



## Introdução:

A condição da pessoa sem-abrigo (PSA) é um fenómeno complexo e transversal que deverá ser abordado holisticamente.

As várias características dos sem-abrigo têm em comum a quebra dos laços que ligam as pessoas estáveis a um conjunto de estruturas sociais inter-relacionadas, reforçando a importância do conceito de desfiliação, visto como o enfraquecimento ou ausência de afiliações. Estes processos podem ser entendidos a diversos níveis – emocionais, relacionais, comportamentais e sociais.

Mais do que uma situação de vulnerabilidade, que implica a privação e a falta de recursos, e de exclusão social, que nos remete para um problema de cidadania, pela impossibilidade de acesso aos sistemas sociais básicos e pela falta de informação, a condição de sem-abrigo é uma situação de rutura.

Porém, há que relembrar que o perfil do sem-abrigo da cidade de Lisboa foi alvo de uma mudança durante a última década, proveniente possivelmente das novas configurações sociais. Este novo perfil abre-nos campos de intervenção, que outrora não eram prioritários nem foco de reflexão. Atualmente, não corresponde de todo à pessoa que se encontra na rua por vontade própria, com muitos anos de rua, com hábitos de consumo, sem escolaridade e desvinculado da sua rede social e familiar. Relembrando alguns dados apresentados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), num passado próximo,

observamos que a PSA da cidade de Lisboa encontra-se atualmente entre os 35 e os 54 anos – idade ativa –, que cerca de 1/3 concluiu o ensino secundário (com especial relevância para os 5% de licenciados), que estão maioritariamente há menos de 6 anos na rua, com grande peso dos que estão há menos de 1 ano (31%), e que na sua maioria têm filhos e mantêm com eles um contacto regular.

Existe uma outra questão, mas não menos importante, que diz respeito ao direito de morada. A PSA, pela sua própria condição, vê-se privada deste direito que a impede, desde logo, de aceder aos sistemas sociais vigentes na nossa sociedade que lhe permitiriam aceder a serviços promotores de qualidade de vida e bem-estar. Uma pessoa sem morada fica impossibilitada de aceder aos serviços sociais do Estado como são o caso das Finanças, Segurança Social, Sistema Nacional de Saúde (SNS), entre outros, sendo que são estes serviços que permitem a pessoa aceder ao mercado de trabalho, aos serviços de solicitação dos subsídios sociais e aos cuidados de saúde através do SNS.

Não esquecendo, ainda, o que a Constituição da República Portuguesa refere “a todos são reconhecidos os direitos à identidade pessoal, ao desenvolvimento da personalidade, à capacidade civil, à cidadania, ao bom nome e reputação, à imagem, à palavra, à reserva da intimidade da vida privada e familiar e à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação” (cf. Art. 26º), qualquer intervenção com os sem-abrigo deverá sustentar-se na garantia de todos estes conceitos.

A intervenção com a PSA deverá sustentar-se em cinco critérios, presentes nas melhores práticas em iniciativas de apoio às PSA: satisfação das necessidades das PSA, abordagem holística, gestão e sustentabilidade, replicabilidade e medição/avaliação do programa. Esta informação encontra-se melhor fundamentada no anexo 5.

Por todas as razões atrás enumeradas, o Programa Intergerações apresenta o seguinte modelo para a criação de um Centro de Recuperação de Competências, doravante designado por CRC, que possibilite a PSA, consoante as suas capacidades, integrar-se novamente na sociedade e participar ativamente na sua construção. Todo este processo passará por um percurso de aproximação aos familiares, à própria identidade da pessoa, aos sistemas sociais do Estado, à empregabilidade e formação.

### **Objetivo Geral**

- Estimular e potenciar competências pessoais e sociais num processo de integração na sociedade

### **Objetivos Específicos**

- Estimular competências do relacionamento interpessoal
- Estimular a aproximação familiar
- Estimular a participação ativa na sociedade
- Proporcionar a (re) aproximação de laços afetivos
- Estimular competências ao nível das necessidades básicas
- Proporcionar o acesso aos cuidados de saúde

### **Localização**

O CRC deverá situar-se numa zona da cidade de Lisboa de fácil acesso, não condicionando pela sua distância e localização geográfica o envolvimento da população-alvo, para o qual está direcionado.

