

# Pelas Ruas de Lisboa

Diagnóstico da População  
Sem-abrigo da Cidade de Lisboa

**SANTA**  
**CASA**

  
PROGRAMA  
**Inter-Gerações**  
SANTACASA Misericórdia de Lisboa  
As boas causas não têm idade.

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

## **Intergerações | Intersituações**

O programa Intergerações | Intersituações da SCML dedicou 8 meses, ininterruptamente, ao contacto com as pessoas, que por vicissitudes várias, se encontram em situação de sem abrigo.

Arrastadas para esta situação, reconhece-se em todas elas uma grande instabilidade ou mesmo fragilidade emocional e uma exponencial vulnerabilidade social.

Fomos para os terrenos cheios de dúvidas e muitas poucas certezas. Procurámos estabelecer o maior número de parcerias possível. Umhas mais consensuais que outras; umas mais esperadas que outras. Reunimos com todas as instituições que acompanham este fenómeno na cidade de Lisboa e, com base no conjunto da informação recolhida, planificámos a nossa intervenção.

Procurámos definir alguns objectivos, simples mas que nos ajudassem a compreender melhor a situação a que estas pessoas chegaram. Quem são estas pessoas? Quantas são? Onde e como vivem? Quias as suas redes de apoio, as suas fontes de rendimento... como é o seu dia-a-dia?

Definimos como parceiro inicial (e fundamental) o serviço de Higiene Urbana da Câmara Municipal de Lisboa. Quem melhor que os Cantoneiros de limpeza e as brigadas de recolha de resíduos, que diariamente percorrem todas as ruas da cidade, para nos ajudar a

localizar estas pessoas? Recorremos também às empresas de Segurança, que nos indicaram igualmente alguns casos, aos Taxistas, às empresas de transportes públicos, CP, ANA, às Paróquias, Colectividades, comercio local...

Procurámos estabelecer relação. Ganhar confiança. Ouvir e escutar. Aprendemos em cada conversa. Crescemos em cada dia de trabalho. Descobrimos a face mais escondida de uma sociedade competitiva e destruturada, descuidada e pouco atenta á realidade da vida dos seus membros - perfeita no que respeita à criação e à regulamentação dos "Direitos", ineficaz na sua aplicação.

Preocupamo-nos em questionar os sem-abrigo com que nos cruzamos sobre o seu dia. É que não há só sem-abrigo à noite!

Como passam o tempo? A quem recorrem? Que oferta social existe na cidade e como está organizada e estruturada?

Procurámos junto deles, obter as informações cruciais. Aquelas que são, mas do que sentidas, vividas e experimentadas na primeira pessoa.

Registámos ideias e pedidos. Reflectimos sobre as necessidades evidenciadas por homens e mulheres que não querem deixar de fazer parte da vida em sociedade como a conhecemos de uma forma extemporânea. Procuram resistir, com os fracos argumentos de que dispõem, mas acreditam que "há-de haver um momento em se bate no fundo e aí vem o impulso da subida!".

Estes registos, recolhemos quando acompanhamos alguns sem-abrigo durante períodos ininterruptos de 24 horas. Só assim nos apercebemos das suas rotinas, da forma como ocupam o seu tempo, como

interagem com os “outros” que por eles passam e que os sentem cada vez mais distantes.

Pudemos constatar que a cidade e as suas estruturas têm uma pouco cuidada relação com o objecto da sua intervenção. Um distanciamento imposto por quem tem por obrigação estabelecer pontes e aproximar, ou mesmo a imposição de regras completamente desenquadradas da realidade e das necessidades detectadas.

A título de exemplo, refiro o que se passa com os Balneários Municipais. Na sua larga maioria abrem pelas 9.00 horas ou 9.30 horas, quando a cidade desperta os sem-abrigo entre as 5.00 e as 6.00 horas.

Sentimos que somos portadores de um conjunto de propostas **com sentido**, recolhidas junto destas pessoas que não desistem do momento em que vão sentir o “impulso” de subida.

São essas propostas, concretas, que a seguir enumeramos:

- Centro de alojamento de Transição
- Centro de recuperação de Competências Psicossociais
- Centro de Alojamento de Emergência
- Equipa de Contacto Directo

## 1. INTRODUÇÃO

A existência de pessoas em condição de **SEM-ABRIGO** é a evidência mais visível dos processos de exclusão social que a cidade produz quotidianamente.

A mesma cidade que, plena de contrastes, se orgulha de ser o espaço de cultura, de liberdade e de cidadania, de conforto e de qualidade de vida, que a colocam nos lugares cimeiros dos rankings mundiais.

Bem sabemos que a cidade gera um conjunto de vivências e de condições que propiciam este fenómeno que, associado a outras problemáticas, como as patologias e as dependências, torna a existência de **SEM-ABRIGO**, uma quase inevitabilidade.

A este fator, devemos, nos dias de hoje, acrescentar as novas configurações sociais das populações em risco de exclusão e vulnerabilidade social, que transformam a realidade dos sem-abrigo num fenómeno heterogéneo e muito complexo, de difícil análise e de delicada observação.

A não ser que, organismos públicos e privados concertem estratégias e definam uma intervenção cuidada e continuada, avaliada de forma crítica e com a definição clara de objetivos e prioridades.

As pessoas que se encontram nesta situação estão, desde logo, privadas de exercer os seus direitos básicos de cidadania, como o **Direito à Morada** e a sua própria existência enquanto cidadãos. Estão afastados do acesso aos sistemas de informação de apoio e ao conjunto das respostas sociais formais.

Sabemos que, regra geral, os **SEM-ABRIGO** não se dirigem aos serviços e quando o fazem, chocam com a rigidez dos mecanismos de distanciamento, dos procedimentos e das regras que são criadas e impostas pelas necessidades funcionais e interesses dos serviços e dos seus profissionais...

Esta forma de acolher representa uma barreira quase intransponível. Um obstáculo perante o qual, a maioria dos que a ele recorrem, desiste.

Mas, quem são estas pessoas? Quantos são aqueles que vivem nas ruas da nossa cidade?

A ausência de números concretos e dados atualizados e credíveis sobre estes nossos concidadãos (e também pelo facto de ser um fenómeno em constante mutação), levou-se a estruturar uma intervenção que nos permitisse encontrar as respostas e estas e outras questões, importantes e indispensáveis, para podermos agir com rigor e com assertividade.

É importante ir ao encontro do outro, penetrar no seu espaço e no seu mundo e deixarmo-nos ir, para compreender o que está por detrás de cada gesto ou de cada atitude, para perceber a linguagem do outro e a sua capacidade de compreender o que comunicamos como verdades absolutas.

E aí, ganhamos a confiança e estabelecemos o elo necessário que nos permite estar presentes e observar como cada um, à sua maneira e por sua iniciativa, vai desenhando o seu caminho e definindo o seu percurso.

Entendemos este nosso trabalho como uma missão. Predisposemo-nos a ouvir, a criar cumplicidades. Desejamos que todos possam usufruir deste estudo da realidade dos sem-abrigo de Lisboa e encontrem nele um contributo positivo para o seu trabalho.

Dignidade, não é apenas garantir o acesso a bens e serviços. É também denunciar publicamente as situações encontradas, dar voz e protagonismo aos próprios, incentivar neles a vontade de participar e proporcionar as condições para que decidam sobre as suas próprias vidas.

“É no esforço que cada um de nós está predisposto a fazer e a capacidade que tivermos de conhecer com profundidade a realidade em que estas pessoas vivem e de quem com ela se relaciona, que estaremos à altura de efetivar uma intervenção realista e qualificada, consistente e produtiva”.

João Marrana

Lisboa, Janeiro de 2014

## 2. OBJETIVOS

Dada a ausência de números concretos e dados atualizados e credíveis, acerca dos sem-abrigo em Lisboa, e também pelo facto de ser um fenómeno em constante mutação, tornou-se pertinente e urgente efetuar um levantamento de dados que permitisse a identificação real de toda a população sem-abrigo de Lisboa.

***Procurámos, assim, saber Quem são estas pessoas e quantas são aquelas que vivem na rua? Onde vivem e porquê? Quais as suas redes de apoio? Quais as suas fontes de rendimentos? E também Quais são os seus problemas de saúde? E quais são as suas expectativas face ao futuro? Os seus sonhos e objetivos...***

**Este nosso trabalho teve sempre por base a necessidade de atuar de forma a prevenir situações (de novos casos de pessoas sem-abrigo) e a de estimular à participação ativa das pessoas que se encontram nesta situação, mobilizando-os e consciencializando-os da importância do seu envolvimento e comprometimento. A opção foi claramente a de assumir uma postura de proatividade, indo ao encontro de todos, nos seus locais de pernoita, de estada ou mesmo de mendicidade. De manhã, de tarde ou de noite, rua-a-rua, beco-a-beco, arcada-a-arcada.**

O Programa Intergerações | Intersituações de Exclusão e Vulnerabilidade Social visou, em primeira mão, a Identificação, a Sinalização e o Diagnóstico dos Sem-Abrigo da cidade de Lisboa, objetivo que foi cumprido entre os meses de Abril e Julho.

Porém, outros objetivos foram sendo delineados ao longo do trabalho desenvolvido, sendo que, a partir do mês de Outubro, o Programa Intergerações sentiu a necessidade de alargar o seu âmbito de ação.

## 2.ª Fase – Outubro-Dezembro

Nesta segunda fase, foram reforçados e consolidados os objectivos que nos propusemos atingir e que previam, entre outras acções:

- *revisitar todos os locais, acompanhar alguns dos SA em ciclos de 24 horas, o que nos permitira compreender o dia-a-dia das pessoas que vivem sem teto;*
- *procurámos igualmente **compreender os circuitos de distribuição de bens e outros serviços** e contactar com as instituições que operam nesta realidade em dois momentos distintos; em reunião, nas sedes das Instituições e no terreno;*
- ***procurámos ainda perceber melhor os hábitos de higiene destas pessoas.** Onde, quando e com que meios. Percebemos claramente o desfasamento existente entre a hora de acordar (6,30hs) e o horários de abertura dos equipamentos de balneários e lavandaria (8.30hs/9.30hs).*
- *preocupados com os casos que sinalizamos na primeira fase, **procurámos visitar estas pessoas** e perceber o impacto daquele encaminhamento. Desta atitude, decorreram experiências reconfortantes e momento intensos de satisfação, para ambas as partes. Foram alguns, aqueles que mudaram o rumo da sua vida.*
- *introduzimos uma variante no inquérito para podermos avaliar os **hábitos alimentares** dos SA e tentámos uma aproximação, difícil, às pessoas que recorrem ao apoio alimentar das Instituições (carrinhas), o que implicou a criação de novos instrumentos de inquirição.*
- *achamos por bem criar um registo deste trabalho e para tal criamos as condições para recolher imagens e depoimentos daqueles com quem convivemos todo este tempo, nos seus locais de “vida”.*
- *aprofundámos a colaboração com os funcionários da Câmara Municipal de Lisboa, Higiene Urbana, nossos parceiros preferenciais e fundamentais neste projecto e aplicámos um inquérito em todas as Zonas de Limpeza. Colaboraram mais de duas centenas de funcionários entre Cantoneiros, Varredores, Motoristas, Chefes de Zona e Chefes de Divisão.*



**Objetivo Geral 1:** Dar continuidade ao levantamento de informação nas zonas de grande concentração de sem-abrigo, tendo em conta que a realidade está em constante mutação

---

No âmbito do Programa Intergerações/Intersituações - 2ª fase, onde o primeiro objetivo geral é a “identificação, sinalização e diagnóstico das Pessoas Sem-Abrigo (PSA) da cidade de Lisboa”, pretende-se dar continuidade ao trabalho já realizado na 1ª fase do Programa, tendo em conta que a realidade está em constante mutação e que existem alguns locais/ ruas que se encontram pendentes e outros que ainda não foram visitados.

**Objetivo Específico 1.1** – Completar a identificação de todas as Pessoas Sem-abrigo da cidade de Lisboa

---

Para a realização deste objetivo específico é necessária a concretização de um conjunto de tarefas, entre as quais, a elaboração de uma listagem, com a indicação dos locais/ ruas pendentes, bem como visitar pontos de maior de concentração de pessoas sem-abrigo, agrupados de acordo com os sete eixos em que foi dividida a cidade de Lisboa, conforme Deliberação de Mesa n.º 595/2013.

Os locais definidos devem ser visitados por dois elementos da equipa Intergerações para aplicação de um inquérito semelhante ao aplicado na 1ª fase do Programa. Neste novo inquérito foram incluídas algumas questões relacionadas com os hábitos alimentares e de higiene e uma maior especificação das problemáticas de saúde. Estas (re)visitas serão planeadas de

acordo com a distribuição das mesmas pelos sete eixos, respeitando a proximidade das mesmas dentro do próprio eixo.

Posteriormente será necessário inserir os questionários novos em base de dados, verificar se os mesmos constituem sinalização e, por fim, a elaboração de diário de bordo.

Para a realização destas tarefas será necessário o novo inquérito, uma carrinha de apoio, bem como todo o material inerente ao trabalho de rua.

### **Objetivo Específico 1.2 – Revisitar casos já sinalizados**

---

Na 1ª fase do programa foram sinalizados 81 casos à DIAEI. Assim, torna-se imperativo fazer o ponto de situação das sinalizações, com o intuito de obter mais informações sobre o estado em que se encontram. Depois de feita a análise individual das mesmas e, caso estas ainda não estejam devidamente acompanhadas, pretendemos proceder a um novo acompanhamento destas pessoas à DIAEI, no caso de interesse das mesmas.

A concretização deste objetivo deve-se ao facto de na primeira fase do Programa terem sido criadas relações de proximidade entre as pessoas sem-abrigo e os entrevistadores do Intergerações, objetivando uma resolução dos seus problemas.

Por fim, é essencial a tentativa de criação de um dia específico, junto da DIAEI, para atendimento das pessoas em situação de sem-abrigo identificadas e sinalizadas pela Equipa do Intergerações.

### **Objetivo Específico 1.3 – Operação “Contagem dos Sem-Abrigo da cidade de Lisboa”**

---

Como último objetivo específico pretendemos realizar uma “Contagem dos Sem-Abrigo da cidade de Lisboa” para assegurar a quantificação do número

exato de pessoas sem-abrigo na cidade de Lisboa com rigor metodológico, sendo fundamental efetuar uma contagem geral numa única noite (Operação “Varridela”), percorrendo todos os locais e arruamentos da Cidade de Lisboa. Para que tal se concretize, será necessário o envolvimento de toda a equipa Intergerações, bem como a participação de um grupo de voluntários e parceiros (Juntas de Freguesia e Associações que prestam apoio às PSA).

**Objetivo Geral 2** – Credibilizar teórica e tecnicamente os dados obtidos – Identificar as respostas existentes face às necessidades/expectativas dos sem-abrigo

---

O segundo objetivo tem o intuito de credibilizar teórica e tecnicamente os dados obtidos através da identificação das respostas existentes face às necessidades/expectativas dos sem-abrigo.

**Objetivo Específico 2.1** – Conhecer as instituições da cidade de Lisboa que prestam apoio aos sem-abrigo

---

A preparação deste objetivo contará com o agendamento de reuniões, por parte de dois elementos, junto das instituições que prestam apoio ao sem-abrigo e a construção de um questionário/guião de entrevista para recolher informação junto de técnicos e dirigentes das referidas instituições.

A realização das reuniões interinstitucionais entre a Equipa Intergerações e as diversas instituições que prestam apoio aos sem-abrigo da cidade de Lisboa passará por dar conhecimento dos objetivos do Programa Intergerações e na caracterização das referidas instituições.

**Objetivo Específico 2.2** – Identificar os utentes/clientes dos Centros de Acolhimento da cidade de Lisboa

---

Com este objetivo específico pretende-se aplicar questionários a todos os utentes dos Centros de Acolhimento da cidade de Lisboa. Os questionários em referência serão os mesmos que foram utilizados na primeira fase do programa Intergerações, com as adaptações necessárias a este tipo de população específica e com uma componente de nutrição e higiene.

**Objetivo Específico 2.3** – Reflexão teórica e técnica de toda a informação obtida ao longo do programa Intergerações

---

A reflexão teórica e técnica de toda a informação obtida ao longo do programa Intergerações, que contempla igualmente um Manual de Boas Práticas na Interação Humana com os Sem-Abrigo, será desenvolvida pelos mesmos dois elementos envolvidos na preparação.

A prossecução deste objetivo contemplará uma clara articulação de todos os pontos-chave subjacentes ao programa Intergerações.

**Objetivo Geral 3** – Conhecer as situações de vulnerabilidade social das pessoas em situação de sem-abrigo, com teto

---

Este objetivo pressupõe a adaptação do inquérito, outrora utilizado na primeira fase do Programa Intergerações/Intersituações, com vista ao conhecimento de situações de vulnerabilidade social das pessoas em situação de sem-abrigo, com teto, que recorrem aos serviços de alimentação – carrinhas.

---

### **Objetivo Específico 3.1 – Adaptação do inquérito**

---

Este objetivo pressupõe a adaptação do inquérito, outrora utilizado na primeira fase do Programa Intergerações/Intersituações, com um complemento dedicado à nutrição e higiene, com vista ao conhecimento de situações de vulnerabilidade social das pessoas em situação de sem-abrigo, com teto, que recorrem aos serviços de alimentação – carrinhas.

### **Objetivo Específico 3.2 – Mapeamento dos locais a visitar e aplicação dos inquéritos**

---

O mapeamento dos locais a visitar fará igualmente parte integrante da preparação deste objetivo. Posteriormente serão auxiliados por mais dois elementos da equipa para a aplicação do inquérito.

