

PLANEAMENTO E INTERVENÇÃO COM AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO NA CIDADE DE LISBOA: IMPLICAÇÕES PARA A POLÍTICA SOCIAL

Nome Completo do Autor: Ana Sofia de Oliveira Branco

Orientador: Prof. Doutor Romana do Carmo Lança Xerez

Dissertação para obtenção de grau de Mestre
em Política Social

Lisboa
2019

WWW.ISCSP.U LISBOA.PT

Planeamento e intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa: Implicações para a política social

Nome Completo do Autor: Ana Sofia de Oliveira Branco

Orientador: Prof. Doutor Romana do Carmo Lança Xerez

Dissertação para obtenção de grau de Mestre
em Política Social

Júri:

Presidente: Doutor Fernando Humberto Santos Serra, Professor Associado do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa;

Vogais:

- Doutor Albino Pereira Guimarães da Cunha, Professor Auxiliar do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa;

- Doutora Romana do Carmo Lança Xerez, Professora Auxiliar do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, na qualidade de orientadora.

Lisboa
2019

Agradecimentos

Quero começar por exprimir o meu agradecimento e reconhecimento à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa por me ter criado as condições que me permitiram a concretização deste sonho. Quero mencionar também o apoio de toda a equipa da UAPSA, desde a Dr.ª Celeste Brissos, à minha amiga Marisa Melo, aos meus colegas que se disponibilizaram para partilhar os seus testemunhos, aos coordenadores e aos utentes que se sentaram comigo e abertamente me entregaram parte das suas histórias de vida. Com 17 anos de trabalho com as pessoas em situação de sem-abrigo as conversas que tive com todos os entrevistados enriqueceram-me enquanto profissional e pessoa, promoveram o amadurecimento de reflexões e alargaram-me os horizontes de procura de conhecimento. Ao GMAG da SCML que na pessoa do Dr. João Fernandes me apoiou na construção da base de dados para este estudo. À Dr.ª Julieta Martins pelo seu apoio na obtenção de meios indispensáveis à concretização deste projeto.

À Professora Doutora Romana Xerez pela sua incansável disponibilidade, por me ter levado a olhar a “Floresta”, libertando-me das folhas e fazendo-me voar para alcançar uma visão do ecossistema, partilhando generosamente comigo o seu vasto saber. Sem ela este trabalho não teria sido possível. Surgiu no meu caminho não por um acaso, mas por força de um amigo e bom incentivo, no momento certo do meu percurso profissional. Abriu-me uma janela, até então desconhecida, que pretendo continuar a rasgar. Tal janela de oportunidade já me deu a conhecer a Prof. Doutora Valesca Lima, também ela; gentilmente me permitiu a discussão de novas perspetivas. Uma palavra de profundo agradecimento a todos os professores do ISCSP, personificando no Prof. Doutor Fernando Serras a minha gratidão.

Sou muito grata à minha família, aos meus filhos pelo tempo que lhes roubei da minha presença, ao meu Vasco pela sua discreta paciência, à minha Laura pelas suas perguntas de pressão para ultimar esta missão. Ao meu marido pelo apoio nas transcrições das entrevistas, pelas horas que despendeu com este projeto. Ao meu Tio Zé o meu

profundo e sentido agradecimento por me ajudar a orientar o caminho da vida, incentivando-me todos os dias a dar pequenos grandes passos, que me ouviu vezes sem conta, relendo conjuntamente este trabalho, parte de mim são sementes que vai deixando e regando para que possa aumentar os meus recursos internos e me fortalecer enquanto pessoa e profissional.

Resumo

Esta dissertação apresenta o estudo da primeira política social desenvolvida em Portugal exclusivamente para as pessoas em situação de sem-abrigo, política essa elaborada sob a forma de uma Estratégia Nacional para tal população (ENIPSSA) e que resultou da ação do *Open Method of Coordination* (OMC). O OMC promoveu a cooperação entre os Estados-Membros da União Europeia no desenvolvimento de uma agenda política para as PSSA.

Este trabalho apresenta os resultados de uma investigação desenvolvida através de métodos quantitativos e qualitativos. Em primeiro lugar, revela a caracterização do universo de 2456 Pessoas em Situação de Sem-abrigo (N=2456) que recorreram à Unidade de Atendimento à Pessoa Sem-Abrigo (UAPSA) do Núcleo de Planeamento e Intervenção com os Sem-Abrigo (NPISA), de Lisboa, no ano de 2018, do ponto de vista sociodemográfico, habitacional, económico e do diagnóstico social. Posteriormente, apresenta um estudo qualitativo que consistiu na realização de entrevistas semi-diretivas individuais e *focus groups* (n=31) realizadas a pessoas com percurso de sem-abrigo (n=10), técnicos superiores (n=16) e coordenadores (n=5), com a finalidade de analisar os seus testemunhos face aos objetivos e implicações que a ENIPSSA trouxe para a Integração das PSSA.

Os resultados apurados, mediante a interação dos dados quantitativos e qualitativos, sugerem que as medidas e programas que têm funcionado positivamente, discutem criticamente a relevância da Estratégia Nacional e revelam que as políticas de habitação assumem preponderância para a prevenção e erradicação das PSSA quando acompanhadas de programas de intervenção integrada.

Palavras-chave: sem-abrigo; habitação; política social; Portugal.

Abstract

This essay presents the study of the first social policy developed in Portugal exclusively for a homeless population. This policy was elaborated as a National Strategy focused on the Social Integration of Homeless persons (ENIPSSA). This Strategy was developed under the Open Method of Coordination (OMC). The OMC promoted the cooperation amongst EU Member States in the development of a political agenda for homelessness.

The research was developed following quantitative and qualitative methods. Firstly it presents the characterization of a universe of 2456 persons (N=2456) in homeless situations, who were followed by the Public Attendance Unit (UAPSA) in 2018. This Unit integrates the Lisbon Intervention and Planning Nucleus for homeless persons (NPISA). The mentioned task is based on socio-demographic, housing, economic and social diagnosis aspects. Secondly, it presents a qualitative study, which consists of individual semi-structured interviews and focus groups (n=31) done with persons in homeless situations (n=10), senior technical staff (n=16) and coordinators (n=5). This study intends to analyse their oral testimonies regarding the objectives and implications that NPISA brought to the integration of persons in a homeless situation.

Analysing the quantitative and qualitative data, the results show that the measures and programs created a positive impact, critically argue the importance of the National Strategy and conclude that housing policies, when linked to integrated intervention programs, are relevant to prevent and eradicate homelessness.

Keywords: homelessness, housing, social policy, Portugal.

Índice

Introdução	1
1. REVISÃO DA LITERATURA	9
1.1. <i>Perspetivas e Conceitos do fenómeno das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo</i>	10
1.2. <i>Processos de Monitorização</i>	16
1.3. <i>As Pessoas em Situação de Sem-Abrigo – Portugal e o entendimento do fenómeno</i>	18
1.4. <i>O Desenvolvimento das Políticas Sociais e Estratégias para as Pessoas em Situação de Sem-abrigo – A Europa e o Contexto Português</i>	20
2. METODOLOGIA	25
2.1. <i>Objetivos da Pesquisa</i>	27
2.2. <i>Procedimentos Éticos</i>	28
2.3. <i>Plano Metodológico</i>	30
2.4. <i>Técnicas e Instrumentos</i>	32
2.5. <i>Tratamentos de dados</i>	35
3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	37
3.1. <i>Caracterização da população utente da Unidade de Atendimento à Pessoa em Situação de Sem-abrigo da cidade de Lisboa (UAPSA) no ano de 2018</i>	38
3.1.1. <i>Caracterização socio-económica e demográfica</i>	39
3.1.2. <i>Situação Habitacional</i>	42
3.1.3. <i>Situação Económica - Prestações Sociais da Segurança Social e apoios atribuídos pela Ação Social da SCML</i>	45

3.1.4.	Diagnóstico Social - Problemática Dominante	48
3.2.	<i>Análise e Discussão das entrevistas: Utentes, Coordenadores e Técnicos Superiores</i>	50
3.2.1.	As Pessoas em Situação de Sem-abrigo: causas, riscos e os períodos de permanência na rua.....	51
3.2.2.	As respostas de alojamento: perceções e impactos na promoção na erradicação do fenómeno	54
3.2.3.	O Planeamento e a Intervenção: Estratégias e Práticas implementadas	58
3.2.4.	O acesso a um Rendimento: o impacto da sustentabilidade da inclusão social.....	63
3.2.5.	O acesso aos Serviços.....	64
3.2.6.	O acesso à habitação na cidade de Lisboa	66
3.2.7.	Propostas para melhorar o planeamento e a intervenção com as PSSA na cidade de Lisboa.....	68
3.3.	<i>Discussão dos Resultados</i>	69
4.	CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES	75
	Bibliografia	82
	Legislação	97
	ANEXOS	98

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Variáveis de Caraterização da Pessoa em Situação de Sem-Abrigo na cidade de Lisboa 2018	38
Tabela 2 - Tipo de Habitação.....	43
Tabela 3 - Subsídios atribuídos por Finalidade pela SCML.....	47
Tabela 4 - Diagnóstico Social - Problemática Dominante	48
Tabela 5 - Caraterização da amostra das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo	51

Índice de Figuras

Figura 1 - Cronograma da Evolução dos Marcos e das Políticas de Intervenção para as PSSA na Europa entre 2002-2018.....	22
---	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Género	39
Gráfico 2 - Nível de Escolaridade	41
Gráfico 3 - Situação Perante o Trabalho	45
Gráfico 4 - Fontes de Rendimentos.....	46

Acrónimos e Siglas

CA's – Centros de Alojamento

CE – Comissão Europeia

CHPL – Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa

CML – Câmara Municipal de Lisboa

ENIPSSA - Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

ETHOS - European Typology of Homelessness and housing exclusion

FEANTSA - European Federation of National Organisations Working with the Homeless

GIMAE – Grupo de Implementação para a Monitorização e Avaliação da Estratégia

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

IGH – Institute of Global Homelessness

ISS – Instituto de Segurança Social

MAC – Método Aberto de Coordenação

NIPSA - Núcleos de Planeamento e Intervenção com a Pessoa Sem-Abrigo

OMC - Open Method of Coordination

PRIA - Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional

PSSA - Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

SCML – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

UAPSA – Unidade de Atendimento à Pessoa Sem-Abrigo

UE – União Europeia

Introdução

Esta investigação surge no âmbito do mestrado em Política Social e visa estudar o planeamento e intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa e discutir as suas implicações para a política social.

As políticas sociais podem estar mais direcionadas para a “promoção dos interesses da sociedade no seu conjunto” ou ter a tónica na “proteção do bem-estar dos indivíduos membros da sociedade” (Jones, 1985: 13-14). De uma maneira geral emerge a ideia fundamental de que as Políticas Sociais são a resposta dos Estados às dimensões dos problemas sociais e refletem o reconhecimento do impacto negativo que estes problemas têm no bem-estar das populações e na coesão social das sociedades. O apoio para o bem-estar dos cidadãos é proporcionado por meio da ação social, a política social como disciplina multidisciplinar refere-se tanto à atividade de formulação de políticas para promover o bem-estar quanto ao estudo académico de tais ações (Alcock, et al.,2016).

A Política Social é, assim, “(...) um sistema de políticas públicas que procura concretizar as funções económicas e sociais do Estado, com o objetivo de promover a coesão social e a condução coletiva para melhores patamares de qualidade de vida.” (Carmo, 2011; 40). As políticas sociais são estrategicamente desenhadas para solucionar problemas sociais. Importa, no entanto, salientar que ao estarem relacionadas diretamente com as questões sociais e tendo em conta que a sua construção depende do Estado e das suas limitações e possibilidades de ação, nem sempre os interesses específicos entre as questões sociais emergentes e um amplo número de *stakeholders* envolvidos são convergentes (Baldock J,et al, 2011).

A evolução registada nas últimas décadas quanto à conceção e dimensão do fenómeno social

das PSSA configurou esta questão social como uma prioridade na política nacional, europeia e mundial. Existem evidências consideráveis que o fenómeno das PSSA assume uma crescente expressividade, registando um aumento na maior parte dos países (Serme-Morin e Coupechoux, 2018). É, assim, fulcral para esta dissertação uma análise sobre as tendências e a forma como emergiram as políticas sociais para as PSSA num contexto global para as entendermos ao nível nacional (Alcock, et al., 2016).

Na Europa, olhando para a realidade dos diferentes Estados-Membros, os números variam consideravelmente: os dados mais recentes apontam para a existência de 700 mil PSSA em toda a Europa, contagem que reflete as pessoas que estavam em Centros de Alojamento (CA) temporários e a pernoitar na rua (Serme-Morin e Coupechoux, 2019).

Em 2013 e 2015 a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), em parceria com as instituições que trabalham com as PSSA em Lisboa, realizou a contagem das PSSA que estavam a pernoitar na rua e em CA, apurando tais dados numa única noite. Desta contagem apurou-se que em 2013 contabilizaram-se 852 PSSA (509 sem-teto e 343 sem-casa), em 2015 a contagem apurou 818 PSSA (431 sem-teto e 387 sem-casa) (SCML, 2017). Este estudo teve como conceito de PSSA o estabelecido na ENIPSSA.

Os dados mais recentes apurados no âmbito da ENIPSSA através de um inquérito aplicado a nível nacional pelo Grupo de Trabalho para a Monitorização e Avaliação desta Estratégia (GIMAE), referem que nos primeiros meses de 2018, existiam no Continente cerca de 3.396 pessoas sem-teto ou sem-casa. Com maior incidência das pessoas nesta situação nas áreas metropolitanas de Lisboa (44%) e do Porto (24%) (GIMAE, 2018).

Os desafios para a União Europeia (UE) no que respeita às PSSA ganharam relevo com a

dimensão que o fenómeno adquiriu em quase todos os países Europeus. A prevenção e o combate ao fenómeno dos Sem-Abrigo é uma preocupação e uma competência dos Estados-Membros sob coordenação europeia e foi através da implementação do MAC (Método Aberto de Coordenação), que este desafio ganhou forma, pois representou um novo quadro de cooperação entre os Estados-Membros a favor da convergência das políticas nacionais para objetivos comuns. O primeiro conjunto de objetivos comuns acordados em 2000 incluía uma referência à prevenção de crises que pudessem redundar numa situação de sem-abrigo e à necessidade de proporcionar o acesso generalizado a uma habitação condigna (Council, 2000). Podemos afirmar que este foi o primeiro sinal de que a Europa estava disponível para analisar e apoiar a questão das PSSA, numa perspetiva política de cooperação transnacional e de forma integrada no que respeita à análise da ausência de respostas de habitação (Gosme, 2014).

Sob este prisma, a relevância que a problemática das PSSA assume a nível local, nacional e com acentuada preocupação no espaço europeu, promoveu que ao nível dos Estados-Membros da UE se tenha dado uma evolução significativa em matéria de políticas para as PSSA culminando com a definição de Estratégias Nacionais de Intervenção e Prevenção com esta população. Estas Estratégias, adaptadas de modo diferente pelos vários países, vêm estabelecer um conjunto de objetivos estratégicos: 1) preocupação com a diminuição do tempo de permanência das PSSA em Centros de Alojamento e albergues; 2) a necessidade de se promoverem políticas e programas de acesso à habitação e 3) a preocupação de se instituírem mecanismos de intervenção que previnam a entrada numa situação de sem-abrigo. Esta última medida é defendida pela implementação do direito à habitação (Benjaminsen e Dyb, 2010; Benjaminsen, Dyb, O'Sullivan, 2009). Alguns autores sugerem que o acesso a uma habitação devia ser um direito obrigatório para todos os cidadãos (Fitzpatrick e Watts, 2010).

A dimensão global do problema social em análise, nos países do chamado primeiro mundo, e a preocupação política que se lhe dedica conferem a pertinência e a contemporaneidade do tema a que se propõe esta investigação. Igualmente, o atual contexto social das questões

relacionadas com o acesso à habitação, o crescente risco de perda da habitação, e a necessidade de se implementarem medidas de prevenção para estas situações, vêm justificar o interesse científico do tema em análise e as implicações que o mesmo tem para a conceção e implementação das políticas sociais.

A investigação referente às novas abordagens e políticas sociais de planeamento e intervenção com as PSSA, revelam que os Estados-Membros se encontram em níveis diferentes no que respeita à produção de conhecimento científico nesta área e ao desenvolvimento e implementação das Estratégias. Esta situação está relacionada com o tipo de regimes de estado social e as ideologias políticas que lhe estão na origem (Benjaminse, et al 2009; O`Sullivan, 2010; Mackie, et al, 2017). Contudo, apesar destas diferenças, emerge um consenso no que respeita às principais tendências que as Estratégias e as suas respetivas avaliações devem considerar: assim, é fundamental compreender a importância das causas e da complexidade do fenómeno social das PSSA; a complexidade de que se reveste a mudança de governação e das políticas nesta área social e provavelmente a mais importante alteração, a de que é fundamental que existam serviços de suporte às PSSA quando estas são integradas numa habitação (Anderson, 2010). Igualmente, a implementação de programas de prevenção, o aumento de medidas promotoras de acesso à habitação, reduzindo-se o tempo de permanência na rua, e um trabalho integrado entre todos os serviços da comunidade são identificadas como medidas essenciais para os bons resultados a que as estratégias com as PSSA podem alcançar (Pleace, 2018; Boyle e Pleace, 2017).

Encontramos ainda estudos, que para além de avaliarem e compararem as estratégias ao nível dos diferentes Estados-Membros, evidenciam, também, a necessidade de se fortalecer uma agenda de investigação capaz de compreender o envolvimento político que as estratégias têm ao nível da intervenção com as PSSA nos diferentes contextos Europeus (Benjaminse and Dyb, 2010).

Em Portugal, a primeira ENIPSSA foi elaborada para o período de (2009-2015), estabeleceu como prioridade nacional a intervenção integrada com as PSSA, apresentando um conjunto de orientações e compromissos cuja operacionalização foi implementada no âmbito das Redes Sociais (Conselhos Locais de Ação Social), com base numa intervenção articulada entre os diferentes agentes tendo em vista, quando se justifique, a criação e implementação de Núcleos de Planeamento e Intervenção com a Pessoa Sem-Abrigo (NIPSA) (Baptista, 2009).

Findo este período, após avaliação dos resultados obtidos, foi elaborada uma nova “Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023” (ENIPSSA 2017-2023), aprovada pela Resolução de Conselho de Ministros nº107/2017, de 25 de julho, dando continuidade aos pressupostos inicialmente considerados para a intervenção com as PSSA. Salienta-se que o envolvimento do Presidente da República, Professor Doutor Marcelo Rebelo de Sousa, teve ao colocar o tema na sua agenda política, contribuindo para dar visibilidade às PSSA nos meios de comunicação social reforçando a atenção governamental que lhes foi prestada.

A ENIPSSA 2017-2023 assenta em três eixos e objetivos estratégicos que visam: 1) a promoção do conhecimento do fenómeno das PSSA, bem como informação, sensibilização e educação; 2) o reforço de uma intervenção promotora da integração das PSSA, e 3) a coordenação, monitorização e avaliação da própria Estratégia (ENIPSSA, 2017).

Na cidade de Lisboa, a implementação da ENIPSSA definiu-se pela criação do NPISA, em janeiro de 2015, com o fim de reorganizar e congregar a rede de equipamentos e recursos existentes em Lisboa e de forma a aplicar o modelo de intervenção integrada sugerido pela Estratégia. O NPISA de Lisboa foi formalizado com a Assinatura do Protocolo de Parceria entre a SCML, a Câmara Municipal de Lisboa (CML), o Instituto de Segurança Social (ISS) e 19 entidades parceiras à data, sendo atualmente 28 da rede social (Anexo 1).

No momento em que esta investigação é apresentada, passaram 9 anos desde a definição da primeira ENIPSA em Portugal e 4 anos da implementação do NPISA de Lisboa. Uma vez que, até ao momento, a intervenção desenvolvida pelo NPISA de Lisboa não foi alvo de análise quanto aos resultados que este novo modelo teve no planeamento e na intervenção com as PSSA, em particular quanto aos instrumentos e medidas que possibilitam retirar as PSSA da rua, prevenir o regresso à rua e responder atempadamente às situações de risco iminente, considera-se que esta investigação pode ter um carácter pioneiro. Chegamos, assim, à apresentação da questão de partida desta pesquisa:

Quais as implicações que as medidas e instrumentos que foram implementados pela cidade de Lisboa têm para o planeamento e intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo?

Pelo exposto as opções metodológicas que orientaram esta investigação foram tomadas tendo em atenção os objetivos que se procuram alcançar, e que se prendem com o propósito de analisar se estamos efetivamente a caminhar no sentido de criar e implementar instrumentos de planeamento e intervenção que são convergentes com os objetivos estratégicos preconizados pela ENIPSSA. É, assim, objetivo geral desta investigação identificar as medidas e instrumentos implementados na cidade de Lisboa para as PSSA e a sua implicação para o planeamento e a intervenção, tendo em conta os eixos principais identificados na ENIPSSA.

Esta dissertação organiza-se em quatro capítulos. No capítulo 1 apresenta-se a revisão da literatura onde é clarificado o estado da arte e a delimitação conceptual do problema central da investigação. O suporte teórico é realizado a partir do entendimento do fenómeno das PSSA e da relevância que o mesmo tem na construção de políticas sociais na Europa e em Portugal. Descreve-se, assim, o conjunto problemático e complexo dos desafios inerentes ao

fenómeno das PSSA, perspetivas e entendimentos das causas inerentes a este problema de elevada complexidade social. Do entendimento do conceito de PSSA partiu-se para a análise dos processos de monitorização e a sua relevância para o diagnóstico social deste fenómeno. Por fim, realiza-se uma leitura da emergência das políticas sociais para a prevenção e erradicação do fenómeno das PSSA na Europa e em Portugal.

Esclarecida a sustentação teórica da investigação, no capítulo 2 são descritas as opções metodológicas, no que respeita ao material e métodos. Em termos metodológicos de investigação realizou-se um estudo quantitativo através da caracterização da população em situação de sem-abrigo atendida na UAPSA no ano de 2018, num total de 2456 pessoas. Procedeu-se à caracterização das respetivas questões sociodemográficas, habitacionais, económicas e do diagnóstico social. Por forma a complementar e validar os dados apurados no estudo quantitativo e, para se alcançar o objetivo de analisar o planeamento e intervenção com as PSSA, realizou-se um estudo qualitativo. Este estudo contou com a realização de 15 entrevistas individuais (10 a PSSA e 5 a coordenadores) e 2 *focus group* com 16 participantes no total.

No capítulo 3 apresenta-se a análise e discussão dos dados da investigação. Este capítulo apresenta, primeiramente, os dados recolhidos na investigação quantitativa, através das principais características da população utente da UAPSA. Posteriormente, expuseram-se os dados qualitativos alcançados mediante as entrevistas e *focus group* realizadas através de um guião que contemplou os mesmos temas, embora adaptados às características específicas de cada interlocutor. Na discussão final deste capítulo procurámos integrar as principais considerações do estudo quantitativo e qualitativo, adaptando uma visão global e que procurou distanciar-se da expressão individual de cada caso do fenómeno das PSSA. São aqui apresentados os resultados mais significativos de acordo com os indicadores e objetivos selecionados.

As conclusões finais são apresentadas no capítulo 4. Foram analisadas as principais práticas que o NPISA de Lisboa tem quanto ao planeamento e intervenção com as PSSA. Depois apresentamos as implicações e recomendações que os resultados nos sugeriram, procurando contribuir com propostas de medidas e orientações para as políticas sociais que promovam a melhoria da qualidade da intervenção para a prevenção e erradicação do fenómeno das PSSA.

1. REVISÃO DA LITERATURA

1.1. Perspetivas e Conceitos do fenómeno das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

As explicações mais comuns, que encontramos na literatura, para o fenómeno das PSSA podem ser divididas em duas grandes categorias: estruturais e individuais (Neale, 1997). As explicações estruturais para a situação de sem-abrigo definem as causas como sendo de ordem social e económica, relacionadas com a pobreza, o desemprego, os ineficientes e inadequados sistemas de proteção social, a ausência de apoios económicos complementares por parte dos serviços sociais e a ausência e falta de acesso à uma habitação condigna. As causas individuais, por sua vez, colocam a tónica nas características pessoais e comportamentos das PSSA, e sugerem que a condição de sem-abrigo é consequência de problemas pessoais, como a doença mental e as dependências.

As análises teóricas do fenómeno da situação das PSSA raramente defenderam uma posição que exclua os fatores estruturais ou individuais, em vez disso, os trabalhos de investigação que encontramos na literatura procuram enfatizar uma causa em detrimento da outra, oscilando as posições e ênfase que é dado de acordo com os países e as diferentes épocas sociais e políticas. Mais recentemente, na literatura encontramos uma visão intitulada de "nova ortodoxia", um novo paradigma de análise do conceito do fenómeno social, de se viver uma situação de sem-abrigo, esta nova abordagem é baseada em evidências de pesquisa, cada vez mais robustas, e entende que a falta de habitação e a sua extrema consequência de se ficar na rua, é resultado da interação dinâmica entre as características individuais e ações e mudanças estruturais (Cohen e Thomson, 1992; Pleace, 1998, 2000; Fitzpatrick, 2005).

A este respeito, a Pleace (2000), concluiu que a falta de habitação é causada por uma interação complexa de vários fatores e o carácter desses efeitos de interação é muitas vezes único para cada pessoa que fica a viver na rua. A principal implicação política que podemos depreender desta explicação é a de que dada a heterogeneidade de causas que podem ser conducentes à pessoa viver uma situação de sem-abrigo, também a definição do tipo de respostas e programas de intervenção com estas pessoas deve refletir esta mesma heterogeneidade;

assim, a uniformização das respostas sociais de apoio corre o risco de ser provavelmente inadequada e ineficaz. Importa referir que a principal desvantagem das explicações que se centram nas causas estruturais e individuais é a de desvalorizar a responsabilidade do Estado de promover uma política de habitação diversificada, que possa responder ao fenómeno das PSSA (Lux e Mikeszova, 2013).

Fitzpatrick (2005) argumenta, ainda e a respeito da "nova ortodoxia" que a mesma é uma mais valia quando procuramos explicações para as causas que levam as pessoas a ficar numa situação de sem-abrigo, contudo centra-se num nível descritivo, sendo insatisfatório quando procuramos um nível conceptual mais profundo, por isso a autora coloca a seguinte questão: "Como é que as causas individuais e estruturais contribuem para potenciar as pessoas a ficarem numa situação de sem-abrigo?". Identificando quatro níveis de mecanismos causais que devem ser analisados e que concorrem para que a pessoa fique numa situação de desproteção habitacional, e que são: *as estruturas económicas* (a classe social da pessoa está correlacionada com a sua situação perante o emprego, os sistemas de proteção social e o acesso à habitação); *as estruturas habitacionais* (ausência de políticas de habitação podem originar processos de afastamento das pessoas mais vulneráveis do acesso a um alojamento condigno); *as estruturas de relacionamento interpessoal e familiar* (podem potenciar as situações de violência doméstica, abusos e maus tratos infantis, ausência de suporte familiar, relações interpessoais conflituosas ou inexistentes) e *as características individuais* (a resiliência da pessoa fica condicionada por questões de saúde mental, abuso de substância psicoativas e baixos níveis de auto-estima (Fitzpatrick, 2005:13).

Numa perspetiva sumária, estar numa situação de sem-abrigo não é assim uma escolha, uma opção, embora as PSSA tenham, muitas vezes, comportamentos que conduzem a determinados percursos de vida de risco, estas atitudes estão obviamente condicionadas pelas circunstâncias adversas em que se inserem. A vivência desta situação é o resultado de um processo contínuo, não é um acontecimento único, e revela a importância que os sistemas de proteção social, através das suas políticas sociais e estratégias, podem assumir para a intervenção com as PSSA e respetiva erradicação do fenómeno social (Edgar, 2009; Pleace,

1998).

A premissa central que valida o entendimento das causas para a pessoa em situação de sem-abrigo segundo a abordagem defendida pela “nova ortodoxia” pode ser consubstanciada em três pressupostos: primeiro, os fatores estruturais contribuem para a emergência de relações sociais e económicas negativas; segundo, as pessoas com problemas pessoais estão mais suscetíveis a viver acontecimentos sociais e económicos negativos, menor resiliência face aos acontecimentos adversos; e em terceiro lugar, a maioria das pessoas que vive uma situação de sem-abrigo tem em comum uma complexidade de problemas pessoais, o que pode explicar que esta concentração as torna mais suscetíveis aos fatores estruturais com impacto adverso nas suas vidas (Fitzpatrick, 2005).

Nesta ótica de análise, Edgar (2009) apresenta-nos um conjunto complexo de fatores de ordem estrutural, institucional, relacional e pessoal, que interagem uns com os outros. O equilíbrio ou peso que cada fator assume para emergir o fenómeno social de se ficar numa situação de sem-abrigo difere ao longo do tempo, entre países e as suas respetivas situações políticas e sociais e, entre grupos demográficos envolvidos (Edgar, 2009).

Sistematizando os conteúdos de múltiplos estudos e definições existentes do fenómeno, podemos, desde logo, e de acordo com análise crítica de Somerville, apontar que a problemática dos sem-abrigo é explicada pela conexão entre as vulnerabilidades individuais e as causas estruturais (desemprego, políticas de habitação). A probabilidade de uma pessoa viver uma situação de sem-abrigo está na convergência destas duas causas; quantos mais fatores de risco/vulnerabilidade uma pessoa somar, mais exposta ficará aos fatores estruturais e aumentará, assim, o risco de viver uma situação de sem-abrigo. Neste sentido, as relações afetivas que se constroem na infância e na vida adulta, os laços de afiliação, podem ser determinantes na forma como a pessoa estabelece a sua integração na sociedade. Para o autor é fundamental um entendimento das trajetórias de vida das PSSA, de forma a conhecermos um padrão de conjugação de fatores de risco e variáveis de vulnerabilidade que

poderão ser conducentes a um processo de sem-abrigo. A aproximação a este conhecimento é assim, a chave para caracterizar o fenómeno dos sem-abrigo, se conhecermos os caminhos que levam a pessoa a entrar numa situação de sem-abrigo podemos criar estratégias e respostas centradas nas suas necessidades e desenvolver padrões de intervenção com vista a integrações sociais com sucesso (Somerville, 2013).

A deterioração da economia, as crises financeiras e a alteração do mercado habitacional atualmente existente nos países da Europa vêm acrescentar mais um fator de risco, para aqueles que já têm nas suas trajetórias fatores de vulnerabilidade "individuais" e "interpessoais" que podem conduzir à precipitação de se ficar numa situação de sem-abrigo (Fitzpatrick et al, 2018).

Discutido o fenómeno social das PSSA, afigura-se também como necessário uma revisão da literatura sobre o tal conceito. A definição deste conceito encerra em si inúmeras dificuldades e variações que se prendem, desde logo e como temos vindo a identificar, com a definição inequívoca a nível internacional e que varia de acordo com o contexto político e social do que leva a pessoa a viver uma situação de sem-abrigo (Jacobs et al, 1999).

As discussões sobre as definições de pessoa em situação de sem-abrigo que identificamos na literatura são diversas Brousse (2005) e Jacobs, et al (1999) consideram necessário definir uma população, apesar de identificarem vários problemas no processo.

Uma definição compreensiva e de consenso do conceito de sem-abrigo pode contribuir, acima de tudo, para o incremento da capacidade de recolha, comparação e análise de dados e consequentemente para a definição de estratégias de prevenção e intervenção eficazes.

Um problema fundamental quando procuramos identificar na literatura pesquisas que

contemplem a definição de PSSA advém do facto do conceito variar de acordo com a importância que a agenda política dos países quer atribuir a este problema social (Jacobs et al, 1999).

A definição de conceito de pessoa em situação de sem-abrigo é um tema de substancial relevância, porque o conceito que for tomado como referência nos processos de contabilização do número de PSSA irá determinar a dimensão do problema social (Aldeia, 2012).

O MAC social foi um dos principais impulsionadores para a procura de uniformização e definição de indicadores comuns que permitissem monitorizar o fenómeno das PSSA nos Estados-Membros da UE. No entanto, ainda não foi alcançado um consenso pelo que não temos um *benchmarking* de políticas e a medição do seu progresso, até porque nenhuma definição e indicadores comuns sobre as PSSA foi possível acordar oficialmente entre os Estados-Membros. No entanto, os intercâmbios transnacionais entre profissionais que trabalham com as PSSA, com a exclusão social e habitacional potenciou o surgimento de uma linguagem política comum, que se consubstanciou com a definição das categorias de tipologia da European Typology of Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS) desenvolvida por investigadores da FEANTSA, e que é baseado em quatro categorias conceituais europeias de PSSA, operacionalizadas diferentemente de acordo com o contexto nacional.

A FEANTSA desenvolveu, assim, uma tipologia dos sem-abrigo e da exclusão ligada à habitação, designada ETHOS. Esta visão de necessidade de uma uniformização dos critérios de recolha foi assumida pela Conferência Europeia do Consenso em 2010. Esta tipologia foi lançada pela FEANTSA enquanto enquadramento partilhado para a definição de sem-abrigo. De acordo com esta classificação ter um lar pode significar:

- do ponto de vista físico: ter alojamento (ou um espaço) adequado que pertence

exclusivamente à pessoa e à sua família;

- do ponto de vista jurídico: ter um título de propriedade;
- do ponto de vista social: ter a possibilidade de preservar a intimidade e ter relações interpessoais.

A importância de um entendimento consensual sobre o conceito de pessoa sem-abrigo está no facto de segundo a FEANTSA permitir medir o fenómeno numa base operacional concreta, objetiva e uniformemente partilhada, assente numa linguagem comum. A FEANTSA apresentou, pela primeira vez, em 1998, a tipologia ETHOS que se encontra dividida em quatro categorias:

- Os sem-teto (*roofless*): é a forma mais visível, incluindo as pessoas que dormem na rua;
- Os sem-casa (*houseless*): refere-se às situações em que, apesar de existir acesso a centros de abrigo de emergência ou instituições com permanência de longa duração, as pessoas continuam a ser classificadas como sem-abrigo;
- Habitação precária (*insecure*): diz respeito à ocupação ilegal de um fogo ou edifício, ao subarrendamento ou à permanência em casa de familiares e amigos;
- Habitação inadequada (*inadequate*): inclui aqueles cujo alojamento é inadequado para habitação ou se encontra sobrelotado, e ainda aqueles cujo alojamento é uma caravana ou um barco (Brändle e García, 2015).

Um outro impacto que esta tipologia da ETHOS trouxe foi a de se tornar numa referência para a formulação de políticas para as PSSA, ajudando os profissionais de diferentes países da UE a compreender a dinâmica destas pessoas (Edgar et al., 2007 e Pleace et al., 2011). O ETHOS é amplamente aceite em vários países como é o caso da: Dinamarca, Alemanha, Finlândia, França, Suécia e Reino Unido, e muitos países da Europa o utilizam como referência, mesmo que optem por adotar definições mais restritivas para fins políticos práticos (Áustria, Bélgica, República Checa, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Polónia e Portugal) (Busch-

Geertsema, 2010). A tipologia foi formalmente reconhecida no Pacote de Investimento Social e integrada na resposta do Parlamento Europeu (PE) à proposta da CE de um Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas mais carenciadas (Comissão Europeia, 2013) - ambos exemplos que revelam o consenso atual sobre as definições de uma tipologia que permita monitorizar as PSSA a nível da UE.

1.2. Processos de Monitorização

Apesar da tipologia ETHOS ter vindo a aproximar os países na Europa, na utilização de critérios mais uniformes para se considerar quem é que está numa situação de sem-abrigo e, por isso deve constar dos relatórios de monitorização, ainda não foi desenvolvido um sistema de informação para a monitorização dos sem-abrigo. Alguns autores (Edgar et al, 2007) consideram que para a implementação de uma estratégia nacional de intervenção com as PSSA é necessário desenvolver um sistema integrado de informação e monitorização. Devendo cada país criar mecanismo que permitam a identificação das fontes de apuramento, através da existência de bases de dados partilhadas pelos diferentes intervenores com esta população.

Em 2008, foi financiado pela UE uma investigação da qual saíram recomendações quanto à estratégia a desenvolver para se criar um sistema de informação que permitisse a constituição de uma base de dados de monitorização das PSSA na Europa (Progresso Recíproco na Situação dos Sem-Abrigo através do Desenvolvimento e Reforço dos Sistemas de Informação - MPHASIS). Mas, em 2018, os dados que nos são apresentados pela FEANTSA, referentes ao retrato do número de sem-abrigo na Europa, revela que este sistema de informação ainda não é uniforme, e está longe de ser implementado nos diferentes países. Os dados apresentados foram apurados através de diferentes metodologias e com base em conceitos de PSSA também eles diferentes (Serme-Morin et al, 2018).

As contagens do número de PSSA apenas revelam uma parte da dimensão do problema, uma vez que a maioria das contagens contempla ou as pessoas que estão na rua ou aquelas que estão em centros de alojamento, ficam, assim, por contar as pessoas que estão em Hostels, que permanecem em casa de amigos ou familiares por impossibilidade de por si só salvaguardar o alojamento, vivendo em respostas com um carácter temporário e precário. Os métodos de contagem também não incluem as situações de mulheres e imigrantes que tendencialmente tendem a estar mais ocultos (Third, 2000). Desta forma, a contabilização das PSSA reflete aqueles que de alguma forma têm contato com as instituições que prestam intervenção com esta população, ficando de fora as pessoas que não recorrem ou não têm ligação com os serviços. Estes problemas levam a que não existam dados estatísticos fiáveis sobre o fenómeno dos sem-abrigo (Aldeia, 2012).

Pelo exposto, urge a definição de critérios uniformes para a identificação de quem são as PSSA que são incluídas na contagem e, quais os instrumentos de recolha de dados para uma consensual monitorização. Se o caminho para se alcançar este objetivo está ainda longe de se operacionalizar, uma outra questão que se afigura como relevante para a medição da extensão deste problema social é a de se encontrarem critérios e indicadores de definição e de identificação daqueles que estão em risco de ficar numa situação de sem-abrigo (Third, 2000).

O *Institute of Global Homelessness* (IGH) vem propor uma linguagem partilhada para a definição das pessoas que devem ser contabilizadas para um entendimento mais próximo do fenómeno das PSSA. Argumentado que um vocabulário comum permite a colaboração entre os países, na base do mesmo diálogo o que facilita o entendimento, quer entre investigadores, quer entre os decisores da construção de políticas de intervenção social para as PSSA. Igualmente, esta uniformização de critérios estabelece as bases para se medir e avaliar as dimensões que permitem aos países compararem entre si o impacto da falta de habitação para todos. A quantificação do fenómeno das PSSA torna o problema visível e consequentemente no centro da agenda política internacional. Esta uniformização de

entendimento irá estabelecer a base para novas ações de prevenção e erradicação da falta de habitação (Busch-Geertsema, et al; 2015).