Prevê-se a sua localização na Rua de São Bento, onde até agora tem funcionado o Centro de Apoio Social de São Bento.

Este Centro assenta numa perspetiva de reabilitação psicossocial do indivíduo. Este conceito é uma perspetiva relativamente recente que se baseia na convicção de que é possível ajudar a pessoa a ultrapassar as limitações causadas pela sua condição de vida – neste caso ser sem-abrigo – através da

(re) aprendizagem de competências e de novas capacidades. Também é necessário sensibilizar a comunidade para aceitar e diminuir as barreiras que a sociedade coloca à sua integração no emprego, nos grupos sociais e de lazer.

É preciso promover a autonomia e o exercício dos direitos individuais.

É preciso criar redes de suporte social que deem apoio às competências adquiridas e a desenvolver.

A definição de Reabilitação Psicossocial da OMS (2001) inclui todas estas vertentes: *“A reabilitação psicossocial é um processo que oferece aos indivíduos (...) a oportunidade de atingir o seu nível potencial de funcionamento independente na comunidade. Envolve tanto o incremento de competências individuais como a introdução de mudanças ambientais”*.

A reabilitação psicossocial intervém, então, em diversas áreas, tais como:

- **Treino de competências pessoais e sociais;**
- **Formação e requalificação profissional;**
- **Empresas parceiras;**
- **Acesso aos cuidados de saúde.**

### **Treino de competências pessoais e sociais**

O CRC deve possuir espaços condignos e que possibilitem o utilizador desenvolver e estimular um conjunto de competências

pessoais e sociais, que pela sua condição de vida são remetidas para planos secundários.

Em termos gerais, pretende-se que, num contexto informal, a PSA possa através do relacionamento interpessoal e da socialização com **pares, familiares, técnicos** e **parceiros** deste projeto, estimular essas mesmas competências – postura, imagem, comunicação verbal e não-verbal, relação com o outro, proatividade, e vir a utilizá-las noutros contextos futuramente.

Este espaço deve possuir **balneários** – para homens e mulheres – e um **espaço dedicado ao tratamento da imagem** (cabeleireiro, etc.) a fim de possibilitar a garantia dos cuidados de higiene aos que por outros meios não os conseguem realizar. Os cuidados de higiene não podem ser conceptualizados somente ao nível fisiológico e em termos de saúde pública.

Existem outros domínios que devem ser tidos em conta, pois a higiene e a imagem refletem-se a outros níveis, nomeadamente na autoestima e no bem-estar do indivíduo, o que por sua vez, contribuirá para o dito processo de *desruptura* já aqui mencionado<sup>1</sup>.

A par dos cuidados de higiene e de imagem, o Centro deve possuir igualmente uma **Lavandaria** e um **Banco de Roupa**, onde o utilizador poderá cuidar/trocar a sua roupa.

O CRC deve ainda possuir uma **sala de convívio**, com *minibar*, onde qualquer indivíduo possa estar, sozinho ou

<sup>1</sup> Em colaboração com a Formação Profissional da SCML.

acompanhado, a realizar atividades do quotidiano do seu interesse (ler, conversar, escrever, ver televisão, entre outras).

Este espaço surgirá como um ambiente potenciador das relações humanas e da estimulação de comportamentos ajustados na interação social, no qual serão trabalhadas tecnicamente diversas competências humanas (comportamento, linguagem, postura, etc.), sem que o utilizador se aperceba.

Ao longo dos meses de trabalho de rua com vista ao levantamento de informações sobre a PSA da cidade de Lisboa, foi possível constatar que existem situações de rutura familiar, muitas vezes por não existir um local condigno onde as pessoas possam receber os seus familiares e, assim, manter as relações afetivas. Deste modo, o CRC deve possuir uma **sala destinada exclusivamente para visitas e encontros com familiares**, devidamente equipada, com conforto e bem-estar.

