como proprietário ou arrendatário	
Quarto, casa ou apartamento de familiares ou amigos	
Quarto, casa ou apartamento de outros	
Pensão, hotel ou similar	
Lar de Infância e Juventude	
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	
Estabelecimento de saúde	
Estabelecimento Prisional	
Quartel	
Arrendamento apoiado	
Outro. Qual?	

2. Dimensão Socioprofissional

2.1 - Documentação			
Bilhete de Identidade		Número de Identificação de Segurança Social	
Cartão de Cidadão		Cartão de Utente	
Número de Identificação Fiscal		Não tem documentação	

2.2 – Condição perante o trabalho			
Empregado		Reformado (ou pré-reformado)	
Desempregado		Com incapacidade permanente	
A estudar ou estágio não remunerado		Inaptidão para trabalhar	
Estágio Profissional remunerado		Outra. Qual?	
Programa de Emprego			

3. Dimensão Socioeconómica

3.1 – Fontes de rendimento			
Salário regular		Formação Subsidiada	
Rendimento irregular		Bolsa de Estudo	
Subsídio de desemprego		Rendimentos de fontes informais	
Subsídio Social de desemprego		Sem rendimentos	
Rendimento Social de Inserção		Sobreendividamento	
Outro apoio de acção social		Esmola	
Pensão/Reforma		Outro. Qual?	

3.2 – Escalão de rendimentos		3.3 – Outras respostas/apoios recebidos	
<100€		Apoios no âmbito da acção social (Segurança Social)	
101€ a 200€		Banco Alimentar / Cabaz alimentar	
201€ a 300€		Refeitório Social	
301€ a 400€		Balneários	
401€ a 500€		Lavandaria	
501€ a 600€		Rouparia	
>601€		Atelier Ocupacional	
		Centro de Convívio	
		Cacifos Solidários	
		Passe Social	
		Equipas de Rua	
		Outro. Qual?	

4. Dimensão Saúde

4.1 – Problemas de saúde diagnosticados			
Não			
Sim			
		Doença física	
		Doença mental	
		Comportamentos aditivos e/ou dependências	
		Outra(s). Qual(ais)?	

4.2. – No último ano frequentou algum serviço de saúde?	
Não	
Sim	

4.2.1. – Se sim, com que regularidade é acompanhado?	
Anual	
Semestral	
Trimestral	
Mensal	
Semanal	

5. Dimensão Sócio habitacional actual

5.1 – Local de pernoita			
Espaço Público		Local Precário	
Funchal		Abrigo de Emergência	
• Zona Velha da Cidade			
• Jardim Municipal			
• Anadia			
• Mercado dos Lavradores			
• Praça do Carmo			
• Parque de Santa Catarina			
• Jardins da Segurança Social			
• Jardins do Campo da Barca			
• Jardins do Lido / Centro Mar			
• Viaduto da Pontinha		Fora do Funchal	
• Outro. Qual?		Concelho e Local específico:	

6 – Local de permanência durante o dia			
Funchal		Projectos Institucionais	
• Zona Velha da Cidade			
• Jardim Municipal			
• Anadia			
• Mercado dos Lavradores			
• Praça do Carmo			
• Parque de Santa Catarina			
• Jardins da Segurança Social			
• Jardins do Campo da Barca			
• Jardins do Lido / Centro Mar			
• Viaduto da Pontinha			
• Sé Catedral			
• Igreja do Colégio			
• Avenida Arriaga			
• Outro. Qual?			

7- Duração da situação de sem-abrigo			
Menos de 1 mês		1 a 3 anos	
1 a 6 meses		3 a 5 anos	
6 a 12 meses		5 ou mais anos	

8 – Razões indicadas para a actual situação		
Salário penhorado		
Desemprego		
Precariedade no emprego		
Ausência de Protecção Social		
Quebra de laços familiares:		
	• Problemas familiares / morte de familiar	
	• Violência doméstica	
	• Recusa ou impossibilidade de acolhimento por parte de familiar	
Falta de pagamento da renda / despejo		
Situação de imigração não regularizada		
Migração		
Problemas aditivos		
Problemas de saúde		
Saída de instituição		
Dificuldade de integração no país de acolhimento		
Destrução accidental de alojamento		
Outro. Qual?		

9 – Encontra-se acompanhado(a) nesta situação de sem-abrigo?			
Não			
Sim. Com quem?		Namorado(a) / Esposo(a) / Companheiro(a)	
		Amigo	
		Animal de estimação	
		Outro. Qual?	

10 – Motivos para se manter na actual situação		
Desmotivação		
Falta de conhecimentos de bens e serviços		
Por gosto (da actual situação de sem-abrigo)		
Quebra de laços familiares		
	• Problemas familiares / morte de familiar	
	• Violência doméstica	
	• Recusa ou impossibilidade de acolhimento por parte de familiar	
Problemas de saúde		
Problemas aditivos		
Outro. Qual?		

11 – Respostas Sociais beneficiadas		12 – Já foi acompanhado por alguma equipa de rua?	
Equipas de Rua		Não	
Refeitório / Cantina Social		Sim	
Centro de Acolhimento Nocturno		12.1 – Em que situação:	
Atelier Ocupacional		Na regularização da documentação	
Instituições de apoio às Pessoas em situação de sem-abrigo		No acesso à formação	
Nenhuma		No acesso ao emprego	
		No acesso a cuidados de saúde primários	
		No acesso a cuidados de saúde especializados	
		No acesso a soluções habitacionais	
		No acesso a prestações sociais	
		Na gestão das prestações sociais	
		Acompanhamento psicossocial	
		Outro. Qual?	

13 – Considera importante o trabalho das equipas de rua?	
Não	
Sim	

14 – O trabalho das equipas de rua veio melhorar as suas condições no dia-a-dia?	
Não	
Sim	
14.1. – Em que aspectos?	

15 – Considera que o trabalho das equipas de rua estão a ajudar na sua integração social?	
Não	
Sim	
15.1. – Em que aspectos?	

Apêndice III – Pedido para Investigação em Instituição e respectivas autorizações



PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO

Ex.ma Senhora Secretária Regional da Inclusão Social e Cidadania, Dra. Augusta Aguiar

Para os devidos efeitos solicita-se que seja concedido apoio a Diana Mónica Lima de Freitas aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar, ministrado no Instituto de Serviço Social desta Universidade, no sentido de poder desenvolver na V/ Secretaria Regional, através de Instituições tuteladas pela mesma, investigação conducente à sua dissertação subordinada ao título “Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira”.

A investigação é orientada pela Prof.^a Doutora Paula Ferreira que poderá ser contactada para qualquer esclarecimento adicional pelo email: paula.fer05@gmail.com ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social: servico.social@ulusofona.pt.

Segue em anexo carta da mestranda explicitando os objectivos e a natureza da investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 18 de Fevereiro de 2020.

O Director do Instituto de Serviço Social

(Prof. Doutor Carlos Diogo Moreira)

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico.social@ulusofona.pt



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado - do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Ex.ma Senhora Secretária Regional da Inclusão Social e Cidadania, Dra. Augusta Aguiar

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica (Dissertação) com a designação de: “Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira” na Secretaria Regional que tutela. O meu nome é Diana Mónica Lima de Freitas, sou aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação (Dissertação) subordinado ao tema “a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo”.

O objectivo geral do Projecto de Investigação implica perceber qual a importância/papel das Equipas de Rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo.

Como objectivos específicos propomos:

- Fazer um levantamento das situações de sem-abrigo na RAM;
- Caracterizar as instituições que intervêm directamente com a população sem-abrigo na RAM através das suas equipas de rua;

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico_social@ulusofona.pt



- Conhecer o tipo de intervenção realizada pelas equipas de rua no apoio à população sem-abrigo;
- Perceber como é feita a articulação com as entidades de retaguarda que integram a rede de parceiros que intervém com a população sem-abrigo.

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o acesso a informação referente à população em situação de sem-abrigo, em ordem à realização da investigação.

Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Agradeço desde já a atenção que possa dispensar a este pedido, estando ao dispor de V. Ex.^a para qualquer esclarecimento adicional.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 18. de Fevereiro de 2020.

A aluna

(Diana Mónica Lima de Freitas)

Email: diana_freitas25@hotmail.com

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico_social@ulusofona.pt



PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO

Ex.mo Senhor Presidente da Associação Protectora dos Pobres, Dr. António Almada Cardoso

Para os devidos efeitos solicita-se que seja concedido apoio a Diana Mónica Lima de Freitas aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar, ministrado no Instituto de Serviço Social desta Universidade, no sentido de poder desenvolver na V/ Organização investigação conducente à sua dissertação subordinada ao título “Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira”.

A investigação é orientada pela Prof.ª Doutora Paula Ferreira que poderá ser contactada para qualquer esclarecimento adicional pelo email: paula.fer05@gmail.com ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social: servico.social@ulusofona.pt.

Segue em anexo carta da mestranda explicitando os objectivos e a natureza da investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 18. de Fevereiro de 2020.

O Director do Instituto de Serviço Social


(Prof. Doutor Carlos Diogo Moreira)

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico.social@ulusofona.pt



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado - do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Ex.mo Senhor Presidente da Associação Protectora dos Pobres, Dr. António Almada Cardoso

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica (Dissertação) com a designação de: "Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira" na vossa Instituição/Organização. O meu nome é Diana Mónica Lima de Freitas, sou aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa.

Estou a desenvolver o meu estudo de investigação (Dissertação) subordinado ao tema "a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo".

O objectivo geral do Projecto de Investigação implica perceber qual a importância/papel das Equipas de Rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo.

Como objectivos específicos propomos:

- Fazer um levantamento das situações de sem-abrigo na RAM;
- Caracterizar as instituições que intervêm directamente com a população sem-abrigo na RAM através das suas equipas de rua;

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico-social@ulusofona.pt



- Conhecer o tipo de intervenção realizada pelas equipas de rua no apoio à população sem-abrigo;
- Perceber como é feita a articulação com as entidades de retaguarda que integram a rede de parceiros que intervém com a população sem-abrigo.

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar a realização de entrevistas a colaboradores da Instituição, nomeadamente o Gestor da Equipa de Rua e os elementos pertencentes a esta mesma Equipa de Rua, bem como na colaboração de aplicação de questionários à população em situação de sem-abrigo que possam ser os gestores de caso, em ordem à realização da investigação.

Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Agradeço desde já a atenção que possa dispensar a este pedido, estando ao dispor de V. Ex.^a para qualquer esclarecimento adicional.

Subcrevo-me com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 18 de Fevereiro de 2020.

A aluna

(Diana Mónica Lima de Freitas)

Email: diana_freitas25@hotmail.com

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico_social@ulusofona.pt



ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS POBRES

Exma. Senhora

Dr.ª Diana Freitas

Assunto: Autorização para a elaboração do trabalho de Investigação no âmbito do Mestrado – do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

A Associação Protectora dos Pobres vem por este meio atender ao seu pedido sobre o assunto em epígrafe na Instituição, mostrando-se disponível para responder às questões solicitadas pela colaboradora/aluna Diana Freitas no âmbito da sua dissertação: “Gestão de equipas de rua para pessoas em situação de sem abrigo – o caso da Região autónoma da Madeira”.

Atenciosamente,

O Vice-Presidente da Direção



PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO

Ex.ma Senhora Coordenadora Regional do Centro de Apoio ao Sem-abrigo do Funchal, Dra. Sílvia Ferreira

Para os devidos efeitos solicita-se que seja concedido apoio a Diana Mónica Lima de Freitas aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar, ministrado no Instituto de Serviço Social desta Universidade, no sentido de poder desenvolver na V/ Organização investigação conducente à sua dissertação subordinada ao título “Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira”.

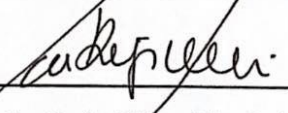
A investigação é orientada pela Prof.^a Doutora Paula Ferreira que poderá ser contactada para qualquer esclarecimento adicional pelo email: paula.fer05@gmail.com ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social: servico.social@ulusofona.pt.

Segue em anexo carta da mestranda explicitando os objectivos e a natureza da investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 18 de Fevereiro de 2020.

O Director do Instituto de Serviço Social


(Prof. Doutor Carlos Diogo Moreira)

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico.social@ulusofona.pt



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado - do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Ex.ma Senhora Coordenadora Regional do Centro de Apoio ao Sem-abrigo do Funchal, Dra. Sílvia Ferreira

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica (Dissertação) com a designação de: "Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira" na vossa Instituição/Organização. O meu nome é Diana Mónica Lima de Freitas, sou aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa.

Estou a desenvolver o meu estudo de investigação (Dissertação) subordinado ao tema "a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo".

O objectivo geral do Projecto de Investigação implica perceber qual a importância/papel das Equipas de Rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo.

Como objectivos específicos propomos:

- Fazer um levantamento das situações de sem-abrigo na RAM;
- Caracterizar as instituições que intervêm directamente com a população sem-abrigo na RAM através das suas equipas de rua;

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico-social@ulusofona.pt



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado - do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Ex.ma Senhora Coordenadora Regional do Centro de Apoio ao Sem-abrigo do Funchal, Dra. Sílvia Ferreira

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica (Dissertação) com a designação de: "Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira" na vossa Instituição/Organização. O meu nome é Diana Mónica Lima de Freitas, sou aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa.

Estou a desenvolver o meu estudo de investigação (Dissertação) subordinado ao tema "a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo".

O objectivo geral do Projecto de Investigação implica perceber qual a importância/papel das Equipas de Rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo.

Como objectivos específicos propomos:

- Fazer um levantamento das situações de sem-abrigo na RAM;
- Caracterizar as instituições que intervêm directamente com a população sem-abrigo na RAM através das suas equipas de rua;

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico-social@ulusofona.pt



- Conhecer o tipo de intervenção realizada pelas equipas de rua no apoio à população sem-abrigo;
- Perceber como é feita a articulação com as entidades de retaguarda que integram a rede de parceiros que intervém com a população sem-abrigo.

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar a realização de entrevistas a colaboradores da Instituição, nomeadamente o Gestor da Equipa de Rua e os elementos pertencentes a esta mesma Equipa de Rua, bem como na colaboração de aplicação de questionários à população em situação de sem-abrigo que possam ser os gestores de caso, em ordem à realização da investigação.

Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Agradeço desde já a atenção que possa dispensar a este pedido, estando ao dispor de V. Ex.^a para qualquer esclarecimento adicional.

Subcrevo-me com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 18 de Fevereiro..... de 2020.

A aluna

(Diana Mónica Lima de Freitas)

Email: diana_freitas25@hotmail.com



Exmo. Sr. Director
Instituto de Serviço social
Universidade Lusófona
Campo Grande, 376
1749-024 Lisboa

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado- do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Acusamos a recepção do vosso pedido de investigação sobre o assunto em epígrafe na nossa Instituição. Estamos disponíveis para acolher, acompanhar e responder às questões solicitadas pela aluna Diana Freitas no âmbito da sua dissertação: “ *Gestão de equipas de rua para pessoas em situação de sem abrigo- o caso da Região autónoma da Madeira*”.

Achamos pertinente a abordagem deste tema e esperamos que possa trazer novas reflexões e abordagens a esta problemática.

Estamos ao dispor para qualquer esclarecimento adicional: silvia.ferreira@casa-apoioaosemabrigo.org TM: 910365816

Funchal, 16 de Março de 2020

Apresentamos os nossos melhores cumprimentos.



Sílvia Maria Mota Marques Ferreira
(Coordenadora Regional do Centro de Apoio Ao Sem Abrigo)

CASA - Centro de Apoio ao Sem Abrigo
Rua da Ribeira de João Gomes, Auto Silo do Campo da Barca, Piso 6, 9050-563 Santa Luzia www.casaapoioaosemabrigo.org
Tel: 291222237 / 910365816 / 962342143 Email: madeira@casa-apoioaosemabrigo.org



PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO

Ex.mo Senhor Presidente da Associação Conversa Amiga, Dr. Duarte Paiva

Para os devidos efeitos solicita-se que seja concedido apoio a Diana Mónica Lima de Freitas aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar, ministrado no Instituto de Serviço Social desta Universidade, no sentido de poder desenvolver na V/ Organização investigação conducente à sua dissertação subordinada ao título “Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira”.

A investigação é orientada pela Prof.^a Doutora Paula Ferreira que poderá ser contactada para qualquer esclarecimento adicional pelo email: paula.fer05@gmail.com ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social: servico.social@ulusofona.pt.

Segue em anexo carta da mestranda explicitando os objectivos e a natureza da investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 18. de *Dezembro* de 2020.

O Director do Instituto de Serviço Social

(Prof. Doutor Carlos Diogo Moreira)

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico.social@ulusofona.pt



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado - do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Ex.mo Senhor Presidente da Associação Conversa Amiga, Dr. Duarte Paiva

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica (Dissertação) com a designação de: “Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira” na vossa Instituição/Organização. O meu nome é Diana Mónica Lima de Freitas, sou aluna do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa.

Estou a desenvolver o meu estudo de investigação (Dissertação) subordinado ao tema “a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo”.

O objectivo geral do Projecto de Investigação implica perceber qual a importância/papel das Equipas de Rua na integração social das pessoas em situação de sem-abrigo.

Como objectivos específicos propomos:

- Fazer um levantamento das situações de sem-abrigo na RAM;
- Caracterizar as instituições que intervêm directamente com a população sem-abrigo na RAM através das suas equipas de rua;

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt

e-mail: info@ulusofona.pt - servico-social@ulusofona.pt



- Conhecer o tipo de intervenção realizada pelas equipas de rua no apoio à população sem-abrigo;
- Perceber como é feita a articulação com as entidades de retaguarda que integram a rede de parceiros que intervém com a população sem-abrigo.

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar a realização de entrevistas a colaboradores da Instituição, nomeadamente o Gestor da Equipa de Rua e os elementos pertencentes a esta mesma Equipa de Rua, bem como na colaboração de aplicação de questionários à população em situação de sem-abrigo que possam ser os gestores de caso, em ordem à realização da investigação.

Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Agradeço desde já a atenção que possa dispensar a este pedido, estando ao dispor de V. Ex.^a para qualquer esclarecimento adicional.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 18 de Fevereiro de 2020.

A aluna

(Diana Mónica Lima de Freitas)

Email: diana_freitas25@hotmail.com

Campo Grande, 376, 1749-024 Lisboa – Portugal - Tel.: 217515500 - www.ulusofona.pt
e-mail: info@ulusofona.pt - servico-social@ulusofona.pt



Assunto: Resposta ao pedido de colaboração para investigação

Em resposta ao pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, a Associação Conversa Amiga encontra-se disponível para colaborar fornecendo toda a informação que for possível.

Desta forma é necessário agendar a realização das entrevistas pretendidas, bem como com os colaboradores com interesse para a investigação em curso.

Em relação à aplicação de questionários à população em situação de sem abrigo pelos gestores de caso a Associação Conversa Amiga necessita de mais esclarecimento, nomeadamente quais as informações relevantes para a investigação.

Com os melhores cumprimentos

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Diana Mónica Lima de Freitas', written over a horizontal line.



Rua da Alegria Loja 14G
9000-040 Funchal
NIPC: 508047897 | NISS: 20018637341
www.conversa.pt

Apêndice IV – Termo de Consentimento Informado, Livre e Declarado



UNIVERSIDADE LUSÓFONA DE HUMANIDADES E TECNOLOGIAS
Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-estar
Investigação: “Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo –
O Caso da Região Autónoma da Madeira”
Mestranda: Diana Freitas
Orientadora: Professora Doutora Paula Ferreira

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E DECLARADO

Eu, abaixo-assinado, afirmo ter sido suficientemente informado(a) a respeito dos objetivos da pesquisa sobre Gestão de Equipas de Rua para Pessoas em Situação de Sem-abrigo – O Caso da Região Autónoma da Madeira. Confirmando que tirei todas as minhas dúvidas sobre o estudo e qual a forma de participação. Ficaram claros os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, as garantias de confidencialidade.

Sei que posso recusar-me a participar ou interromper a qualquer momento a participação no estudo, sem nenhum tipo de penalização por este facto. Aceito participar de livre vontade no estudo acima mencionado. Autorizo a divulgação dos resultados obtidos no meio científico, garantindo o anonimato.

Assinatura do participante no estudo

Data: ____/____/2020

Apêndice V – Tabelas de frequências

Tabela 1 - Variáveis demográficas

		N (%)	IC 95%
Sexo	Feminino	6 (7,3%)	[3,1% ; 14,5%]
	Masculino	76 (92,7%)	[85,5% ; 96,9%]
	Total	82 (100%)	
Idade	18-25 anos	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
	26-35 anos	18 (22%)	[14,1% ; 31,8%]
	36-45 anos	22 (26,8%)	[18,2% ; 37,1%]
	46-55 anos	25 (30,5%)	[21,3% ; 41%]
	56-65 anos	13 (15,9%)	[9,2% ; 24,9%]
	66 e mais anos	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
	Total	82 (100%)	
Habilitações literárias	Sabe ler e escrever	21 (25,6%)	[17,1% ; 35,8%]
	1º ciclo do ensino básico	25 (30,5%)	[21,3% ; 41%]
	2º ciclo do ensino básico	20 (24,4%)	[16,1% ; 34,5%]
	3º ciclo do ensino básico	13 (15,9%)	[9,2% ; 24,9%]
	Ensino secundário	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
	Bacharelato	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Total	82 (100%)	
Estado Civil	Solteiro(a)	56 (68,3%)	[57,7% ; 77,6%]
	Casado(a)	8 (9,8%)	[4,7% ; 17,6%]
	Divorciado(a)	17 (20,7%)	[13,1% ; 30,4%]
	Viúvo(a)	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Total	82 (100%)	[0% ; 0%]
Nacionalidade	África do Sul	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Guiné-Bissau	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
	Portuguesa	77 (93,9%)	[87,2% ; 97,6%]
	Venezuela	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
	Total	82 (100%)	
Naturalidade	Açores	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Aveiro	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Cabo	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Caldas da Rainha	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Câmara de Lobos	22 (26,8%)	[18,2% ; 37,1%]
	Canico	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Caracas	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Carúpano	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Castelo de Paiva	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Cidade de Bafatá	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Cidade do Cabo	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Imaculado Coração de Maria	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Lisboa	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Machico	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
	Monte	5 (6,1%)	[2,4% ; 12,8%]
	Ponta do Sol	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
	Santa Cruz	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]

	Santa Luzia	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Santa Maria da Feira	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Santa Maria Maior	5 (6,1%)	[2,4% ; 12,8%]
	Santo António	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
	Santo António da Serra (Santa Cruz)	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	São Gonçalo	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	São João da Madeira-Porto	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	São Martinho	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
	São Miguel (Açores)	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	São Pedro	20 (24,4%)	[16,1% ; 34,5%]
	São Roque	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Total	82 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 2 - Habitação antes da condição de sem-abrigo

		N (%)	IC 95%
Última Residência (proveniência)	Calheta	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Câmara de Lobos	24 (29,3%)	[20,3% ; 39,7%]
	Funchal	36 (43,9%)	[33,5% ; 54,7%]
	Machico	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
	Santa Cruz	5 (6,1%)	[2,4% ; 12,8%]
	Ponta do Sol	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Santana	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
	Resto do país	5 (6,1%)	[2,4% ; 12,8%]
	Fora do país	6 (7,3%)	[3,1% ; 14,5%]
	Total	82 (100%)	
Tipo de alojamento anterior à condição de sem-abrigo	Quarto, casa ou apartamento, como proprietário ou arrendatário	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
	Quarto, casa ou apartamento de familiares ou amigos	53 (64,6%)	[53,9% ; 74,3%]
	Quarto, casa ou apartamento de outros	25 (30,5%)	[21,3% ; 41%]
	Outro	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 3 – Documentação

	N (%)	IC 95%
Bilhete de identidade	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
Cartão de cidadão	51 (62,2%)	[51,4% ; 72,1%]
Não tem documentação	29 (35,4%)	[25,7% ; 46,1%]
Total	82 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 4 – Condição perante o trabalho

	N (%)	IC 95%
Desempregado	70 (85,4%)	[76,5% ; 91,7%]
A estudar ou estágio não remunerado	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
Com incapacidade permanente	7 (8,5%)	[3,9% ; 16%]
Inaptidão para trabalhar	4 (4,9%)	[1,7% ; 11,2%]
Total	82 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 5 – Fontes de rendimentos

	N (%)	IC 95%
Rendimento Irregular	5 (6,1%)	[2,4% ; 12,8%]
Rendimento Social de Inserção	27 (32,9%)	[23,5% ; 43,6%]
Pensão/Reforma	6 (7,3%)	[3,1% ; 14,5%]
Rendimentos de fontes informais	31 (37,8%)	[27,9% ; 48,6%]
Esmola	30 (36,6%)	[26,8% ; 47,3%]
Roubo	5 (6,1%)	[2,4% ; 12,8%]
Outro	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
Total	82 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 6 – Escalão de rendimentos

	N (%)	IC 95%
<100 €	23 (28%)	[19,2% ; 38,4%]
101-200€	44 (53,7%)	[42,9% ; 64,2%]
201-300€	7 (8,5%)	[3,9% ; 16%]
301-400€	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
401-500€	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
>601€	4 (4,9%)	[1,7% ; 11,2%]
Total	82 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 7 – Outras respostas/apoios recebidos

	N (%)	IC 95%
Apoios no âmbito da ação social (SS)	24 (29,6%)	[20,5% ; 40,2%]
Banco alimentar/Cabaz alimentar	34 (42%)	[31,7% ; 52,8%]
Refeitório Social	64 (79%)	[69,2% ; 86,8%]
Balneários	52 (64,2%)	[53,4% ; 74%]

Lavandaria	52 (64,2%)	[53,4% ; 74%]
Rouparia	50 (61,7%)	[50,9% ; 71,8%]
Atelier Ocupacional	11 (13,6%)	[7,4% ; 22,3%]
Cacifos Solidários	9 (11,1%)	[5,6% ; 19,3%]
Passe Social	6 (7,4%)	[3,2% ; 14,6%]
Equipas de Rua	58 (71,6%)	[61,2% ; 80,5%]
Outro	5 (6,2%)	[2,4% ; 13%]
Total	81 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 8 – Existência de problemas de saúde

	N (%)	IC 95%
Não	5 (6,1%)	[2,4% ; 12,8%]
Sim	77 (93,9%)	[87,2% ; 97,6%]
Total	82 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 9 – Problemas de saúde diagnosticados

	N (%)	IC 95%
Doença Física	28 (36,4%)	[26,3% ; 47,5%]
Doença Mental	15 (19,5%)	[11,8% ; 29,4%]
Comportamentos Aditivos e/ou Dependências	58 (75,3%)	[64,9% ; 83,9%]
Total	77 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 10 – Frequência de serviços de saúde

	N (%)	IC 95%
Não	40 (48,8%)	[38,2% ; 59,5%]
Sim	42 (51,2%)	[40,5% ; 61,8%]
Total	82 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 11 – Regularidade na frequência de serviços de saúde

Se sim, qual a Regularidade	N (%)	IC 95%
Anual	8 (19%)	[9,4% ; 32,7%]
Semestral	4 (9,5%)	[3,3% ; 21,1%]
Trimestral	11 (26,2%)	[14,8% ; 40,8%]
Mensal	16 (38,1%)	[24,6% ; 53,2%]
Semanal	3 (7,1%)	[2,1% ; 17,9%]
Total	42 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 12 – Local de pernoita e permanência durante o dia