Desta forma, vem propor que para a contabilização das PSSA sejam consideradas aquelas que: 1) estão a pernoitar na rua (pessoas que pernoitam em paragens de autocarro, pontes, viadutos, veículos de transporte, prédios abandonados ou em construção, em passeios ou arcadas na rua); 2) estão a pernoitar em centros de alojamento de emergência ou temporários (pessoas em albergues; mulheres com crianças em casa de apoio para vítimas de violência doméstica; acampamentos ou centros onde são alojadas pessoas em resultado de situações de catástrofe e centros ou campos criados para responder às pessoas requerentes de asilo) e 3) estão em habitações inapropriadas, inseguras ou com carácter temporário (pessoas a viver em casa de amigos ou familiares por ausência de capacidade económica para custear uma habitação; pessoas a viver em contexto de violência por falta de alternativa de alojamento; pessoas a viver em pensões, hotéis, etc.; pessoas a viver em tendas ou autocaravanas; pessoas a viver em habitações sem condições de salubridade, conforto e segurança) (Busch-Geertsema, et al; 2015).

É de todo evidente, embora apenas o possamos afirmar de forma empírica, que estes critérios propostos pelo IGH a serem utilizados mundialmente nos iriam dar um número incalculável de pessoas que ou já estão a viver uma situação de sem-abrigo ou encontram-se em risco grave de vir a viver brevemente esta situação.

1.3. As Pessoas em Situação de Sem-Abrigo – Portugal e o entendimento do fenómeno

Em Portugal, o conceito de PSSA, não teve uma definição consensual, sendo entendido de diferentes maneiras. No entanto, ele é tradicionalmente associado à categoria de sem-teto, muito centrado nas causas pessoais.

Definimos como sem-abrigo, aquele que “(...) além de não possuir um local para habitar, perdeu progressivamente os laços com a família, os amigos e a sociedade em geral. Podemos dizer que é um excluído social e, quase sempre, um pobre” (Bento, 2000:83). Para além disso, também se incluem nesta definição, aqueles que “(...) residem em casas sem condições de segurança ou de salubridade” (Pereira, Fernandes e Barreto, 2000:11). A situação de sem-abrigo é caracterizada como um processo de exclusão em que os indivíduos são “(...) estigmatizados pela sociedade [e] acabam, eles próprios, por se excluir, fechando-se sobre si próprios. Acumulam-se fracassos e insucessos. Desvanecem-se aspirações e expectativas quanto ao futuro” (Pereira, Fernandes e Barreto, 2000:12).

Em Portugal, um dos primeiros estudos realizados sobre a população sem-abrigo, remonta aos anos de 2004 e 2005. Podemos considerar que este estudo é uma das primeiras bases de diagnóstico para a situação das pessoas que vivem na rua ou em situações de grande precariedade habitacional, nas cidades de Lisboa e Porto, tendo inquirido cerca de 700 pessoas (Instituto de Segurança Social, 2005).

Em Portugal, o conceito de pessoa em situação de sem-abrigo é apresentado de forma consensual pela primeira vez em 2009, aquando da elaboração da primeira ENIPSSA (2009-2015).

Segundo a ENIPSSA consideram-se PSSA aquelas que, independentemente da sua nacionalidade, origem racial ou étnica, religião, idade, sexo, orientação sexual, condição socioeconómica e condição de saúde física e mental, se encontram:

- Sem teto, vivendo no espaço público, alojadas em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário; ou
 - Sem casa, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito.
- (ENIPSSA, 2017-2023 e Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2017, de 25

de julho)

O conceito de sem-abrigo vem a ter uma grande mudança de perspetiva de leitura aquando da ENIPSSA de 2017-2023, quando passa a ser apresentado como a “pessoa em situação de sem-abrigo”, a palavra “situação” antes de sem-abrigo vem redefinir a leitura do problema social reconfigurando uma nova representação social. A representação social que as sociedades, a opinião pública, têm das PSSA tem grandes implicações na relevância que o problema social tem na agenda política e, conseqüentemente na maior ou menor iniciativa governamental para a construção de políticas e estratégias para apoio a esta população (Cronely, 2010).

O entendimento das PSSA (concepções teóricas do fenómeno e conceito) e o impacto que este fenómeno tem nas sociedades atuais é essencial para se proceder também a uma revisão sistemática da literatura e legislação, o que permite identificar a expressividade que este fenómeno tem na construção das políticas sociais na Europa e em Portugal. Pretende-se, pois, para alcançar o caminho que nos leva a uma aproximação ao tema, também caracterizar a evolução legislativa nesta área, explicitando a concepção das políticas sociais, as principais tendências da legislação e a sua exequibilidade na produção de resultados efetivos na promoção da erradicação do fenómeno social das PSSA.

1.4. O Desenvolvimento das Políticas Sociais e Estratégias para as Pessoas em Situação de Sem-abrigo – A Europa e o Contexto Português

O fenómeno das PSSA é um tema presente na agenda europeia do combate à Pobreza e Exclusão Social figurando na agenda política de diferentes instituições e países europeus. Entre o ano de 2000 e 2010, o fenómeno das PSSA tornou-se uma temática prioritária enquadrada pelo Open Method of Coordination (Método Aberto de Coordenação - MAC) da UE. O MAC enquanto instrumento das políticas de luta contra a exclusão impulsionou que os

Estado-Membros passassem a cooperar transnacionalmente na adoção de medidas que, embora não vinculativas, fomentassem o uso de planos e reformas nacionais em domínios sociais como: o emprego, a proteção social, a inclusão social, a juventude e a formação. Os primeiros objetivos comuns, definidos em 2000, entre os Estados-Membros incluíam a necessidade de se desenvolverem medidas preventivas do fenómeno das PSSA e, igualmente, mencionava a necessidade de se providenciar o acesso a todos a uma habitação condigna (Gosme, 2014).

Foi exatamente nesse sentido que relatório conjunto de Proteção Social e Inclusão de 2010 veio enfatizar a necessidade de estratégias nacionais de combate a este fenómeno, avançando com elementos centrais que deveriam dar corpo a estas estratégias (Stephens et al, 2010). Neste sentido, o momento europeu de abordagem desde fenómeno social é marcado pela integração do mesmo no âmbito da Estratégia Europa 2020, pelo Pacote de Investimento Social de 2013 e, atualmente, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou em 2015 a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e tendo definido 17 Objetivos que, de forma direta e/ou indireta, devem identificar-se nas iniciativas e projetos desenvolvidos pelos Estados-Membros: da erradicação da pobreza à implementação de uma parceria global para o desenvolvimento sustentável com vista à redução das disparidades entre os níveis de desenvolvimento das diversas regiões (Comissão Europeia, 2013).

Em 2014 o Parlamento Europeu apresenta um apelo à Comissão Europeia no sentido de serem empreendidas Estratégias integradas para a erradicação e prevenção do fenómeno das PSSA (Parlamento Europeu, 2014). Em 2016 os Estados-Membros apelam ao direito de todos a um alojamento adequado, ao acesso a habitações condignas, financeiramente acessíveis, por forma a reduzir-se e a erradicar-se o fenómeno dos sem-abrigo (Parlamento Europeu, 2016).

Figura 1 - Cronograma da Evolução dos Marcos e das Políticas de Intervenção para as PSSA na Europa entre 2002-2018



Fonte: Adaptado de Baptista, 2018

O Pilar Europeu dos Direitos Sociais foi proclamado e assinado em 2017 pelo Conselho da UE, o Parlamento Europeu e a Comissão durante a Cimeira Social de Gotemburgo para o Emprego Justo e o Crescimento. Este documento, no capítulo da Proteção e inclusão social, contempla a recomendação de acesso a habitação e assistência para as PSSA (Comissão Europeia, 2017).

Em 2018 a Comissão Europeia no documento referente à “Análise Anual do Crescimento 2018” salienta a importância do acesso à habitação, da imperativa necessidade de proteger as pessoas vulneráveis contra despejos forçados e injustificados e as execuções hipotecárias, reforçando a necessidade de uma atuação para a erradicação das PSSA (Comissão Europeia, 2018).

É importante sublinhar que existe um número crescente de Estados-Membros da UE a adotarem estratégias integradas de combate ao fenómeno social das PSSA, sejam eles de carácter nacional ou regional. A adoção destas estratégias ajudou a promover uma agenda, melhorou a coordenação, o desenho e a implementação de políticas em prol das PSSA. As estratégias nacionais para as PSSA, desenvolvidas ao longo dos últimos 10 anos, baseiam-se

geralmente em investigações nacionais e inquéritos sobre as causas dos sem-abrigo e são, portanto, muito específicas para os diferentes países. Há, no entanto, semelhanças claras nos objetivos políticos gerais das estratégias que demonstram alguns primeiros sinais de convergência das políticas de falta de habitação na Europa. As estratégias dos diversos países para as PSSA incluem os seguintes objetivos: eliminar a necessidade de pernoitar na rua (Dinamarca, Irlanda, Portugal, Reino Unido), reduzir o tempo de permanência em alojamento temporário (Dinamarca, Irlanda, Suécia), melhorar a qualidade dos serviços (República Checa, França, Irlanda, Malta, Polónia), promover a prevenção da falta de habitabilidade (República Checa, Dinamarca, Finlândia, Irlanda, Luxemburgo, Países Baixos, Noruega, Portugal, Suécia, Reino Unido), proporcionar acesso à habitação (República Checa, Finlândia, França, Irlanda, Luxemburgo, Países Baixos, Noruega, Suécia, Reino Unido) e testar ou implementar o projeto da Habitação Primeiro (Áustria, Bélgica, Dinamarca, Finlândia, França, Luxemburgo, Países Baixos, Suécia) (Benjaminsen, et al, 2009; Benjaminsen e Dyb, 2010; Gosme, 2014).

As estratégias que vieram contribuir para a implementação de modelos e tipologias de intervenção na área das PSSA, no contexto da UE são apenas orientações genéricas, sendo imperativa a necessidade de se ajustarem de acordo com as realidades e diagnósticos de cada Estado-Membro.

Podemos, no entanto, identificar dois grandes modelos de intervenção: o modelo tradicional assistencialista e o modelo integrado. Este último, numa lógica de envolver um conjunto alargado de políticas sociais que resultem em instrumentos de intervenção, com o objetivo de reduzir os riscos e alargar a intervenção às várias áreas das dimensões de inclusão social. Em Portugal, o caminho com vista a uma política social de inclusão exclusiva para os sem-abrigo inicia-se em 2009, ano em que foi criada a “Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo: Prevenção, Intervenção e Acompanhamento (2009-2015)”. Um dos pressupostos apresentados pela ENIPSA foi a aplicação do Modelo de Intervenção Integrada que se consubstancia na constituição dos NPISA (Baptista, 2009).

Em Lisboa o NPISA foi-se adaptando às exigências da intervenção e se inicialmente era constituído por dois eixos centrais (planeamento e intervenção) recentemente alterou a estrutura, acrescentando os Eixos da saúde, do alojamento e da empregabilidade. Atualmente, estão em fase de aprovação as alterações ao protocolo de parceria entre as entidades parceiras.

O modelo de intervenção integrado resulta do entendimento do fenómeno das PSSA como sendo pluridimensional, o que implica uma bordagem também ela complexa. Para que a intervenção seja adequada é necessário recorrer a diferentes medidas de vários domínios interministeriais – saúde, habitação, formação e emprego, justiça e proteção social. Assim, a mais recente estratégia em Portugal a ENIPSSA 2017-2023 vem prever o envolvimento interministerial de forma a incluir várias áreas com impacto para a inclusão. O leque de medidas a serem integradas é vasto, tão vasto quantas as dimensões sociais das quais as PSSA necessitam de intervenção. Passando, assim, pela criação de respostas de alojamento (emergência e temporários) a medidas de apoio ao acesso a habitação (*housing first; housing led*), a um trabalho em rede com os serviços de saúde e com autoridades públicas, a uma adequação dos programas de formação e medidas de reintegração pela via do emprego, e à adequabilidade dos regimes de proteção social (contributivos e não contributivos) às necessidades de integração social. Este modelo pretende assim, providenciar às PSSA o acesso a um vasto conjunto de serviços de forma coordenada e integrada (Edgar, 2009).

Traçada a revisão da literatura passamos a apresentar a metodologia desta investigação com o objetivo de procurar um entendimento sobre os efeitos que os avanços da Estratégia Nacional tiveram nas medidas e instrumentos implementados na cidade de Lisboa para as PSSA e as implicações que trouxeram para as políticas sociais.

2. METODOLOGIA

As opções metodológicas tomadas foram suportadas por leituras clarificadoras dos métodos de análise e respetivas vantagens (Quivy e Campenhoudt, 1998), sustentadas na literatura onde encontramos estudos com enfoque qualitativo referentes à população em situação de sem-abrigo. A abordagem de natureza qualitativa revelou-se fundamental para uma resposta adequada aos propósitos desta dissertação porque, se perspetivou ser a mais adequada à compreensão do que ouvimos sobre as perceções de quem vive a situação social na primeira pessoa, e também quando queremos comparar ou avaliar o resultado de programas ou medidas decorrentes de políticas sociais (Balda, 2016; Padgett, et al, 2016; Opris, 1989; Watts, 2014; Russolillo, et al, 2014; Mackie, et al, 2017; Christian, et al, 2012; ISS, IP, 2005; Pereira, et al, 2001, Bento, 2002).

O processo de formulação da pergunta de partida, a definição do problema e os temas inerentes ao fenómeno das PSSA (conceito e políticas sociais) e como têm estas questões evoluído nos últimos anos, quer na Europa, quer em Portugal, permitiram a construção dos objetivos deste estudo. Assim, a presente investigação analisou os resultados que a ENIPSSA produziu no âmbito do planeamento e intervenção realizada pelos serviços para as PSSA em Lisboa, procurando uma aproximação às evidências da eficácia da Estratégia ao nível das medidas e os programas implementados. Por último, expõe nas suas conclusões, as propostas decorrentes da visão dos informantes deste estudo e a respetiva análise.

Importa antes de apresentar a descrição da metodologia referir que esta investigação optou por métodos qualitativos que integram dados quantitativos, por forma a procurar responder mais detalhadamente aos objetivos desta investigação. Reconhecendo que esta estratégia possibilitou que o recurso à pesquisa qualitativa viesse detalhar o significado das conclusões que foram estabelecidas através dos métodos quantitativos. Esta opção viabilizou, ainda, um melhor conhecimento do fenómeno das PSSA, partindo das perceções individuais corroboradas com dados quantitativos, estabelecendo-se resultados mais abrangentes sobre esta questão social (Bryman, 1988).

Deste modo, utilizar métodos qualitativos e quantitativos teve como justificação cinco propósitos: 1) a triangulação – corroborar os resultados obtidos com ambos os métodos, 2) a complementaridade – permite a ilustração e a clarificação dos resultados de um método com os resultados de outro, 3) o desenvolvimento - um dos dois métodos de pesquisa é usado para ajudar a explicar os resultados gerados pelo outro, 4) a iniciação – possibilita a descoberta do paradoxo e da contradição, viabiliza novas questões e perspetivas e 5) a expansão – procura estender a amplitude e o alcance da pesquisa usando diferentes métodos para os diferentes objetivos propostos (Bryman, 2004 e Greene et al, 1989).

2.1. Objetivos da Pesquisa

As opções metodológicas selecionadas pretenderam, assim, a operacionalização do objetivo geral: identificar as medidas e instrumentos implementados na cidade de Lisboa para as PSSA e a sua implicação para o planeamento e a intervenção realizada, tendo em conta os eixos estratégicos da ENIPSSA.

Este grande objetivo parte da análise das várias dimensões do fenómeno das PSSA, que vão deste a caracterização da população acompanhada pelo NPISA em Lisboa até à identificação das medidas e instrumentos implementados para assegurar os objetivos estratégicos da ENIPSSA e respetiva análise do que já foi obtido localmente. Para tal, propomos os seguintes objetivos específicos:

1. Caracterizar a população utente da Unidade de Atendimento à Pessoa em Situação de Sem-abrigo no ano de 2018, do ponto de vista: sociodemográfico, habitacional, económico e do diagnóstico social;
2. Discutir os resultados que a ENIPSSA produziu no âmbito do planeamento e intervenção com as PSSA na cidade de Lisboa;
3. Analisar quais foram as medidas tomadas pelas entidades governamentais em Lisboa

para o incremento de respostas de alojamento e habitação para as PSSA.

2.2. Procedimentos Éticos

Do ponto de vista operacional, para atingir os objetivos propostos, esta investigação procurou respeitar um código de conduta responsável através do cumprimento de um protocolo ético quanto aos procedimentos do seu trabalho em todas as etapas da investigação, de acordo com o especificado no *European Code of Conduct for Research Integrity* da ESF (*European Science Foundation*) e ALLEA (*All European Academies*). Estes princípios são: 1) honestidade; 2) fiabilidade e rigor; 3) objetividade; 4) imparcialidade e independência; 5) transparência e comunicação aberta; 6) cuidado e respeito; 7) equidade e 8) responsabilidade para com as gerações futuras da ciência.

Para cumprimento destes objetivos e no que respeita ao trabalho empírico da investigação quanto à recolha de dados no terreno, foi efetuado um pedido à SCML para acesso à informação registada no Sistema de Informação PRIA (Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional) da SCML- referente aos utentes em acompanhamento no NPISA pela UAPSA, com o objetivo de caracterizar os utentes em acompanhamento nesta Unidade, e identificar o Universo da população alvo deste estudo, para se poder selecionar uma amostra desta população.

A recolha de dados no contexto da SCML é assim, realizada mediante a autorização formal. No entanto, a obtenção de autorização formal para a recolha de dados não dispensou o pedido de consentimento informado aos participantes deste estudo (Anexo 2).

Importa ainda, e no que respeita aos principais objetivos do Código de Ética salientar que para

além da autora ter desenvolvido esta investigação protegendo o bem-estar dos grupos envolvidos neste estudo, também o seu comportamento procurou garantir o maior rigor através da objetividade da análise, por forma a prevenir-se a existência de conflito de interesses que podia resultar do facto de profissionalmente a investigadora desenvolver a sua atividade na Unidade que se constituiu como campo de estudo desta investigação (*American Sociological Association, 2018*).

No decorrer deste estudo, foi feita a opção de entrevistar utentes com quem profissionalmente a investigadora não tinha tido qualquer interação. Na condução dos *focus groups* e entrevistas a autora procurou adotar uma atitude imparcial, tanto quanto possível, mantendo, no entanto, uma abordagem crítica decorrente dos anos de experiência profissional, permitindo explorar temas e aspetos relevantes para a emergência de questões com interesse para o presente estudo.

Para a recolha de dados foi elaborada uma declaração de consentimento informado que foi assinada pelos 31 entrevistados, salvaguardando-se, assim, o Regulamento Geral de Proteção de Dados, quanto à autorização e ao anonimato. (Anexo 2) O direito à privacidade, à confidencialidade e ao anonimato são pressupostos fundamentais, garantindo-se o seu cumprimento através da omissão total das identidades dos participantes, assegurando simultaneamente a integridade dos dados recolhidos.

No âmbito do consentimento informado, os/as participantes receberam informação que incluía: 1) objetivos gerais do estudo, tempo estimado e características gerais da sua participação; 2) direito a recusar participar no estudo, e a interromper a participação em qualquer momento; 3) eventuais riscos, desconfortos ou outros efeitos adversos associados à participação e 4) eventuais limites à confidencialidade (Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2015).

Ainda, no que respeita à recolha e acesso aos dados documentais da instituição onde decorreu o estudo foi salvaguardado o carácter de confidencialidade, procedendo-se a uma análise dos planos de atividades, dos relatórios, dos processos sociais individuais e dos dados de monitorização da atividade da UAPSA.

2.3. *Plano Metodológico*

Do ponto de vista operacional e como já referido esta investigação envolveu opções qualitativas, em complementaridade com um estudo quantitativo. Assim, para responder ao objetivo da caracterização da população utente da UAPSA no ano de 2018 recorreu-se ao método quantitativo. Para alcançar o segundo objetivo referente à discussão dos resultados que a ENIPSSA produziu no âmbito do planeamento e intervenção e para se analisar quais foram as medidas tomadas pelas entidades governamentais para o incremento de respostas de alojamento e habitação para as PSSA utilizou-se o método qualitativo em integração com os dados apurados através do método quantitativo. Permitindo este cruzamento a elaboração de conclusões e implicações para a prática.

Para realizarmos esta investigação selecionamos como campo de estudo o NPISA de Lisboa, uma vez que este Núcleo é o responsável pela intervenção e planeamento com as PSSA na cidade. Este Núcleo também foi selecionado por conveniência, em termos de disponibilidade de colaboração demonstrada para o acesso à informação e dados pretendidos e, igualmente, porque a cidade de Lisboa é o município onde são identificadas mais PSSA, pelo que possibilitou a análise de um universo com grande expressão e diversidade (N=2456).

Para se proceder à caracterização da população utente da UAPSA no ano de 2018, do ponto de vista sociodemográfico, habitacional, económico e diagnóstico social exportaram-se os dados

registados no sistema de informação da SCML – PRIA, no total de 2456 pessoas que constituem o universo de utentes atendidos nesse ano. Os dados obtidos a partir das variáveis seleccionadas foram analisados quantitativamente com recurso ao software acess através da exportação da informação existente no PRIA (base de dados informática). Posteriormente e devido à ausência de dados registados em alguns campos/itens do PRIA foram consultadas as entrevistas de atendimento social, permitindo assim completar a informação previamente obtida. Por último, foram ainda auscultados os técnicos superiores da UAPSA a respeito do diagnóstico social de cada situação, problemática dominante e para validação dos dados apurados. A partir das variáveis seleccionadas foram as mesmas analisadas quantitativamente com recurso ao software excel.

Constituído o universo de utentes, a amostra deste estudo foi formada por um grupo de utentes em acompanhamento social na UAPSA (n=10), através do recurso à técnica da amostragem não probabilística de conveniência (que reunisse as condições até se verificar a saturação da informação), que é uma amostra de pequena escala, realizada com um grupo de dez PSSA, com recurso a entrevistas individuais.

Quanto aos gestores de caso que totalizam 38 técnicos, procurou-se estudar uma amostra representativa deste grupo, uma vez que se constituíram dois grupos compostos por 16 técnicos superiores de acompanhamento social no total (n=16), a seleção foi efetuada por forma a constituir-se cada grupo com elementos representativos quer dos técnicos da UAPSA (9), quer dos técnicos das entidades parceiras (7), em percentagens o mais aproximadas possível.

No caso dos coordenadores entrevistaram-se: a coordenadora do Núcleo executivo do GIMAE, a coordenadora do NPISA, o coordenador do planeamento, a coordenadora da intervenção e a coordenadora do atendimento (n=5). Esta opção metodológica prende-se com às exigências que a combinação de diferentes técnicas e a diversidade de grupos a auscultar impõe. Isto

obriga a que se priorize os informantes do estudo que se encontram mais bem posicionados para responder as questões levantadas pela investigação e que estão enquadradas no tema central do estudo: o planeamento e a intervenção com as PSSA na cidade de Lisboa.

No total foram entrevistadas 31 pessoas (n=31) o que correspondeu a 11 horas de gravação distribuídas respetivamente por: 10 entrevistas individuais a PSSA(n=10) com a duração média cada uma de 40 minutos; 2 *focus group* com 8 participantes cada um (n=16) e com a duração de 2 horas por sessão e 5 entrevistas individuais aos coordenadores (n=5) com a duração média de 60 minutos. Para não se perder qualquer tipo de conteúdo as entrevistas foram todas transcritas de forma integral (Anexo 4).

A quase totalidade das entrevistas foi realizada nas instalações da UAPSA – NPISA, tendo apenas a entrevista à coordenadora do Núcleo Executivo do GIMAE, da ENIPSSA sido realizada nas instalações do Instituto da Segurança Social. Todas as entrevistas foram gravadas mediante autorização prévia e realizadas em sala fechada procurando garantir-se o maior conforto e privacidade.

2.4. *Técnicas e Instrumentos*

Como foi referido, a adoção de diversas técnicas qualitativas nesta pesquisa pretendeu garantir o conhecimento e aproximação ao processo de planeamento e intervenção com as PSSA na cidade de Lisboa sob a perspetiva dos atores envolvidos diretamente, nomeadamente, os responsáveis pela estrutura orgânica do NPISA de Lisboa, os gestores de caso e os próprios destinatários desta resposta, as pessoas que se encontram em situação de sem-abrigo em Lisboa. Existindo uma interdependência entre todas as partes, tornou-se crucial ouvir os envolvidos e a sua perspetiva face às mudanças sentidas após a implementação do NPISA de Lisboa, conseguindo-se, assim, explorar diferentes dimensões

com maior profundidade e de difícil medição só através de dados quantitativos (Bryman, 1988, Garbarino e Holland, 2009).

Os guiões de entrevista foram elaborados quer para o *focus group*, quer para as entrevistas com os utentes e coordenadores obedecendo aos mesmos tópicos, que corresponderam aos próprios eixos estratégicos a que se propõe a ENIPSSA. Salvaguardam-se guiões de entrevistas diferentes para cada grupo de entrevistados, com questões elaboradas de forma distinta, contudo com o mesmo conteúdo temático (Anexo 3).

Os temas centrais que orientaram o guião da entrevista incidiram sobre: 1) as causas, riscos da situação de sem-abrigo e os períodos de permanência na condição de sem-teto; 2) as respostas de alojamento e o seu papel para a erradicação do fenómeno social das PSSA; 3) as estratégias e práticas implementadas para o planeamento e a intervenção; 4) o acesso aos rendimentos por parte das PSSA e o seu papel na inclusão social; 5) o acesso aos serviços; 6) a habitação na cidade e por último, sobre as propostas que cada entrevistado apresenta para melhorar o planeamento e a intervenção com as PSSA.

A aplicação de diferentes técnicas teve como finalidade eliminar ao máximo os fatores de subjetividade ao permitir cruzar diferentes perspetivas em momentos separados, assim esta investigação envolveu três grupos chave apresentando no final as conclusões de forma integrada.

As cinco entrevistas realizadas ao grupo de coordenadores foram semi-dirigidas esta opção permitiu estabelecer um diálogo aberto com os entrevistados, obtendo através da flexibilidade que se estabeleceu com o diálogo, pela sua fraca diretividade um grau mais aprofundado da perceção que cada coordenador tem do trabalho desenvolvido desta a constituição do NPISA. Recolheram-se, assim, diferentes pontos de vista e interpretações

essenciais para o processo de análise. Importa referir que a não diretividade não exclui a necessidade de conduzir o entrevistado aos temas e questões que se deseja ver abordados e que estão expressos no guião de entrevista previamente construído (Quivy e Campenhoudt, 1998).

Outro elemento que completa a recolha de dados com os atores chave envolvidos nesta investigação, são as próprias pessoas que experienciaram a situação de sem-abrigo e, como tal, são os beneficiários da implementação deste modelo de intervenção e constituem-se como destinatários da estratégia e privilegiados validadores no que respeita aos resultados alcançados. Obter, assim, a sua perceção mediante a realização de entrevistas semi-diretivas, relativamente à efetividade enquanto utilizadores e destinatários últimos deste novo modelo de intervenção tornou-se crucial. Também estas entrevistas obedeceram a um guião, contudo foi ajustada a linguagem à representação social e interpretação que os utentes lhe podiam atribuir, salienta-se que quase na totalidade das perguntas realizadas aos entrevistados existiu um bom entendimento do que era perguntado e estabeleceu-se uma relação favorável a uma boa condução das entrevistas.

Focus group, também designado como grupo de discussão, foi uma técnica utilizada com os Gestores de Caso. Estes grupos foram selecionados por forma a serem homogéneos porque foram integrados por técnicos superiores que assumem a mesma função de gestores de caso, mas também, heterogéneos porque foram constituídos por gestores de caso de diferentes entidades parceiras e da SCML, mistos quanto ao género e de formações profissionais diferentes (assistentes sociais, psicólogos e outras profissões da área social). Os entrevistados mediante o convite endereçado por email responderam prontamente, na sua maioria, e disponibilizaram-se a participar (Krueger e Casey, 2009).

O *focus group* enquanto técnica de investigação de recolha de dados potenciou a interação do grupo sobre um ou mais temas apresentados pela investigadora. Destacando-se deste

método três componentes essenciais: a recolha de dados; a possibilidade de potenciar a interação do grupo como fonte de dados; e, permitiu à investigadora um papel ativo na dinamização da discussão do grupo para o efeito de recolha de dados (Morgan, 1996, 1997). Durante as sessões, a investigadora teve ainda em atenção, a necessidade de estimular a participação de todos os intervenientes através do aprofundamento de ideias específicas, inseridas no âmbito de discussão de cada tema, permitindo através dos contributos dados por todos a compreensão dos temas e assuntos de interesse e em discussão nesta investigação (Krueger e Casey, 2009).

De acordo com o preconizado por Stewart et al. (2007), o *focus group* permitiu contribuir para alcançar os objetivos desta pesquisa, uma vez que, possibilitou: obter informação sobre o planeamento e a intervenção do NPISA na cidade de Lisboa; gerar hipóteses de investigação futuras e pistas para melhorar a estratégia existente; estimular novas ideias e conceitos criativos; diagnosticar os potenciais problemas; gerar opinião sobre o NPISA, instrumentos, medidas, respostas em curso; compreender como os gestores de caso falam acerca do fenómeno das PSSA e da intervenção.

2.5. Tratamentos de dados

Para o tratamento dos dados da caracterização da população em análise, foi construída uma grelha em Excel, com diversas variáveis referentes ao Universo das 2456 pessoas. Para o tratamento das respostas qualitativas foram gravadas 17 entrevistas (2 delas a *focus group* de 8 pessoas cada) tendo essas gravações sido posteriormente transcritas para o word (Anexo 4). A análise deste material obedeceu à construção de categorias e indicadores que estão diretamente correlacionadas com os objetivos estratégicos da ENIPSSA. Assim, análise de conteúdo possibilitou fazer inferências válidas, replicáveis e objetivas em relação às respostas obtidas e aos objetivos desta pesquisa. Permitindo apurar as perceções dos atores sobre o planeamento e a intervenção com as PSSA em Lisboa (Bardin, 1995).

Este estudo constitui-se como uma pesquisa descritiva da informação contida nas entrevistas aos três grupos (PSSA, Coordenadores e Gestores de Caso). Este modelo de investigação interpretou as mensagens de forma a enquadrá-las nas categorias de análise descritas na fundamentação teórica. Salvaguarda-se que a análise de conteúdo restringiu-se ao que foi objetivamente afirmado, sem procurar significados ocultos (Morais, 1999).

Neste estudo a unidade de análise consistiu na mensagem extraída e interpretada da citação direta obtida pelas entrevistas aos três grupos. As hipóteses formadas são sustentadas pelos objetivos estratégicos da ENIPSSA e pelas ações que por ela são definidas para alcançar esses objetivos. Estas ações serviram de diretrizes quer para o guião da entrevista, quer para a constituição das categorias de análise. No processo de categorização juntaram-se dados comuns entre o conteúdo das entrevistas aos três grupos.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

3.1. Caracterização da população utente da Unidade de Atendimento à Pessoa em Situação de Sem-abrigo da cidade de Lisboa (UAPSA) no ano de 2018

Este capítulo analisa e discute os dados recolhidos na investigação, apresenta as principais características da população utente (Tabela 1) da Unidade de Atendimento à Pessoa em Situação de Sem-abrigo da cidade de Lisboa (UAPSA).

Tabela 1 - Variáveis de Caraterização da Pessoa em Situação de Sem-Abrigo na cidade de Lisboa 2018

Variáveis	Indicadores
Sociodemográficos	Género Idade Nacionalidade Escolaridade Tipo de Agregado
Habitacional	Tipo de Habitação Regime de Ocupação
Económica	Condição Perante o Trabalho Situação Profissional Rendimentos Subsídios Pecuniária da SCML Prestação Social da Segurança Social
Problemática Dominante	Doença Mental Doença Física Incapacitante Idosos Comportamentos Aditivos e das Dependências Empregabilidade Famílias Vulneráveis Violência Doméstica Irregulares em Território Nacional Requerentes de Proteção Internacional e Recolocados Passantes

Fonte: Própria Autoria, 2019

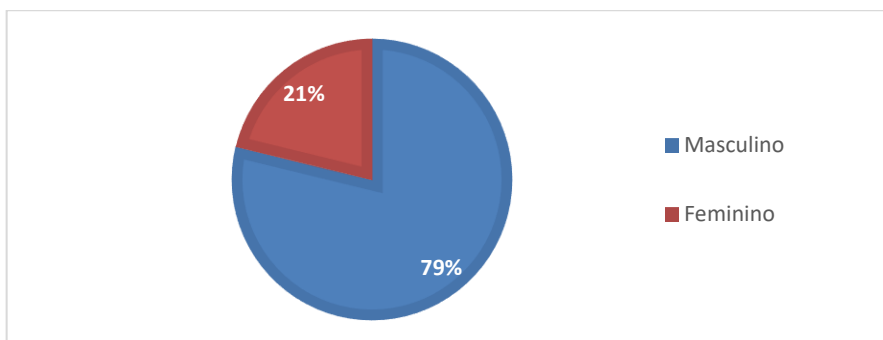
Os dados referentes à caracterização foram agrupados em: 1) caracterização socio-económica e demográfica do universo; 2) Situação Habitacional; 3) Prestações Sociais da Segurança Social e apoios atribuídos pela Ação Social da SCML e 4) Problemáticas dominantes, conforme iremos analisar de seguida. Esta caracterização é realizada ao Universo de 2456 pessoas que tinham

tido processo ativo no ano de 2018 na UAPSA.

3.1.1. Caracterização socio-económica e demográfica

Começamos por descrever o Universo das pessoas acompanhadas na UAPSA quanto ao género: do Universo de 2456 pessoas, 79 % era constituído pelo género masculino e apenas 21% pelo género feminino. Verifica-se que o universo é maioritariamente constituído por homens, o que vem corroborar o perfil identificado nos estudos existentes em Portugal sobre a predominância deste género nas PSSA (ISS,2005).

Gráfico 1 - Género



Fonte: SCML. Cálculos efetuados pela autora.

N= 2456

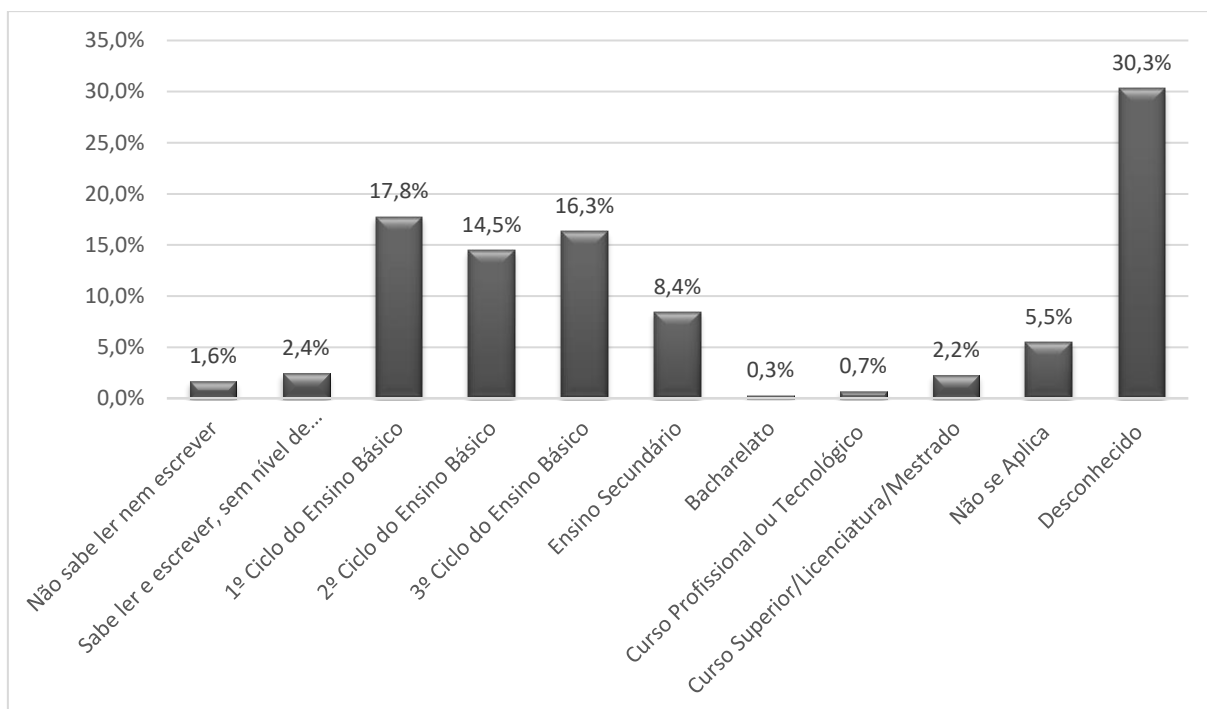
Quanto aos grupos etários do universo das 2456 pessoas, identificamos que a mais nova tem 3 meses e a mais velha tem 90 anos. O grupo etário dos menores de 18 anos é constituído por 134 crianças e jovens que integram agregados que recorrem a esta Unidade, correspondendo a 5,5% do Universo analisado. Com idades entre os 20 e os 24 anos temos 6,4% da população, dos 25 anos aos 29 anos regista-se 7,6 %, 8,3% têm entre 30 e 34 anos. Os grupos com maior percentagem de pessoas estão acima dos 35 anos, dos 35 anos aos 44 anos temos 24,2%; entre os 45 anos e os 54 anos tínhamos 25,4%, dos 55 anos aos 64 anos regista-se 15,5% e com mais de 65 anos temos 6,2%. Verifica-se que a maioria do universo tem uma estrutura

etária entre os 35 anos e os 64 anos, cerca de 65% da população analisada, observamos assim, que o grupo é maioritariamente constituído por pessoas adultas em idade ativa.

Quanto à nacionalidade: 60,9% do universo são Portugueses, 6% são oriundos dos restantes países europeus, 25,5% provenientes do continente africano, 3,7% são da Ásia, 2,7% da América do Sul e apenas 1,1% não tinham registada esta informação para a análise estatística pretendida. Salienta-se que a maior percentagem de pessoas oriundas do Continente Africano é proveniente dos PALOP's, vindos para Portugal quer pela via da emigração, quer ao abrigo de protocolos de saúde. Fazem, também, parte desta percentagem os requerentes de proteção internacional e os recolocados que são apoiados por esta unidade.