### **Formação e Requalificação Profissional**

A participação ativa na sociedade é igualmente um objetivo deste Centro. Para o efeito, existirá um **espaço equipado com computadores**, com ligação à internet, onde cada utilizador possa, de acordo com as suas capacidades, construir o seu CV, pesquisar na web assuntos do seu interesse e utilizar as ferramentas informáticas em prol da sua inserção socioprofissional.

Neste espaço existirá também um **placard informativo com propostas de emprego e formação**, atualizado diariamente, e



com **ofertas culturais da cidade de Lisboa**, como por exemplo, passeios de barco, idas ao teatro ou mesmo jogos de futebol. De ressaltar que este apoio será acompanhado directamente por colaboradores e voluntários da SCML.

O CRC deve ainda desenvolver cooperação com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, com o objetivo de auxiliar a incrementar ações de procura ativa de emprego e apoiar a inserção socioprofissional dos utentes deste Centro.

De uma forma mais específica, neste Centro os utentes podem também preparar e “treinar” uma entrevista de emprego e obter ajuda para construir o seu CV ou mesmo uma carta de motivação.

### **Empresas Amigas do CRC**

O Centro de Recuperação de Competências deve celebrar igualmente acordos de cooperação com outras entidades – Bancos, Empresas Privadas, Organismos de Estado, Autarquias – que possam prestar serviços neste espaço. Por exemplo, uma empresa de formação e consultoria dirigir-se ao Centro e ministrar formação acerca de comunicação, ou mesmo uma empresa de Telecomunicações ministrar formação acerca de Eletricidade. As empresas servirão também como elo de ligação ao mercado de trabalho, na perspetiva de possibilitarem a inserção profissional dos utentes e apoiarem uma experiência efetiva em contexto real de trabalho.

A cada acção de formação realizada, deverá estar associada uma visita a uma unidade de trabalho, possibilitando assim um contacto real com “a empresa” e o emprego.

Destaca-se ainda a ideia de uma **avaliação progressiva para a integração no mercado de trabalho**. Ou seja, pretende-se o envolvimento das empresas que vierem a colaborar no Centro, nomeadamente as de trabalho temporário. Estas empresas farão uma avaliação aos utentes do Centro e darão o seu parecer da adequabilidade e oportunidade do utente ter ou não uma experiência real de trabalho.

### **Acesso aos cuidados de saúde**

O CRC deve também possuir um **espaço destinado à prestação de cuidados de saúde**. Bem sabemos que grande parte dos sem-abrigo possui problemas de saúde, mas não frequenta regularmente o médico ou outras entidades promotoras de saúde.

Este espaço funcionará a dois níveis.

Por um lado, acesso a cuidados de enfermagem frequentes, onde será possível fazer ensinamentos, rastreios, ações de sensibilização e prestação de cuidados de saúde (e.g. pensos, medicação).

Por outro lado, o Centro deve garantir igualmente o acesso a cuidados médicos de medicina geral e familiar, com vista a um atendimento mais específico consoante a problemática detetada. Aqui, será feito um pré-diagnóstico e encaminhamento para outras unidades de saúde da SCML, com outras especialidades à disposição do utente.

### **Direito à Morada**

Por fim, mas não menos importante, o CRC deve contemplar uma **“parede com caixas de correio”**, devidamente identificadas, a fim de cada utilizador do Centro ter garantido o Direito à Morada e ao sigilo da sua correspondência, podendo, desta forma, utilizar o endereço do Centro para receber a sua correspondência.

A garantia ao direito da morada permitirá a PSA aceder aos sistemas sociais do Estado (Finanças, Segurança Social, Saúde, etc.), permitindo mais facilmente desta forma que cada indivíduo possa desenhar o seu percurso e a trajetória da sua integração na sociedade e autonomia face aos serviços de apoio.

### **Parceiros**

A intervenção, quando sustentada numa perspetiva de parceria, traduzirá mais eficazmente o alcance dos objetivos aqui propostos.

O Grupo Espírito Santo, especialmente a empresa Espírito Santo Property (ESP), tem demonstrado enorme interesse em colaborar no CRC a diversos níveis. Por um lado, a ESP como gestora de um dos maiores portfólios imobiliários do país manifesta vontade de participar na reconstrução e decoração do futuro espaço. Por outro lado, manifesta interesse e tem possibilidades de encaminhar para o Centro empresas de trabalho temporário e de inserção profissional, que poderiam apoiar a intervenção

direcionada para a formação e requalificação profissional e empregabilidade.