A prossecução deste objetivo contemplará as seguintes tarefas:

*Tarefa 1:* Contacto com as instituições que efetuam a distribuição de refeições à população em situação de vulnerabilidade social para requerer a listagem das rotas das carrinhas de alimentação;

*Tarefa 2:* Elaboração dos roteiros dos locais a visitar;

*Tarefa 3:* Aplicação dos inquéritos.

### **Objetivo Específico 3.3 – Inserção e análise dos dados**

---

Por último proceder-se-á à inserção e análise dos dados em articulação com o GMAG.

### **Objetivo Geral 4 – Análise dos hábitos alimentares/nutricionais face às estações do ano, aos problemas de saúde e à faixa etária, bem como os hábitos de higiene**

---

O quarto objetivo diz respeito à análise dos hábitos alimentares/nutricionais face às estações do ano, aos problemas de saúde e à faixa etária, assim como os hábitos de higiene.

Inicia-se com a construção de um inquérito de hábitos alimentares/nutricionais e higiene, que representa o ponto de partida para a prossecução dos objetivos até então mencionados. Com vista à elaboração do presente inquérito, contaremos com a colaboração da equipa da Saúde Mais Próxima.

Para findar este objetivo, será feita a identificação dos hábitos alimentares e de higiene dos sem-abrigo, culminando na elaboração de um documento com indicações para uma alimentação equilibrada.

### **Objetivo Geral 5 – Ciclo 24 horas**

---

O Ciclo 24 horas objetiva conhecer as rotinas e necessidades do quotidiano das pessoas em situação de sem-abrigo.

Pretendemos saber pormenores tais como, se fazem a higiene no local de pernoita ou se deslocam a um balneário público, se tomam o pequeno-almoço e se almoçam e onde o fazem, que tipo de atividades realizam durante o dia, se realizam atividades culturais, se frequentam bibliotecas, se leem o jornal, ou se passam o dia a desenvolver atividades marginais de forma a ganharem algum dinheiro como estratégia de sobrevivência.

Este Ciclo de 24 horas só é possível devido à relação estabelecida e aos laços de proximidade desenvolvidos com a população sem-abrigo durante a primeira fase deste programa, onde através de um contacto diário e permanente foi possível desenvolver uma elevada empatia entre população sem-abrigo e a equipa Intergerações.

#### **Objetivo Específico 5.1 – Identificação, Seleção, Organização e Escalamento do Ciclo 24 horas**

---

Para a prossecução deste objetivo, cada dois elementos irá selecionar quatro pessoas em condição de sem-abrigo para a colaboração no referido ciclo. Estes terão a responsabilidade de organizar e contactar os sem-abrigo, solicitando a sua colaboração para a execução do mesmo.

A concretização deste ciclo pressupõe a colaboração de toda a equipa, devidamente distribuída por três turnos de dois elementos, garantindo que a pessoa será acompanhada 24 horas consecutivas

Este objetivo pressupõe ainda a criação de um grelha de observação e a recolha de toda a documentação do referido ciclo, onde será monitorizada toda a ação diária da pessoa acompanhada.

Considerando que a imagem nos tempos que correm tem muita importância na transmissão de uma mensagem, é objetivo do Programa Intergerações documentar através de meios audiovisuais todo o trabalho desenvolvido. Assim, um dos sem-abrigo selecionados para o Ciclo 24 Horas será acompanhado pela equipa de audiovisuais da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa onde serão captadas imagens dos principais momentos do dia.

### **Objetivo complementar 5.2 – Criação do Álbum Digital**

---

A criação de um álbum digital objetiva ilustrar o trabalho desenvolvido pela equipa do Intergerações na rua com a população sem-abrigo.

Através do registo fotográfico pretendemos partilhar as nossas vivências na rua através de momentos que ficarão guardados, para sempre personificados, numa imagem, sendo que cada fotografia escolhida ilustrará uma frase ou uma história de vida.

### **Objetivo complementar 5.3 – Minidocumentário Casos de Sucesso**

---

A realização de 4 minidocumentários de casos de sucesso objetiva demonstrar o tipo de intervenção, reencaminhamento e acompanhamento que foi realizada com a

população sem-abrigo e que de alguma forma podemos considerar ter sido uma intervenção de sucesso por parte do Intergerações | Intersituações.

Este minidocumentário pretende recriar a história de vida de quatro pessoas em situação de sem-abrigo antes e após a intervenção do Intergerações.

#### **Objetivo complementar 5.4 – Spot de vídeo “Sem-abrigo com Competências”**

---

Este objetivo contempla dar a conhecer alguns dos 42 casos com que nos cruzámos onde existem competências dispersas ou desaproveitadas, desde Advogados, Técnicos Oficiais de Contas, Engenheiros, Canalizadores, entre outros.

Para a prossecução do objetivo mencionado será necessária a realização de múltiplas tarefas, como: Filtrar todos os registos de pessoas sem-abrigo com competências específicas através dos inquéritos aplicados; Contatar os selecionados e marcar um encontro para averiguar a sua disponibilidade a participarem a verificar a sua capacidade de reintegração; Enviar pedido de ajuda ao gabinete de audiovisuais para a realização do vídeo; Agendar a marcação de data para filmagens com gabinete de audiovisuais e com os sem-abrigo selecionados; Definição de guião para o *spot* de vídeo; Gravação das peças; Acompanhamento da edição das peças.

#### **Objetivo Geral 6 – Análise dos inquéritos dos funcionários da Câmara Municipal de Lisboa – Divisão de Higiene Urbana**

---

A colaboração destes funcionários da Câmara Municipal de Lisboa foi fundamental para podermos organizar o trabalho de recolha de informação. Eles são, no seu conjunto, quem melhor conhece a cidade de Lisboa, devido ao seu trabalho diário. São também quem mais contacta com os sem-abrigo, não numa lógica de prestação de apoio, mas de relacionamento direto, uma vez que para executarem o seu trabalho, muitas vezes tem de “negociar” com eles.

São pessoas atentas e preocupadas com a realidade social da cidade.



Com eles, elaboramos um inquérito que nos permite ter uma ideia generalizada de como estes profissionais vêem os sem-abrigo, o que pensam desta realidade e que soluções têm para acabar com este flagelo social.

Uma vez aplicados inquéritos aos funcionários da Câmara Municipal de Lisboa – Divisão de Higiene Urbana durante a primeira fase do programa Intergerações, dois elementos terão a responsabilidade de analisar as respostas constantes nos inquéritos. Desta análise surgirá uma reflexão que espelhe a informação mais relevante e dado a conhecer às entidades respeitantes.

### 3. METODOLOGIA DE TRABALHO

Na prossecução deste grande objetivo – diagnóstico da população sem-abrigo da cidade de Lisboa, jamais poderíamos ficar limitados a um espaço físico e estático. Assim, a rua tornou-se a nossa prioridade, permitindo um olhar de proximidade, onde nos propusemos percorrer toda a cidade, entrevistando, sinalizando e identificando todos quantos se encontram a necessitar de intervenção a diversos níveis.

De uma forma geral, a operacionalização do programa foi efetuada através das seguintes linhas de orientação:

- ✓ Constituição de equipas de rua multidisciplinares;
- ✓ Formação das equipas e Transposição dos objetivos para os elementos que as integraram;
- ✓ Elaboração de instrumentos de recolha e registo de informação;
- ✓ Aplicação dos questionários pelas equipas de rua;
- ✓ Sinalização/Identificação de Casos à Direção de Emergência e Apoio à Inserção (DIEAI).

### 3.1. A Equipa

A equipa do Intergerações/Intersituações foi composta por 14 elementos, provenientes de diferentes áreas de formação – Serviço Social, Psicologia, Enfermagem, entre outras, que só assim permitiram um olhar holístico e multidisciplinar sobre a realidade. Esta foi dividida em várias subequipas com diferentes tarefas:

<i>Equipas</i>	<i>Entrevistadores</i>
<i>Equipa A</i>	<i>Carlos Teixeira, Isabel Carvalho, J. Jorge e Sara Martins</i>
<i>Equipa B</i>	<i>Ana Reis, J. Maçana, J. Gonçalves e J. Firme</i>
<i>Equipa C</i>	<i>Ana Maia, Carolina Rodrigues, David Craveiro e Marco Pedro</i>
<i>Equipa na SCML</i>	<i>Carla Rosa e Susana Santa Rita</i> <i>Apoio: Manuela Branquinho e Jorge Bento</i>

Quadro 2. Constituição das Equipas na 1ª fase do Intergerações/Intersituações

<i>Equipas</i>	<i>Entrevistadores</i>
<i>1º Objetivo Geral - Dar continuidade ao levantamento de informação da 1ª fase nas zonas de grande concentração de sem-abrigo</i>	<i>João Gonçalves</i> <i>Sara Martins</i> <i>Marco Pedro</i> <i>Carlos Teixeira</i>
<i>2º Objetivo Geral - Credibilizar teórica e tecnicamente</i>	<i>Ana Mafalda Reis</i> <i>João Pedro Firme</i>

<i>os dados obtidos – Identificar as respostas existentes face às necessidades/expectativas dos sem-abrigo</i>	
<b>Equipas</b>	<b>Entrevistadores</b>
<i>3º Objetivo Geral - Conhecer as situações de vulnerabilidade social das pessoas em situação de sem-abrigo, com teto</i>	<i>David Craveiro</i> <i>João Maçana</i> <i>Ana Rita Maia</i> <i>Isabel Carvalho</i> <i>Catarina Melo</i>
<i>4º Objetivo Geral: Análise dos hábitos alimentares/nutricionais face às estações do ano, aos problemas de saúde e à faixa etária, bem como os hábitos de higiene</i>	<i>João Maçana</i> <i>David Craveiro</i>
<i>5º Objetivo Geral: Ciclo 24 horas</i>	<i>João Jorge</i> <i>Susana Santa Rita</i>
<i>6º Objetivo Geral: Análise dos inquéritos dos funcionários da Câmara Municipal de Lisboa – Divisão de Higiene Urbana</i>	<i>Catarina Melo</i>
<i>Equipa na SCML</i>	<i>Carla Rosa</i> <i>Manuela Branquinho</i>

Quadro 3. Constituição das Equipas na 2ª fase do Intergerações/Intersituações

### 3.2. Parceiros

Um traço característico do trabalho de rua do Programa Intergerações/Intersituações foi, desde cedo, procurar a colaboração das mais diversificadas entidades da cidade de Lisboa, com o intuito de criar forças sinérgicas na prossecução do seu objetivo.

Procurámos nesta abordagem, abranger o maior número possível de pessoas que residem na rua. Dai que tenhamos recorrido a contactos que normalmente não fazem parte do leque das entidades parceiras deste tipo de projetos, mas que, conhecendo a

cidade e percorrendo-a diariamente, nos prestaram colaboração e informações muito valiosas. Estamos a referir-nos a entidades como a Divisão de Higiene Urbana da Câmara Municipal de Lisboa, Empresas de Segurança, Taxistas, entre outros. Neste sentido, foram contactadas, sob as mais variadas formas, as entidades abaixo discriminadas:

Entidades Oficiais	<p>Câmara Municipal de Lisboa (CML)          Divisão de Higiene Urbana da CML          Equipa de Rua da CML          Juntas de Freguesia do Município de Lisboa          Polícia de Segurança Pública - PSP</p>
Instituições de Solidariedade Social	<p>Comunidade Vida e Paz (CVP)          Movimento Saúde e Vida (MSV)          AEIPS - Casas Primeiro          CASA - Centro de Apoio aos Sem-Abrigo          Exército de Salvação          ReFood          Serve the City          Centro de Acolhimento do Beato (VITAE)          AMI          Médicos do Mundo          Crescer na Maior          Centro Social e Paroquial de Arroios          Associação Novos Rostos, Novos Desafios          Serviço de Jesuítas para os Refugiados          CAIS – Circulo de Inclusão de Apoio ao Sem-abrigo          Projeto Orientar          Centro Padre Alves Correia          Legião da Boa Vontade          Serviço Jesuítas dos Refugiados          Associação Nova Dimensão          Centro Comunitário e Paroquial de Odivelas</p>

Outras Entidades	Igreja Evangélica 7 <sup>o</sup> dia Obra Nazareno Comunidade Santo Egídio Empresas de Segurança Regimento de Sapadores de Bombeiros de Lisboa Paróquias Locais Associações de Moradores Coletividades Locais Agrupamentos de Escuteiros e Escoteiros de Lisboa Instituições de Ensino Táxis da Cidade de Lisboa Aeroporto de Lisboa Refer Metropolitano de Lisboa Transtejo Comércio Local Moradores
------------------	---

Quadro 4. Parceiros do Programa Intergerações/Intersituações

### 3.3. Organização da Área Geográfica

A organização do Programa Intergerações/Intersituações teve como base territorial a “Freguesia” e uma Divisão Geográfica da cidade de Lisboa por 7 eixos que dividem as principais zonas de população sem-abrigo.

Os 7 eixos em que foi efetuada a divisão da cidade de Lisboa são os seguintes:

- Eixo Um:**                    **Aeroporto / Olivais / Parque das Nações / Xabregas**
- Eixo Dois:**                **Santa Apolónia / Campo das Cebolas**
- Eixo Três:**                **Baixa Chiado / Av. Liberdade/ Parque Eduardo VII/ Campolide**
- Eixo Quatro:**            **Cais do Sodré – Santos**
- Eixo Cinco:**              **Alcântara / Belém**
- Eixo Seis:**                **Benfica / Campo Grande / Sete Rios / Lumiar / Areeiro/ Picoas**
- Eixo Sete:**                **Martim Moniz / Almirante Reis / Arroios**

### 3.4. Instrumentos de Trabalho

Com vista ao levantamento aprofundado de informações do ponto de vista pessoal, familiar, socioeconómico e de saúde, foi elaborado um questionário de heteroresposta com um conjunto de itens que abrange todas estas áreas acima mencionadas. De realçar que o questionário não teria que ser preenchido obrigatoriamente na presença da pessoa, podendo ser preenchido após uma conversa informal.

Tendo em conta a crescente evolução das comunidades romenas na cidade de Lisboa, com especial atenção àquelas que vivem em situação de sem-abrigo, o Programa Intergerações/Intersituações sentiu a necessidade de traduzir o questionário para a língua romena, para uma melhor aplicação nas situações em que a comunicação em Português era impossível.

Na 2ª fase deste Programa, e com base nas situações encontradas no terreno aquando da 1ª fase, foi elaborado uma versão modificada do questionário, para incluir com maior detalhe as temáticas da saúde, hábitos de higiene e alimentação, bem como a população sem-abrigo alojada em Centros de Acolhimento Temporário e pessoas em situação de vulnerabilidade social que recorrem às carrinhas de alimentação mas que residem em habitação.

Foi também elaborado um questionário de opinião efetuado aos funcionários da Divisão de Higiene Urbana da Câmara Municipal de Lisboa, onde se pretendeu aferir a representação social destes funcionários sobre a realidade da população sem-abrigo.

As versões utilizadas no presente Programa encontram-se no anexo número 2.

### 3.5. Contagem Total e Única dos Sem-Abrigo na Cidade de Lisboa

Porquê realizar uma *Contagem Total e Única*? Por um lado, foi objetivo do Programa Intergerações/Intersituações obter um número tão exato quanto possível de quantas pessoas estão a dormir na rua, num determinado dia. Este método, utilizado internacionalmente para a contagem de sem-abrigo, tem-se revelado extremamente eficaz nas diferentes cidades e países onde é utilizado.

Por outro lado, esta ação conta ainda com um vasto leque de benefícios. É uma ação que sensibiliza toda a comunidade envolvente para a condição de sem-abrigo e por consequência na procura de soluções para dar resposta a este fenómeno. A *Contagem Total e Única* permite ainda obter informações fidedignas e atuais acerca dos pontos de referência exatos de pernoita de pessoas em situação de sem-abrigo, informações que nem sempre são possíveis constatar de forma exata, uma vez que a maior parte dos contatos realizados com sem-abrigo pelas diferentes Equipas de Rua acontecem, ora durante o horário diurno, ora em grandes pontos de concentração que nem sempre correspondem ao local de pernoita daquelas pessoas. Por fim, é um método prático que não necessita de muitos recursos para a sua realização.

Não obstante a todos estes benefícios, é importante igualmente apontar algumas limitações a este método. Assim, as principais limitações que poderão ser apontadas dizem respeito às condições climatéricas, à falta de preparação do grupo de voluntários envolvidos e a extensão da área geográfica a percorrer.

### **Metodologia**

No sentido de agilizar o planeamento desta grande iniciativa, optou-se por dividir a cidade de Lisboa em 17 grandes zonas, tendo por base a reorganização das Juntas de Freguesia.

Foram constituídas cerca de 120 equipas de voluntários, que assim percorreram as mais de 7.000 ruas da cidade. Cada elemento do Intergerações ficou responsável por planear a *Contagem Total e Única* nas diferentes zonas, conforme espelhado no quadro abaixo.

<b>Elemento do Intergerações</b>	<b>Freguesia(s)</b>
Ana Mafalda Reis	Lumiar / Avenidas Novas e Campolide*
Ana Rita Maia	Arroios
Carla Rosa	Marvila e Beato
Carlos Teixeira	Parque das Nações e Olivais
Catarina Melo	Santo António
David Craveiro	Alvalade
Isabel Carvalho	Santa Maria Maior / Campo de Ourique**



Marco Pedro	Benfica e São Domingos de Benfica
João Firme	Ajuda, Alcântara e Belém
João Gonçalves	Penha de França
João Jorge	Areeiro / Carnide ****
João Maçana	Misericórdia
Sara Martins	São Vicente de Fora / Avenidas Novas e Campolide*
Susana Santa Rita	Estrela

Quadro 5 – Distribuição das Freguesias pelos Elementos da Equipa Intergerações

\* A organização da *Contagem Total e Única* nas Juntas de Freguesia Avenidas Novas e Campolide ficou sob a responsabilidade dos elementos Ana Mafalda Reis e Sara Martins, sendo que foi um elemento externo ao Intergerações, mas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que ficou como elemento de ligação no próprio dia.