Quanto à escolaridade, tal como se apresenta no Gráfico 2, não existia informação para análise estatística pretendida para 30,3% da população, mesmo considerando o esforço complementar realizado pela autora para melhorar a informação inicialmente obtida. Quanto ao grupo etário de menos de 18 anos não apresentamos o apuramento da escolaridade dada a diversidade de situações possíveis e também, por não considerarmos relevante a análise deste grupo para a caracterização das PSSA, uma vez que se constituem como utilizadores “indiretos” (sendo os progenitores os utentes “diretos”), este grupo constitui na sua totalidade, cerca de 5,5% do universo. Dos dados com registo e referentes a maiores de 18 anos, cerca de 17,8% tinha frequência do 1^a ciclo, 14,5% tinha frequência do 2^o ciclo, 16,3% tinham o 3^o ciclo e apenas 8,4% tinha frequentado o ensino secundário. Os cursos profissionais e tecnológicos são pouco expressivos com 0,7% de frequência e 2,2% da população tinha frequência de curso superior. Concluímos que a maioria da população analisada apresenta uma baixa escolaridade, destacando-se ainda a pouco expressividade de cursos tecnológicos e profissionais que podem constituir-se como uma mais valia na aquisição de conhecimentos e competências profissionais promotoras da integração profissional.

Gráfico 2 - Nível de Escolaridade



Fonte: SCML. Cálculos efetuados pela autora.

N= 2456

Em termos de análise do tipo de agregado familiar a maior parte das pessoas que recorrem a UAPSA apresentam-se como isoladas (85,7%); os núcleos familiares monoparentais femininos são constituídos por 6,6% da população; sendo que os masculinos apenas registam 0,5% da população; os casais com filhos representam 3,5% do universo; casais sem filhos somam 3,5% e apenas 0,2% correspondem a pessoas que não têm núcleo familiar, mas que coabitam. Ao analisarmos esta variável identificamos que a maioria das PSSA encontra-se também, numa situação de isolamento, sem redes de suporte familiar. Quanto aos casais, com ou sem filhos uns expressivos 50% correspondem a requerentes de proteção internacional, população estrangeira requerentes de asilo.

3.1.2. Situação Habitacional

No que concerne à situação habitacional foram utilizados os requisitos operacionais do conceito de Pessoa em Situação de Sem-Abrigo conforme definidos pela ENIPSSA (2017-2023) e utilizados pelo Grupo de Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia (GIMAE).

Assim, foram considerados todas as PSSA, independentemente da nacionalidade ou qualquer outra questão ligada à situação de regularização em que se encontrem no país (situação irregular, visto de curta duração; autorização de residência temporária ou permanente).

É considerado **Sem-teto** aquela pessoa que se encontra em: 1) **Espaço público** – espaços de utilização pública como jardins, estações de metro/camionagem, paragens de autocarro, estacionamento, passeios, viadutos, pontes ou outros; 2) **Abrigo de emergência** – qualquer equipamento que acolha, de imediato, gratuitamente e por períodos de curta duração, pessoas que não tenham acesso a outro local de pernoita; 3) **Local precário** – local que, devido às condições em que se encontra permita uma utilização pública, tais como: carros abandonados, vãos de escada, entradas de prédios, fábricas e prédios abandonados, casas abandonadas ou outros (ENIPSSA, 2018).

E **Sem-casa** aquele que está em: **Alojamento temporário** – Equipamento que acolha pessoas que, não tenham acesso a um alojamento permanente que promova a sua inserção. Pessoas a viver em alojamentos específicos para pessoas sem-casa (ex. apartamentos de transição), onde a pernoita é limitada, sem acesso a alojamento de longa duração e pessoas a viver em pensões ou quartos pagos pelos serviços sociais.

Não se incluem neste tipo de alojamento os equipamentos que constituem respostas

específicas para determinadas problemáticas, tais como: **Infância e juventude**: Lar de Apoio, Casas de Acolhimento e Apartamento de Autonomização; **Pessoas Idosas**: Centro de Noite e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas; **Pessoas Adultas com Deficiência**: Lar Residencial; **Pessoas Adultas em situação de Dependência**: Unidade de Vida Protegida, Unidade de Vida Autónoma e Unidade de Vida Apoiada; **Família e Comunidade em Geral**: Centro de Apoio à Vida e Comunidade de Inserção; **Pessoas Infetadas pelo VIH/SIDA**: Residência para Pessoas Infetadas pelo VIH/SIDA; **Pessoas com comportamentos aditivos e dependências**: Apartamento de Reinserção Social, Comunidades Terapêuticas, Centro de Acolhimento e Centro de Abrigo; **Pessoas Vítimas de Violência Doméstica**: Casa Abrigo (GIMAE, 2018).

Tabela 2 - Tipo de Habitação

Tipo de Habitação	Nº	%
Sem-Teto	322	13,1%
Sem-Casa	1698	69,1%
Alojamento não clássico (Barracas)	24	1,0%
Alojamentos familiares clássicos de residência habitual	183	7,5%
<i>Housing First</i>	44	1,8%
Alojamentos coletivos – Convivências Específicas (ERPI; Comunidade Terapêutica; Casas Abrigo; Estabelecimento Prisional)	129	5,3%
Desconhecido	56	2,3%
Total	2456	100%

Fonte: SCML. Cálculos efetuados pela autora.

A análise dos dados sobre o tipo de habitação sugere que a maioria do universo da população encontra-se inserida no conceito de pessoa em situação de sem-abrigo: 82,2%. Apesar de se contabilizar que 13,1% da população estava em situação de sem-teto, pernoitando na rua ou em locais com carácter transitório de acordo com o conceito anteriormente apresentado, importa referir que este número apenas reflete as pessoas que, estando nesta situação, têm processo social na UAPSA, ficam de fora aqueles que apesar de estarem nesta situação não aceitam o acompanhamento nesta Unidade e aqueles que não são identificados pelas equipas de rua. Para um melhor retratar este fenómeno foi auscultado o Eixo do planeamento do NPISA

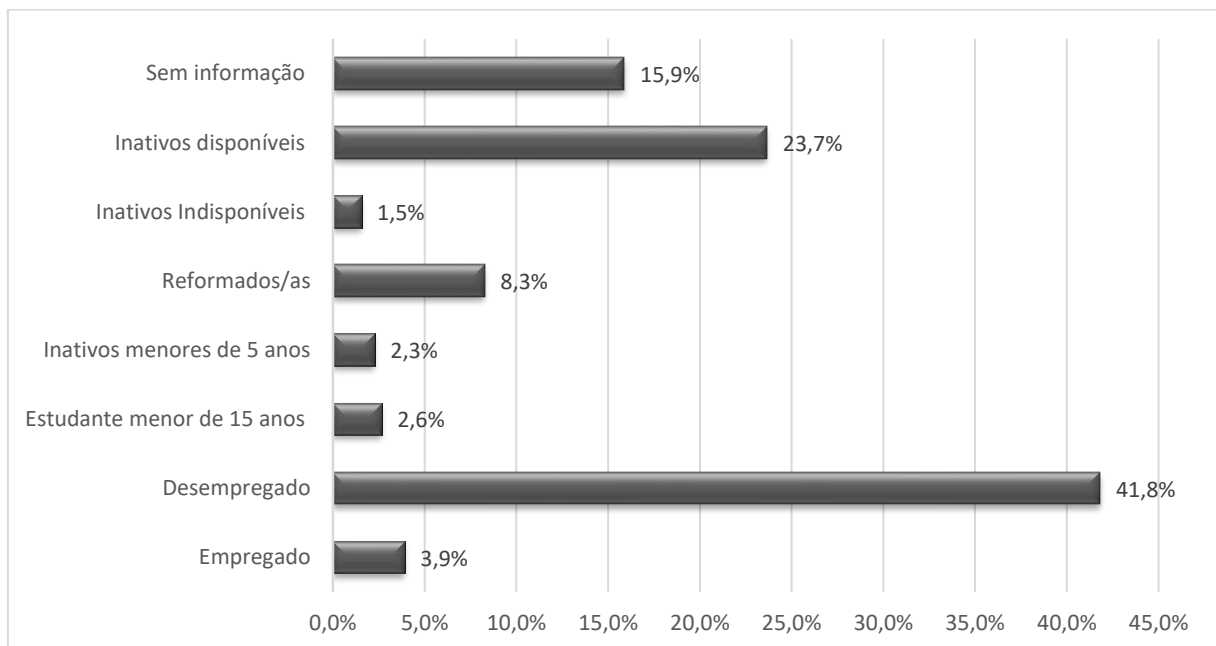
que indicou que no ano de 2018 tinham apurado através do levantamento efetuado pelas equipas de rua que 79 pessoas permaneciam na condição de **sem-teto**, não estando recetivas ao encaminhamento para a UAPSA, e que por esta razão não são passíveis da análise estatística que aqui é apresentada. Muito expressiva é a percentagem das pessoas que se encontram **sem-casa** 69,1%, este valor reflete os utentes que estão em Centros de Alojamento 30,9%, em quartos pagos através de apoios pecuniários da SCML 36%, em apartamentos partilhados 1,8% e os restantes em pensões 0,4%. Salienta-se daqui que resposta *Housing First* apenas representa uns inexpressivos 1,8%. Em alojamento coletivo, não incluído na contagem do conceito de PSSA, registaram-se 129 pessoas, sendo que 5,3% estão em Comunidades Terapêuticas, 0,9% estão em Estruturas Residências para Idosos, 0,4% estão em Casa Abrigo para Violência Doméstica e 0,3% em Estabelecimento Prisional. Em alojamento familiar clássico e residencial estão incluídas as pessoas que estão em apartamentos arrendados, correspondendo a 92 pessoas, contudo este grupo beneficia de apoio pecuniário por parte da SCML para complementar o custeio das necessidades de subsistência e alojamento.

Quanto ao regime de ocupação, a maioria 46,1% corresponde ao acolhimento institucional incluídos os Centros de Acolhimento, as Comunidades Terapêuticas, as Estruturas Residenciais para Idosos, as Casas Abrigo para vítimas de violência doméstica, os Estabelecimentos Prisionais. Com um peso de 31,3% temos o arrendamento, salienta-se que para além dos quartos, apartamentos, partes de casa, estão também aqui incluídos os apartamentos partilhados e os *Housing First* que apesar de serem geridos por instituições, estas recorrem ao mercado livre de arrendamento para providenciar a resposta que é comparticipada pelos utentes, quer através de rendimentos próprios, quer através de apoios pecuniários atribuídos pela SCML. Os 15,6% restantes sob a designação “não se aplica” dizem respeito às pessoas que estão sem-teto, em pensões e *hostels* que são pagos diretamente pela SCML, encontramos 0,4% de proprietários, situações muito residuais e que são provenientes de um agregado que foi vítima de violência doméstica e de um casal que recebeu uma herança e adquiriu um imóvel. Registamos 3,1% de ocupação cedida onde se inclui a permanência em casa de familiares e amigos e a cedência de alojamento por terceiros. Por fim, 2,4 % não foi possível apurar a informação por ausência de registo.

3.1.3. Situação Económica - Prestações Sociais da Segurança Social e apoios atribuídos pela Ação Social da SCML

Quanto à condição perante o trabalho, registamos que 41,8% encontra-se desempregada. Sem atividade profissional encontramos um valor de 36,9%, sendo que a grande fatia deste número (23,7%) é constituída pelas pessoas requerentes de asilo que de acordo com a Lei de pedido de asilo enquanto estiver a decorrer o processo de instrução e na fase de recurso até à decisão final proferida pelo Tribunal, o requerente está impedido de exercer atividade profissional; igualmente faz parte deste número as pessoas que se encontram irregulares em território nacional e por isso impedidas de exercer atividade, beneficiários do RSI, os reformados (8,3%); inativos menores de 5 anos e estudantes (4,9%) e os inativos indisponíveis (1,5%). Destacamos que apenas 3,9 % da população se encontra em exercício de atividade profissional. Relativamente a 15,9% do universo não foi possível apurar a informação referente a esta dimensão por ausência de dados registados.

Gráfico 3 - Situação Perante o Trabalho

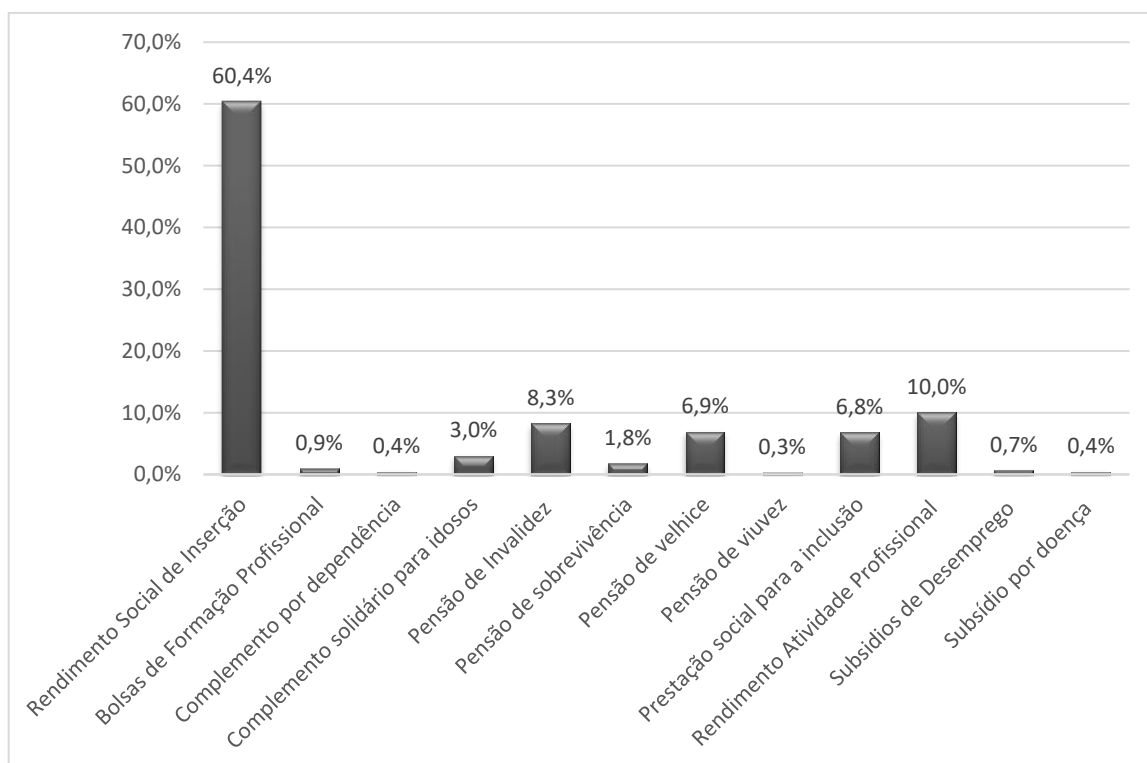


Fonte: SCML. Cálculos efetuados pela autora.

N= 2456

Dos dados apresentados sobressai que da população que beneficia de fontes de rendimento (n=956) 60,4% auferem do RSI (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Fontes de Rendimentos



Fonte: SCML. Cálculos efetuados pela autora.

n= 956

Importa ainda, salientar que a Prestação Social para a Inclusão (PSI) que conta com 6,8% dos utentes que dela beneficiam é uma das medidas mais recentes e foi publicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2017 vindo substituir o Subsídio Mensal Vitalício, a Pensão Social de Invalidez e a Pensão de Invalidez dos Regimes Transitórios dos Trabalhadores Agrícolas e Complemento Extraordinário de Solidariedade que lhes acresce, ainda que em momentos diferentes.

Consultaram-se, igualmente, os registos dos utentes que beneficiaram de subsídios por parte da SCML, tendo concluído que os utentes têm como principal fonte de rendimentos estes

apoios: dos 2456 utentes que constituem o nosso universo registamos que foram atribuídos 2684 subsídios, independentemente da sua regularidade (mensal ou eventual) e da sua finalidade (subsistência; alimentação; alojamento; saúde; comunidades terapêuticas; ERPI's e deslocações).

Tabela 3 - Subsídios atribuídos por Finalidade pela SCML

Subsídios Atribuídos pela SCML	Nº	%
Subsistência (alojamento e alimentação)	1105	41,2%
Alimentação	86	3,2%
Alojamento	590	22,0%
Saúde (medicamentos, outras)	284	10,6%
Comunidades Terapêuticas	200	7,5%
ERPI	46	1,7%
Deslocações	373	13,9%
Total	2684	100,0%

Fonte: SCML. Cálculos efetuados pela autora.

A necessidade constatada da atribuição pela SCML de um elevado número de subsídios (em quantidade e valor) significa que os fundos disponibilizados pelo Orçamento Geral de Estado para o efeito e para as políticas sociais decorrentes para esta população se têm revelado manifestamente insuficientes. Para além deste relevante apoio complementar prestado pela SCML deve também ser referida a atuação da CML (através do financiamento por protocolo a múltiplas entidades), indispensável para a manutenção de um status quo, infelizmente mínimo, nas políticas locais de apoio aos PSSA. Apesar de não ter sido considerada como variável de análise neste estudo, os apoios da SCML não se circunscrevem aos financeiros, sendo ainda, prestados apoios em espécie como são as vagas em centros de alojamento, refeitórios e ateliês ocupacionais, entre outros encaminhamentos para respostas sociais de gestão direta da SCML. Importa ainda referir que a SCML assegura o atendimento e acompanhamento social de 85% dos casos que em 2018 foram intervencionados, 2081 pessoas acompanhadas pela SCML de um total de 2456 correspondentes ao universo em

análise. As restantes 375 pessoas acompanhadas são-no pelas outras 12 entidades parceiras no NPISA.

3.1.4. Diagnóstico Social - Problemática Dominante

Procurou identificar-se junto dos técnicos superiores de acompanhamento social, o diagnóstico que eles próprios fazem a este respeito. A primeira reflexão a ser apontada é a de que embora esta população tenha uma comorbilidade de diagnósticos, os técnicos identificam no diagnóstico a predominância de uma problemática que merece maior relevância aquando da definição dos planos de intervenção, pelo impacto que tem na integração social da pessoa.

Tabela 4 - Diagnóstico Social - Problemática Dominante

Diagnóstico Social - Problemática	Nº	%
Doença Mental	393	16,0%
Doença Física Incapacitante	126	5,1%
Idosos	81	3,3%
Comportamentos Aditivos e das Dependências	620	25,2%
Empregabilidade	547	22,3%
Famílias Vulneráveis	70	2,9%
Violência Doméstica	17	0,7%
Irregulares em Território Nacional	84	3,4%
Requerentes de Proteção Internacional e Recolocados	498	20,3%
Passantes	20	0,8%
Total	2456	100,0%

Fonte: SCML. Cálculos efetuados pela autora.

Quando analisamos a população que recorreu à UAPSA no ano de 2018 identificamos que 25,2% das pessoas tinham Comportamentos Aditivos e das Dependências, quer pelo consumo de substâncias lícitas, álcool (217), quer pelo consumo de substâncias ilícitas, psicoativas (381), ou mesmo pelo consumo de ambas as substâncias (22). Quanto aos problemas de Saúde

Mental identificamos que 16% das pessoas tinham esse diagnóstico e que 43 destas pessoas tinham associados Comportamentos Aditivos e das Dependências.

Os Comportamentos Aditivos e das Dependências e a Doença Mental são considerados pelos Técnicos Superiores como o maior desafio e constrangimento para o sucesso da intervenção. Existe um consenso de que a situação de sem-abrigo nestes grupos que incluem comportamentos aditivos e das dependências e problemas de doença mental são um problema social mais complexo, obrigando à satisfação de necessidades, também elas complexas. Na atualidade a complexidade dos problemas vividos pelas PSSA é potenciada pelo aumento exponencial do preço da habitação, pela precariedade e baixos níveis salariais e sobretudo pela ausência de um apoio estruturado pelo Estado Social (trabalho protegido; habitação; formação; apoio social e psíquico). Este grupo de PSSA é apoiada, mas nem sempre compreendida e as respostas existentes não são conducentes à solução do problema, porque não devem depender exclusivamente do fornecimento de uma resposta de alojamento ou meios financeiros, mas sim de uma intervenção integrada (Dobson, 2019).

As questões da empregabilidade também, são expressivas 22,3% da população procura colocação laboral, embora possam levantar-se várias questões quando analisamos o nível de escolaridade, a nula frequência de cursos de formação e de trabalho protegido questões que serão aprofundadas ao longo deste estudo.

Os requerentes de asilo e recolados somam 20,3% desta população, destes 453 são requerentes de asilo em fase de recurso ou ainda, com uma autorização de residência provisória que estão pela Lei impedidos de exercer atividade profissional, subsistindo exclusivamente pelos apoios pecuniários atribuídos pela SCML. Os recolados 45 enfrentam processos de integração de grande complexidade.

As pessoas com incapacidades físicas somam 5,1% da população, este grupo é constituído por pessoas que se encontram inativas e que de acordo com os técnicos têm condições físicas resultantes em parte das trajetórias de vida (doenças do foro respiratório e cardíaco).

Importa mencionar que os “Passantes” identificados correspondem a pessoas que se encontravam em transito em Lisboa e que ficam numa situação de desproteção económica e habitacional e que solicitam apoio à UAPSA para regresso à localidade de origem, podendo ser em território nacional ou no estrangeiro.

3.2. *Análise e Discussão das entrevistas: Utentes, Coordenadores e Técnicos Superiores*

Neste estudo foram realizadas 15 entrevistas e dois *focus groups* a 16 técnicos superiores. O estudo também integra dados quantitativos referentes ao universo de utentes acompanhados na UAPSA no ano de 2018.

Procurou-se, neste ponto, cruzar a informação recolhida através das entrevistas realizadas às PSSA (n=10), aos coordenadores do NPISA e à coordenadora do Núcleo Executivo do GIMAE (n=5), e dos dois *focus groups* realizados a Técnicos Superiores (n=16) que efetuam o acompanhamento social à população. Esta informação qualitativa é validada com alguns dados das variáveis apresentadas no ponto anterior.

A tabela 5 apresenta a caracterização da amostra das PSSA, dez entrevistados, que integraram esta investigação.

Tabela 5 - Caracterização da amostra das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

Entrevistados	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Género	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Feminino	Masculino
Idade	47	42	25	51	62	64	32	58	49	45
Nacionalidade	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa	Angolano	São Tomé e Príncipe	Nigéria	Portuguesa	Portuguesa	Portuguesa
Escolaridade	6º ano	9º ano	12º ano	9º ano	6º ano	4º ano	Curso Profissional e Tecnológico	9º ano	6º ano	4º ano
Tipo de Agregado	Isolado	Isolado	Isolado	Isolado	Isolado	Isolado	Isolado	Isolado	Isolado	Isolado
Tipo de Habitação	Sem-teto	Quarto	Apartamento	Housing First	Quarto	Centro de Acolhimento - VITAE	Quarto	Quarto	Housing First	Sem-teto
Regime de Ocupação	Não se aplica	Arrendado	Cedido	Arrendamento	Arrendamento	Acolhimento Institucional	Arrendamento	Arrendamento	Arrendamento	Não se aplica
Condição perante o Trabalho	Desempregado	Desempregado	Empregado	Sem atividade	Desempregado	Sem atividade	Sem atividade	Desempregado	Desempregado	Desempregado
Situação Profissional	Inativo Indisponível	Inativo Disponível	Empregado ativo	Reformado	Inativo Disponível	Inativo indisponível	Inativo disponível	Inativo Disponível	Inativo Disponível	Inativo Indisponível
Rendimentos	SCML	Bolsa de Formação +RSI + Subsídio	Trabalho	Reforma	Bolsa + RSI	SCML	SCML	Bolsa de Formação +RSI + Subsídio	RSI + SCML	RSI
Subsídio Pecuniária da SCML	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Prestação Social da Segurança Social	Não	RSI	Não	Pensão Social por Invalidez	RSI	Não	Não	RSI	RSI	RSI
Diagnóstico Social Problemática	Doença Mental e Comportamentos Aditivos e das Dependências	Empregabilidade	Empregabilidade	Doença Mental	Comportamentos Aditivos e das Dependências	Irregular em Território Nacional	Requerente de Proteção Internacional	Empregabilidade	Comportamentos Aditivos e das Dependências	Doença Mental

Fonte: SCML. Informação sistematizada pela autora.

N=10

3.2.1. As Pessoas em Situação de Sem-abrigo: causas, riscos e os períodos de permanência na rua

Nesta seção são discutidos os resultados das dez entrevistas às PSSA. Os resultados das entrevistas revelam percursos na infância e em contextos de pobreza, violência, negligência e abandono.

“(…) eu não conheço os meus pais e morava com a minha madrinha (..) existe uma instituição muito

boa e pode ficar lá, a Casa do Gaiato em Loures e eu pode ficar lá até fazer os 18 anos” (Entrevista n.º 3)

“(…) A minha mãe não vivia com o meu pai vivia com outro homem e assim, meteu-me na rua.”(Entrevista n.º4)

“(…) tive sempre problemas na adolescência, já saía de casa...às vezes ia a casa tomar banho, mas saía logo, para meus pais não me baterem, meti-me na droga muito cedo e deixei assim a casa dos meus pais com 19 anos (…)” (Entrevista n.º 10)

Os caminhos conducentes à situação de sem-abrigo são complicados e complexos, muitas vezes, têm início na infância. Pessoas que são expostas na infância a situações de violência psicológica, física e sexual, negligência, conflitos familiares, pobreza, instabilidade habitacional, consumo de drogas e álcool veem aumentada a probabilidade de viver uma situação de sem-abrigo. Estas vivências são potenciadoras de fatores de risco na vida adulta (Lee, et al, 2010). Trata-se, pois, de pessoas que somam vulnerabilidades e que estão assim, mais suscetíveis a viver uma situação de sem-abrigo, quando associadas a fatores externos negativos, conforme podemos analisar através dos dados recolhidos.

“Estas pessoas estão aqui porque, muitas vezes, a economia não funcionou e não os integrou, porque a educação não lhes deu as habilitações e a escola não os integrou, a escola não foi capaz, a família não teve condições, o emprego ou é precário ou não existe tendo em conta as competências desta população, a habitação é um problema enorme neste momento na cidade, a saúde, o sistema nacional de saúde não responde às questões quer da saúde física, quer da saúde mental (…)” (Coordenadora n.º 2)

A permanência na rua, o tempo e as reentradas nesta situação são um outro fator de risco que tem impacto nos processos de integração social. Em relação aos dias que são vividos na rua, as PSSA descrevem emoções negativas, estados de alerta e stress constantes, justificados pela falta de alternativa ou pela ausência de respostas que correspondam as suas expetativas.

“(…) é um dormir com o coração aos saltos, nós estamos a dormir e não sabemos se alguém se vem meter connosco, não foi a primeira, nem a segunda vez que eu tive problemas durante a noite, que alguém vem meter-se connosco, uma vez um rapaz estava a dormir e pegaram fogo à roupa do rapaz.” (Entrevista n.º 2)

“(…) quando você está na rua o tempo passa devagar, o tempo passa minuto a minuto e você vê toda agente a ir embora (silêncio)” (Entrevista n.º 3)

“(…) ele estava a dormir ele dormia com um garfo na mão, daqueles de churrasco, ele vai meter-lhe a mão por debaixo da manta para roubar-lhe o telemóvel e ele espetou-lhe o garfo na mão, depois foi queixar-se a polícia, e a polícia disse-lhe “olha lá estavas a abotoar as botas ao senhor” (Entrevista n.º 8)

Os problemas psicológicos, ou os consumos de álcool e drogas que podem ser analisados como causas do fenómeno quando, na realidade, também podem ser derivados ou agravados pela situação de vida na rua e serem sim, portanto, fatores explicativos parciais para a permanência de certas pessoas numa situação de sem-abrigo (Aldeia, 2012).

“Normalmente a rua é promotora de doença mental. (Focus Group, n.º 2, Técnica Superior 14)

“Isso já perdi a conta, tive muitos anos, então quando estive na rua, eu virei-me outra vez para o vício, álcool, drogas, enfim (...) Era, era manta de pobre. (...) quando chove, faz frio, com os copos não sente nada, não se sofre muito. (Entrevista n.º 9)

Das entrevistas identifica-se que dos 10 entrevistados 8 tinham estado mais do que uma vez sem-teto, somam-se saídas da rua, passagens por centros de alojamento, algumas integrações profissionais que ou são precárias ou os entrevistados têm dificuldade em manter, quartos com fracas condições de habitabilidade, sobrelotados, a preços elevados e cuja taxa de esforço mensal se apresenta como demasiado elevada para a PSSA face às remunerações auferidas. A segurança económica é, portanto muito precária, associada a baixas escolaridades, ausência de estruturas familiares de suporte e sistemas de proteção social com políticas pouco preventivas, conforme podemos analisar nos dados.

“Deixei de pagar a renda, por não conseguir e fui outra vez para a rua, aconselharam-me sempre a ir para a Vitae de Xabregas, Alcântara e esses centros, mas eu nunca quis essas respostas para mim. Quando estamos na rua sentimos vergonha de falar com as pessoas que nos rodeiam e que gostam de nós e acabamos por nos fechar sobre nós, porque ninguém vem com aquela ajuda, (...).” (Entrevista n.º 3)

“O que o sistema prevê é que a pessoa, depois, consiga autonomizar-se e consiga... Mas o que nós vemos é que, regra geral, não... A pessoa anda neste círculo... Vai para o Centro de Acolhimento temporário, depois vai para o quarto, depois vai para a rua, depois vai para a comunidade terapêutica, depois vai outra vez para a rua...” (Focus Group n.º2, Técnico 12)

O diagnóstico social aponta para um número elevado de pessoas com comportamentos aditivos e de dependências, doença mental, migrantes em situações irregulares ou a aguardar a regularização da situação legal, e um número de pessoas que procura colocação laboral sem sucesso, conforme apresentado anteriormente no ponto da caracterização. Efetuando um apanhado dos 10 entrevistados apenas um se encontrava como colocação laboral e dois a frequentar curso de formação. Com baixa escolaridade o que acresce mais um fator de desvantagem na procura de emprego. Todos os entrevistados tinham tido passagem pela rua com períodos longos a viver numa situação de sem-teto, um entrevistado tinha estado um ano nesta situação, dois ainda permaneciam nesta condição e os restantes somavam de 3 a 5 anos a viver na rua.

3.2.2. As respostas de alojamento: perceções e impactos na promoção na erradicação do fenómeno

Ao pretender perceber as razões para a não saída da situação de sem-teto apuramos existirem perceções sociais negativas sobre os CA's, muitas vezes construídas pela informação partilhadas por outras PSSA ou pela experiência própria vivida. Os CA's são vistos como

inadequadas e não como um garante de segurança e estabilidade. No entanto, existem alguns CA's que pela sua dimensão e capacidade reduzida, especificidade e serviços de apoio prestados são percecionados como adequados e promotores de boas práticas.

“Eu podia lá dormir, mas eu sentia mais seguro na rua, porque eu ficava num prédio na Praça da Alegria, (...) eu preferia dormir nessa casa abandonada do que dormir lá na Vitae (...) Aquilo não tinha as condições de higiene que era suposto ter, nem há o mínimo de respeito dos utentes uns pelos outros, e prolifera a lei do mais forte e o pior não é só entre os utentes é com os próprios seguranças, ali há abusos de autoridade, porque ali todos os dias havia pessoas a ser maltratadas” (Entrevista n.º 2)

“Porque tive informação de outras pessoas que ia apanhando e que estavam na mesma situação que a minha, e indicaram mesmo que era um sítio menos mau estar na rua ou debaixo de alguma coisa do que estar lá dentro (vitae).” (Entrevista n.º 3)

“E depois no Albergue eu vivia num quarto onde eram seis pessoas, um ressonava o outro batia com a porta do armário, outro acendia a luz. Eu já tomava medicamento para a minha doença mental e eu acordava quatro e cinco vezes por noite, ou seja, não tinha descanso nenhum.” (Entrevista n.º 4)

“(...) aquilo é pior que uma cadeia, e eu não tenho idade para ser mandada, só podia sair 2:00 horas, mal podia ir ver a menina, era complicado, e depois era muita confusão, muitas pessoas juntas (...).” (Entrevista n.º 9)

No nível de resposta de emergência e numa fase inicial da intervenção os CA's são identificados como uma alternativa; no entanto a maioria dos CA's em Lisboa não são percecionados como respostas seguras, quer pela sua dimensão, quer pelas regras de funcionamento demasiado rígidas para a maioria das PSSA, assegurando apenas a resposta noturna e fechando durante o dia. São ainda vistos pelos entrevistados como espaços que podem fomentar a entrada numa espiral descendente e conducente a outras vulnerabilidades e comportamentos, como seja o crime e os comportamentos aditivos. No entanto, os entrevistados reconhecem que a resposta deve existir e é promotora da erradicação do fenómeno, caso fosse promovida de outra maneira, espaços mais pequenos, por problemáticas e com equipas técnicas de suporte que providenciem um acompanhamento social integrado. É consensual que se devem constituir como respostas transitórias e cuja

permanência deve ser temporária. A permanência prolongada não promove a integração e torna-se perversa agudizando a desintegração social das PSSA, apenas respondendo à saída da situação de sem-teto, mas perpetuando a situação de sem-casa, e não contribuindo para o objetivo da erradicação.

“(…) quando se está na rua não se pode pedir para ir para um quarto é muito complicado sair para um quarto para as pessoas que estão na rua, agora se houvesse albergues com boas condições como as que vocês têm na Mãe da Água, nas condições que lá estão, é pá as condições que lá estão são tão boas como se estivesse num quarto.(…) os quartos são super agradáveis temos a ceia” (Entrevista n.º 2)

As situações de vulnerabilidade somam-se e os serviços não asseguram, muitas vezes as respostas que identificam como as mais adequadas. Inquiridos nos *focus group* os técnicos revelam que se, por um lado, não existe um planeamento da intervenção que possa apoiar as pessoas antes da entrada na rua, por outro, as respostas que têm para oferecer não são suficientemente apropriadas para promover a motivação da saída da rua. É também, referido que as PSSA apresentam muitas vezes condutas e comportamentos que não são compatíveis com as respostas existentes, maioritariamente, em centros de acolhimento, espaços potenciadores de conflitos e de reiterados incumprimentos que culminam muitas vezes com a expulsão da pessoa desse Centro. Este grupo de PSSA é apoiado, mas nem sempre compreendido. As respostas existentes não são conducentes à solução do problema, podendo elas próprias agudizar os processos de exclusão.

“(…) no centro de acolhimento que é a Vitae, há muita rotatividade. Há mesmo muita rotatividade e nós próprios já... “Olha, o Manel... O Manel já vem outra vez. Eles entram e saem..., (...) Ou porque estive numa situação de emprego, mas depois está desempregado novamente e não tem recursos para continuar no quarto para onde foi... Ou seja, começa tudo outra vez do zero. Eu acho que... Eu sinto que as próprias pessoas estão sempre a começar do zero. É um processo de “Agora consigo um quarto, consigo um trabalhinho.”, mas depois, entretanto, as coisas correm mal.” (Focus Group n.º2, Técnico 10)

“Temos pessoas, e já nos aparecem algumas com debilidade cognitiva, que nós próprios, quando lhes damos uma resposta de albergue até já nos estamos a arrepiar porque, na realidade, estamos a pô-los na boca do lobo. Porque são pessoas que rapidamente vão ser aproveitadas (pelos outros utentes, entenda-se) e que são muito frágeis e faz-nos muita confusão e acho que posso falar em termos gerais...”
(Focus Group n.º2, Técnico 16)

Não podemos, assim, ignorar os efeitos e impactos que a vida na rua, ou nos serviços e respostas temporários e de emergência podem constituir-se como elas próprias causas promotoras da persistência do fenómeno: urge uma outra análise complementar (O’Sullivan, 2008). Nas entrevistas, os técnicos também salientam que a longa permanência nos centros temporários e de emergência origina a ausência de vagas para outras situações. Esta realidade resulta da falta de respostas de habitação permanente. O exagerado prolongamento do tempo de permanência na rua ou em centros temporários tem efeitos no bem-estar material, na saúde, na segurança e na identidade pessoal das PSSA (Lee, et al, 2010).

“Mas eu posso te dar o exemplo de pessoas há mais de 100 meses num centro de alojamento, não vou dizer qual, mas 100 meses é muito tempo. 100, 80, 90 e depois eu pergunto “o que é que foi feito com esta pessoa?” – Nada, e portanto, é a este salto que eu me estou a referir.” (Coordenador n.º 3)

“Em 2013 estou na vitae há 5 anos, antes de vir para cá estava no Algarve (...) eu estou bem na vitae, eu não tenho problemas com ninguém eu durmo, eu como, eu acabo de jantar vou ver televisão, de manhã toma banho e toma o meu café, depois ando na rua, pareço um cão.” (Entrevista n. 6)

“E as pessoas que dormem há anos na rua, que não conseguem dormir sossegados, estas pessoas não terão um problema que decorre do seu estado da rua, então vamos distinguir há um problema grave de saúde mental que levou as pessoas à rua, mas também há um problema de saúde mental que decorre das pessoas permanecerem na rua” (Coordenador n.º 1)

3.2.3. O Planeamento e a Intervenção: Estratégias e Práticas implementadas

Pretendemos, de seguida, descrever como é feito o planeamento e a intervenção com as PSSA na cidade de Lisboa na estrutura do NPISA, através do testemunho dos entrevistados neste estudo.

No que concerne à saída da rua nas 24 horas seguintes ao pedido verifica-se que quer técnicos, quer utentes referem que este objetivo não está a ser cumprido, embora os coordenadores mencionem que existe um esforço diário para que seja concretizado. Justificando as dificuldades no cumprimento deste objetivo com a ausência de vagas em Lisboa quer em centros de alojamento, quer no mercado livre de arrendamento.

Os testemunhos dos entrevistados revelam que os programas de *Housing First* e Apartamentos Partilhados são em número muito pouco significativo face à dimensão dos pedidos. No decorrer do *focus group* os técnicos referem que esta situação apesar de conhecida, não está a merecer a atenção desejada por forma a ser resolvida, estando a agudizar-se drasticamente. Quando cruzamos com os dados obtidos na caracterização face ao tipo de habitação corroboramos esta informação.