	Pernoita		Permanece durante o dia	
	N (%)	IC 95%	N (%)	IC 95%
Funchal	68 (82,9%)	[73,7% ; 89,9%]	64 (78%)	[68,2% ; 85,9%]
Zona Velha da Cidade			2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
Jardim Municipal	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]	9 (11%)	[5,6% ; 19,1%]
Anadia	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]	6 (7,3%)	[3,1% ; 14,5%]
Mercado dos Lavradores			4 (4,9%)	[1,7% ; 11,2%]
Praça do Carmo	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]	19 (23,2%)	[15,1% ; 33,1%]
Parque de Sta Catarina	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
Jardins da SS	7 (8,5%)	[3,9% ; 16%]	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
Jardins do Campo da Barca	4 (4,9%)	[1,7% ; 11,2%]	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
Jardins do Lido/Centro Mar	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
Viaduto da Pontinha	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
Sé Catedral			3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
Igreja do Colégio			3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
Avenida Arriaga			4 (4,9%)	[1,7% ; 11,2%]
Outro	10 (12,2%)	[6,4% ; 20,6%]	15 (18,3%)	[11,1% ; 27,7%]
Abrigo de Emergência	37 (45,1%)	[34,7% ; 55,9%]		
Projetos Institucionais			6 (7,3%)	[3,1% ; 14,5%]
Fora do Funchal	14 (17,1%)	[10,1% ; 26,3%]	18 (22%)	[14,1% ; 31,8%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 13 – Duração da situação de sem-abrigo

	N (%)	IC 95%
Entre 1 e 5 meses	7 (8,5%)	[3,9% ; 16%]
Entre 6 meses e 12 meses	11 (13,4%)	[7,3% ; 22%]
De 1 a 3 anos	16 (19,5%)	[12,1% ; 29,1%]
De 3 a 5 anos	6 (7,3%)	[3,1% ; 14,5%]
5 ou mais anos	42 (51,2%)	[40,5% ; 61,8%]
Total	82 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 14 – Razões indicadas para a situação de sem-abrigo

	N (%)	IC 95%
Desemprego	9 (11%)	[5,6% ; 19,1%]
Precariedade no emprego	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
Quebra de laços familiares	63 (76,8%)	[66,9% ; 84,9%]
Falta de pagamento da renda/Despejo	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
Situação de Imigração não regularizada	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
Migração	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
Problemas Aditivos	45 (54,9%)	[44,1% ; 65,3%]
Problemas de Saúde	6 (7,3%)	[3,1% ; 14,5%]
Dificuldade de integração no país de acolhimento	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
Outro	1 (1,2%)	[0,1% ; 5,6%]
Total	82 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 15 – Acompanhado na situação de sem-abrigo

	N (%)	IC 95%
Namorado(a)/ Esposo(a)/ Companheiro(a)	7 (43,8%)	[22,2% ; 67,4%]
Amigo	4 (25%)	[9,1% ; 49,1%]
Animal de Estimação	5 (31,3%)	[13,1% ; 55,6%]
Total	16 (100%)	

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 16 – Motivos para manter a actual situação

	N (%)	IC 95%
Desmotivação	14 (17,1%)	[10,1% ; 26,3%]
Falta de Conhecimento de bens e serviços	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
Por Gosto	2 (2,4%)	[0,5% ; 7,6%]
Quebra de Laços Familiares	53 (64,6%)	[53,9% ; 74,3%]
Problemas familiares/morte de familiar	45 (54,9%)	[44,1% ; 65,3%]
Problemas de Saúde	6 (7,3%)	[3,1% ; 14,5%]
Problemas Aditivos	55 (67,1%)	[56,4% ; 76,5%]
Outro	3 (3,7%)	[1% ; 9,4%]
Total	82 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 17 – Respostas Sociais beneficiadas

	N (%)	IC 95%
Equipas de Rua	64 (78%)	[68,2% ; 85,9%]
Refeitório/Cantina Social	56 (68,3%)	[57,7% ; 77,6%]
Centro de Acolhimento Nocturno	24 (29,3%)	[20,3% ; 39,7%]
Atelier Ocupacional	8 (9,8%)	[4,7% ; 17,6%]
Instituições de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo	35 (42,7%)	[32,4% ; 53,5%]
Nenhuma	8 (9,8%)	[4,7% ; 17,6%]
Total	82 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 18 – Acompanhamento das equipas de rua

Já foi acompanhado(a) por alguma equipa de rua?	N (%)	IC 95%
Não	11 (13,4%)	[7,3% ; 22%]
Sim	71 (86,6%)	[78% ; 92,7%]
Total	82 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 19 – Situação em que foi acompanhado pelas equipas de rua

	N (%)	IC 95%
Regularização da Documentação	39 (54,9%)	[43,4% ; 66,1%]
Acesso à Formação	0 (0%)	[0% ; 0%]
Acesso ao Emprego	1 (1,4%)	[0,2% ; 6,4%]
Acesso a cuidados de Saúde Primários	10 (14,1%)	[7,5% ; 23,5%]
Acesso a Cuidados de Saúde Especializados	5 (7%)	[2,7% ; 14,7%]
Acesso a Soluções Habitacionais	4 (5,6%)	[1,9% ; 12,8%]
Acesso a Prestações Sociais	27 (38%)	[27,4% ; 49,6%]
Gestão das Prestações Sociais	13 (18,3%)	[10,7% ; 28,5%]
Acompanhamento Psicossocial	67 (94,4%)	[87,2% ; 98,1%]
Outro	1 (1,4%)	[0,2% ; 6,4%]
Total	71 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 20 – Importância atribuída ao trabalho desenvolvido pelas equipas de rua

Considera importante o trabalho das Equipas de Rua?	N (%)
Sim	82 (100%)
Total	82 (100%)

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 21 – Reconhecimento do trabalho da equipa de rua face à melhoria das suas condições de vida

O trabalho das Equipas de Rua veio melhorar as suas condições no dia-a-dia?	N (%)	IC 95%
Não responde	13 (15,9%)	[9,2% ; 24,9%]
Não	0 (0%)	[0% ; 0%]
Sim	69 (84,1%)	[75,1% ; 90,8%]
Total	82 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 22 – Apoio prestado pelas equipas de rua

Ajuda em geral (22)	Estão presentes; ouvem e encaminham o sem-abrigo (21)	Ajuda na obtenção de apoios sociais e aproximação às instituições de apoio ao sem-abrigo e serviços da comunidade (14)	Ajudam na resolução de situações pendentes (jurídicas, pagamentos, entre outros) (6)
Acompanhar no meu dia-a-dia	Ajuda muito os sem-abrigo e nunca me viraram as costas	Ajuda muito quem está na rua	Ajudaram a resolver um problema jurídico com habitação social. Aquisição de RSI
Ajuda no acesso a refeições	Apoio Psicossocial	Ao nível da orientação de bens e serviços	Ajudaram na ida ao tribunal; Na aquisição do RSI e do passe social
Ajudar a mim e a quem precisa	Considero muito importante para dar moral e força de vontade para alcançar os objetivos.	Aproxima-me da Instituição	Já ajudaram muito-fazer a documentação
Ajudar quem precisa, incluindo a mim	Em ajudar todos os sem-abrigo, incluindo a mim	Há pessoas que não conhecem os sítios. No acompanhamento de bens e serviços	Na aquisição do RSI
Dar ajuda a quem precisa	Em tudo. Fazem um trabalho incrível. Acompanharam-me sempre.	Não tinha capacidade para ir aos serviços e a equipa de rua ajudou	Na atribuição de refeições e encaminhamento para banho
É fundamental porque prestam assistência a muita gente	Na gestão do projecto de vida	No acesso a bens e serviços	Para ajudar as pessoas e ajudaram-me na documentação
Em todos os sentidos	Na sensibilização	No acesso a informações	
Em tudo é bem-vindo	No acompanhamento	No acesso à prestação do RSI	
Falar com a equipa diariamente mudou a minha vida	No acompanhamento a consultas de saúde	No acesso à prestação social	
No acompanhamento diário	No acompanhamento das pessoas	No acompanhamento a bens e serviços	
No acompanhamento do dia-a-dia	No acompanhamento do processo integração social	No acompanhamento aos serviços	
No dia-a-dia; Uma palavra	No acompanhamento psicossocial	No apoio em tudo: Documentação, Compra de roupa, RSI	

Para ajudar	No apoio psicossocial	Para acompanhar no dia-a-dia; Arranjaram RSI	
Para ajudar "na vida das pessoas"	Numa palavra amiga. Apoio Psicossocial	Para requerer o RSI	
Para ajudar as pessoas mais necessitadas como eu	Para acompanhar no dia-a-dia		
Para ajudar no dia-a-dia	Para acompanhar no dia-a-dia; Arranjaram RSI		
Para ajudar no que preciso	Para ajudar no dia-a-dia		
Para ajudar os sem-abrigo que estão na rua	Para falar		
Para ajudar todos os sem-abrigo, onde eu estou incluída	Para falar e melhorar a minha vida		
Para dar apoio em todas as necessidades	Pela forma como trabalham; A preocupação com as pessoas; A amizade		
Se não houvesse equipas de rua, a cidade estava cheia de sem-abrigo	Porque dão ajuda; Uma palavra amiga		

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 23 – Reconhecimento do trabalho da equipa de rua na sua integração social

Considera que o trabalho das equipas de rua estão a ajudar na sua integração social?	N (%)	IC 95%
Não sabe/Não responde	13 (15,9%)	[9,2% ; 24,9%]
Não	0 (0%)	[0% ; 0%]
Sim	69 (84,1%)	[75,1% ; 90,8%]
Total	82 (100%)	[0% ; 0%]

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 24 – Aspectos que consideram fundamental do apoio da equipa de rua na sua integração social

Incentiva à integração social (8)	Encontrar alojamento condigno (27)	Tratar da documentação (15)	Apoio psicossocial (20)	Abandonar problemas aditivos (1)	Acesso aos serviços (4)
A mudar de vida	Acompanha mento a todos os serviços e procura de quarto	Acompanhame nto a consultas; Acompanhame nto a tratar da documentação	Acompanhamento diário/estabilidade	Afastar das drogas, consumos (acompanh amento psicossoci al)	Acompanham ento a bens e serviços
Acompanhamento a bens e serviços	Ajuda na procura de quarto; Apoio Psicossocial	Acompanhame nto a todos os serviços e procura de quarto	Acompanhamento do dia-a-dia		Acompanham ento psicossocial; Acesso a bens e serviços
Aluguer de quarto	Ajudar a arranjar quarto	Aquisição do RSI e quarto	Acompanhamento Psicossocial		No acesso a bens e serviços
Aluguer de quarto; Atendimento	Ajudar a encontrar quarto	Na aquisição da invalidez	Acompanhamento psicossocial; Acesso a bens e serviços		No acompanhame nto de bens e serviços
Falar com a equipa e ouvir o que as doutoras dizem ajudou a mudar muitos comportamentos	Aluguer de quarto	Na aquisição do RSI e quarto	Ajuda da procura de quarto; Apoio Psicossocial		
No tratamento às substâncias	Aquisição de quarto	No acesso ao RSI e quarto	Ajudam a que eu não piore, o que para mim já é bom		
Para alcançar os objetivos de ir para quarto e conseguir trabalho	Aquisição do RSI e quarto	No acompanhamen to	Aluguer de quarto; Atendimento		
Para conseguir quarto e deixar de consumir	Arranjar quarto	No acompanhamen to de bens e serviços	Apoio Psicossocial		
	Atendiment os; Procura de quarto	No dia-a-dia; Na aquisição de quarto; Na aquisição de RSI	Atendimentos e acompanhamento		
	Na aquisição de quarto	Requerer RSI	Atendimentos; Procura de quarto		

	Na aquisição de um quarto	Requerer RSI e quarto	Falar com a equipa e ouvir o que as doutoras dizem ajudou a mudar muitos comportamentos		
	Na aquisição do RSI e quarto	Requerer RSI; Arranjar quarto	No acompanhamento do dia-a-dia		
	Na procura de quarto	Ter RSI e conseguir quarto	No acompanhamento do seu dia-a-dia		
	No acesso a quarto	Tratar da documentação; Aluguer de quarto	No acompanhamento e atendimentos		
	No acesso ao RSI e quarto	Tratar do RSI e quarto	No acompanhamento psicossocial		
	No dia-a-dia; Na aquisição de quarto; Na aquisição de RSI		No dia-a-dia; Na aquisição de quarto; Na aquisição de RSI		
	Para ajudar a encontrar quarto		No tratamento		
	Para ajudar a procurar quarto		Para aquisição de quarto e acompanhamento psicossocial		
	Para aquisição de quarto e acompanhamento psicossocial		Para arranjar um quarto e para falar todos os dias		
	Para arranjar um quarto e para falar todos os dias				
	Para conseguir quarto e deixar de consumir				
	Procura de quarto				
	Requerer RSI e quarto				

	Requerer RSI; Arranjar quarto				
	Ter RSI e conseguir quarto				
	Tratar da documentação; Aluguer de quarto				
	Tratar do RSI e quarto				

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice VI – Entrevistas

Entrevista ao Gestor Executivo da *Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo (ENIPSSA)*, (E.P. -1)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objeto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 49 anos

Habilitação académica: Doutoramento

Formação de base: Serviço Social

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: 8 anos

1. O problema dos sem-abrigo

Assim num primeiro tópico (só porque usou duas vezes a expressão de forma diferente) eu acho que devemos usar todos o mesmo conceito e fazer questão de dizer pessoa em situação de sem-abrigo. Para mim, a missão resulta daí, de nos focarmos nas pessoas e de assumirmos que estão de facto, a viver numa situação que queremos todos que seja transitória e tirar o ónus da responsabilidade da situação de cima da pessoa (sem-abrigo), a tendência é para generalizar e fomentar muito mais o estigma e o rótulo. Aquilo que queremos é foco na pessoa e assumirmos que as circunstâncias em que está a viver, ou seja, este problema social, tem de ser visto como uma situação transitória. Óbvio que o transitório pode ser de curto, médio ou longo tempo... tudo depende do contexto, da pessoa e de múltiplas dimensões. Temos de assumir que estamos a trabalhar com um problema social complexo, e como todos os problemas sociais complexos, não têm uma resposta nem uma causa, mas sim um conjunto delas que são variáveis, ao longo do tempo, do contexto e de situação para situação. Dito isto, é a abordagem que eu faço ao olhar para o fenómeno... é complexo, tem que ser visto como transitório, ou seja, acreditarmos sempre que é possível reverter a situação e retirar o ónus de cima da pessoa.

Há quem diga que existe pessoas em situação de sem-abrigo porque querem. Concorda?

Até hoje nunca encontrei ninguém que efetivamente e conscientemente quisesse viver nesta situação. Já encontrei pessoas que uma primeira ou segunda vez possam dizer isso, mas sempre que foi possível estabelecer uma relação de confiança e de proximidade, acabamos sempre por chegar à conclusão de que se a pessoa tiver uma oportunidade diferente de vida, ela aceita-a. O que acontece é que muitas vezes as oportunidades de vida diferentes que nós propomos não são as adequadas àquela pessoa, por “n” razões. Portanto, eu acho que aí está o desafio. Como é que nós conhecemos a pessoa e como é que conseguimos encontrar um plano de vida adequado àquela pessoa e não generalizar igual para todos. Por exemplo, uma pessoa que encontrou uma estratégia de sobrevivência a angariar 150 a 200 euros por dia... quando eu digo encontrar uma alternativa adequada, tem de ser uma forma de vida, que a faça acreditar que é melhor viver da outra maneira do que viver desta... apesar de ter o dinheiro, há outras formas de vida diferentes. Nós encontramos muitas vezes pessoas que precisam de tratamento e que dizem: “mas eu vou para um sítio onde tenho de cumprir horário, tenho de comer...”... Tenho várias histórias, uma delas pouco tempo de estar a trabalhar nisto, ter visto uma pessoa

num centro de tratamento e poucos dias depois vê-la outra vez na rua e perguntei-lhe porquê que ela tinha saído, e ela disse-me que tinha que se alimentar cinco vezes por dia e que na rua comia quantas vezes quisesse. E porquê que tinha de comer cinco vezes por dia? Porque diziam que tinha de tomar a medicação. Ou seja, não ajustamos a resposta àquele estilo de vida, e eu acho que a grande questão que temos de nos colocar é se de facto as respostas que estamos a dar a este problema social são as adequadas. Eu acho que muitas vezes não são.

Considera que a atuação da saúde mental para o combate deste flagelo é importante? Em que sentido?

Volto ao ponto inicial. Se tivermos como foco e como centro e as abordagens forem todas teóricas, técnicas e operativas... abordagens centradas na pessoa... acho que não nos podemos esquecer de nenhuma das dimensões da pessoa e efetivamente eu acho que não podemos dizer (e às vezes já tenho tido essa discussão com alguns colegas) - há quem diga que não se pode associar o fenómeno da pessoa em situação de sem-abrigo à doença mental porque estamos a fomentar o estigma, e há quem diga que 90% das pessoas em situação de sem-abrigo têm uma doença mental... e eu diria que nem uma coisa nem outra. Não se pode escamotear, porque há efetivamente pessoas que estão na condição de sem-abrigo, que para além de outras dificuldades, têm (quanto mais não seja) indícios de patologia do foro mental, mas também não acho que sejam 90%. Ninguém sabe no fundo, porque que não há ainda uma caracterização suficientemente consistente e fiável que nos permita dizer: “há uma enorme prevalência” ... olhando para a doença/saúde mental no sentido lato, porque vamos desde as perturbações da personalidade até às patologias mais graves e neste momento eu nem me colocaria na discussão se, isto é, causa ou se é efeito. Acho que tanto pode ser causa como efeito. Neste momento coloco-me numa situação de atacar o problema de frente e dizer: “as pessoas que estão na rua, qual é o perfil que têm? E que respostas é que temos de dar adequadas?”. Efetivamente tenho defendido que temos de investir muito na prevenção, mas não perco muito tempo a fazer grandes dissertações teóricas se é a doença mental que leva à rua ou se é a rua que leva à doença mental. Todos sabemos que um episódio de descompensação de saúde, seja doença mental seja física, tal como um episódio do foro familiar (uma separação, um conflito, um desemprego), são factores que qualquer um deles pode levar a uma situação de rua. Muito mais o conjunto deles que muitas vezes acontece. Mais uma vez, se nos focarmos nas pessoas, vemos que muitas vezes têm o que se chama de co-morbilidade (que é um conceito da saúde, mas que também podemos aplicar na intervenção social), ou seja, são múltiplas causas que se conjugam, no mesmo contexto e na mesma pessoa e que levam a esta situação. Daí que se há múltiplas causas tem de haver múltiplas soluções, ou uma solução múltipla. Acho que temos de conhecer bem as pessoas e olhar bem para os contextos (os contextos variam imenso, às vezes de um concelho para outro, às vezes dentro da própria cidade) e adequar as estratégias, quer em termos de abordagem quer em termos de resposta. Acho que aí é que está o desafio. E essas pessoas mudam tanto de perfil e estes contextos mudam tanto que a intervenção social é uma área altamente desafiante, porque claramente não podemos actuar com as abordagens tradicionais, porque não vamos resolver o problema, porque elas não respondem. Depois vamos cair na asneira de culpar as pessoas, porque não aderem às respostas, porque não se adequam, porque não respeitam... e eu pergunto: “são elas que não aderem ou somos nós que estamos a impor regras que não são ajustadas para resolver a situação?” Eu acho que é mais a segunda.

Na sua opinião, qual a maior dificuldade em tirar as pessoas da rua?

Estabelecer a relação de confiança, porque em especial quando estamos a falar de pessoas com percursos mais prolongados de rua, são pessoas que tendem a ter situações mais

complexas ainda. Já está estudado e a própria evidência empírica mostra isso, que a permanência na rua também provoca distúrbios do foro mental, às vezes leva mesmo à patologia. Mas no mínimo, muitas vezes já era problemas comportamentais, atitudes, ou seja, dificuldades mais ao nível das competências de relação interpessoal, porque estas pessoas são obrigadas a sobreviver num meio que é completamente hostil, e, portanto, têm que encontrar muitas vezes estratégias que para um cidadão comum com os seus padrões as considera antissociais. Mas eu pergunto: “se nós passássemos para o outro lado se as consideraríamos antissociais... Eu acho que são muitas vezes estratégias de defesa. E acumulam também, quanto maior o período (segundo a evidência) experiências frustradas... tentativas frustradas, situações que não resultaram de recuperação, reabilitação, inserção social... e eu acho que quanto mais a pessoa acumula situações de frustração, ou seja, de respostas que não funcionaram, seja na reabilitação das dependências, seja na reabilitação social, ou às vezes nas duas em conjunto, maior a descrença no sistema e até no próprio contexto social, portanto, maior a desconfiança que esta pessoa gera na relação que tem com os outros. Por isso, para mim o fator chave é estabelecer uma relação de proximidade-confiança. E depois tentar encontrar estratégias que não estejam focadas no resultado, mas nos processos.

Eu penso que devemos ter linhas de orientação comuns na intervenção, acho que, uma abordagem centrada na pessoa, uma abordagem de intervenção na crise, mas sempre com a visão de uma intervenção promocional, ou seja, eu sei que para ganhar a confiança tenho que ajudar aquela pessoa a resolver os seus problemas das necessidades básicas, seja da alimentação, seja da documentação... e quando a pessoa percebe que de facto, o sistema está do lado dela, isso é um capital de confiança para chegar às outras respostas mais complexas. No fundo é quase que como reaprender a viver num contexto. O que é extremamente difícil nesta primeira etapa é ganhar a confiança, numa segunda é encontrar as respostas que nos permitam continuar o processo. Por exemplo, a pessoa se tiver muita resistência a entrar num centro de alojamento local, mas se percebesse... (e eles são fortíssimos nisso- o passa a palavra), quando um consegue transmitir ao outro que conseguiu é muito mais forte do que a nossa proposta... Se de facto, nós tivéssemos mais pessoas que vissem que tinham entrado numa fase temporária num centro de alojamento e que isso lhes permitiu aceder a uma reposta habitacional de carácter mais definitivo, de certeza que os outros aderiam. Quando isso não acontece, temos o efeito ao contrário, porque eles já sabem e porque os outros já lhes disseram, ou até porque já tentaram... que vão para ali e depois dali é difícil de sair..., portanto, aí preferem outro estilo de vida. Mas qual de nós é que não prefere um estilo de vida com mais liberdade, com menos regras? Todos nós... somos iguais. Estamos é um contexto diferente que nos permite viver com padrões diferentes.

Uma pessoa não deve estar na rua mais de 24 horas?

O grande desafio era nós conseguirmos ter respostas desde a sinalização até à intervenção, que não deixasse que a pessoa tivesse mais de 24 horas na rua. Está perfeitamente evidenciado que o prolongamento do tempo na rua aumenta exponencialmente a dificuldade de reverter o processo. Agora, em todo o caso, também diria que há um aspecto da estratégia que nós temos de evidenciar muitíssimo mais, que é a questão da prevenção. Tenho vindo a dizer e vou dizê-lo cada vez mais a todos os NPISA's, mas fundamentalmente até os concelhos locais da ação social, que os planos de envolvimento social deveriam ter (e tem de ser uma ambição), devem ter no mínimo uma intensidade tão grande na prevenção como têm na intervenção. Porque se estivermos só a trabalhar a intervenção, vamos estar sempre a correr atrás do prejuízo. E não é preciso estar a fazer, com todo o respeito, acho que é preciso fazer teses, estudar, conceptualizar, mas não temos de estar à espera disso porque nós já sabemos quais são os três,

quatro, cinco grupos muito vulneráveis a cair na situação de sem-abrigo. Estamos a falar por exemplo, em todas as pessoas que passem por um processo de institucionalização, por exemplo um recluso, uma pessoa hospitalizada, um jovem que vem do sistema de proteção, famílias monoparentais, ou pessoas que já tenham problemas de dependências e que ainda estejam em contexto familiar. Portanto, tudo isto são grupos altamente vulneráveis. Portanto se nós identificarmos estes grupos vulneráveis e se a nível de plano de desenvolvimento social tivermos indicadores que nos permitam monitorizar, por exemplo: No nosso contexto, no nosso concelho, há um estabelecimento prisional- este é um grupo vulnerável... Como é que nós garantimos que ninguém sai da prisão sem ter um processo de reinserção social devidamente delineado? Sendo uma pessoa que estando a sair de um processo de reclusão está altamente vulnerável do ponto de vista social, como é que nós sinalizamos imediatamente às entidades que estão a intervir para dizer: “atenção, precisamos de ajuda, não conseguimos. E é dramático continuar a ouvir dizer que chegam pessoas à rua com 50 euros porque acabaram de sair da prisão e ninguém fez um plano de intervenção com eles. Outro exemplo: Existe um hospital no nosso concelho ou numa área limítrofe. No hospital há serviço social e equipas multidisciplinares e como é que não se consegue detectar desde a entrada que aquela pessoa tem uma situação social altamente vulnerável. Às vezes foi uma pessoa que já entrou e que já vinha de uma condição social de sem-abrigo, outras vezes só veio ao hospital por causa de um episódio qualquer agudo, mas diagnosticou-se do ponto de vista da intervenção social (pela questão da saúde, mas do ponto de vista da intervenção social) que aquela pessoa tem uma rede social altamente vulnerável ou até já destruída. Como é que se consegue garantir que aquela pessoa não sai sem nenhum tipo de apoio, sem ser referenciada às entidades que fazem esta intervenção, no mínimo. Não sei se é no hospital que íamos encontrar as respostas todas, mas no âmbito da rede social, devia haver logo um sinal de alerta...um sistema, um protocolo... em que as pessoas com estas condições deviam ser sinalizadas não sei se para secretaria regional ou para o departamento de ação social da autarquia - isso depois cada região tem de encontrar o seu protocolo. Se há quer em termos de investimento financeiro, quer em termos de plano de ação de intervenção- quase que diria que o plano de ação de intervenção deveria ser a meta e o plano da prevenção devia ser igualmente robusto, no mínimo, em termos de preocupação e operacionalização. E depois também nas respostas que são dadas às pessoas- um outro tipo de prevenção que os finlandeses consideram de cariz terciário- as respostas que são dadas na intervenção, terem a preocupação delas próprias serem preventivas, ou seja, como é que elas trabalham de forma que a pessoa não recaia. Porque também há um elevado nível de reincidência de pessoas que estiveram na condição de sem-abrigo, que entraram em processos de reinserção e que voltam à condição de sem-abrigo. O que é que não está a funcionar para que aquela pessoa ou não se adeque à habitação, ou ao plano individual, ou não conseguiu empregabilidade... mas será que era a empregabilidade que lhe estávamos a propor adequada? Tudo isto deveriam ser indicadores que nos deveriam estar a fazer pensar permanentemente provocar inovação nas nossas respostas. Em termos de estratégia nós não podemos olhar só para a intervenção, nós temos de cada vez mais nos focar na prevenção, pelo menos nestes grupos que nós já sabemos que são altamente vulneráveis...para cada um deles devia haver estratégias adequadas para evitar que as pessoas cheguem lá.