\*\* A organização da *Contagem Total e Única* na Junta de Freguesia de Campo de Ourique ficou sob a responsabilidade do elemento Isabel Carvalho, sendo que ficou um elemento externo ao Intergerações, mas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que esteve como elemento de ligação no próprio dia.

\*\*\* A organização da *Contagem Total e Única* na Junta de Freguesia Belém esteve sob a responsabilidade do elemento João Firme, sendo que foi o elemento Manuela Branquinho, que esteve como elemento de ligação no próprio dia.

\*\*\*\* A organização da *Contagem Total e Única* na Junta de Freguesia de Carnide esteve sob a responsabilidade do elemento João Jorge, sendo que foi um elemento externo ao Intergerações, mas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que esteve como elemento de ligação no próprio dia.

A realização da *Contagem Total e Única* contou com o apoio das Juntas de Freguesia, mas também de todas as Associações/Entidades/Particulares que quiseram colaborar com o Intergerações, nomeadamente Agrupamentos de Escuteiros, Associações de Moradores, Instituições Particulares de Solidariedade Social, entre outras. **O número total de voluntários ultrapassou as 800 pessoas.**

### 3.6. Critérios de Sinalização/Identificação de Casos

Através da aplicação do questionário foi possível obter informação suficiente para, nalguns casos, efetuar uma sinalização ou identificação daquela situação específica à Direção de Emergência e Apoio à Inserção, durante o horário normal de expediente, ou à Comunidade Vida e Paz, no horário noturno, de acordo com o protocolo que foi previamente estabelecido com esta entidade. Tendo em conta que a condição de sem-abrigo é por si só uma situação de risco e de vulnerabilidade, o Programa Intergerações/Intersituações sentiu a necessidade de definir os seguintes critérios de sinalização/identificação de casos:

- ✓ Indivíduos em situação de sem-abrigo recente, sem historial prévio;
- ✓ Indivíduos em situação de sem-abrigo jovens-adultos e seniores (maiores de 65 anos);
- ✓ Indivíduos sem acesso a cuidados de saúde ou com cuidados deficitários;
- ✓ Solicitação de serviços de apoio (atendimento social, desabilitação de substâncias psicoativas, centro de acolhimento temporários, etc.);
- ✓ Solicitação de Documentação - Cartão de Cidadão;
- ✓ Solicitação de atendimento na Direção de Emergência e Apoio à Inserção (DIEAI);
- ✓ Solicitação para regressar ao seu país de origem;
- ✓ Outras situações pertinentes de identificação, mas que não se enquadram nos critérios acima descritos (por exemplo, encontrar-se em situação de vulnerabilidade social, mas não solicitar/desejar ajuda).

### **3.7. Guião para uma abordagem direta à população sem-abrigo da cidade de Lisboa**

Este instrumento de abordagem surge na sequência do Programa Intergerações / Intersituações de exclusão e vulnerabilidade social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Pretende ser uma reflexão que descreva as ações necessárias inerentes a um programa com estas especificidades.

A abordagem direta a indivíduos em situação de vulnerabilidade e exclusão social é uma tarefa delicada e sensível pelo que achamos pertinente a elaboração de um documento de apoio que sirva de guia a todos aqueles que vão executar esta tarefa.

Todas as pessoas envolvidas num programa com estas características são importantes. No terreno quem desempenha o principal papel são os entrevistadores, pois assumem o contacto face a face com os entrevistados, e constituem por isso a face da Instituição que representam.

#### **Principais responsabilidades dos elementos que constituem a equipa:**

- Identificar todas as pessoas em condição de sem-abrigo, e caso seja impossível entrevista-la no momento, o entrevistador tomará as medidas necessárias para entrevista-las mais tarde;
- Obter o consentimento de todos os inquiridos;
- Garantir o preenchimento adequado de cada questionário, ou seja, que todas as perguntas são respondidas e que todas as respostas são registadas de forma clara e legível. Em termos práticos sempre que necessário anular a prática de preencher o questionário em frente do inquirido, recolhendo o máximo de informação e proceder ao preenchimento do mesmo posteriormente;
- Solicitar cortesmente ao entrevistado a informação requerida e registá-la corretamente;
- Servir-se do presente manual e cumprir com as respetivas instruções e com todas as outras disposições do inquérito;
- Receber e rever os documentos e materiais necessários para a execução do seu trabalho;

- Desempenhar pessoalmente o seu trabalho e não fazer-se acompanhar de pessoas alheias ao inquérito;
- Realizar as entrevistas mediante visitas individualizadas;
- Cuidar da integridade do material de trabalho sob sua responsabilidade;
- Rever o boletim ao finalizar cada entrevista, a fim de corrigir possíveis erros;
- Devolver todo o material que lhe for entregue para cumprir com o seu trabalho;
- Observar sempre uma conduta exemplar de acordo com a importante missão que desempenha e os valores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Efetuar uma entrevista com êxito requer alguma habilidade, o que quer dizer que esta não deve ser tratada como um processo mecânico. Deve ser conduzida através de um diálogo normal entre duas pessoas, o que implica regras básicas que garantam o seu sucesso.

Como tal, é necessário desenvolver e aprofundar um conjunto de técnicas de abordagem, aprimorar um ou outro estratagema que facilite a relação e a comunicação.

Desta forma, mais do que estabelecer fórmulas universais, importa adequar o discurso e a postura à situação individualizada que nos sugere e aborda-la da melhor maneira possível.

### **Apresentação / Abordagem Inicial**

O inquirido e o entrevistado não se conhecem. Por esta razão, a primeira impressão da aparência do inquiridor, as suas primeiras ações e palavras que expressa são de vital importância para ganhar a cooperação do entrevistado. Uma vez que se encontra em presença do entrevistado, o primeiro passo que o inquiridor deve fazer é **cumprimentar sempre** o nosso interlocutor, **apresentar-se amavelmente**, indicando o seu **nome pessoal**, o **nome da instituição** para a qual trabalha, mostrar o seu

**documento de identificação institucional e explicar o que deseja da entrevista, e expressar claramente o nosso objectivo e o motivo e a utilidade do nosso trabalho.**

Exemplo:

Bom dia. O meu nome é \_\_\_\_\_ e trabalho no programa Intergerações da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Estamos a recolher informação para melhor conhecer e poder ajudar as pessoas que vivem na rua.

É da máxima importância conseguir um contato inicial positivo. Não é conveniente usar perguntas como “esta tudo bem?”, “está muito ocupado?”, “pode conceder-me alguns minutos?” ou “poderia responder-me algumas perguntas?”. É melhor utilizar uma fórmula que convide à aceitação, “eu gostaria de fazer-lhe algumas perguntas ...”. A postura é algo também muito importante. Deveremos adequar a postura face à posição em que o inquirido se encontra.

### **Procedimentos no decorrer da entrevista**

A resposta dada depende de vários fatores, entre os quais a maneira como a pergunta é colocada ao entrevistado. Por isso, é muito importante colocar a pergunta de forma clara, sem mudar o seu sentido.

Assim sendo, seguem as recomendações para o sucesso do trabalho:

- Ouça com atenção e escute a pessoa;
- Faça as perguntas de forma pausada e fluida;
- Cite as modalidades de resposta quando for necessário;
- Obtida a resposta, anote-a corretamente, registando a modalidade mais apropriada;
- Se o entrevistado não entender a pergunta, repita-a. Se continuar com dificuldades de compreensão, explique o que se pretende, usando as suas próprias palavras, sem alterar o significado da pergunta e nunca sugira a resposta;

- Aceite sempre as respostas do entrevistado e só peça esclarecimento quando verificar que a resposta é imprecisa ou inconsistente devido à incompreensão do entrevistado;
- Demonstre interesse e disponibilidade para o diálogo;
- Não coma ou beba durante a entrevista.

Outro aspeto a ter em conta tem a ver com o facto de num dia ou noutro a pessoa não estar com disponibilidade emocional para conversar. Para fazer face a esta barreira, utilizarmos determinados pormenores no discurso, como por exemplo associação ao clube de futebol “hum, também é do Sporting... grande clube” ou ainda “pelo seu sotaque, percebi logo que era Açoriano... curioso, também sou. De que ilha é?”. Esta estratégia de associação a grupos de pertença (clubes de futebol, regionalismos, entre outros) poderá ser eficaz no estabelecimento da relação e empatia. No entanto, é necessário ter sensibilidade para efetuar avanços e recuos durante o diálogo na abordagem de determinados assuntos, que possam criar um maior embaraço ao inquirido.

### **Comunicação**

A comunicação é fundamental nas relações pessoais e pode ser feita de várias maneiras, significando, *“a capacidade de trocar ou discutir ideias, de dialogar, de conversar, com vista ao bom entendimento entre as pessoas”*.

Para que o processo de comunicação seja eficaz é necessário a capacidade de ouvir e prestar atenção ao que o outro fala. Naquele momento é necessário toda a atenção e concentração na troca de informação.

O poder da comunicação consiste exatamente em que ela seja assertiva e o mais clara possível. É importante adaptar a linguagem, para que o vocabulário seja perceptível pelo inquirido.

## **Linguagem Verbal e Não-Verbal**

A comunicação não assenta apenas na linguagem verbal, ela é feita em grande parte pela linguagem não-verbal, sendo uma forma extremamente eficaz que se for usada adequadamente contribuirá para alcançar os objetivos estratégicos de forma mais coesa e produtiva. Desta forma, há que saber ler os sinais, a posição do corpo e a expressão facial que transmitem mensagens latentes que fazem parte da comunicação.

É fundamental que a linguagem verbal esteja em consonância com a não-verbal, pois só assim os resultados serão favoráveis a todos. Interligar o nosso conhecimento com as informações dadas pelas pessoas pode ser facilitador na conversação e criar assim uma maior empatia.

O nosso corpo fala nas expressões do rosto, olhares, gestos, postura, tom e ritmo da voz.

Ser e estar atento a estas mensagens subliminares da nossa comunicação pode contribuir para o bom desenvolvimento da entrevista.

O tom de voz calmo, com discurso pausado e simplificado, momentos para ouvir, devolver ideias e palavras sempre que possível no decorrer da conversa, para que se torne um facilitador da mesma.

Como tal, é importante adaptar de forma cuidada a nossa linguagem e comportamento, ao deste público-alvo, para que a pessoa compreenda o nosso diálogo durante a ação, salvaguardando o limite imposto pelo indivíduo na conversa, de modo, a não correr o risco de ser evasivo nas questões colocadas e evitando expressões impositivas.

É fundamental procurar ficar a mesma altura física que a pessoa, “olhar olhos nos olhos”, manter uma postura correta e gesticular de forma cuidada para não existirem movimentos bruscos que possam provocar desconforto no contacto com a pessoa.

Quando o sem-abrigo estiver a dormir, não tentar abordá-lo, no sentido de respeitar a sua privacidade.

A postural corporal deve também ela privilegiar a informalidade, assegurando, no entanto, a segurança física do entrevistador, a qual nunca deve ser posta em causa. Como em qualquer trabalho social, de rua ou outro, o discurso assenta nas regras básicas de boa educação e respeito pela condição desta pessoa.

### **Não apressar a entrevista**

As perguntas devem ser feitas lentamente para se assegurar que o inquirido compreenda o que se lhe está a perguntar e repetir as vezes que forem necessárias. Uma vez feita a pergunta, deve dar-se o tempo necessário para a pessoa pensar e não interromper o seu raciocínio. Se o apressar ou se não lhe der tempo suficiente para formular a sua própria opinião, é possível que o inquirido responda evasivamente ou desista da entrevista.

Se o inquiridor considera que a pessoa inquirida está a responder às perguntas sem pensar para terminar rapidamente, será conveniente explicar-lhe que não há pressa, dado que a sua resposta é muito importante para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Não menos importante é o silêncio e saber respeitar o silêncio é fundamental no respeito pelo outro!

### **Neutralidade / Imparcialidade**

É muito importante que o inquiridor se mantenha neutro em relação ao conteúdo do inquérito.

Quando o inquirido responde de maneira vaga ou imprecisa o inquiridor deve indagar de maneira neutral dizendo “pode explicar melhor?”, “não pude ouvir bem o que disse”, “poderia repetir de novo”, “não há pressa, leve o tempo que for necessário para pensar”. Por nenhum motivo o inquiridor deve interpretar o expressado pelo entrevistado.



Nunca se pode fazer notar, seja com a expressão do rosto, seja pelo tom de voz, que o entrevistado deu uma resposta incorreta ou errada e não revelar se estamos de acordo ou desacordo com a pessoa, mantendo a imparcialidade.

Muitas vezes o entrevistado pode perguntar ao inquiridor a sua opinião ou ponto de vista. O inquiridor deve sugerir que *“A sua opinião é a que tem valor para o inquérito”* mas que depois da entrevista pode dedicar-lhe alguns minutos para conversar, se assim o desejar.

Se o entrevistado balança em responder a alguma pergunta ou nega fazê-lo, deve tratar de vencer essa resistência explicando, uma vez mais, o motivo do nosso trabalho.

Em muitas ocasiões o entrevistado responderá, “não sei”, dará respostas evasivas, repetirá o que tiver dito anteriormente ou recusará responder às perguntas. Nestes casos o inquiridor tratará de dar-lhe mais confiança e fazer com que ele se sinta mais cómodo, antes de continuar com a pergunta seguinte. Se mesmo assim esta barreira permanecer, existindo uma recusa óbvia, devemos de forma cordial despedirmo-nos, “continuação de uma boa noite, obrigada ...”.

Para o nosso objetivo, é necessário ter a capacidade de adaptação, saber controlar as emoções e manter uma postura tolerante, não fazendo juízos de valor em relação ao que nos é relatado.

### **No fim da entrevista**

Uma vez finalizada a entrevista, revê-se o questionário, para ver se não se omitiu alguma pergunta ou não se deixaram respostas incompletas. Se for o caso, far-se-ão novamente essas perguntas de modo a completar o questionário e verifique se algo ficou por concluir. Na despedida, cumprimentar com um aperto de mão e dar o isqueiro da SCML.

Agradecer sempre a colaboração e disponibilidade da pessoa, por ter partilhado as suas vivências e opiniões connosco.

Última nota, muito importante! No inquérito há muito espaço em branco, não impresso, onde devemos tomar “notas”, registar as sensações e as emoções que fomos sentindo.

## 4. UMA PRIMEIRA LEITURA DOS DADOS OBTIDOS

Embora o início de um projeto de intervenção possa assumir diversos percursos, o mais usual consiste na identificação, caracterização e aprofundamento dos problemas, o que corresponde à fase de arranque da intervenção. Para que tal aconteça, torna-se fundamental dar voz àqueles que estiveram na rua, mas também àqueles que fazem da rua a sua casa.

Foram percorridas todas as ruas da cidade de Lisboa. Muitos deles visitados várias vezes, destacando-se como zonas de maior concentração a Gare do Oriente, Santa Apolónia, Restauradores, Avenida da Liberdade, Avenida Almirante Reis, Entrecampos, Sete Rios e Benfica.

Importa frisar que todas as considerações aqui retratadas dizem respeito apenas a uma análise preliminar dos dados obtidos do Programa Intergerações/Intersituações, sendo que se encontra em curso uma análise quantitativa levada a cabo pelo Gabinete de Monitorização e Apoio à Gestão da SCML.

Ao longo das 20 semanas de aplicação de inquéritos foram aplicados **657**, sendo que resultaram desses **93 são sinalizações**.

Abaixo encontram-se os gráficos referentes ao número de inquéritos e sinalizações por semana.