“ao nível da Estratégia temos definido que ninguém pode ficar na rua mais de 24 horas se desejar sair da rua e de facto nós temos esse objetivo, mas fica difícil quando temos cada vez mais pessoas que recorrem ao nosso atendimento a pedir acolhimento e nós não temos resposta para dar” (Coordenador n.º 4)

“Na triagem acontece com alguma frequência. Claro que pedimos à pessoa “Por favor, volte amanhã.” E explicamos. Mas é duro. (...) Porque tentamos e não há vagas. Não há vagas em lado nenhum, as pensões que às vezes nos dão uma resposta por um dia, também estão cheias.” (*Focus Group* n.º 2, Técnico Superior 11)

“Aquela pessoa está na rua porque não houve uma resposta. Quantas pessoas é que querem sair da rua e não há respostas adequadas para essas pessoas? Ou uma mulher diz “Eu quero sair da rua, arranjem-me um sítio.” E nós ligamos e não há vagas. Eu acho que isso não está a ser... Porque nós temos que perceber que não há resposta para N casos. É para mulheres, é para...” (Focus Group n.º 1, Técnico Superior 6)

“Não, não há resposta e isso fica no ar. Não, eu acho que também tem que haver uma contabilização de quantos casos ou em quantos atendimentos é que nós tentámos uma resposta e não há vaga em determinado sítio e a pessoa está na rua. E a pessoa não quer estar e a pessoa continua a estar.” (Focus Group n.º 1, Técnico Superior 7)

“Disseram hoje não há hipótese passe cá amanhã, venha cá amanhã (...) passado 3 dias me deram arranjaram-me lugar no Albergue (...).” (Entrevista n.º 8)

Pela ausência de respostas, com relevo para a falta de habitação, o planeamento fica amplamente condicionado. Os técnicos veem-se assim obrigados a uma intervenção casuística causadora de enorme frustração profissional.

Em relação às equipas de rua, as quais se constituem como a primeira resposta para a intervenção junto das PSSA, a coordenação do NPISA salienta que ocorreu uma redefinição na organização: atualmente existem 10 equipas de rua, a cidade está coberta na sua totalidade por estas equipas que estão dívidas por 4 áreas geográficas de intervenção, existindo uma equipa com especialidade na área da saúde que dá cobertura a todo o território da cidade. Procurou saber-se se existia um indicador que medisse o impacto das equipas de rua na erradicação do fenómeno da situação de sem-teto mas, apesar de não ter sido implantado até à data, foi expresso pelo coordenador entrevistado existir interesse em vir a monitorizar esta situação.

As PSSA, quando inquiridas sobre o papel das equipas de rua, reconhecem a sua intervenção associada à distribuição de géneros alimentares na rua e à indicação da possibilidade de pernoita na Vitae, apenas um entrevistado refere ter tido conhecimento da UAPSA através da

equipa de rua, sendo que sete dos entrevistados refere que as equipas de rua não lhes prestaram informação sobre o encaminhamento para a UAPSA.

“E enquanto estive na rua nunca lhe deram um papel com a morada deste serviço? Não, foram as pessoas que também estão na rua que me contaram para vir aqui.” (Entrevista n.º 3)

Referindo-se a abordagem da equipa de rua: “(...) ela disse “Olha amanhã você vem comigo eu vou-te levar à Comunidade Vida e Paz e depois podes ir para o Vitae, ela marcou um dia para me vir buscar, mas eu não fui, depois à noite passou a carrinha e ela deu-me um cartão e como estava a chover e muito, muito frio eu disse “vou fazer o que a senhora disse”(Entrevista n.º 6)

Resposta à pergunta se foi abordada por equipa de rua para sair dessa situação “Demorou 3 anos, 3 anos e tal por aí, foi quando conheci a “Crescer”” (Entrevistada n.º 9)

Relativamente à intervenção das equipas de rua é, no entanto, reconhecido pelos entrevistados nos *focus group* e pelos coordenadores que estas equipas podem assumir um papel preponderante para se estabelecer uma ligação entre a PSSA e os serviços de atendimento na UAPSA. A relação que se vai estabelecendo na rua com os Técnicos e as PSSA é fundamental para que a pessoa sinta segurança em aderir a uma resposta de alojamento. Um outro fator a referir é o de algumas equipas de rua serem constituídas por Técnicos Superiores que também realizam o acompanhamento social no NPISA, o que é percecionado pela PSSA como promotor de confiança pessoal.

“Já aconteceu utentes que não vêm numa primeira fase e, passado três ou quatro meses de gestão de caso (na rua), começam a perceber que estamos cá, é uma cara de confiança que já conhecem da rua. “Ah, estás lá. Então vamos falar num outro contexto.” E começam a vir aqui.” (Focus Group n.º 2, Técnico Superior 9)

“(…) mas eles (referindo-se às equipas de rua) davam a volta de rotina para saber as condições das pessoas, e como sabiam onde eu estava eles assim, esporadicamente passavam iam me cumprimentar e perguntar como é que estava a minha situação e darem-me um incentivo para aceitar a ajuda da Santa Casa.” (Entrevista n.º 5)

A desinstitucionalização das PSSA é um dos objetivos da ENIPSSA, tendo merecido a implementação de três projetos por parte do Eixo da Intervenção: 1) o Plataforma de Avaliação Conjunta de Apoio à Inserção (PACAI), programa que tem como objetivo avaliar as situações com alta hospitalar, mas que não têm resposta habitacional na comunidade. Este programa procura acautelar que a pessoa tem uma alta hospitalar e não fica ou regressa a uma situação de sem-teto, por ausência de resposta habitacional efetiva ou adequada ao novo quadro clínico; 2) a equipa da Casa de Transição, tem como um dos seus objetivos avaliar as pessoas que se encontram em Estabelecimento Prisional (EP) e que após a saída em liberdade não têm resposta habitacional. Por último, com terceiro projeto existe uma medida de apoio às pessoas que estão em Comunidade Terapêutica (CT). Esta medida providencia avaliação na CT da pessoa que, à saída do tratamento, tem enquadramento numa resposta habitacional. As coordenadoras entrevistadas apesar de identificarem as vantagens destes três projetos na prevenção do regresso à condição de sem-abrigo após a institucionalização, referem como atual constrangimento a escassez de respostas de habitação que condicionam a eficácia da intervenção.

Com a constituição do NPISA não se verificou a alocação de respostas de habitação em número suficiente face às necessidades da intervenção. Podemos verificar pelo apurado nas entrevistas que o planeamento não conseguiu acompanhar a evolução das necessidades e exigências que o fenómeno das PSSA colocou à intervenção.

Destacamos, no entanto, que ao nível do projeto *Housing First* verificou-se um incremento de 30 vagas para as pessoas com Comportamentos Aditivos e de Dependências. Estas 30 vagas veem somar-se às 50 vagas já existentes e que são para as pessoas com doença mental. O financiamento deste projeto *Housing First* é assegurado pela CML. Da análise das entrevistas é consensual que esta resposta deve ser alargada quer em número de vagas, quer em problemáticas a que pode vir responder. Na caracterização das PSSA verificamos que só 1,8%

destas pessoas integra o programa *Housing First*.

“Mudei muito, estou mais sossegado já não acordo quatro e cinco vezes por noite, já não durmo sobressaltado, já não adormeço nos autocarros, já não vou dormir para a Estação de Santa Apolónia, para a sala de espera. Posso entrar a qualquer hora.” (Entrevista n.º 4)

Importa, no entanto, referir que o *Housing First* ao ser financiado bianualmente pela CML não tem garantias para se constituir como uma resposta permanente, podendo sofrer alterações na sua constituição, situação que ocorreu no auge da crise em que o número foi reduzido de 65 para 50 apartamentos participados (há data o financiamento era providenciado pelo ISS sendo atualmente suportado pela CML). Esta informação é validada quando um dos entrevistados, apesar de estar num apartamento há 8 anos, manifesta sentimento de insegurança quanto à sua permanência nesta resposta, salientado que caso o projeto termina regressa à rua.

“Agora tou bem, tou bem, vamos lá ver, vamos lá ver, não sei o dia de amanhã, até pode acabar o projeto, não sei (risos) espero que não, bem mas também não há problema, eu já comprei um saco de cama, tenho lá em casa (...) quando isto der para o torto vou dormir para o Parque Eduardo VII.” (Entrevista n.º 4)

Da análise das entrevistas identificamos que a rua é sempre vista como a solução que se afigura como inevitável face a uma possível ausência de resposta habitacional, sendo que o recurso aos serviços não gera confiança suficiente na PSSA para se constituírem com a primeira resposta a recorrer face à adversidade. Existem baixas expectativas dos utentes quanto à possibilidade dos serviços providenciarem uma alternativa de alojamento adequado.

“-Quando saiu do quarto, chegou a vir aqui falar com a Assistente Social para procurar ajuda? - Não,

porque não optei por essa situação, eu achava que me iam mandar para um albergue e isso eu não queria, queriam-me mandar para o Albergue de Xabregas e isso não, nem morto, eu prefiro ficar na rua, aquilo lá ... o relógio nem tinha tempo de cair no chão, desaparecia logo.” (Entrevista n.º 5)

Ainda na análise de dados e cruzando com a informação resultante da caracterização, foi possível apurar o tempo de permanência em acompanhamento social das PSSA nesta Unidade. Assim, e tendo como amostra 2281 pessoas (porque do total de 2456 pessoas se excluem os menores e outros de informação indisponível), apurou-se que o tempo médio de permanência em acompanhamento social é de 5,5 anos. Contudo, é de referir que daquela amostra das 2281 PSSA cerca de 935 tinham acompanhamento há mais de 5 anos e destas 485 pessoas estavam com processo há mais de 10 anos ativo. Como caso limite apontamos que existe uma situação em que o acompanhamento se processa desde há 19 anos.

“Ora 6, 9, para aí uns 15 anos, quando eu estava na rua eu vinha cá buscar coisas de higiene, mas ainda estava na rua, só depois mais tarde quando fui internado a sério, é que isto agora já não me lembro muito bem, já conheço esta casa para cima de 15 anos” (Entrevista n.º 5).

3.2.4. O acesso a um Rendimento: o impacto da sustentabilidade da inclusão social

Os entrevistados maioritariamente beneficiam de subsídios por parte da SCML, uma vez que os respetivos rendimentos são insuficientes. O muito elevado custo da habitação tornou-se impossível de ser suportado autonomamente pelos PSSA em face dos baixos rendimentos que auferem, mesmo para aqueles que estão em situação de emprego.

“(…) mas depois a certa altura fique sozinho a pagar tudo e não conseguia com o ordenado mínimo pagar as despesas todas (...), uma pessoa sozinho não consegue pagar tudo sozinho (...) Deixei de pagar

a renda, por não conseguia e fui outra vez para a rua.” (Entrevista n.º 3)

“Recebo 160 e qualquer coisa, não 260 e qualquer coisa, penso que foi aumentado para 270 ou 276, não tenho a certeza. (...) Agora pago 160 euros pelo quarto não é possível sobreviver com o que sobra” (Vive em Fetais em quarto partilhado, dai apenas os 160 euros) (Entrevista n.º 7)

“(...) eu tive a trabalhar na área de jardim, davam-me 500, pagava o quarto, pagava o passe, chegava a meio do mês estava a apanhar pontas, era uma coisa assim esquisita, (...), nem a trabalhar para o ordenado mínimo a pessoa consegue sair da situação, depois há outro problema, hoje em dia não há trabalhos efetivos, (...), agora quando andamos aqui ficamos desempregados passados 3 anos no mínimo ou passado um ano ou dois anos e voltamos a estaca zero, é tipo tiro disco e põe o mesmo, então não vale apena, então estou melhor ...- Na Rua? – Sim, na rua” (Entrevista n.º 10)

“(...) eu nunca quis ser rico, e a vida dos outros não me interessa, ando bem de transportes públicos, não me interessa os carros, não tenho esse sonho de ser rico, mas pobre já era suficiente (...) Uma casa, um trabalho, um trabalho para passar o tempo para ganhar um ordenado poder pagar as contas, e estar sossegado, mas pronto nem pobre consigo ser. (...) sou um miserável, pior que um miserável não é, nem pobre consigo ser” (Entrevista N.º 10)

3.2.5. O acesso aos Serviços

Relativamente ao acesso ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) os entrevistados estrangeiros, os Técnicos no *focus group* e coordenadores salientam que existem graves constrangimentos ligados a este serviço e que é fundamental desbloquear esta situação para se proceder à regularização individual dos imigrantes ou para que seja proferida com a maior brevidade a decisão de indeferimento destes pedidos. Um exemplo típico é um simples agendamento de uma marcação para o SEF. A morosidade destes processos tem graves implicações na integração social destas PSSA.

“- É fácil fazer uma marcação com o SEF? - Não é fácil, nunca é fácil por vezes demora 1 mês ou 2 meses, a pessoa liga, liga, liga e não há resposta por vezes, manda-se um email espera-se, espera-se pela resposta que pode demorar 2 ou 3 meses. E é verdadeiramente difícil virmos à Santa Casa receber o dinheiro.” (Entrevista n.º 7)

“As pessoas têm algumas vias pelas quais se podem regularizar, mas o primeiro bloqueio é conseguir fazer uma marcação no SEF, há pessoas à esperar mais de um ano por uma marcação no SEF, depois precisam de um contrato de trabalho e muitas destas pessoas não conseguem um contrato de trabalho porque não estão regularizadas (...) é aquela pescadinha de rabo na boca.” (Coordenadora n.º 4)

Dos 13% de PSSA que estão na condição de sem-teto 4% estão numa situação irregular em Território Nacional, embora este estudo não reflita a realidade total das pessoas sem-teto, em virtude de não sabermos quantas estão nessa condição e que não têm processo na UAPSA.

No que respeita ao acesso à saúde de facto, as PSSA procuram preferencialmente os cuidados de saúde através dos Serviços de Urgência em vez dos cuidados de saúde primários. Este padrão de acesso é resultado da dificuldade dos utentes em aceder aos Centros de Saúde ou porque não têm médico de família atribuído ou porque a organização para marcação de uma consulta implica um comportamento de planeamento por parte do utente que não se coaduna com a situação social que está a vivenciar.

“(…) para atribuir em médico de família eu já fui a dois aquilo é uma complicação. Primeiro fui a um que pertencia São José, deixaram-me em fila de espera para conseguir médico família, já fui ao outro para me atribuírem, a solução é essa, pessoa precisa de alguma coisa vai ao hospital, depois aparece na televisão a dizer para não ir ao hospital e ir ao Centro de Saúde.” (Entrevista n.º 2).

“Não, foi muito difícil, eu para ter médico de família estive quase dois anos à espera e o meu processo não andou para a frente e eu cada vez estava pior sem medicação. E quando tive médico de família fui encaminhado para Santa Maria e tive acesso à minha medicação.” (Entrevista n.º 4)

“Eu não tenho. Eu quando fui fazer a operação ao hospital perguntaram-me se eu tinha médico de família, eu disse que não. Eu tenho um papel já lá fui inscrever no Centro de Saúde Alameda, mas para ter médico de família eu tenho que ter documento de residência.” (Entrevista n.º 6)

Quanto ao acesso ao atendimento e a relação que estabelecem com os técnicos é descrita

como muito importante para o processo de inclusão social. Salientam que é essencial estabelecer-se uma boa relação empática com os técnicos e que isso pode ditar a continuidade na procura dos serviços ou caso não aconteça o abandono da intervenção e o regresso à rua.

“-Como descreve o apoio que a sua assistente social lhe deu, nestes últimos tempos, é importante para si? - Sem dúvida, então foi isso é que me fez sair da rua.(...) Depende das Assistentes (...), depende disso única e exclusivamente e da assistente como da doutora M e de muitas, algumas que aqui estão, e da não resolução das outras.” (Entrevista n.º 2)

“Nem muito, pode-se desabafar qualquer coisinha, nem a Santa Casa nem nenhuma instituição com interesse em ajudar o sem-abrigo, talvez seja impossível acabar com todos os sem-abrigos, Toxicodependente, os doentes mentais, mas podiam acabar com metade se se acabasse com metade já era bom.” (Entrevista n.º 10)

3.2.6. O acesso à habitação na cidade de Lisboa

O acesso à habitação é o maior problema que afeta estas pessoas. A falta de habitação e os preços muito elevados foram referidos de forma unanime, conforme podemos analisar:

“Não há vagas em lado nenhum, as pensões que às vezes nos dão uma resposta por um dia, também estão cheias.” (*Focus Group* n.º 2, Técnico Superior 12)

“P- Foi fácil encontrar um quarto? - Não, foi muito complicado, eu andei para ai cerca de um mês que só encontrava quartos a 300 e tal euros, 200 e muitos, 300 e depois consegui encontrar este.(...) Neste momento é muito complicado arranjar-se quarto em Lisboa” (Entrevistado n.º 2)

“E estava a dizer que temos dois polos opostos nesse sentido. Temos os albergues, temos a rua, temos os quartos. E este caminho aqui no meio, falta muitas lacunas, temos aqui muitas falhas. Podia haver apartamentos partilhados, mais apartamentos com supervisão. (*Focus Group* n.º 2, Técnico Superior 12)

“Há muita gente que quer sair e continua na rua, continua. - Porque? Isso não lhe sei dizer, há muita gente que quer sair e continua na rua, é ir aos Anjos (referindo-se ao Refeitório), uma pessoa que almoça

e janta nos Anjos apercebe-se disso, há muita gente lá revoltada por estar na rua muita, muita gente, eu noto eu todos os dias que lá estou oiço malta a falar.” (Entrevista n.º 2)

Também a falta de condições de habitabilidade e privacidade que os quartos (36% da população) oferecem é referida como um constrangimento real para a promoção da inclusão social.

“Nós, enquanto instituições, quando permitimos que as pessoas estejam nestes quartos de senhorios privados sem arrendamento, faz-me muita confusão que nós, enquanto instituições, no fundo, estamos a compactuar com estas ilegalidades e a promover as faltas de condição. A falta de condição que existe nestes quartos. E fez-me muita confusão como é que nós, enquanto uma instituição legal, conseguimos ter utentes em situações em que não há, sequer, um recibo...” (Focus Group n.º 2, Técnico Superior 14)

“(...) eu estou num quarto, faz mais de um ano, estou a pagar 220 euros de renda, mas estou a ficar farto daquilo, tenho falta de privacidade, a senhora não regula lá muito bem, e agora anda pior. Tenho um quarto independente, estão lá mais pessoas, a casa de banho mete nojo, as pessoas não têm cuidado, (...)” (Entrevista n.º 5).

Há uma relação causal entre os rendimentos auferidos o preço da habitação no orçamento individual e o fenómeno das PSSA, constituindo-se como um fator que condiciona toda a intervenção bloqueando os possíveis processos de inclusão social. Percebemos que mesmo que os fatores individuais e estruturais possam ser ultrapassados, os constrangimentos referentes ao acesso a uma habitação são preponderantes para a sustentabilidade dos processos de inclusão social. Trata-se no entanto de uma relação que não deve ser analisada de forma simplista dada a preponderância de problemáticas sociais de extrema complexidade nos percursos de vida das PSSA. No entanto, sem uma resposta de habitação integrada (coexistindo com acompanhamento de equipas multidisciplinares) não se poderá medir os ganhos na erradicação do fenómeno das PSSA alcançados com as outras dimensões da intervenção social.

3.2.7. Propostas para melhorar o planeamento e a intervenção com as PSSA na cidade de Lisboa

Por fim, fomos ainda auscultar os entrevistados sobre as propostas que identificam como promotoras da erradicação do fenómeno das PSSA. Mais uma vez as questões do acesso à habitação surgem como primordiais. Sobressaem, ainda, outras propostas reveladoras de fulcral importância, como sejam os fóruns ocupacionais diurnos; o trabalho protegido; o suporte mais efetivo das equipas técnicas através da diminuição do rácio de processos por técnico.

“Portanto, a questão da habitação, para mim, é uma questão muito fulcral nesta área da situação de sem-abrigo. E a questão do emprego adaptado. Portanto, para mim, os grandes fatores de risco e de diagnóstico é a questão do emprego e a questão da habitação. Depois uma questão que está muito aliada a tudo isso, que é saúde, não é? Falta de respostas, a ausência de respostas adaptadas às pessoas que têm cada vez mais problemas de saúde mental. (*Focus Group* n.º 2, Técnico Superior 5)

“Eu acho que há uma escassez de respostas de vinculação, nomeadamente ao nível da saúde mental, isto poderia ser possível com fóruns ocupacionais, enfim. Mas isto não é só... É preciso ter o quarto e acabou e vamos resolver o problema. Não vamos. (...) colocando a pessoa num quarto e recebendo o RSI vindo à Misericórdia mensalmente buscar um subsídio para pagar o quarto, este fenómeno do sem abrigo não se resolve com isto. Portanto, tem que se pensar em respostas de retaguarda” (*Focus Group* n.º 2, Técnico Superior 9)

“Ajudando a sério, há tanta casa fechada a Santa Casa tem um prédio na Almirante Reis, tem lá mais de 15 ou mais quartos, está há mais de 30 anos fechados, já andei lá dentro ao cobre e ao chumbo, chama-se a gandaia, andei lá dentro a coiso há 25 anos e o prédio continua fechado e não é por falta de dinheiro para restaurar o prédio, não há interesse, é como, pronto, os sem-abrigo são a galinha dos ovos de ouro. - São a galinha dos ovos de ouro de quem? - Das instituições, e matar a galinha dos ovos de ouro é mau, não sei, isto é, dão a comida dão a sopa a noite, não sei quê,” (Entrevista n.º 10)

3.3. *Discussão dos Resultados*

A maior percentagem de PSSA é constituída por pessoas do género masculino, isolados, com baixa escolaridade e qualificações, em situação de desemprego, sem acesso a habitação com um carácter permanente, sem autonomia financeira, beneficiando de prestações sociais da Segurança Social ou de apoios pecuniários e em espécie da SCML, com uma comorbilidade de diagnósticos entre os comportamentos aditivos das dependências e as perturbações psiquiátricas e a empregabilidade. De salientar que o peso da migração nesta população é relevante (23,7%), sendo este o grupo que soma mais obstáculos à sua inclusão, é importante distinguir que este grupo é constituído por requerentes de proteção internacional e imigrantes irregulares

À cerca da intervenção na rua os resultados revelam-nos uma dualidade entre as instituições de voluntários que asseguram condições para a permanência na condição de sem-teto (distribuição de alimentos, bens e serviços) e as equipas técnicas que, normalmente têm uma intervenção que visa a aproximação à pessoa com o objetivo de a motivar a sair da rua. Estudos referem-se a estas duas diferentes abordagens com sendo paternalistas e tolerantes para com a PSSA e aquelas que pretendem alterar o comportamento da PSSA de forma mais coerciva e persuasora. Ambas as abordagens descritas podem encerrar em si questões de ordem deontológica e ética. Esta análise sugere apenas que este tema deve ser alvo de reflexão e conhecimento aprofundado quanto ao impacto que tem para a saída da condição de sem-teto (Parcel e Watts, 2017 e Watts, et al, 2017).

Ao nível mais básico, os CA's podem desempenhar um papel importante ao possibilitar uma alternativa à permanência na rua, uma alternativa mais segura e que permite um sono mais regular, neste estudo identificámos que 30,9% dos utentes estão nesta resposta, contudo e como apurámos nas entrevistas realizadas nem sempre as PSSA percecionam os CA's como estruturas seguras e adequadas face à falta de resposta de habitação que têm, preferindo a

pernoita na condição de sem-teto. Embora os CA's nos modelos de *step-case* possam permitir uma intervenção mais eficiente por parte das equipas técnicas, o que é mais difícil de assegurar aqueles que estão numa situação de sem-teto e que muitas vezes são invisíveis até para as equipas de rua, este objetivo só é alcançado nos CA's de Lisboa de menor capacidade, espaços mais contentores e seguros, e que disponibilizam um rácio inferior de utente por equipa técnica. São disso um bom exemplo, em duplo sentido, o Centro de Alojamento da AMI da Graça, o Centro de Acolhimento Temporário da Mãe D'Água e o Centro de Acolhimento do CASA da SCML. Apesar da escassez de estudos que evidenciem a eficácia destes Centros. As evidências indicam de forma consistente que muitas vezes, as PSSA consideram os CA's estruturas que intimidam e que são pouco humanizadas; constatamos isso na avaliação subjetiva realizada pelos entrevistados (May et al., 2006; Busch-Geertsema et al., 2010; Mackie et al, 2019).

A acomodação temporária pode ser um lugar onde as pessoas recebem uma intervenção que apoia na gestão dos problemas diários e que promove o treino de competências para se restaurar a autoconfiança e as capacidades para recuperar as competências sociais (higiene pessoal, gestão domésticas, literacia financeira) necessárias para se desenvolver a autorresponsabilidade e respetiva autonomia face aos serviços. Para pessoas que vivenciaram estilos de vida caóticos e muito desorganizados, um Centro de Acolhimento de boa qualidade pode fornecer uma plataforma a partir da qual se avança para uma solução habitacional permanente e condigna (FEANTSA, 2008).

Algumas pesquisas concluem que as PSSA com longos percursos de sem-teto beneficiariam de uma intervenção que não passasse pelos CA's, em particular aqueles que têm comportamentos aditivos e de dependências e doença mental, esta conclusão também foi validada pelos resultados apurados neste estudo (Donley & Wright, 2012; DeWard & Moe, 2010; Mackie et al, 2019). Quando analisamos aos pessoas sem-teto por problemáticas na caracterização que elaborámos verificamos que 72,3% das pessoas que estavam a pernoitar na rua têm associados Comportamentos Aditivos e de Dependência e sofrem de doença mental.

De fato, face ao apurado nas entrevistas podemos concluir que entrar para um Centro de Acolhimento pode ser uma agravante da espiral descendente em que algumas pessoas já se encontram, já que permanecer nestas estruturas impõe à pessoa uma capacidade de gestão das relações interpessoais, uma capacidade de lidar com a frustração e as tensões decorrentes da vida em coletivo. Competências que muitas das pessoas que estão numa situação de sem-abrigo não possuem naquele momento, devido à fragilidade emocional em que se encontram que lhes comprometeu a capacidade de gerir a adversidade. As pessoas percecionam ainda, a entrada nos CA's como um fator que as vai confrontar com o fracasso em que sentem que se encontram. Para além disso, a relação com outras pessoas com percursos criminais ou de comportamentos aditivos e de dependências pode vir a ser conducente à entrada nestes comportamentos. Por último, longos tempos de permanência em centros de acolhimento podem contribuir para o agravamento das situações de exclusão, correndo o risco de acentuarem a perda de capacidades de vivência em espaço próprio e de o gerir adequadamente, tornando, assim, a reintegração subsequente mais complicada (FEANTSA, 2008; Gaertz & Dej, 2017; Mackie et al, 2019).

Existem evidências baseadas em estudos realizados no norte dos EUA, no Reino Unido e em algumas localidades da Europa e Austrália que demonstram que o sucesso da saída da rua das PSSA está dependente da sustentabilidade das respostas de habitação (Busch-Geertsema, 2013). Contudo a habitação por si não resolve os problemas que estão associados ao fenómeno das PSSA. Recentemente vários autores têm apontado um caminho que reforça a constatação que se o acesso à habitação é o caminho para quebrar o ciclo das pessoas que vivem uma situação de sem-abrigo, este acesso quando não providenciado em simultâneo com um adequado acompanhamento social, pode não contribuir para a erradicação do fenómeno e originar retornos às vivências na rua (Johnstone, et al, 2015). É evidente que quando as pessoas beneficiam de um adequado apoio social existe impacto na melhoria das questões da saúde mental (Cohen e Wills, 1985; Cruwys et al., 2013; Toro et al., 2008). Esta relação está diretamente ligada a um fator chave e que resulta positivamente para o bem-estar da pessoa (Johnstone, Melissa, et al, 2015).

As políticas de habitação devem, assim, incorporar programas de apoio social que permitam às pessoas estabelecer relações sociais na comunidade promotoras de bem-estar e de aquisição de competências, que contribuam para quebrar os ciclos de exclusão e isolamento social em que as PSSA vivem (Johnstone, Melissa, et al, 2015).

Salientam-se as conclusões de um estudo realizado com as PSSA que refere a importância de se garantir habitações estáveis e adequadas para tal população, as quais devem ser providenciadas ao mesmo tempo que se criam relações sociais através do suporte prestado por equipas técnicas de apoio social diversificado durante o tempo necessário a cada caso (Johnstone, Melissa, et al, 2015). Outros estudos dão-nos indicadores de que o baixo bem-estar pode ser um precursor de retorno à situação de sem-abrigo (Shelton et al., 2009; Susser et al., 1997), estas conclusões são entendidas como de substancial interesse para a construção de políticas sociais para esta população.

Em concordância com os dados apurados através da caracterização a maioria dos entrevistados salienta que as necessidades de subsistência das PSSA estão dependentes, quase na sua totalidade das prestações da Segurança Social, em particular do RSI (60,4%), que se assume como insuficiente face ao peso das despesas com o alojamento e a subsistência carecendo, assim, de subsídios pecuniários por parte da SCML, relembramos que foram gastos no 1º trimestre deste ano cerca de 600 mil euros em subsídios.

Esta constatação leva-nos a um reflexão sobre a sustentabilidade dos processos de inclusão social, os entrevistados foram unânimes quando referem que os valores que podem vir a auferir através da integração no mercado de trabalho são insuficientes para se salvaguardar o pagamento das despesas de subsistência e alojamento, uma vez que estas últimas têm um peso demasiado elevado no orçamento mensal, comprometendo a integração social das

PSSA e fomentando as reincidências e entradas recorrentes numa situação de sem-abrigo. Com efeito, os fatores de risco existentes são amplamente agravados pelo preço do mercado de arrendamento atualmente em Lisboa e área metropolitana.

Uma outra discussão que se impõe é a existência de medidas e programas de prevenção do fenómeno. Os resultados dos *focus group* e das entrevistas revelam que a intervenção que é desenvolvida é uma ação reativa ao problema e não preventiva do problema, não existem assim, medidas e programas nas Unidade de Ação Social da SCML que estejam alinhados e a trabalhar em articulação com a UAPSA, no sentido de se prevenir o aumento do número de PSSA. Acresce ainda, a falta destas medidas a nível Nacional. Efetivamente, e de forma realistas estas medidas preventivas teriam como objetivo acautelar a entrada das pessoas numa situação de sem-abrigo, continuando a existir pelo menos para alguns grupos de risco situações de pobreza e exclusão; no entanto apesar de ser uma "integração relativa" ela diminuía as situações de se ficar sem-casa e o impacto que elas têm para a desintegração social (Tosi, 2005; Busch-Geertsema, 2005).

Ainda no que respeita às medidas preventivas os entrevistados salientam uma outra preocupação: a importância de se acautelarem respostas atempadas de habitação e de se garantir a existência de serviços de suporte para todos aqueles que transitam de sistemas institucionais para a vida em sociedade (jovens institucionalizados na infância e juventude, pessoas em estabelecimentos prisionais ou em comunidades terapêuticas, doentes isolados hospitalizados por longos períodos). Este processo exige não apenas a construção de programas que assegurem que estas pessoas têm o direito a beneficiar de um adequado suporte social, mas que sejam garantidos meios efetivos para que a intervenção possa salvaguardar uma resposta de habitação adequada aquando da transição da institucionalização para a comunidade (Gaetz & Dej, 2017).

A quase totalidade das PSSA beneficiam de subsídios por parte da SCML, em 2017 o custo total

suportado pela SCML com a problemática dos PSSA, (ou seja, considerando a totalidade dos subsídios prestados, dos vencimentos e encargos dos funcionários afetos a esta atividade, bem como as diversas naturezas de custos de funcionamento dos equipamentos) foi de 4,992 milhões de euros tendo aumentado para 5,997 milhões de euros em 2018. Em 2019, mas aqui considerando apenas os subsídios prestados durante o 1º trimestre (595 mil euros) o que poderá corresponder a uma expectativa de custo anual de cerca de 2,380 milhões de euros, será expectável que o custo total venha a ultrapassar largamente os cerca de 6 milhões de euros custeados em 2018.

4. CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES

Esta investigação, partiu da caracterização de 2456 pessoas que estavam em situação de sem-abrigo ou em risco de ficar desprotegida de resposta de alojamento em Lisboa, no ano de 2018, e da realização de 15 entrevistas e 2 *focus group*. Os resultados sugerem tal como a principal literatura aqui discutida que o fenómeno social das PSSA se reveste de uma grande complexidade o que torna este grupo mais vulnerável à exclusão e à pobreza. Os riscos sociais enfrentados pelas PSSA são decorrentes quer das trajetórias individuais, quer da ausência ou incipiência de políticas de inclusão ao nível do setor da educação, saúde, emprego e habitação. Fatores estes que são severamente agravados por qualquer alteração do mercado. São de salientar duas grandes preocupações: a rutura de respostas de alojamento e habitação que se verifica atualmente em Lisboa, e que vem ganhando expressividade em todo o território nacional e a ausência de um número suficiente de programas integrados de atuação (que congreguem a habitação, a saúde e os serviços sociais de apoio). É necessário reforçar uma atuação integrada quer das entidades públicas, quer da sociedade civil, interministerial e com a obrigatoriedade de uma política de habitação que contemple esta população, nomeadamente uma resposta ao nível da habitação social.

Esta realidade de que os números de PSSA eram efetivamente muito superiores aos assumidos oficialmente só em junho de 2019, com a apresentação do Novo Plano Municipal para esta poluição foi corrigido, pois até então os números oficiais eram apresentados como substancialmente inferiores, tal adequação dos números resulta da adoção de novos critérios de definição de PSSA, mais consentâneos com a generalizada prática europeia. Reforça-se a evidência desta investigação que o conceito e metodologia utilizados para aferir o fenómeno das PSSA tem grandes implicações para os processos de monitorização, bem como para as políticas sociais que venham a ser traçadas com vista à erradicações e prevenção do fenómeno.

Do ponto de vista do trabalho colaborativo este existe a nível individual dos técnicos superiores envolvidos nesta problemática com resultado na diminuição de intervenções paradoxais e ou redundantes com as PSSA. Contudo, esta relação colaborativa não se constata de forma tão evidente entre as instituições e organizações que representam, verificando-se

algum alheamento recíproco, perdendo o foco no objetivo final que deve ser a erradicação e prevenção do fenómeno social das PSSA.

A reorganização das equipas de rua e o papel que algumas equipas compostas por técnicos superiores têm assumido na promoção de relações de confiança com as PSSA na rua é um indicador positivo dos resultados do NPISA no que concerne ao bom planeamento e à eficácia colaborativa na intervenção.

Os resultados da atuação do NPISA de Lisboa ainda são praticamente desconhecidos, não se conhecendo qualquer tentativa de medição dos seus impactos na transformação social do problema. O conceito de PSSA está ainda numa fase de uniformização por parte das entidades e organizações que colaboram na monitorização. Apesar de começar a existir uma aproximação aos dados referentes à pessoa em situação de sem-abrigo, ainda não existe uma prática sistemática e uma metodologia consensual para a realização da contagem das pessoas sem-teto e sem-casa, tendo apenas se verificado no ano de 2018 um primeiro levantamento colaborativo entre o eixo do planeamento e da intervenção.

No caso de Lisboa, apesar da alocação de recursos das entidades parceiras, não se verificou um aumento do número de equipamentos, situação que foi agravada pelo atual estado do mercado livre de arrendamento. Se por um lado, não houve um investimento significativo no aumento do número de camas em centros de acolhimento, por outro não se verificou a alocação de imóveis de habitação municipal e social a esta Estratégia e em número suficiente que se constituíssem como uma alternativa. Igualmente, o Regulamento de atribuição de Habitação Social da CML não prioriza as PSSA.

Os constrangimentos ligados ao acesso a um alojamento e a uma habitação decorrem do fato de que esta resposta sempre ter sido prestada, maioritariamente, pelos serviços sociais da SCML através do arrendamento de quartos e apartamentos no mercado livre; até os projetos

de habitação como seja o *Housing First* e os apartamentos partilhados tem a sua sustentabilidade operacional diretamente dependente do mercado livre de arrendamento.

Em Lisboa, assiste-se a uma diminuição da oferta de habitação para os públicos com mais baixos rendimentos. Assim, as pessoas mais pobres ficam impedidos de aceder a habitação nesta área metropolitana. A deslocalização dos públicos mais vulneráveis para fora da cidade, como são as PSSA, não é acompanhada da deslocalização dos serviços e estruturas que há anos estão organizados para apoiar estes públicos em Lisboa, tendo fortes resultados negativos na inclusão social na comunidade destas pessoas, uma vez que as PSSA ficam distantes dos serviços de acompanhamento e por outro lado, os protocolos e serviços direcionados para esta população também são eles com estruturas localizadas em Lisboa.

Concluimos, ainda que esta rutura no acesso à habitação na cidade de Lisboa tem como resultado que as pessoas que estão em centros de acolhimento veem o tempo de permanência aumentar. Esta situação é promotora de que os CA's passam a não cumprir a sua função de acolhimento temporária ou de emergência, pela fraca rotatividade dos seus ocupantes. Por sua vez, a manutenção das PSSA durante um período exagerado de tempo nessa condição de **sem-casa**, contribui para a efeitos perversos para a inclusão social das PSSA.

Um outro constrangimento identificado está ligado ao acesso aos serviços do Estado e que são essenciais para a integração social das PSSA. A ENIPSSA preconiza a criação de mecanismos facilitadores da acessibilidade aos serviços da Segurança Social e da Saúde, mas na prática mantem-se os constrangimentos inerentes ao requerimento de prestações sociais, ao acesso aos cuidados de saúde, com relevância para os cuidados de psiquiatria, ao SEF, às medidas de Emprego e aos Serviços de Finanças.

Importa ainda salientar que os principais recursos para as PSSA **sem-teto** se encontram localizados em Lisboa, funcionando como respostas atrativas para as PSSA que ficam ou estão

nesta situação nos Concelhos limítrofes de Lisboa. Segundo os relatos dos entrevistados assistisse diariamente a um movimento de PSSA que entram na cidade à procura de respostas sociais, muitas vezes por iniciativa própria e outras porque as próprias entidades e organismos locais não têm resposta para esta população e encaminham-nas para Lisboa. A par desta situação existem equipas de rua que na sua prática diária promovem o acesso a alteração de morada da PSSA para a sede da sua própria instituição, criando assim, as condições de atratividade para a entrada das PSSA na cidade. A ENIPSSA, na organização territorial dos NPISA's, deve assegurar as condições para a criação eficaz do seu funcionamento através de recursos locais para o acolhimento e intervenção com as PSSA. Só assim se criará uma adequada coesão social territorial Nacional.

Pelo exposto e no que respeita às Implicações consideramos apresentar três áreas cruciais: I) Monitorização; II) Respostas e Programas de Habitação e III) Futuras pesquisas e investigações.