Um outro parceiro, com ligação direta à ESP, diz respeito à Fundação Manuel Violante – McKinsey & Company – que também se mostrou recetiva em associar-se ao projeto. Inclusivamente colaboraram com o Programa Intergerações na definição de conceitos e na operacionalização do projeto aqui apresentado.

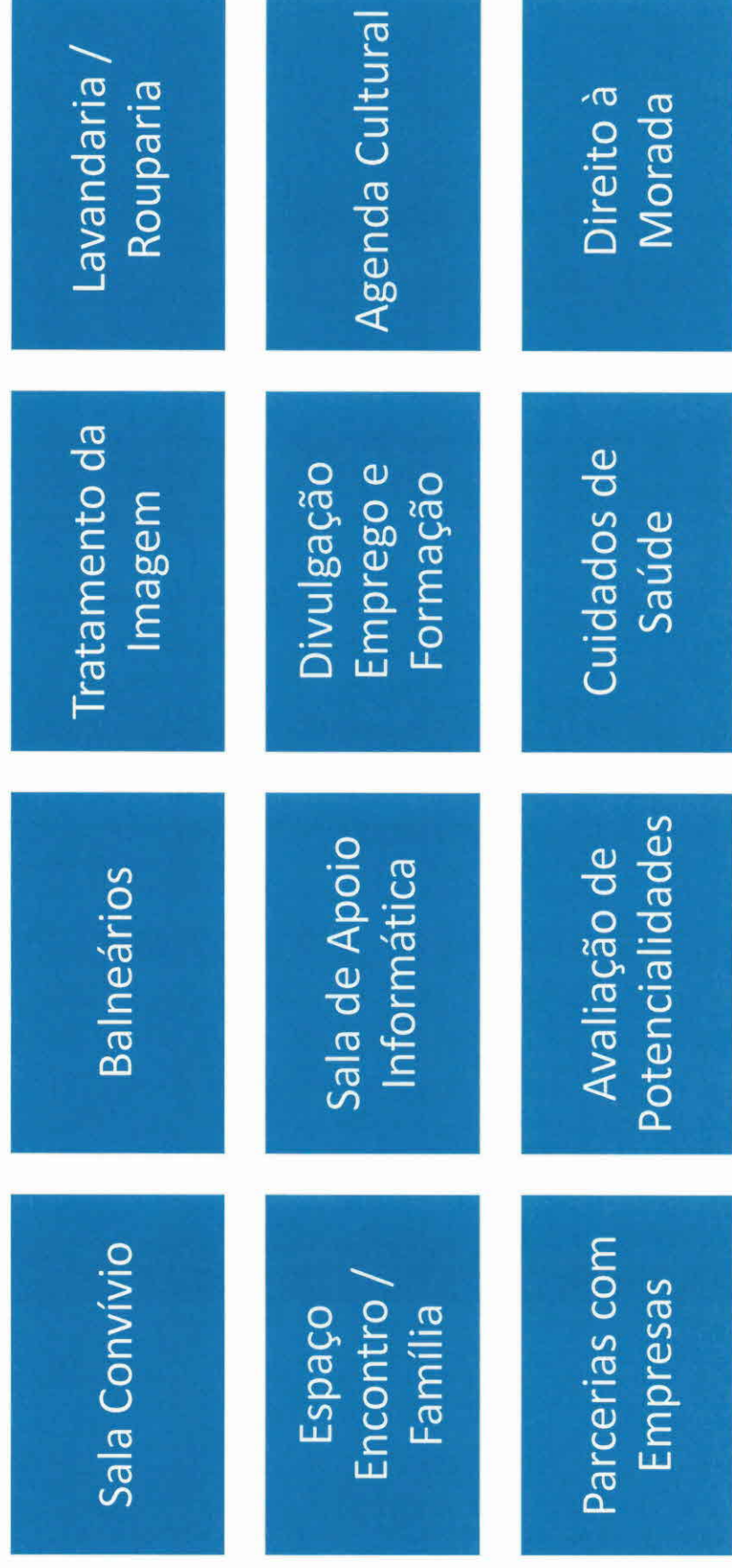
Numa perspetiva de consolidar o projeto, apresentamos em anexo os seguintes documentos:

- ♥ Centro de Recuperação de Competências – Organograma Funcional (anexo 1);
- ♥ Cronograma sugestivo de acompanhamento da PSA no Centro de Recuperação de Competências (anexo 2);
- ♥ Criação de valor social do Centro de Recuperação de Competências (anexo 3).
- ♥ Centro de Recuperação de Competências – melhores práticas e exemplos (anexo 4);

# Anexos

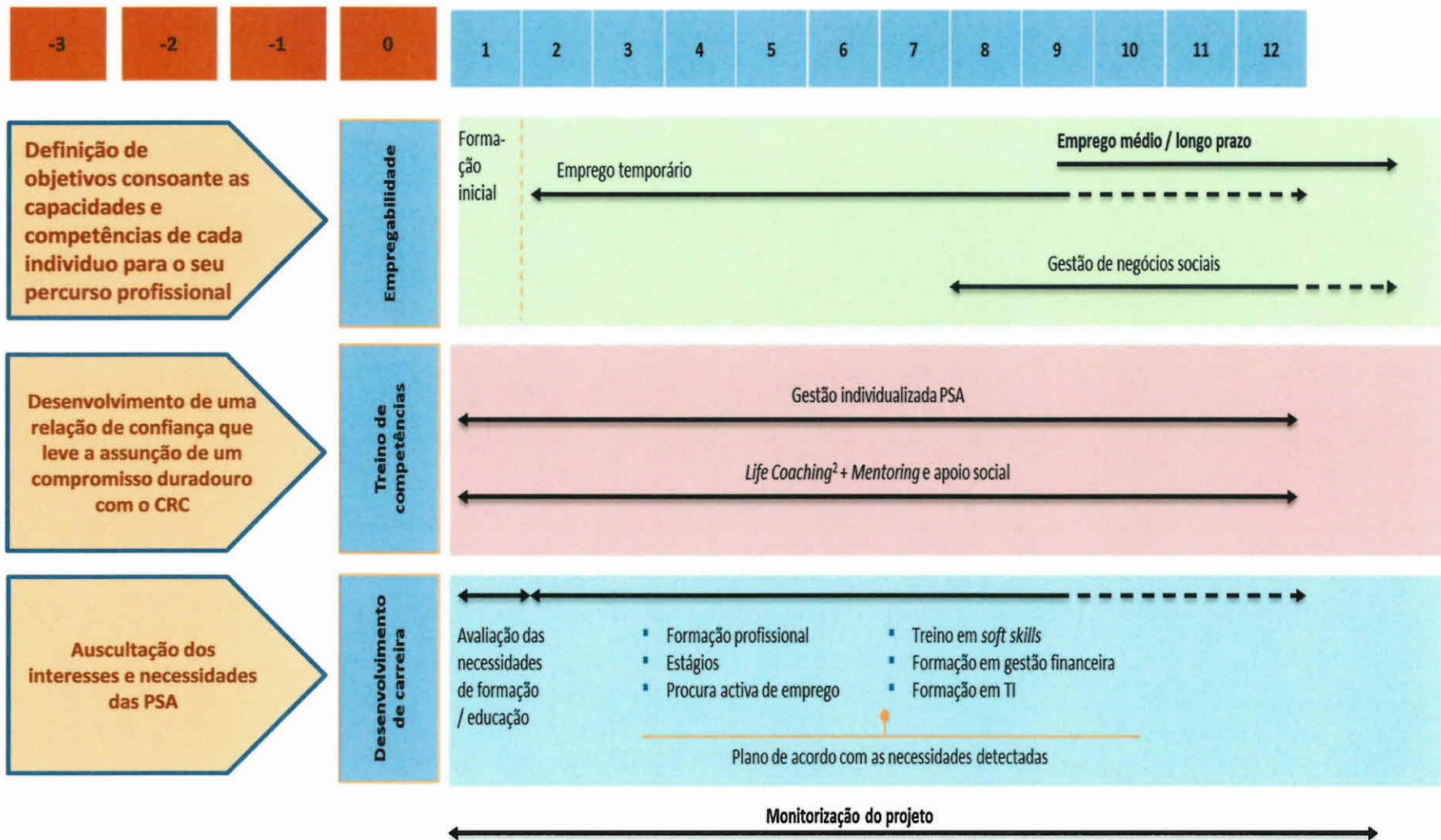
# Centro de Recuperação de Competências – Organograma Funcional