2. A intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo

Primeiro ponto, acho que a equipa de rua tem um papel crucial, porque é o elemento no processo de intervenção crítico para esta relação de confiança que é o factor básico depois para o processo de inserção. Se a pessoa em condição de sem-abrigo não confiar em nós, ela vai continuar a viver e a sobreviver no regime dela. Aí acho que a equipa é um elemento crítico

(pela positiva) no processo. Depois penso que devem ter equipas que tenham como modelo de intervenção abordagens centradas na pessoa, que saibam tecnicamente intervir com abordagens de intervenção na crise, mas eu distingo a dimensão assistencial da assistencialista- vou tentar explicar: para mim um processo na intervenção social e claramente neste problema, deve começar por ter uma dimensão assistencial, não assistencialista. Mas o assistencial deve ser o primeiro patamar, porque o que temos de visar sempre é uma intervenção promocional e que vise e acredite na autonomia, ou seja, uma autonomia adequada a cada situação, mas não podemos usar a palavra autonomia e subentender no conceito de autonomia que todos vão ter uma família, uma casa e trabalhar oito horas por dia e ganhar o salário mínimo. Isso é um erro! Não podemos ser assistencialistas significa que a nossa intervenção de rua técnica...e já agora acho que da própria sociedade civil, trazendo para aqui também por exemplo, a intervenção de voluntários devidamente preparados, ou associando (muitas vezes) os vizinhos e as forças do contexto. Acho que olhando para cada pessoa, nós vemos quem são os actores que estão no contexto dela, e em contrário, quem é o actor que pode ter um papel crítico para facilitar o processo... às vezes é uma vizinha, o dono de uma loja ou o dono de um restaurante que lhe dá comida (enquanto o dono do restaurante lhe der comida por pena, em vez de um aliado tenho ali um inimigo, pois só vai estar a reforçar a estratégia assistencialista... mas se o dono da loja lhe der comida e fizer uma intervenção que fomenta os objetivos que o gestor de caso) – isso é outro papel crítico que eu acho que a equipa de rua tem de ter sempre um técnico- não deve de haver ninguém na rua que não tenha um gestor de caso indicado que não tem de obrigatoriamente ser da segurança social, mas sim o profissional que a rede local identificou que aquele que tem maior relação de empatia, maior afinidade com a pessoa e com o processo; não deve ser único. Eu defendo e tenho vindo a preconizar esse modelo também, que na multidisciplinaridade que esta equipa deve ter, se deve pensar em introduzir muito a lógica da intervenção e da educação por pares. Como é que nós conseguimos ir captar pessoas que já passaram pela condição, que com a formação adequada podem reforçar a intervenção de um técnico superior na área das ciências sociais. O assistencialismo para mim, são aquelas respostas imediatas que parecendo que estão a ajudar a pessoa, não tiram a pessoa da condição. Nós temos em Portugal o bom problema de ter uma sociedade bastante solidária à indiferença... há muitas pessoas que ao ver uma pessoa na rua pensam: “eu tenho que lhe dar comer, ou uma roupa...” e se isso não for integrado no processo de intervenção, pode ter o efeito perverso que é: não tira a pessoa da condição, mantém a pessoa na condição. Dito isto, quando eu dizia não ser assistencialista e como é que eu consigo perceber quem são estas pessoas, quem são estes múltiplos actores que estão no sistema social daquela pessoa, e como é que eu os integro no plano individual de intervenção para aquela pessoa.

Tenho uma paróquia que tem voluntários para distribuir a comida, eu não rejeitaria à partida, a não ser que nos digam: “eu não quero fazer nada com os técnicos” ... então aí temos um problema complicado para resolver. Mas se os conseguisse formar/sensibilizar (aos voluntários) para dizer: eu não quero que vocês deixem de dar comida, mas ao invés de darem comida dessa forma, ajudem a dar formação à pessoa que pode recorrer ali, marcar uma entrevista... o voluntário é um veículo fundamental para fazer chegar essa informação. Não é estar a pôr os voluntários a trabalhar como técnicos, mas sim reforçar e encontrar ali um aliado sempre na dimensão assistencial. A dimensão assistencial para mim é de facto resolver as necessidades básicas da pessoa e ganhar a confiança que é um patamar para a dimensão promocional. Como é que depois de ter os direitos mais básicos da pessoa efectivados, consigo de facto levá-la para uma dimensão que seja uma inserção social adequada?- adequada no sentido de que há pessoas que conseguem uma inserção plena no limite de nos dizerem: “olhe já não preciso da sua ajuda”- acho que é o momento mais feliz para qualquer técnico; e há

peessoas que precisarão sempre ainda que quase que em jeito de placebo, um apoio de um técnico, como por exemplo conversar com ele uma vez por mês, como há outras que precisam de uma monitorização ao nível da medicação; Mas é isso que lhes permite estar estabilizadas, compensadas e às vezes ter

Porque é que não vão todas para o centro de emprego? E porquê que têm de ir todos para o centro de emprego? Não há outras formas de inserção social? Não há tarefas de cariz ocupacional que eles possam integrar, seja num centro paroquial local, seja na associação onde estão a pernoitar... Como é que nós podemos reganhar e mostrar a estas pessoas que ainda têm muita utilidade se é por exemplo a nível do emprego? Porque que todos temos de trabalhar oito horas por dia? Se esta pessoa só consegue trabalhar quatro horas, porque é que não conseguimos pensar num sistema de emprego que permita a estas pessoas trabalhar quatro horas? Não estou a dizer para o resto da vida ficar a trabalhar as quatro horas se pode trabalhar as oito. O que digo é que a autonomia adequada é irmos tratando igual o que é igual e diferente o que é diferente. Acho que a equipa de rua tem aqui um papel muito crítico, mas tem de estar envolvida na sociedade civil. A equipa de rua que permite sair à rua e identificar as situações, mas acho que tem que haver também um envolvimento da sociedade civil por exemplo na identificação. Quando o objetivo é não ter ninguém na rua por mais de 24 horas, o primeiro aspecto crítico é como é que nós temos um sistema de sinalização tão rápido, uma consciência coletiva tão grande, que qualquer pessoa não é indiferente a não ser que durma uma noite na rua. Qualquer morador que vê alguém dormir duas noites seguidas ou uma noite na sua porta, sabe imediatamente onde é que ... se é para a Autarquia, se é para a associação... sabe para onde tem que ligar... e isso infelizmente nós ainda não temos. Eu acho que está muito melhor, mas aí temos que estar todos envolvidos. A equipa de rua, já entra quando a situação...

Se alguém telefonou para a associação a dizer: “à minha porta está(...)”, das duas uma: Ou dizemos “já conhecemos, obrigada pela sua informação, mas ajude-nos a(...)”; ou “infelizmente ainda não conhecíamos mas rapidamente vamo-nos deslocar ao local e tentar saber quem é, conhecer e saber o que é que se passa para evitar que sejam duas (noites), três, um ano, 10 anos”- Porque a partir daí é uma bola de neve.

Portanto, eu defendo que quanto às equipas de rua, um aspecto que temos que equacionar é efectivamente que competências esta equipa tem que ter e quais as funções. Penso que tendo pelo menos um técnico superior na área das ciências sociais, de preferência diria, psicologia ou serviço social, sempre com uma abordagem (volto a dizer), centrada na pessoa, de intervenção na crise e para todas as pessoas (em situação de sem-abrigo) um gestor de caso e um plano individual- para cada pessoa um plano concreto e com metas estabelecidas. Se conseguíssemos ter pessoas próximas da realidade e buscar metodologias e todos os conceitos da educação de pares- na área das dependências já está bastante explorado- eu penso que é uma mais-valia. Já vi isso acontecer e de facto a linguagem é outra, a abordagem é outra... o testemunho... alguém que diz “eu já estive aí”. Se conseguirmos utilizar isso, é também uma forma de autonomizar algumas destas pessoas, porque é uma realidade que lhes é próxima e que de certeza eles vão.

Se alguém que viveu na condição e se calhar tem a escolaridade mínima ou obrigatória ou que até nós podemos ajudar a capacitar... Porque não esta pessoa ser integrada numa equipa de rua, com um técnico superior e a pessoa simultaneamente no seu plano de desenvolvimento está a fazer a certificação das suas experiências para adquirir o nono ano? Porque é que esta experiência que ela está a desenvolver não pode ser capitalizada como própria formação pessoal que lhe vai dar depois um reconhecimento até académico e estamos a valorizar a pessoa? Acho que tem enormes mais valias para quem está de facto a ter que sair da condição.

Portanto acho que a equipa de rua tem um elemento, diria, crítico, no bom sentido, no processo de intervenção. Agora tem de ser bem integrado em toda esta cadeia de valor, desde a prevenção à identificação. Mas também não se pode pensar que é a equipa de rua que vai resolver tudo. Porque depois da intervenção da equipa de rua, tem que haver uma resposta e um compromisso da rede local porque senão esmagam-se. As vezes acho que nas redes sociais isso também não está ainda bem percebido. Temos que olhar para os técnicos da equipa de rua como alguém que tem um papel fundamental, mas não lhe por o ónus todo do sucesso ou insucesso em cima. As outras organizações/sistemas à volta que oportunidades de resposta estão disponíveis para criar? A equipa de rua para mim é um facilitador, mas para facilitar tem de ter outros que os ajudem a facilitar. Se não nos assumirmos todos como membro dessa rede, a equipa de rua fica esmagada e é injusto e incorreto, porque no final do dia quem fica a perder são as pessoas. Sendo uma parte importante da resposta, não acho que seja a resposta. Por exemplo um departamento da habitação tem de estar muito próximo das equipas de rua, bem como um departamento da saúde... o canal de comunicação tem de estar muito aberto. Portanto é uma abordagem centrada na pessoa, duas visões diferentes, uma mais operativa, outra mais técnica, garantir que todas as pessoas que estão em situação de sem-abrigo têm um plano individual e aproximadas o mais possível do sistema, fazer uma intervenção de rua (como o próprio nome diz, não é gabinete), ou seja, no local onde a pessoa está de preferência e trazer a pessoa ao sistema sempre que necessário e possível.

Assim grosso modo, para mim é o papel fantástico que uma equipa de rua pode desempenhar.

3. Desafios e constrangimentos da intervenção com sem-abrigo

Penso que um grande desafio é, como nós nos centramos nas pessoas, estamos sempre a encontrar realidades diferentes e muito variáveis, portanto uma equipa tem de estar permanentemente a ajustar-se. Isso é muito desafiante/desgastante. E é preciso que quem gere estas equipas tenha noção disso. Os técnicos têm um desgaste emocional, físico e técnico muito grande. Uma resposta que sirva para uma pessoa para a outra já não serve. O que serviu para uma pessoa numa fase, pode já não servir noutra fase (da mesma pessoa). Quem gere a equipa nunca pode deixá-la entrar num sentimento de culpa, a menos que de facto a ação tenha sido tão desleixada, o que é difícil de encontrar numa equipa de rua, porque normalmente são técnicos que se envolvem muito e desenvolvem sentimentos de culpa, porque falharam..., mas eu costumo dizer que há uma diferença grande entre falhar ou descobrir como não funciona. São duas coisas diferentes. Não fazer bem é não ir ao serviço. Acho que muitos dos constrangimentos nas equipas de rua, se em termos de gestão, quem a gere/supervisiona tiver uma abordagem diferente é claramente fundamental aqui cuidar de quem cuida. A equipa de rua é tão importante que tem de ser tão acarinhada, mimada e acolhida, porque se ela está desgastada, quem é que lá vai? Quem vai fazer a abordagem?

Durante quanto tempo exerceu as funções de gestor de Equipa de Rua?

8 anos

Quais eram as suas funções enquanto gestor da Equipa de Rua?

Acompanhamento, suporte, não gosto de lhe chamar de supervisão porque não me via como supervisor, prefiro intervisão, portanto, discutir estas situações, de sair à rua e de estar com eles não apenas para lhes dar confiança, mas também para ajudar e dar sugestões, ou seja, ser mais um. Muito numa relação de par (digamos assim) a minha postura enquanto gestor de equipas de rua. Depois há aqui também um elemento crítico para o bom funcionamento das

equipas de rua que são os sistemas de informação. Acho que temos de ser muito parcimoniosos no gasto que fazemos nos instrumentos e entrar em loucuras a gastar, focando nos instrumentos como se fossem um fim... mas efectivamente se não tivermos um sistema de informação simples e de partilha de informação, é mais difícil as equipas de rua trabalharem. É a rede local que deve ver, quem é que sinaliza, quais os dados necessários, quem acompanha, quais os dados necessários de recolher no acompanhamento e os dados que se partilham com as diferentes forças a intervir, obviamente salvaguardando sempre a proteção de dados das pessoas, sempre na base do sigilo, mas também temos de partir um pouco do trabalho arcaico; tem de haver agilidade e registo da informação. A ferramenta da comunicação, se possível o mais desmaterializada é crítica numa boa intervenção. Ao contrário os técnicos às vezes dizem: “ah não vou perder tempo a registar isto” - se não regista é meio caminho andado para não ter sucesso na intervenção. É fundamental registar e partilhar. Estamos numa abordagem que tem de ser interdisciplinar e às vezes com mais do que uma organização.

Como é que deve ser feita a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

(quanto ao regime de proteção de dados) Em primeiro lugar, temos legitimidade para pedir os dados ou não? -estamos a tratar de situações humanitárias; segundo, temos licitude para o fazer? Estamos legalmente constituídos? ...em terceiro temos de ter o consentimento informado das pessoas (quais os dados e para que fins); por último, a diretiva europeia diz que todas as entidades da União Europeia estão obrigadas ao regulamento. A garantia é que qualquer entidade da União Europeia está obrigada a respeitar aquele regulamento. O que eu tenho que dizer à pessoa é que pode ser necessário partilhar os dados com aquela entidade. Por exemplo, se a pessoa tem um problema de saúde, é necessário explicar que os dados podem ser partilhados com o centro de saúde. Isto é o que se chama de capacitar as pessoas. Há NPISA's com bases de dados com base no questionário a nível nacional, portanto se todos recolhermos da mesma maneira... e se não quisermos identificar a pessoa, também é possível. Claramente as equipas que conseguem fazer isto, percebem que têm um ganho de eficiência e um ganho de tempo que podem dedicar às pessoas. Eu cheguei a trabalhar com uma base de dados que incluía voluntários e técnicos e nunca tive nenhum problema de violação de dados. Os próprios voluntários que estão registados como utilizadores naquela plataforma, têm obrigações e sabem que por exemplo, uma condição que pode leva inclusive à exclusão da instituição é o mau uso da informação. Não são registados na plataforma até assinarem o termo de responsabilidade e de aceitação das condições. Na nossa equipa de rua, consegui um modelo misto: intervir com técnicos e com voluntários, o que para muita gente era uma grande complicação. O voluntário vai fazer uma abordagem que o técnico não faz e vice-versa. E tanto podem fazê-lo em separado como no dia da intervenção fazê-lo em conjunto. O que é crítico aqui? É saber formar cada um no seu papel. Isto sim, dá trabalho às instituições e as quem gere as equipas de rua, mas é uma enorme mais-valia quando se consegue. Quando se têm voluntários com experiência que sabem o que estão a fazer na rua e quando está o técnico, qual o papel do técnico e o técnico sabe qual o papel do voluntário, há ganhos enormes na relação com as pessoas. Mais uma vez é preferível ter o voluntário e respeitar o seu trabalho e a sua dimensão enquanto voluntário, mas tê-lo dentro do sistema, do que tê-lo na roda livre a fazer um trabalho assistencialista, que muitas vezes prejudica o trabalho técnico- e depois começa um contra o outro. Claro que não ponho um voluntário que começou hoje a fazer trabalho com a equipa técnica, mas há voluntários com cinco ou 10 anos de rua, que dominam e ajudam os técnicos quando estes começam a trabalhar. O técnico é quem define as metas, os objetivos, mas é muito importante, mesmo no campo da sinalização e reforço diário (o técnico não consegue estar todos os dias à mesma hora com

determinada pessoa), mas se eu tenho múltiplas equipas, está lá sempre alguém. E nós nunca sabemos qual é o dia/momento que aquela pessoa (em situação de sem-abrigo) diz “hoje quero”. O drama é quando a pessoa diz isto e não estar lá ninguém. Como é que eu posso garantir que aquela pessoa regularmente está a ser interpolada para a mudança? A equipa de rua (depende dos contextos e da comunidade local), ao trabalhar com técnicos e voluntários, encontra muitos desafios, mas ganha muitos resultados. Se formos a ver, em todas as histórias de sucesso destas intervenções, é rara aquela que não tenha tido a participação de alguém a título de voluntário (ex. uma vizinha, uma equipa de voluntários), que complementou o trabalho dos técnicos. Sendo este um factor crítico do sucesso, como é que eu o posso tornar normal dentro do processo de intervenção e não uma coisa esporádica.

Na sua opinião qual a importância das instituições ligadas a esta área de atuação, do trabalho em parcerias e em equipa?

O primeiro compromisso político e mais recente (janeiro 2020), foi de facto a opção política que o governo tomou de reforçar a própria estratégia nacional em território continental, configurando a sua gestão de uma maneira diferente, criando uma figura do gestor nacional e depois, definindo este papel como um papel de proximidade dos interventores locais, de identificação dos constrangimentos, mas também das potenciais respostas e um conceito que é altamente elaborado e científico é “desatar nós”. É encontrar onde é que nos processos de intervenção e na relação da administração local com a administração central, podem estar os constrangimentos e no fundo esta figura do gestor nacional ser também um facilitador. Portanto, muito próximo da realidade local, até da realidade individual. Uma outra opção foi fomentar muito os objetivos que a estratégia já tinha- fomentar a participação e ouvir o discurso direto dos próprios e não apenas por intermediários, pois a mensagem é transmitida de forma diferente quando se ouve directamente das próprias pessoas, isso quer a nível local, quer a nível nacional - aqui no ministério, já aconteceu haver uma reunião com 22 convidados, sendo eles pessoas que estão ou estiveram na condição de sem-abrigo e estas reuniões vão continuar - esta foi outra opção política, que eu acho que é simbólica mas também é prática; neste momento a pasta depende directamente de um membro do governo com a tutela do ministério, não está delegada a mais ninguém, a sua execução é exigida a um gestor nacional mas que depende directamente de um membro do governo. Penso que isso também foi uma mudança. Alterou-se também simbolicamente a ordem dos fatores: a formulação anterior da estratégia começava por falar que a intervenção deveria evitar a duplicação de respostas e neste momento a estratégia diz que o foco é a pessoa e que para nos focarmos na pessoa, devemos ter uma intervenção que evite a duplicação de respostas, mas o foco é a pessoa, ou seja, os instrumentos não são o fim e isso também tem que ser transposto para a nossa prática, porque de facto, parece-me que estávamos muito preocupados com alguns sítios como Lisboa ou Porto, em que até há duplicação e ausência. Portanto, não faz sentido estar a transformar estratégias nacionais, se é um problema que tem de ser resolvido a nível local. A nível nacional o que temos de ter é um modelo de intervenção e depois, com o princípio da subsidiariedade permitir que este modelo seja aplicado ao contexto específico de cada local e de cada região. A prioridade é a de melhorar a caracterização das situações, ou seja, ter mais informação e muito mais rapidamente. Portanto neste momento não é honesto fazer comparações de dados, quando recentemente saiu um relatório da OCDE que está mal feito- nós estamos neste momento a preparar um texto para lhes propor uma correção - e está mal feito, porque os dados até aqui eram recolhidos de forma diferente, portanto, não se pode fazer comparações. Agora queremos manter a mesma forma de recolha de informação para termos alguma fiabilidade nos dados, mas mesmo isso, tem de ser feito com muita parcimónia, porque não é garantido que por exemplo, os dados de 2017 para

2018 nos mostrarem um aumento, não é garantido que tenha aumentado o número de pessoas em condição de sem-abrigo. Por exemplo, estamos a melhorar muito a utilização do conceito, o que é de facto uma pessoa sem tecto e uma pessoa sem casa, ainda há locais que não eram consideradas situações de “sem tecto” e agora já consideram, mais uma vez, ela já lá estava, mas não era contada como tal, ou seja, não foi o fenómeno que aumentou. Ainda estamos muito apostados disso, mas a prioridade é a do conhecimento mais rigoroso das situações para ajustar o melhor possível a resposta. Quando digo melhor possível é, o mais individualizadamente possível. Porquê é que entra aqui o possível? Porque de facto muitas vezes a resposta não pode ser tão à medida como desejável e às vezes pode passar por abordagens individuais ou de uma forma transitória, por abordagens mais coletivas, quer em termos de alojamento/habitação. Mas de facto é um problema complexo, e termos a noção que temos que estar muito próximos da realidade local e ver em que é que podemos diversificar o modelo de intervenção. Também muito apostado em identificar as respostas que já existiam e que têm que ser remodeladas (e esse levantamento eu tenho estado a fazer), a título de exemplo há uma resposta tipificada que se chama equipas de intervenção directa que foram criadas no fim dos anos 80, início dos 90 (já lá vai quase 20 anos), cujo conceito, hoje todos os técnicos dizem estar desajustado. O meu desafio tem sido “se fossem vocês a mandar, qual era o modelo que preconizariam?” e o meu compromisso é com essas propostas, eu comprometo-me convosco a propor à tutela a alteração da tipificação dessa resposta, que seja mais ajustada à intervenção, ou seja, fazer uma abordagem de teoria da prática. Por vezes levantam-se constrangimentos que são por exemplo as equipas de rua e as equipas de intervenção directa, no continente funcionam assim: foram equipas criadas para acompanhar pessoas com dependências (pagas pela segurança social) porque antes era uma das características mais prevaletentes nas pessoas em condição de sem abrigo, mas hoje, não é a única. Depois o regulador, quando uma equipa de intervenção directa está a acompanhar pessoas em situação de sem abrigo que não têm dependências, está a chamá-las à atenção porque está em incumprimento. Depois dá-se aqui o paradoxo que é: eu não tenho recursos suficientes, mas aquele não pode atender outras pessoas senão aquelas, o que não faz sentido. Então eu não posso pôr a pessoa que faz a regulação local numa situação de constrangimento-fechar os olhos e ele é que está ilegal- pois a nossa responsabilidade é também interpolar. É necessário o regulador nacional dizer: “Este modelo serviu durante 10-15 anos, mas neste momento não serve”. Neste momento, se calhar, uma equipa de intervenção directa tem de ter um conteúdo funcional diferente e se calhar tem que atender em primeiro lugar pessoas sem tecto, independentemente de terem dependências ou não- se as tiver, encaminha para um sítio e se não para outro. Ajustar o modelo é uma das prioridades também da gestão estratégica. E depois, fazer um levantamento o mais rigoroso possível-que é um aspeto crítico a nível nacional e provavelmente nas Regiões Autónomas-sobre o desafio da habitação- há uma inflação tremenda e galopante nos últimos dois anos do preço das habitações e portanto, temos quer uma margem da população ainda integrada a ficar em condições muito vulneráveis e temos um constrangimento que é na inserção destas pessoas (no aluguer, com renda apoiada, subsídios...), o que para o erário público está a ser muito complicado, porque obviamente não consegue acompanhar os preços disparatados que se cobram neste momento por todo o país. Esse é um desafio que enquanto gestor de estratégia nacional tenho reportado ao governo, porque a abordagem tem de ser integrada em termos de intervenção e integral em termos de concepção. Não podemos estar só a ver a intervenção na rua, porque se o processo passa pela inserção e habitação e não há a última, arriscamos a estar a prolongar a habitação na rua. O modelo da estratégia, considero-o bem conceptualizado e tem um princípio muito bom com linhas de orientação muito flexíveis e que permitem uma aplicação muito específica aos contextos. Toda a gente tem de fazer assim em qualquer parte do território? Não! Toda a gente

tem que saber que a fase de abordagem da pessoa em situação de sem-abrigo vai desde a prevenção à autonomização e que cada uma delas tem fases: a intervenção tem desde a sinalização à transição para a inserção, desde a emergência até ao acompanhamento. Não se investiu tanto numa primeira fase na estratégia da prevenção, apesar de ser a primeira fase do modelo.

Coisas muito práticas que vão acontecer: Vai haver um programa de formação a nível nacional para todos os interventores dos NPISA's, são 9 acções de formação. Vai haver o resultado desta abordagem, já com resultados práticos. Identificou-se a dificuldade de as pessoas acederem às políticas de emprego e às medidas de formação profissional. Portanto, em território nacional, estão a ser constituídas equipas mistas, entre dois técnicos: um da segurança social e outro do IEFP, para fazerem atendimentos descentralizados, como por exemplo, na associação protectora, em vez de a pessoa ir ao serviço de emprego, é o serviço de emprego - que você fez a sinalização porque tem lá cinco pessoas que tem perfil de entrar em formação profissional ou em oportunidades de emprego- e você mediante o procedimento diz à equipa técnica: “olha eu tenho aqui cinco pessoas, tenho a informação mínima que vocês pedem, por isso venham cá”- e vêm os dois técnicos. A formação vai ser ao longo do ano e vai ser também lançado um manual de procedimento de referenciação de pessoas em situação de sem-abrigo, para os serviços de saúde mental, feito pela DGS e depois, a outra prioridade é polonizar-sabendo que o Porto tem uma plataforma “Mais Emprego”, como é que eu ajudo o Algarve a ter conhecimento disso?” - O Algarve não tem de fazer a mesma coisa, mas pelo menos não podem dizer que nunca viram ninguém a fazer. Com base no que eles fizeram, o que podem tirar dali. Temos de ser como as abelhas: ir buscar o pólen a um lado e deixá-lo (a semente) no outro- cada planta (local) desenvolve. O que uma estrutura local consegue fazer, a nacional não deve impedir, mas se a local não consegue, então se calhar, a nacional tem de ajudar a suprir essa dificuldade e não atrapalhar...facilitar sempre. E depois puxar muito pela questão da prevenção, para evitar que a pessoa caia naquela situação e depois, como é que as próprias respostas evitam que a pessoa volte à condição. Sinteticamente são estas as prioridades, sendo que um problema complicado que temos agora é na habitação, mas aí vamos ter de pensar fora da caixa e procurar outras soluções. Tem de ser de cariz público, não pode ser de cariz privado, porque é altamente dispendioso, mas o público também tem limites. Outra prioridade, por exemplo, estando próximo das pessoas identificou-se, a nível continental isso acontecia. Às vezes a pessoa era vítima de ter uma morada no sistema, portanto se estava noutra parte do país, mas era de Lisboa, lá diziam-lhe que tinha de ser atendido na sua zona. Tendo identificado esse constrangimento, a Senhora Ministra fez um despacho interno a dizer: “Não! As pessoas têm de ser atendidas no sítio onde estão, independentemente da morada que têm no sistema”. Estas pessoas tinham dificuldade por exemplo, de acesso a medidas de contrato de emprego/ de estágio. Identificou-se isso por causa de um projecto concreto que estava a trabalhar na capacitação das pessoas- as pessoas estavam a terminar o processo de formação e concorriam de igual modo como um desempregado noutras condições. Isto levantava-lhes dificuldades porque discriminava de forma positiva- se a pessoa tem maior vulnerabilidade, talvez precise de condições mais facilitadoras para aceder aquela medida. Isso foi estudado e dentro da lei foi possível equiparar as pessoas em condição de sem-abrigo a grupos de vulnerabilidade que já estavam contemplados nessas medidas- o que veio acrescentar mais um grupo: as pessoas em situação de sem-abrigo, devidamente sinalizadas, diagnosticadas pelos NPISA's. Assim, têm o mesmo tratamento de acesso às medidas de contrato de emprego ou estágios profissionais.

Em relação à discriminação positiva que fala, considera que na saúde isso também pode ser implementado?

Claro que sim. Eu acho que sempre que possível devemos aproximar as pessoas dos serviços, mas temos um grupo muito significativo de pessoas nesta condição, que precisa também que os serviços se aproximem dela. Não sei se devemos pensar no conceito de “Via Verde” no hospital, mas temos de pensar numa equipa do hospital/de saúde que venha ao centro de acolhimento. Ter uma equipa de saúde na rua é fantástico, mas é caro...ou não é, depende! Se calhar é fazer um trabalho que poupa muito dinheiro em honorário público no futuro. Talvez não é preciso estar lá todos os dias, mas em Lisboa, por exemplo, existe essa necessidade e isso tem ganhos, em termos de qualidade de vida das pessoas, sinalização das pessoas para os serviços de saúde... porque se estas pessoas não são acompanhadas do ponto de vista da saúde, muitas vezes quando chegam ao serviço de saúde já estão numa situação muitíssimo pior (em primeiro lugar para elas próprias e em segundo muito mais dispendiosas para o Serviço Nacional de Saúde). Há uma equipa de rua em Lisboa que são os “Médicos do Mundo” que têm profissionais da área da saúde que fazem esse despiste e acompanhamento na rua, do ponto de vista primário, o que ajuda as equipas de rua normais-em primeiro, porque já não têm de tratar de assuntos que não são delas e dá-lhes muito mais confiança; em segundo, é mais um factor para ganhar a confiança destas pessoas; e em terceiro quando for para encaminhar para um serviço de saúde, vão muito mais orientadas do que se forem sozinhas. Mas penso que ainda há aqui um ou outro campo...porque é que um enfermeiro ou médico de clínica geral não vem uma vez por mês/semana, fazer um despiste, diagnóstico, acompanhamento, reprogramação da medicação a pessoas que estão em internamento... de forma que estas pessoas depois ganhem confiança para ir a um centro de saúde ou... um sistema normal. Fiz essa experiência com os cartões de cidadão: quando estava na Comunidade Vida e Paz, na festa de Natal, em protocolo com o instituto dos registos e notariado, colocamos um funcionário e o equipamento durante três dias, para as pessoas que não tinham cartão de cidadão pudessem fazê-lo na hora. Se estas pessoas fossem directamente à loja do cidadão seria um calvário, porque muitas vezes eram mal atendidas ou nem eram atendidas, portanto as pessoas já nem querem ir nem gostam. Mas no contexto em que estão apoiadas por um voluntário que sabe com quem está a trabalhar, já é meio caminho andado para resolver vários problemas. O cartão de cidadão é uma chave, para a pessoa aceder a todos os seus direitos e a toda a protecção que é sua por direito.