I) Monitorização

- A monitorização e a utilização de um conceito universal de PSSA assume-se como fator de crucial importância para o conhecimento e compreensão do fenómeno das PSSA, proporcionando uma análise periódica e sistemática dos resultados da intervenção e da ENIPSSA, algo que hoje ainda é executada de forma incipiente;
- Revisão dos indicadores do PRIA de forma a estarem em conformidade com o conceito de PSSA e com as solicitações de informação por parte do GIMAE;
- Constituir uma Base de Dados Nacional do número de Pessoas em Situação de sem-casa, sem-teto e em risco de ficar numa situação de vulnerabilidade habitacional;

II) Respostas e Programas de Habitação

- Assegurar um Política de Habitação que inclua as PSSA nos seus programas e medidas;
- Desenvolver modelos de *Co-housing* que se caracterizam por serem uma alternativa ao modelo de habitação tradicional; na prática as PSSA têm apartamentos individuais

próprias (T0/T1) em edifício comum, mas dispondo de espaços e serviços partilhados (lavandaria; sala comum multifuncional, etc.) que complementam as áreas privadas. O objetivo seria o de promover a socialização e o sentimento de pertença destas pessoas e, também o de rentabilizar o trabalho das equipas multidisciplinares de apoio a estes apartamentos de *co-housing*;

- A eficácia da intervenção depende em larga medida de ser prestada uma alternativa habitacional, em tempo útil, necessariamente curto, não podendo o acolhimento em CA's constituir-se como uma resposta quase definitiva;
- Viabilizar oportunidades de participação das PSSA através da sua auscultação para a avaliação das respostas e programas que beneficiaram durante a intervenção social;
- Identificar as medidas necessárias à promoção do acesso das PSSA ao emprego (incluindo trabalho protegido), à saúde, à educação, à formação e à proteção social. Recomenda-se que a formação profissional seja efetivamente orientada através de políticas de emprego ativas. Ao nível da saúde assume particular relevância a descentralização da saúde mental para Unidades na Comunidade;
- No caso do NPISA de Lisboa seria de todo conveniente o envolvimento da Ação Social de Proximidade da SCML na ENIPSSA (de facto no presente apenas a Unidade de Emergência o está), como um elemento essencial para o desenvolvimento de medidas de prevenção de situações de despejo e, igualmente, como promotor da sustentabilidade dos processos de integração das PSSA na comunidade, processos esses que tiveram início na UAPSA dando-se assim, continuidade ao trabalho de inclusão;
- Desenvolver a criação de uma Grelha de Avaliação de Níveis de Iminência de Risco de perda de habitação com o intuito de antecipar as situações de risco.

III) Futuras pesquisas e investigações

- Em Portugal verificar-se uma escassez de estudos científica quanto às causas conducentes ao fenómeno social das PSSA e quanto ao acesso à habitação para esta população recomendando-se estes temas para futuras investigações;

- Este estudo e de acordo com a base de dados que deu origem à caracterização das PSSA, beneficiária de um estudo de *follow-up*, podendo vir a ser potenciador de diferentes e vastas análises. Este follow-up poderia avaliar o impacto das Políticas Sociais nesta população, estudo que até ao momento não se podia realizar, porque não existia uma realidade base para estabelecer comparação, dificuldade que foi superada pelo trabalho efetuado na preparação desta dissertação.

Bibliografia

Alcock, Pete, Haux, Tina, May, Margaret e Wright, Sharon (2016). *The Student's Companion to Social Policy*, 5th Edition, Hoboken, United States.

American Sociological Association (2018). *Code of Ethics*, United States. Disponível em: https://www.asanet.org/sites/default/files/asa_code_of_ethics-june2018.pdf

Anderson, Isobel (2004). "Housing, Homelessness and the Welfare State in the UK", in *European Journal of Housing Policy*, 4(3), pp 369-389.

Anderson, Isobel (2010). "Services for Homeless People in Europe: Supporting Pathways out of Homelessness?" in *Homelessness Research in Europe*, Brussels, FEANTSA, pp 41-63.

Balda, M (2016). "Complex Needs or Simplistic Approaches? Homelessness Services and People with Complex Needs in Edinburgh", in *Social Inclusion*, vol. 4, issue 4, pp. 28-38.

Baldock J, Manning N, Vickerstaff S, Mitton L, (2011). *Social Policy*, 4th edition, Oxford: Oxford University Press.

Baptista & Cabrita (2009). Portugal – Regimes de Rendimento Mínimo: um estudo das políticas nacionais. Lisboa: CESIS/EC DGEmployment and Social Affairs. Disponível em www.peer-reviewsocial-inclusion.eu

Baptista, I. (2009). "The Drafting of the Portuguese Homeless Strategy: An Insight into

the Process from a Governance-Oriented Perspective”, in *European Journal of Homelessness*, volume 3, pp. 54-74. Disponível em: <https://www.feantsa.org/download/feantsa-ejh2009-article-23734351266349685617.pdf>

Baptista, I. (2013). “The First Portuguese Homelessness Strategy: Progress and Obstacles”, in *European Journal of Homelessness*, volume 7, pp. 87-107. Disponível em: https://www.feantsa.org/download/ib_review1753693207719349638.pdf

Baptista, I. (2017). *Family Homelessness in Europe. EOH Comparative Studies on Homelessness*. Brussels (December). N.º 7, European Observatory on Homelessness. Disponível em: https://www.feantsaresearch.org/download/feantsa-studies_07_web3386127540064828685.pdf

Baptista, I. (2018). “The New Portuguese Homelessness Strategy: Recent Developments”. In, *European Journal of Homelessness*, Volume 12, No. 1, June, Disponível em: https://www.feantsa.org/download/12-1_c1_stratreview_baptista_v024691506871026298164.pdf

Bardin, Laurence (1995). *Análise de Conteúdo*, Lisboa, Edições 70.

Barrett, L. A.; Tyler, Kimberly, A. and Wright, James D. (2010). “The New Homelessness Revisited”, in *Annual Review of Sociology*, n.36, pp. 501-521.

Benjaminsen, Lars and Dyb, Evelyn (2010). “Homelessness Strategies and Innovations”, in *Homelessness Research in Europa*, Brussels, FEANTSA, pp. 123-142.

Benjaminsen, Lars, Dyb, Evelyn, O’Sullivan, Eoin (2009). “The Governance of Homelessness in Liberal and Social Democratic Welfare Regimes: National Strategies

and Models of Intervention”, in *European Journal of Homelessness*, volume 3, Brussels: FEANTSA.

Bento, A., Barreto, E. (2002). *Sem amor e sem-abrigo*, CLIMEPSI, Lisboa.

Boyle, Fiona e Pleace, Nicholas (2017). *The Homelessness Strategy for Northern Ireland 2012-2017 An Evaluation*, Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/316878820>

Brousse, Cécile (2005). “Définir et compter les sans-abri en Europe: enjeux et controverses”, *Genèses*, n.º 58, pp. 48-71

Bryman, A. (1988) *Quantity and Quality in Social Research*. London: Unwin Hyman.

Bryman, A. (2004) *Social Research Methods* (2nd edition). Oxford: Oxford University Press.

Bryman, A. (2016). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done? In *Qualitative Research*, 6(1), 97–113. <https://doi.org/10.1177/1468794106058877>

Byrne, D. S. (1998). *Complexity theory and the social sciences*. London, Routledge.

Busch-Geertsema, Vo. (2005). Does rehousing lead to reintegration? Follow-up studies of re-housed homeless people, in *innovation – The European Journal of Social Science Research*, 18(2), pp. 205-226.

Busch-Geertsema, V. (2010). *The Finnish National Programme to Reduce Long-Term Homelessness: Synthesis Report*. Brussels: European Commission.

Busch-Geertsema, V. (2013). *Housing First Europe: Final Report*. Brussels: European Commission.

Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O’Sullivan, E. and Pleace, N. (2010). “Homelessness and Homeless Policies”, in *Europe: Lessons from Research*. Brussels, FEANTSA

Camo, H. (2007). *Intervenção Social: Um novo paradigma? Filhos da Madrugada: Percursos adolescentes em lares de Infância e Juventude*, Alves, S. Lisboa: ISCSP/UTL

Carmo, H. (2010). *Rumos da Intervenção Social com Grupos no Início do Século XXI. Políticas Social e Sociologia Barata*, O. (coord). Lisboa: ISCSP/UTL.

Carmo, H. (2011). *Teoria da Política Social – Um olhar da Ciência Política*. Lisboa: ISCSP/UTL

Carmo, H. & Pinto, C. (2011). *Serviço Social e Sustentabilidade – Contributo cívico de uma profissão*. Lisboa: ISCSP/UTL.

Carmo, H. (2013), “Sistemas de orientações na pesquisa: formulação de objetivos, hipóteses e modelos de análise”, in *Manual de metodologia das ciências sociais e políticas*, ISCSP/UTL

Carreira, Henrique Medina (1996). *As Políticas Sociais em Portugal*, Lisboa, Gradiva.

Censos (2011). “Destaque: A questão sem-abrigo em Portugal”, in Censos, Portugal Disponível em: www.enipssa.pt/documents/10180/12352/Anexo+3+-+Destaque+CENSOS+2011/c7944d81-c24f-431e-9ce0-d1b681ecd221

Christian, J, Clapham, D., Thomas, S. e Abrams, D. (2012). “The Relationship Between Well-Being, future planning and intentions to utilize intervention programmes: What can be learned from homeless service users?”, in *International Journal of Housing Policy*, vol.12, n. º 2, pp. 159-182.

Cohen, S. and Wills, T.A. (1985) Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. In *Psychological Bulletin*, 98, 310-357. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>

Cohen, C.I. and Thomson, K.S. (1992) “Homeless Mentally Ill or Mentally Ill Homeless?”, in *American Journal of Psychiatry*, nº149(6), pp. 816–21.

Comissão Europeia (2013). *Social Investment Package – Confronting Homelessness in the European Union* [Commission Staff working document], Bruxelas.

Comissão Europeia (2017). O Pilar Europeu dos Direitos Sociais, Bruxelas. https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/social-summit-european-pillar-social-rights-booklet_pt.pdf

Comissão Europeia (2018). Análise Anual do Crescimento 2018, Bruxelas <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=COM:2017:690:FIN>

Council, (2000). *Objectives in the Fight against Social Exclusion and the Eradication of Poverty* (Annex to the Council (Employment and Social Policy) conclusions on 17 October

2000). Brussels: Council of the EU.

Cronley, C. (2010). "Unraveling the social construction of homelessness", in *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, n.º 20(2), pp. 319–333.

Cruwys, T., Dingle, G. A., Haslam, C., Haslam, S.A., Jetten J., e Morton, T.A. (2013). "Social group memberships protect against future depression symptoms and prevent depression relapse", in *Social Science e Medicine*, 98, pp. 179-186.

DeWard, Sarah L. e Moe, Angela M. (2010). "Like a prison!": Homeless women's narratives of surviving shelter", in *Journal of sociology and social welfare*, n.º 37(1), pp. 115-135

Dobson, R., (2019). "Complex needs in homelessness practice : a review of ' new markets of vulnerability '" in *Housing Studies*, disponível em <https://doi.org/10.1080/02673037.2018.1556784>

Donley, Amy M. e Wright, James D. (2012). "Safer Outside: A Qualitative Exploration of Homeless People's Resistance to Homeless Shelters", in *Journal of Forensic Psychology Practice*, July. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/254362874_Safer_Outside_A_Qualitative_Exploration_of_Homeless_People%27s_Resistance_to_Homeless_Shelters

Edgar, W., Busch-Geertsema, V. and Harrison, M. (2007). *Measurement of Homelessness at EU Level*. Brussels: European Commission.

ENIPSA (2009). *Estratégia para a Integração das Pessoas Sem-abrigo (ENIPSA) – Prevenção, Intervenção e Acompanhamento (2009-2015)*, Lisboa, ISS. Disponível em http://www.seg-social.pt/documents/10152/13334/enipsa_2009_2015

ENIPSA (2013). *Estratégia para a Integração das Pessoas Sem-abrigo (ENIPSA) – Sumário Executivo com Avaliação da ENIPSA de 2009 a 2012*, ISS, Disponível em: http://www.seg-social.pt/documents/10152/13334/RA_ENIPSA/f9a37599-3334-4ad3-861e-d3c165349c68

ENIPSSA (2017). *Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo ENIPSSA 2017-2023* [National Strategy for the Integration of Homeless People] (Lisboa, ISS).

European Science Foundation, All European Academies. *European Code of Conduct for Research Integrity*. disponível <http://www.esf.org/coordinating-research/mofora/research-integrity.html>

European Commission (2010). *Joint Report n Social Protection and Social Inclusion 2010*, disponível <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?pubId=549&langId=en&catId=738&furtherPubs=yes&>

FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia (2015). *Proposta de Código de Conduta Responsável em Investigação Científica*. Disponível em: <http://tiny.cc/yuo8by> [Huws](http://tiny.cc/yuo8by)

Freeman, E. (1984). *Strategic Management: a stakeholder approach*. Pitman, in Stakeholders: Do significado à classificação. Disponível em: <http://www.portal-administracao.com/2014/07/stakeholders-significado-classificacao.html>

Fiona, B., Peace, N. (2017). *The Homelessness Strategy for Ireland 2012-2017 An Evaluation*, Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/316878820_The_Homelessness_Strategy_for_Northern_Ireland_2012-2017_An_Evaluation

Fitzpatrick, S. (2005). "Explaining Homelessness: a Critical Realist Perspective", in *Housing Theory and Society*, volume 22, issue 1, pp. 1-17. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/14036090510034563>

Fitzpatrick, S. and Watt, B. (2010). "The Right to Housing' for Homeless People", in *Homelessness Research in Europe: Festschrift for Bill Edgar and Joe Doherty*, Brussels: FEANTSA, pp. 105-122.

Fitzpatrick, Suzanne; Pawson, Hal; Bramley, Glen; Wilcox, Steve; Watts, Beth & Wood, Jenny (2018). *The homelessness monitor: England 2018*, Institute for Social Policy, Environment and Real Estate (I-SPHERE), Heriot-Watt University; City Futures Research Centre, University of New South Wales, Crisis UK.

FEANTSA (2008). *The role of housing in pathways into and out of homelessness – Annual theme 2008 – Housing and Homelessness*, Thorpe European Services, Brussels.

Frazer, H., Marlier, E. and Nicaise, I. (2010). *A Social Inclusion RoadMap for Europe 2020*. Brussels: Belgian Ministry of Social Integration.

Freeman, E. et al (2010). *Stakeholder Theory: The State of the Art*, Cambridge, Univ. Press

Gaetz, S. e Dej E. (2017). *A New Direction: A framework for Homelessness Prevention*, Toronto, Canadian Observatory on Homelessness.

Garbarino, Sabine, Holland, Jeremy (2009). "Quantitative and Qualitative Methods", in *Impact Evaluation and Measuring Results*, Governance and Social Development Resource Center, Disponível em <http://www.gsdrc.org/docs/open/eirs4.pdf>

García-luque, O., Brändle, G., e García, O. (2015). “Measuring housing exclusion using the ETHOS typology”, in *Housing, Care and Support*, Volume. 18 N.º. 3/4, (December), pp. 1-12.

GIMAE (2010a). *Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo* [National Strategy for the Integration of Homeless People] (Lisbon: Institute for Social Security).

GIMAE (2010b). *Implementação da Estratégia para a Integração das Pessoas Sem-Abrigo – Sumário Executivo* [Implementation of the Strategy for the Integration of Homeless People – Executive Summary] (Lisbon: Institute for Social Security).

GIMAE (2017) ENIPSSA Plano de Ação 2017-2018 [ENIPSSA Action Plan 2017- 2018] (Lisbon: Institute for Social Security). Disponível em: <http://www.enipssa.pt/documents/10180/11876/Plano+de+A%C3%A7%C3%A3o+2017-2018/ b1bb09e5-e4f5-47a0-a1e1-0a00abf7c9fa>

GIMAE (2018). Inquérito aos conceitos utilizados e aos sistemas locais de informação – 2018 – Relatório. Lisboa, ISS. Disponível em: www.enipssa.pt/documents/10180/11876/Relatório+“Inquérito+aos+conceitos+utilizados+e+aos+sistemas+locais+de+informação+--+2018”/f905114f-6894-4afd-a61e-2ba8f1a6a8e2

Gosme, Liz (2014). “Key steps towards a European Union homelessness policy”, in *Journal of European Social Policy*, Vol. 24, issue 3, pp. 289 –299.

Greene, J.C., Caracelli, V.J. and Graham, W.F. (1989) “Toward a Conceptual Framework for Mixed-method Evaluation Designs”, in *Educational Evaluation and Policy Analysis* 11(3), pp. 255–274.

Hespanha, Pedro; Monteiro, Alcina; Ferreira, A. Cardoso; Rodrigues, Fernanda; NUNES, N. Helena; Hespanha, M. José; Madeira, Rosa; Hoven, Rudy van den e Portugal, Sílvia (2000). *Entre o Estado e o Mercado – As fragilidades das instituições de proteção social em Portugal*, Coimbra, Quarteto.

Hespanha, P. e Møller, I. H. (2015). Activation policies and social inclusion in Denmark and Portugal, (March). nº 158, Lisboa, CES. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/102425890100700107>

ISS (2005). *Estudo dos Sem-Abrigo 2004-2005 em Portugal*, Lisboa, ISS.

ISS (2017). Relatório de Avaliação da Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo 2009-2015: Prevenção, Intervenção e Acompanhamento [ISS (2017) Evaluation Report on the National Strategy for the Integration of Homeless People 2009-2015: Prevention, Intervention and Follow-up] (Lisboa, Institute for Social Security). Disponível em: http://www.segsocial.pt/documents/10152/13334/RA_ENIPSA/f9a37599-3334-4ad3-861e-d3c165349c68

Jacobs, Keith; Kemeny, Jim; Manzi, Tony (1999). “The Struggle to Define Homelessness: a Constructivist Approach”, in Susan Hutson e David Clapham (orgs.), *Homelessness: Public Policies and Private Troubles*. London: Cassell, pp. 11-28.

Johnsen, S., Fitzpatrick, S., & Watts, B. (2018). “Homelessness and social control: a typology”. In *Housing Studies*, (January), pp. 1–21.

Johnstone, M., Dingle, G. A., Johnstone, M., Parsell, C., Jetten, J., & Dingle, G. (2015). “Breaking the cycle of homelessness: Housing stability and social support as predictors of long- term well-being”, in *Housing Studies*, (November) Routledge. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02673037.2015.1092504>

Jones, Catherine (1985). *Patterns of social policy an introduction to comparative analysis*, The Harvester Press

Krueger, R.A. e Casey, M.A. (2009). *Focus groups: A practical guide for applied research* (4ªed.) Thousand Oaks, California: Sage.

Mackie, P., Thomas I., Bibbings, J. (2017). “Homelessness Prevention: Reflecting on a Year of Pioneering Welsh Legislation in Practice”, in *European Journal of Homelessness*, vol 11, n. º 1, pp. 81-107.

Mackie, P., Johnsen, S., & Wood, J. (2019). “Ending Street Homelessness : What Works and Why We Don ’ t Do It” in *European Journal of Homelessness*, vol 13, n. º 1, pp. 49–60.

May, J., Mary, Q., Cloke, P., & Johnsen, S. (2006). “Shelter at the margins : New Labour and the changing state of emergency accommodation for single homeless people in Britain”, in *Policy & Politics*, disponível em <https://doi.org/10.1332/030557306778553150>

Morgan, D.L. (1996). “Focus group”, in *Annual Review Sociology*, vol. 22, pp. 129-152.

Morgan, D.L. (1997). *Focus group as qualitative research* (2ª ed.) Thousand Oaks, California: Sage.

Morgan, D.L. (1998). *Planning focus group*. Thousand Oaks, California: Sage.

Neale, J. (1997). “Homelessness and Theory Reconsidered”, in *Housing Studies*, vol. 12, issue 1, pp.47–61.

Opris, N. (2014). Analysis of Social Professional Integration for Homelessness, in *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, n.149, pp. 680-684.

Otter, Cecilia Von; Bäckman, Olof; Stenberg, Sten-Ake and Eisenstein, Carin Qvarfordt (2017). “Dynamics of Evictions: Results from a Swedish Database”, in *European Journal of Homelessness*, volume 11, n. º 1 _ May, European Observatory on Homelessness.

Stephens, Mark; Fitzpatrick, Suzanne; Elsinga, Marja; van Steen, Guido; Chzhen, Yekaterina (2010). *Study on Housing Exclusion: Welfare Policies, Labour Market and Housing Provision*, Brussels, European Commission.

O’Sullivan, Eoin (2008), “Pathways Through Homelessness: Theoretical Constructions and Policy Implications”, Joe Doherty e Bill Egar (orgs.), In *My Caravan, I Feel Like Superman: Essays in Honour of Henk Meert 1963--2006*. St Andrews: University of St Andrews e FEANTSA, pp. 71-100.

O’Sullivan, Eoin (2010). “Welfare States and Homelessness”, in *Homelessness Research in Europe - Festschrift for Bill Edgar and Joe Doherty*, Brussels, FEANTSA, pp. 65-83.

Padgett, D., Tiderington, E., Smith, B., Derejko, K., Henwood, B., (2016). “Complex Recovery: Understanding the lives of formerly homeless adults with complex needs”, in *J Soc Distress Homeless*, n. º 25, pp. 60-70

Parsell, C., & Watts, B. (2017). “Charity and Justice: A Reflection on New Forms of Homelessness Provision in Australia”, *European Journal of Homelessness* _ Volume 11, No. 2, December, pp. 65–76.

Parlamento Europeu (2014). Resolução do Parlamento Europeu, de 25 de novembro de

2014, sobre os aspetos sociais e em matéria de emprego da Estratégia Europa 2020 (2014/2779(RSP)) http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2014-0060_PT.html?redirect

Parlamento Europeu (2016). Relatório sobre um Pilar Europeu dos Direitos Sociais (2016/2095(INI)) Comissão do Emprego e dos Assuntos Sociais http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2016-0391_PT.html

Pereirinha, José (1997) – “A (re) Definição dos Direitos Sociais face à Crise do Estado-Providência e ao Fenómeno da Exclusão Social”, in *Revista Intervenção Social*, Acta Seminário Novos desafios ao Serviço Social: experiências europeias de rendimento mínimo & inserção, n.º 15/16, Lisboa, ISSScoop - Departamento Editorial, pp. 131-142.

Peeira, Álvaro, Pedro Barreto, Gisela Fernandes, (2001). *Análise Longitudinal dos Sem-Abrigo em Lisboa*, Laboratório Nacional de Engenharia Civil e Câmara Municipal Lisboa.

Pleace, N. (1998). “Single Homelessness as Social Exclusion: The Unique and the Extreme”, in *Social Policy & Administration*, Vol. 32, No. 1, pp. 46–59.

Pleace, N. (2000). “The New Consensus, the Old Consensus and the Provision of Services for People Sleeping Rough”, in *Housing Studies*, vol. 15, pp.581–94.

Pleace, N. (2018). *Using Housing First Integrated Homelessness Strategies – A Review of the Evidence*, University of York, Centre for Housing Policy.

Pleace, N., Teller, N. and Quilgars, D. (2011), *Social Housing Allocation and Homelessness*, EOH Comparative Studies on Homelessness No. 1, FEANTSA, Brussels.

PNAI (2001). *Compromisso com a Inclusão - Compromisso para a Inclusão* – Lisboa, PNAI.

Quivy, Raymond e Campenhoudt, Luc Van (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva.

Relatório da Plataforma Europeia contra a Pobreza e a Exclusão Social (2011). Comissão do Emprego e dos Assuntos Sociais, PARLAMENTO EUROPEU, Disponível em: , <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2011-0370+0+DOC+XML+V0//PT>

Rodrigues, Eduardo Vitor; Samagaio, Florbela; Ferreira, Hélder; Mendes, Maria Manuela e Januário, Susana (1999). “A Pobreza e a Exclusão Social: Teorias, Conceitos e Políticas Sociais em Portugal”, in *Revista Sociologia*, n.º 9, Porto, Faculdade de Letras do Porto, pp. 63-101.

Rodrigues, Vítor; Samagaio, Florbela; Ferreira, Hélder; Mendes, Maria Manuela e Januário, Susana (1999). “Políticas Sociais e Exclusão em Portugal”, in *Revista Sociologia*, Problemas e Práticas, n.º 31, Lisboa, pp. 39-67.

Szeintuch, S. (2017). “Homelessness Prevention Policy: A Case Study”, In *Social Policy and Administration*, vol. 51(7), pp. 1135–1155.

Russolillo, A., Patterson, M., McCandless, L., Moniruzzaman e Somers, J. (2014). “Emergency department utilization among formerly homeless adults with mental disorders one year of housing first interventions: a randomized controlled trial”, in *International Journal of Housing Policy*, vol 14, n.º 1, pp. 79-97.

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (2017). *Do outro lado - programa intergerações /intersituações para o conhecimento das pessoas em situação de sem-abrigo*, Lisboa, Publicações SCML.

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (2018). Monitorização dos Utentes acompanhados pelo Núcleo de Planeamento e Intervenção para a Pessoa Sem-Abrigo (NPISA) 2.º Trimestre de 2018, Departamento de Ação Social, Gabinete de Apoio à Gestão, setembro, Lisboa, documento interno.

Shelton, K.H., Taylor, P.J., Bonner, A, e Van den Bree, M. (2009). “Risk Factors for Homelessness: Evidence From a Population-Based Study”, in *Psychiatric Services*, 60(4), pp.465-472.

Serme-Morin, Cholé e Choupechaux, Sarah (coord.) (2018). *Fourth Overview of Housing Exclusion in Europe 2018*, Fondation Abbé Pierre – FEANTSA.

Serme-Morin, Cholé e Choupechaux, Sarah (coord.) (2019). *Fourth Overview of Housing Exclusion in Europe 2019*, Fondation Abbé Pierre – FEANTSA.

Stewart, D.W., Shamdasani, P.N. e Rook, D. W. (2007). *Focus group: Theory and practice* (2ª ed.) Thousand Oaks, California: Sage.

Susser, E., Valencia, E, Conover, S., Felix, A., Tsai, W.Y. e Wyyatt, R. J. (1997). “Preventing recurrent homelessness among mentally ill men: A 'critical time' intervention after discharge from a shelter”, in *American Journal of Public Health*, nº 87(2), pp. 256-262.

Third, H. (2000). *Researching Homelessness and Rough Sleeping in the Scottish Context.:* Heriot-Watt University Library Resources, pp. 448–464

Toro, Paul A., Tulloch, Elizabeth e Ouellette, Nicole (2008). “Stress, social support, and outcomes in two probability samples of homeless adults”, in *Journal of Community Psychology*, n.º 36(4), pp. 483 – 498.

Tosi, Antonio (2005). Re-housing and social reintegration of homeless people, in *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, Nº 18:2, pp. 183-203.

Watts, B. (2014). “Homelessness, Empowerment and Self-reliance in Scotland and Ireland: The Impact of Legal Rights to Housing for Homeless People”, in *Journal of Social Policy*. N.º 43, 4, pp. 793-810.

Watts, B, Fitzpatrick, S. e Johnse, S. (2017). “Controlling Homeless People? Power, Interventionism and Legitimacy”, in *Journal of Social Policy*. N.º 47,2, pp. 235–252.

Zilhão, Maria Teresa (2013), *Programa Casas Primeiro: Uma perspectiva qualitativa das experiências de transição de pessoas sem-abrigo para uma habitação independente e permanente*, ISPA Disponível em: <http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2805/1/20756.pdf>

Legislação

Resolução da Assembleia da República n.º 45/2016, de 11 de março, Diário da República, 1ª Série, n.º 50;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2017, de 25 de julho de 2017, Diário da República, 1.ª série, N.º 142;

Decreto Lei n.º 37/2018, Diário da República, 1ª Série, N.º 106, de 4 de junho de 2018;

ANEXOS

Anexo 1 – Participação das Entidades Públicas e Privadas no NPISA - Acordo de Adesão ao NPISA – Respostas e Instrumentos Protocolados

Anexo 2 – Consentimento informado, esclarecido e livre para participação em estudos de investigação

Anexo 3 – Guiões das Entrevistas

Anexo 4 – Transcrição das Entrevistas Semi-Diretivas e dos Focus Group

Anexo 1 – Participação das Entidades Públicas e Privadas no NPISA - Acordo de Adesão ao NPISA – Respostas e Instrumentos Protocolados

Entidade Parceira	Respostas Protocoladas com o NPISA	Natureza
SCML (coordenadora do eixo de intervenção e do sub-eixo do atendimento)	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Coordenadores; • 10 Gestores de caso; • Sistema Informático (base de dados) para registo da Informação resultante do Acompanhamento Social (PRIA), ferramenta de monitorização do NPISA de Lisboa; • Recursos em espécie e financeiros; • 6 Vagas de Emergência no Centro de Alojamento Temporário mãe d'Água; • 30 Vagas Temporárias no Centro de Alojamento Temporário mãe d'Água; • Refeitório Social; • Cuidados de Saúde através do acesso às Unidades de Saúde da SCML; • Equipa de rua. 	Semi-Pública ou Público Privada
CML (coordenadora do NPISA, do Eixo do Planeamento e do sub-eixo do Acolhimento)	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Coordenadores; • Equipa de rua; • Financiamento de entidades do terceiro setor 	Pública
Instituto de Segurança Social	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenação do GIMAE • Integra o Grupo Executivo do NPISA de Lisboa 	Pública
Administração Regional de Saúde e o Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> • Canais facilitadores de acesso a consultas de psiquiatria e psicologia para os utentes do NPISA; • Grupo Psicoterapêutico, no CHPL, a PSSA encaminhadas pelo NPISA; • Agilização dos procedimentos para internamento da PSSA, no CHPL, sempre que haja indicação clínica. 	Pública
Polícia de Segurança Pública-Comando Metropolitano de Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> • Representante no Concelho de Parceiros 	Pública
Instituto de Emprego e Formação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Participação do IEFP nos grupos de trabalho relacionados com a Empregabilidade; 	Pública
Associação Assistência de São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Gestor de Caso; • Centro de Acolhimento temporário; • Apartamentos Partilhados; 	Organização Não Governamental
Assistência Médica Internacional (AMI)	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Gestores de Caso; • Equipa de Rua (2 técnicos Superiores); • 23 vagas de alojamento temporário (Abrigo da Graça); • Recursos disponíveis no Centro Porta Amiga das Olaias (Apoio ao Emprego; Apoio Social e Psicológico; Apoio Médico e de Enfermagem; Distribuição alimentar; Refeitório; Lavandaria e Balneário); 	Organização Não Governamental
Ares do Pinhal	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Gestores de Caso; • Canais facilitadores de acesso dos utentes do NPISA ao: Programa de Substituição Opiácea de baixo limiar de Exigência; ao rastreio de Tuberculose e para as doenças infecciosas; à Toma de Observação direta diária de medicação anti-bacilar (tuberculose), ou outras; • Disponibilidade para participar na contagem da população em situação de sem-abrigo de Lisboa (Técnicos e Transporte). 	Instituição Particular de Solidariedade Social
VOX Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Equipa de rua 	Organização sem fins lucrativos
Cais	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Gestor de Caso; 	Instituição

	<ul style="list-style-type: none"> • Outros Recursos (Comunidade de Inserção com foco na capacitação e empregabilidade – CAIS Revisa, CAIS Lavauto, Bolsa de trabalho CAIS – Percursos formativos para a vida ativa). 	Particular de Solidariedade Social
Associação para o Estudo e Integração Psicossocial - AEIPS	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Gestor de Caso; • Housing First (habitação individualizada, projeto Casas Primeiro, de acordo com as vagas disponíveis). 	Instituição Particular de Solidariedade Social
Comunidade Vida e Paz	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Gestores de Caso; • Equipa de rua (2 Técnicos superiores); 	Instituição Particular de Solidariedade Social
Centro Apoio ao Sem-Abrigo - CASA	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa de rua (2 técnicos superiores); • Distribuição diária de ajuda alimentar e outros bens de primeira necessidade, tais como roupa e artigos de higiene. • Núcleos de Apoio Local – NAL 	Instituição Particular de Solidariedade Social
Exército de Salvação	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Gestores de Caso; 	Organização Não-Governamental
Associação Crescer	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Gestores de Caso; • Equipa de Rua (2 técnicos superiores); • Vagas em Projeto Housing First de acordo com a disponibilidade. 	Organização Não-Governamental
Médicos do Mundo	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa de Rua (3 técnicos Superiores na área da saúde) 	Organização Não-Governamental
Novos Rostos Novos Desafios	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Gestor de Caso; • Equipa de Rua (10 Técnicos Superiores Ciências Sociais) 	Organização Não-Governamental
Orientar	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Gestores de Caso; • Vagas em Apartamentos Partilhados; • Vagas em Comunidade de inserção/Ateliês ocupacionais; • Vagas em Comunidade de Inserção com alojamento; • Orientação e acompanhamento no processo de inserção social. 	Instituição Particular de Solidariedade Social
Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional VITAE	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Gestor de Caso; • Vagas de Alojamento de emergência e alojamento temporário de acordo com a disponibilidade; • Equipa de Rua (2 Técnicos Superiores de Ciências Sociais); • 5 consultas semanais em medicina dentária nas instalações do Centro de Alojamento. 	Organização Não-Governamental
Associação Conversa Amiga	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Gestor de Caso; • Cacifos; • Quiosques de saúde 	Organização Não-Governamental
Albergues Noturnos	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Gestor de Caso; • 4 vagas de emergência; • Alojamento temporário de acordo com a disponibilidade; 	Instituição Particular de Solidariedade Social
Centro Social e Paroquial de São Jorge de Arroios	<ul style="list-style-type: none"> • República Sénior - Apartamentos Partilhados 	Instituição Particular de Solidariedade Social
Movimento ao Serviço da Vida	<ul style="list-style-type: none"> • Atualmente sem parceira, foi parceiro na formação inicial do NPISA, no entanto continua a constar nos dados oficiais 	Organização Não-Governamental
Associação João 13	<ul style="list-style-type: none"> • Núcleos de Apoio Local – NAL – aguarda assinatura do protocolo 	Organização Não-Governamental
Associação Serve The City	<ul style="list-style-type: none"> • Aguarda a formalização mediante a assinatura do protocolo 	Organização Não-Governamental
Associação Atos de Mudança	<ul style="list-style-type: none"> • Participação da Associação Atos de Mudança nos grupos de trabalho - Aguarda a formalização mediante a assinatura do protocolo 	Organização Não-Governamental

Fonte: Documentos internos SCML – Unidade de Emergência – site da ENIPSSA

Anexo 2 – Consentimento informado, esclarecido e livre para participação em estudos de investigação

CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA PARTICIPAÇÃO EM ESTUDOS DE INVESTIGAÇÃO

(de acordo com a Declaração de Helsínquia e a Convenção de Oviedo)

Título do estudo: Planeamento e Intervenção com as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo na Cidade de Lisboa: Implicações para a Política Social

Enquadramento: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas – Orientadora Doutora Romana Xerez

Explicação do estudo: Este estudo tem como objetivo geral: identificar as medidas e instrumentos implementados na cidade de Lisboa e a implicação que os mesmos têm para o planeamento e a intervenção realizada, tendo em conta os eixos principais identificados na ENIPSSA.

Neste estudo serão aplicadas diferentes técnicas qualitativas (focus group e entrevistas semi-dirigidas), a três grupos de destinatários: utentes da UAPSA; Técnicos Gestores de caso do NPISA e coordenadores do NPISA. Esta opção metodológica tem como finalidade de através de olhares e perspetivas distintas e complementares, alcançar resultados mais enriquecedores com uma informação mais diversificada e, conseqüentemente, uma análise mais abrangente.

Os guiões de entrevista a serem elaborados quer para o focus group (aos gestores de caso), quer para as entrevistas com os utentes e coordenadores terão os mesmos tópicos, que correspondem aos próprios eixos estratégicos a que se propõe a ENIPSSA. Salvaguardam-se guiões de entrevistas diferentes para cada grupo de entrevistados, com questões elaboradas de forma distinta, contudo com o mesmo conteúdo temático.

Para tal as opções metodológicas são as de efetuar entrevistas gravadas, o conteúdo dessas entrevistas será analisado através da análise de conteúdo e destruído no prazo máximo de 6 meses.

As entrevistas serão realizadas nas instalações da Unidade de Emergência da SCML, na Rua da Cintura do Porto de Lisboa, Cais do Gás ou em instituição onde o utente esteja integrado e de maior conveniência para o entrevistado.

As entrevistas aos utentes vão decorrer no máximo em 2 sessões, caso não seja possível concluir o guião da entrevista num único momento, ou se por razões de conforto para o entrevistado o mesmo opte por esta proposta e terão a duração máxima de 2 horas.

Os focus Group serão realizados numa única sessão com a duração máxima de 3 horas.

As entrevistas aos coordenadores serão realizadas numa única sessão com a duração máxima de 1h30m.

As gravações serão utilizadas apenas para efeitos de análise das opiniões / perceções dos participantes e servirão apenas como material informativo sem referência às respostas de qualquer pessoa específica.

Apenas será mantida uma base de dados com a idade e o género de cada pessoa. Não será feita qualquer associação destes dados com a identificação de pessoas.

Condições e financiamento: Este estudo é financiado pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, mediante a atribuição de uma Bolsa de Formação ao investigador.

A participação neste estudo tem um carácter voluntário e não acarreta quaisquer prejuízos, assistenciais ou outros. O estudo não envolve qualquer risco potencial, quer sejam sociais, legais ou financeiros.

Se se voluntariar para participar no estudo, é livre de se retirar a qualquer momento sem consequências de qualquer tipo. Também é livre de recusar responder a qualquer pergunta ou de participar numa atividade específica.

Caso decida participar neste estudo é importante ter conhecimento que pode desistir a qualquer momento, sem qualquer tipo de consequência para si. No caso de decidir

abandonar o estudo, a sua relação com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa não será afetada. Mais, se informa que o estudo mereceu parecer favorável do Concelho Científico do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Tratamento de dados: O tratamento dos dados obtidos garante o anonimato dos participantes, nunca sendo feito qualquer tipo de uso que possa revelar a identidade dos participantes. Nenhum dado será tornado público sem o prévio consentimento dos interessados. O investigador Ana Sofia Branco assegura que qualquer publicação, incluindo a publicação na Internet, nem direta, nem indiretamente, levará a uma violação do anonimato e da confidencialidade acordada. A recolha e análise de dados deste estudo será integrada numa dissertação de mestrado que ficará em acesso público no Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal. A tese não conterá quaisquer dados pessoais que possam revelar direta ou indiretamente a identidade de uma pessoa singular.

Confidencialidade e anonimato: Todos os dados recolhidos serão armazenados de forma a permitir a conformidade com a legislação portuguesa e da UE relativa à proteção de dados e à privacidade. Todos os dados pessoais serão armazenados separadamente dos dados resultantes da implementação das atividades do projeto. Tal será assegurado por medidas técnicas e organizativas adequadas.