(Anexo 1)



# Cronograma sugestivo de acompanhamento da PSA no Centro de Recuperação de Competências

(Anexo 2)



# Criação de valor social do Centro de Recuperação de Competências

(Anexo 5)

Área de intervenção	Actividades / serviços	Resultado	Impacto	Objectivo
<b>Treino de competências</b>				
Apoio social individualizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão individualizada de cada PSA</li> <li>Coaching</li> <li>Mentoring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maior tempo de permanência no CRC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criação de emprego</li> <li>Restabelecimento de laços familiares</li> <li>Diminuição de necessidade de apoio</li> <li>Diminuição de comportamento criminal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redução de comportamentos e adições que podem levar à rua</li> </ul>
Apoio social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imagem pessoal</li> <li>Oferta cultural</li> <li>Coaching parental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maior tempo de permanência no CRC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento capacidade de gestão pessoal</li> </ul>	
<b>Empregabilidade + participação comunitária</b>				
Emprego temporário	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão das várias áreas do CRC e CAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneração própria</li> <li>Maior tempo de permanência no CRC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhoria de competências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redução da pobreza e reincidência na rua</li> </ul>
Negócios sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão / coordenação de negócios abertos à comunidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparação para manutenção de emprego a médio / longo prazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maior capacidade para manutenção de emprego a médio / longo prazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento da ligação com a comunidade (formação de parcerias para novos negócios sociais)</li> </ul>
<b>Desenvolvimento de carreira</b>				
Formação profissional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação profissional (IEFP)</li> <li>Estágios (inserção socioprofissional)</li> <li>Procura activa de emprego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento das competências para procura de emprego</li> <li>Melhoria na preparação das candidaturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento da capacidade para manutenção de emprego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redução da pobreza</li> </ul>
Educação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação académica</li> <li>Treino em <i>soft skills</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento da capacidade de gestão do <i>account</i> mensal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento da autonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redução da pobreza</li> <li>Aumento da resiliência</li> </ul>
Empresas de inserção	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação de gestão financeira</li> <li>Formação em TI</li> <li>Formação em áreas técnicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento da inclusão social através das tecnologias de informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuição das dependências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redução da pobreza e reincidência na rua</li> </ul>



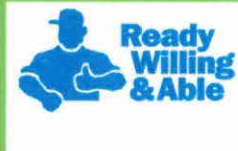
# Centro de Recuperação de Competências – melhores práticas e exemplos

(Anexo 4)

## Melhores práticas

- Criação da possibilidade de envolvimento da PSA, quer na gestão dos programas de iniciativas quer como mentor (após “alta”) de novos PSA
- Inclusão de diagnóstico e avaliação integrada das PSA no Centro para adaptar os serviços e respostas às suas necessidades
- Proibição de entrada no centro caso não exista o compromisso de a PSA se manter sóbria
- Desenvolvimento de eventos sociais internos para criar espírito de comunidade e laços pessoais
- Disponibilizar apoio / acompanhamento depois das PSA saírem do Centro
- Desenvolvimento de parcerias para prestação dos vários serviços de apoio

## Iniciativas exemplo



(9-12 meses  
permanência)