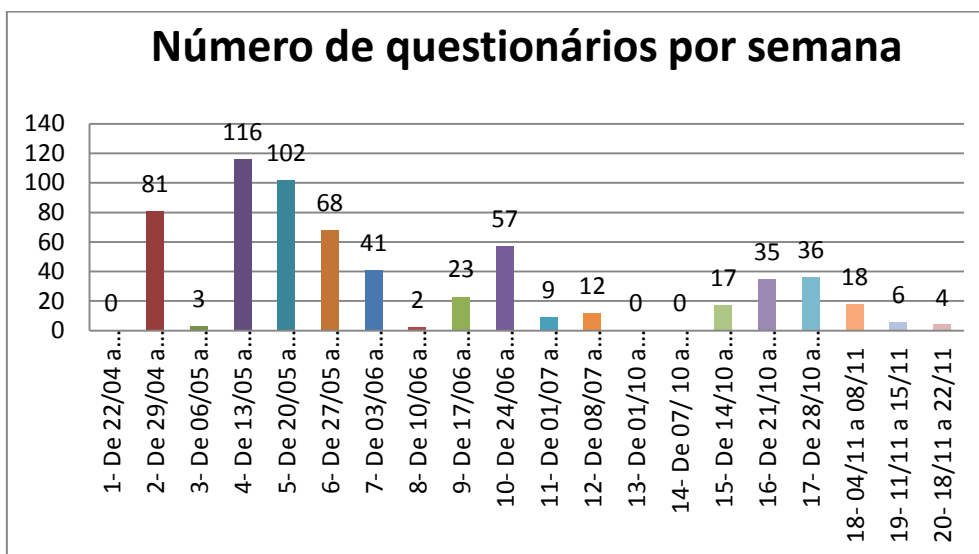


Gráfico 1. Número de questionários aplicado por semana

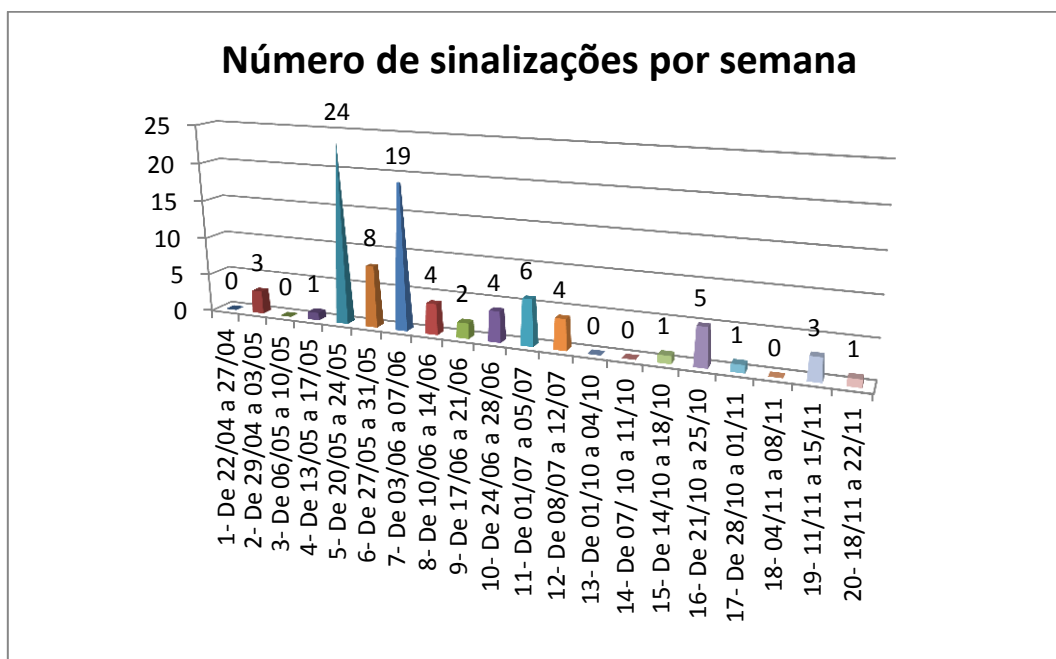


Gráfico 2. Número de sinalizações por semana

Semanas	Número de Questionários	Número de Sinalizações
1- De 22/04 a 27/04	0	0
2- De 29/04 a 03/05	81	3
3- De 06/05 a 10/05	3	0
4- De 13/05 a 17/05	116	1
5- De 20/05 a 24/05	102	24
6- De 27/05 a 31/05	68	8
7- De 03/06 a 07/06	41	19
8- De 10/06 a 14/06	2	4
9- De 17/06 a 21/06	23	2
10- De 24/06 a 28/06	57	4
11- De 01/07 a 05/07	9	6
12- De 08/07 a 12/07	12	4
2ª Fase Semanas	Número de Questionários	Número de Sinalizações
13- De 01/10 a 04/10	0	0
14- De 07/ 10 a 11/10	0	0
15- De 14/10 a 18/10	17	1
16- De 21/10 a 25/10	35	5
17- De 28/10 a 01/11	36	1
18- 04/11 a 08/11	18	0
19- 11/11 a 15/11	6	3
20- 18/11 a 22/11	4	1

Quadro 6. Número de questionários e sinalizações por semana

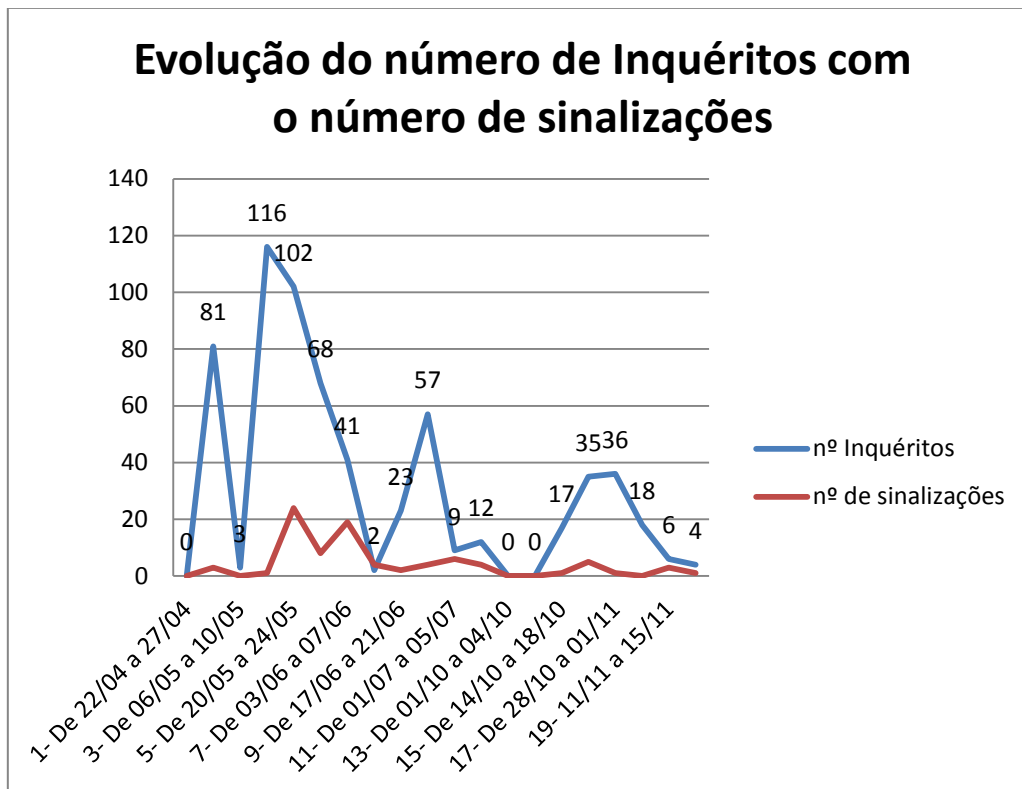
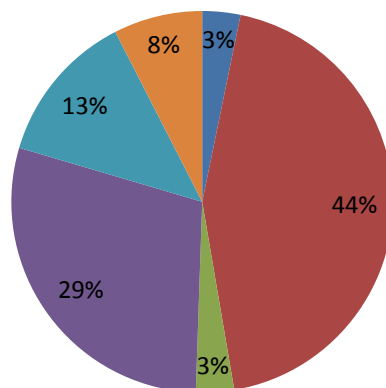


Gráfico 3. Número de questionários/sinalizações por semana

Através da análise dos gráficos 1, 2 e 3 e do quadro 6 é possível perceber que foi durante as semanas 2, 4, 5, 6 e 10 que obtivemos um maior número de questionários preenchidos e nas semanas 5, 6 e 7 um maior número de sinalizações efetuadas. Este facto deveu-se às zonas percorridas nessas semanas serem de maior concentração de sem-abrigo, como por exemplo na zona da Avenida da Liberdade e arredores dos Restauradores, Avenida Almirante Reis e arredores e em Santa Apolónia. De realçar que nas semanas 3, 8, 13 e 14 as Equipas estiveram na SCML a desenvolver trabalho fora do terreno, fundamental para a afinação de práticas e metodologias. No entanto, em todas estas semanas houve elementos que saíram para a rua a fim de aplicar questionários.

## Categorias de Sinalização



- Categoria 1 Situação de Saúde (sem acesso a cuidados de saúde ou com cuidados deficitários)
- Categoria 2 Solicitação de serviços de apoio (atendimento social, desabituação de álcool ou drogas, albergues, quartos, lar, etc)
- Categoria 3 Solicitação de Cartão de Cidadão
- Categoria 4 Serviço de Emergência Social
- Categoria 5 Solicitação para voltar ao seu país de origem
- Categoria 6 Outros (ex: não querem ajuda, etc)

Gráfico 4. Número de sinalizações por categoria

Categoria	Descrição	Percentagens	Totais
Categoria 1	Situação de Saúde (sem acesso a cuidados de saúde ou com cuidados deficitários)	3%	3
Categoria 2	Solicitação de serviços de apoio (atendimento social, desabituação de álcool ou drogas, albergues, quartos, lar, etc.)	44%	41
Categoria 3	Solicitação de Cartão de Cidadão	3%	3
Categoria 4	Serviço de Emergência Social	29%	27
Categoria 5	Solicitação para voltar ao seu país de origem	13%	12
Categoria 6	Outros (ex. não querem ajuda, etc.)	8%	7
<b>Totais:</b>		<b>100%</b>	<b>93</b>

Quadro 7. Número de sinalizações por categoria

Através da análise do gráfico 4 e da quadro 7, é possível constatar que a maior percentagem de sinalizações (73%) prende-se com a solicitação de serviços de apoio, especificamente atendimento social, desabituação de substâncias psicoativas e respostas habitacionais, assim como sinalização e encaminhamento à Direcção de Emergência e Apoio à Inserção da SCML. Um outro dado que se destaca é a percentagem de pessoas que deseja regressar ao seu país de origem (13%). Com 8% encontramos sinalizações de indivíduos que preenchiam critérios para serem sinalizados, mas não desejaram ser ajudados. Por fim, com 3% constatámos duas categorias distintas. Por um lado, indivíduos sem acesso a cuidados de saúde, ou com cuidados deficitários, e por outro lado, indivíduos que pretendiam renovar/solicitar o cartão de cidadão.

Um outro dado relevante para aqui ser espelhado, diz respeito ao número de sem-abrigos contabilizados ao longo dos últimos 15 anos, sendo possível espelhar esses números respeitantes ao ano de 1998 e 2000 com base no estudo realizado pelo LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil, comparativamente com o ano 2013 através da Contagem Total dos Sem-Abrigo da Cidade de Lisboa levada a cabo pelo Programa Intergerações/Intersituações.

## Variação do número de sem-abrigo entre 1998, 2000 e 2013 por freguesia

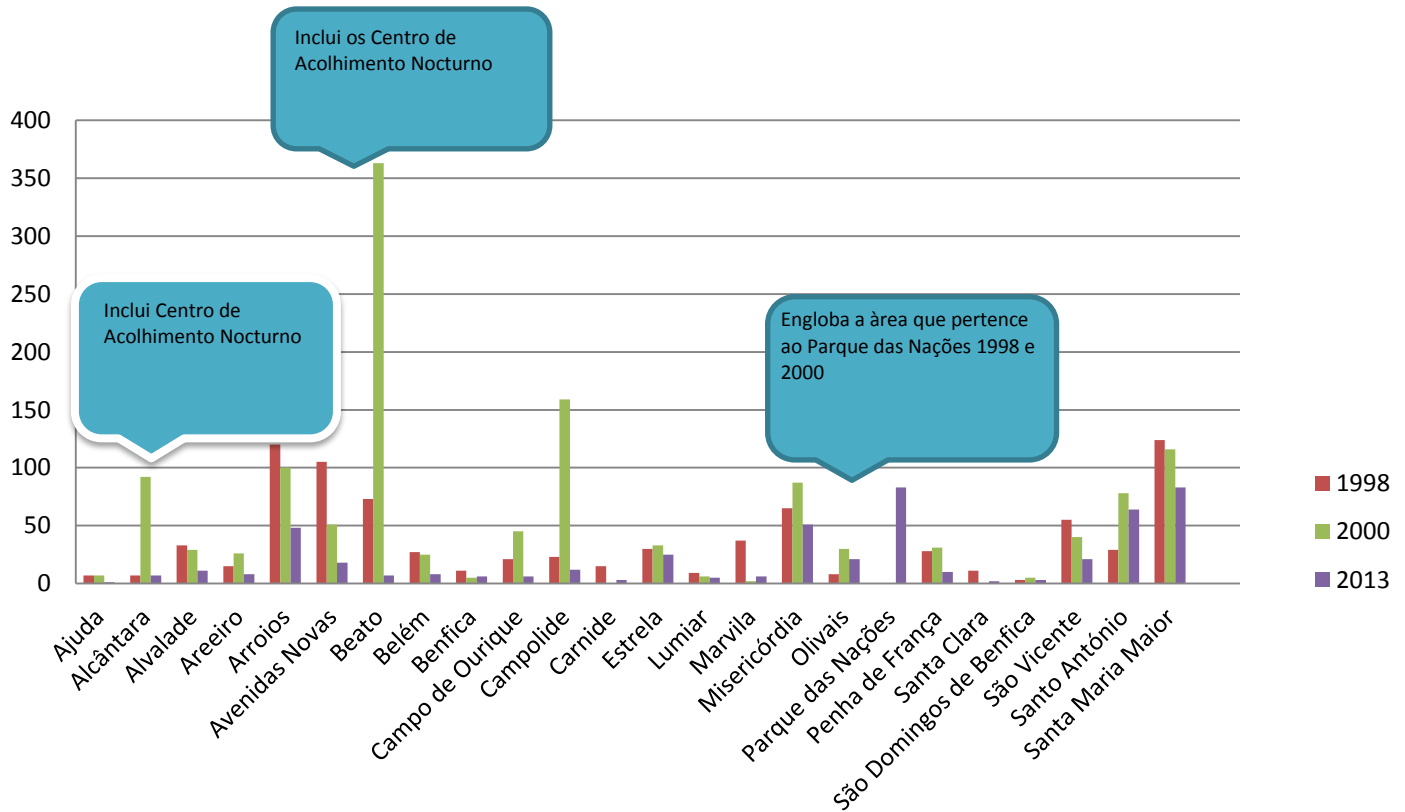


Gráfico 5. Variação do número de sem-abrigo entre 1998, 2000 e 2013 por freguesia



Junta de Freguesia	1998	2000	2013
Ajuda	7	7	1
Alcântara	7	92	7
Alvalade	33	29	11
Areeiro	15	26	8
Arroios	120	100	48
Avenidas Novas	105	51	18
Beato	73	363	7
Belém	27	25	8
Benfica	11	5	6
Campo de Ourique	21	45	6
Campolide	23	159	12
Carnide	15	0	3
Estrela	30	33	25
Lumiar	9	6	5
Marvila	37	2	6
Misericórdia	65	87	51
Olivais	8	30	21
Parque das Nações	0	0	83
Penha de França	28	31	10
Santa Clara	11	0	2
São Domingos de Benfica	3	5	3
São Vicente	55	40	21
Santo António	29	78	64

Santa Maria Maior	124	116	83
Totais	856	1330	509

Quadro 8. Variação do número de sem-abrigo entre 1998, 2000 e 2013 por freguesia

Através da análise do gráfico 5 e do quadro 8 é possível constatar que foram contabilizados pessoas em situação de sem-abrigo em todas as freguesias da cidade de Lisboa no dia 12 de Dezembro de 2013. De forma específica, na freguesia de Santa Maria Maior e dos Olivais verificou-se a existência de maior número (83) indivíduos sem-abrigo, seguidamente da freguesia de Santo António com 64 indivíduos sem-abrigo. Por sua vez a freguesia da Ajuda registou apenas 1 sem-abrigo a pernoitar e Santa Clara 2 indivíduos.

Comparando os dados obtidos em 1998 e 2000 com os obtidos em 2013, verificámos um número inferior de pessoas que foram contabilizadas como sendo sem-abrigo a pernoitar na rua. No entanto, é de ressaltar que este número inferior e diminuição face aos anos anteriores podem não traduzir uma efetiva diminuição de pessoas a pernoitar na rua, pois os dados contemplam os que se encontravam, no dia da recolha, em centros de acolhimento noturno para sem-abrigo, como é o caso das freguesias do Beato e de Alcântara.

No dia da Contagem dos Sem-Abrigo da Cidade de Lisboa, conseguiu-se apurar que nos **Centros de Acolhimento Noturno de Lisboa encontravam-se 343 pessoas** a pernoitarem nestes locais. Tendo em consideração os dados obtidos na contagem de rua e nos centros de acolhimento, obtivemos **852 identificadas como estando em situação de sem-abrigo no ano de 2013.**

De realçar ainda que a inexistência de dados em 1998 e 2000 na freguesia do Parque das Nações está relacionado com facto desta freguesia ter sido criada apenas em 2013.

#### 4.1. Alguns dados provisórios

Nesta secção, apresentamos alguns dados provisórios, sendo que a análise quantitativa de todos os dados constantes no questionário está a ser elaborada pelo Gabinete de Monitorização e Apoio à Gestão da SCML. Salientamos que são dados em análise, podendo estar sujeitos a revisão aquando da análise estatística final.

Através da aplicação de 657 questionários (estão excluídos 8 por serem repetidos, 183 por não terem respondido ao questionário e 12 por não estarem em condição de sem-abrigo a dormir na rua) ao longo do Programa Intergerações/Intersituações, foi possível constatar que:



87% dos inquiridos são **homens** e 13% são **mulheres**;



Em termos de **idade**, o escalão mais representado é o dos 45-54 anos (25%), seguido pelos 35-44 anos (23%) e 55-64% (20%). A idade mínima foi 16 anos e a máxima de 85 anos;



Maioritariamente são **solteiros** (44.5%), seguido de **divorciado e casado**, ambos com 15%;



No que diz respeito à **Nacionalidade**, 58.4% são Portugueses, seguidos de Países da UE (14.3%);



Respeitante à **Escolaridade**, 19.4% possui o Ensino Básico 1º ciclo, seguido do Ensino Secundário (18.9%). Ainda respeitante ao Ensino Superior, verifica-se uma percentagem de 4.6%. No sentido oposto, verifica-se que 7.7% não sabe ler nem escrever;



Face aos **meios de subsistência**, verifica-se que 71.8% não possuem qualquer fonte de rendimento;




Relativamente ao **tempo de rua**, 30.6% encontram-se na rua há menos de 1 ano, seguido de 1-3anos (17%) e 3-6 anos (15%). Há mais de 20 anos encontram-se 5.3% de pessoas, sendo que o tempo máximo encontrado de permanência na rua foi de 40 anos;





Dos inquiridos, 54.2% afirmam ter **filhos**, dos quais 36.2% refere que nunca os contacta. Diariamente ou quase todos os dias, somente 13.8% dos inquiridos.