Serão tomadas medidas para proteger os dados pessoais contra destruição acidental ou ilícita ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado.

Os contactos com os participantes serão realizados de forma a se garantir um ambiente de privacidade.

Identificação de Investigador: Ana Sofia Branco, Assistente Social na SCML, telefone 213220860, e-mail: ana.branco@scml.pt

Agradeço a sua participação neste estudo

Por favor, leia com atenção a seguinte informação. Se achar que algo está incorreto ou que não está claro, não hesite em solicitar mais informações. Se concorda com a proposta que lhe foi feita, queira assinar este documento.

Assinatura/s de quem pede consentimento:

... ..
... ..

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pela investigadora Ana Sofia Branco que acima assina. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pela investigadora.

Nome:

Assinatura: Data: / /

ESTE DOCUMENTO É COMPOSTO DE 3 PÁGINAS E FEITO EM DUPLICADO: UMA VIA PARA O /A INVESTIGADOR /A , OUTRA PARA A PESSOA QUE CONSENTE

Anexo 3 – Guiões das Entrevistas

Guião de Entrevista Coordenadora do GIMAE

1. A primeira ENIPSSA em Portugal foi elaborada em 2009, o Grupo para a Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia Nacional está em funções desde quando?
2. Quais são as funções do GIMAE?
3. E quais são os elementos que constituem o GIMAE atualmente e se desde a sua constituição o grupo tem tido alterações das entidades que o constituem?
4. Com que periodicidade o Grupo reúne?
5. Quantos NPISA's estão em funcionamento no território nacional até ao momento?
6. Quem são as entidades que constituem os NPISA's em todo o território? Existe algum documento com a informação de todas as parcerias que já foram constituídas no âmbito dos NPISA's a nível nacional?
7. No âmbito da ENIPSSA estão definidos 3 eixos:
 - EIXO n. 1 - PROMOÇÃO DO CONHECIMENTO DO FENÓMENO DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO, INFORMAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO E EDUCAÇÃO
 - EIXO n. 2 - REFORÇO DE UMA INTERVENÇÃO PROMOTORA DA INTEGRAÇÃO DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO
 - EIXO n. 3 - COORDENAÇÃO, MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA ENIPSSA 2017-2023
8. Gostava que me falasse do que tem sido feito no âmbito da monitorização do fenómeno das PSSA, isto é, se foram construídos indicadores para esse efeito, se são utilizados por todos os NPISA's e quais são esses indicadores?
9. Existe um Sistema de Informatização dos Dados comum a todos os NPISA's do território nacional?
10. Ainda no que respeita à monitorização estão definidos indicadores de risco para as PSSA e em caso afirmativo quais são esses indicadores e quem são as entidades que efetuam essa monitorização?
11. Foi elaborado em 2018 o Relatório do Inquérito aos Conceitos Utilizados e aos Sistemas Locais de Informação, que indicava categorias de risco identificando que estavam 11 mil em risco de ficar numa situação de sem-abrigo em todo o território, como foi realizado esse apuramento?

12. Existe algum outro relatório com o diagnóstico social e perfil das Pessoas em situação de sem-abrigo ou por NPISA ou ao nível do território nacional?
13. Ainda no que respeita às pessoas em risco de ficar numa situação de sem-abrigo foram tomadas medidas preventivas, se sim quais e já foram implementadas por algum território?
14. Aumentaram as soluções de alojamento para as PSSA desde a ENIPSSA? Quantos centros foram criados e correspondem a que aumento de camas disponíveis?
15. No âmbito da promoção do acesso a habitação que programas foram implementados ou estão pensados criar com o objetivo de aumentar as respostas para indivíduos e famílias, desde a criação da ENIPSSA?
16. O Plano de Ação da ENIPSSA para o ano de 2019 e 2020 prevê a priorização do alojamento permanente em habitações individualizadas (Housing First ou outros modelos) até ao momento quantas respostas de habitação de Housing First ou outro modelo estão a funcionar em todo o território e verificou-se desta a ENIPSSA um aumento de quantas vagas de habitação? quantas respostas estão pensadas criar nos próximos 2 anos?
17. As pessoas em situação de sem-abrigo de algum território já foram auscultadas para avaliar as respostas de alojamento ou habitação que beneficiaram? se sim, em que NPISA's essa situação já ocorreu?
18. Já foram tomadas algumas medidas para a agilização dos processos de requerimento de prestações sociais a pessoas em situação de sem-abrigo?
19. Já foram disponibilizadas soluções de capacitação, educação, formação profissional e inserção profissional direcionadas para as PSSA?
20. Ao nível da saúde estão pensadas algumas medidas e quais?
21. Que medidas de apoio ao migrante já foram implementadas até ao momento?
22. Existe informação, algum relatório sobre o impacto social que a ENIPSSA teve até ao momento para a erradicação das PSSA?
23. Agradecimento

Guião de Entrevista às Pessoas em Situação de Sem-abrigo

1. Alguma vez esteve numa situação de sem-abrigo e como descreveria o que é estar nessa situação?
2. O que é aconteceu na sua vida que o levou a ter de recorrer aos serviços de atendimento da SCML?
3. Alguma vez sentiu dificuldades no acesso aos serviços (centro de saúde, segurança social, atendimento da SCML, finanças, etc.) porque é que acha que isso acontece?
4. Sabe quais são as respostas e serviços que existem na cidade de Lisboa para apoiar as pessoas que estão ou viveram uma situação de sem-abrigo? Como teve conhecimento dos serviços existentes? Quem o encaminhou para o NPISA, unidade de emergência da SCML?
5. Como descreve a relação e o apoio que tem por parte do seu técnico gestor de caso?
6. Quais são as principais necessidades que precisa de ver asseguradas para deixar de necessitar do apoio dos serviços? O que é que poderia fazer para ultrapassar a situação que está a viver? O que é que os serviços podem fazer para o apoiar nesse processo?
7. Considera que as respostas que lhe foram dadas para assegurar as suas necessidades foram adequadas? e se pudesse escolher essas respostas quais seriam? Alguma vez foi chamado a avaliar as respostas de que beneficiou?
8. Já esteve num Centro de alojamento de emergência ou temporário? Se Sim, quando terminou o tempo previsto para a permanência para onde foi encaminhado ao nível da resposta habitacional? Se foi para outra resposta habitacional esta correspondeu aquilo que desejava? se não, porquê? Alguma vez ficou na rua porque os serviços não tinham resposta de alojamento para si?
9. Chegou a pernoitar na rua? Se sim, depois de pedir apoio junto dos serviços foi-lhe dada alguma resposta de alojamento? Qual? e aceitou a resposta disponibilizada? se não, porquê?
10. Já esteve num centro de alojamento temporário? Após a saída continuou com apoio por parte do NPISA?
11. Considera que as respostas de alojamento que lhe foram apresentadas foram adequadas e eficazes relativamente ao que estava a viver? Quais são as respostas de alojamento que conhece? Considera que existem respostas de alojamento e habitacionais suficientes para as PSSA, na cidade de Lisboa? Se pudesse sugerir novas respostas de alojamento e de habitação quais seriam?
12. O que poderia ter feito de diferente no seu percurso escolar e de formação? O que entende que condicionou a sua integração profissional? se pudesse escolher

- um emprego qual seria? Está inscrito no centro de Emprego? Já foi chamado para formação ou oferta formativa?
13. Beneficia de alguma medida de proteção social? (exemplo: pensão, RSI, etc.) Como é que teve conhecimento dessa prestação e como é que fez para a requerer? Quanto tempo esperou pelo deferimento?
 14. Tem acesso aos cuidados de saúde? Tem médico de família atribuído? Como descreve o acesso a marcação de consultas? É acompanhado em alguma consulta de especialidade? Qual?
 15. Quis foram as medidas que lhe foram dadas e as mesmas responderam às suas necessidades?
 16. Se pudesse sugerir uma estratégia para melhorar o trabalho que as diferentes entidades fazem qual seria?
 17. Que outras mudanças considera fundamentais para melhorar o apoio que teve e tem tido? Por último, há algum assunto que gostaria de referir que ainda não tenha falado ou um desejo que tenha para o seu futuro?
 18. Agradecimento

Guião Entrevistas aos Coordenadores do NPISA

1. Quais as estratégias que têm sido tomadas para a divulgação e utilização por todas as entidades parceiras de um conceito único de PSSA?
2. Quais são os indicadores de monitorização que utilizam e como são registados e recolhidos esses indicadores?
3. Estão definidos indicadores de risco para o fenómeno social da PSSA e se sim? Quais são esses indicadores de risco?
4. Quais são as iniciativas realizadas com entidades externas ao NPISA com vista a garantir-se a atualização do conhecimento sobre o fenómeno das PSSA e a combater-se a discriminação através da construção de novas representações sociais sobre o fenómeno? Quais são os interlocutores privilegiados para se alcançar este objetivo?
5. Quais os meios e como é que é divulgada a informação referente ao trabalho desenvolvido e aos recursos existentes na cidade de Lisboa?
6. Desde a criação do NPISA na cidade de Lisboa que ações de formação foram realizadas com os técnicos envolvidos no NPISA, com as entidades protocoladas?
7. Estão definidos os requisitos mínimos para o reconhecimento das respostas como respostas e instrumentos de referência? Se sim, quais são? Quais são as respostas e instrumentos que considera de grande relevância para a intervenção? Identifique na cidade de Lisboa boas práticas de intervenção junto da PSSA? Quantas respostas e instrumentos foram constituídos desde a criação do NPISA? No processo de avaliação das respostas para as PSSA as mesmas são envolvidas?
8. Existem procedimentos/circuitos instituídos após as altas hospitalares, saída dos estabelecimentos prisionais ou de outras instituições onde os utentes estão e que após a saída não têm enquadramento habitacional na comunidade? Existem bolsas de alojamento para as PSSA? Quantas respostas de Housing First existem na cidade de Lisboa? E perspetiva-se ou está planeado novos financiamentos para respostas de alojamento ou habitacionais? Existem mecanismos de articulação interinstitucionais?
9. Quais são os procedimentos que estão instituídos entre o LNES e o NPISA? Quantas equipas de rua constituem o NPISA? Qual é a cobertura que dão à cidade de Lisboa e como estão distribuídas? As respostas de emergência têm sido suficientes? Está prevista a criação de novas respostas de emergência ou desde a constituição do NPISA foram constituídas algumas novas respostas?
10. Todos os utentes com acompanhamento pelo NPISA têm gestor de caso? Os gestores e caso têm supervisão técnica? Como é realizada?

11. Desde a criação do NPISA foram constituídas novas resposta de alojamento? Quais e quantas? A sua criação teve origem no levantamento das necessidades de carência nessa área? Existe uma bolsa de habitação para alojamento permanente? (housing first, programas de renda acessível; habitação social) Quantas habitações constituem essa bolsa?
12. Desde a criação do NPISA foram criados Programas e Medidas ativas de emprego e Formação de acordo com o perfil da PSSA e por forma a prover o aumento da empregabilidade?
13. No que respeita à criação dos espaços ocupacionais para frequência diurna foram criados novos desde a constituição do NPISA? E quantos existem atualmente na cidade de Lisboa?
14. Existe algum acordo com a Segurança Social com vista à promoção e agilização dos processos de requerimento de prestações sociais para as PSSA?
15. As condições de acesso ao RSI têm na sua legislação mecanismo que facilitem a acessibilidade das PSSA?
16. Estão estabelecidos alguns procedimentos facilitadores do acesso aos cuidados de saúde? Faz parte do NPISA alguma entidade do setor da saúde? Quais as prioridades que diagnostica no setor da saúde para as PSSA?
17. No planeamento e intervenção com as PSSA migrantes existem alguns procedimentos ou protocolos estabelecidos com entidades direcionadas para este grupo?
18. O NPISA está representado ou faz parte de algum grupo de trabalho com outras estruturas ou entidades parceiras? Quais?
19. Gostaria de apresentar uma medida que na sua perspetiva podia melhorar substancialmente os resultados da intervenção com as PSSA?
20. Agradecimento

Guião de Entrevista *Focus Group*

1. De acordo com a vossa experiência e conhecimento como definiriam pessoas em situação de sem-abrigo?
2. Qual é base de dados utilizada para o registo da atividade desenvolvida com as PSSA e com que frequência atualiza a informação?
3. Quais são os fatores de risco que podem levar uma pessoa a viver uma situação de sem-abrigo?
4. Considera que para o exercício das suas funções de gestor de caso tem acesso à informação sobre o trabalho que está a ser feito na cidade de Lisboa para as PSSA e conhece atempadamente todos os recursos que existem na cidade de Lisboa para apoiar os projetos de intervenção acordados com os seus utentes? Por que meios tem acesso à informação? Considera que os meios são suficientes e eficazes para o seu trabalho?
5. Desde que é gestor de caso pelo NPISA já frequentou ações de formação? Quais e considera que as mesmas foram importantes para melhorar a qualidade da intervenção que realiza?
6. Qual é o modelo de intervenção e acompanhamento que utilizada? Considera que é eficaz para o seu trabalho? Existem documentos de suporte para a sua prática? Com que regularidade existem reuniões de reflexão sobre a intervenção que está a desenvolver?
7. Quais são os instrumentos técnicos de que dispõe para o apoiar na execução da intervenção junto da PSSA? Como avalia as respostas que aciona para a implementação dos planos de intervenção junto da PSSA? Considera que as respostas existentes salvaguardam as necessidades da população em SSA? Identifique respostas que considera serem boas práticas e justifique?
8. No seu trabalho diário enquanto gestor de caso considera que existem o número de respostas de alojamento e habitacionais suficientes para o número de PSSA na cidade de Lisboa?
9. Na sua prática já se confrontou com alguma situação em que não tinha resposta de alojamento para a PSSA? Se sim, como foi ultrapassada a situação o que foi feito?
10. Como é que são atribuídos os gestores de caso? Enquanto gestor de caso beneficia de supervisão técnica ou tem enquadramento técnico do seu trabalho? De que forma é que a supervisão ou o enquadramento técnico é feito? Considera uma mais valia para a qualidade do seu trabalho?
11. As respostas de alojamento temporárias e de habitação permanente são suficientes para a intervenção que desenvolve junto das PSSA? Se pudesse propor respostas nesta área quais proporia? Quais as respostas nesta área que

- são mais eficazes? Considera que deve existir uma maior diversidade de respostas ou pelo contrário a uniformização é mais eficaz?
12. Encaminha todos os utentes que acompanha para inscrição no Centro de Emprego? Qual o critério para encaminhar?
 13. Nos planos de intervenção encaminha as PSSA para ofertas formativas ou e emprego? Quando é que o faz em que momento da intervenção e para tal quais as condições que têm de estar reunidas? Nas situações que realiza o encaminhamento sente que há um atendimento prioritário? Consegue identificar quantas pessoas já encaminhou?
 14. Encaminha todas as PSSA que acompanha para requerer RSI ou outra prestação? Em que circunstâncias o faz? Como considera o tempo de espera pelo deferimento? E os montantes atribuídos considera suficientes? Atribui algum apoio económico complementar?
 15. Como promove na sua intervenção o acesso dos utentes aos cuidados de saúde? Como caracteriza o acesso e a articulação com este setor? Quais as consultas de especialidade para as quais as PSSA são mais encaminhadas?
 16. Considera que fazem falta alguns mecanismos ou serviços neste setor mais ajustado ao perfil da PSSA?
 17. Quis os serviços que utiliza e que são específicos para as PSSA migrantes na sua intervenção?
 18. Como é que caracteriza o seu trabalho depois da constituição do NPISA? O que é que o NPISA acrescentou ao trabalho que já desenvolvia com as PSSA?
 19. Considera que o NPISA melhorou o apoio técnico que lhe é prestado? Considera que o NPISA veio acrescentar valor ao trabalho em parceria, em que medida? Sente na sua intervenção uma maior presença das diferentes entidades e ministérios com aumento para a eficácia e eficiência dos processos de intervenção junto das PSSA?
 20. Gostaria de apresentar uma medida que na sua perspetiva podia melhorar substancialmente os resultados da intervenção com as PSSA?
 21. Agradecimento

Anexo 4 – Transcrição das Entrevistas Semi-Diretivas e dos Focus Group

Entrevista nº 1

Género: Masculino

Idade: 47 anos

Data da realização: 18 /03/2019

Duração: 50 minutos

Entrevistadora - Uma das primeiras questões que lhe queria colocar é se já esteve numa situação de sem-abrigo ou se está neste momento numa situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Estou numa situação de sem abrigo neste momento e esta é a primeira vez na minha vida em que estou nesta situação, vim de Inglaterra para cá, faz 10 anos, portanto encontro-me à praticamente 10 anos como sem abrigo, desculpe estar a coçar-me mas devo estar com uma alergia, não sei o que se passa.

Entrevistadora - E alguma vez pediu ajuda para sair da situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Sim já pedi ajuda muitas vezes, principalmente aqui na Santa Casa, porque quando eu cheguei cá de Londres para Lisboa, eu cheguei cá num domingo 31 de maio de 2009, era domingo e não tinha para onde ir, no entanto telefonei para a minha mãe para Londres e ela mandou-me esperar no aeroporto e depois de uma hora e tal ela telefonou-me e mandou-me ter com uma amiga, uma senhora que já esteve em Londres, e foi para casa desta senhora, a senhora tinha acabado de perder a filha, faleceu em janeiro eu vim cá em maio, e ela vivia com um filho mais velho toxicodependente, e eu arranjei trabalho no aeroporto através da minha mãe também.

Entrevistadora - A fazer o quê?

Entrevistado - Estava a trabalhar nas partidas, como era fluente em inglês, tive de tirar o registo criminal e isso tudo, para o cartão, para poder ter acesso lá dentro nas partidas no aeroporto, pronto tive a trabalhar ali, de repente, mas eu não conseguia dormir o meu trabalho era das 6 da manhã até as 2 e meia da tarde, era o meu horário, mas para chegar lá a tempo tinha acordar as 4 da manhã tomar banho, as 5 tinha de estar na paragem para poder lá chegar ao aeroporto a tempo, tinha de apanhar o 208, prontos seja como for, só que eu não conseguia dormir doutora, o homem estava a noite toda no quarto a fumar droga com a luz acesa, as pessoas a passarem por cima de mim, portanto se dormia uma duas horas, pronto estava sempre assim cheio de sono no trabalho e a minha manager lá do trabalho dizia, Paulo o que se passa estás sempre sonolento, e eu explicava a situação que estava a passar, e o rapaz dava-me muitas

gorjetas, eu trazia muitas gorjetas, e eu guardava no guarda fato num frasco de vidro, e estava a acumular, e ele estava a roubar-me e eu confrontei e foi uma confusão grande, ele atirou-me com um martelo, ele quase que me batia com o martelo e eu fui obrigado a fugir, e foi ai que fiquei na rua, deixei de ir trabalhar, eu nem sabia que havia carrinhas com a comida, então andava ali todo deprimido sozinho, a solidão era imensa, e pronto comecei a conhecer outras pessoas ali no Intendente.

Entrevistadora - E nas carrinhas, ninguém lhe deu indicação para vir a um Serviço?

Entrevistado – Não, eu ainda não sabia nada de nada, eu andava sozinho, não sabia de nada.

Entrevistadora - Quanto tempo andou assim?

Entrevistado - Pra'i uns bons meses.

Entrevistadora - E ninguém o abordou nesses meses?

Entrevistado - Não abordar nunca, porque quando eu cheguei cá estava bem fisicamente, e a minha aparência, tinha boa aparência, e cativava as pessoas, eu não dava a entender que estava mal.

Entrevistadora - E onde é que dormia, nesses meses andou a dormir aonde?

Entrevistado - Dormia em todo lado, primeiro dormia num prédio abandonado, uma obra que pararam de trabalhar, no entanto e estava parada faz muito tempo e começou a ficar muito degradada e muita gente andava lá, e inclusive nessa noite por pouco morria com um ferro que caiu-me por cima...

Entrevistadora - Hoje, esta noite?

Entrevistado - Não, nessa mesma noite em que estava lá a dormir era dezembro o tempo estava mal, e estava um ferro a tapar a janela e com o vento durante a noite aquilo soltou-se e caiu e bateu-me aqui assim na perna, foi uma sorte porque com aquilo morria.

Entrevistadora - Qual foi a primeira vez durante esse tempo todo que conseguiu contactar com os Serviços, ou que alguém contactou consigo?

Entrevistado - Bem isso dos Serviços foi já depois de eu estar, que eu conheci essas pessoas no Intendente e eu fui falando um bocadinho de mim e que me deram, disseram porque é que não vais à Santa Casa, e à Emergência, e eu disse não sei de nada disso, e foi quando eu vim com uma pessoa cá pela primeira vez.

Entrevistadora - E isso foi há quanto tempo?

Entrevistado - A emergência ainda era ...

Entrevistadora - Na travessa do Rosário?

Entrevistado - Sim, como eu disse à Doutora eu fui deportado no dia 31 de Maio de 2009, então de maio até dezembro ainda estava nesta casa e depois de Dezembro é que eu saí, dezembro

de 2009, a partir de dezembro de 2009 foi sempre assim, na rua, em quarto algumas vezes, não é, aqui através da Santa Casa davam-me ajuda, e pronto foi assim, pronto como a Doutora disse cheguei a conhecer a Santa Casa através de um amigo que me trouxe para cá a primeira vez, já nem me lembro qual foi a pessoa que me trouxe para cá, mas foi um amigo, quando cheguei cá até havia duas maneiras, era a primeira vez ou as pessoas que já cá tinham processo, então eu fui a primeira vez e então conheci a minha Assistente Social Dr.ª Renata, não sei se conhece, tive com a Doutora Renata uns meses e ajudou-me a arranjar do cartão do cidadão porque tinha perdido o meu bilhete de identidade, e depois ajudou-me a meter os papeis para o rendimento.

Entrevistadora - E possibilitou-lhe uma resposta de alojamento?

Entrevistado - Sim, e nesta altura estava a viver..., estava em Alcântara era o “Desafio Jovem”, sim estava lá, e depois saí de Alcântara, depois de uns meses, e depois ela passou o processo para a Dr.ª F R, entretanto fui para a Comunidade, entreguei-me à Comunidade Terapêutica.

Entrevistadora - O P tinha consumos na altura?

Entrevistado - Sim, como eu disse, eu comecei a encontrar muita gente lá no Intendente, a conhecer muita gente e comecei a facilitar e a amenizar...

Entrevistadora - Foi a primeira vez que teve contacto com drogas?

Entrevistado - Não, não, em Inglaterra, mas já não estava a consumir, mas foi ali que comecei a amenizar a facilitar, “há é só hoje” e no entanto aquilo foi começando a, assim a meter-me melhor comigo mesmo, bloqueava, a maneira como me sentia, sentia-me muito sozinho, estava constantemente zangado, revoltado, foi muitos anos longe da minha família, não tinha cá ninguém, eu cheguei cá uma pessoa diferente, não sinto-me a mesma pessoa, mas pronto as coisas, há muita vida p’ra frente, e prontos são quase 10 anos neste tipo de vida, isto já não me sinto a mesma pessoa, estou a sentir-me degradado, fisicamente e mentalmente, no entanto comecei a conhecer outras pessoas, se não fosse essas pessoas também não tinha feitos das muitas coisas, partir carros para roubar, eu não fazia o outro é que fazia, pronto aproveitando-me assim esta a ver, eu andava com ele e ficava um pouco distante para não ser apanhado e depois vendia as coisas, depois tive problemas com isto tive dois problemas em Tribunal e depois nunca mais fiz isto nunca mais.

Entrevistadora - Disse-me que esteve no centro de alojamento de Alcântara, e esteve noutros centros de alojamento?

Entrevistado - Tive, tive.

Entrevistadora - Em quais?

Entrevistado - Tive nos Poiais, este foi o primeiro depois é que foi o de Alcântara.

Entrevistadora - Porque é que saiu de Poiais e foi para Alcântara?

Entrevistado - Eu fui expulso, fui expulso, mas se a doutora tentar perceber porque é que fui expulso, não vai entender, ninguém consegue me explicar, fui expulso injustamente, fui expulso

porque havia uma pessoa lá, sei lá, decidi que não gostava de mim, e não podia entrar, foi de manhã eu sai e o senhor era gay, gay e estava a trabalhar nos Poiais, era um senhor J, estava lá a trabalhar um senhor A que era GNR e o senhor J, e tratavam mal as pessoas e de manhã acordamos tínhamos o pequeno almoço o senhor J estava a trabalhar lá, mas estava um bocadinho com os copos, então estava sempre a chatear-me e a chatear-me, conversa para ali, conversa para ali, mas eu disse para ele “deixa-me em paz” e não gostou e começou a mandar vir, “vai-te embora aqui não entras mais” quando eu volto as 6 da tarde já não pude entrar.

Entrevistadora - Quanto tempo esteve lá?

Entrevistado - Não sei, já não me lembro.

Entrevistadora - Já não se lembra, e depois foi para Alcântara e quando saí de Alcântara para a rua foi pedir ajuda a sua Assistente Social ou não?

Entrevistado - Pedi, muitas vezes, e muitas vezes fui ignorado, muitas vezes não me ajudaram, quer dizer quando eu tinha a doutora Renata foi pouco tempo, depois passo para a doutora Fátima, da doutora Fátima fiz a proposta para o quarto, tive num quarto na rua dos Açores no Arco do Cego, mas isso foi depois de eu estar no centro de acolhimento de Alcântara e de ser agredido, sabe que eu fui agredido partiram-me o nariz...

Entrevistadora - Dentro de centro de Acolhimento de Alcântara?

Entrevistado - Sim, sim doutora, o segurança e a diretora que era lá doutora C na altura da VITAE, sim, ela foi despedida até, sei eu, fui agredido com um ferro assim das “manguitas”, agora pergunta? Eu também fui expulso de lá, por isso, agora pergunta porque é que eu fui expulso? O segurança é que me agrediu, parti-me todo, tenho lá testemunhas e tudo que não fiz mal nenhum, e pronto não posso entrar lá até hoje por causa disto, porquê? Não fui eu que fiz mal a ele, não fiz mal nenhum doutora, nenhum mesmo, a minha mãe tinha cá estado de Inglaterra veio cá por uma semana e na altura ela sabia que eu estava lá, eu levei-a lá para conhecer o Dr. Joaquim o psiquiatra, tive lá a conversar com o doutor Joaquim nessa noite e depois pedi a doutora C para acompanhar a minha mãe porque era já depois das 9 horas e estava lá dentro e já não podia sair e pedi autorização e tinha de voltar das 9 às 11 era para a entrada, depois das 11 já não podia entrar, era até às 11, então o que é que acontece eles fechavam às 11, às 11:05 já não podia entrar, saí para acompanhar a minha mãe e quando eu volto eram 11:05 p’ra ai, a porta estava fechada eu toco a campainha e vem o monitor do turno da noite, o monitor do dia já sabia disso mas já estava para se ir embora, o monitor do turno da noite não me deixou entrar, mas então eu pedi para ir acompanhar a minha mãe que já voltava, depois o outro monitor apercebeu-se e veio dizer “é o P deixa entrar que esta tudo esclarecido, não há problema”, e eu entrei, toda a gente está lá dentro e posso tomar banho à vontade e eu não sei o que me deu, por questão de respeito, eu fui pedir ao monitor da noite e ao segurança, “posso ir tomar banho? É que eu não tomo banha já há dois dias.”, e ele responde que não, e os outros utentes estavam ali sentados a ver televisão e eu também estava ali sentado a ver o filme, mas eu estava era interessado em tomar banho, eu queria ir para a cama, e eu olhei para ele e o rapaz diz-me assim “O P vai lá tomar banho isto não é preciso autorização para tomar banho, vai lá ver que estão pessoas a tomar banho agora”, “pois eu não sei porque é que ele me está a

tratar assim, mas deixe estar, eu não vou tomar banho mas amanhã vou falar com as doutoras à cerca disso” e fui lá para cima e adormeci e eram para ai 7 da manhã quando acordei e eu tomava a metadona mesmo lá dentro e estava uma granda fila, e então tinha estado com a minha mãe no dia anterior e ela tinha-me deixado 5 euros, e eu não tinha tabaco para fumar, e eu acordei e apetece sempre um cigarro, e o doutora eu fui ao segurança e disse ao segurança “ P eu posso ir lá fora ao Pingo Doce comprar um pacote de tabaco? Depois tomo o pequeno almoço, é que eu não tenho nada é que eu vou ter de estar aqui a manhã toda e só depois à tarde é que vou poder sair” “ Ah tens de falar com a tua doutora” “mas como eu que eu vou falar com a doutora Joana se ela não chegou ainda? Eu vou só aqui ao Pingo-Doce, qual é o problema, eu sou algum preso?” “ Não podes saís senão ainda levas castigo” e eu disse “ que seja assim se quer me dar castigo, dê castigo eu só vou comprar tabaco” e eu sai, nem tinha tomado a metadona nem tinha comido, cheguei a loja e não tinha tabaco, estava fechada ainda, volto, ao voltar ao chegar assim a porta, aquilo tem duas portas, muitas vezes abrem as duas, mas só estava uma aberta a outra estava fechada, então eu vou a aproximar-me da porta e vejo ela ali às voltas, mas é muito longe, afinal de contas ele tinha um ferro assim à porta aberta a outra estava fecha eu aproximo-me da porta e ele assim “Paulo não podes entrar eu falei com a tua Doutora e estás 5 dias de castigo” e eu fiz assim “outra vez, ok eu tenho a minha chave do cacifo comigo tenho as minhas coisas no cacifo”.

Entrevistadora - Queria ir buscar as suas coisas?

Entrevistado - Não, queria pelo menos, são 5 dias de castigo, tinha que entregar a chave porque não posso levar comer, tenho de entregar a chave, “olhe tá bem já que é assim, eu preciso de ir buscar o meu saco cama no cacifo e entregava a chave” então eu tenho aqui a chave assim no bolso e eu estou assim a falar com ele ao pé da porta e eu penso que ele está assim a abaixar-se e eu penso que ele está a abrir a porta, o fecho, porque aquilo tem dois fechos, e eu estou assim e faço isso, ok não me deixas entrar e eu tenho aqui a chave, baixo-me começo assim a procurar a chave do cacifo, e quando eu faço isso e ele começa-me a dar com o ferro e começo a coiso e deu-me 7 ferradas aqui, era muita sangue, bateu-me aqui no nariz, partiu-me o nariz estava assim todo grande, grande mesmo.

Entrevistadora - Foi para o hospital?

Entrevistado – Sim, fui para o hospital, uma monitora que estava lá, estava a chegar ela viu aquilo ela chamou a polícia chamou a ambulância, eu tinha 6 meses para apresentar queixa.

Entrevistadora - E chegou a apresentar queixa?

Entrevistado - Não, eu fui a São Francisco Xavier, fui ao bloco operatório, tive 4 dias lá no hospital, depois transferiram-me para o Egas Moniz no qual estive mais 2 ou 3 dias, depois deram-me alta.

Entrevistadora - Chamaram a polícia?

Entrevistado – Sim, a polícia esteve lá vieram todos e já ficou por ali, eu não gosto de falar muito dessas coisas.

Entrevistadora - Esteve noutros Centros de Alojamento para além do de Alcântara, teve no Albergue da Cruz dos Poiais, teve no de Alcântara, chegou a estar noutro, qual?

Entrevistado - Sim na VITAE.

Entrevistadora - Na VITAE de Xabregas?

Entrevistado - Sim, só.

Entrevistadora - Quanto tempo esteve na VITAE de Xabregas?

Entrevistado - Não sei.

Entrevistadora - E acabou por sair?

Entrevistado - Fui expulso também da VITAE, fui expulso também.

Entrevistadora - E agora está aonde?

Entrevistado - Estou na rua.

Entrevistadora - E está a dormir aonde?

Entrevistado - Estou a dormir na ..., mas agora isso é que me esta a incomodar eu não sei o que é que faça, eu tenho um mês e meio para voltar para Inglaterra, e eu preciso de um sitio para eu me fortalecer, esse tempo, quando eu chego a Londres eu trabalho, eu vou trabalhar e isso esta me a preocupar.

Entrevistadora - P diga-me uma coisa, você está a consumir drogas, agora?

Entrevistado - Não estou a consumir, eu tomo a metadona, fui na metadona agora mas estou cheio de pulgas, Doutora desculpa lá, pulgas os bichos, tudo é verdade estou cheio.

Entrevistadora - Está a dormir aonde, está a dormir numa casa?

Entrevistado - Estou a dormir em Chelas ao pé do Cabo Ruivo, esta lá uma obra, uma coisa abandonado.

Entrevistadora - Quer tomar um banho aqui P?

Entrevistado - Sim quero.

Entrevistadora – Ok, já vou pedir.

Entrevistado - Ele disse para tomar ontem, mas não teve tempo, estou-me a sentir mal Doutora.

Entrevistadora - Quer que eu pare a entrevista?

Entrevistado - Não, não pode falar.

Entrevistadora - Vamos combinar uma coisa, já vou pedir ali para tomar um banho.

Entrevistado - Já comi no Refeitório dos Anjos.

Entrevistadora - Você não toma banho no Refeitório?

Entrevistado - Marca-se o banho, e é o seguinte eu marco o banho de manhã, eu vou lá de manhã pro dia seguinte de manhã, e naquele dia eu perco, porque eu no sitio onde eu estou eu não consigo dormir a noite doutora, eu não consigo mesmo, eu estou lá neste sitio, o Dr. João sabe onde eu estive antes, no Banco de Portugal ali na Almirante Reis, atrás no Regueirão tinha um prédio abandonado que estava assim a cair e eu estava ai um tempo dois meses, e então eles vão demolir aquilo, ele falaram comigo e disseram que tinha de sair dali porque vamos demolir isto, eu estava bem sozinho ali, eu sai dali já há dois meses e fui para este sitio onde eu estou agora, esses dois meses que estou lá doutora não preguei o olho, não consigo a noite, não dá.

Entrevistadora - Mas porquê? Há mais pessoas nessa casa?

Entrevistado - Não é isso, é as pulgas os bichos, sim, desde pulgas, eu estou no colchão eu tenho manta limpa nova, eu tenho o saco cama tenho colchão à maneira, tudo bem, meto-me ali tapado doutora, no escuro, sem energia não tem nada, na escuridão, só de dia é que elas não mordem não sei, de dia param, agora de noite doutora, durante a noite estou assim tipo a fechar os olhos e de repente doutora, eu não consigo estar, tou toda a noite a coçar, a coçar, a coçar, então estou toda a noite de olhos abertos, e estou a começar a ficar com feridas.

Entrevistadora - Tem acesso a alguma prestação social agora?

Entrevistado - O Rendimento.

Entrevistadora - Tem o Rendimento Social de Inserção, então e o que faz com esse dinheiro?

Entrevistado - Sim, como, sim.

Entrevistadora - Você está a comer no Refeitório na mesma?

Entrevistado - Sim, às vezes não vou, transporte, tinha guardado dinheiro, tive de comprar este telemóvel, já falei ao Doutor João porque roubaram-me nos Anjos, e tinha outro telemóvel e tinha um número e na semana passada roubaram-me o telemóvel então com o que eu tinha recebido no mês passado eu guardei, tinha uma pessoa que guardou-me no Pinhal Novo, ele tem acesso, e eu tive de ir lá buscá-lo para comprar este telefone, porque estava a ver se conseguia algum dinheiro para voltar para Inglaterra.

Entrevistadora - Você a nível da saúde é seguido aonde?

Entrevistado - Não tenho, não tenho, como é que eu direi, eu tinha me inscrito no Centro de Saúde uns tempos atrás, quando estava com a doutora Rita, este Centro de Saúde ao pé do Refeitório, mas deram-me um papel para fazer análises, isto já foi há um ano e tal.

Entrevistadora - E você chegou a fazer as análises?

Entrevistado – Não, cheguei porque depois fui para ao Comunidade.

Entrevistadora - Esteve numa Comunidade Terapêutica?

Entrevistado - Tive.

Entrevistadora - Quanto tempo?

Entrevistado - Seis meses pr' ai.

Entrevistadora - E terminou o programa?

Entrevistado - Não, seis meses e não terminei, era 18 meses, era muito tempo doutora, era muito tempo e depois também eu já fiz muitos cursos, muitos cursos, para mim o meu problema não era este, o meu problema era, ai está, o meu problema era arranjar um sítio para eu ir trabalhar, para estar bem, mas nunca foi este, mas com a Doutora Rita era sempre este, “vai para o Centro, vai para o Centro, para o Centro é melhor porque aqui estas na rua”, então eu ia para o Centro depois chegava lá eu estava bem, as pessoas que estavam lá no Centro não tinham trabalho não tinham nada ficavam todos frustrados, e assim também não, não, não vou estar aqui 18 meses e depois nem trabalho garantido tenho se quiser deixar as drogas deixo assim doutora, assim como eu, eu já sei como sair das drogas, eu não sou fanático das drogas, eu não sou fanático como essas pessoas, eu não sou como essas pessoas, vou dizer mesmo a verdade, eles também o dizem, tem muitas pessoas que estão nas drogas cá que me conhecem vão falar, você pode ter dinheiro ali eu não te roubo, dão-me dinheiro para comprar pra eles às vezes, sou uma pessoa que não sou desesperado pela droga, uso sim, mas é como eu digo é para passar o tempo, ai esta doutora, comecei a ir para sítios, só para estar ali para passar o tempo, porque para mim o passar o tempo é uns dias, porque para mim quanto mais os dias passarem melhor, porque o tempo, esta a chegar a altura de passar o meu “ban” porque eu fui banido do Reino Unido durante 10 anos, então para mim é passageiro, eu sempre soube que era passageiro, e eu estou a sobreviver desta maneira, só que muita gente não sabe, pensão que eu só ando ali no bem bom, não é, não doutora para mim todos os dias para mim é angustiante, é angustiante, se eu fosse uma pessoa fraca, já estava..., pelo que eu passei, já, já tinha feito alguma coisa doutora, ou para me matar, ou roubar alguém, ou fazer alguma coisa desesperada, mas não como eu uso a minha mente, eu sei que não sou assim, eu fiz muitos cursos doutora, na Inglaterra, computadores, é psicologia também, “nurse first skills,... Our n...habilitacion, drogs auenis ...stopping finquing” eu fiz muitos cursos eu não sou estúpido, os 12 passos, sei tudo, orgulho, doentio, facilitar, inimizade, insanidade, é tudo...

Entrevistadora - Você disse-me que durante esse processo todo já tinha estado em quartos não foi? Porque é que acaba por sair dos quartos? O que é que aconteceu?

Entrevistado - Disse que estava num quarto na Rua dos Açores, no Arco do Cego quando estava com a Doutora F.

Entrevistadora - Quanto tempo esteve lá?