Portanto, como é que nós também trabalhamos muito mais na lógica de trazer os serviços às pessoas? O ideal é a pessoa ir sempre ao serviço, mas aqui o ideal pode ser inimigo do real. Percebo que tem de haver gestão de recursos, mas se for bem monitorizado acho que chegamos à conclusão que há mais ganhos do que perdas. Quando trabalhamos mais na prevenção temos mais poupança mais ganho e mais eficiência do que quando trabalhamos só na remediação.

4. Estratégias para o futuro**De que forma é pretendido erradicar o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo até 2023?**

Isso surgiu há 10 anos. Aqui há tempos um jornalista lembrou-me disso. Confesso que não deixo de acreditar nela, porque nós temos de ter metas independentemente se lá chegarmos ou não. Se não resolver o problema, pelo menos reduzi-lo significativamente. Mas porque é que hoje acho um pouco mais complicado? Porque de facto passou já bastante tempo... há factores bastante positivos como uma maior consciência coletiva, maior consciência local...tudo isso é muito bom, mas efectivamente há bastantes constrangimentos quer a nível local, nacional ou

até da própria administração pública dos recursos, que querendo e havendo vontade política para o resolver, não são fáceis e não se mudam de um dia para o outro. Em todo o caso, continuo a acreditar. E nesta intervenção que tenho feito de proximidade-ainda ontem estive noutra região do país com mais seis NPISA's, a visitar locais, ouvi-los, fazer propostas... a trabalhar...e vi muita vontade, vi gente com visão, com estratégia... com uma visão integrada da problemática, e acho que isso é um factor muitíssimo bom. Assim nós, a nível de poder central, consigamos desembrulhar ou desatar os nós que são necessários para que essas pessoas possam ter as respostas no local. E depois houve aqui outro factor, que quando coloquei esta meta de 2023, na altura não tinha e que mudou muito rapidamente... nos últimos 2/3 anos para cá que foi a inflação do preço da habitação. Eu mal ou bem sempre fui apologista que a resposta habitacional teria de ser pública e não privada. Há outras estratégias e abordagens... nunca fui contra que a solução habitacional fosse procurada no mercado privado, mas é claro que quanto mais soluções houver melhor. Estamos mais uma vez num problema complexo. Hoje mais que nunca, tem de ser uma habitação pública, de investimento publico. Mas infelizmente, com esta inflação, há outros grupos que se calhar não estavam tão vulneráveis como estão agora- como são as famílias monoparentais, as vítimas de violência doméstica e outras vulnerabilidades sociais que agora se vêm a somar a mais esta. Os migrantes são também outro grupo que tem crescido imenso em termos de necessidade e de pressão sobre as políticas públicas. Mas eu continuo a acreditar. Em termos da intervenção social, não podemos ter medo de ter metas. Posso confidenciar: quando comecei a trabalhar e numa das entrevistas que dei no início também disse isso e uma das minhas filhas leu e disse-me: “e se não cumprires, já viste o que é que te acontece?” ... “No mínimo sou despedido, mas pelo menos tentei”. O Arménio Carlos dizia uma frase que me tem inspirado bastante: “Posso não ter conseguido tudo, mas se não tivesse lutado, não teria conseguido o pouco que alcancei” - Isso é o que me move! Em todo o caso, há por exemplo, locais, em que o fenómeno é tão residual em termos de quantidade de pessoas que estão nesta situação, que é uma pena não sonharmos com o possível. Como estava a falar de 50-60 pessoas na Região Autónoma da Madeira e não haver uma estratégia local/regional, que permita (em todas as situações, mas) pelo menos nas situações mais crónicas, dar especial atenção, porque quanto mais tempo se prolongam pior. Será que não é possível envolver os municípios locais numa estratégia coletiva? ... Ter respostas partilhadas de recursos, intervenção.

Considera que seria importante na Região Autónoma da Madeira a criação de uma figura diretamente ligada ao Governo Regional para trabalhar exclusivamente com estas questões, tornando o processo mais ágil?

Eu diria que teoricamente sim, mas (e com muitos “mas”), em primeiro lugar porque não conheço suficientemente o contexto...porque fazendo um ponto de situação da forma como estava a ser gerida a estratégia houve uma opção e previu-se que era melhor fazer de outra maneira... ali não conheço o suficiente; segundo, também tenho dificuldade em responder porque acho que a autonomia é a autonomia. Acho que a estratégia regional é muito recente, estando ela na directa dependência de uma secretária regional (que se calhar tem a pasta, não sei se tem ou delegou...), provavelmente esta tem múltiplas áreas na acção social. Mas dito isto, pelo menos pensar no assunto, mal não faria, até porque acho que uma estratégia nacional para as pessoas em situação de sem-abrigo- o próprio Presidente da República já o referiu-deveria servir de inspiração para uma estratégia de reeducação da pobreza e deveria estar lá integrada. Estamos a trabalhar num grupo muito específico de pobreza extrema, mas se calhar falta-nos uma estratégia mais ampla, mesmo a nível regional, uma estratégia de erradicação da pobreza... e dentro desta uma estratégia focada nas pessoas em condição de sem-abrigo..., mas

não deve ser única. Se calhar aí justificar-se-ia ter um cargo mais executivo que apoie esta pessoa que a nível político- podem ser dois papéis com duas funções que se complementam muito bem, porque é preciso ter a força política e a autonomia política para tomar decisões, mas se calhar o decisor político, como tem múltiplas pastas e se o problema das pessoas em situação de sem-abrigo for complexo, imagine a pobreza... muito mais complexo. Aqui se calhar um papel mais executivo, mais técnico e mais fortemente ligado à dimensão política. Teoricamente penso que irá haver vantagens. Na prática, acho que é o local que tem de avaliar essa necessidade e tomar essa decisão. Do nosso ponto de vista, tudo o que podermos partilhar e ajudar estamos inteiramente ao dispor, porque independentemente de haver autonomia na Região, somos todos o mesmo país. Tem coisas que são vantagens, mas também tem desvantagens. Por exemplo, se forem identificadas pessoas no Funchal que são de São Vicente (ou de outra ponta da ilha), se calhar São Vicente também tem de se preocupar com o problema... não só o Funchal. Porque se São Vicente não fizer prevenção, é normal que as pessoas venham para o Funchal. Uma pessoa não é a realidade toda.

Estarmos a transformar um caso na generalização é um erro. Acho que acima de tudo temos é de perceber a dinâmica das pessoas e a forma delas viverem o problema... e depois sermos inteligentes o suficiente na nossa estratégia/abordagem. Se nos andarmos a culpar uns aos outros é perda de tempo.

Entrevista ao Director do Serviço de Psiquiatria Geral e Transcultural do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa, (E.P. -2)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 65 anos

Formação de base: Medicina – Especialidade em Psiquiatria

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: + de 30 anos.

1. O problema dos sem-abrigo

Enquanto Director do Serviço de Psiquiatria, nós temos doentes psiquiátricos, em situação de sem-abrigo, internados, temos cerca de meia centena por ano. Como pode ver, aqui nas consultas também temos muitas dezenas de doentes em situação de sem-abrigo. Temos um grupo de psicoterapeutas aberto para todas as pessoas, sem marcações e sem qualquer tipo de referenciação, todos podem vir e que é um grupo com quase 1500 pessoas, dos quais cerca de metade são doentes psiquiátricos em situação de sem abrigo, 700 e tal de cama. Portanto, em termos institucionais, lidamos muito com esta população, atenção que convém frisar aqui que estamos a falar sempre de doentes, ou seja, não vou falar enquanto psiquiatra, dos sem-abrigo. Posso falar também, mas aqui estamos a falar de “doentes psiquiátricos + situação de sem abrigo”. Isto é importante porque às vezes as pessoas pensam que nós por sermos bonzinhos ou por razões humanitárias, vamos acolher pessoas em situação de sem-abrigo. Mas não! Eu costumo dizer que nunca internei um sem-abrigo na vida. Nenhum, zero. Só pessoas que são doentes e que podem estar em situação de sem-abrigo. Este aspeto é fundamental para nós da saúde, enquanto psiquiatras estamos a falar dessas duas coisas e se só tiver uma delas, se só tiver a situação de sem-abrigo, então não é do nosso âmbito, enquanto profissionais de saúde. Na rua, na rua, eu teria de recuar muito na minha experiência com as equipas de Lisboa e quase à minha vida pessoal porque eu nasci em 1954 e fui batizado na Igreja dos Anjos, que era o ponto principal dos sem-abrigos em Portugal. Portanto, desde 1954 que eu convivo diariamente com esta população. Actualmente, só para dizer a nível pessoal, continuo nesta zona com muito mais de 100 pessoas em situação de sem-abrigo e depois a partir dos anos 80, 87, 88, 89 publiquei os primeiros trabalhos sobre os sem-abrigo. Em 94 fui um dos fundadores da equipa de rua da Santa Casa da Misericórdia e nunca mais deixei de trabalhar na rua até hoje. Esta noite vou estar com a minha própria equipa de rua daqui dos serviços do hospital, com a equipa de rua da Santa Casa da Misericórdia e iremos abordar estas questões na rua, do ponto de vista técnico, sem qualquer desprimor para todas as outras equipas e todos os outros modelos de actuação, mas o nosso modelo aqui é o modelo técnico e é o modelo que nós lutamos para ter uma dignidade técnica como é o serviço social, permita-me a comparação. Assim como nenhuma assistente social gosta de ser associada a aspectos mais existenciais e até por causa das raízes históricas gosta de sobressair o seu lado técnico, eu também como psiquiatra... embora muitas vezes me digam “ ah! o doutor é boa pessoa”... e eu pergunto porquê: porque trabalha com os sem-abrigo. Posso ser má pessoa ou boa pessoa, mas é tudo um trabalho técnico.

Há quem diga que existe pessoas em situação de sem-abrigo porque querem. Concorda?

Não, ninguém concorda com isso. Eu também não sou excepção. Mas também há uma coisa que ninguém quer ver. Existe uma certa hipocrisia nisto, dizer a frase “ninguém está porque quer”, mas depois isto também dá a ideia que é tudo social: a culpa é do governo que maltrata os pobrezinhos e não gosta deles, e que são vítimas da sociedade. Que a sociedade é uma sociedade má e cruel. Isto do querer tem muito que se diga. Quando uma pessoa está doente, imagine, uma pessoa tem um acidente de viação e fica encarcerado no carro. A pessoa quer ou não quer ir ao hospital? Estamos à espera que a pessoa acorde? A pessoa não está em condições de decidir. Como a sociedade é muito dominada pela área social nesta questão, as pessoas gostam de dizer que ninguém está porque quer, portanto, são todas vítimas da sociedade maldosa que cria estes pobres e não faz nada por eles. Esta é uma visão muito tosca, grosseira que não posso aceitar de maneira nenhuma porque não é uma questão de querer ou não querer, a pessoa não está em condições. Sou um pedaço sensível a isto. Quando eu comecei nos anos 80 a trabalhar de uma forma mais simples nesta área, só havia a misericórdia: “Há sem-abrigo porque a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa não faz nada”. Agora que há muitos milhões de euros para os sem-abrigo, há muitas instituições, e os muitos que há são poucos. Então as pessoas dizem que com tantos milhões para ajudar, então é porque eles não querem. E eu percebo a lógica da pergunta. Mas como os ingleses chamam, isto é, “*brainvictim*”, ou seja, os sem-abrigo têm tudo: têm comida, roupa, casas gratuitas para toda a vida, e então pensam que é porque eles não querem. As coisas não são assim tão simples e esta complexidade por várias razões que eu até poderei detalhar ninguém quer ver. Evidente que não querem, até porque é perigoso, é desconfortável, uma pessoa estar a viver na rua. Ninguém no seu juízo perfeito vai querer dormir na rua.

Considera que a actuação da saúde mental para o combate deste flagelo é importante? Em que sentido?

...A saúde mental diz respeito a todos nós... Quando se fala que a saúde mental dos sem-abrigo está afectada, claro que está. Eles não estão a passar férias. Todos nós temos a saúde mental uns mais, outros menos afectada. A psiquiatria é outra coisa. E também o facto de não me ter perguntado nada de psiquiatria, pelo menos até agora, também é significativo. Psiquiatria é uma coisa estigmatizante, é uma coisa a evitar. Todos os doentes em Portugal são tratados, e a constituição diz que todos devem ser tratados, mas na prática... agora há movimentos contra a psiquiatria, contra os psiquiatras. Isto é muito grave. Imagina que era na diabetes que faziam movimentos para não dar insulina aos diabéticos e morriam. Aqui é a mesma coisa. O facto de se falar em saúde mental, pode parecer um eufemismo, eu também a uso. Quando vou para a Madeira, acho que é bom para a minha saúde mental. Agora, é diferente dizer que não tem problemas de saúde mental e dizer que tem problemas de doença mental. Isto é completamente diferente. Problemas de saúde mental temos todos nós. Eles têm problemas de doença mental, com isto estou a falar de psicoses, esquizofrenia e também consumos. Álcool e drogas são doenças psiquiátricas.... Há pessoas que parece que não querem ver isso. Em Portugal, tal como noutros países da Europa, separaram o álcool e as drogas da psiquiatria. Mas aquilo é mental. O alcoolismo é uma dependência, agora já não se usa muito este tema, mas são verdadeiras doenças psiquiátricas.

Na sua opinião, qual a maior dificuldade em tirar as pessoas da rua?

A maior dificuldade é o próprio ataque que se faz à psiquiatria e aos psiquiatras. O facto de a sociedade teimar em ignorar ou às vezes ainda pior que ignorar, rejeitar a psiquiatria, quem

sofre com isso são os sem abrigos que são quem tem as doenças psiquiátricas e que moram na rua sem tratamento... E devo dizer que para começar pela própria casa, a própria saúde é responsável por isso. Sou um profissional de saúde, mas temos de reconhecer que isto começa na própria casa. Quando vou para a rua trabalhar com os sem-abrigo, muitas vezes dizem: não nos traga os sem-abrigo para os hospitais, nós não temos lugar para eles, porque ninguém nos dá apoio, ninguém nos dá resposta... Cada vez que eu trago um sem-abrigo internado, o hospital fica com menos uma cama, portanto há uma junção em que todos ganham... agora todos falam de saúde mental, mas ninguém fala de psiquiatria. Cada vez que um sem-abrigo entra no hospital, pode até nem ser para a psiquiatria. Felizmente os sem-abrigo em Portugal são poucos, cerca de 3300, comparando com os “velhos”... Existem problemas piores, mas os problemas dos sem-abrigo é um problema medonho e geralmente são os casos piores, são os casos em que se vê que são doenças graves ou comportamentos antissociais e as pessoas só querem os sem-abrigo bonzinhos. Portanto, por várias razões há aqui uma espécie de aliança negativa, onde eu diria que é o grande segredo que Portugal tem. Não sei se é o único segredo, mas é o grande segredo que Portugal tem. A maior parte da população ignora. Se calhar a maior parte da população portuguesa acha que os sem-abrigo são pobrezinhos. A taxa de pobreza são quase 17%, quase 2 milhões de pessoas. Acha que os 3300 podem ser comparados com quase 2 milhões? Nunca vi nenhum pobre ir viver para a rua e mais, eu comecei a trabalhar e havia barracas. Eu nunca vi um único sem abrigo numa barraca. Esta coisa que se anda a enganar os portugueses, andamos a enganar 10 milhões de portugueses a dizer que existe pobreza...claro que são pobres, mas os pobres não se transformam em sem-abrigo...embora possa admitir em casos de grandes catástrofes económicas, sociais possa aumentar o número de sem abrigo por razões económicas... os pobres, os sem-abrigo de rua têm mais prestações sociais do que os pobres, até admito isto. Agora baralhar isto que se faz, que é deitar areia para os olhos dos portugueses e baralhar a pobreza com os sem-abrigo... será tão estranho imaginar que algumas pessoas que não são nem bebés nem velhinhos... que o cérebro também possa adoecer e não consigam se decidir...são todos pobres são todos vítimas da sociedade e as pessoas continuam a morrer nas ruas.

2. A intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo

Quanto às equipas de rua, claro que acho que as equipas de rua são indispensáveis por uma razão muito simples, se a pessoa não vai aos serviços, o serviço vai até elas, é quase como a montanha e Maomé, tão simples como isso, é o mais fácil de responder. É como o INEM, ninguém pergunta se é preciso ou não. Quando uma pessoa tem um acidente de viação e está numa situação de coma, se a pessoa não pode ir ao hospital, então vai o hospital até ela. Aqui é a mesma coisa. As equipas são assim. Não tenho qualquer dúvida de que são importantes. Agora, eu acho, quer como psiquiatra e como cidadão, não é para defender a psiquiatria, mas eu acho muito bem que haja equipas de várias dimensões. E várias dimensões estou a dizer equipas com pessoas voluntárias, equipas de cariz social... por exemplo temos médicos do mundo que andam pelas ruas de Lisboa. Barcelona tem um psiquiatra só para as ruas e funciona muitíssimo bem e obviamente que funciona muito bem, até porque os psiquiatras são os únicos que podem tirar pessoas da rua porque ninguém pode. A questão fundamental são aquelas pessoas que não são violentas. Não é uma questão policial, é uma questão de tratamento, de doença mental grave. E as pessoas que têm doenças psicóticas e vão morrer porque não se tratam e não se cuidam, essas pessoas é que precisam da intervenção. Mas para não fugir à questão, eu acho que as equipas de rua, eu admito a existência de equipas técnicas e de equipas não técnicas. Por exemplo eu conheço melhor a cidade de Lisboa. Ando nisto há dezenas de anos e há uma coisa que só há em Portugal e não há em mais nenhum país da Europa e isto é

muito bom, haver instituições de saúde e sociais públicas que possam estar juntas à mesa...geralmente o que se vê lá fora é que às vezes é a câmara que manda e os outros obedecem. Quem paga é que manda... o sistema nacional de Saúde, nacionalmente é feito com os privados e com o chamado serviço social. Aqui há o estado, há os privados que são as pequenas associações que lutam com muitas dificuldades e depois há os religiosos... acho que há espaço para todos. Em Lisboa há 12, 15 equipas de rua e fazem um bom trabalho. Eu participei no início, agora não, e fazem reuniões. Em 1984 quando eu fundei com um psicólogo e assistente social a equipa de rua da Santa Casa da Misericórdia...funcionava muitíssimo bem... As pessoas não iam aos serviços ou vão muito dificilmente, então o serviço ia até elas. O assistente social, o psiquiatra e o psicólogo permitem que se faça uma abordagem abrangente e penso que é muito útil. Eu também não vou ser presunçoso e dizer que é indispensável o psiquiatra nas ruas, mas depende do país. Por exemplo, em países escandinavos e na Noruega talvez não seja preciso, ou menos na Dinamarca, tenho um amigo que é um grande psiquiatra de rua com muitas décadas nas ruas de Copenhaga... São serviços tão avançados onde toda a gente sabe o que deve fazer e onde não há tantos constrangimentos como há em Portugal. Portugal até tem uma --- de saúde mental, mas depois há muitos obstáculos e não há tempo da pessoa sair das ruas com vida. Nas equipas de rua em Portugal é importante existir um psiquiatra e devo dizer que é um trabalho muito árduo e difícil pela dificuldade e pela contestação, mas também pela responsabilidade. Por exemplo, é a mesma coisa que um acidente de viação. Repare, há um acidente na estrada. Qualquer cidadão tem o dever de socorrer o outro, mas se for médico, tem o dever como médico e como cidadão. Eu quando ando na rua e vejo os meus doentes a morrer, eu tenho uma responsabilidade tremenda...fazer ou não fazer um relatório para a unidade de saúde e aquilo é uma via-sacra medonha, a autoridade tem de decidir se sim ou não, a polícia tem de dizer que sim ou que não, depois vai outra vez para a equipa de rua. Todos têm capacidade para recusar. Já cheguei a telefonar e dizem que como é um sem-abrigo, é um alcoólico então não vem. E depois também, voltando à saúde, eu não quero estar aqui dicotomicamente: saúde versus social, mas isto envolve-nos a todos. Quando chegam ao hospital, isto pode demorar semanas, meses, anos ou nunca, quando chegam ao hospital, obviamente que os médicos têm toda a liberdade e responsabilidade de decidirem se põem outra vez a pessoa na rua ou não, os médicos não são, os hospitais não são centros de acolhimento para sem abrigo. Ainda por cima sabendo que se tiver de ser internado, depois é muito difícil de dar alta porque é muito difícil dar respostas sociais para os sem-abrigo. Há outras respostas, mas para estes casos mais pesados não há respostas. E há uma situação, aliás é no meu hospital, o antigo Júlio de Matos, que a resposta é o próprio hospital: foi para o hospital então de que é que se está a queixar? O doutor é que não tem nada que se queixar. Já esta no hospital então fica lá o resto da vida. E ficam muitos. Os casos mais pesados de sem-abrigos, estão no hospital a viver há anos e vão ficar lá até morrer. Porque não há resposta para os sem-abrigos, só há respostas para os fáceis, mas para os fáceis qualquer pessoa faz. E basicamente os que ficam na rua até são os mais difíceis. Os mais fáceis vão se resolver. Quando se vê um pobrezinho na rua, qualquer pessoa vai lá buscá-lo e leva-o para casa, por causa da generosidade e bom coração dos portugueses, apesar de agora ser cada vez menos. A verdade é que ainda há muita. Aquilo se discute muito e até nos serviços sociais é que os pobres do Sul ainda têm boas relações de vizinhança e de amigos que resolvem muitos aspectos, também já vi muita gente zangada. Um colega de um país nórdico a dizer que as ideias que vocês têm dos povos primitivos e solidários não é verdade. Os espanhóis não são solidários com ninguém... não precisam de ajudas porque naturalmente são todos muito amigos e os vizinhos cuidam todos uns dos outros e as famílias são todas muito amigas, mas isso já não é verdade. As famílias já não são assim tão amigas, os vizinhos já não são assim tão amigos e estamos a ficar como os países nórdicos. Não sei se

respondi à sua pergunta sobre as famílias multidisciplinares. Obviamente havia muito para dizer, mas para responder outra vez, a primeira é que sim, sem dúvida que sim e depois eu acho que deve haver vários modelos e se calhar num país como o nosso, eu diria que seria indispensável a presença de um psiquiatra na rua porque para os casos mais dramáticos, se não houver um psiquiatra na rua, não quer dizer que não se podia resolver, mas é muito complicado. E estou a falar dos que não se portam mal, porque curiosamente, os que se portam bem estão mais em risco de morrer. Porque a pessoa se está muito violenta, a polícia mais cedo ou mais tarde acaba por receber alguma coisa. Há várias maneiras da pessoa sair da rua sem ser com um psiquiatra, sem a pessoa querer, que é a pessoa estar completamente nua ou estar muito violenta, mas a pessoa pode estar a morrer, e geralmente quando a pessoa está a morrer não está violenta, quando a pessoa está a morrer já nem tem forças para estar violento, portanto estes casos são casos terríveis.

Desafios e constrangimentos da intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo

Talvez começar pela parte melhor e mais simpática que é relembrar que Portugal tem medidas no planeamento e intervenção com o sem-abrigo, ou seja, qual é a rede. A rede até pode não funcionar, estou a falar de redes no geral, a rede até pode não funcionar, mas existência de redes não é garantia que as coisas corram bem. Mas para este tipo de trabalho complexo, o facto de já existirem redes já é um primeiro passo, já é uma coisa positiva. Para problemas complexos não podem existir soluções simples. Com um pobrezinho daqueles normal, vai uma assistente social, a assistente social vai à prestação social e traz os papéis para o rendimento mínimo e pronto não é preciso mais ninguém. Assistente social, médico e utente/doente, é tudo fácil. Isto nunca é assim como sabemos, mas para simplificar... agora aqui não, aqui é altamente complexo, tão complexo que todos acham que têm razão. Por isso todos andam a dizer que são pobres, que não têm casa, mas também deviam dizer que não tem família de jeito, mas pronto. Mas vem dizer que os sem-abrigo não tem casa e que são pobres e tem razão...eu admito que as pessoas são todas praticamente pobres, muito pobres paupérrimos e sem casa. Quem está na rua não tem casa. Mas são todos praticamente com problemas de doença psiquiátrica ou álcool ou drogas, isso é que não é tao evidente. Mas agora perdi-me um pouco, pode repetir a pergunta? (...) Eu acho que as equipas de rua têm de ... olhe eu remeto-a para o meu, para o meu salvo seja. Eu sou um dos co-autores do manual do sem-abrigo, que acabamos [que acabamos não], publicámos há uns meses na Polónia, Varsóvia e tem um capítulo só sobre equipas de rua, ou melhor, sobre *out ritch*. Mas não querendo fugir à pergunta, o chamado --- equipas de rua, começa neste princípio: os sem-abrigo não vão aos serviços, os serviços têm que ir lá. Isto justifica a existência da rua. Em francês é mais bonito de se dizer, em inglês é *out ritch* e em português tivemos muita dificuldade na tradução do manual para português porque depois não há nenhuma palavra, os portugueses é como se não ... a equipa de rua, aliás, é curioso que os brasileiros não têm a palavra sem-abrigo e chamam de moradores de rua. Mas a questão das equipas de rua levanta muitas dificuldades. Por exemplo, a equipa de rua dos enfermeiros da Bélgica tem por exemplo um sistema de saúde e prevenção das próprias equipas porque é um trabalho bastante duro. É um trabalho que eu sempre achei extraordinário, eu posso falar do meu caso pessoal, esta noite como viu já, já viu muitos doentes por aqui, estou sem almoçar até esta hora, mas é um trabalho que quando chego à rua nunca estou cansado, nunca tenho uma dor de cabeça, nunca fico aborrecido. É um trabalho muito ativante, muito estimulante.

Como é que faz a gestão do trabalho na rua, com os seus colegas?

Todos querem ir à rua. O trabalho é tão estimulante, é tão fora deste mundo e no nosso caso que vivemos no seio do maior segredo de Portugal que é a negação destes sem-abrigo. Estes sem-abrigo todos que hoje viu aqui, não existem, mesmo as pessoas que sabem que existem, fingem todos que não existem. Mas também se percebe. Imagina o que é um ministro falar na psiquiatria dos sem-abrigo? Era um ministro queimado, destruído logo! Então está a insultar os sem-abrigo? A falar da psiquiatria dos sem-abrigo? É quase uma coisa insultuosa! A psiquiatria é uma coisa feia, é uma coisa suja, é uma coisa negativa. E ninguém, e mesmo os que sabem, quando já não podem fugir, falam em saúde mental. Quando ouvir em saúde mental podem ser duas coisas: pode ser saúde mental mesmo que é passar férias na Madeira, e pode ser psiquiatria. Nunca se sabe. É evidente também que a saúde mental também tem os seus passos, assim como por exemplo na medicina, há a saúde oral, que é a pessoa lavar os dentes, e a saúde mental. Mas não é a lavar os dentes que se tratam as cáries por exemplo, por isso é que há estomatologistas, senão existiam só os higienistas. Mas falam de saúde mental porque é uma coisa bonita e dá para tudo. Brinca-se muito com a saúde mental. E a saúde mental para muitos é saúde mental, mas para outros é psiquiatria. E como não se pode falar de psiquiatria, fala-se de saúde mental. Em relação à organização das equipas e rua, na minha equipa corre tudo muito bem apesar de pagarmos para trabalhar, mas corre tudo muito bem porque toda a gente quer fazer este tipo de trabalho. Se quiser, no caso da psiquiatria, é um trabalho que ocorre com a urgência. Aquilo que os médicos veem nas urgências, na rua vê-se de forma ainda mais dramática. Nas urgências veem-se casos urgentes, nas ruas veem-se casos urgentíssimos. E muitos casos que aparecem nas urgências, são casos que já tiveram muito tempo na rua a degradar-se e depois vão ter à urgência, portanto os médicos acabam por achar interessantíssimo quando vão à rua porque é uma espécie de urgência hospitalar. Assim como quando o INEM vai à estrada ver os sinistrados, também ele está lá antes da urgência do hospital e depois é que os leva para a urgência. Aqui também é um bocadinho parecido. É uma espécie de urgência hospitalar.