 Ainda no que concerne às **relações familiares**, 49.1% refere não terem contato com outros familiares;


 68.9% refere possuir **apoio ao nível da alimentação**;

 No que diz respeito à **institucionalização**, 26.9% refere já ter estado institucionalizado e 36.3% já dormiu em **Centro de Acolhimento Noturno**;

 Relativamente ao **contato com a SCML**, 43.4% refere ter contato com a SCML e 42.3% nunca teve qualquer contato com a instituição;


 Dos inquiridos, 45.2% referem ter **problemas de saúde**. Apenas 15.4% revelou sinais de desorganização mental.


 48.5% refere nunca ter tido **consumos aditivos de álcool**, sendo que 30.4% ainda tem problemas desta natureza;


 63.9% refere nunca ter tido **consumos aditivos de substâncias psicoativas** e 8.8% ainda tem problemas de consumo a este nível.


## 4.2. Identificações de casos

Das **93** identificações de casos é possível constatar que:

 8 Inquiridos pertencem ao sexo feminino, a idade máxima registada foi de 80 anos e a mínima registada de 18 anos;

 Dos inquiridos identificados, 61% afirmam **ter filhos**, dos quais 44% nunca os contacta;

 55% apresenta **problemas de saúde**. Apenas 10% revelou sinais de desorganização mental;

 As freguesias com mais sinalizações foram a freguesia de Santo António (24 sinalizações), Parque das Nações (19 sinalizações) e de seguida a freguesia de Santa Maria Maior (12 sinalizações) como comprova o quadro em baixo:

Freguesia	Número de Sinalizações
Santo António	24
Parque das Nações	19
Santa Maria Maior	12
Arroios	9
Beato	7
São Vicente	4
Estrela	3
Benfica, São Domingos de Benfica, Lumiar, Alvalade e Misericórdia	2
Alcântara e Areeiro	1

Quadro 9. Sinalizações por freguesias

Apresentamos também o quadro com as sinalizações por eixos:

Eixos	Número de Sinalizações
Eixo Um	23
Eixo Dois	8
Eixo Três	27
Eixo Quatro	9
Eixo Cinco	1
Eixo Seis	9
Eixo Sete	13
Sem identificação do sítio de pernoitar	3

Quadro 10. Sinalizações por Eixos

## 5. Uma primeira reflexão

# O CONTACTO COM A REALIDADE

### 5.1. A condição de sem-abrigo

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 (Bento & Barreto, 2002), reforçando a importância do conceito de desvinculação, visto como o enfraquecimento ou ausência de afiliações/vinculações. Para Howard Bahr (1973), *“é um reflexo do poder. Entendendo o poder como capacidade de utilizar recursos e serviços, ou de influenciar um processo de decisão, ou ainda a capacidade para a ação efetiva. Assim, os sem-abrigo são os sem-poder, na medida em que são pessoas sem relações com outras pessoas ou pessoas sem lugar dentro de um sistema.”*

Ao longo do trabalho na rua, percebemos que são várias as causas que levam a esta condição de sem-abrigo, como os conflitos familiares e relacionais, a doença mental ou física, o desemprego, a perda de rendimentos ou mesmo o desajuste à estrutura social definida pelos grupos sociais majoritários.

O que os distingue acaba por ser mais do que isso, é a forma como cada indivíduo experiencia esta condição, o seu percurso e as consequências que se vão revelando pelo caminho (o alcoolismo, a toxicodependência, as doenças físicas e mentais, a

dificuldade de relação com o outro), espelho das várias casualidades que o empurraram para a rua.

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 (cf. Costa, 1998: 14) a situação de sem-abrigo é uma **situação de rutura**.

No entanto, os dados obtidos são promissores perante esta situação de rutura, sendo possível constatar que na maior parte das situações ainda é possível **recuperar a vinculação das pessoas em situação de sem-abrigo à sua rede social de suporte**. Para tal, podem concorrer diversos fatores, nomeadamente o tempo de permanência de rua, a existência de laços familiares e as habilitações literárias.

Verificamos que cerca de 60% das pessoas inquiridas pelo Intergerações encontra-se na rua há menos de 6 anos é de facto um dado relevante se pensarmos que são pessoas que ainda não estabeleceram laços definitivos com a condição de sem-abrigo. Esta questão toma ainda mais força nos **30.6% que se encontram na rua há menos de 1 ano**.

A vinculação das pessoas em situação de sem-abrigo à sua rede social de suporte pode ainda ser analisada atendendo a existência de laços familiares próximos e regulares. De facto, **43.9% dos inquiridos referiram ter contatos regulares com os seus filhos** (diariamente, uma vez por semana ou uma vez por mês), podendo ser um meio pelo qual se pode combater a situação de rutura anteriormente mencionada. Os contatos regulares com outros familiares – pais e irmãos – poderão assumir igualmente um papel fundamental a este nível, visível nos **66.8% dos inquiridos que mantêm contatos frequentes com outros familiares** (diariamente, uma vez por semana ou uma vez por mês).

No que diz respeito às habilitações literárias, verificámos ainda que cerca de **68.9% dos inquiridos possuem instrução**, sendo o mais relevante o ensino básico 1º ciclo. Porém, obtivemos cerca de **30% de pessoas com ensino secundário, ensino técnico ou superior completo**. De facto, é possível reinserir socio e profissionalmente

as pessoas em situação de sem-abrigo, através das suas competências que, pela sua condição de sem-abrigo, se encontram desaproveitadas.

Um outro dado bastante relevante, e que deve ser aqui focado, diz respeito ao historial de institucionalização das pessoas em situação de sem-abrigo. De todos os inquiridos, **26.9% referem já ter estado institucionalizado** (e.g. Centros de Acolhimentos para Crianças e Jovens, Comunidades Terapêuticas, Estabelecimentos Prisionais, entre outros), sendo que **36.3% já dormiu, pelo menos uma noite, em Centro de Acolhimento Noturno para Pessoas Sem-Abrigo**. Pelo contato com as pessoas que inquirimos foi possível detetar um descontentamento geral com os Centros de Acolhimento, por não estarem adaptados e capacitados para resolverem os seus problemas. Fatores de diversas ordens foram sendo apontados, nomeadamente no número elevado de utentes que albergam. Por sua vez, esta questão remete-nos para uma outra que diz respeito à enorme diversidade de problemáticas concentradas numa só instituição que inviabiliza, muitas vezes, um processo de intervenção idiossincrático e eficaz. Isto é fácil de compreender se imaginarmos que num mesmo quarto ou ala de um Centro de Acolhimento poderão estar pessoas em tratamento de opiáceos com pessoas em consumos ativos dessas substâncias. O mesmo se trata quando falamos em problemas do foro psiquiátrico.

Por fim, mas não menos importante, uma outra questão bastante pertinente refere-se ao acesso aos cuidados de saúde por parte das pessoas em situação de sem-abrigo. A par do alheamento com os cuidados de higiene, alimentação, conforto e sociabilidade, as preocupações com a sua saúde são também remetidas para planos secundários. Foi constatável que grande parte dos indivíduos inquiridos não frequentam regularmente o médico ou outras entidades promotoras de saúde. Detetamos que **45.2% dos inquiridos referem ter problemas de saúde**, sendo que a maioria dos problemas de saúde encontrados prende-se com saúde oral, diabetes, doenças cardiovasculares, pulmonares e neurológicas, e doenças sexualmente transmissíveis.



Observámos ainda que apenas **15.4% dos inquiridos apresentaram sinais de desorganização mental**. Destes, 88.8% são homens e a faixa etária onde é mais evidente a existência de desorganização mental é entre os 45 e os 64 anos (57%). Outros dados interessantes dizem respeito aos consumos aditivos. De todos os inquiridos, **48.5% referem nunca ter tido consumos aditivos de álcool e 63.9% referem nunca ter tido consumos aditivos de substâncias psicoativas**.

Observámos em alguns pontos por onde passámos (como foi o caso de Santa Apolónia, Campo das Cebolas e no Largo da Igreja de São Jorge de Arroios) que esta mesma rutura poderá não levar à condição de sem-abrigo, mas a uma condição de vulnerabilidade e exclusão social que aproxima diversos indivíduos, de diversas faixas etárias e etnias, da condição de sem-abrigo. Isto é, observámos que existem muitas pessoas a residir em quartos ou em casas, cujos comportamentos se assemelham aos dos sem-abrigo, nomeadamente os arrumadores de carros ou mendigos que possuem um teto e que vão buscar comida às carrinhas de alimentação ou que frequentam os refeitórios sociais. Assim sendo, ***parece-nos extremamente importante que os agentes desta área se debrucem sobre estas situações de vulnerabilidade social, visto que a linha que as separa da condição de sem-abrigo é muito ténue.***

Um dos objetivos do Programa Intergerações/Intersituações, nomeadamente na sua segunda fase, foi tentar conhecer estas situações de vulnerabilidade social. Para melhor conhecer os principais locais de concentração das rotas das carrinhas de alimentação, encontra-se em anexo documento explicativo de cada um dos quinze locais identificados.

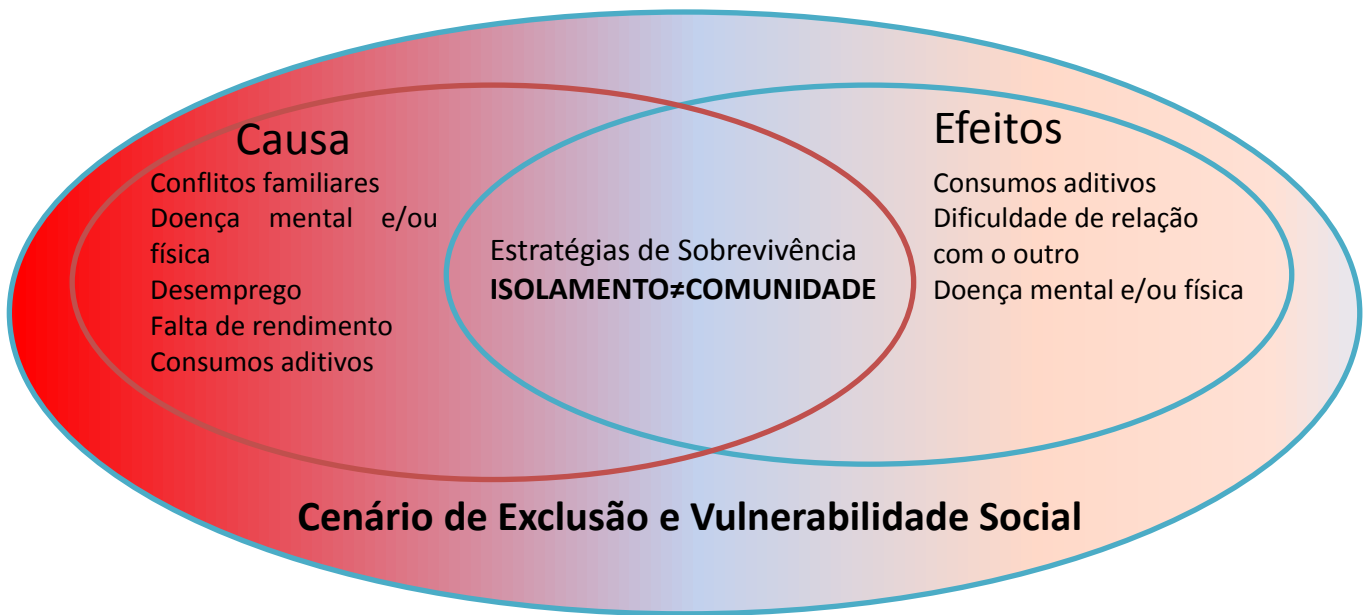


Figura 2. O Processo de Desfiliação (quebra dos laços que ligam as pessoas estáveis a um conjunto de estruturas sociais inter-relacionadas)

A figura ilustrada remete-nos precisamente para esta situação de rutura, apontando como principais causas para um cenário de exclusão e vulnerabilidade social os conflitos familiares, a presença de doença mental e/ou física, o desemprego, a falta de rendimento ou ainda consumos aditivos, quer de álcool quer de substâncias psicoativas. Por ser turno, os efeitos mais observáveis numa situação de rutura para com a sociedade é a continuação, e por vezes a exacerbação, dos consumos aditivos, o agravamento da situação clínica, quer a nível mental quer a nível físico, e uma crescente dificuldade de relação com o outro, nomeadamente ao nível da confiança e empatia.

Esta relação de causalidade – não unidirecional e circular – que se transforma no cenário de exclusão e vulnerabilidade social que diariamente a Equipa do Intergerações presenciou nas ruas da cidade de Lisboa, leva a que cada indivíduo adote a sua estratégia de sobrevivência que o vai permitir adaptar-se à sua nova condição. Para tal, poderá assumir uma postura de isolamento e alienação para com o mundo envolvente ou poderá integrar uma comunidade ou grupo de pessoas que partilham a

sua condição. A adoção da estratégia a utilizar dependerá essencialmente do sentimento de pertença, proteção e segurança que cada um percebe em seu redor, da dificuldade ou não em estabelecer relações interpessoais positivas e a presença ou não de comportamentos socialmente aceites.


## 5.2. Na Rua... em Comunidade

Especificamente existem algumas *comunidades de sem-abrigo*, que devido ao conjunto de características e traços comuns inerentes ao seu processo de exclusão e vulnerabilidade social de que são alvo, acabam por criar laços de amizade que amenizam esta rutura e facilitam a sua sobrevivência na rua, fortalecendo o espírito de entreajuda e cooperação. Encontrámos estas comunidades em alguns locais da Cidade de Lisboa, como por exemplo debaixo do viaduto de Santa Apolónia, atrás do *Restaurante Tromba Rija* em Santos e no antigo *Restaurante Alma Lusitana* no Cais do Sodré. Uma reflexão ainda interessante acerca das comunidades diz respeito à necessidade das pessoas que as compõem em encontrar um sentido de identidade. Dessa forma, foi possível constatar que as comunidades diferem consoante as características individuais das pessoas que as compõem, como por exemplo, os hábitos de consumo de substâncias psicoativas, a iliteracia e a própria postura face à resolução dos seus problemas – maior ou menor proatividade.


O Intergerações visitou ainda comunidades romenas, que na maioria dos casos são compostas por indivíduos que se concentram em grande número e por famílias numerosas com menores debaixo de viadutos e em prédios devolutos. O motivo pela qual estas pessoas estão em condição de sem-abrigo difere dos casos que temos vindo a mencionar anteriormente, pois estas pessoas emigraram à procura de melhores condições de vida e encontram na mendicidade e no convívio com os seus semelhantes a melhor alternativa para subsistir e sobreviver em Portugal.

### 5.3. Diferentes situações... diferentes locais


Uma consideração a ter em conta, numa primeira reflexão a todo este trabalho do Intergerações/Intersituações, diz respeito aos diferentes locais onde é possível encontrar pessoas em situação de sem-abrigo. A proximidade e o contacto que a Equipa Intergerações/Intersituações teve com esta realidade, assim como com as rotinas diárias das pessoas de quem lhe dá forma, permitiram identificar diferentes locais, nomeadamente:

 **Locais de pernoita:** espaços que os sem-abrigo escolhem para passar a noite. São exemplo, as arcadas da Avenida Almirante Reis, o Viaduto de Pedrouços em Belém, a Gare do Oriente, entre outros. O local de pernoita é escolhido em função da necessidade de segurança, conforto e de companhia que cada um percebe individualmente. Torna-se ainda crucial referir que deparamo-nos com muitos sem-abrigo a pernoitarem em casas devolutas da Cidade de Lisboa, como é o caso da Vila Macieira da Calçada dos Barbadinhos. Um indivíduo ao escolher uma casa devoluta sente a necessidade de adiar a condição de sem-abrigo sem teto, pois como alguns nos referiram **“dormir na rua é o final da linha”**. Existem ainda outras razões para a ocupação de casas que se prendem com necessidades de segurança e conforto.

Não ficou claro para nós que o local de distribuição de alimentação condicione a escolha do local de pernoita. As pessoas em situação de sem-abrigo, na sua maioria, apresentam uma muito razoável capacidade de mobilidade, parecendo-nos por isso que as rotas das carrinhas de alimentação é que se adaptam aos locais de pernoita identificados.

 **Locais de passagem:** espaço onde param as várias carrinhas de alimentação e onde encontramos todas as noites uma longa fila de sem-abrigo e pessoas com teto, mas em situação de vulnerabilidade e exclusão social. Podemos destacar como pontos de passagem o Campo das Cebolas, o Jardim D. Luís I, Santa Apolónia, o Largo da Igreja

de Alvalade, entre outros. Como locais de passagem podemos ainda realçar alguns supermercados onde as pessoas costumam concentrar-se para ir buscar os excedentes, como é o caso do *Continente Bonjour* da Travessa de Santa Quitéria.

 **Locais de mendicidade:** espaço onde os sem-abrigo conseguem amealhar dinheiro para suprir as suas várias necessidades. Estes espaços são, na sua maioria, entradas de supermercado (exemplos: Avenida Paris e Estrada Benfica), as escadas principais das igrejas localizadas nos pontos turísticos da Cidade, como por exemplo a Igreja de São Domingos, e as zonas de estacionamento onde é possível observar arrumadores de carro, como por exemplo a Avenida Almirante Reis, Avenida da República, Saldanha, entre outros.