Entrevistado - A Doutora F dava-me o meu Rendimento e dava-me uma ajuda 120 euros, depois ela foi lá visitar o quarto e disse “Paulo estas bem entregue” eu estava a seguir um caminho bom e ela passou o processo para a Alameda e então eu calhei com uma Doutora C M, não minto

primeiro foi para uma outra e depois é que foi para a C M e no entanto cortou-me aquela ajuda e depois marcou-me eu vou ter com ela porque pago a renda e eu preciso de coiso para coiso e manda-me 3 meses, depois de 3 meses é que tinha que a ver, e eu 3 meses vou ficar 3 meses...

Entrevistadora - Não percebi, P, ficou 3 meses ela não lhe deu apoio?

Entrevistado - Não, eu fui quando ela me deu o apoio e ela marca-me uma entrevista para ir ter com ela 3 meses.

Entrevistadora – Ah! 3 meses depois, e você precisava de ir falar com ela mais?

Entrevistado - Eu fui falar com ela doutora, ela quando recebeu o meu processo eu já estava a receber o meu apoio.

Entrevistadora - E cortaram o apoio?

Entrevistado - Sim, quando receberam o processo cortaram o apoio.

Entrevistadora - E depois você perdeu o quarto?

Entrevistado - Sim eu saí do quarto, então fui-me embora, eu não conseguia pagar o quarto.

Entrevistadora - E depois voltou para aqui?

Entrevistado - Voltei para a rua Doutora, para a rua.

Entrevistadora - Acha que era capaz de voltar a fazer isso a dar os 189 euros (para o quarto)?

Entrevistado – Sim, estava para fazer isso agora, o doutor já me disse para fazer isso, mas eu não consigo arranjar quarto, não estou a conseguir.

Entrevistadora - Está muito difícil arranjar quarto na cidade?

Entrevistado - Sim esta muito difícil, o doutor disse para arranjar quarto até aos 300 euros.

Entrevistadora - Mas não consegue?

Entrevistado - Não estou a conseguir doutora, isso está-me a custar, e eu vinha a pé agora para vir falar com a Doutora.

Entrevistadora - Sim e eu agradeço.

Entrevistado - E estava a chover, se fosse outro até nem vinha, porque estava a ressacar também, porque fui a metadona.

Entrevistadora - Já foi a metadona?

Entrevistado - Sim.

Entrevistadora - Você toma aonde?

Entrevistado - Fui à Bela Vista. Para meter-me no metro, não tenho dinheiro, o dinheiro que tinha foi para comprar o telemóvel o resto comprei leite e “Corn flakes”, eu tomo a metadona mas tenho de comer alguma coisa e então não tinha nada para vir aqui, o bilhete de metro, então fui a pé até a Bela Vista tomei a metadona e depois meti-me no metro porque na ... tem lá muita gente que vai tomar a metadona e abrem as máquinas e então fui lá naquela de vir para aqui, ohhh, apanhei a polícia lá e eu disse logo, isto não é o meu dia, mas mesmo assim não desistia tenho de ir lá a Santa Casa, depois ainda passei pelo Refeitório para o almoço e depois pedi para telefonar para aqui, lá como é que se chama o doutor L, esqueci-me do nome, e pedi para telefonar para o Doutor João para dizer que como não tinha bilhete para não estar a esperar, para não estar a falhar com a minha palavra, pensei isto, mas pronto graças a Deus vim a pé, o problema esta ai doutora eu não estou mesmo a conseguir dormir, e estou mesmo stressado, stressado porque também tenho lá as minhas coisas naquele sítio e estou mesmo a pensar em tirar de lá porque a semana passada foi lá a polícia foram lá com armas e tudo, houve lá um grupo de 7 pessoas, porque tem lá um que vive em baixo um rapaz em baixo, e não sei o que é que ele fez e foram 7 pessoas lá e começaram-me a bater entretanto apareceu a polícia com armas, aquele mundo mete medo, eu estou ali, quando vou para lá fico mesmo, não durmo a noite toda, de manhã é que começo a adormeceu, falho os banhos, então falho tudo, falho as consultas com a Dr^a Joana, na outra vez falhei.

Entrevistadora - Lá nos Anjos costuma ir a alguma consulta com a médica de lá, já alguma vez foi lá falar?

Entrevistado - Não.

Entrevistadora - Estão muitas pessoas na rua P?

Entrevistado - Está, há muita gente.

Entrevistadora - Porque é que acha que estão tantas pessoas na rua ainda?

Entrevistado - Muita gente, acho que é a cabeça e a mentalidade é a cultura, e muitas pessoas que estão aqui na rua vêm de outras cidades de outros sítios, e cada vez mais em Lisboa apanha-se mais sem abrigos porque vêm de outros sítios, doutora há muita gente, há muita gente na rua, ali na ponte de Santa Apolónia em Xabregas está lá muita gente, em vários sítios.

Entrevistadora - Você costuma ir às carrinhas?

Entrevistado - Sim, às vezes sim, muito raro mas sim, porque agora eu janto nos Anjos mas quando eu saí da Comunidade em 2018 em Março eu vim pra aqui falar com a Doutora R, eu tinha a Doutora R e nesse dia marcou-me entrevista para um mês depois, não cheguei a falar com ela, só um mês depois, eu saí da Comunidade estou na rua e a Doutora R nem me vê!!! um mês, eu estava a dormir nas Laranjeiras naquela parte da auto-estrada assim numa cena abandonada, muito suja, estive ali esse mês, mesmo porco a dormir e sem comer nada, não comia em lado nenhum doutora andava com muita fraqueza, depois eu não sabia o que fazer, depois eu estava com medo porque houve uma altura em que eu não podia ir para os Anjos, queriam-me fazer mal, era uma história grande já antiga, pronto foi assim comecei lá a dormir nesse sítio, e no tanto eu disse que não isto aqui vai-me matar, eu não posso estar aqui, e

entreguei-me à “Reto” não é!, em Loures, fui para lá fiquei 2, 3 dias e pensei não isto, quer dizer fugi de certas coisas para quê, vou estar aqui com a palavra de Deus, a bíblia, depois olhava a minha volta e o pessoal era todo... eu disse não isto não é para mim, eu não sou assim, não quero estar aqui, tudo muito deprimido, isto é morrer doutora, eu falei com eles pedi desculpa por perder seu tempo mas eu vou falar com alguém.

Entrevistadora - E conseguiu falar com alguém?

Entrevistado – Sim, quando vim para aqui, a única pessoa com quem falava era a doutora R, prontos quando eu voltei vim para falar com a Doutora R, depois de ter tido aquela consulta né, quando cheguei aqui a consulta com a Doutora R, no entanto eu disse você não me esta a ajudar e eu gostaria de falar com a Doutora Celeste.

Entrevistadora - Chegou a falar com a Doutora Celeste alguma vez?

Entrevistado - Sim, muitas vezes a Doutora Celeste vinha falar comigo, porque eu não me entendia com a Doutora R.

Entrevistadora - E com o Doutor João agora?

Entrevistado - O Doutor João é bom Assistente Social, quer dizer não me deu nada mas só o facto de falar comigo, porque eu continuo na mesma, não é, mas só o facto de falar comigo e tentar ajudar-me é suficiente.

Entrevistadora - O Doutor João é Psicólogo.

Entrevistado - Há prontos, a Doutora R era diferente era muito, ela privava as pessoas, ela nunca me deu um tostão, mesmo quando estava há 5, 6 meses sem receber o rendimento, nunca me fez nada de bem, nada de bom, nunca.

Entrevistadora - O que é que você precisa, agora Paulo?

Entrevistado - Neste momento, é só um sítio Doutora mais nada, só um sítio mais nada, só queria um sítio, nem que fosse um sítio melhor que aquele que não tivesse bichos, é só isso mais nada, é só um sítio, porque eu quero-me fortalecer, eu estou a comer agora estou a reduzir a metadona, estou a fazer a redução, o Dr. João ontem esteve a falar comigo ver se me vai dar uma declaração para levar para Londres, porque eu estive lá no ano passado, não sei se sabe!?.

Entrevistadora - Chegou a ir a Londres, mas você não podia entrar?

Entrevistado - Não podia mas fui, o Dr. João sabe, fui porque o Dr. E S pagou uma passagem. O Dr. João, arranjou-me o Dr. João, eu estava a sentir-me muito mal e a Assistente do Hospital entrou em contacto com a Doutora Celeste e depois transferiram-me para a Associação de São Paulo, fui para lá, e quando cheguei lá tive o Doutor N como Assistente Social, e o primeiro mês paguei 60 euros pelo quarto, mas aquilo lá era muito porco, faziam necessidades no chão, mas eu deixava-me ir, um dia de cada vez, era até arranjar uma coisa melhor, e depois ele começou com essas coisas “Então P quer ir para Inglaterra?” eu disse que sim, claro que quero ir para Inglaterra, mas eu ainda não posso entrar, só a partir de dia 31 de Maio de 2019, mas isso falta

para ai uns 6 meses e não se preocupe, mas o que eu quero mais é voltar para lá, ao pé da minha família, trabalho e isso tudo, e ele disse “podes voltar agora, a gente tem uma maneira de você ir para lá através da solidariedade de uma Instituição”.

Entrevistadora - E você foi?

Entrevistado - Eu disse não, como?, como é que vai fazer? Ele disse não se preocupe, 3 semanas depois veio ter comigo e disse “Olha P queres ir ou não? Eu quero mas Doutor como é que vai ser se eu entro pra lá e eu não posso entrar ainda, tenho de voltar e depois ainda complica mais a minha situação. “Não, não agora esta tudo bem e não sei quê”, e eu ok deixei-me ir, e depois ele fazia chantagem, ou vais ou procuras outra Instituição e vais-te embora, esse tipo de chantagem, fogo, mas prontos, eu fui ter com ele o Doutor N, fui lá para assinar um papel que ele pediu para assinar para dizer que aceito ir, e compraram-me a passagem, só que fui aeroporto em vez de ir direitinho para lá, pronto como as pessoas normais fazem, e não, meteram-me na polícia, fui lá com a polícia e a polícia é que me levou no avião, com a polícia lá no aeroporto, eu ainda fiquei assim, as pessoas a olharem-me eu fiquei um bocadinho com vergonha, mas prontos lá fui, de Lisboa até ao ... United Aeroport, cheguei lá em Inglaterra entreguei o meu cartão de cidadão e border ticket, assim que eu entreguei começou a olhar para mim e tal, vê no computador e diz “welcome back P” e eu estou bem e entro, fui até casa da minha mãe, aquela recepção, ohh a minha mãe ficou tão contente, então após 2 dias comecei a trabalhar, o meu irmão arranjou-me um trabalho na Pizza Express, estava a trabalhar e recebia-se ao mês, trabalhei um mês ali com ele, recebi o meu ordenado e tenho uma prima que estava a trabalhar no centro, London Night, ela perguntou-me se eu queria ir lá trabalhar que ela recebia de duas em duas semanas e estavam a precisar de alguém, e eu fui para uma entrevista, e no mesmo dia da entrevista, normalmente são 3 dias para experiência e logo no primeiro dia passado duas horas ela chamou de volta, vem para cá e disse “olha eu fui perguntando aqui ao pessoal e perguntei como é que trabalhas e toda gente disse que trabalhas bem, e comunicas e isso é muita bom, podes ir para casa e segunda feira começas a trabalhar, trás só o Insurrace number e começas a trabalhar.

Entrevistadora - E depois como é que voltou para Lisboa, o que é que aconteceu?

Entrevistado - Doutora, eu estava a trabalhar, estava a correr tudo bem, estava a receber o ordenado, de duas em duas semanas esta a receber 970 libras, cartão multibanco, estava tudo bem, estava a viver com a minha mãe e o padrasto, eu não gosto muito do meu padrasto, e fui para alugar um quarto meu, e eu fui fazer o Housing Council e lá perceberem lá através do menu nome que eu tinha sido extraditado, e então chamaram a polícia, e a polícia entrou em contacto e meteram-me ao telefone e uma senhora polícia diz “Mr. P, yes, sorry but you have to go back to Portugal, because you have 10 years ban, you havent finished you ban yet” e então foi o que aconteceu.

Entrevistadora - Há quanto tempo esta cá desde que isso aconteceu?

Entrevistado - Meteram-me no Centro de detenção, apanharam-me no dia 12 de Novembro, fiquei 17 dias no Centro de detenção, estava bem, comia, só que estava lá fechado, e depois pagaram a pagaram a passagem e no dia 29 de Novembro voltei.

Entrevistadora - E veio aqui ao Serviço?

Entrevistado - No dia 29 voltei e fui na Associação de São Paulo, o sítio onde eu estava, quando cheguei lá nessa noite, o homem não sabia onde me meter, percebe era uma grande confusão lá dentro, depois ainda me roubaram-me a mala, percebe Doutora, e depois estava lá um senhor todo maluco que gritava toda a noite, não sei se estava a cismar comigo, não fiz nada ao homem, de manhã cedo estou eu a dormir o Sr. E S abre a porta de repente e começa-me a dizer o que é que fizeste ao homem, ainda ontem chegaste e o que andas a fazer ao homem, mas o que é isto estou numa casa de malucos ou quê? Levantei-me e fui direitinho a ele, você pensa que eu sou algum maluco ou quê, qual é o problema pá, depois começaram a dizer que a minha mãe é que me foi chibar à emigração, percebe, eu fiquei tão zangado com ele que saí de lá e vim para aqui, quando vim para aqui, voltei ao processo outra vez aqui.

Entrevistadora - E começou com o Dr. João?

Entrevistado - Sim, foi assim.

Entrevistadora - E ficou em algum Centro de Alojamento?

Entrevistado - Não fiquei na rua, fui para a rua, estou lá na rua até agora, estou na rua até agora, porque eu não era para voltar para a rua, eu tinha deixado uma mala com as minhas coisas lá mas desapareceram, não sei para onde levaram as coisas, e porque estava lá um senhor doente da cabecinha que estava e “cagava” no chão, e começou a cismar que queria a irmã dele e depois sem eu saber começa a falar de mim, eu falei eu não conheço o senhor eu não fiz mal nenhum e então em vez de vir falar comigo não, estava a gritar e a falar coisas sem nexos.

Entrevistadora - Acha que os Serviços estão preparados para ajudar as pessoas em situação de sem abrigo?

Entrevistado - Se os Serviços estão preparados, como assim a Emergência por exemplo...eu acho que fazem o vosso papel Doutora, o intuito é ajudar as pessoas, mas muita gente que está aqui hoje eu vejo que eu conheço muita gente, dá-lhes a mão, mas eles não gostam, não sei, gostam de estar mal, é isto, mas muita gente põe-se na rua de propósito preferem estar na rua, o meu problema é que eu não prefiro estar na rua, eu só estou na rua porque eu infelizmente não tenho ninguém, eu não sou uma pessoa para estar a chatear as pessoas eu infelizmente são as pessoas que têm esquecido de mim, Doutora é verdade, mas como eu sei que tenho uma vida boa na Inglaterra eu consigo ter uma vida boa na Inglaterra Doutora, por isso é que eu dou um tempo, um dia de cada vez, só que desta vez está difícil, estou mesmo a sentir-me mal, estou a cheirar mal.

Entrevista nº 2

Género: Masculino

Idade: 42 anos

Data da realização: 19/03/2019

Duração: 33 minutos

Entrevistadora - Gostava que me explicasse se alguma vez esteve na rua? Se algum dia viveu uma situação de estar a dormir na rua?

Entrevistado – Sim, eu já estive na rua. Então eu quando vim de Inglaterra estive lá emigrado uns tempos e tive aí quando tive a trabalhar na TV cabo aquilo criou uma dívida enorme por causa dos recibos verdes eu saí de lá estive ali e na Praça da Alegria cerca de 1 ano e meio

Entrevistadora - E durante esse tempo foi abordado por algum dos serviços?

Entrevistado - É possível que tenha sido por alguma equipa de rua, mas eu na altura também, mentalmente não estava muito disponível.

Entrevistadora - Nunca procurou serviços?

Entrevistado - Mais tarde, mais tarde. A Dr. IS passou lá uma vez na carrinha e disse-me “olha vai lá abaixo que isto de estares assim não é nada.” E, entretanto, mandaram-me para São José.

Entrevistadora – Para o Hospital?

Entrevistado – Não, para o Centro de São José.

Entrevistadora - Quanto tempo é que esteve no Centro de São José?

Entrevistado – Estive lá 1 ano e pouco.

Entrevistadora - Quando lhe disseram para ir para São José deram-lhe outras opções?

Entrevistado - Deram-me a hipótese de Albergue, hipótese da Vitae, falaram-me no Exército de Salvação e falaram-me em São José, mas só mais tarde é que eu falei com a assistente, segundo a opinião da IS não era grande ideia mandarem-me para um Albergue, porque eu precisava de algum acompanhamento, porque não estava muito bem psicologicamente.

Entrevistadora - E quando foi para São José era a resposta que estava à espera?

Entrevistado - Naquela altura foi o ideal, consegui refazer a minha vida toda lá.

Entrevistadora - Como é que foram os dias de estar na rua, como ia fazendo para resolver as suas necessidades?

Entrevistado - Não, pensávamos doutora, estar na rua, uma pessoa arruma carros é para comer, é para o chamon, é para o tabaco, é para essas coisas. E pronto é a vida que se leva, nem se pensa. Chega a hora e vamos dormir, quando há prédios abertos dorme-se num prédio, quando não há, dorme-se na rua. Nem se pensa, é uma circunstância de vida muito complicada, porque

vive-se de uma maneira diferente, do que se a gente tiver uma vida planeada, ali não há nada planeado, é para onde a vida nos leva.

Entrevistadora - Qua é diferença de se deitar agora à noite e acordar no outro dia de quando estava a dormir na rua? O que é que eu quero dizer com isto, normalmente quando nos deitamos num sítio mais seguro, costumamos fazer um balanço do dia e o que vamos fazer amanhã ,eu achei muito interessante aquilo que me estava a dizer que “não se pensa” agora neste momento já pensa no dia de amanhã?

Entrevistado - É diferente o problema nem é tanto esse o pensar no dia de amanhã, o problema é que antes quando me deitava é um dormir com o coração aos saltos, nós estamos a dormir e não sabemos se alguém se vêm meter connosco, não foi a primeira, nem a segunda vez que eu tive problemas durante a noite, que alguém vem meter-se connosco, uma vez um rapaz estava a dormir e pegaram fogo à roupa do rapaz.

Entrevistadora - Por maldade?

Entrevistado – Sim, por maldade. Foi isso, hoje em dia é um sossego, uma pessoa chega a casa e quando se deita pensa no que tem que fazer amanhã, é muito diferente.

Entrevistadora - Agora está onde?

Entrevistado - Estou num quarto, em Xabregas.

Entrevistadora - Quanto tempo esteve no Centro de São José?

Entrevistado - 1 ano e tal, não sei se chegou a 2 anos.

Entrevistadora - E como é que foi estar aí esse período?

Entrevistado - Na altura foi o que eu precisava. Depois começou-se a tornar um pouco mais complicado, a maioria das pessoas era de mais idade eu não me integrava muito nas atividades, depois consegui arranjar um curso no centro de emprego, estando lá.

Entrevistadora - Enquanto esteve lá integrou o curso?

Entrevistado - Enquanto estive lá consegui entregar um curso.

Entrevistadora - Então está integrado num curso? Em que área que é?

Entrevistado - Técnico de informática de redes.

Entrevistadora - E tem bolsa? ainda está a frequentar? Há quanto tempo está a fazer o curso?

Entrevistado - Tem, ainda estou, há um ano a fazer o curso, faltam 15 dias e o estágio, 15 dias de aulas e o estágio.

Entrevistadora - Agora disse-me que está num quarto, há quanto tempo está no quarto?

Entrevistado - Seis meses sensivelmente, seis, sete meses.

Entrevistadora - É na cidade de Lisboa?

Entrevistado - É cá em Xabregas.

Entrevistadora - Foi fácil encontrar um quarto?

Entrevistado - Não, foi muito complicado, eu andei para ai cerca de um mês que só encontrava quartos a 300 e tal euros, 200 e muitos, 300 e depois consegui encontrar este.

Entrevistadora - Não foi fácil, então encontrar um quarto?

Entrevistado - Neste momento é muito complicado arranjar-se quarto em Lisboa, eu não tinha perceção que era tão complicado.

Entrevistadora - O quarto tem acesso a cozinha, casa de banho?

Entrevistado - Tenho micro-ondas no quarto, tenho casa de banho e tv cabo, frigorífico também, frigorífico pequenino que a senhoria lá pós.

Entrevistadora - Agora apesar de estar no curso onde faz as suas refeições?

Entrevistado – Nos Anjos, só que eu à noite não posso fazer as refeições nos Anjos.

Entrevistadora - Porque?

Entrevistado – Porque saiu do curso às 8h.

Entrevistadora - Os Anjos, esta a fazer as refeições no refeitório dos Anjos ao almoço?

Entrevistado -Exatamente.

Entrevistadora - E não faz no quarto por opção, foi um acordo?

Entrevistado - Financeiramente é mais caro, eu ao jantar gasto mais dinheiro, eu tenho de fazer sempre o jantar e ao fim do mês gasto na boa 100 € em comida só para o jantar.

Entrevistadora - Está a receber bolsa, é quanto?

Entrevistado - Cento e poucos euros.

Entrevistadora - E tem apoio aqui da Misericórdia?

Entrevistado - Tenho.

Entrevistadora - A sua Assistente Social apoia-o financeiramente para?

Entrevistado - Para o quarto. Praticamente vivo com o dinheiro do rendimento mínimo o mês todo, porque o dinheiro da Bolsa vai para o jantar e o dinheiro da assistente vai para o quarto.

Entrevistadora - E vai fazer a refeição aos anjos?

Entrevistado - O almoço.

Entrevistadora - Gosta de estar nos Anjos ou preferia fazer a suas próprias refeições? foi uma escolha ou foi uma situação que é assim?

Entrevistado - É uma situação que é assim. Tanto que quando acabar o curso, provavelmente vou deixar de fazer o jantar em casa fazer nos Anjos.

Entrevistadora - Acha que é difícil procurar emprego?

Entrevistado- Não, procurar não é difícil encontrar é que é.

Entrevistadora - Como descreve o apoio que a sua assistente social lhe deu, nestes últimos tempos, é importante para si?

Entrevistado - Sem dúvida, então foi isso é que me fez sair da rua.

Entrevistadora - Tinha sido a primeira vez que tinha ficado na rua ou já tinha acontecido?

Entrevistado – Já tinha acontecido, mas tinha acontecido numa circunstância diferente na altura consumia drogas pesadas, estava a consumir muita cocaína, e tive muitos problemas nesse período, mas foi uma situação totalmente diferente, tanto que eu tive uma semana internado no Júlio de Matos e depois voltei para a minha vida.

Entrevistadora - Isso foi há quanto tempo?

Entrevistado - Quando eu tinha 23 anos já foi há 16, 17 anos.

Entrevistadora - E tem agora que idade?

Entrevistado - Agora 42.

Entrevistadora - Como sente o apoio que foi lhe foi dado, correspondeu às expectativas, era aquilo que procurava?

Entrevistado – Doutora, para ser sincero quando eu fui para São José, até foi mais do que eu esperava, porque eu não estava à espera que me tivessem ajudado tanto, na altura. Foi uma resposta muito positiva, eu estava numa situação muito complicada e se tivesse continuado assim, provavelmente tinha acabado internado no Júlio de Matos, e aquilo fez-me por os pés na terra, fez-me, é pá, deu-me aquela segurança que eu precisava naquela altura, no caso de São José, na altura até considerei mais do que o que eu esperava. Hoje em dia não acho, fazem o que podem, ajudam com o quarto, mas naquela altura acho que tiveram muita atenção comigo.

Entrevistadora - Há quanto tempo?

Entrevistado - Há dois anos e meio sensivelmente.

Entrevistadora – Portanto, já me disse que já teve em centro de alojamento, considera então que as respostas de alojamento que lhe foram apresentadas foram as adequadas, acha que as respostas que existem para as pessoas que passam por estas situações são as ideais, ou acha que poderiam existir outras?

Entrevistado – Não, eu acho que nesse aspeto não tanto das instituições, mas do próprio Estado, acho que não havia necessidade de ter os sem-abrigo que temos em Lisboa, nós temos muitos prédios abandonados muitos deles são propriedade das câmaras e das junta de freguesia e podiam ser criados albergues, para se tirar pelo menos uma boa parte das pessoas que estão na rua, pelo menos uma boa parte, porque há pessoas que não querem sair, mas há pessoas que estão na rua e querem sair de lá, é uma opção uma maneira de pensar mas há muitas que quer, é pá e eu acho que se podia resolver o assunto pelo menos da dormida dessa maneira, criando albergue.

Entrevistadora - E acha que elas não saem porque? não lhes dão hipótese de sair? ou porquê o que lhes oferecem não é o que elas estão à espera?

Entrevistado - Vou falar de um exemplo, a Vida e Paz antes de eu ter visto a doutora IS e de me ter ajudado, já lá tinha ido uma vez ou duas na praça da alegria por minha causa e elas diziam

“Venha lá e não sei quê” mas pelo que eu entendi havia tantas coisas que tinha que fazer tantas coisas que eu ia ter que começar a fazer com eles e todo esse processo era tão complicado que eu não tinha interesse, não tinha vontade não tinha interesse em procurá-los, porque era muita confusão naquela altura e eu acho.

Entrevistadora - Lembra-se de alguma dessas coisas que estavam a exigir?

Entrevistado- Exigiam que eu fosse lá, tinha que passar lá uma data de horas.

Entrevistadora - Lá aonde?

Entrevistado - Na Vida e Paz, para me darem um almoço, ainda por cima era para me darem almoço.

Entrevistadora - Portanto para almoçar, bastava a chegar à hora de almoço?

Entrevistado - Não tínhamos que ir mais cedo para participarmos nas atividades e ajudar no que fosse preciso, mas entretanto nem foi isso que me coiso, foi a própria confusão em si, a confusão que aquilo me ia fazer, na altura tinha a cabeça de uma maneira e aquilo ia provocar-me confusão na cabeça e eu argumentava “Como é que eu posso vir para aqui passar os dias? Se eu preciso de arrumar carros para arranjar dinheiro” e aquilo não ia dar em nada. E o que eu penso é que quando a Santa Casa só tem esta opção está muito limitada, porque uma pessoa chega aqui e quer resolver a situação de sair da rua e vocês são obrigados a mandá-los para a vitae. Como é que eu vou dizer isto, se aparecer uma pessoa mais problemática mais violenta e ser enviada para a vitae tudo bem, agora se for uma pessoa que há 15 dias tinha um emprego, uma vida estável e ficou nessa situação, não se vai conseguir safar na Vitae. Eu dei-me ao luxo de estar lá um ano e tal e era ridículo eu ia lá três em três dias para tomar banho eu preferia dormir na rua.

Entrevistadora - Ia lá para não perder a vaga?

Entrevistado - Ia para poder tomar banho, era um sítio que eu tinha sempre para tomar banho, isto foi quando eu estive na vitae, praticamente o mesmo tempo que estive na rua, Foi há 3 anos sensivelmente.

Entrevistadora - Então quando estive aquele ano na rua ia à Vitae só para tomar banho? Mas eles diziam-lhe que podia lá dormir?

Entrevistado - Eu podia lá dormir, mas eu sentia mais seguro na rua, porque eu ficava num prédio na Praça da Alegria, havia uma pessoa que andava lá no prédio a tirar coisas lá do prédio e quando o bacana estava bem disposto não fechava a tranca, quando estava mal disposto fechava a tranca e tinha de entrar por trás, eu preferia dormir nessa casa abandonada do que dormir lá na Vitae e eu acho que muito da ajuda que podia passar...

Entrevistadora - Estava a dizer que sentir-se mais segura casa abandonada?

Entrevistado - Aquilo não tinha as condições de higiene que era suposto ter, nem há o mínimo de respeito dos utentes uns pelos outros, e proliferava a lei do mais forte e o pior não é só entre os utentes é com os próprios seguranças, ali há abusos de autoridade, porque ali todos os dias havia pessoas a ser maltratadas, havia pessoas de idade,

Entrevistadora - Maltrato verbal... físico?

Entrevistado - A tudo, na Vitae dá direito a tudo, eu sou obrigada a admitir que o CS era conhecido como o pitbull mas era dos melhores seguranças, os outros, os outros ainda abusavam mais do que este. Mas eu só ia lá 3 dias tomar o meu banhinho, eu chegava lá às 8:00 da noite tomar um banho e as 10h estava-me a pirar, ia-me embora.

Entrevistadora - Mas já conhecia aqui a unidade de emergência?

Entrevistado - Já, mas eu na altura tinha uma assistente e eu não me dei com ela, logo depois de sair da TV Cabo eu vim cá ter com ela e assistente não facilitou muita vida e não estava a pedir muito, estava a pedir para ir aos anjos e algum dinheiro para ir para um quarto, porque eu estava num quarto em Benfica a pagar 250 € e eu ia ter que sair deste quarto para um mais barato, e que metesse depois os papéis para o rendimento, mas ela criou dificuldades para pagar o quarto os anjos, disse que ia ver o que é que podia fazer e manda-me vir no dia a seguir, e eu já não apareci no dia a seguir, tive um ano e tal sem nada, até que vi a doutora IS e ela disse-me “vai lá que eu vou ver o que é que posso fazer” e foi a partir daí que resolvi a situação mais ou menos.

Entrevistadora - Daquilo que me está a dizer, quando se está na rua e se tem vontade de sair é importante ter sítios ter opções?

Entrevistado - Ter opções, e uma das opções era a haver mais albergues e outras opções era mais sítios onde ir comer.

Entrevistadora - Albergues ou casas?

Entrevistado – Albergues, eu sou apologista de Albergues, quando se está na rua não se pode pedir para ir para um quarto é muito complicado sair para um quarto para as pessoas que estão na rua, agora se houvesse albergues com boas condições como as que vocês têm na Mãe da Água, nas condições que lá estão, é pá as condições que lá estão são tão boas como se estivesse num quarto.

Entrevistadora - Quando é que esteve na Mãe d'Água?

Entrevistado -Tive lá só dois ou 3 dias já foi há uma data de anos, isso ainda foi da primeira vez.

Entrevistadora - Daquela primeira vez que disse que esteve internado, e que disse que gostou de estar na Mãe d'água?

Entrevistado - É pá aquilo tem umas condições do outro mundo, os quartos são super agradáveis temos a ceia, eu só estive lá dois ou 3 dias, já era muito velho para lá estar aquilo era só putos, um ou dois dias e mandaram para os Anjos, fui para debaixo dos Anjos.

Entrevistadora - Há quando só anjos ainda eram para jovens agora não é, agora é para pessoas mais velhas?

Entrevistado - Aquilo era só pessoas de idade quando eu fui para lá, também só estive duas ou 3 semanas, só que lá era muito bem tratado por vocês.

Entrevistadora - Nos anjos?

Entrevistado – Sim, porque eu ajudava muitos velhotes, acordavam às duas da manhã...

Entrevistadora - Quando é que esteve nos Anjos?

Entrevistado - Eu estava à espera de ir para São José, portanto foi há 2 anos, dois ou 3 no máximo.

Entrevistadora - Esteve lá estava à espera de ir para a São José?

Entrevistado - Eu fiquei na Mãe da Água dois ou três dias e fiquei ali umas 3 semanas, até que foi quando arranjam vaga em São José.

Entrevistadora - Então a Dr.^a IS abordou-o na rua, primeiro estive na minha Mãe d'água depois estive no CASA até arranjar vaga em São José. Eu não tinha percebido esse circuito, pensei que tinha saído da rua diretamente para São José. Não, estive na Mãe d'água. E esses centros de alojamento acha que são..?

Entrevistado - É pá, eu acho que haver um sítio, não é só tirarem as pessoas da rua, é elas perceberem que elas mudaram de sítio e perceber que elas estão melhor, e eu sou sincero, eu acho que se eu estou na rua, estou a dormir num sítio abandonado um prédio abandonado, e sou obrigado ir para a Vitae, eu não acho que não é o melhor, porque eu estou (vou para) um sítio onde há bichos onde não há respeito, onde depressa sou roubado, há agressão, não há condições eles que não me venham com histórias porque sim! porque tem que ser assim! Não! eles têm uma casa totalmente diferente em Alcântara.

Entrevistadora - Já estive nesse em Alcântara?

Entrevistado – Sim, já tive.

Entrevistadora - Já... é mais pequeno e diferente? a gestão é diferente? também faz a diferença a gestão destes sítios? mais humanos?

Entrevistado - Não, não, é a própria maneira como levam as coisas em Alcântara uma pessoa consegue estar melhor quando sai da rua do que em Xabregas, não.

Entrevistadora - Estava-me a dizer que neste momento só de beneficia da Bolsa não tem o RSI?

Entrevistado - Benefício, benefício das duas coisas se não tinha direito ao dinheiro do curso todo são 300 e tal euros eu só recebo 100, se não estava desgraçado, não tinha nada, não tinha dinheiro para o mês todo.

Entrevistadora - E considera que esses apoios são suficientes?

Entrevistado - Eu sou obrigado a dizer isto, acho que não é justo uma pessoa que estar a receber o Rendimento Mínimo e estar a fazer 6 horas todos os dias e ganhar praticamente o mesmo de uma pessoa que esta em casa. Acho justo que não pagassem a bolsa toda porque estou a receber o rendimento mínimo, mas também acho ridículo pagarem 100 euros, deviam pelo menos fazer uma equivalência, tiravam o rendimento mínimo, com o subsídio de alimentação com o passe e com a bolsa, nos tínhamos que receber no total ordenado mínimo. Eu acho que isto é que era justo, tanto que era assim quando a comunidade europeia começou a fazer os primeiros cursos da CEE as pessoas que frequentavam o cursos mais de 6 horas tinham direito a bolsa indexada ao ordenado mínimo, eu acho que não seja justo estar ali 6 horas para ganhar 100 €, eu estou todo contente porque eu gosto do que está lá a fazer, é um curso que me interessa, sei que me vai valorizar no futuro é um curso para pessoas que acabaram 12^o ano também vai ter algum peso no mercado de trabalho, tudo isso, mas acho que é ridículo uma pessoa anda ali o mês inteiro...

Entrevistadora - Você recebe os 189 euros do rendimento social de inserção mais a Bolsa dos 100 € e depois aqui a assistente social dá uma comparticipação para pagamento do quarto e o senhor disse que estava a pagar pelo quarto 200, 200 euros pelo quarto.

Entrevistadora - E a nível da saúde os cuidados de saúde, tem acesso a cuidados de saúde?

Entrevistado - Tenho eu tenho até tenho estado um pouco desnaturado, eu tenho lá em casa muitos medicamentos e eu faltei a última consulta na médica na Natália Correia, mas eu tenho lá muita medicação e não preciso de lá ir.

Entrevistadora - E sente que é fácil em Portugal ir a uma consulta?

Entrevistado - Bem eu quando quero alguma coisa vou ao hospital.

Entrevistadora - É mais fácil ir ao hospital ou que a uma consulta no centro de saúde?

Entrevistado - É, para atribuir em médico de família eu já fui a dois aquilo é uma complicação. Primeiro fui a um que pertencia São José, deixaram-me em fila de espera para conseguir médico família, já fui ao outro para me atribuírem, portanto, a solução é essa, pessoa precisa de alguma coisa vai ao hospital, depois aparece na televisão a dizer para não ir ao hospital e ir ao Centro de Saúde.

Entrevistadora - Porque é que as pessoas fazem isso?

Entrevistado - Mas os centros de saúde mandam-nos embora.

Entrevistadora - Porque é difícil o acesso na sua opinião aos centros de saúde?

Entrevistado - Isto devia ser uma coisa automatizada, as pessoas saem deste médico de família e passam para o outro da sua área de residência devia de ser automático.

Entrevistadora - A pessoa não tinha que ir lá pedir era logo automático a atribuição do médico de família. Mas tem problemas de saúde?

Entrevistado - Dizem que eu de longe a longe tenho problemas de surtos de bipolaridade.

Entrevistadora - Ok, mas está a tomar a medicação agora sente-se bem?

Entrevistado - Aquilo não me cria mau sentimento, o único problema me cria é que eu grito sem razão, eu tenho esses momentos em que me afasto da realidade, sem tomar a medicação.

Entrevistadora - Se não tomar a medicação, portanto consegue perceber o que acontece quando toma a medicação e quando não toma a medicação e em São José quando foi para o CATMA que foi encaminhado para uma consulta?

Entrevistado - Fui a Natália Correia encaminharam para a Natália Correia, a médica perguntou o que eu estava a tomar entretanto contactou o Dr. Bento e passou-me uma receita do que ele me costumava receitar.

Entrevistadora - Quando foi para São José a questão da Saúde começou a ser acompanhada. Acha que a resposta que teve foi no tempo correto, demorou tempo, como é que descreve esse processo, podia-se ter se perdido, porque demorou tempo, acha que foi um tempo que funcionou?

Entrevistado - Depende das Assistentes como a doutora Inês, depende disso única e exclusivamente e da assistente como da doutora Maria João e de muitas, algumas que aqui estão, e da não resolução das outras. e dependerá da não resolução precisamente das outras porque o que se passou foi que da parte dela houve uma atenção uma maneira de querer resolver o problema que não houve, nem da assistente de quando eu cá vim nem das equipas de rua quando me contactaram. Isto tem muito a ver com vocês, por muito que vocês não acreditem tem muito a ver com vocês, porque é assim, eu posso não estar na disposição de não sair na rua, mas se me derem uma opção, eu nem que naquela altura eu não aceito eu vou pensar nela, muitas vezes há malta que nem essa opção dá, “ eu de momento não posso ajudar em nada tem aqui o papel dos anjos tem aqui 20 € para tirar o passe, bom dia” há muitas assim, vocês tem aqui assistentes que são assim.

Entrevistadora - Não há envolvimento?

Entrevistado - e ainda se gabam de ser assim “ai eu cheguei ao fim do ano passado e ainda me sobrou dinheiro do meu orçamento” Isto a mim faz-me... estou aqui como assistente social para ajudar as pessoas e chego ao final do mês e ainda me sobrou dinheiro, então quer dizer andam a gozar, isto quer dizer ou não tenho respeito por eles, ou acho que faz mais falta a nós do que à pessoas que estão na rua, é como ao estado fazer cativações e depois dizer que o país está melhor eu não acho que na saúde que esteja melhor eu vejo problema dos enfermeiros os problemas dos hospitais eu acho que na saúde cativaram mais do que deviam.

Entrevistadora - Então Pedro na sua opinião a solução para as pessoas que estão neste problema é mais Respostas para este problema, a solução passa pelo quê? Resumindo a nossa conversa a solução mais fácil passa porque que tipo de atendimento? porque tipo de resposta? se fosse um cenário Ideal qual era para você?