Vão todas as quintas-feiras doutor, à rua?

Costumamos ir às terças, e não vamos todas por razões logísticas, mas estamos sempre em permanente contacto. Trabalhamos com várias equipas de rua, aliás eu próprio e alguns elementos da minha equipa que fizemos parte de júris para contratualizar, porque em Lisboa, a câmara paga a equipas que estão contratualizadas, para fazerem o trabalho de rua e a própria câmara tem uma equipa de rua, portanto há equipas profissionais que têm o contrato e as suas obrigações, há centros de acolhimento, há muitas respostas para usar a palavra mágica para uma assistente social, há muita diversidade de respostas e ainda bem, e as equipas de rua também têm essa diversidade e a própria câmara também tem e nós no fundo cobrimos a cidade toda de Lisboa. Há 3 áreas de psiquiatria em Lisboa e embora os outros 2 tenham determinado uma pessoa de referência para a área dos sem-abrigo, lá está, não é preciso gastar dinheiro nenhum, mas qualquer dia talvez no futuro talvez seja preciso gastar alguma coisa. Mas nós somos essa referência. Eu também fui nomeado como referência da problemática dos sem-abrigo aqui na área do meu hospital, em Lisboa, depois há o Santa Maria, no Norte na zona ocidental da cidade. A estruturação das equipas... nós enquanto equipas vamos à rua, e nós enquanto equipa psiquiátrica interessa-nos os casos psiquiátricos, incluindo consumos de álcool e drogas. Fazemos vários tipos de coisas que ainda não disse. Habitualmente convidamos as pessoas a virem se tratar ao nosso hospital, porque nós servimos 150-200 doentes, sem-abrigo temos só 50 internados. Convidamos as pessoas a virem cá, as pessoas vêm, felizmente todos vêm, e como viu hoje, estavam todos muito bem. Andam a tratar-se. Uns fazem injetáveis, outros

fazem medicação, outros não fazem nada, simplesmente, e temos o recurso de internamento que geralmente é através da urgência. Isso é só para os casos mais graves e excepcionais e são poucos, pouquíssimos. Fazemos relatório para a autoridade de saúde, a autoridade de saúde avalia e se concordar faz o mandado de condução que é cumprido pela polícia se a polícia avaliar bem. Depois vai à rua para levar a pessoa ao hospital, a polícia com o mandado de condução para a unidade de saúde com a equipa técnica de rua para confirmar que é a pessoa e também para acompanhar a pessoa, e o INEM para prestar, finalmente, os primeiros socorros. A pessoa chega ao hospital com essas entidades todas para se tratar, o médico avalia e pode devolver logo a pessoa à rua porque depois geralmente não há sítio para a pessoa ir e a pessoa volta para a rua, ou pode ir para um centro na melhor das hipóteses. Já tivemos casos com sucesso e estou a me lembrar da Vitae que já têm recebido estes casos lá nas instalações deles que têm muitas camas e dão uma resposta imediata ou então a pessoa é internada, segundo a lei, se tiver critérios para isso. É como qualquer outra pessoa, temos mesmo de internar. Às vezes há situações muito caricatas, vejo alguém na rua muito mal, levo para o meu serviço e depois o meu director de serviço não gosta, mas o meu director sou eu próprio. O António Bento vai buscar à rua e é condenado pelo António Bento director que não consegue tê-los lá só 16 dias que é o contrato que eu tenho. Ou seja, o António Bento entra em luta com o António Bento. O António Bento médico fez uma coisa muito boa e o António Bento foi mau gestor porque não consegue ter um sem-abrigo 16 dias. É óbvio que se me disser aqui: e então e a opção zero? A opção zero foi uma coisa que a Europa fez há quase 20 anos e que era não ter nenhum sem-abrigo. Eu posso responder de duas maneiras. Uma maneira mais gira e cínica que eu até conseguia. São 3300, eu comprava 3300 camas para todos. Essa era a resposta idálica e cínica. Eu acho bom o princípio que diz o nosso gestor nacional Henrique Joaquim, que é que ninguém fique mais de 24 horas com falta de resposta. Aí é fácil de fazer a opção zero. Mas aí vamos culpar a vítima, *brainvictim*. Digo isto porque durante muitos anos nunca ouvi ninguém falar da palavra resposta. Temos tratamentos, mas não temos resposta. Em certas respostas podemos dizer de uma forma política que deixou de haver sem-abrigo.

3. Estratégias para o futuro

Fala-se em 2023 para a erradicação deste fenómeno. Considera que poderá ser uma realidade ou utopia? Porquê?

Vejo que em 2023, a opção zero é possível ou não, eu vejo que sim, mas também é preciso mecanismo político para tornar isto possível. Há uma coisa que é essencial e que eu tenho de aqui dizer e que eu acho horrível que é o confronto da parte técnica com a parte política dos sem-abrigos, e eu acho que não pode ser de outra maneira, mas os políticos baralham tudo e dizem tudo o que querem. Por isso é que são políticos. Quando dizem que é mau ser político, eu acho que é bom porque ser político é dizer a verdade. Se o Trump disser que eu não sou psiquiatra e eu disser que eu sou, a verdade está no Trump. Se o Trump disser que Portugal não existe e eu diga que sou português e Portugal existe, o Trump é que diz a verdade e não sou eu. Portanto, se os políticos em 2023 disserem que não há sem-abrigo, então é porque não há e eu espero dizerem que não há, basta porem 3300 respostas e dizem que não há. Acho que vamos cair num artificialismo político. Os técnicos são sempre trucidados, mas eu acho que é normal, eu até convivo bem com isso. São sempre trucidados porquê? Fazem umas folhas de excel, toda a minha vida vi as famosas folhas de excel...na saúde para os sem-abrigo há sempre 3 linhas nessas folhas de excel. Tudo muito fácil. Põem uma linha para chamados cuidados de saúde primários, outra para as drogas e o que é que os partidos políticos fazem? Ah vamos falar com os sem-abrigo e com o Goulão, o tipo das drogas... há sempre esta associação dos sem-abrigo

com a droga. E depois temos a terceira linha que é a chamada saúde mental que eu não sei o que é e que para mim é psiquiatria. Eu próprio já contribui para encher a terceira linha, em algumas circunstâncias com os meus dados e o que eu acho que é muito pobre, porque os meus dados são os meus dados e a minha instituição é a minha instituição, apesar de sermos uma parte muito importante dos sem-abrigo em Portugal. O que é que eu vejo, vejo 3 linhas para a saúde, pelo menos na minha área ninguém pergunta nada. Fazem a avaliação como? E depois a lei diz que primeiro têm de fazer a avaliação, mas fazer a avaliação como? E depois eu vejo, agora por exemplo, convidaram-me para o mês que vem para ir discutir a avaliação dos sem-abrigos. Eu acho que há aqui uma grande trapalhada. Vou dizer uma coisa que até acho que está muitíssimo bem feita, mas o inquérito nacional que fizeram em 2018 aos sem-abrigo, eu acho uma coisa belíssima porque foi uma coisa que ficámos a saber todos, concelho a concelho, quantos sem-abrigo há. Tiveram uma coisa extraordinária, tiveram respostas de todo o país. Porque também deve ser difícil obrigar... na Madeira deve ser fácil porque eles são assim mais rigorosos, mas agora no continente, ninguém liga nada, aos chefes, nem aos públicos, ninguém responde nada. Estou um bocado a exagerar, mas é difícil. E eles conseguiram que as câmaras todas respondessem ao inquérito, mas aquilo... o que é que eles perguntaram? Perguntaram sobre os psicólogos lá na câmara, pronto os problemas todos resolvidos. Há psicólogos na Madeira? Diga lá doutora. Há psicólogos? Então pronto, então está tudo bem. Se há psicólogos está tudo bem. Isto tinha que ser, no meu entender, se fizessem as chamadas avaliações, porque isto depois é o faz de conta. Fizeram uma estratégia há muitos anos, e agora estão todos à espera, os políticos e os sem-abrigo, que chegue a 2023, porque como a estratégia só acaba em 2023 e o dinheiro não chega para tudo, portanto em 2023 vamos ter milhões e milhões. Os sem-abrigo vão sofrer em 2020, em 2021 vão penar, em 2022 também e depois em 2023 vão estar todos felizes e contentes e empanturrados de coisas boas. Estes milhões todos são para 3300 pessoas o que também não é exorbitante. O que se pretende fazer para Portugal é aquilo que outros países já fizeram há 20 anos que é pôr muito dinheiro em cima das “coisas”, comprar muitas casas, investir muitos milhões e o dinheiro ajuda. Não tenho nada contra o dinheiro. E também acho que os sem-abrigo precisam de incentivos. As unidades de cuidados intensivos dos hospitais são muito caros, mais do que um hotel 5 estrelas, cada sem-abrigo custa mais que um hotel de 5 estrelas, não me choca, o problema é que sem se saber o problema, estamos a presumir uma coisa que é falsa e que o único problema dos sem-abrigo é não terem casa e não serem pobres e estão a injectar o dinheiro todo nisso e zero euros para a saúde, zero! Posso até estar enganado e já disse isto na televisão há pouco tempo, mas se me mostrarem um único euro gasto na saúde especificamente para os sem abrigos eu direi que não sabia, desconhecia. Os sem-abrigo são tratados como os outros doentes, não há nenhum problema específico e isto significa que depois vamos, clandestinamente e fazer as coisas da nossa algibeira e as especificidades dos sem-abrigo não podem ser contempladas, já que não está nada previsto. Digo sempre que espero, antes de morrer, ver um euro gasto na saúde dos sem-abrigo. Não acho bem ter uma consulta para sem-abrigo, assim como não acho bem ter uma consulta para ciganos ou para aqueles nomes que não se pode dizer agora, de raça negra, mas isso também já não se pode dizer agora. Pronto, pode ser tudo discriminatório. É preciso ter problemas específicos para saúde, para os sem-abrigo, isso era preciso.

Conhecendo consideravelmente a realidade da Região Autónoma da Madeira, considera que seria importante existir na Região uma figura directamente ligada ao Governo Regional para trabalhar exclusivamente com estas questões das pessoas em situação de sem-abrigo, de forma a agilizar os processos?

Para responder à sua pergunta, eu acho que é assim, eu apesar de tudo acredito que os políticos são os nossos representantes e nós dizemos muito mal deles, mas a bem ou a mal eles são quem nos representa e se nos pedem opinião... Eu por exemplo, em Lisboa, já fui ouvido “n” vezes: já fui ouvido na assembleia municipal. Já fui ouvido pelos deputados de todos os partidos. E acho que é um dever nosso, por isso acho que todos os madeirenses devem prestar contributo e como esta área é uma área onde não se sabe nada, ao contrário do que se possa pensar, não sei se sabe, isto é não há estudos científicos, é tudo muito projetivo e toda a gente diz o que quer e é tudo contraditório. Todos têm verdade e todos têm razão. Cada um diz os disparates que lhes apetece dizer, mas depois tudo é verdade. Eu acho que se pudesse, eu acho que escolheria para o mundo ideal e para responder concretamente à sua pergunta, eu acho que a bonita e bela região da Madeira e que os madeirenses mereciam que os seus representantes políticos chamassem a si, as pessoas que sabem do resto da madeira, os técnicos e depois eles decidiam, vamos ouvir os técnicos. Porque obviamente um político não pode saber de tudo e tem de ter as suas assessorias técnicas e se possível que não esteja muito contaminado pelo dinheiro e pelos interesses públicos. Não quero terminar mal, mas as pessoas falam todas dos sem-abrigo, mas para defender os seus interesses e ideologias. Portanto, a gente fala, já que eles não têm voz própria, estamos a falar em nome dos sem-abrigo, estamos a defender o nosso partido e a nossa ideologia, estamos a defender a nossa instituição. Quando a gente fala dos sem-abrigo, temos de ver quais são os interesses da pessoa que está a falar. Eu quando falo, também estou a defender a psiquiatria, gostava que a psiquiatria também fosse dignificada e também se acharem que faço um bom trabalho, eu também fico satisfeito com isso. Mas o que eu gostava era que as autoridades madeirenses pudessem ter boas assessorias técnicas. Os políticos decidem sempre, os técnicos cumprem o seu papel... uma pessoa quando está a morrer na rua, não deixa ninguém indiferente e eu posso ter as minhas ideologias, mas há coisas que transcendem os sem-abrigo. Isto é uma área muito desconhecida, agora começa-se a dar mais importância a isto, mas partindo do princípio que são pobres, é uma ilusão completa. Também uma área que não falámos é se todos podemos ficar sem-abrigo ou não. É evidente de bom tom que todos poderemos ficar, mas está a imaginar o Marcelo ou o Alberto João a mendigar na rua? Também é impossível (...) agora somos todos obrigados a dizer aquelas coisas e depois aparecem os partidos mais extremistas, como o André Ventura, e porque é que aparecem estes partidos mais extremistas? Porque em Portugal só se pode dizer as mesmas coisas. Há certas coisas sobre os sem-abrigo que temos de responder e muitas delas concordo, mas temos de responder que ninguém está na rua porque quer, pronto, somos obrigados a responder. Qualquer dia aparecem uns terroristas a dizer outras coisas. Um dia todos podemos ser sem-abrigo, a Dra. Diana pode ser, o Alberto João pode ser, o Marcelo pode ser, o António Costa pode ser, o Trump pode ser, o Putin pode ser (...) é evidente que não é impossível, mas é quase impossível porque eles são tao ricos, têm tanto dinheiro, têm tanto poder que mesmo que eles caíam na desgraça... e acho que também por outro lado, estar a comparar o Bill Gates ou o Trump com os pobres mais pobres também não me soa muito bem, estar a colocar todos no mesmo saco. E agora o politicamente correcto diz que esse pode ficar sem-abrigo porque somos todos iguais. Sei que se for à televisão não posso dizer que nem todos podem ficar sem-abrigo. Temos de dizer estas coisas, é o politicamente correcto e já não podemos dizer o contrário quando fazem a pergunta. Uma vez perguntei porque é que nunca ponham os doentes psiquiátricos nas coisas. Uma vez puseram que era 2% só, o que era um disparate o jornalista disse “oh doutor Bento, temos de

pôr por esta ordem porque é o que os leitores querem e vende”. Quando a notícia saiu, também dizia que os sem-abrigo são pobres, não têm casa e a última era e são drogados. E eu disse porque é que não puseram os psicóticos? “ah, porque isso não iria vender tão bem, as pessoas sabem lá o que é um psicótico”, e isto é terrível, porque a verdade que nós temos, não é a verdade que queremos ouvir e a empresa de comunicação não vai pôr o que ninguém compra.

Entrevista a Directora de Serviços da Associação Protectora dos Pobres, (E.P. -3)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objeto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 47 anos;

Habilitação académica: 12ºano;

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: 26 anos e 6 meses.

1. O problema dos sem-abrigo na Região Autónoma da Madeira.

A problemática dos sem-abrigo na RAM, deve-se a meu ver, a diversos fatores sociais, financeiros e culturais, transversais à maioria das zonas habitacionais no Mundo e outros específicos, da realidade climática e cultural desta região. Deste modo, as principais razões prendem-se com o desemprego, com as fracas habilitações ou analfabetismo verificado na sua maioria, desagregação familiar, insucesso profissional, limitações físicas e/ou psíquicas, associadas muitas vezes, a uma fraca ou inexistente retaguarda familiar e social, para um apoio firme e necessário em determinadas situações de doença mental e/ou psiquiátrica, invalidez, dependências de substâncias psicoativas e outras, que condicionam ou impedem a socialização, a (re)organização pessoal/profissional e autonomia de cada indivíduo.

Em relação à realidade Regional e segundo a minha experiência, pude constatar ao longo dos anos, a sensibilidade e a solidariedade presente diariamente na sociedade, numa resposta individual, ou através de organizações e dos governos, com uma problemática e realidade social que a todos afeta.

Ao longo dos tempos, tem existido a preocupação de encontrar “soluções” capazes de dignificar e reduzir ou até mesmo erradicar esta realidade. O clima ameno ao longo de todo o ano, os espaços agradáveis e seguros para pernoita ao relento e a realidade cultural, com uma evolução ao longo dos tempos, preenchida cada vez mais, com datas festivas e comemorações diversas, com muita animação de rua e turismo constante, onde a oferta de espetáculos e de diversões de forma gratuita e de acesso fácil a todos, cativam a permanência nas ruas, facilitando a continuidade de vivências menos assertivas e saudáveis, promovendo assim, a acomodação a esta forma de manter uma vida de rua.

O aconchego encontrado, numa cidade sempre em festa, onde as bebidas alcoólicas e a alegria de residentes e visitantes, promovem um “bem-estar” ilusório e provisório, mas satisfatório, para quem já nada espera, ajudando a passar os dias, os quais são vividos em folia, com base no “momento”.

Muitos insistem em manter este padrão de vida por facilitismo, conveniência e acomodação, visto os apoios muitas vezes chegarem aos próprios locais, onde escolhem para habitar, em forma de comida, agasalhos, cigarros e produtos de primeira necessidade, em que não sendo necessário qualquer contrapartida pessoal e /ou social, desfrutam das suas escolhas, sem nada a perder, continuando o seu percurso, no sentido da liberdade de movimento e de expressão, que ganham com esta opção de vida, muitas vezes pondo em risco a própria saúde (por vezes é utilizado, o estado de saúde fragilizado, sensibilizar em prol de benefícios solidários, recusando a intervenção da área da saúde).

O crescente aumento de datas comemorativas e de festividades regionais, nos últimos anos, através de um Cartaz Turístico repleto de diferentes eventos mensais, são apelativos à

presença de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo que encontram nestes eventos um meio de distração, de socialização e de sobrevivência, através de apoios monetários e alimentares, que facilmente recebem com a sua passagem ou permanência nestes eventos, de acesso fácil e agradável a todos que os queiram desfrutar.

O clima ameno, a segurança das ruas a simpatia da maioria dos transeuntes e o apoio de muitos, atenuam as consequências de uma vida na rua, onde muitos encontram a tranquilidade e a harmonia segundo as suas expetativas naquele momento de vida.

2. A intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo

O papel das Equipas de Rua, a meu ver, é fundamental no apoio a uma população muitas vezes, marginalizada, desacreditada e fragilizada, em todos os aspetos essenciais à sua existência e sobrevivência.

São estas equipas, que detetarão situações de risco e que irão intervir junto das mesmas, com o acompanhamento e o aconselhamento necessário, num processo de curta ou longa duração, respeitando o tempo e os procedimentos necessários a cada realidade. Esta intervenção poderá ser de assistencialismo e /ou emergencial, devendo sempre existir uma avaliação prévia de forma a antecipar situações de risco, para o próprio e/ou para a comunidade.

Esta Equipa deverá ser multidisciplinar, abrangendo as apreciações e as intervenções de forma segura e assertiva, nas diferentes vertentes sociais e da saúde, entre outras também necessárias, consoante a avaliação constatada e decidida em Equipa. O encaminhamento para as diferentes áreas de intervenção das diferentes organizações de apoio deverá ser sempre salvaguardado, em tempo útil.

A preocupação desorganizada, prejudica o trabalho das organizações e os objetivos de uma sociedade, que ambiciona a segurança e a dignidade de todos os seus habitantes, através da satisfação de bens e necessidades básicas a esta população, mais desfavorecida e fragilizada.

O apoio desconcertado, não ajuda, mas prejudica a consciencialização das realidades que surgem diariamente, e que devem de ser acompanhadas por equipas multidisciplinares capazes de aconselhar e acompanhar os percursos necessários, para uma vida ativa e organizada, segundo os padrões e possibilidades de cada indivíduo.

O apoio pontual, as opiniões diversas de diferentes frentes da área social e da saúde, quando não estão concertadas, podem prejudicar aqueles que necessitam de um único caminho, uma única direção.

Não podemos efetuar uma ajuda humanitária, sem antes perceber a realidade de cada um, o objetivo e a causa de cada situação que pretendemos melhorar e acompanhar.

O respeito, a ausência de juízos de valor, a empatia e a sensibilidade, são essenciais para o êxito de uma intervenção, em prol da integração social/habitacional.

A transmissão da relevância de socializar respeitando o “outro”, o sensibilizar para a importância do civismo, de horários, rotinas e hábitos de higiene, de trabalho e de descanso diariamente, levarão a valores e comportamentos que aos poucos, vão alterando padrões de vida, permitindo a descoberta de um outro “eu”, ou um “eu perdido”, que levará a novas oportunidades familiares, profissionais e pessoais alterando toda uma vida que se encontrava “à deriva”.

Por vezes, ou na maioria das vezes, há uma resistência, um desacreditar, uma certeza de que a vida que “se vive, é a melhor”, a culpa é dos outros, o governo, as instituições, a família e etc, nunca ajudaram. A responsabilização do outro, está presente sempre no início de uma intervenção. O desafio, será a consciencialização da própria responsabilidade e da própria vontade em fazer “diferente”, mudar o caminho escolhido. Tentar outras possibilidades, outras alternativas. Perdoar se necessário, ser perdoado, reconhecer, ser reconhecido e avançar. Não

parar no meio do caminho...Para isso, a Equipa multidisciplinar deverá estar atenta e disponível, para orientar e aconselhar mostrando vários caminhos, várias direções, seus aspetos positivos e negativos, para que a escolha seja em consciência.

Assim, ganharemos a confiança e a certeza de que fomos sinceros e que fizemos o que estava ao nosso alcance.

É essencial, saber lidar com a frustração, pois haverá muitos momentos de desabafo, de frustração e de ingratidão, que passarão com uma postura firme e assertiva de quem acompanha todo o processo.

As fracas competências pessoais e sociais, a baixa autoestima, são definitivamente a maior dificuldade encontrada. A falta de confiança no outro, e em si próprio, promovem uma barreira que tem de ser muito trabalhada pelas Equipas de Rua de forma a cativar, trabalhando a empatia e a confiança, promovendo a segurança e a proteção necessária para uma nova caminhada, rumo a um futuro novo e por vezes já mais imaginado, por falta de estímulos, conhecimento das próprias capacidades e objetivos de vida.

Há sempre muitos obstáculos, muitos “fantasmas”, a viver na mente de quem vive na rua. Mesmo que negados, existem! De forma subtil, sem julgar, sem inferiorizar, sem instruir, respeitando a vivência de cada um (todas as vidas, são diferentes, todas têm um significado, uma razão para qualquer escolha). Ninguém decidiu viver na rua porque simplesmente quis, mas muitos o fazem por opção própria não aceitando outra alternativa. Não vêem alternativas, não querem alternativas. Têm medo de falhar, voltar a errar, a desiludir alguém, a desiludir-se. Sentir-se novamente incapazes, sozinhos...têm medo de enfrentar a desilusão, a solidão, de sofrer ainda mais do que já sofreram...assim, deixam-se simplesmente ficar, onde pretendem.

É essencial o apoio incondicional, respeitando o tempo de cada um, permitindo que os objetivos e as vontades surjam de acordo com as capacidades psíquicas e físicas de cada um, não incentivando a mudanças que possam promover mais frustrações, medos, tristezas recordações que ainda não estejam preparados para lidar e ultrapassar.

Tirar alguém da rua leva o tempo da confiança, da vontade, da gentileza, do sorriso verdadeiro que permite acreditar em quem dá a mão. Tirar alguém da rua é um “trabalho”, de amor, de afeto, de sentimento. Há que sentir e saber transmitir esse sentimento, para conseguir ajudar quem quer e quem não quer ser ajudado.

Ser verdadeiro, acreditar e fazer acreditar, é o maior desafio, de quem quer fazer a diferença, ajudando quem já não tem esperança, já não tem expectativas, objetivos, pensa viver unicamente o dia-a-dia.

Há quem esteja recetivo, e há quem não queira mudar a sua vida o seu “destino”, que segundo muitos já se encontra traçado e não poderá ser alterado. Cabe a cada técnico, a cada Equipa, mudar esse destino, esse paradoxo, erradamente traçado, por quem perdeu o sentido da vida, a vontade, a crença, a esperança.

Criar rotinas, horários, procedimentos básicos de alimentação, de higiene, de saúde de socialização e de muitas outras necessárias à estabilidade emocional e relacional, é fundamental para a verificação da mudança necessária e para fomentar a motivação de um novo projeto de vida traçado em comum com objetivos claros e possíveis por quem quer e pretende iniciar um novo processo de vida.

A valorização de pequenos e grandes progressos no cumprimento do plano traçado em conjunto, a assistência técnica, a proximidade e empenho de uma Equipa presente, com o aconselhamento e o acompanhamento necessário, através das intervenções pessoais, familiares, habitacionais, profissionais e ao nível da saúde necessárias, irão estimular e assegurar o sucesso da integração do indivíduo que viva na rua.

A persistência, a firmeza, a coerência e a lucidez de uma intervenção de rua, onde a entrega do tempo, do diálogo ou apenas da companhia, em que o simples escutar, poderá fazer toda a diferença e irá traçar o desempenho pretendido junto a cada indivíduo.

3. Desafios e constrangimentos da intervenção com sem-abrigo

Durante quanto tempo exerceu as funções de gestora de Equipa de Rua?

Durante 2 anos, aproximadamente.

Quais eram as suas funções enquanto gestora da Equipa de Rua?

Orientação de intervenções de rua, com identificação de situações pela comunidade, ou por trajetos traçados pela Equipa para a intervenção diária, de forma a melhor compreender e atuar junto à população alvo, fazendo o reconhecimento das alterações de zonas de pernoita ou de padrões de vida dos indivíduos identificados ou por identificar.

Apoio na elaboração de: Diários de Bordo; Estratégias de intervenção; Cuidados e procedimentos a ter nas diferentes intervenções de rua; Relatórios de intervenção Social; Projetos individuais de integração Sociais Ativos; Projetos individuais ou de grupo ao nível da melhoria e/ou desenvolvimento de competências pessoais e sociais em prol da integração socio pessoal (habitacional, profissional, familiar); Gestores de Caso; Projetos: “A minha Casinha”; Viver + Vida; Porto Seguro, projetos estes de promoção de ocupação, sensibilização e de orientação pessoal, com vista na melhoria de competências e vivências, para a integração social.

Os constrangimentos maiores encontrados, é a falta de compreensão existente por algumas pessoas, que julgam estar no facilitismo, e na “caridade” ou assistencialismo continuado, a resposta necessária a esta população, dando tudo o que se “julga” “ser o necessário para a felicidade e /ou dignidade do indivíduo à sua semelhança e não avaliando e adaptando a resposta necessária à sua realidade pessoal, construindo alicerces de suporte durador de forma a criar uma pessoa independente e não dependente de um sistema, que poderá não estar sempre presente quando necessário.

Criar expectativas e vontades não adequadas a cada situação, promovem frustrações, recaídas e revoltas, que irão produzir consequências por vezes irreversíveis na vida de um indivíduo.

Toda a intervenção, deverá ser delineada e feita com um sentido comum. Mesmo que envolva vários organismos de apoio social, deverá existir sintonia harmonia de acompanhamento e de apoios prestados.

Os momentos de ingratidão e de desacreditação, no próprio e nas equipas, fazem parte, muitas vezes de um processo de integração. As recaídas, deverão ser evitadas, mas fazem também parte do crescimento pessoal e da maturidade necessária a uma recuperação efetiva. O apoio, deverá ser sempre mantido com recuos e avanços, consoante o desenvolvimento das vivências e consequências verificadas.