#### 5.4. Experiências de contato com os Serviços de Apoio

Uma outra consideração bastante importante a ter em conta, e que deve ser mencionada no presente relatório, diz respeito à dificuldade constatada pela Equipa do Intergerações/Intersituações das pessoas em situação de sem-abrigo deslocarem-se aos serviços de atendimento. Para tal, podem concorrer fatores de diversas ordens. Por um lado, dificuldades ao nível de locomoção podem impossibilitar a pessoa de se deslocar sozinha pelas ruas da cidade de Lisboa, impossibilitando dessa forma a ida a um serviço de atendimento.

O Sr. A. foi submetido ao questionário no dia 20 de Maio de 2013, sendo que referiu que gostava de ser atendido na Direcção de Emergência e Apoio à Inserção, mas que devido à sua deficiência visual não conseguia ir sozinho. Foi feita sinalização deste caso. Tendo em conta a duração da primeira fase do Programa Intergerações/Intersituações e a relação privilegiada que a Equipa de Rua estabeleceu com o Sr. A., foi possível delinear uma ida até à Direcção de Emergência e Apoio à Inserção. Como tal, no dia 3 de Julho de 2013 a Equipa saiu à rua com o intuito de encontrar o Sr. A. e agendar uma saída à Direcção de Emergência e Apoio à Inserção. Nesse mesmo dia, à hora combinada, o Sr. A. encontrava-se em estado de embriaguez, não revelando condições para deslocar-se ao atendimento. Porém, havia que não desistir. Reagendou-se para o dia seguinte. Por volta das 8h30 da manhã encontrámos o Sr. A. que prontamente se disponibilizou para ir com a Equipa do

Intergerações/Intersituações à Direcção de Emergência e Apoio à Inserção. Aí, constatou-se que o Sr. A. fora anteriormente acompanhado na DIASL Sul, local onde nos dirigimos seguidamente. Vários atendimentos já teriam sido feitos, nomeadamente encaminhamento para Lar e inúmeras marcações para consulta de oftalmologia, consultas estas que o Sr. A. nunca compareceu. Obtivemos igualmente a informação de que o Sr. A. recebe algum apoio por parte da irmã e que mantém uma relação positiva com a sua técnica. No entanto, a relação conturbada com a irmã, dada a sua mãe estar acamada e aos efeitos colaterais dos consumos excessivos de álcool do Senhor, não possibilita um acompanhamento estável e duradouro por parte da irmã ao Sr. A. Importante frisar que neste atendimento, em que estiveram presentes a técnica responsável, o Sr. A. e a Equipa do Intergerações/Intersituações, foi possível obter o consentimento do Sr. A. para marcação de consulta na Unidade de Alcoologia de Lisboa para futuro tratamento e encaminhamento para oftalmologia.

Por outro lado, a vergonha de pedir ajuda, tal como nos chegaram a dizer *“ao pedir ajuda, sinto-me mais próximo da miséria”* (sic), pode ser igualmente uma barreira entre a pessoa e o técnico que se encontra no gabinete, rodeado por outras pessoas que se encontram numa sala de espera.

Num dia em que a Equipa do Intergerações/Intersituações se encontrava na rua, o Sr. J. pediu para que o acompanhássemos à Direcção de Emergência e Apoio à Inserção visto já há muito tempo não ir lá e por ter perdido o direito de usufruto de alguns apoios. No dia combinado e à hora agendada, lá se encontrava o Sr. J., fomos até à Direcção de Emergência e Apoio à Inserção. No dia seguinte, recebemos o feedback pelo próprio de que se encontrava novamente a ser acompanhado pela Direcção de Emergência e Apoio à Inserção e que voltou a usufruir dos serviços da SCML, nomeadamente do Centro de Atendimento Social dos Anjos. O seu contentamento era visível, proferindo *“muito obrigado (...) consegui fazer as pazes com a Santa Casa, sozinho jamais iria de novo à Praça da Alegria”*.

Surgem também as barreiras administrativo/burocráticas, a dificuldade em chegar e falar com o técnico, por demora na marcação de atendimento, por pedido de documentos que a pessoa em situação de sem-abrigo não tem, as formalidades desadequadas para esta população, o preconceito e o atendimento frio, desumanizado e impessoal com que muitas vezes esta população é confrontada. A este nível surge ainda a descrença desta população em recorrer aos serviços, pois pensam que nada poderá ser feito por eles, mencionando muitas vezes *“ir lá para quê?”*. De evidenciar a

demora das instituições em transferir informações e até processos, como nos têm dito “tem que se esperar que o processo chegue até cá, para ser atendido”, o tempo de espera para ser atendido pelos serviços, como afirmam “não vou já há algum tempo, não tenho paciência para perder um dia inteiro”, leva a que muitos não passem da sala de atendimento, provocando o afastamento da pessoa em situação de sem-abrigo dos serviços sociais.

### 5.5. As instituições que prestam apoio aos sem-abrigo

Um dos objetivos do Programa Intergerações/Intersituações foi igualmente conhecer a rede vocacionada para a intervenção com os sem-abrigo. Apresentamos quadro representativo das instituições, que de uma forma ou outra, combatem este flagelo social.

	<b>Entidades</b>	<b>Equipamentos</b>	<b>Resposta</b>	<b>Capacidade</b>
<b>COMUNIDADE DE INSERÇÃO</b>	AMI – Fundação da Assistência Médica Internacional	Centro Porta Amiga das Olaias	Comunidade de Inserção	100
		Centro Porta Amiga de Chelas	Comunidade de Inserção	100
	CAIS – Círculo de Inclusão de Apoio ao Sem-Abrigo	Centro CAIS Lisboa	Comunidade de Inserção	50
	Projeto Orientar – Associação de Intervenção para a Mudança	Projeto Orientar	Comunidade de Inserção	30
	AEIPS – Associação para o Estudo e Integração Psicossocial	Centro de Apoio Psicossocial	Comunidade de Inserção	50
<b>EQUIPA DE RUA</b>	AMI – Fundação da Assistência Médica Internacional	Equipa de Rua	Equipa de Rua de Intervenção Técnica	Ilimitado
	Centro de Apoio ao Sem-Abrigo	Equipa de Rua	Distribuição de alimentos	500/noite
	Câmara Municipal de Lisboa / Departamento Ação Social	Equipa de Rua	Equipa de Rua de Intervenção Técnica	Ilimitado
	Comunidade de Santo Egídio	Equipa de Rua	Distribuição de alimentos	Por apurar
	Comunidade Vida e Paz	Espaço Aberto ao Diálogo	Distribuição de alimentos	520/noite

	Igreja Adventista do 7º dia	Equipa de Rua	Distribuição de alimentos	120/Quarta-Feira
	Legião da Boa Vontade	Equipa de Rua	Distribuição de alimentos	Por apurar
	Associação Nova Dimensão	Equipa de Rua	Distribuição de alimentos	300/Terça-Feira
	Médicos do Mundo	Unidade Móvel	Equipa de Rua de	Ilimitado
	Conversa Amiga	Equipa de Rua	Intervenção Técnica - Saúde	100
	Movimento ao Serviço da Vida	Equipa de Rua	Equipa de Rua de Intervenção Técnica	160
	Novos Rostos, Novos Desafios	Equipa de Rua	Equipa de Rua de Intervenção Técnica	Por apurar
	Crescer na Maior	Equipa de Rua	Equipa de Rua de Intervenção Técnica	Ilimitado
	<b>Entidades</b>	<b>Equipamentos</b>	<b>Resposta</b>	<b>Capacidade</b>
<b>ALOJAMENTO</b>	AEIPS – Associação para o Estudo e Integração Psicossocial	Projeto Casas Primeiro	Alojamento em Casa	50
	Projeto Orientar – Associação de Intervenção para a Mudança	Residência	Alojamento em Residência	8
	AMI – Fundação da Assistência Médica Internacional	Centro de Abrigo da Graça	Centro de Alojamento Temporário	25
	Crescer na Maior	Projeto É uma Casa	Alojamento em Casa	6
	VITAE – Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional	Centro de Acolhimento para os Sem-Abrigo de Lisboa	Centro de Alojamento Temporário	270
	Serviço Jesuítas aos Refugiados	Centro de Acolhimento Pedro Arrupe	Centro de Alojamento Temporário	25
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Alojamento Temporário Mãe d’Água	Centro de Alojamento Temporário	Por apurar
		Centro de Apoio Social dos Anjos	Centro de Alojamento Temporário	Por apurar
	Exército de Salvação	Centro de Acolhimento	Centro de Alojamento	75



		Temporário para Sem-Abrigo	Temporário	
<b>REFEITÓRIO CANTINA SOCIAL</b>	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Apoio Social dos Anjos	Refeitório / Cantina Social	Por apurar
	CAIS – Círculo de Inclusão de Apoio ao Sem-Abrigo	Centro CAIS Lisboa	Refeitório / Cantina Social	50
	Projeto Orientar – Associação de Intervenção para a Mudança	Projeto Orientar	Refeitório / Cantina Social	30
	AMI – Fundação da Assistência Médica Internacional	Centro Porta Amiga das Olaias	Refeitório / Cantina Social	100
		Centro Porta Amiga de Chelas		100
	Centro Social e Paroquial de São Jorge de Arroios	Núcleo de Apoio Local de Santa Bárbara	Refeitório / Cantina Social	50
Serviço Jesuítas aos Refugiados	Refeitório Campo Grande	Refeitório / Cantina Social	50	
	<b>Entidades</b>	<b>Equipamentos</b>	<b>Resposta</b>	<b>Capacidade</b>
<b>REFEITÓRIO CANTINA SOCIAL</b>	Obra “O Nazareno”	Centro Social Obra “O Nazareno”	Refeitório / Cantina Social	100
	Exército de Salvação	Centro Comunitário Central	Refeitório / Cantina Social	225
<b>ATELIER</b>	Projeto Orientar – Associação de Intervenção para a Mudança	Projeto Orientar	Atelier Ocupacional	30
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Centro de Apoio Social dos Anjos	Atelier Ocupacional e Sala de Convívio	Por apurar
		Centro de Apoio Social de São Bento	Atelier Ocupacional	Por apurar
<b>ATENDIMENTO</b>	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Serviço de Emergência Social	Atendimento Acompanhamento Social	Ilimitado
	Movimento ao Serviço da Vida	Movimento ao Serviço da Vida	Acompanhamento Psicossocial	160
	Centro Padre Alves Correia	Centro Padre Alves Correia	Atendimento Acompanhamento Social	30
	Serviço Jesuítas aos Refugiados	Centro de Atendimento	Atendimento Acompanhamento Social	Ilimitado

	Obra “O Nazareno”	Centro Social “Obra O Nazareno”	Atendimento Social	Ilimitado
	Exército de Salvação	Centro Comunitário Central	Atendimento Acompanhamento Social	Ilimitado

Quadro 11 – Instituições que prestam apoio à população sem-abrigo

Ainda no que diz respeito a respostas existentes para a população sem-abrigo, apresentamos seguidamente tabela com os horários de funcionamento dos balneários públicos existentes nas freguesias em que foi possível apurar da cidade de Lisboa.

Freguesia	Horário de Funcionamento
Ajuda	3ª a domingo das 7h às 12h30m
Alcântara	3ª a domingo das 7h às 12h30m
Beato	2 Balneários -2ª a 6ª feira das 8h30 às 12h e das 13h às 15h. Sábados 8h30 às 11h; -2ª a 6ª feira das 10h às 13h e das 14h às 17h30. Sábados 10h às 13h
Benfica	3ª a Sábado das 9h às 18h
Campolide	3ª a 6ª feira das 10h às 13h e das 16h30 às 19h30. Sábados 19h30 às 13h e das 14h30 às 17h30. Domingos 9h às 12h.
Estrela	2ª a 6ª feira das 9h às 15h
Lumiar	2ª a 6ª feira das 14h às 17h30
Penha de França	2ª a 6ª feira das 9h às 18h. Sábado das 9h às 13h
Santa Maria Maior	2ª a 6ª feira das 9h30 às 13h e das 14h às 17h30.

Quadro 12 – Horários de Funcionamento dos Balneários Públicos

Ao longo dos meses de trabalho na rua, foi constatável que as rotinas dos sem-abrigo não correspondem com os horários de funcionamento dos serviços. Se por um lado, deverá exigir-se a esta população a adaptação às regras e normas vigentes, por outro lado, parece-nos importante adequar os serviços à população que pretendem servir. Através da recolha de informação obtida, quer pela aplicação dos questionários quer pela realização do Ciclo 24 horas (anteriormente mencionado), verificámos que a grande maioria dos sem-abrigo da cidade de Lisboa se levanta muito cedo (entre as 4 horas e as 7 horas). Na impossibilidade de realizarem os seus cuidados de higiene ao

levantar – pelo facto dos serviços existentes ainda estarem fechados – muitos deles optam por não realizar a higiene pessoal, o que por sua vez trará consequências ao nível da imagem, autoestima, saúde pessoal e saúde pública.

### **5.6. Participação dos trabalhadores da Divisão de Higiene Urbana da Câmara Municipal de Lisboa**

O Programa Intergerações / Intersituações solicitou à Divisão de Higiene Urbana da Câmara Municipal de Lisboa a colaboração dos seus trabalhadores, que conhecem como ninguém as ruas da cidade, para que estes partilhassem connosco a sua visão sobre a realidade dos sem-abrigo, com quem se cruzam quotidianamente no decorrer da sua atividade profissional.

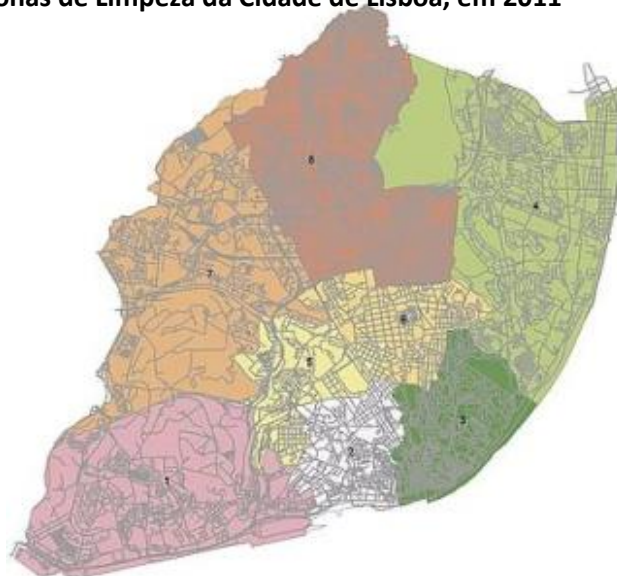
Estes trabalhadores do município de Lisboa são na sua maioria Cantoneiros de Limpeza e têm como principais funções proceder à limpeza dos lugares públicos, efetuar a recolha do lixo, varrer e lavar a via pública.

A população que desempenha esta função é na sua maioria do género masculino. É comum que a estes trabalhadores corresponda uma baixa escolaridade / habilitações literárias (nalguns casos igual ou inferior à 4ª classe).

A participação destes funcionários municipais revelou-se de extrema utilidade, na identificação e sinalização de inúmeros casos. Quiseram também contribuir com a sua opinião, experiência sensibilidade, respondendo a um inquérito elaborado propositadamente para este efeito, que analisámos e passamos a apresentar.

### **Organização das Zonas de Limpeza da Cidade de Lisboa, em 2011**

Fonte: DLU, 2011



A limpeza e recolha de resíduos da cidade de Lisboa, encontra-se organizada em 8 (oito) zonas, correspondem as freguesias de:

1. Junta de Freguesia da Ajuda, Alcântara, Belém, Estrela;
2. Junta de Freguesia Santo António, Estrela, Campo De Ourique, Misericórdia;
3. Junta de Freguesia Santa Maria Maior, Graça, Penha França;
4. Junta de Freguesia do Beato, Marvila, Olivais e Parque das Nações;
5. Junta de Freguesia de Campolide, Campo de Ourique, Avenidas Novas;
6. Junta de Freguesia do Areeiro, Arroios, Avenidas Novas;
7. Junta de Freguesia de Benfica, Carnide, São Domingos de Benfica;
8. Junta de Freguesia Alvalade, Lumiar e Santa Clara.

Estas zonas de limpeza são áreas de intervenção apoiadas em vários suportes logísticos, operacionais e administrativos. Estas infra estruturas são especialmente organizadas por postos de limpeza, existindo ainda outras infraestruturas de apoio.

### **Aplicação do Inquérito**

Autorizada pela Câmara Municipal de Lisboa a participação voluntária dos seus funcionários, procurámos criar e aplicar um questionário, de carácter anónimo e sem obrigatoriedade de resposta. O inquérito contempla um conjunto de dez questões, compostas maioritariamente por perguntas abertas, permitindo a recolha de informação mais diversificada. Foram aplicados 143 questionários.

### **Análise ao Inquérito (pergunta a pergunta)**

#### **Pergunta 1**

**“Qual a primeira palavra que lhe vem á cabeça quando vê um sem-abrigo?”**

Os inquiridos responderam de forma similar, **associando este estado, a pobreza, miséria, tristeza, indiferença, abandono, compaixão, solidão, desgraça, carência, desfavorecido, álcool, drogas, desemprego, revolta, “degradação humana”.**

Houve particularidades nas respostas apresentadas que complementam as “expressões” anteriormente mencionadas, tais como, **“primeiro vejo uma pessoa e só depois vejo um sem-**

abrigo”, “cidadão”, “sinto revolta, todos nós caímos e precisamos de ser ajudados”, “começo a pensar como se chega a essa situação”, “pouca sorte”, “uma péssima mensagem do país em que vivemos”, assim como creem que o sem-abrigo é “fraco de cabeça”, “destruído”.