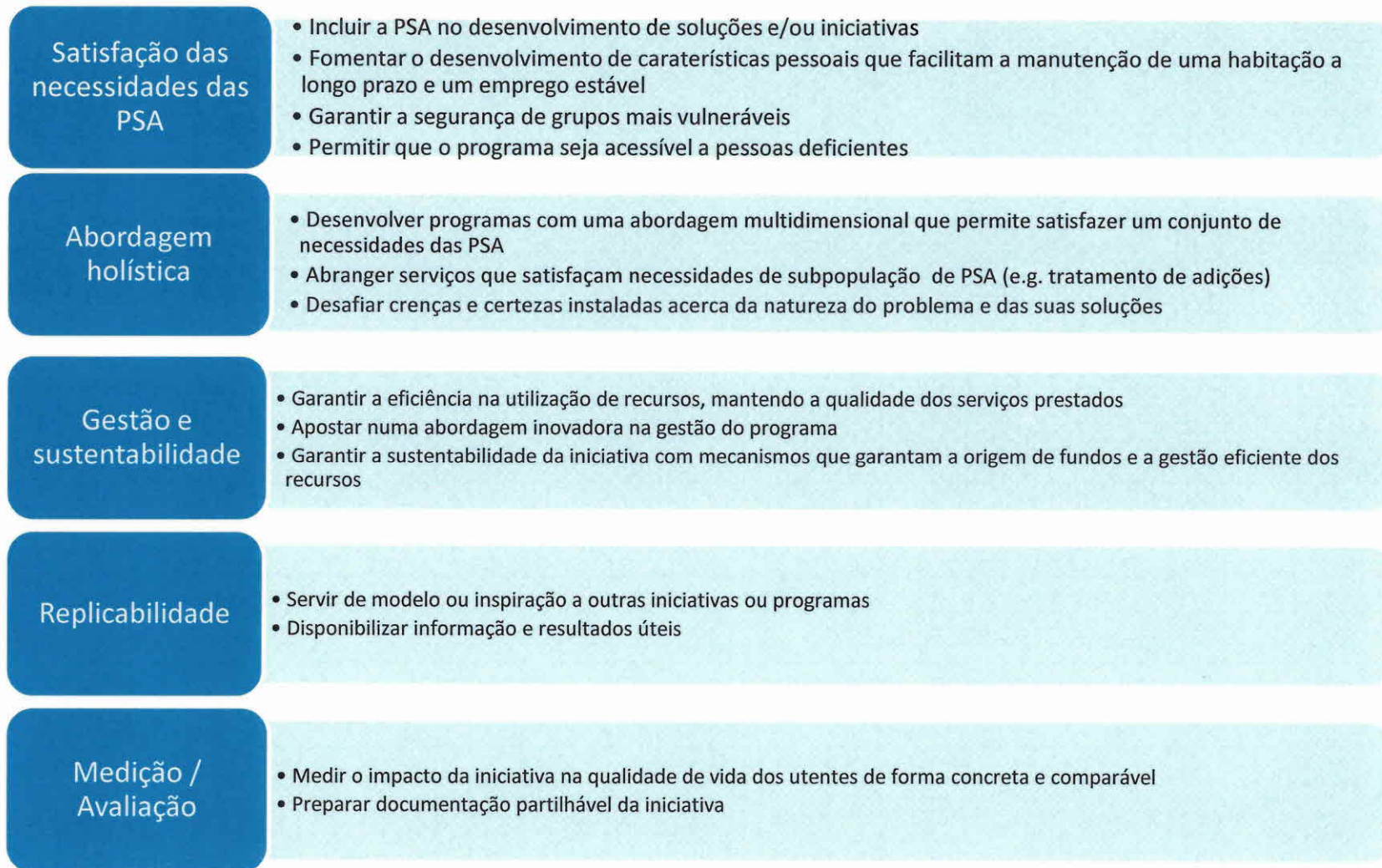
- Insere socialmente PSA através da fusão do trabalho remunerado, empresas sociais, formação qualificada e alojamento temporário
- Desenvolve competências profissionais e sociais e apoia a empregabilidade a longo prazo
- Reduz a taxa de reincidência



- Disponibiliza formação à PSA transformando-a em guia turístico
- Permite o seu regresso gradual à vida social
- Projecto idêntico no Porto – Welcome Home

# Principais critérios caracterizadores das melhores práticas em iniciativas de apoio às PSA

(Anexo 5)



Fonte: Best practices for transitional housing models – transitions for youth