Como é que deve ser feita a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

Tendo em conta tratar-se de um objetivo comum, a todas as organizações governamentais e/ou não governamentais, que atuam nesta área social, a articulação e a comunicação clara e exacta, deverá ser sempre assertiva e séria, respeitando a vontade e a necessidade de cada indivíduo. Desta forma, em conjunto deverá ser encontrada a resposta mais adequada e célere à situação a acompanhar.

Cada entidade, deverá intervir na sua área de intervenção, respeitando o trabalho de cada interveniente, em concordância com o previamente acordado, promovendo o respeito comum.

O objetivo comum, a indivíduo e a vida deste, deverá ser sempre o foco comum, sem protagonismos, nem omissões, que possam prejudicar, a mesma. Deverá existir lealdade e cooperação, para que todo o apoio e segurança seja salvaguardado, evitando falhas de comunicação e de opinião. Para uma melhor articulação, os registos escritos são fundamentais, sejam estes por e-mail, por Atas de reuniões, ou outros, salvaguardando assim, todas as intervenções e decisões conjuntas e/ou individuais, ficando as ações de todos os intervenientes devidamente registadas e conhecidas por todos os envolvidos.

Na sua opinião qual a importância das instituições ligadas a esta área de actuação, do trabalho em parcerias e em equipa?

Sem um trabalho em conjunto das diferentes entidades, com atuação junto a esta realidade, não seriam possíveis, os casos de sucesso, ao nível da integração familiar, profissional e/ou habitacional, conseguidos até aos dias de hoje.

É com a envolvimento e a dedicação de todos os intervenientes, com a segurança, confiança e apoio confiado e assegurado, por todos, que se conseguem salvar e melhorar as “vidas de rua”, criando realidades e esperanças, já mais conseguidas de forma individual, atenuando a miséria, a solidão, o abandono e a desistência de muitas vidas.

A união, o esforço e dedicação, que são mantidos e transmitidos, permitem a mudança, a alteração de padrões já enraizados no quotidiano, por vezes existentes desde a nascença, melhorando comportamentos e realidades, só conseguidos, com a passagem por diferentes instituições e com o apoio profissional em diferentes áreas de intervenção, que de forma conjunta e acertada, acompanham adequadamente diferentes problemáticas sociais, que levam às diferentes situações de sem-abrigo e que requerem diferentes respostas, em diferentes fases de um processo importante e fundamentalmente necessário à integração social, segura e duradoura, de cada indivíduo.

4. Estratégias para o futuro

Na minha opinião, esta realidade poderá manter-se com maior ou menor número e visibilidade, conforme a realidade socioeconómica de cada época. Situações de carência social, não irão terminar como consequência natural e refletida pela privação de estabilidade emocional que sempre existirá.

Poderão ser consideradas e instituídas soluções, capazes de minimizar esta realidade, porém na minha opinião dificilmente será erradicada, pois para além das situações já mencionadas, a vontade de alguns indivíduos, em serem livres, para tomarem as suas próprias decisões e o rumo de suas vidas, às horas e nos sítios que entenderem de o fazer, não será alterada. A liberdade de expressão e de decisão, acerca da sua própria vida, permite o “ser livre”, mesmo que esta liberdade não seja compreendida por muitos, por não garantir segurança, conforto, estabilidade e sobretudo dignidade.

Deste modo, desde que um indivíduo não seja uma ameaça para a sua própria vida ou para a vida dos outros em sociedade, e caso se mantenha, sem qualquer queixa grave da comunidade onde vive, será livre de escolher onde dormir e salvaguardar todas as suas necessidades.

Para certas pessoas que vivem na rua, este “gosto” e opção, reflete o seu sentido e vontade de vida, onde viver o seu dia-a-dia, é o suficiente para atingir o necessário e o essencial para o próprio. Para viver na rua, não é necessário recorrer a situações de infração, de insubordinação, de provocação na comunidade. Mas sim, uma vontade própria, que é respeitada pelas diferentes autoridades governamentais, ao nível da segurança e da saúde, não sendo

possível nenhuma intervenção social, ao nível social ou de saúde, sem que esta tenha a concordância do próprio.

Em Portugal Continental existe a figura do Gestor Executivo da Estratégia Nacional para a integração de pessoas em situação de sem-abrigo (ENIPSSA). Considera que seria importante na Região Autónoma da Madeira a criação de uma figura directamente ligada ao Governo Regional para trabalhar exclusivamente com estas questões, porquê?

Sim, acho fundamental existir uma orientação firme, precisa, delineada e fundamentada, de forma a ser respeitada e cumprida por todas as instituições, com procedimentos e diretrizes que permitam, um apoio direccionado a um único propósito comum, onde todos possam trabalhar, com toda a informação atualizada e exata de cada situação.

Desta maneira, seria possível, uma coordenação mais eficiente e segura, na resposta diferenciada e necessária, junto das distintas intervenções e acompanhamentos existentes ao apoio individual da pessoa em situação de sem-abrigo, não permitindo manipulações, constrangimentos, duplicações de respostas sociais, aconselhamentos díspares que atrasam e dificultam todo o processo de confiança no trabalho necessário em prol da integração pretendida.

Entrevista ao Gestor da Equipa de Rua – Presidente da Associação Conversa Amiga, (E.GER -1)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 39

Habilitação académica: Mestrado

Formação de base: Arquitetura

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: 13 anos

1. Funções de Gestão

Há quanto tempo exerce as funções de gestor(a) da Equipa de Rua?

Não tenho essas funções. Apenas coordenei uma equipa de voluntariado de contacto com PSSA durante 11 anos em Lisboa.

2. Formação em Gestão

Em termos da Gestão de Pessoas, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

Gestão de recursos humanos. Gestão de PME. Gestão da qualidade na formação. Empreendedorismo Social. Frequência no Mestrado de Economia Social e Solidária com opção de gestão de recursos humanos.

Considera que a formação específica na área da Gestão é essencial e importante para quem trabalha nesta área, porquê?

Sim. O processo de gestão estabelece os mecanismos e processos adequados para qualquer atividade. Ora, sendo esta área repleta de processos aos mais diferentes níveis, necessita de gestão qualificada. Este é o mínimo exigido.

Porém, existe diferentes escalas de gestão (micro, macro), gestão estratégica, operacional. Nestas diferentes escalas, normalmente apenas estamos na micro e muito operacional, se tanto. Raramente a médio e longo prazo, assente numa estratégia clara. Mas as deficiências na área são várias. Falta de recursos é, normalmente, um forte motivo. Mas o maior é a meu ver, a falta de qualificação dos quadros diretivos e superiores. Ou seja, se não percecionam estas insuficiências e necessidade de gestão qualificada (provavelmente nem sabem o que é gestão, planeamento, recursos, etc) não reconhecem essas insuficiências e perdem muito tempo com erros repetidos. As direções não têm que, necessariamente, ser composta de gestores, mas é necessário que essa consciência lá exista a fim de direcionarem uma política clara e recursos para uma boa gestão. Em última análise a boa gestão irá aumentar a qualidade dos serviços e a economia dos mesmos, já que deve promover a melhor qualidade e resposta possível com os recursos necessários, e não o desperdício.

Por outro lado, uma boa gestão requer um bom planeamento que, por sua vez, requer um bom conhecimento de todos os processos, recursos e operações. Esse bom conhecimento

levará também a melhor capacidade de avaliação a fim de identificar problemas, antecipando-os ou corrigindo-os.

É certo que a gestão na área da economia social e solidária não pode ser equiparada de forma simplista a uma empresa ou organização com outros fins, mas os princípios de boa gestão são transversais e muito necessários.

3. Gestão de Pessoas

Na sua opinião, o que considera ser a Gestão de Pessoas?

Podemos classificar vários tipos de gestão de pessoas e a literatura já define bem isso. Mas simplificando temos a gestão numa perspectiva administrativa/operativa “em oposto” a uma gestão assente no desenvolvimento das pessoas, ajudando a organização a desenvolver-se.

A primeira, gestão administrativa, é onde a maioria das organizações está. Por necessidade e imposição, gere processos e não pessoas. Gere férias, horários, remunerações, folgas, e o “dia-a-dia”. É também uma gestão muito mais regulamentada e assente em meras regras. Não há uma política minimamente clara de gestão de recursos humanos. Já uma gestão centrada no desenvolvimento, assenta numa perspectiva de longo prazo, de motivação, de desenvolvimento profissional, mas também pessoal de cada colaborador ou colaboradora. Isto permite desenvolver os talentos e retê-los e, assim, a desenvolver a missão da organização. Esta deverá ser o objetivo da gestão de pessoas.

Existe algum tipo de estratégia planeada e delineada, ao nível da gestão de pessoas, na instituição onde exerce funções?

Existem alguns princípios sim, porém não a um nível desejado.

Aquando da integração de novos colaboradores, que tipo de procedimento de integração costuma adoptar?

Adotamos um processo faseado. Normalmente assente em:

Acolhimento e Boas Vindas

Formação Inicial Teórica

Formação Prática

Feedback e avaliação

A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

Resposta: Não considero que o suficiente. Mas aumentamos o apoio a formação, em especial apoio para pós-graduações.

A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

Sim. Semanalmente pelo menos uma reunião de coordenação. Reuniões técnicas também devem ocorrer semanalmente.

Além disso existe um contacto frequente.

Costumam surgir conflitos na sua área de actuação profissional? Quais são os que considera mais frequentes? Quais o mais difíceis de resolver?

Sim, ocorrem ao longo do tempo. Existe dois tipos, essencialmente: discordância de ideias/opções, porém a discussão não se trona conflituosa negativamente e faz crescer a equipa.

Outro tipo de conflito está na exigência e expectativas. É necessário rigor e dedicação na atividade que tem por base a solidariedade social e a Direção tem como principal missão defender os direitos dos utentes. Ora, existem também os direitos e expectativas de quem trabalha que podem ser inconsistentes com a obrigação nº 1 de uma Direção. São mediações nem sempre fáceis de mediar e difíceis de compreender quando não existe uma noção de grupo e espírito de cooperação, em especial em organizações com menos recursos.

Quais os procedimentos adoptados na instituição onde intervém em caso de surgimento de um conflito? Entre profissionais. Entre profissionais e os utentes dos serviços. Entre utentes nas instalações da instituição.

Normalmente já existem regras muito bem estabelecidas e procedimentos a adotar, no caso dos utentes, caso existam situações entre profissionais e utentes. Não é possível os técnicos aplicarem aleatoriamente uma qualquer medida de carácter sancionatório que não esteja devidamente prevista e que possa ser devidamente justificada, sob pena de ser anulado, salvo situações menores.

Mas existe sempre uma forte comunicação com os utentes e explicação da situação. Normalmente uma boa comunicação assente em respeito, compreensão e responsabilidade tem tido bons resultados e evitado conflitos. Numa situação impossível, tenta-se o distanciamento e volta-se à comunicação quando houver condições para.

Caso haja um conflito entre profissionais a Direção irá ouvir as partes e agir de acordo com o previsto e historial. Procurará um diálogo.

Caracterização da Instituição/Valências

Fale-me um pouco da Instituição onde trabalha. Características, estrutura, equipamentos, capacidade, etc.)? Qual o objectivo principal da instituição que intervém?

Missão: A ACA tem como Missão “dar vida a projetos inovadores que surjam da conversa”. Conversa com quem? Pessoas em situação de solidão e exclusão. Assim, o primeiro instrumento de ajuda da ACA é a “conversa” de onde resultam as nossas ideias e os projetos socialmente inovadores e empreendedores, ao mesmo tempo que tratamos as pessoas com paridade, igualdade e humanidade.

Visão: Queremos um mundo mais solidário e socialmente inovador.

Como descreve a intervenção junto dos utentes?

A nossa intervenção assenta na visão holística do individuo. Através dos nossos projetos tentamos dar resposta às suas individualidades, ao mesmo tempo que se procura promover o empoderamento e motivação pessoal."

4. Equipa de Rua

Qual o objectivo da Equipa de Rua?

Contactar, sinalizar e intervir.

Esta ETR tem uma componente particular que é o Projeto Cacifos Solidários.

Quais as funções da Equipa de Rua?

- Sinalizar e estabelecer contacto com PSSA a fim de intervir;
- Receber, verificar e validar da sinalização de PSSA para utente do Projeto;
- Analisar as condições de atribuição dos cacifos perante cada PSSA sinalizada, nos termos do mesmo;

- Realizar as atribuições dos cacifos mediante os critérios estabelecidos com aplicação de contrato;
- Acompanhar os utentes, estabelecendo uma relação de confiança com os mesmos, mediante o modelo de intervenção do Projeto;
- Prestar acompanhamento psicossocial aos utentes;
- Garantir um acompanhamento dos utentes a entidades e serviços e/ou encaminhar os utentes para entidades e serviços que possam dar uma resposta adequada às diferentes necessidades e realidades a nível social e/ou de saúde dos utentes;
- Realizar visitas semanais, no horário estabelecido, e sempre que se considere pertinente, aos locais dos cacifos para verificação do bom funcionamento do projeto;
- Reunir semanalmente com os utentes;
- Realizar o Diagnóstico Social e estabelecer, em conjunto com o utente, um Plano Individual de Intervenção;
- Motivar, empoderar e fortalecer a autoestima dos utentes;
- Articular com as instituições parceiras de forma a potenciar a intervenção com os utentes.

Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?

Sim. Em geral, o trabalho de rua realizado por ETR é de extrema relevância já que são a ponte entre essas situações e os recursos e alternativas. Podem ser também uma fonte de prevenção, evitando que situações se tornem crónicas e são uma fonte de informação já que permitem recolher dados relevantes para decisões. Sem o trabalho realizado na rua, aqui referindo-me ao trabalho técnico com o objetivo de intervir e prevenir, a maioria das pessoas que se encontram nesta situação pouco ou nenhum acesso teriam aos serviços e soluções que existem. Seja por desconhecimento, incapacidade, mas também por necessidade de motivação, orientação e confiança que deve ser estabelecida.

No caso da nossa equipa que têm os Cacifos Solidários, esta intervenção é mais consistente com os utentes com cacifo já que existe uma relação formação e uma gestão de caso muito mais individual. Esta ação é organizadora das pessoas o que é um facilitador para a intervenção e mudança de situação.

Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

Acompanhamento psicossocial, nomeadamente acompanhamento em contexto de rua, acompanhamento a serviços, encaminhamento, gestão de caso, articulação.

Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter para integrar uma Equipa de Rua?

- Boa capacidade de lidar com stresse e frustração;
- Boa adaptação a diferentes ambientes, pessoas e situações;
- Empatia, Tolerância e Respeito
- Pró-ativo/a na procura de soluções;
- Boa capacidade de comunicação – verbal e não-verbal;
- Boa capacidade relacional, gerindo de modo adequado as suas relações humanas, pacífico e minimizador de conflitos;
- Autogestão emocional, sendo capaz de gerir as suas emoções no acompanhamento de pessoas em situações extremas;

- Vocação, disponibilidade e vontade para a solidariedade social.

Como é que é feita a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

Formalmente via protocolos estabelecidos com as entidades.

Participação em grupos de trabalho ou estruturas de cooperação conjuntas (NPISA, por exemplo).

Informalmente estabelecendo contactos com entidades parceiras, usando meios de contacto correntes – telefone, e-mail.

O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

Quando há uma mudança duradora e significativa na alteração de um aspeto que melhora efetivamente o bem-estar da pessoa e de encontro com a sua vontade.

Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Parabéns!

Entrevista ao Gestor da Equipa de Rua – Coordenador da Equipa de Rua da Associação Protectora dos Pobres, (E.GER -2)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 52 anos

Habilitação académica: Licenciatura

Formação de base: Sociologia

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: Desde 2002, ano de integração na associação Protectora dos Pobres (APP)

1. Funções de Gestão

Há quanto tempo exerce as funções de gestor(a) da Equipa de Rua?

Resposta: As funções de Gestor da equipa de Rua, foram-me atribuídas no início da criação da Equipa de Rua para Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ERSA) a 5 de janeiro de 2016.

Quais são as suas funções enquanto gestor(a) da Equipa de Rua?

As funções do gestor passam pela coordenação e planeamento das diferentes intervenções da ERSA, nomeadamente promover saídas de rua, contactos junto das PSSA, recolha de informação e elaboração de listagens de acompanhamento das diferentes intervenções, escalonamento de visitas ao domicílio de utentes em fase de integração, entre outras. O objetivo é o de estabelecer um projeto de intervenção individual com vista a sua (re)integração social, profissional e familiar, dependendo de cada caso.

Já exerceu funções semelhantes noutra organização?

Sim, numa empresa de intervenção comercial.

Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

As funções de responsável pelo Gabinete de Apoio ao Utente incluem o acolhimento dos utentes para as diferentes valências/serviços existentes na APP, estabelecer contactos com outras entidades, atendimento de novos casos e o acompanhamento das situações existentes bem como a preparação de reuniões com a equipa técnica de forma a estabelecer estratégias de atuação.

2. Formação em Gestão

Em termos da Gestão de Pessoas, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

Formações pontuais na área de gestão de recursos humanos.

Considera que a formação específica na área da Gestão é essencial e importante para quem trabalha nesta área, porquê?

Com certeza que sim, a formação específica é fundamental no intuito da procura das boas práticas. Tem uma importância decisiva na área de intervenção social, na definição de papéis, estratégias e objetivos em equipas de trabalho.

3. Gestão de Pessoas

Na sua opinião, o que considera ser a Gestão de Pessoas?

Uma boa Gestão de Pessoas passa por conhecer e satisfazer, dentro do razoável, as necessidades e expectativas dos colaboradores, de forma a garantir que desempenham as funções associadas aos cargos e que têm a capacidade para os exercer.

Podemos dizer que, uma gestão de pessoas eficiente motiva colaboradores a estarem mais empenhados e comprometidos com os valores da Instituição e consequência traduz-se numa maior satisfação dos nossos clientes/utentes do atendimento que recebem.

A comunicação tem de ser assertiva e transparente com todos os colaboradores, para que exista um forte espírito, de forma a evitar desentendimentos e ou ter meios de resolução de conflitos internos.

Existe algum tipo de estratégia planeada e delineada, ao nível da gestão de pessoas, na instituição onde exerce funções?

As funções atribuídas a cada membro da equipa têm a ver diretamente com a valência onde estão inseridos, que são definidas no início da colaboração, mas que podem ser reformuladas de acordo com a avaliação feita regularmente e com as solicitações internas e externas.

Aquando da integração de novos colaboradores, que tipo de procedimento de integração costuma adoptar?

No momento da integração de novos colaboradores há a preocupação de dar a conhecer as instalações e todos os colaboradores bem como os valores Institucionais e que tipo de funções irão desempenhar.

A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

As oportunidades formação são proporcionadas na medida das possibilidades, procurando sempre dar uma resposta às expectativas e necessidades dos colaboradores e da própria Instituição.

A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

Estão previstas reuniões periódicas de acompanhamento, dos diferentes casos com presença dos técnicos responsáveis pelas distintas valências envolvidas nos Projetos Individuais de Integração Social Ativos (PIISA).

Costumam surgir conflitos na sua área de actuação profissional? Quais são os que considera mais frequentes? Quais o mais difíceis de resolver?

Na área de apoio social surgem sempre situações de potencial conflito, temos é que estar munidos das ferramentas para poder encontrar as soluções mais adequadas.

As situações de mais difícil resolução, são, muito possivelmente, os encaminhamentos, por outras Instituições, de pessoas com múltiplos problemas e que não enquadram nas respostas sociais que desenvolvemos na Instituição.

Quais os procedimentos adoptados na instituição onde intervém em caso de surgimento de um conflito? Entre profissionais. Entre profissionais e os utentes dos serviços. Entre utentes nas instalações da instituição.

A Instituição tem por tradição a resolução de eventuais conflitos, entre os demais colaboradores, através do diálogo e do compromisso baseado no código de conduta interno. No que concerne, à resolução de conflitos entre técnicos ou outros colaboradores envolvendo os clientes/utentes da Instituição, há uma proteção dos primeiros e são atribuídas penalizações aos segundos, após uma avaliação e auscultação, de acordo com a gravidade dos acontecimentos.

4. Caracterização da Instituição/Valências

Fale-me um pouco da Instituição onde trabalha. Características, estrutura, equipamentos, capacidade, etc.)?

A Associação Protectora dos Pobres (APP) é uma Instituição de Solidariedade Social (IPSS) de Utilidade pública, sem fins lucrativos. Disponibiliza em instalações próprias respostas sociais ao nível da alimentação com 4 refeições diárias, ao nível da higiene pessoal, com balneários para ambos os géneros. Ocupação e desenvolvimento de competências pessoais e sociais em espaço adequado no Atelier Ocupacional e acolhimento temporário com capacidade para 15 homens e 9 mulheres. O acesso aos vários serviços, é gratuito e durante todo o ano.

Qual o objectivo principal da instituição que intervém?

A APP tem por Missão principal apoiar a população mais carenciada, económica e socialmente, na procura da satisfação das necessidades básicas, do acesso à saúde e de ocupação.

Ao longo da sua existência a APP tem vindo a melhorar, em termos de qualidade e de diversidade, os serviços, procurando acompanhar a evolução e exigências da sociedade e dar resposta as solicitações por parte dos grupos sociais mais desfavorecidos, com o intuito de atenuar os fenómenos de exclusão social. Procura desta forma, dignificar e contribuir, para a mudança de hábitos, com o objetivo da plena integração social e profissional bem como a prevenção de situações de mendicidade e de abandono.

Como descreve a intervenção junto dos utentes?

A intervenção junto dos utentes/clientes é direta e personalizada, procurando adaptar uma postura de intervenção sensível às problemáticas diagnosticadas.

5. Equipa de Rua

Qual o objectivo da Equipa de Rua?

O objetivo da ERSA é o de estabelecer uma relação de confiança com as pessoas em situação de sem-abrigo, visando melhorar as condições de vida desta população de modo a poder encaminhá-las e acompanhá-las de acordo com as necessidades que apresentam, promovendo desta forma a sua integração social, a nível familiar, habitacional e profissional.

Quais as funções da Equipa de Rua?

As funções fundamentais de qualquer Equipa de Rua é o acompanhar no terreno as diferentes situações das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (PSSA) no sentido de elaborar um diagnóstico, o mais aproximado possível, procurando motivá-las para a mudança.

Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?

A ação de uma equipa de rua para as PSSA é determinante para a integração das mesmas, quando as intervenções são feitas com respeito e sem preconceitos.

Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

Em termos gerais, as intervenções, ERSa, visam consciencializar as PSSA para, numa fase inicial, beneficiarem das respostas sociais, nomeadamente, a alimentação, higiene pessoal e o acesso à saúde, existentes na nossa Instituição e o encaminhamento para outras respostas em outras Instituições.

Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter para integrar uma Equipa de Rua?

Um técnico para integrar uma Equipa de Rua tem de conhecer as respostas sociais existentes no meio de ação, estar bem preparado intelectualmente, bem como ser uma pessoa/técnico com grande capacidade de empatia e de resiliência, visto ter de enfrentar, quotidianamente, situações dramáticas de sobrevivência humana.

Como é que é feita a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

A articulação sempre foi feita junto das entidades com capacidade de intervenção mais profunda, como seja o caso da segurança social e na área da saúde, tendo em conta as problemáticas associadas às PSSA (ausência de rendimentos regulares e problemas de adição).

Atualmente, foi criado um Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal (GTIF), entre as diferentes Instituições que trabalham diretamente com as PSSA, onde são atribuídos Gestores de Caso e que reúne mensalmente para discussão das situações de vida.

O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

Um caso de sucesso é quando e após intervenção, uma PSSA consegue tornar-se autónoma integrada em habitação adequada e que só recorre pontualmente às várias Instituições, para salvaguardar as suas necessidades.

Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Aproveito para felicitá-la pela iniciativa e empenho na produção intelectual sobre esta temática, onde todas as contribuições deverão ser sempre alvo de reflexão de forma a produzir uma resposta mais eficiente dos recursos disponíveis e também desejar os maiores sucessos profissionais.

Entrevista a Gestora da Equipa de Rua – Coordenadora Regional do Centro de Apoio ao Sem Abrigo, (E.GER -3)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 50

Habilitação académica: Licenciatura em Relações Públicas, Publicidade e Marketing

Formação de base: Humanísticas

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: 12 anos

1. Funções de Gestão

Há quanto tempo exerce as funções de gestor(a) da Equipa de Rua?

Tudo começou há 12 anos atrás, mais concretamente a 8 de Agosto de 2008, quando por iniciativa própria e com mais 2 pessoas começamos a distribuir refeições à população em situação de sem abrigo nas ruas do Funchal. Desde então várias pessoas foram se juntando ao projeto, o que levou à necessidade de criarmos uma logística para organizarmos os voluntários e conseguir dar acompanhamento às pessoas que estavam na rua embora de uma forma informal. Em meados de 2017 é que começamos a trabalhar de uma forma mais profissional e com técnicos especializados.

Quais são as suas funções enquanto gestor(a) da Equipa de Rua?

O que pretendo e nos propomos no C.A.S.A. 365 dias/ano na nossa ação enquanto gestor das equipas de rua", é sempre e dentro dos meios que temos é “servir” dar acompanhamento, orientação com o foco sempre na reintegração da pessoa. Procuramos sempre através da distribuição de comida, vestuário, bens de 1ª necessidade, criar um elo de ligação com esta população de forma que a pessoa em situação de sem abrigo se envolva e aos poucos reconquiste a sua autonomia, vontade de reorganizar-se e de se responsabilizar de forma a encontrar uma solução válida para a sua vida.

Com isto estamos a aproximar as pessoas dos serviços a criar laços para que as pessoas ao seu ritmo possam se reorganizar. Respeitando sempre o seu tempo e aspirações.

Já exerceu funções semelhantes noutra organização?

Não.

Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

Diretora Técnica – (Coordenação, planificação e gestão do C.A.S.A. Madeira).

2. Formação em Gestão

Em termos da Gestão de Pessoas, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

Não.

Considera que a formação específica na área da Gestão é essencial e importante para quem trabalha nesta área, porquê?

Considero, hoje muito importante qualquer formação na área de gestão, pois permite otimizar os recursos da melhor forma e gerir melhor as situações de conflito.

Gestão de Pessoas

Na sua opinião, o que considera ser a Gestão de Pessoas?

A gestão de pessoas é de uma certa forma a junção de métodos, técnicas, práticas, habilidades com o objetivo de potencializar os meios humanos, para que estes desenvolvam novas aptidões aperfeiçoem características que já possuem. A gestão de pessoas numa instituição como a nossa é fulcral, tanto para o desenvolvimento e crescimento da própria instituição como para o desenvolvimento pessoal.

Existe algum tipo de estratégia planeada e delineada, ao nível da gestão de pessoas, na instituição onde exerce funções?

O C.A.S.A. tanto a nível nacional como regional cresceu sem um plano devidamente delineado. A nossa acção foi sempre orientada no sentido de ajudar os mais carenciados, tentando sempre responder às solicitações. Atualmente o C.A.S.A. está a reestruturar-se e a criar um plano estratégico devidamente delineado para que a nossa ação seja melhorada e otimizada.

Aquando da integração de novos colaboradores, que tipo de procedimento de integração costuma adoptar?

Nós trabalhamos 95% com voluntariado e aquando da sua integração é feita uma entrevista e depois são integrados numa equipa onde são acompanhados por um responsável de equipa. Relativamente aos colaboradores assalariados são também integrados mediante avaliação curricular e entrevista.

A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

Infelizmente ainda não. Toda a estratégia que estamos a delinear contempla e irá promover a formação.

A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

Dentro da instituição C.A.S.A. Madeira, e uma vez que até ao momento só temos 1 directora técnica e 1 Assistente social implica que a discussão de casos e acompanhamento seja feito pela assistente social, com supervisão da Directora técnica. Uma vez por mês há discussão de casos com outras instituições que estão directamente a trabalhar com a população em situação de sem abrigo para partilha e discussão de casos. Relativamente às outras Delegações no Continente do C.A.S.A. ainda não há discussão de casos. Existem sim reuniões entre Delegações com o objectivo de delinear normas de conduta e directrizes de procedimentos.