## Pergunta 2

### **“O que para si é um sem-abrigo?”**

Partindo do pressuposto que ser sem-abrigo abrange um conjunto de situações que vão desde aqueles que não têm estrutura habitacional, até aqueles que têm alojamento inadequado ou inseguro, verificamos que as respostas obtidas transmitem, de alguma forma, a complexidade do fenómeno.

Dada a diversidade de perspetivas, e embora os inquiridos tenham, na sua maioria, reportado que os sem-abrigo são “ser humanos que por vários motivos da vida caíram nesta situação”, surgem outras interessantes afirmações como resposta:

***“Um sem-abrigo é um ser humano como todos”; “Ninguém nasce sem-abrigo, são indivíduos de ambos os sexos que perderam o sentido da vida e necessitam de ajuda, para ultrapassar este enorme obstáculo que se interpôs na vida deles”;***

***“Pessoas excluída da sociedade”; “Alguém que não possui morada fixa, sendo o seu local de residência os espaços da cidade”;***

***“Não consegue sustentar-se e cuidar de si com dignidade”; “Vivem uma vida de miséria e dificuldades”; “Vivem grande parte da vida na rua, sem manter nenhuma relação com a comunidade”;***

***“O sem-abrigo é uma pessoa que se deixa cair na solidão”; “varrida pela vida”; “Não teve oportunidades ou não soube aproveitá-las”; “Uma pessoa que já teve provavelmente tudo na vida e que de um momento para o outro o azar bateu á porta”.***

## Pergunta 3

### **“Na sua opinião, das 3 situações indicadas, qual é o principal motivo para alguém se tornar um sem-abrigo?”**

Problemas familiares	<b>76</b>
Problemas de alcoolismo / toxicodependência	<b>117</b>
Desemprego e/ou baixos salários	<b>81</b>

Na opinião dos inquiridos são os problemas relacionados com o **alcoholismo e a toxicoddependência** que são o principal motivo para alguém se tornar um sem-abrigo. Segue-se o **desemprego e/ou baixos salários**, associado aos despedimentos e à ausência de trabalho, enquanto os problemas de legalidade prendem-se diretamente com a falta de trabalho impossibilitada pela falta de documentos, pela situação de ilegalidade em que se encontram no País, por acidentes de trabalho ou ainda pelas dificuldades linguísticas, problemáticas típicas entre os imigrantes de leste. Os **problemas familiares**, ampliados por eventuais conflitos familiares, o divórcio, a viuvez e o falecimento de familiares próximos, entre outros motivos, representam a respostas de 76 dos inquiridos.

É de salientar que relativamente a opção, **outro motivo**, na sua maioria, foram atribuídos a **problemas de saúde associados aos fatores psicológicos e de doença mental**. *“cada caso é um caso diferente”*, consideram que outros dos fatores poderão estar ligados com o facto de *“não querem compromissos com a sociedade”* (regras) e evocaram a *“falta de maturidade”*.

#### **Pergunta 4**

##### **“Quando passa por um sem-abrigo na rua, o que você faz?”**

Na sua grande maioria, os inquiridos reconhecem que **não tomar qualquer tipo de atitude, uns por não saber como agir, “muitas vezes não sei o que fazer”, outros por terem receio dos comportamentos que possam advir, ou até mesmo por uma questão de imparcialidade / indiferença, “o mesmo que faço quando passo por outra pessoa”**.

Verificou-se então ser uma questão complexa e por isso obtivemos respostas muito díspares.

*“Observo”, “Dou-lhe um sorriso.”; “A saudação dou sempre!”; - “Olho, não fico indiferente!”; “Já fiz voluntariado e sei de histórias chocantes”; “Tento alertar as entidades competentes”; - “Por iniciativa própria não tenho coragem de fazer nada.”*

##### **Ou, em sentido oposto:**

*“Tento não olhar para que não se sinta diferente”;*

*“Nada, pois alguns ainda têm uma vida melhor que a minha, mas habituaram-se a isto.”*

*“Não é uma moeda que vai ajudar, mas sim piorar a situação fazendo-o continuar no mesmo estilo de vida”.*

**Ou ainda**

*“Basicamente faço o que a maioria das pessoas faz: ignoro, embora já tenha encaminhado alguns para se voltarem a inserir na sociedade”.*

*“Sinto-me impotente para fazer seja o que for.”*

**Pergunta 5**

**“Conhece alguma instituição que intervenha no apoio aos sem-abrigo?”**

<b>Sim</b>	109
<b>Não</b>	32
<b>NR</b>	2

A maioria dos inquiridos sabe que em termos de apoios institucionais são as IPSS’S/ONG’S e a Segurança Social que prestam maiores apoios. Os sem-abrigo recorrem a estas ajudas através das equipas de rua, profissionais e por intermédio de pessoas na mesma situação de precariedade. Os inquiridos têm na sua maioria conhecimento sobre as instituições que contactam com os sem-abrigo.

Como podemos verificar:

**Pergunta 6**

**“Acha que o apoio prestado pelas instituições de solidariedade é suficiente?”**

Os inquiridos, na sua maioria, consideram que esta ajuda é insuficiente, como se pode verificar através do número expressivo de respostas “Não” no quadro ao lado indicado.

<b>Sim</b>	15
<b>Não</b>	95
<b>NS</b>	32
<b>NR</b>	1

Como é perceptível existe um grande desconhecimento concreto do apoio que é prestado pelas instituições de solidariedade, permanecendo uma minoria que justifica que este trabalho é suficiente.

#### **Pergunta 7**

**“Na sua opinião, quais as zonas de Lisboa onde há uma maior concentração de sem-abrigo?”**

**“Em que locais costuma encontrar sem-abrigo a pernoitar?”**,

Como locais de maior concentração de sem-abrigo, as repostas mais unânimes dizem respeito à Avenida Almirante Reis, Avenida da Liberdade, Avenida 5 de Outubro, Alcântara, Baixa-Chiado, Bairro Alto, Caís Sodré, Chafariz do Desterro (Intendente), Gare do Oriente, Igreja de Arroios, Largo do Corpo Santo, Martim Moniz, Moraria, Rua da Prata, Rossio, Restauradores (Teatro D. Maria II), Praça De Londres, Praça da Figueira, Saldanha, Santa Apolónia, Terreiro do Paço e Xabregas.

Destacamos ainda algumas das respostas menos usuais, mas plenas de acuidade:

*“Muitos carros abandonados”; “Ao pé de pastelarias com fabrico próprio”.*

#### **Pergunta 7.2**

**“No último mês, recorda-se de ver novos sem-abrigo a pernoitar na cidade?”**

Os trabalhadores de higiene urbana dividem-se por várias áreas e o seu horário é por turnos. Como tal, estes indicadores estão associados ao conjunto de respostas, muito díspares, não existindo assim concordância nas mesmas.

Ora vejamos, os inquiridos que possam estar numa zona de maior concentração de sem-abrigo consideram, **“é normal que cada vez apareçam mais devido à crise”, “vejo todos os dias”, “sempre”, “já vi e fiquei impressionada”, “sim, mais pessoas do leste”, “cada vez se vê mais, se não é a pernoitar em lugar certo é a reabrir caixotes a procura de comida, roupa ...”, “não tenho estado atento a isso. Mas com a nova lei das rendas, possivelmente irei começar a ver cada vez mais”.**

Há quem considere ainda **“vê-se novos abrigos, mas não sabendo quem ali dorme, não contactando diretamente com estes, não é possível saber. Sei dos que normalmente estão nos sítios do costume, que não desaparecem ... quanto muito, mudam para outra rua.”**, **“É difícil perceber. Mudam com alguma frequência de sítios.”.**



Por outro lado, existem zonas em que esta problemática não é tão facilmente detetada, como tal há opiniões que dão conta de não existirem mais sem-abrigo do que em tempos anteriores, **“Na zona que faço serviço não, pelo contrário alguns já faleceram talvez por motivos de saúde e falta de alimentação!”, “Não tenho essa preocupação.”.**

#### **Pergunta 8**

**“Na sua opinião, qual a medida mais importante para pôr fim à condição de sem-abrigo?”**

Torna-se necessário repensar novas políticas sociais, assentes em modelos de intervenção social, na opinião dos inquiridos foram atribuídas as seguintes medidas:

- *“O sem-abrigo tem de ser visto como um indivíduo da sociedade e não como um excedente desta”;*
- *“O sem-abrigo tem de ser visto como um indivíduo da sociedade e não como um excedente desta”; “o mais importante seria existir um país que não fizesse distinção tão evidente entre pobres e ricos, onde a todos fosse dada a oportunidade de ter direito a trabalho digno, habitação e saúde e educação”;*
- *“Ensinar os mais novos a não desviar o olhar”, “maior intervenção ao nível do estado na tentativa de fazer um escrutínio de todas as situações que necessitam de ajuda efetiva e que queiram ser ajudados”;*
- *“Com melhores condições fincarias e sociais, seria possível diminuir este flagelo”, “ditado: não lhe dê o peixe, ensina-o a pescar”;*
- *“Políticas sociais que vão de encontro aos problemas que levam um ser humano a escolherem esta opção”, “parte do princípio que as pessoas querem ser ajudadas pelas instituições.”;*
- *“Mais dinheiro da parte do governo para melhorar as instituições e os locais onde possam comer, fazer a sua higiene e pernoita”;*
- *“O apoio na valorização pessoal e profissional do sem-abrigo”;*
- *“Se as pessoas tivessem emprego e uma vida familiar estável, muitos deles não iam preferir estar na rua, entre muitas coisas que se podiam fazer para se evitar que os sem-abrigo existissem”;*
- *“O sem-abrigo tem de ser visto como um indivíduo da sociedade e não como um excedente desta”.*

### Pergunta 9

**“Quem tem maior capacidade e responsabilidade para resolver este problema social?”**

Para os inquiridos, quem tem maior capacidade para resolver este problema social serão os técnicos das instituições. Contudo, a responsabilidade está associada ao Governo, às Autarquias, à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e ao Ministério da Solidariedade Social.

### Pergunta 10

**“Se tivesse poder, o que faria para acabar com os sem-abrigo na cidade de Lisboa?”**

Os inquiridos referem na sua maioria que, caso tivessem poder, apostavam na **criação de novos centros de acolhimento**, investiam na **formação de técnicos especializados**, desenvolviam **medidas de empregabilidade** e de **formação profissional**, alteravam a **lei do arrendamento** para assim facilitar o direito à habitação, **alargavam o apoio das instituições** à população e ainda incrementavam **tratamentos mais eficazes para o combate ao alcoolismo/toxicoddependência**.

No entanto, os inquiridos reconhecem que tais soluções poderiam minimizar a problemática mas que esta dificilmente teria fim, além de que seria necessário um **levantamento exaustivo na zona de Lisboa**, para assim analisar as situações.

### Em jeito de conclusão...

Após uma análise das respostas aos inquéritos, verificou-se que ser sem-abrigo não é uma característica imputável a uma pessoa, mas um processo complexo que encadeia uma série de fatores. É um ser humano que por vários motivos da vida tornou-se sem-abrigo.

Denota-se a centralidade na natureza dos problemas que afetam os sem-abrigo, apontando diversas explicações, sendo as mais notórias as questões de ser-se sem abrigo como opção de vida, por problemas patológicos ou associados a consequências de acontecimentos negativos (problemas familiares, falta de emprego/ocupação, falta de alojamento, entre outros).

Considera-se necessário criar condições para que nenhuma pessoa permaneça na rua por falta de alternativas, e, principalmente, assegurar a existência de condições que garantam a promoção da autonomia e se desenvolva o exercício da cidadania de forma ativa e consciente.

Os inquiridos, em virtude da sua atividade profissional, que contactam com esta realidade diariamente, questionam-se sobre as causas que levam um indivíduo a ser sem-abrigo,

revelando que gostariam de ajudar e de saber como lidar com esta situação, pois **“nunca se sabe o dia de amanhã”**.

A diversidade e disparidade de respostas permitem-nos compreender a complexidade do fenómeno e da sua alteração constante.

## 5. Um olhar de Proximidade

### **ACOMPANHAMENTO ≠ ATENDIMENTO ≠ ENCAMINHAMENTO**

O Programa Intergerações/Intersituações permitiu-nos efetuar um diagnóstico da população sem-abrigo (sem-teto) da cidade de Lisboa, de uma forma que possivelmente nunca antes tinha sido feita em Portugal. De uma forma geral, as principais causas inerentes à situação de sem-abrigo dizem respeito ao desemprego, e com isso a despejos, problemas familiares, consumos aditivos, doenças mentais e/ou físicas. Dada a panóplia de causalidades para esta problemática, a intervenção deverá ser idiossincrática e personalizada.

Por muito que se pretenda uniformizar modelos de intervenção, não podemos deixar de constatar que **não há duas situações de sem-abrigos iguais**, no que as determina, no momento e/ou acontecimento que as desencadeou, no percurso que as antecedeu, no conjunto das necessidades, das carências e no tipo de medidas que cada situação carece em via a uma resolução/acompanhamento. Não quer isso dizer que não existam traços comuns entre os sem-abrigos, ou que não seja possível segmentar perspectivas na intervenção. No entanto, os aspetos individuais de cada caso são determinantes.

Um outro aspeto que também merece reflexão é o facto de se terem encontrado sem-abrigos dos quais **ninguém tinha conhecimento**. **Nunca antes haviam sido contactados, sinalizados ou referenciados**. Estes, por seu turno, também **nunca foram**

**a lado nenhum, nunca pediram nada a ninguém.** Alguns só querem voltar para a sua terra natal, após terem perdido o emprego, a sua fonte de rendimento e subsistência e atualmente encontram-se à espera de reunir algum dinheiro para regressarem às suas terras e para junto dos seus familiares.

Procurou-se sempre privilegiar uma **abordagem humanizada**, que não se limitasse à aplicação mecânica do inquérito, mas também e essencialmente, manifestar uma expressão de atenção e interesse pela situação dos seres humanos contactados.

Aos sem-abrigos, procuramos dar-lhes algum "protagonismo", de forma a poderem sentir-se alvo de uma *procura preocupada e atenta*, que os motive e incentive a procurar, pelos seus meios, (porque são capazes) as respostas para os seus problemas. Este trabalho *intergeracional* foi ainda importante para consciencializar e relembrar os parceiros locais da importância do trabalho **no terreno e para o terreno**.

**No terreno**, porque foi crucial sair da nossa zona de conforto e ir "importunar" quem se encontra nas ruas da cidade de Lisboa.

E **para o terreno**, na medida em que aprendemos a conhecer "*as gentes*" que nele pernoitam, as suas tristezas, as suas alegrias, as suas conquistas, as suas individualidades e as suas especificidades, tornando-se urgente uma resposta personalizada a cada situação, bem como a consciência social local, relativamente à responsabilidade de quem deve assumir para com esta sua população mais vulnerável.

Acreditamos que este programa possibilitou e possibilitará uma melhoria em alguns aspetos significativos na vida de algumas das pessoas que foram entrevistadas, sinalizadas ou encaminhadas pelo Intergerações/Intersituações.

Aproximámos a **necessidade** da **resposta**, por vezes tão próxima e acessível, mas tão distante e inatingível para um grande número dos sem-abrigos que, sem informação e conhecimento, não sabe como obter a ajuda e o apoio necessários.

Relançamos **a discussão do serviço ao outro**, na perspetiva de proporcionar a este, os instrumentos e os conhecimentos que lhe possibilitem uma transformação integral e um caminho de transformação com vista a readquirir e reassumir o seu papel ativo e interventivo na sociedade. Em contraste com o serviço sem objetivos, que perpetua a ação e a dependência.

Foi possível constatar que, entre muitas outras coisas,

- **Existem necessidades dos cidadãos sem-abrigos, para as quais não existem respostas e que algumas delas não respondem às suas necessidades;**
- **No entanto, existem muitas pessoas e instituições que se disponibilizam diariamente a apoiar e a trabalhar esta problemática;**
- **Que o desemprego coloca algumas pessoas na condição de ser sem-abrigo;**
- **Concorre com o desemprego a instabilidade familiar;**
- **Que há estrangeiros a pernoitar nas ruas da cidade de Lisboa à espera de um bilhete que lhes permita regressarem à sua terra natal;**
- **Que o número elevado de casas, armazéns e lojas ocupadas indevidamente retira muitas pessoas da rua;**
- **Que a existência de serviços de saúde direcionados a esta problemática é**  
**NECESSÁRIA E URGENTE.**

Mas, se este programa permite aferir as necessidades da população sem-abrigo, também acaba por criar algumas expectativas de respostas a essas mesmas necessidades e aos muitos problemas e carências encontrados. Ainda que as situações mais graves tenham sido encaminhadas para o Serviço de Emergência Social da SCML para intervenção urgente, acreditamos que existem outras situações, também elas preocupantes e que carecem da mesma atenção e respostas.



Muitos mais sem-abrigos estão em situação de risco, a necessitar de apoio urgente. Ou encontrar alguém que os ajudem a encontrar o seu caminho, que lhes dê a visibilidade, a importância e o reconhecimento que merecem.

## 6. Perspectivas de Intervenção Futura: A Resposta às necessidades detectadas

# Núcleo de Ligação

**EQUIPA DE PROXIMIDADE**

**PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO  
E VULNERABILIDADE/EXCLUSÃO SOCIAL**



## **Objetivos Gerais**

- Identificar, diagnosticar e sinalizar indivíduos em condição de sem-abrigo e/ou vulnerabilidade e exclusão social
- Promover a integração na comunidade de pessoas em situação de sem-abrigo da cidade de Lisboa

## **Objetivos Específicos**

- Apoiar o Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA) na condução do projeto de vida do indivíduo, dentro das suas funções enquanto equipa de proximidade
- Implementar ações de sensibilização na rua, que visem o bem-estar e qualidade de vida dos indivíduos em situação de sem-abrigo
- Prestar informação atualizada e concreta sobre os serviços disponíveis no NPISA para a população sem-abrigo
- Utilizar pessoas com passado sem-abrigo como mediadores

## **Plano de Ação**

Uma consideração bastante importante a ter em conta, e que deve ser mencionada, diz respeito à dificuldade das pessoas em situação de sem-abrigo deslocarem-se aos serviços de atendimento. Esta dificuldade pode ser analisada a dois níveis. Por um lado, dificuldades ao nível de locomoção podem impossibilitar a pessoa de se deslocar sozinha pelas ruas da cidade de Lisboa, impossibilitando dessa forma a ida a um serviço de atendimento. Por outro lado, a vergonha de pedir ajuda, tal como se ouve múltiplas vezes “ao pedir ajuda, sinto-me mais próximo da miséria” (sic), e a incompatibilização com os serviços a que recorrem podem ser igualmente uma barreira entre a pessoa e o técnico que se encontra no gabinete, rodeado por outras pessoas que se encontram numa sala de espera.

Assim sendo, parece-nos pertinente a criação de uma equipa de proximidade, jovem e multidisciplinar, destinada ao acompanhamento destas situações, que atue com entusiasmo e vontade de catalisar a mudança e que possa ser um elemento de proximidade junto da população sem-abrigo. A equipa de proximidade apoiará o NPISA na condução do projeto de

vida do indivíduo, permitindo a integração na comunidade de forma eficaz e promovendo a otimização dos recursos existentes.

Uma outra questão bastante pertinente refere-se ao acesso aos cuidados de saúde por parte das pessoas em situação de sem-abrigo. É constatável que grande parte dos indivíduos em condição de sem-abrigo não frequentam regularmente o médico ou outras entidades promotoras de saúde (e.g. centro de saúde, hospital, entre outras). A par do alheamento com os cuidados de higiene, alimentação, conforto e sociabilidade, as preocupações com a sua saúde são também remitidas para planos secundários. A maioria dos problemas de saúde encontrados na rua prende-se com saúde oral, diabetes, doenças cardiovasculares, pulmonares e infecto-contagiosas. A equipa de proximidade poderá ficar responsável, em articulação com outras entidades – nomeadamente a Saúde Mais Próxima da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa –, pela dinamização e implementação de iniciativas de sensibilização e combate a todos estes problemas de saúde. Não obstante, ações de outro caráter (e.g. Contagem dos Sem-Abrigo) poderiam igualmente ser preconizadas por esta equipa.

Por fim, como forma de apoio a esta equipa de proximidade, pretende-se “recrutar” pessoas com passado sem-abrigo, para exercerem funções como mediadores. Seria feita uma seleção, tendo em conta as capacidades de estruturação, sentido de responsabilidade e motivação pessoal, fornecendo-lhes formação específica que lhes permitisse desempenhar as funções de mediadores. Estes mediadores contribuiriam para uma maior identificação entre a população sem-abrigo e a intervenção a delinear, potenciando a motivação para a mudança – aspeto nuclear nesta área.

## Recursos Materiais e Humanos

Recursos Materiais	
Espaço	Equipamentos
Sala Intergerações	2 secretárias, 2 cadeiras, 2 computadores com ligação à web, 1 impressora e material de escritório
	Viatura de 9 Lugares
	Material necessário à prossecução do trabalho de rua (colete, prancha, desinfetante, etc.)

Em termos de **Recursos Humanos**, o funcionamento da Equipa de Proximidade Intergerações deverá abranger os seguintes recursos:

- 1 Psicólogo
- 1 Assistente Social
- 1 Enfermeiro
- 1 Mediador

## Referências Bibliográficas

- Olivet, J., Paquette, K., Hanson, J., & Bassuk, E. (2010). The future of homeless services: An introduction. *Open Health Services and Policy Journal*,3, 30-33.
- Olivet, J., Bassuk, E., Elstad, E., Kenney, R. Hanson, J., & Jassil, L. (2010). Outreach and Engagement in Homeless Services: A Review of the Literature. *Open Health Services and Policy Journal*,3, 53-70.
- Christian, J., Clapham, D., & Abrams, D. (2011). Exploring homeless people's use of outreach services: Applying a social psychological perspective. *Housing Studies*, 26(5), 681-699.

# **RECUPERAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PSICOSSOCIAIS**

**PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO E  
VULNERABILIDADE/EXCLUSÃO SOCIAL**

## **Objetivo Geral**

- Estimular e potenciar competências pessoais e sociais num processo de integração na sociedade
- Garantir o direito individual à MORADA.

## **Objetivos Específicos**

- Estimular competências do relacionamento interpessoal
- Estimular a participação ativa na sociedade
- Proporcionar a aproximação de laços afetivos
- Estimular competências ao nível das necessidades básicas

## **Plano de Ação**

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.

Não esquecendo 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.

Assim sendo, propõe-se a criação de um Centro de Recuperação de Competências, que possibilite o indivíduo em condição de sem-abrigo, consoante as suas capacidades, integrar-se novamente na sociedade e participar ativamente na sua construção.

O Centro de Recuperação de Competências 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.

Este espaço deverá possuir dois balneários – para homens e mulheres – e um espaço dedicado ao tratamento da imagem (cabeleireiro, barbeiro, 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.

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

O Centro de Recuperação de Competências deverá ainda possuir uma sala de convívio, com *minibar*, onde qualquer indivíduo possa estar, sozinho ou acompanhado, a realizar atividades do quotidiano (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.

Ao longo dos meses de trabalho de rua com vista ao levantamento de informações sobre os sem-abrigo 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. Assim, o Centro de Recuperação de Competências poderia possuir uma sala destinada exclusivamente para visitas familiares, equipada com conforto e bem-estar.

A participação ativa na sociedade será igualmente objetivo deste Centro. Para o efeito, sugere-se um espaço equipado com computadores, com ligação à internet, onde cada utilizador possa 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.

Por fim, e tendo em consideração que se encontra contemplado na própria Constituição da República Portuguesa, o Centro de Recuperação de Competências poderia contemplar uma parede com caixas de correio, devidamente identificadas, a fim de cada utilizador do Centro garantir o direito ao sigilo da sua correspondência, podendo, desta forma, utilizar a morada do Centro para receber a sua correspondência. Junto das caixas de correio, deverão existir também cacifos, onde os utilizadores do Centro possam guardar os seus pertences. Com efeito, esta questão de ter um caixa de correio onde possa receber a sua correspondência e um cacifo para os seus pertences remete-nos para um outro conceito muito importante na filiação do indivíduo para com a sociedade. Primeiramente, o indivíduo deverá filiar-se consigo próprio, estimulando desta forma a sua identidade e o sentido de responsabilização.

Importa ainda realçar que tudo o que aqui se encontra exposto tem em consideração a pirâmide das necessidades humanas de *Maslow*, autor consagrado no que diz respeito à psicologia humanista. Para ele, as necessidades fisiológicas (respiração, comida, água, sexo, sono, homeostase, excreção) precisam ser saciadas para que se precise saciar as necessidades de segurança (do corpo, do emprego, de recursos, da moralidade, da família, do saúde, da propriedade). Estas, se saciadas, abrem campo para as necessidades sociais (amizade, família, intimidade sexual), que se saciadas, abrem espaço para as necessidades de autoestima (autoestima, confiança, conquista, respeito dos outros, respeito aos outros). Se uma destas necessidades não está saciada, surge incongruência. Assim, quando todas estiverem de acordo, abre-se espaço para a autorrealização – moralidade, criatividade, espontaneidade, solução de problemas, ausência de preconceito, aceitação dos factos – que é um aspeto chave para a felicidade, bem-estar e qualidade de vida do indivíduo.

## Recursos Materiais e Humanos

Recursos Materiais	
Espaço	Equipamentos
Balneários	6 duchas, 3 lavatórios, 3 instalações sanitárias, materiais de higiene
Sala de Tratamento de Imagem	Balcão de Barbeiro/Cabeleireiro Materiais de tratamento de imagem
Lavandaria e Banco de Roupa	Máquina de Lavar Roupa Máquina de Secar Roupa Armários de Roupa
Sala de Convívio multifunções	
Sala de Visitas	1 sofá, 1 estante
Gabinete Técnico	2 secretárias, 2 cadeiras, 2 computadores com ligação à web, 1 impressora, 2 estantes e material de escritório
Mail Boxl com Caixas de Correio	100 caixas de correio 100 Cacifos
Instalações Sanitárias para Funcionários	

Em termos de **Recursos Humanos**, o funcionamento do Centro de Recuperação de Competências deverá abranger os seguintes recursos:

- 1 Psicólogo
- 1 Assistente Social
- 1 Segurança
- Empresa de Limpeza
- Auxiliares de Ação Direta



# **CENTRO**

de **Alojamento**

de **TRANSIÇÃO**

**PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO E  
VULNERABILIDADE/EXCLUSÃO SOCIAL**

## **Objetivos Gerais**

- Assegurar alojamento, com carácter provisório e de transição, a pessoas em situação de sem-abrigo
- Providenciar igualmente um local que possa ser um espaço de convívio e um local de refeições para pessoas em situação de sem-abrigo

## **Objetivos Específicos**

- Fornecer alojamento provisório a pessoas em situação de sem-abrigo
- Providenciar espaços condignos onde sejam servidas refeições confeccionadas e distribuídas por outras Associações, com condições de higiene e segurança adequadas
- Estimular competências de higiene
- Estimular competências de responsabilidade e organização
- Estimular competências de relacionamento interpessoal

## **Plano de Ação**

Através do levantamento de informações por parte do Programa Intergerações a todas as pessoas em situação de sem-abrigo da cidade de Lisboa, constatou-se que o Alojamento para esta população deverá ter características diferentes daquelas que são visíveis maioritariamente nos Centros de Alojamento existentes.

Pretende-se com a criação deste Centro de Alojamento, garantir o alojamento a cerca de 15 pessoas em situação de sem-abrigo. Uma vez que os hábitos de rua estão tão intrínsecos na maneira de estar de um sem-abrigo, parece-nos que o processo de reintegração da comunidade deverá ser feito de forma faseada. Assim, o Centro de Transição proposto deveria situar-se debaixo de um viaduto (como por exemplo, no Viaduto de Santa Apolónia), de forma a assegurar uma certa identidade entre a pessoa e o espaço. Para tal, propõem-se quartos individuais em bungalows – pequenos contentores – situados debaixo do viaduto e com as condições de higiene, salubridade e segurança condignas a qualquer ser humano. Os contentores estariam organizados de forma a parecer um pequeno bairro, onde haveria igualmente um pequeno quiosque com mesas e cadeiras ao centro. Esta última infraestrutura serviria para os utilizadores

fazerem as suas refeições – essas distribuídas pelas Associações que atualmente se deslocam a esses locais –, para socializarem e realizarem as demais tarefas do quotidiano.

O Centro de Transição contemplaria ainda um espaço para a realização dos cuidados de higiene e outro para armazenamento dos bens pessoais de cada utilizador.

O conceito de transição não é colocado aqui apenas na ótica de ser um espaço de transição entre a rua e uma resposta habitacional definitiva e estruturada (e.g. apartamento da Câmara Municipal de Lisboa). O próprio processo no Centro de Transição será feito fazendo jus a este conceito – transição. A pessoa, ao longo da sua estadia, teria que re(adquirir) hábitos e competências de higiene, de organização, de responsabilidade e de socialização, promovendo-se a integração comunitária *step by step*. Assim, à medida que o utilizador desse garantia dessas competências, poderia usufruir de um crescente de direitos e regalias, tais como, possuir um quarto com maiores dimensões e outras divisões onde pudesse receber amigos e familiares e adquirir determinadas responsabilidades na gestão do Centro de Transição.

## Recursos Materiais e Humanos

Recursos Materiais	
Espaço	Equipamentos
Bungalows Individuais/Contentores	Cama, mesa-de-cabeceira, candeeiro, tapete
Espaço Saúde	Unidade Móvel de saúde – presença semanal
Balneários	duches, lavatórios, instalações sanitárias,
Quiosque	Refeitório /Esplanada/ televisão Jornais e revistas
15 cacifos – espaço de arrumos - Rouparia	
Instalações Sanitárias para Funcionários	

Em termos de **Recursos Humanos**, o funcionamento do Centro de Transição deverá abranger os seguintes recursos:

- 1 Técnico Social
- 4 Monitores
- 1 Segurança
- Empresa de Limpeza

# **CENTRO**

## **de Alojamento**

## **de EMERGÊNCIA**

**PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO E  
VULNERABILIDADE/EXCLUSÃO SOCIAL**

## **Objetivo Geral**

- Assegurar que ninguém tenha de permanecer na rua por mais de 24 horas

## **Objetivos Específicos**

- Assegurar alojamento de carácter urgente e provisório a todas as pessoas que se encontrem em situação de sem-abrigo
- Promover condições de alojamento básicas de conforto e segurança

## **Plano de Ação**

Segundo o 5º Objetivo Estratégico (do Eixo 2 da Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo), pressupõe-se que ninguém deva permanecer na rua por mais de 24 horas. Dentro das várias medidas que o Plano Cidade para a Pessoa Sem-Abrigo de Lisboa tem em consideração, a implementação de um centro de emergência com estrutura de acolhimento é uma das estratégias para assegurar precisamente esse objetivo.

Assim sendo, o presente projeto visa implementar um centro de acolhimento de emergência que possa acolher em menos de 24 horas qualquer pessoa que se encontre em situação de sem-abrigo.

Para o efeito, existirá um espaço com quartos individuais e uma receção, na qual os utentes podem levantar a respetiva chave do quarto. De salientar, que o quarto nunca será o mesmo em dias consecutivos, como forma de combater a apropriação do espaço, fazendo jus precisamente ao conceito provisório inerente a uma resposta desta natureza. Os pertences da pessoa serão guardados em cacifos próprios para o efeito.

O centro de acolhimento de emergência terá também um local apropriado para a realização dos cuidados de higiene e imagem – balneários masculinos e femininos.

## **Análise a Estratégia Nacional**

### **Assegurar que ninguém tenha de permanecer na rua mais de 24 horas**

Criar um núcleo de atendimento e encaminhamento social de emergência, 24 horas/dia, sediado nas principais esquadras de polícia, que fará avaliação de cada emergência, encontrando a resposta mais adequada e sucessivo enquadramento e acompanhamento futuro.

Implementar na cidade de Lisboa, um **Centro de Emergência** (alojamento), sem perguntas nem fichas múltiplas, documentos excessivos e burocracia que afasta em vez de aproximar...

Criar um Novo Modelo de equipas de rua, especializadas no acompanhamento e não no encaminhamento das Pessoas Sem-Abrigo, em estreita parceria e articulação com as instituições que fazem distribuição de géneros alimentares.

Implementar definitivamente os **Núcleos de Apoio Local**, o mais desburocratizados possível e com respostas multifacetadas. O conjunto de apoios disponibilizados pelos grupos de voluntários, canalizados para estas estruturas, podem realizar um trabalho importante no processo de acompanhamento.

Envolvimento obrigatório da área da Saúde no trabalho de emergência e acompanhamento com a população sem-abrigo. Neste objectivo, propõe-se nos documentos as seguintes medidas:

Respostas de Alojamento Intermédias para Cuidados Continuados

Formação Técnica aos técnicos e profissionais que lidam com esta população - unidades hospitalares, IPSS's, PSP, etc

Existência de Técnicos de Saúde Mental a colaborar com as Equipa de Rua.

Reorganização e Optimização da Rede de Equipamentos e Serviços.

Levantamento de TODA a oferta existente para a população sem-abrigo.

Clarificação da intervenção de cada um dos intervenientes

Regulamentação dos apoios sociais e alimentares dispersos

Criação de parcerias com outras entidades: Instituto de Emprego e Formação Profissional, Administração Regional de Saúde, e Entidades de Apoio à População Emigrante. Esta optimização deve ser também conceptualizada ao nível dos serviços dedicados exclusivamente à Pessoas Sem-Abrigo (PSA).

Esta rede deve incluir outro tipo de equipamentos e serviços, nomeadamente os Balneários Municipais, Pavilhões e Piscinas Municipais( com balneários),

Implementação do Sistema de Informação e Monitorização (SIM) que permitirá identificar quer as instituições prestadores de serviços - "gestão de vagas on-line", quer o registo partilhado da intervenção.

Definir um modelo de informação acessível a todos os que vivem na rua, que pode passar também pela elaboração de um Guia de Recursos Locais, que servirá para transmitir informação de forma mais fácil e objetiva.

Construção de um site que disponibilize informação on-line sobre a realidade das pessoas SA na cidade de Lisboa e indique a quem o consulte como poderá ser útil e ajudar.

Qualificação da Intervenção

Capacitação dos técnicos para formação na vertente do atendimento integrado

Formação aos dirigentes na vertente dos processos de qualificação

Elaboração do plano de formação de conteúdos

Definição de um referencial de boas práticas para a proposta de regulamentação de respostas



Criar respostas de residência de transição, respostas habitacionais com acompanhamento técnico adequado às situações (numa lógica de housing first) e respostas de habitação de custo controlado (e.g. PROHABITA).

Necessidade de reabilitação e ajustamento horário dos balneários e sanitários públicos da cidade de Lisboa.