Costumam surgir conflitos na sua área de actuação profissional? Quais são os que considera mais frequentes? Quais o mais difíceis de resolver?

Os conflitos fazem parte do dia-a-dia, a forma como se resolvem fazem toda a diferença.

Os conflitos mais frequentes são com a população em situação de sem abrigo e como se trata de uma população mais fragilizada há que ter calma e essencialmente deixá-los falar e só depois intervir. Mantemos sempre a calma e abertura para os ouvir. Muitas das vezes os conflitos que surgem são chamadas de atenção e em última estância quando não conseguimos resolver accionamos a PSP, na qual somos parceiros.

Quais os procedimentos adoptados na instituição onde intervém em caso de surgimento de um conflito? Entre profissionais. Entre profissionais e os utentes dos serviços. Entre utentes nas instalações da instituição.

Em caso de conflito tentamos, independentemente do caso, agir de forma adequada e construtiva.

Ser proactivos e adoptar uma postura responsável associada a um sentimento de maturidade emocional, calma interior e assertividade.

Tentamos analisar o que está por trás do conflito, interesses, motivações, etc e com base no diálogo, na negociação, chegar a um acordo favorável para ambas as partes.

3. Caracterização da Instituição/Valências

Fale-me um pouco da Instituição onde trabalha. Características, estrutura, equipamentos, capacidade, etc.)?

O C.A.S.A., fruto da iniciativa e inspiração de Pema Wangyal Rinpoche, Presidente Honorário, é uma entidade de solidariedade social, constituída por escritura pública a 19 de Julho de 2002. Entre os seus objetivos fundacionais destaca-se a prática do BOM CORAÇÃO e a prática da BONDADE, como promoção humana e desenvolvimento integral da dignidade de todas as pessoas que se encontrem em situações de vulnerabilidade. Condição, essencial a todos os membros e candidatos ao voluntariado na associação.

Na Madeira, iniciamos a ação social na cidade do Funchal, junto à população em situação de sem abrigo, em Agosto de 2008, fornecendo refeições quentes e embaladas na Rua do Carmo e nos arredores do Mercado dos Lavradores.

Desde então, e volvidos 12 anos, a nossa instituição desempenha neste momento, as seguintes atividades:

- **CANTINA SOCIAL** – Distribuição de refeições diárias à população em situação de Sem Abrigo:

N.º de Refeições – Média de 50 refeições quentes diárias

A Cantina Social surge na continuidade do trabalho desenvolvido no Mercado dos Lavradores que tem por objeto suprir as necessidades alimentares de indivíduos a viver em situação de sem abrigo nas ruas do Funchal e de famílias carenciadas, através da disponibilização de refeições quentes cedidas por unidades hoteleiras.

As refeições são fornecidas por 2 Hotéis (Porto Mare e Porto Santa Maria do grupo Porto Bay), que nos cedem, diariamente os seus excedentes. Para a distribuição das refeições, contamos com a ajuda de cerca de 120 voluntários, distribuídos por 14 equipas que se dirigem diariamente aos Hotéis para recolher e embalar a comida e posteriormente distribuí-la na Cantina. Sempre que possível também providenciam a distribuição de cobertores, sacos-cama, roupa e artigos de higiene.

- **CASA AMIGA SANTA CRUZ**

N.º de Refeições – 49 refeições quentes diárias

Distribuição de refeições quentes e embaladas a 16 famílias (49 utentes) em situação de maior vulnerabilidade residentes na freguesia de Santa Cruz. A distribuição é realizada

diretamente à casa das pessoas por cerca de 45 voluntários, distribuídos por 10 equipas. Os excedentes são cedidos por 3 Hotéis (Hotel Vila Galé, Hotel Galo e Hotel Dom Pedro Machico) e 2 Pastelarias (Doce Satisfação e Flor do Garajau).

- **CASA AMIGA CANIÇO**

N.º de Refeições – 88 refeições quentes diárias

Distribuição de refeições quentes e embaladas a 37 famílias (88 utentes) em situação de maior vulnerabilidade residentes na freguesia do Caniço. A distribuição é realizada diretamente à casa das pessoas por cerca de 90 voluntários, distribuídos por 12 equipas. Os excedentes são cedidos por 3 Hotéis (Quinta Splendida, Hotel Four Views Baia e Hotel Dorissol), 2 restaurantes (A Lareira, e Novo Super) e 2 Pastelarias (Pastelaria do Avô e Pastelaria Vitamina).

- **CASA AMIGA CAMACHA**

N.º de Refeições – 62 refeições quentes diárias

Distribuição de refeições quentes e embaladas a 22 famílias (62 utentes) em situação de maior vulnerabilidade residentes na freguesia do Caniço. A distribuição é realizada diretamente à casa das pessoas por cerca de 37 voluntários, distribuídos por 10 equipas. Os excedentes são cedidos por 2 Hotéis (Hotel Four Views Oásis e Hotel Riu)

- **CASA AMIGA PONTA DO SOL**

Distribuição de 1 cabaz mensal a cerca de famílias a residir no Concelho da Ponta do Sol, Os excedentes fornecidos por diversas empresas, nomeadamente, a cadeia de supermercados Pingo Doce e a padaria.

- **Projeto "CASA Amiga Funchal":**

N.º de cabazes: cabazes mensais

Distribuição de 1 cabaz mensal a cerca de 510 famílias a residir no Concelho do Funchal, Santa Cruz, Machico, Câmara de Lobos e Ponta do Sol. Os desperdícios fornecidos por diversas empresas, nomeadamente, a cadeia de supermercados Pingo Doce, ILHOPAN, Pastelaria Penha d'Água, SUMOL+COMPAL e Empresa de Cervejas da Madeira.

De referir, que a nossa instituição tem como objetivo o combate à pobreza e exclusão social através da rentabilização dos recursos existentes e do combate ao desperdício alimentar, ou seja, todas as refeições e bens alimentares que distribuímos são cedidos por empresas parceiras, pelo que não temos qualquer custo com elas.

ESPAÇOS FÍSICOS

O Centro de Apoio ao Sem-abrigo da Madeira compreende sete espaços distintos:

- **CASA AMIGA FUNCHAL:**

Morada: Rua da Ribeira de João Gomes, Auto Silo do Campo da Barca, Piso 6, 9050-100 Funchal

Descrição do espaço (s) / Capacidades: Apartamento T2 (sala utilizada como sede e armazém, composta por um escritório, cozinha e casa de banho)

- **CANTINA SOCIAL E ARMAZÉM:**

Morada: Rua da Ribeira de João Gomes, 9050-563 Santa Luzia

Descrição do espaço (s) / Capacidades: Área com cerca de 150 m2, composta por 1 refeitório, 1 cozinha e 1 armazém.

- **CASA AMIGA CANIÇO:**

Morada: Rua da Escola, Conjunto Habitacional das Figueirinhas, Bloco B R/C, 9125-131 Caniço

Descrição do espaço (s) / Capacidades: Área com 60m², composta por 1 escritório, 1 área de serviço e 1 WC

Qual o objectivo principal da instituição que intervém?

Na nossa trajectória de ação social, assumimos 3 objectivos:

- Apoiar todas as pessoas necessitadas;
- Identificar situações típicas de pobreza e precariedade em grupos sociais vulneráveis;
- Participar ativamente no processo de inclusão social deste grupo populacional.

Neste âmbito, o **C.A.S.A.** assume como missão promover a paz e proteger os direitos humanos em todas as suas dimensões e trazer progresso social através do desenvolvimento de ações de ajuda humanitária aos níveis individual, familiar, comunitário e da sociedade que se concretiza pela garantia do direito à saúde, serviços médicos, educação, apoio socioeconómico, psicológico, alimentar, vestuário e alojamento em especial à população em situação de sem abrigo e em geral a outros grupos sociais desfavorecidos (crianças e jovens em risco, mulheres, população idosa, pessoas vítimas de violência doméstica, imigrantes, minorias étnicas, toxicodependentes, alcoólicos, ex-reclusos e em particular as pessoas sem-abrigo) independentemente da sua nacionalidade, religião, política ou etnia, podendo ser de âmbito nacional ou internacional.

Como descreve a intervenção junto dos utentes?

Por sermos uma instituição não tão burocrática a nossa intervenção baseia-se essencialmente na proximidade com os utentes promovendo numa resposta rápida e eficaz, tendo sempre em conta a dignidade, sonhos, aspirações e motivações de cada um, com base no respeito mútuo.

4. Equipa de Rua

Qual o objectivo da Equipa de Rua?

O objectivo da equipa de rua é a aproximação com os utentes. A equipa presta-lhes acompanhamento social, psicológico, de saúde e jurídico, sempre respeitando a privacidade e as aspirações de cada um.

Quais as funções da Equipa de Rua?

- Aproximação com os utentes
- Dar acompanhamento apoio psicossocial
- Acompanhamento/encaminhamento aos serviços

Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?

Sim, sem dúvida alguma.

Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

A equipa de rua promove:

- Deslocação aos locais de pernoita e permanência de pessoas em situação de sem abrigo de forma a sinalizar novos casos e criar relações de confiança entre utentes e técnicos;

- Acompanhamento aos serviços e encaminhamento para as diversas áreas de intervenção de acordo com as necessidades de cada um, de modo a contribuir para melhorar as suas condições de vida;
- Trabalhar todo o processo de reinserção social na sociedade e prevenir situações de recaídas (follow-up).

Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter para integrar uma Equipa de Rua?

Um profissional que trabalhe nesta área deverá acima de tudo tem de criar empatia com os utentes de forma a ganhar confiança para posteriormente puder desenvolver um trabalho consistente. Terá de ser também uma pessoa com capacidade de motivação e gestão de conflitos e que se adapte aos diferentes contextos de trabalho e de personalidades.

Como é que é feita a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

A articulação é feita através de reuniões, contacto telefónico e via correio eletrónico.

O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

Pessoalmente acho que cada passo que a pessoa dá no sentido de se reorganizar, se responsabilizar é, só por si, um caso de sucesso. O simples facto de cumprir os horários é indício de avanços que devem ser enaltecidos e analisados como sucesso. Mais do que correremos atrás de números/estatísticas é sem dúvida acompanhar a evolução da pessoa respeitando o seu tempo os seus avanços e recuos. Temos de caminhar com o objectivo final de reinseri-la no seu todo, em habitação, emprego (caso seja possível), saúde, mas tendo sempre presente que cada passo é um caso de sucesso.

Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Não.

Entrevista ao Técnico(a) da Equipa de Rua – (E.TER -1)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

Dados de identificação

Idade: 32

Habilitação académica: Mestre em Serviço Social

Formação de base: Serviço Social

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: Desde 2017

1. Funções

Há quanto tempo exerce as funções na Equipa de Rua?

Desde 2017

Quais são as suas funções na Equipa de Rua?

Ir ao encontro das pessoas em situação de sem-abrigo e conhecer o território;
Trabalhar em diagnóstico e conhecimento da problemática;
Acompanhamento psicossocial;
Gestão de Caso;
Realização de encaminhamentos e acompanhamentos a serviços e respostas adequadas de acordo com as necessidades apresentadas;
Apoio na contratualização de planos individuais de inserção;
Articular com todas as entidades envolvidas nos planos individuais de inserção;
Motivação e empoderamento fortalecimento da autoestima;
Defender os direitos (“advocacy”);
Atualização de diagnóstico e avaliar as necessidades e o processo de inserção;
Facilitação e mediação do processo de inserção e autonomização;
Acompanhamento das situações até que estejam criadas condições ao nível de inserção e Autonomia;
Realizar visitas semanais aos locais onde estão cacifos.

Já exerceu funções semelhantes noutra organização?

Não.

Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

Coordenadora/Técnica Superior de Serviço Social.

2. Formação

Em termos da problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

Na área das PSSA:

O mestrado foi na área de “Intervenção em contextos de risco”;

Pós-Graduação em Terapia Cognitivo Comportamental: Avaliação e Intervenção de forma compreender transtornos psicológicos, que são muito presentes nas PSSA;

Especialização Avançada em adições químicas e comportamentais, problemáticas muito presentes na PSSA.

Considera que a formação específica nesta área é essencial e importante para quem trabalha nela trabalha, porquê?

Sim, é muito importante porque é uma área com problemáticas associadas e multidimensionais. A formação é essencial para perceber melhor as problemáticas para realizar uma melhor intervenção.

A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

A instituição fornece uma formação base para todos os profissionais na área de intervenção. A formação complementar é um trabalho individual.

3. Actuação Profissional intrainstitucional e na Equipa de Rua

A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

Sim. O trabalho diário é realizado em articulação com outras instituições. Desde 2018 são realizadas reuniões entre instituições onde são discutidos casos e intervenção.

Fale-me um pouco da sua rotina diária em termos profissionais.

A rotina da instituição é realizada semanalmente. Todos os dias temos saídas de acompanhamento:

aos cacifos solidários onde acompanhamos essencialmente os utentes do projeto ou pessoas que se deslocam ao local

rondas onde contactamos com as pessoas que se encontram no seu local de referência acompanhamentos a serviços para apoiar os utentes nas suas necessidades.

Como descreve a sua intervenção junto dos utentes?

A PSSA tem especificidades muito próprias em que algumas pessoas têm dificuldades em se deslocar aos serviços ou tratar de assuntos necessários o que é essencial o apoio da Equipa Técnica de Rua. Muitas das vezes as pessoas necessitam de alguém para conversar e sentir que alguém se preocupa com ele. Esta relação implica muita tolerância à frustração e compreensão da situação de cada individuo livre de preconceitos.

Qual o objectivo da Equipa de Rua?

O objetivo principal da ETR é responder às necessidades apresentadas pelo indivíduo, dentro das suas capacidades de forma a alterar a sua situação para uma melhor. O essencial é o respeito mútuo e consciente que as nossas ideias e modos de ver a realidade é condicionada pelas nossas vivências e experiências. Quando não é capaz de responder às necessidades apresentadas encaminhar para o técnico mais indicado.

Quais as funções da Equipa de Rua?

Respondida na 1.2

Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?

Sim é essencial conhecer as pessoas no seu meio percebendo o seu trajeto e dificuldades de forma a encontrar e motivar para a melhor resposta possível de forma a melhorar a sua condição.

Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

A intervenção da ETR deve ser sempre multidisciplinar e de apoio psicossocial.

Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter, para integrar uma Equipa de Rua?

Para integrar uma equipa de rua é necessário ter empatia, ter tolerância à frustração, comunicar de forma adequada, ser mediador de situações, encontrar respostas rapidamente e saber colocar limites.

Como reage perante uma situação de conflito quando intervém junto da população em situação de sem-abrigo?

A postura da ETR é sempre tentar encontrar um meio termo em todas as situações, pois muitas das vezes o conflito surge da falta ou fraca comunicação. Quando os conflitos são impulsionados por consumos de substâncias a ETR não consegue “controlar” a situação tem de atuar chamando as autoridades competentes, colocando-se em segurança.

Como é que é feita, no seu dia-a-dia profissional, a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

A articulação com as outras instituições são a base de todo o trabalho diário de forma a encaminhar e encontrar as melhores respostas para as necessidades apresentadas dos utentes.

O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

O sucesso é muito relativo, pois cada um de nós tem uma experiência e expectativa diferente. Quando conseguimos dar melhores condições, ou responder a alguma necessidade, ou apenas conversando e mostrando que é um apoio para quando a pessoas estiver preparada conseguir apoiar na mudança da sua vida.

Considero que seja um sucesso quando não trabalharmos sobre o problema, mas sim sobre a prevenção de situações de risco.

Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Não.

Entrevista ao Técnico(a) da Equipa de Rua – (E.TER -2)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 33 anos

Habilitação académica: Licenciatura em Serviço Social

Formação de base: Serviço Social

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: 6 anos

1. Funções

Há quanto tempo exerce as funções na Equipa de Rua?

Desde 1 de Abril de 2018.

Quais são as suas funções na Equipa de Rua?

Sinalização de novos casos e acompanhamento psicossocial dos utentes durante todo o seu processo de reinserção social.

Já exerceu funções semelhantes noutra organização?

Não.

Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

Responsável pelo GAS (Gabinete de Apoio Social) – Apoio a famílias carenciadas e pessoa em situação de sem abrigo, no concelho do Funchal, através do acompanhamento e encaminhamento social.

Responsável pela área social dos projetos: CASA Amiga Caniço, Santa Cruz, Camacha e Ponta do Sol.

2. Formação

Em termos da problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

Não.

Considera que a formação específica nesta área é essencial e importante para quem trabalha nela trabalha, porquê?

Sim porque nos permite o acesso a um conjunto de ferramentas específicas para trabalhar com esta problemática.

A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

Neste momento não.

3. Actuação Profissional intrainstitucional e na Equipa de Rua

A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

Dentro da própria instituição não, contudo, entre instituições que trabalham na mesma área é feita uma reunião mensal para a partilha e discussão de casos.

Fale-me um pouco da sua rotina diária em termos profissionais.

A rotina diária é variável de dia para dia.

Contudo, durante a semana são feitos vários atendimentos em GAS de utentes em situação de sem abrigo e famílias carenciadas; acompanhamento de utentes a serviços; contactos com outras instituições e serviços; encaminhamentos sociais e visitas domiciliárias.

Como descreve a sua intervenção junto dos utentes?

Tento manter uma intervenção de proximidade com os utentes desenvolvendo um trabalho técnico de intervenção psicossocial, respeitando a dignidade, aspirações e motivações de cada um.

Qual o objectivo da Equipa de Rua?

A equipa de rua desloca-se aos locais de pernoita e permanência das pessoas em situação de sem abrigo de modo a prestar-lhes o acompanhamento social, psicológico, de saúde e jurídico que necessitam, de uma forma digna e respeitando a privacidade e as ambições de cada um. É também uma forma de aproximar estas pessoas aos serviços de ação social e outros.

Quais as funções da Equipa de Rua?

- Deslocação aos locais de pernoita e permanência de pessoas em situação de sem abrigo de forma a sinalizar novos casos e criar relações de confiança entre utentes e técnicos;
- Acompanhamento aos serviços e encaminhamento para as diversas áreas de intervenção de acordo com as necessidades de cada um, de modo a contribuir para melhorar as suas condições de vida;
- Trabalhar todo o processo de reinserção social na sociedade e prevenir situações de recaídas (follow-up).

Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?

Sim.

Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

A equipa de rua promove:

- Deslocação aos locais de pernoita e permanência de pessoas em situação de sem abrigo de forma a sinalizar novos casos e criar relações de confiança entre utentes e técnicos;
- Acompanhamento aos serviços e encaminhamento para as diversas áreas de intervenção de acordo com as necessidades de cada um, de modo a contribuir para melhorar as suas condições de vida;
- Trabalha todo o processo de reinserção social na sociedade e prevenir situações de recaídas (follow-up).

Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter, para integrar uma Equipa de Rua?

Um profissional que trabalhe nesta área deverá ser dinâmico, inovador, com capacidade de motivação e gestão de conflitos e que se adapte aos diferentes contextos de trabalho e de personalidades.

Como reage perante uma situação de conflito quando intervém junto da população em situação de sem-abrigo?

É necessário saber ouvir, criar empatia e estabelecer o diálogo para tomar as medidas necessárias para solucionar o conflito. Em situações extremas e quando esta situação não é possível recorreremos ao apoio das forças de segurança pública.

Como é que é feita, no seu dia-a-dia profissional, a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

Através do contacto telefónico e ou via e-mail e deslocações diretas aos serviços.

O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

Um caso de sucesso junto a esta população é quando conseguimos que a reinserção social de um individuo no seu todo (inserção em habitação, emprego, saúde), sendo que o sucesso em cada uma destas etapas individualmente são já em si um sucesso.

Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Não.

Entrevista ao Técnico(a) da Equipa de Rua – (E.TER -3)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 37 anos.

Habilitação académica: Pós-graduação em Intervenção Social Escolar; Licenciatura em Serviço Social.

Formação de base: Serviço Social.

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: Desde 2013, quando realizei estágio profissional na APP.

1. Funções

Há quanto tempo exerce as funções na Equipa de Rua?

Exerço funções na equipa de rua desde 05 de Janeiro de 2016.

Quais são as suas funções na Equipa de Rua?

Sou assistente social, como tal, as minhas funções são realizar acompanhamento social, acompanhando e encaminhando a população com quem trabalho para os serviços que necessitam, faço também apoio psicossocial esclarecendo todas as dúvidas que têm, acerca da situação que vivem, executo visitas domiciliárias ao local de pernoita e aos quartos quando conseguem obter recursos monetários para o aluguer de habitação, elaboro relatórios sociais e faço de mediadora entre os utentes, as instituições e a sociedade.

Já exerceu funções semelhantes noutra organização?

Não.

Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

Sou assistente social da equipa de rua.

2. Formação

Em termos da problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

Sim, formações pontuais.

Considera que a formação específica nesta área é essencial e importante para quem trabalha nela trabalha, porquê?

Sim, pois o acompanhamento realizado a esta população, carece de conhecimento da realidade, para criar estratégias de intervenção, com vista à mudança de estilo de vida.

A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

Quando possível, a instituição onde trabalho permite a frequência a formações.

3. Actuação Profissional intrainstitucional e na Equipa de Rua

A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

Sim, diariamente ao início da manhã é realizada uma pequena reunião com o coordenador da equipa de rua, de forma a partilhar informações e estruturar a intervenção que será realizada pela equipa naquele dia.

Fale-me um pouco da sua rotina diária em termos profissionais.

Ao início do expediente diário como já foi referido, é realizada uma pequena reunião com o coordenador da equipa de rua. Em seguida a equipa de rua sai para intervir no exterior, quer seja nos locais de pernoita, ou nos locais onde as pessoas em situação de sem-abrigo costumam passar o dia, ou ainda para acompanhamentos dos utentes a diversos serviços. Para além da intervenção direta, também realizamos contatos interinstitucionais diariamente, para melhor apoiar os utentes que se encontram em situação de sem-abrigo, bem como aqueles que já se encontram integrados em habitação, para que não haja uma recaída.

Como descreve a sua intervenção junto dos utentes?

A minha intervenção junto dos utentes baseia-se na criação de empatia com os mesmos, de forma a dar-lhes a oportunidade de se expressarem e sentirem confiança para falar sobre a sua situação, para assim poder encaminhar e acompanhar para os serviços que necessitam.

Qual o objectivo da Equipa de Rua?

O objetivo da equipa de rua é estabelecer uma relação de confiança com as pessoas em situação de sem-abrigo, visando melhorar as condições de vida desta população de modo a poder encaminhá-los e acompanhá-los de acordo com as necessidades que apresentam, promovendo desta forma a sua integração social, a nível familiar, habitacional e profissional.

Quais as funções da Equipa de Rua?

As funções da equipa de rua passam pela criação de uma relação de confiança, que permita motivar as pessoas em situação de sem-abrigo a mudar de vida; a melhoria da condição de vida das pessoas em situação de sem-abrigo, encaminhando para as diversas áreas da APP de acordo com as necessidades que apresentam bem como no acompanhamento a outros serviços presentes na comunidade; o apoio psicossocial de forma a prevenir regressões/recaídas e a motivação para a inserção social.

Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?

Sim, pois é com o apoio desta resposta que se conseguem realizar as integrações sociais (familiar, habitacional e profissional), bem como a prevenção da recaída daqueles que já não se encontram em situação de sem-abrigo.

Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

A equipa de rua realiza saídas ao exterior, atendimento social, elaboração de listagens mensais de utentes em situação de sem-abrigo, visitas ao local de pernoita, avaliação das condições habitacionais aquando da integração do utente em quarto, visitas domiciliárias aos utentes que já se encontram integrados, levantamento de apoios monetários, agendamento e

acompanhamento a consultas médicas, intermediárias no pagamento de rendas habitacionais, participa em reuniões e contactos intrainstitucionais, reuniões com familiares de utentes.

Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter, para integrar uma Equipa de Rua?

Na minha opinião, para integrar uma equipa de rua é necessário conhecer as respostas sociais existentes e ter capacidade de empatia e resiliência.

Como reage perante uma situação de conflito quando intervém junto da população em situação de sem-abrigo?

Perante uma situação de conflito o meu objetivo é amenizar os ânimos, tentando que exponham claramente qual o problema e ajuda-los a ter um comportamento assertivo, tomando consciência de que esta será a melhor forma de lidar com a situação.

Como é que é feita, no seu dia-a-dia profissional, a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

Sempre que necessário é realizado o contacto para as entidades competentes, bem como é exposta a situação dos utentes no Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal, que é um grupo formado com todas as equipas de rua que intervêm no Funchal.

O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

Para mim o sucesso com esta população é relativo, por vezes realizamos diversas intervenções junto do mesmo utente para que se desloque aos serviços para realizar um banho ou receber uma refeição quente e quando conseguimos que o faça já é um sucesso. A ideia que se defende sobre casos de sucesso e aquilo para o qual trabalhamos é que todas as pessoas em situação de sem-abrigo através da intervenção e acompanhamento das equipas de rua, consigam realizar uma integração social, quer seja familiar, habitacional ou profissional.

Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Muitos parabéns pela escolha do tema e muito sucesso nesta área.

Entrevista ao Técnico(a) da Equipa de Rua – (E.TER -4)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 27 anos

Habilitação académica: Mestrado

Formação de base: Psicologia

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: 1 ano e 5 meses.

1. Funções

Há quanto tempo exerce as funções na Equipa de Rua?

5 meses.

Quais são as suas funções na Equipa de Rua?

Identificação de necessidades, apoio e acompanhamento psicossocial e psicológico.

Já exerceu funções semelhantes noutra organização?

Não.

Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

Como psicóloga íntegro a equipa técnica do Projeto dos Cacifos Solidários, a equipa técnica de rua e a equipa técnica do Projeto Habitação Partilhada, além de prestar apoio e acompanhamento psicológico.

2. Formação

Em termos da problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

Sim, especializações avançadas em Psicologia Comunitária e Adições Químicas e Comportamentais. E no momento, a frequência numa formação na área da Reinserção Social e Criminalidade.

Considera que a formação específica nesta área é essencial e importante para quem trabalha nela trabalha, porquê?

Sim, considero essencial a constante atualização de conhecimentos e o permanente desenvolvimento de competências, que possibilitem um exercício profissional científico e tecnicamente alicerçado, em qualquer trabalho.

A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

Sim.

3. Actuação Profissional intrainstitucional e na Equipa de Rua

A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

Sim, semanalmente.

Fale-me um pouco da sua rotina diária em termos profissionais.

Dependente do dia da semana, realizamos registos técnicos e planos de intervenção individual, apoiamos e acompanhamos utentes a serviços, defendemos e asseguramos os direitos dos utentes no acesso a diferentes áreas e atuamos nos diferentes projetos da delegação.

Como descreve a sua intervenção junto dos utentes?

Humana, pragmática e holística.

Qual o objectivo da Equipa de Rua?

Ser uma resposta de proximidade, quer ao local quer ao indivíduo.

Quais as funções da Equipa de Rua?

Identificação de necessidades e intervenção (apoio, acompanhamento e encaminhamento).

Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo? Sim, sem dúvida.

Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

Humana, pragmática, holística e multidisciplinar.

Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter, para integrar uma Equipa de Rua?

A meu ver, com características como: resiliente, calmo, ativo e comunicativo, responsável, capacidade técnica específica, resolução de problemas e humano.

Como reage perante uma situação de conflito quando intervém junto da população em situação de sem-abrigo?

Dentro do possível tentamos resolver o conflito, tentando evitar o escalar da violência. No caso de não ser possível, afastamo-nos. Se se revelar necessário, acionamos as entidades competentes.

Como é que é feita, no seu dia-a-dia profissional, a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

A articulação é feita através de telefone, e-mail e reunião.

O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

Quando são satisfeitas as necessidades do utente e este é inserido ou reinserido na sociedade, contribuindo para a mesma.

Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Não, obrigada.

Entrevista ao Técnico(a) da Equipa de Rua – (E.TER -5)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 32 anos

Habilitação académica: Licenciatura

Formação de base: Serviço Social

Tempo de intervenção com a problemática dos Sem-abrigo: 3 meses

1. Funções

Há quanto tempo exerce as funções na Equipa de Rua?

Iniciei a aprendizagem na equipa de rua em regime de estágio profissional a 3 meses.

Quais são as suas funções na Equipa de Rua?

Nesta fase inicial as minhas funções passam por absorver toda a informação necessária a realização da mesma assim como prestar todo o apoio à assistente social de serviço.

Já exerceu funções semelhantes noutra organização?

Não.

Quais as funções que desenvolve na Instituição onde trabalha?

Tendo em conta de iniciei o estágio profissional à relativamente pouco tempo as funções passam por prestar apoio a assistente social encarregue do meu estágio profissional, que passam por criação de processos, avaliação de utentes, acompanhamento a serviços e encaminhamento social.

2. Formação

Em termos da problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, tem alguma formação específica de atribuição de grau académico ou formações pontuais?

Não.

Considera que a formação específica nesta área é essencial e importante para quem trabalha nela trabalha, porquê?

Sim, pois irá permitir-me uma maior capacidade de intervenção junto da população alvo, de forma a possibilitar um apoio aos utentes mais eficiente.

A instituição onde intervém cria oportunidades de formação suficientes para a actuação da actividade profissional?

De momento não.

3. Actuação Profissional intrainstitucional e na Equipa de Rua

A instituição onde intervém promove reuniões de discussão de casos ou de partilha de informação relacionada com o trabalho a desenvolver no dia-a-dia?

Tendo em conta o meu estágio profissional, a assistente social de serviço partilha e discute comigo os casos que acompanhamos. Contudo dentro da própria instituição não há esta intervenção embora participe nas reuniões mensais com outras instituições, onde fazemos a partilha e discussão de casos.

Fale-me um pouco da sua rotina diária em termos profissionais.

A minha rotina diária passa por acompanhar a assistente social do CASA em todas as suas intervenções. Desde o atendimento, acompanhamento, encaminhamento e visitas domiciliárias.

Como descreve a sua intervenção junto dos utentes?

A minha intervenção passa por criar uma relação de confiança e proximidade com os utentes de forma a desenvolver o meu trabalho técnico no sentido de os motivar para a mudança e ajudá-los nesse processo, respeitando a dignidade e ambições de cada um.

Qual o objectivo da Equipa de Rua?

O objetivo da equipa de rua passa por se deslocar aos locais de pernoita e permanência das pessoas em situação de sem abrigo, de forma a prestar-lhe o acompanhamento social que cada um necessita, respeitando sempre os seus desejos e aspirações.

Quais as funções da Equipa de Rua?

- Deslocação aos locais de pernoita e permanência de pessoas em situação de sem abrigo de forma a sinalizar novos casos e criar relações de confiança entre utentes e técnicos;
- Acompanhamento aos serviços e encaminhamento para as diversas áreas de intervenção de acordo com as necessidades de cada um, de modo a contribuir para melhorar as suas condições de vida;
- Trabalhar todo o processo de reinserção social na sociedade e prevenir situações de recaídas (follow-up).

Considera esta uma resposta fundamental para a integração social das pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo?

Sim considero.

Que tipo de intervenção é levada a cabo pela Equipa de Rua no apoio junto da população em situação de sem-abrigo?

- Deslocação aos locais de pernoita e permanência de pessoas em situação de sem abrigo de forma a sinalizar novos casos e criar relações de confiança entre utentes e técnicos;
- Acompanhamento aos serviços e encaminhamento para as diversas áreas de intervenção de acordo com as necessidades de cada um, de modo a contribuir para melhorar as suas condições de vida;
- Trabalhar todo o processo de reinserção social na sociedade e prevenir situações de recaídas (follow-up).

Na sua opinião, qual será o melhor perfil a ter, para integrar uma Equipa de Rua?

O perfil necessário passa pela assistente social ter um espírito dinâmico e que se adapte aos diversos contextos, populações e realidades.

Como reage perante uma situação de conflito quando intervém junto da população em situação de sem-abrigo?

Tento manter a calma e gerir o conflito. Quando não é possível recorro a assistente social e em casos extremos peço a intervenção da PSP.

Como é que é feita, no seu dia-a-dia profissional, a articulação com as entidades que intervêm com a população sem-abrigo?

A articulação é feita através dos diversos meios de comunicação (Telefone e E-mail) assim como através da deslocação direta aos serviços.

O que considera ser um caso de sucesso junto da população em situação de sem-abrigo?

Um caso de sucesso junto desta população passa pela integração efetiva em habitação, a criação de hábitos adequados de saúde e a inserção no mercado de trabalho.

Quer acrescentar mais alguma informação ou sugestão nesta área?

Não.

Entrevista a Utente integrado - (E.UI -1)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 57 anos

Profissão/Ocupação: desempregada (mais de 15 anos)

Nacionalidade: portuguesa

Naturalidade: Sesimbra

Estado civil: divorciada

Habilitação académica: antiga 4ª classe

1. Percurso de vida

Pode descrever como foi a sua infância?

A minha infância não foi fácil, porque só o meu pai é que trabalhava e a minha mãe era dona de casa para tomar conta dos filhos. O meu pai era do mar... Mas graças a Deus nunca nos faltou nada...

Frequentou a escola? Se sim, até quando?

Sim, eu estava a frequentar o 5º ano, foi na altura em que eu fiquei grávida. Quando fiz a 4ª classe tinha 14 anos.

Tinha amigos na sua infância? Como caracterizava as suas amizades?

Não. Ah senhora doutora. Eram pessoas que eu conhecia da escola, a minha mãe ...passar o verão... para começarmos a conhecer as pessoas...

E na escola não tinha amigos? Pouca coisa tinha.

Nem alguém que gostasse mais? Não.

Como ocupava os seus tempos livres?

Nós tínhamos uma associação... por baixo era uma creche, hoje em dia não sei se ainda existe a creche, e por cima era tipo um atelier...aprendíamos a bordar, a pôr um botão numas calças, a coser uma bainha... De manhã íamos para a escola e à tarde íamos para esse atelier. Eu ia uma vez por semana... ensinavam a cozinhar, eles compravam as coisas e ensinavam a cozinhar.

O que é que você pensa em relação à sua infância?

Em relação à minha infância é assim, eu tive uma mãe que nunca deu amor aos filhos. Ela nunca foi daquelas mães de ajudar. Nós tínhamos muitas dificuldades. Saí da casa dos meus pais aos 15 anos para ir viver com o meu companheiro. Fiquei grávida e tive um filho. Separamos e voltei para casa dos meus pais com 16 anos, o meu filho tinha 6 meses. Eu dormia no chão numa esponja. A minha mãe fez de tudo para o meu filho ficar com o pai. O meu pai ajudou-me a tirar um curso ajudante de cozinha, ele ajudava-me muito...e foi na altura que conheci o pai dos meus outros filhos. Depois fui trabalhar. Só ia a casa para dormir.

Com que idade começou a trabalhar?

Comecei a trabalhar com 16 anos.

Com que idade deu entrada no mercado de trabalho?

Comecei a trabalhar na cozinha na associação... e fui para um restaurante aos 16 anos.

Tinha contrato? Sem contrato. Na altura não se fazia descontos. Descontos.

Fale-me um pouco do seu percurso profissional.

Fui copeira. Trabalhei num restaurante em que tiveram paciência de me ensinar e eu tive paciência de aprender...

Sentiu-se realizado(a) com a sua profissão?

Sim...aprendi muita coisa. Comecei aos poucos e poucos a fazer sobremesas.

Fale-me um pouco da sua família (de origem e actual).

A minha família era composta pelo meu pai, minha mãe, seis filhos. Tinha 14 anos quando o meu irmão faleceu com leucemia... actualmente somos 4 raparigas e 1 rapaz. Mas começamos a nos dar mais como família, depois da minha mãe falecer. **Então foi um marco na sua história?** Exatamente.

Que tipo de relação tem com a sua família (antes e actualmente)?

Antes: era uma família afastada. Em que altura sentiu o afastamento? Desde pequenina. E actualmente? É igual. Com as minhas irmãs aproximei-me depois da minha mãe falecer. Com os meus filhos (...) 16 anos... irmã mais velha... telefonei-lhe... em relação aos filhos? Tenho dois filhos...tenho a minha filha que não sei dela, já ouvi dizer que ela está para o algarve, não sei se é verdade ou se é mentira, a última vez que a vi fez agora um ano... dos namorados... não sei dela nem da menina, e neste momento a única pessoa que me liga é a minha filha mais nova que está em Londres.

2. Situação de Sem-abrigo

Como foi parar à rua?

...pessoas alcoólicas...tinha uma relação com uma pessoa alcoólica com a qual estive quase 5 anos, infelizmente. Depois vim parar aqui à associação, pedi ajuda e foi na altura em que eu conheci o Constantino. Nós estávamos aqui dentro e houve uma discussão e ele foi para a rua e eu também fui duas noites, porque fui para a rua atrás deles. Estava com uma pessoa alcoólica e era vítima de violência doméstica todos os dias, porque se não houvesse gritos naquela casa não era dia. A segurança social de Santo António ajudava com dinheiro para a renda e eles gastavam em bebida.

Quanto tempo viveu na rua?

Foi pouco tempo.

Como foi viver na rua?

Foi viver para a rua devido ao seu companheiro?

Exatamente.

Como foi que saiu da rua? Quem o ajudou? O que foi necessário?

Fui eu que por mim mesma tive a coragem de sair e com a ajuda desta casa...há 9 anos atrás que vim para a associação... não era vida para mim: violência, álcool, não tinha respeito pelas pessoas. Chega.

Já foi acompanhada por uma equipa de rua para pessoas em situação de sem-abrigo? Se sim, considera importante o trabalho destas equipas?

Sim, pela senhora. Eu gosto do trabalho das doutoras e respeito. Vou ser sincera. As senhoras têm de ter muito estômago para muitas coisas. Considero um trabalho importante das equipas.

O trabalho das equipas de rua veio melhorar as suas condições no dia-a-dia?

Vieram a ajudar muito. As senhoras têm de ter uma força. Têm me ajudado muito. A acompanhar nas consultas, por causa desta situação da doença.

Considera que o trabalho das equipas de rua estão a ajudar na manutenção da sua integração social?

Hoje em dia eu sei que as senhoras fazem muito e fizeram muito por mim e que sempre que eu precisar as doutoras vão estar aqui para mim. Eu nunca vou esquecer o que a Doutora fez e faz por mim.

Há mais alguma situação que queira mencionar?

Acho que estamos bem assim.

Entrevista a Utente integrado - (E.UI -2)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 64 na altura da entrevista (65 a 15-06)

Profissão/Ocupação: inválido

Nacionalidade: portuguesa

Naturalidade: Funchal (zona da Sé)

Estado civil: casado

Habilitação académica: 4ª classe

1. Percurso de vida

Pode descrever como foi a sua infância?

É assim, já vim para esta associação com o meu pai e a minha mãe. **Com que idade?** Tinha 1 ano de vida. E comecei sempre a comer esta sopinha. **O que se lembra da sua infância? Quando era pequenino?** Lembro-me de muita coisa. ... apanhei o vício da bebida. **Mas sobre a sua infância?** O meu pai levava uma garrafa de vinho para casa para trabalhar e eu perguntava ao meu irmão o que era aquela coisa vermelha que o pai ta a beber? Depois eu comecei a beber em casa...quando o meu pai percebeu ele chamava a minha mãe e perguntava quem tinha bebido o vinho? Até que um dia percebeu que era o senhor Raúl que bebia) ... e aí perceberam, mas já foi tarde demais... 1 litro de vinho...é uma coisa que me lembra sempre...e a minha mãe coitadinha...

Frequentou a escola? Se sim, até quando?

Sim, até a 4ª classe.

Tinha amigos na sua infância? Como caracterizava as suas amizades?

Tinha, tinha. Morava aqui em baixo na rua direita onde o meu pai trabalhava... e o pai dele...eram 3 irmãos amigos de infância: era o Emanuel, o (Marílio) e o Alberto. Costumava ir para lá com meu irmão brincar com as bolas, legos...

Como ocupava os seus tempos livres?

Queria era passear, sempre me aventurei. Nunca me esquece quando me chateava com a minha mulher... estava no continente...

O que é que você pensa em relação à sua infância?

Foi boa. A minha foi boa. Sempre com a minha família. O meu pai morreu tinha 13 anos, a minha mãe já não me lembra quando foi. Já não sei se foi enterrada em são martinho... o meu pai não me lembro, já não sei se foi do Monte. O meu pai é do monte.

Com que idade começou a trabalhar?

Tinha 14 anos.

Com que idade deu entrada no mercado de trabalho?

Isto foi assim, o meu pai tava muito doente, a minha mãe... aliás, o meu pai adoeceu: um cancro no estomago... 14 anos.

Fale-me um pouco do seu percurso profissional.

Tive muitos trabalhos..."avenida" quase 4 anos de manhã à noite. O dinheiro naquele tempo era por semana. (...). Vinha a casa almoçar...entrei num restaurante e pedi 1/4 de litro de vinho... e a senhora olhou para mim e disse Raúl tu não bebas que vai acontecer qualquer coisa em casa. Sabe o que aconteceu? ...vais para casa vais saber o que é....chego a casa vejo a minha mãe coitadinha a chorar. A minha irmã, a Teresa...chorando. Eu olhei para a cara da minha mãe e perguntei, o que foi mãe? O pai... para mim foi um grande choque. **Em termos de trabalho o que teve mais senhor Raúl? ... o que fazia nessas duas empresas? ...** na "Álvaro Nunes" acartava terra e "Araújo e Câmara", fazia trabalho de armazém... acartava hortaliças, arroz, massas... e depois o que teve mais de trabalhos? Tive no "Loja" e tive numa outra empresa que era o "Só carne". E ainda tive um trabalho na Camara Municipal **No funchal?** Sim sim. **Também armazéns e...** sim, sim. E fui para fora para Lisboa, em Setúbal e tive a trabalhar 5 anos em Setúbal. Na marina, lavar barcos, arranjar barcos.

Sentiu-se realizado(a) com a sua profissão?

Enquanto a minha mãe era viva eu era feliz por trabalhar. Gostava do que fazia. Mas quando a minha mãe morreu, caminhei de casa, comecei a beber, deixei de trabalhar. A seguir casei-me...nunca tive condições. Hoje em dia diz-se "quem casa quer casa", casei-me sim senhor, mas... o meu sogro parece que queria complicar a minha vida fui me embora à minha vida.

Fale-me um pouco da sua família (de origem e actual).

A minha família é aqui. Esta gente aqui que trabalha aqui. **Então considera a associação a sua família?** Sim, a minha família. **Antigamente a sua família era o seu pai, a sua mãe, a irmã, eles já morreram todos?** Um irmão já foi (há 5 anos mais ou menos), e tenho uma irmã que é doente. Cortou um peito.

Que tipo de relação tem com a sua família (antes e atualmente)?

...com estes 3 irmãos eu falava bem. Tenho uma irmã...falar com os outros não falo. **Atualmente o que considera a sua família?** A associação, são os meus amigos...coração. Graças a Deus não tenho nada que dizer. O que têm feito por mim...

2. Situação de Sem-abrigo

Como foi parar à rua?

Quando sai... quando tive aquela discussão com a minha mulher eu disse-lhe que hoje em diante íamos fazer assim, porque eu não dormia com ela. Casei mas nunca dormia com ela. Nunca tive amor, amor aos meus filhos eu tive mas o amor a ela não. **Tem filhos sr Raúl? Quantos?** Tenho, 6. **E a relação com eles, fala com eles?** O meu filho mais velho que é o Márcio... e tenho mais uma que é a Joana que está em Inglaterra... só conheço o Márcio e o resto não conheço. O Márcio esteve em Inglaterra... ele fala com as irmãs e eu às vezes encontro-me com ele...telefonou para ela e ela disse pai eu não conheço você... **diga-me uma coisa, foi parar a rua devido à discussão com a sua mulher? Em que altura?** Esse filho que eu tenho tem 40 anos.

Quanto tempo viveu na rua?

30 e tal anos a viver na rua, penso que é mais...

Como foi viver na rua?

As vezes trabalhava e quando não trabalhava vinha aqui almoçar.

Como eram os seus dias, as suas noites? ...tinha sempre coisas...a minha vida foi sempre a beber, foi sempre a bebida. Mas graças a Deus já estou livre dessa maldita. Hoje em dia o meu dinheirinho é guardado... o que faz a bebida! Mais ou menos uns 4 anos que não bebo e nem quero beber. **E vivia na rua, como eram os seus dias, lembra-se?** Os meus dias olhe, já dormi dentro das ribeiras, já apanhei chuvas... nunca me esquece uma vez que...a policia...não podíamos ficar na ribeira naquela na rua 31 de janeiro naquele tempo e aquilo ali ficávamos num cano... então eu ia lá com o meu irmão. **O seu irmão também foi para a rua viver?** Mas o meu irmão era mais triste. Nunca me esquece, fomos dormir e começou a choviscar, começou a chover e fomos para debaixo da ponte. Eu disse para o meu irmão Luís anda para aqui para o lado da parede. Aquilo foi uma coisa que me deu na cabeça. Agarrei numa corda, tinha lá um cano de água. Agarrei na corda, passei por baixo do meu irmão e passei por cima e amarrei-o. Senhora doutora, digo-lhe uma coisa, nunca vi uma coisa assim. Quando veio uma “trombada” de água por lá abaixo, se eu não tivesse amarrado... **Não foi o 20 de fevereiro, pois não?** Não. **Foi antes?** Sim, muito antes. Foi uma chuvinha miudinha. **O senhor teve medo alguma vez? Alguma vez foi roubado?** Sim...roubado.... **e agredido já foi?** Já fui agredido. A vida na rua foi dura. Nunca se pode descansar. A pessoa que dorme na rua não sabe o que esta a acontecer. Hoje em dia ainda está pior que antigamente.

Como foi que saiu da rua? Quem o ajudou? O que foi necessário?

...foi uma grande história... tenho aqui uma mágoa (batendo com a mão no peito), tenho sempre esta mágoa em mim... tantos conselhos que me deram... e uma senhora que já não está aqui, a D. Luísa Pessanha, por isso quando fui lá em cima à casa de saúde quando fez um ano, eu fiz um agradecimento a ela e a todos. **Lembra-se quando saiu da rua?** O dia em que eu sai da rua fui bater ao hospital, um problema de coração. Foi uma coisa que eu tive... **e foi de ambulância? Alguém chamou?** Não me lembro. **Então para sair da rua foi preciso...** Foi, foi um ataque cardíaco. **Teve um ataque cardíaco, foi para o hospital e depois foi para onde? Veio para aqui?** Agora não tou certo se vim para aqui. **Na altura foi preciso ter o problema de saúde para sair da rua?** Sim, para sair da rua e deixar esta vida...já devia ter sido mais cedo... **foi difícil sr Raúl?** Imenso... ajudaram-me bastante. Nesta casa ajudaram-me bastante.

Já foi acompanhado por uma equipa de rua para pessoas em situação de sem-abrigo? Se sim, considera importante o trabalho destas equipas?

(...) olhe por acaso sim, é muito importante porque as senhoras muito trabalham. Têm muita calma para falar com a pessoa.

O trabalho das equipas de rua veio melhorar as suas condições no dia-a-dia?

Ajuda, ajuda sim senhora.

Considera que o trabalho das equipas de rua estão a ajudar na manutenção da sua integração social?

Sim, sim senhora. Vocês têm feito muito trabalho. Antigamente não havia nada disto. É muito importante.

Há mais alguma situação que queira mencionar?

Resposta: “Nada a acrescentar”

Entrevista a Utente integrado - (E.UI -3)

A presente entrevista insere-se no trabalho de investigação do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – Instituto de Serviço Social, subordinada ao objecto de estudo “*a importância da gestão de equipas de rua para a integração social da pessoa em situação de sem-abrigo*”.

I - Dados de identificação

Idade: 63 (este ano faz 64 anos)

Profissão/Ocupação: desempregado

Nacionalidade: portuguesa

Naturalidade: Jardim do Mar

Estado civil: solteiro (amigado)

Habilitação académica: 4ª classe

1. Percurso de vida

Pode descrever como foi a sua infância?

Vivi em África do Sul... cheguei aqui e andei mais os meus amigos. Correu tudo bem, mas depois dei uma queda e depois fiquei 4 anos na rua... **mas a infância foi onde? Quando era pequenino viveu onde? Aqui na Madeira ou lá?** ... caminhei da Madeira com 11 anos e fui para África do Sul. **E da sua infância o que é que se lembra?** ia à missa, ia brincar, ia para o mar, ia tomar banho.

Frequentou a escola? Se sim, até quando?

Sim, até à 4ª classe.

Tinha amigos na sua infância? Como caracterizava as suas amizades?

Tinha, tinha, dois estão em África do Sul. Descíamos pelo calhau e íamos apanhar lapas...casa da minha avó... açúcar...rebuçados.

Como ocupava os seus tempos livres?

Chegava-se a casa e a minha mãe estava na porta com um vime para bater “na gente” ... **Diga-me uma coisa, como é que ocupava os seus tempos livres na altura? Era a brincar com os seus amigos?** Era a correr, jogar à bola, tocar gaita...já gostava muito de música.

O que é que você pensa em relação à sua infância?

..... **Foi feliz na infância?**

Fui feliz, graças a Deus. **Então a infância passada principalmente no Jardim do Mar?** sim. **Estava lá com a mãe?** Sim, fui para África do Sul com 11 anos.

Com que idade começou a trabalhar?

Lá... **aqui nunca tinha trabalhado? A 1ª vez que trabalhou foi em África do Sul?** Sim estive lá até os 18 anos...empregado de balcão num restaurante. **Com que idade?** Cheguei lá e comecei logo a trabalhar. Fui para África do Sul com 11 anos. **Então com 11 anos começou a trabalhar?** Sim.

Com que idade deu entrada no mercado de trabalho?

15-16 anos foi quando começou a sério.

Fale-me um pouco do seu percurso profissional.

Sempre trabalhei ao balcão, a servir os pretos, das 5h30 até às 9/10 horas da noite... **depois veio para Portugal...** vim para Portugal em 1985 e ia fazendo uns carunchinhos aqui e ali. **Nunca teve nada em específico?** Não, era sempre carunchos. Era a trabalhar uma semana, sábado, domingo, aqui e ali.

Sentiu-se realizado(a) com a sua profissão?

Sim, sim era feliz. Gostava. O meu filho também esteve em África de Sul ele também esteve só... dinheiro dos cavalos, corridas...apostava... **das apostas dos cavalos chegou a ganhar dinheiro?** Sim, 9 mil e tal rands, comprei um carro novo **Despediu-se do trabalho? Comprou o carro, arranjou a rapariga e... com quem veio para a madeira, com a sua mulher?** Não. **Sozinho?** Sim.

Fale-me um pouco da sua família (de origem e actual).

Meu pai, meus tios, meu irmão eramos amigos...avôs...em casa de minha mãe sempre tudo bem graças a deus. No Jardim do Mar.

Que tipo de relação tem com a sua família (antes e atualmente)?

Quem é a sua família? É aqui na associação. **É aqui na associação? Mas o resto da família?** Meu pai morreu na África do Sul...eu na altura fui para África do Sul ter com o meu pai. **Quem morreu, o seu pai?** ... a minha mãe nunca foi para a África do Sul... nasceu em são Paulo no Brasil. A minha mãe é brasileira... **e o resto da família? Não fala com ninguém?** Tenho família na Ponta Delgada, família no Jardim do Mar, mas cada um com a sua vida. **Cada um com a sua vida? E disse que atualmente a sua família é a associação?** ...agora é aqui até a minha morte...o Sr. Rafael, o Sr. Roberto, as senhoras doutoras que têm me ajudado muito...toda a equipa... gosto da equipa da rua. **Que tipo de relação tinha antes com a sua família? Era boa?** Sim, sim, era boa...cada sítio tinha uma romaria...**o senhor Jorge tinha uma família, não era? Tinha mulher e filhos.** Aqui na Madeira tenho 4 filhos, 2 casais... tive 20 e tal anos com esta mulher...moramos nas furnas no funchal, na ajuda, em são roque...não tínhamos condições. **A sua esposa, separou-se dela em que altura?** Conheci-a em 1985. **E depois separou-se dela?** a mulher teve problemas de saúde e foi para a casa de saúde Câmara Pestana e de lá não sai mais). **E na altura? Ela foi internada e o senhor Jorge?** ...Sozinho...os meus filhos estavam todos espalhados.... **e os seus filhos não viviam consigo?** Não, era só eu e ela...tinha a Nádia e o Jorge que foram comigo para a Nogueira e tivemos aquela filha que foi comida por ratos...a mãe deixou-a lá e quando chegou ela tinha sido comida por ratos...estava morta numa fuma, ela tinha dois meses. Eu trabalhava no hotel, ela sabia que eu não ia chegar e deixou a criança em cima da cama e foi com as amigas beber, e os ratinhos grandes vieram...veio no jornal e tudo... **Portanto, a sua esposa bebia muito na altura, deixou o bebé de dois meses em cima da cama na fuma para ir beber com as amigas e os ratos foram comer a sua filha...**ela só apareceu no outro dia de manhã, veio a polícia, veio a judiciária e tudo, isso veio no jornal... **e os seus filhos foram crescendo...?** O meu filho mais velho foi internado porque a mãe era assim... **os seus filhos foram internados?** Sim, no hospício... depois a filha foi para a Alemanha e voltou e ficou na Ponta Delgada com o marido... **Então a sua família agora é a associação, os seus amigos, os técnicos?** a minha família agora é aqui, esta associação.

2. Situação de Sem-abrigo

Como foi parar à rua?

A primeira vez bebia uns copinhos a mais...o Jorge deu mais trabalho, depois veio a Protecção de Menores, vinho em cima de vinho...**na altura os problemas com o Tribunal de menores por causa dos seus filhos? A sua mulher estava internada? Quando o senhor Jorge veio morar para a rua?** Ela já estava internada... **bebia muito e veio para a rua.**

Quanto tempo viveu na rua?

Em 2000 mais ou menos. Vivi na rua uns 5 anos. Ficava dentro de carros velhos, tinha mochilas para o pão...em furnas. **Sozinho ou acompanhado?** Já fiquei num carro aqui a atrás do tribunal 1 ano e tal.

Como foi viver na rua?

Com álcool. **Foi duro ou conseguia viver bem?** Já estava acostumado, nunca me fizeram mal, nunca me atacarem nem nunca me bateram ou roubaram....

Como foi que saiu da rua? Quem o ajudou? O que foi necessário?

Um dia eu estava a beber uns copinhos ali na Lota, na brincadeira joguei-me ao mar, ali na ponta da pontinha, o mar estava mau...a onda era tanta e jogou-me para os catrapós... tive internado no Hospital Velho 14 dias...depois do internamento do hospital fui encaminhado para aqui, para a associação. Foi a associação que me ajudou...fiquei aqui 11 meses e meio.....**a recuperação da sua história de vida foi aqui?** Sim....

Já foi acompanhado por uma equipa de rua para pessoas em situação de sem-abrigo? Se sim, considera importante o trabalho destas equipas?

Sim é muito importante....

O trabalho das equipas de rua veio melhorar as suas condições no dia-a-dia?

Ajudou-me muito. A Dra. Djamila, a Dra. Diana e a Dra. Catarina, ajudaram-me com o aparelho, ajudaram-me nas consultas, com o rendimento, com o quarto. Tem me ajudado muito. Não tenho reclamações.

Considera que o trabalho das equipas de rua estão a ajudar na manutenção da sua integração social?

Ajudou... (dos dentes e tudo) ...é um trabalho muito importante e têm me ajudado muito.

Há mais alguma situação que queira mencionar?

Quero que a equipa me ajude até enquanto eu tiver aqui. É importante para as pessoas que estão aqui.