Entrevistado - Cada caso é um caso, era o criar-se diversas alternativas aí vocês vão passar a ter mais soluções ter mais albergues ter mais sítios como os Anjos, era aí que podiam começar a separar estas pessoas, são mais novas temos que encaminhar para este tipo de serviço, estas são muito idosas e temos que a

encaminhar mais para os cuidados continuados, estes são mais novos temos que o caminhar para o mercado de trabalho. A própria Maneira de funcionar.

Entrevistadora - E isso não é feito?

Entrevistado - Agora eu acho que é feito e feito pela santa casa, mas a santa casa não é o estado apesar de o estado ter criado a santa casa para o substituir, não pode, porque a santa casa faz mil e uma coisas que o estado não faz, é como se não liga-se, e eu acho que o trabalho que a Santa Casa faz com as crianças e com os idosos mais importante do que conosco. Isso não quer dizer que esteja tudo bem, mas acho que devia de haver mais envolvimento do Estado que já que diz que quer acabar com... não é vir o Marcelo para a televisão e dizer que quer acabar com as pessoas na rua, até 20..., isto nota-se que ele nunca teve na rua conosco ele nunca passou uma noite conosco na rua, ele pode ter vindo a rua e tar conosco umas horas, mas ele não passa uma noite. Ele ia encontrar pessoas que lhe iam dizer, “eu não quero sair da rua” eu prefiro viver assim, eu vivi já tive casa, tive isto, eu já encontrei pessoas que dizem isto “eu prefiro viver assim” afastaram-se da sociedade, não compreendem as regras em que nos vivemos e preferem assim, essas pessoas vai ser muito difícil criar soluções para elas, vamos ter de tratar dos outros que querem sair primeiro e depois sim podemos passar para esse ponto.

Entrevistadora - Acha que nos não estamos a tratar das pessoas que querem sair, elas querem e?

Entrevistado - Há muita gente que quer sair e continua na rua, continua.

Entrevistadora - Porque?

Entrevistado - Isso não lhe sei dizer, há muita gente que quer sair e continua na rua, é ir aos Anjos, uma pessoa que almoça e janta nos Anjos apercebe-se disso, há muita gente lá revoltada por estar na rua muita, muita gente, eu noto eu todos os dias que la estou oiço malta a falar.

Entrevistadora - Que não conseguem sair da rua porque não há respostas?

Entrevistado - Não sei se é para não haver respostas, se são eles que só falam e também não procuram, não lhe sei dizer mas eu noto, mas eu já em São José notava isso, há muita gente as respostas que há é um deixa andar pronto vamos para aqui porque é melhor do que estar como estávamos.

Entrevistadora - Mas não transforma?

Entrevistado - É quase, passaram a ter melhores condições, mas na prática a pessoa está a viver na mesma aflição eu noto muito isso nos Anjos, muita malta assim, mulheres homens muita gente assim, e reclamam, reclamam.

Entrevistadora - Estavam a dizer que essas pessoas vivem numa aflição, se eu lhe pedisse para descrever numa frase uma palavra como é que descreve o apoio que tem tido agora, como era o sentimento qual era a palavra?

Entrevistado - Gratidão.

Entrevistadora - E como é que se sente Pedro?

Entrevistado - Eu começo a estar já um pouco irrequieto, porque faltam 2 meses para a minha situação mudar toda, acaba o curso, acaba o estágio e vou ter que encontrar trabalho e estou a ficar preocupado, estou a começar a ficar preocupado.

Entrevistadora - Mas está a projetar o seu futuro?

Entrevistado – estou, mas estou com medo com o sítio para onde me vão mandar para fazer o estágio e o se é o ideal para o curso, se vou para um sítio que não tem nada a haver, eu já fiz um curso de eletricidade pelo centro de emprego, já há uns 7 a 8 anos não há mais uns 12 anos e quando fui estagiar não tinha nada a ver com o curso, andei a fazer um curso de electricista de instalações e depois no estágio tinha de arranjar máquinas de lavar, coisa que eu nunca tinha feito, os primeiros 2 dias eu andei ali mal, não foi brincadeira, vamos lá ver agora neste o que é que nós vão dar.

Entrevistadora - Ainda não disseram o que era, mas tem falado com a sua assistente social sobre essas coisas que eu estão a preocupar?

Entrevistado - Tenho.

Entrevistadora - E o que é que sente?

Entrevistado - Já lhe disse estou a ficar preocupado.

Entrevistadora - E acha que ela esta preocupada consigo?

Entrevistado - Não, não precisa, ela diz que tomara ela ter muitos utentes como eu, que quando eu tenho alguma coisa que tenho que dizer digo, quando tenho que reclamar, reclamo, eu saí da Doutora IS, mas passei para a Dr.ª M J, portanto continuei com sorte.

Entrevistadora - P, tem algum assunto que gostaste de falar comigo não tivéssemos falado ate ao momento, que ache que é importante?

Entrevistado -Já falamos tudo, pelo menos o que você me pediu acho que respondi a tudo.

Entrevistadora - Sim, claro que sim de forma muito assertiva, muito rica a sua entrevista, sim.

Entrevistado - Está tudo doutora? Vou fumar um cigarro já estava com vontade.

Entrevistadora - Está tudo. Gostei muito da sua participação, obrigada.

Entrevista nº 3

Género: Masculino

Idade: 25 anos

Data da realização: 19/03/2019

Duração: 37 minutos

Entrevistadora - Gostava que me falasse, se não se importasse, se alguma vez esteve numa situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Sim, já estive (silêncio).

Entrevistadora - E quanto tempo esteve nessa situação?

Entrevistado – 1 ano, mais ou menos um ano, não foi assim muito tempo, mas para um rapaz da minha idade é algum tempo.

Entrevistadora - Que idade é que tem?

Entrevistado - Eu tenho 25 anos, vou fazer 26, agora.

Entrevistadora – E quando esteve em situação de sem-abrigo que é idade é que tinha?

Entrevistado - Isto foi há coisa de 1 ano atrás, mais ou menos

Entrevistadora - Foi a primeira vez que esteve nessa situação ou já tinha estado em situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Já tinha estado, mais novo. Porque eu não conheço os meus pais e morava com a minha madrinha até aos 18 anos que é uma pessoa mais velha, ela foi para um lar e não tinha capacidade para ficar comigo, ela já não conseguia ficar com ninguém.

Entrevistadora - E que idade é que tinha quando ficou pela primeira vez em situação de sem-abrigo?

Entrevistado – Coisa de 17 anos

Entrevistadora - E quanto tempo esteve nessa situação

Entrevistado – Ainda tive quase dois anos

Entrevistadora – Na rua na cidade de Lisboa?

Entrevistado - Sim, na cidade de Lisboa

Entrevistadora - E pediu ajuda?

Entrevistado - E passado esses anos, existe uma instituição muito boa e pode ficar lá, a Casa do Gaiato em Loures e eu pode ficar lá até fazer os 18 anos, porque depois eles não podem ficar com as pessoas só enquanto são menores. E depois consegui arranjar um trabalho e refazer a minha vida.

Entrevistadora - E durante o tempo que estive na rua queria sair da rua?

Entrevistado – Sim, claro que quis.

Entrevistadora - E por que não saiu?

Entrevistado – Porque muitas vezes a ajuda que lhe dão não é a ajuda que a gente precisa, a gente não precisa que nos deem uma sopa numa carrinha, um caso para vestir, a gente precisa de apoio, percebe?

Entrevistadora - Apoio...

Entrevistado - Apoio, por exemplo, na rua quando quer um trabalho precisa de uma casa, uma habitação, nem que seja um quarto para estra, um sítio para conseguir trabalhar.

Entrevistadora - Quando estive na rua durante esses anos alguém lhe ofereceu um sítio para estar?

Entrevistado - Não, ofereceram-me só a Vitae de Xabregas

Entrevistadora - E porque não aceitou?

Entrevistado - Porque é um sítio que envolve pessoas com muitos problemas, não só estar na rua, como também têm problemas com drogas, que eu não quero para mim.

Entrevistadora – E como soube disso?

Entrevistado - Porque tive informação de outras pessoas que ia apanhando e que estavam na mesma situação que a minha, e indicaram mesmo que era um sítio menos mau estar na rua ou debaixo de alguma coisa do que estar lá dentro (vitae).

Entrevistadora - E como saiu da rua?

Entrevistado - Fui para a casa do Gaiato, e num curto espaço tempo, não sei quanto, arranjei trabalho através do padre, fui encaminhado para cursos e tirei o 12º ano. E daí consegui trabalhar na Telepizza e já estive no Pingo doce. Agora esta fase mais recente eu acabei por juntar-me com um amigo para conseguir pagar as despesas, a gente dividia a casa, mas depois a certa altura fique sozinho a pagar tudo e não conseguia com o ordenado mínimo pagar as despesas todas, sozinho não conseguia sustentar as despesas todas, uma pessoa sozinha não consegue pagar tudo sozinho.

Entrevistadora – Era em Lisboa

Entrevistado – Sim, sempre vive em Lisboa, cheguei a viver no Forte da Casa

Entrevistadora - O que é que aconteceu depois?

Entrevistado - Deixei de pagar a renda, por não conseguia e fui outra vez para a rua, aconselharam-me sempre a ir para a Vitae de xabregas, Alcântara e esses centros, mas eu nunca quis essas respostas para mim. Quando estamos na rua sentimos vergonha de falar com as pessoas que nos rodeiam e que gostam de nós e acabamos por nos fechar sobre nós porque ninguém vem com aquela ajuda, a dita ajuda que a gente precisa, e que não é o pão e a manta que a gente precisa para ir dormir para baixo da ponte ou para onde for.

Entrevistadora – E na rua as equipas informam que pode sair da rua e dos sítios para sair da rua, indicam locais e serviços?

Entrevistado – Muitos dizem, mas indicam sempre os sítios como esses.

Entrevistadora – Como a Vitae

Entrevistado - Mas as pessoas..., eu falo por mim um rapaz, um rapaz de 25 anos não deviam misturar esse tipo de problema com problemas de pessoas que é muito maior, com esse tipo de pessoas que têm problemas maiores e que ainda se drogam, fazem outro tipo de coisas que não devem fazer, e nos faz lidar com esse tipo de pessoas, não deviam misturar esses problemas.

Entrevistadora – E como conseguiu sair da rua?

Entrevistado – Sai da rua, porque felizmente conheci uma rapariga, agora estou a viver com ela e estamos a dividir contas e que me arranjou um trabalho, até agora está a correr bem, mas ainda é um bocado recente. Eu nunca recorri nunca pedi ajuda à Santa Casa só agora comecei.

Entrevistadora – Quando veio pedir ajuda à Santa Casa estava na rua?

Entrevistado – Sim, mas atenção a pessoa me ajudou não tem nada haver com a Santa Casa. Por que para emergência Social não é assim tão emergência quanto isso.

Entrevistadora – Mas chegou a pedir alojamento?

Entrevistado - Sim, cheguei a pedir se havia alguma hipótese de me pagarem um quarto um mês ou dois. Porque há muitas pessoas que têm ajuda com rendimentos e tiram a vez aos que precisam, que era o meu caso. A mim sempre me foi negado o acesso a rendimento mínimo, porque diziam que eu tinha rendimentos, mas eu neste momento não trabalho, não tinha rendimentos, não percebo.

Entrevistadora - Então quando pediu aqui ajuda não lhe foi dada resposta de alojamento?

Entrevistado - Não, apenas os Centros da Vitae que eu não optava e fiquei a viver numa carrinha, dentro de uma carrinha aqui no cais do Sodré e quando precisava de alguma coisa ou tinha de falar com alguém vinha aqui.

Entrevistadora - E agora está a viver onde?

Entrevistado - Agora estou em casa da minha namorada no Restelo.

Entrevistadora – E dividem as despesas?

Entrevistado - Sim, dividimos, porque eu não estou com trabalho a contrato, mas a trabalhar, ainda não tenho contrato, estou a trabalhar em limpeza de prédios e escritórios, etc. estou à experiência, estão a pagar-me à semana para ver como é que é, depois vamos ver se me fazem contrato. Vamos ver como é. Mas a Santa Casa não me deu qualquer mais ajuda, a não ser o para fazer o meu documento que é o BI, o meu cartão do cidadão que qualquer cidadão precisa e 50 euros por mês.

Entrevistadora - E ao nível de respostas de alimentação.

Entrevistado - Nada, que eu saiba nada, eles dizem que há carrinhas eles próprios têm aqui folhas a dizer o horário das carrinhas e manda-o ir aos Anjos.

Entrevistadora - E chegou a ir aos Anjos?

Entrevistado - Fui, eu por acaso fui aos Anjos, quando estava na rua, mas fui quando tinha as senhas altivadas, a comida não é o mais adequado, é como nas prisões. Não tem qualidade.

Entrevistadora – Então nunca chegou a estar num centro de alojamento?

Entrevistado - Eu tentei uma semana na vitae, ainda lá estive.

Entrevistadora - E como se sentiu

Entrevistado - Aquilo é um apoio para quem tem problemas de adição, mas para as pessoas em que o problemas delas é uma pequena ajuda, porque um quarto é uma pequena grande ajuda que nos dá escadas para andar para um trabalho e depois sair de um quarto e ir para uma casa e fazer uma vida normal, como toda a gente.

Entrevistadora – Então a resposta que estava à espera, era?

Entrevistado – Pelo menos apoio para ir para um quarto.

Entrevistadora – Como descreve o apoio que tem tido por parte da sua Assistente?

Entrevistado - O apoio das assistentes é bom, eu falo da minha Dr.^a que é bom é responsável.

Entrevistadora - O apoio na relação ou o apoio material?

Entrevistado - O apoio material não passa muitas vezes por elas, pelo que a minha assistente me diz, o apoio não passa por elas, não é porque elas não querem, a Santa Casa é que não dá, muitas vezes o apoio de 50 € não há o cheque do apoio e ninguém nos dá uma explicação normal. Porque os 50 € não é nada, mas para quem está na rua 50 € dá para ir dormir para uma pensão, nem que seja uns 3 dias e desanuviar um bocado a sua cabeça. Porque estar na rua é cansativo. Porque a senhora vê toda a gente a ir para casa, toda agente a ir ter com a família, como é normal, não é, e a senhora fica ali, sozinho

Entrevistadora – E na rua disse-me que chegou a dormir numa carrinha ...

Entrevistado – Numa carrinha, também cheguei a aqui a dormir aqui atrás da estação dos barcos, tem um muro que faz um telhado pequeno ficava lá e tinha lá as minhas coisas e tive de me virar sozinho. Por acaso a Dr. portou-se excelentemente e sempre quis saber como era a minha situação, e a melhor maneira de fazer as coisas, as assistentes apenas têm o dever de nos dar assistência, mas nível da Santa Casa ...as coisas dos quartos passam um bocado pelas pessoas que mandam na Santa Casa.

Entrevistadora – As respostas foram suficientes para si?

Entrevistado – Não foram, não foram e se eu não tivesse a rapariga que tenho, felizmente, se canhar estava na mesma situação. Porque acho que ninguém consegue trabalhar a viver na rua, porque lá está as pessoas precisam de descansar, de tomar banho, de ter a privacidade delas, o mínimo bem-estar de vida.

Entrevistadora - Se pudesse escolher as respostas, tinha escolhido um quarto e mais alguma coisa?

Entrevistado - Não, o resto era procurar um trabalho e fazer o que toda agente faz trabalhar. Uma pequena grande ajuda, como lhe estava a dizer há bocado era um quarto.

Entrevistadora – Em todo este processo algum dia lhe perguntaram para avaliar como estava a decorrer o apoio que estava a ter, as respostas?

Entrevistado - Não.

Entrevistadora – E era importante as pessoas avaliarem?

Entrevistado – Acho que sim, acho que essa avaliação se fosse feita, mas uma avaliação a sério da parte de todos os utentes, as coisas não iam ser assim tão belas como as pessoas pintam na Santa Casa.

Entrevistadora – Considera que as respostas de alojamento que existem na cidade de Lisboa são as adequadas para as pessoas que estão numa situação de sem-abrigo?

Entrevistado – Não, eu acho que ninguém quer ir para um centro, pelo menos os que eu conheço a Vitae.

Entrevistadora - O que faz falta para as pessoas em situação de sem-abrigo na cidade?

Entrevistado – Eu acho que faz falta, até podia ser esses mesmo centros, mas como é que lhe ei-de explicar, não juntar os problemas, separa os problemas uns dos outros, não acumular os problemas. Eles mandam as pessoas para ali todas.

Entrevistadora – Vão todos para o mesmo sítio?

Entrevistado - Você não tem para onde ir vai para a Vitae de Xabregas ou de Alcantara E deixa e a senhora vai no dia.

Entrevistadora – Neste momento está a receber alguma prestação social?

Entrevistado – Apenas o meu apoio de 50 €, que é como eu faço o meu passe, para não ser multado quando ando de transportes, para poder trabalhar.

Entrevistadora - Tem contrato de trabalho?

Entrevistado – Ainda não tenho, estou à experiência estou há pouco tempo, estou há coisa de duas semanas lá na limpeza, estou a fazer a limpeza de prédios.

Entrevistadora - Estudou até que idade?

Entrevistado – Até ao 12º completo

Entrevistadora - Chegou a tirar algum curso técnico profissional?

Entrevistado – Tirei curso de artes, mas normal e nunca chumbei (risos)

Entrevistadora – E ao nível dos cuidados de saúde, tem médico de família e costuma ir ao médico?

Entrevistado - Eu não costumo ficar doente, acho que não tenho médico de família, acho que tenho direito, mas como não costumo ficar doente nunca tratei disso, só vou ao hospital quando é uma coisa realmente grave.

Entrevistadora - Tem processo na SCML desde quando?

Entrevistado - Foi agora, desta vez que fiquei na rua foi agora desde o ano passado.

Entrevistadora - Anteriormente só contactava com as equipas de rua?

Entrevistado - Sim, porque anteriormente eu nem se quer sabia que tinha direito a um apoio, que tinha direito a ir comer ao Anjos. Não sabia, só agora é que sei que tenho direito a alguma coisa e é sempre bem-vindo

Entrevistadora – As equipas que o abordaram na rua não lhe explicaram que existia este serviço?

Entrevistado - Não, apenas nos davam comida, diziam se agente tinha frio se queria ir para um Albergue. É sempre a mesma conversa de sempre.

Entrevistadora – Foi abordado sempre pela mesma equipa de rua.

Entrevistado - Aqui no Cais do Sodré é sempre a mesma, depois há a CASA que dá comida e em Santa Apolónia há mais e dão roupa, dão mais coisas também há mais pessoas a viver na rua ali

Entrevistadora – E enquanto esteve na rua nunca lhe deram um papel com a morada deste serviço?

Entrevistado - Não, foram as pessoas que também estão na rua que me contaram para vir aqui.

Entrevistadora – como descreve o apoio prestado até ao momento ?

Entrevistado - Da parte da minha assistente é muito, o pouco que ela faz é muito, nem que seja vir aqui falar dos meus problemas, porque elas também são pessoas e têm problemas e uma pessoa pode vir aqui discutir os problemas, mas ela ouve

Entrevistadora – E isso é importante para si?

Entrevistado – Para qualquer utente é importante, porque elas ouvem. Eu tenho conhecimento que há utente que saem daqui e vão utilizar drogas porque ninguém lhes liga, as pessoas afundam-se porque não têm ninguém. Eu já tive bastantes amigos na rua que já morreram porque foram pelo caminho das drogas.

Entrevistadora – Qual é o sentimento quando se está na rua?

Entrevistado – É triste, é muita triste pode crer (silêncio) é mau é um bocado mau (silêncio)

Entrevistadora – Mau...

Entrevistado – É mau, bastante mau e depois quando a senhora vê ninguém ajuda porque isto não é só meter um ponto final e as coisas morrem, mal ou bem estamos ali...

Entrevistadora - Não se consegue sair da rua sozinho?

Entrevistado – Sozinho se não se tiver um ombro uma mão para agarrar é muito difícil

Entrevistadora – Tem conhecimento que estão muitas pessoas a viver na rua? O que faz falta

Entrevistado – Estão muitas a viver na rua, na rua ou em casa degradadas. São muitas ...

Entrevistadora – Porque é que elas continuam na rua?

Entrevistado – Muitas continuam porque não são ajudadas, muitas não aproveitam o apoio. E muitas simplesmente como já passou tanto tempo que já se adaptaram aquele estilo de vida, é triste, mas é verdade.

Entrevistadora – O que é que os serviços podiam disponibilizar às pessoas?

Entrevistado - Era um bocado aquilo que eu lhe estava a dizer... os centros não misturarem tantos problemas, misturar problemas nunca vai resultar

Entrevistadora – As pessoas podiam sair da rua para centros ou também para outras respostas?

Entrevistado – Para centros e para quintas pedagógicas, fazer mais quintas de recuperação para pessoas que têm problemas de drogas e para outras que não têm, separar. Para pessoas que precisam de estudar, estudar lá dentro, abrir coisas com escolas. Porque há miúdos com 16, 15 anos a viver na rua e muita gente não sabe, nem CPCJ nem os pais sabem deles, nada... e as pessoas não têm noção.

Entrevistadora – Quando esteve na rua era menor?

Entrevistado – Sim, é há mais e as pessoas sabem, mas não ligam a isso...

Entrevistadora – Quem vê e sabem?

Entrevistado - Eu acho que toda agente, que nós mesmo, que os portugueses, que toda a gente sabe...eu acho que as pessoas têm noção que a pobreza está a levar muitas pessoas a ir para a rua mesmo menores, pais que não têm como sustentar os filhos, os filhos acabam em colégios e os colégios não são as mil maravilhas, porque eles saem de lá piores e adaptam-se à vida de rua e depois só querem aquilo, porque não tiveram apoio, não tiveram atenção, pronto não tiveram ninguém. Acho que é isso

Entrevistadora – Apoiar as famílias?

Entrevistado – Sim, quando são casais que têm filhos pequenos, pagar o quarto um mês ou dois e depois deixar ir para ver como corre, porque isto não é para sempre é uma passagem. Muita gente faz disto um estilo de vida e isto não é, isto é uma passagem. Deus queira que eu não precise de uma Assistente para sempre, nem eu quero.

Entrevistadora - Nos tempos que esteve a viver na rua tem alguma experiência que gostasse de falar?

Entrevistado – Isso só quem passou pela rua é que sabe e se calhar quem passou pela rua já não vê as pessoas que estão na rua da mesma maneira, eu se passar e tiver um pão uma moeda vou dar. Porque eu quando estive na rua nunca tive coragem para pedir, porque não vai da minha pessoas não sou assim.

Entrevistadora - Como é que os serviços e as pessoas que estão na rua se relacionam, estão?

Entrevistado – Podiam estar bem melhores, mais próximos, não é só passar e deixar a comida. Muitas vezes eles estão a entregar a comida e parece que estão lá de obriga e não é de obriga eles estão lá porque querem. As pessoas vão lá porque sabem que eles estão lá, precisam, ninguém vem comer a uma carrinha se tiver comer em casa. Eu posso dizer-lhe, eu presenciei uma vez, eu estava numa fila e as filas estavam enormes, como eu já lhe disse é muita gente que está na rua, e aqui no Cais do Sodré até vêm três, quarto carrinhas, de certeza que ainda vêm.

No 90% das pessoas que estão lá estão na rua e eu lembro-me das pessoas discutirem, tarem a discutir por cause de “Ah passaste-me à frente” porque é a discussão que há sempre quando vêm as carrinhas. E elas ser tanto barulho, tanta coisa que eles pegaram e fecharam a carrinha e foram embora (silêncio) por uns não têm de pagar os outros ... e isto é uma coisa porque quando você está na rua o tempo passa devagar, o tempo passa minuto a minuto e você vê toda agente a ir embora (silêncio)

Entrevistadora - Há noite a cidade é outra?

Entrevistado – É outra, é diferente (silêncio)

Entrevistadora – É ameaçadora?

Entrevistado – Tem dias depende de com quem a pessoas se dá

Entrevistadora – As pessoas na rua ajudam-se?

Entrevistado – Sim, acho que as pessoas que estão na rua se ajudam mais do que a própria Santa Casa ou algum meio de ajuda. Porque como sabem que têm pouco e reconhecem os problemas já têm um bocado de mais de compreensão uns com os outros, os que tão na rua, percebe?

Entrevistadora – Como é que se sente agora?

Entrevistado – Um bocado emocionado (risos) e (silêncio)

Entrevistadora - Foram tempos difíceis, sentiu-se sozinho?

Entrevistado – Sim, muitas vezes (silêncio)

Entrevistadora – Não esperava que pudesse vir a viver esta situação?

Entrevistado – Não, a gente pensa sempre que tem um amigo, ah aquele é meu amigo, mas as coisas não são assim nada haver.

Entrevistadora - Se um dia pudesse gerir os serviços de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo o que mandava fazer?

Entrevistado – Dizia para verem mais os problemas, meterem mais os olhos nestes problemas, porque em Portugal cada vez há mais jovens a ir parar a essa situação e não é à toa que eles não conseguem sair de lá é se calhar não sabem atrai-los para outras coisas.

Entrevistadora - E como atraia essas pessoas?

Entrevistado – Eu acho se eu fosse uma pessoa com muito dinheiro eu abria uma instituição para miúdos. Eu acho que quando eles são mais pequenos a gente consegue adaptá-los a coisas educacionais, escola para arranjarem mais tarde um emprego bom.

Entrevistadora – Os serviços deviam estar direcionados para trabalhar com as pessoas mais jovens?

Entrevistado – Sim, porque quando são mais velhos e estão há muitos anos na rua eles sentem que já não vale apena.

Entrevistadora – Estavam pessoas há muitos anos na rua?

Entrevistado – Sim, há pessoas com bastante idade que dizem “eu não quero sair da rua para ir para um Albergue” se lhes derem uma privacidade um quatinho, há pessoas bastante velhas com 70 anos, 60 anos já não podem trabalhar e mandam-nos para Albergues. Ninguém gosta o Albergue é uma passagem, não é um estilo de vida, não tens casa vais para um Albergue

Entrevistadora – Os apoios não são individualizados?

Entrevistado – Exato eles metem o estereotipo és Sem-abrigo vais para ali, comes nos Anjos, vais para a Vitae, apanhas roupa nas carrinhas e devia ser diferente. Existem pessoas com deficiências motoras nos albergues e não está lá ninguém para as ajudar, nos balneários, não conseguem tomar banho, muitas vezes sujam-se todas, estão de fraldas

Entrevistadora – Isso na Vitae?

Entrevistado – Sim, e também há seringas dentro dos balneários e a pessoa tem de tomar banho com cuidado, está tudo degradado.

Entrevistadora - E isso foi quando?

Entrevistado - Não sei...(silêncio) talvez em 2009 quando estive lá

Entrevistadora – Sabe se as coisas melhoraram?

Entrevistado – Não sei, e também não quero ir lá ver mais aquilo

Entrevistadora – O que pensa, deseja para o seu futuro?

Entrevistado - O melhor, e penso que se não fizer por mim, aprendi que ninguém vai fazer por mim, eu bem posso pedir ajuda, se agente não fizer por nós não é a Santa Casa que nos vai indicar, vão indicar o albergue e o albergue vai-nos puxar para outras influências que não nos levam a lado nenhum. Para quem já não teve nada agora não me falta nada.

Entrevistadora – Obrigada pela entrevista.

Entrevista nº 4

Género: Masculino

Idade: 51 anos

Data da realização: 20/03/2019

Duração: 39 minutos

Entrevistadora – Boa tarde! Como se sente?

Entrevistado – Mais ou menos, estou mais ou menos porque já não tenho muita saúde, mas vivo um dia de cada vez.

Entrevistadora - Gostava que me falasse, se não se importasse, se alguma vez esteve numa situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Sim, tive muito tempo na rua. Estive na rua a viver em vãos de escadas e casa abandonadas. Estive na Rua Cidade Liverpool num prédio abandonado a viver, na Av. da República num prédio abandonado numa transversal, tiver, portanto... no Parque Mayer num restaurante abandonado, no café concertos, portanto tive em muitos sítios.

Entrevistadora – Que idade tem agora?

Entrevistado – Agora tenho 51 anos.

Entrevistadora – E com que idade é que essa situação aconteceu de ficar a dormir na rua?

Entrevistado – Portanto, foi...foi muito novo

Entrevistadora – Que idade tinha quando teve a primeira experiência de ir viver para a rua

Entrevistado – A minha primeira experiência de ir viver na rua foi aos 26 anos. A minha mãe não vivia com o meu pai vivia com outro homem e assim, meteu-me na rua.

Entrevistadora – E nessa altura aos 26 anos pediu ajuda a alguém?

Entrevistado – Não, não. Portantos, eu estava a trabalhar vivia em quartos e a minha doença mental perturbava-me muito, perturbava a minha vivência em quartos alugados, porque me roubavam as coisas mexiam-me nas coisas, a dona da casa tinha a chave do quarto e ia lá remexer nas coisas. Se tinha alguma coisa no frigorifico eles comiam e eu não podia dizer nada. Uma vez eu chamei a polícia a polícia viu que era o dono do quarto que ia lá ao frigorifico e disse que não podia fazer nada, então eu optei por viver em casa abandonadas.

Entrevistadora – E nessa altura recorreu a algum serviço?

Entrevistado R – Recorri à Santa Casa que portantos, me deu o primeiro albergue, na rua Cruz dos Poiais, ou seja estive lá cerca de 1 mês e tal, mas também não me dei bem, por causa da minha doença. Depois sai já estava a trabalhar e alugava quartos, depois casas e depois quando o patrão via a minha verdadeira natureza que era doente, que não conseguia fazer as coisas, começa a suar por todos os lados, ao fim de quatro, ou cinco meses ou seis meses despedia-me. Despedia-me e depois eu andava 1, 2, 3 meses a tentar recuperar empregava-me outra vez, portanto andei nisto anos, quase 30 anos. E consegui descontar 15 anos para a segurança social.

Entrevistadora – E tem alguma reforma?

Entrevistado – Sim, tenho uma pensão por invalidez.

Entrevistadora – Durante esses anos disse que esteve no albergue da cruz dos Poiais, também esteve noutros?

Entrevistado – Sim, tive noutro, depois mandaram-me para o Exército de Salvação, na Rua da Manutenção, mas na rua da Manutenção era assim, tinha de se lá estar 15 dias lá dentro e depois tinha que se sair e estar três dias na rua e depois podíamos voltar a entrar.

Entrevistadora – E isso foi quando?

Entrevistado – Ora isto foi em 1999. Depois em 2003 eu e duas pessoas que já morreram fomos falar com o Santana Lopes porque eles iam de férias em agosto e queriam meter toda agente na rua. Fomos falar com o Santana Lopes que na altura era o Presidente da Câmara e o Santana Lopes proibiu-os de fechar nas férias em agosto e proibiu de agente sair os três dias. Depois, pronto agente entrava à noite tomava banho e depois íamos jantar e o jantar era uma sopa e uma sandes e tínhamos que pagar 1 euro e depois agente fez pressão, também com o Santana Lopes e passamos a comer de garfo e faca. Por acaso o Santana foi uma pessoa que ajudou muito as pessoas sem-abrigo, antes dele ser Provedor da Santa Casa da Misericórdia já ajudava a alta a toda a força, é verdade (risos)

Entrevistadora – Quanto tempo esteve a viver no Exército de salvação?

Entrevistado – 11 anos.

Entrevistadora – E por é que não saiu antes?

Entrevistado – Porque eu tinha uma Assistente Social da Santa Casa, da Oriental e ela não queria saber de ninguém, não queria saber de ninguém, estava se mesmo a “barimbar” para tudo e para todos e depois ela estava longe à brava e era muito longe para as pessoas lá irem à entrevista. Portanto quem tinha dinheiro para as passagens tinha quem não tinha ela não dava dinheiro módulos, dizia que não havia verba e não sei o quê. Nunca ligou aos utentes nem a ninguém, foi sempre uma péssima assistente social.

Entrevistadora – E ao fim desses 11 anos saiu porquê?

Entrevistado – Saí, sai porque conheci a AEIPS que dizia que me arranja uma casa, eu também era doente mental, já sou doente mental desde os 3 anos, então fui para a casa da AEIPS.

Entrevistadora – Há quanto tempo está na AEIPS?

Entrevistado – Na AEIPS estou há 8 anos.

Entrevistadora – Há 8 anos, nas casas primeiro?

Entrevistado – Sim, há 8 anos nas casas primeiro. Sai do albergue em 2010 e fui para a AEIPS.

Entrevistadora – O que é que é diferente, o que sentiu?

Entrevistado – É diferente, senti paz, tranquilidade, numa casa onde não me mexiam nas coisas onde não me roubavam. No albergue fui várias vezes, portanto roubado tanto por utentes de lá como por funcionários lá do exército de salvação (risos). E depois no Albergue eu vivia num quarto onde eram seis pessoas, um ressonava o outro batia com a porta do armário, outro

acendia a luz. Eu já tomava medicamento para a minha doença mental e eu acordava quatro e cinco vezes por noite, ou seja, não tinha descanso nenhum. E depois durante o dia quando não estava a trabalhar para compensar ia para Santa Apolónia para a Sala de Espera dormir.

Entrevistadora – E a medicação como é que a tomava, alguém o apoiava?

Entrevistado – Não, tomava à noite e era eu que a tomava. No Exército ainda teve lá um psiquiatra, mas quando foi para lá outro diretor novo, mudou o diretor nacional do exército trouxe um diretor novo e aquilo foi uma desgraça. A primeira coisa que ele fez para poupar dinheiro ao exército foi correr logo com o psiquiatra e com o enfermeiro, foi a primeira coisa que fez e depois foi mais coisas negativas. Depois fomos fazer queixa do senhor, ele não tem condições para lá estar. Nomeadamente de uma velhota que vem do hospital. Aquilo é assim eles dão uma chave para o armário, mas de manhã temos de entregar, a velhota vinha do hospital com a cabeça cheia de medicação e de manhã não entregou a chave, não lhe disseram nada para entregar a chave de manhã e a mulher levou, quando chegou não a deixaram entrar, a mulher dormiu na rua e acabou por morrer à porta do centro. Então os utentes de lá meteram-no em Tribunal a ele e aos funcionários, não sei como é que isso ficou. Sei é que esse senhor ainda está lá e não devia estar por causa de isso ter acontecido.

Entrevistadora – Durante o tempo que estive na rua existiram equipas de rua que ao ajudaram?

Entrevistado – Não, não, não havia nada do que há hoje, nadinha, nem pão com leite nem nada, agora há muitas coisas, social, muitas associações.

Entrevistadora – O que é que gostava de ter tido de apoio?

Entrevistado - Gostava que me tivessem metido numa parte de casa, para que eu estivesse a minha vontade e fizesse a minha vida profissional, e não tive. Houve vários anos que não trabalhei, porque estive em Albergues e os horários não davam para trabalhar, porque era empregado de balcão mesa, os horários dos restaurantes não dão para o Albergue. Então tive que trabalhar a fazer biscates com um horário que fosse compatível. E mais tarde arranjei para a Liga dos Combatentes um horário que era compatível.

Entrevistadora – E com o dinheiro que ganhava a trabalhar não conseguia alugar um quarto?

Entrevistado – Eu conseguir, consegui, mas depois o dinheiro não dava para comer, vestir e para calçar, não dava, ou pagava uma coisa e não tinha a outra, e isso não dava. Eu tinha mesmo que estar num Albergue porque num quarto eu não tinha hipótese, eu não tinha mesmo hipótese.

Entrevistadora – E nunca falou com a Assistente Social sobre isso?

Entrevistado – A proposta da Assistente Social era a de que me ajudava no primeiro mês depois eu que me aguentasse à bronca e isso não dava. Eu para pagar um quarto ou uma casa depois ia comer como?

Entrevistadora – Como é que conheceu a AEIPS?

Entrevistado - Foi através de um utente, que também era utente do meu psiquiatra e que também estava na AEIPS. E portanto, lá no Hospital na sala de espera ele falou-me da AEIPS e deu-me o número de telefone e eu entrei em contacto com a Dr.ª Inês Almas. E ela atendeu-me o telefone e disse “olhe para entrar na AEIPS tem de me trazer uma declaração em como é doente mental, os medicamentos, as receitas e depois vamos ver. Ao fim de uma semana fui ter

com a Dr.^a Inês, lá acima ao Bairro Santos. Fiz a entrevista, levei a declaração mostrei os medicamentos “então é assim, Sr. D. eu daqui a um mês ou uma semana vou telefonar para si com uma casa para si”. Passado 2 meses telefonou para mim e foi mostrar-me uma casa, olha esta é a casa, quer a casa e então é assim, é 30% do rendimento mínimo.

Entrevistadora – Já tinha o Rendimento Mínimo?

Entrevistado – Sim, tinha sido a minha assistente Social que me tinha orientado, mas eu meti o rendimento mínimo por qua a minha saúde já estava muito debilitada, eu já tinha o rendimento mínimo há cerca de 5 meses antes de conhecer a AEIPS, eu acho que se não tivesse o rendimento mínimo não tinha entrado.

Entrevistadora – Enquanto esteve a receber o Rendimento Mínimo alguém o chamou com propostas de emprego?

Entrevistado – Não, só com cursos, mas não eram adequados, houve um que eu tive de dar baixa do rendimento Mínimo e que era pintura de carros, foi o único que o Instituto de Emprego e Formação Profissional me arranjou em 30 e tal anos que eu tenho de inscrição, foi a única coisa de jeito foi o curso de pintura.

Entrevistadora – E nunca lhe propuseram outros cursos ou emprego?

Entrevistado – Sim, mas não eram adequados, era tudo uma vigarice eu ia às entrevistas e pagavam a baixo do salário mínimo nacional, ou seja, não queriam paga quase nada. Esse curso foi a única coisa de jeito e tive lá sete meses na Cruz de Pau, mas não posso trabalhar nessa área por causa do meu problema do pulmão o cheiro da tinta. Mas tirei o curso para estar entretido, pagavam-me o curso 80% do salário mínimo nacional, com subsídio de transporte e passe e subsídio de alimentação, foi a única coisa de jeito deste a minha inscrição desde os 16 anos no Centro de Emprego do Conde do Redondo. Os outros empregos mais ou menos bons fui eu que arranjei foi por mim, através do Correio da Manhã nunca me arranjam uma coisa que eu diga isto é bom, era tudo para a treta.

Entrevistadora – Acha que os Albergues são uma boa resposta?

Entrevistado – Não são, não são, eu perdi muito tempo da minha vida num Albergue, fiquei doente. Agora há pouco tempo a médica a ver os meus exames disse “O pá você apanhou uma tuberculose, mas se calhar o seu organismo não deu por isso”, foi lá no albergue que apanhei porque quando um tem tuberculose peca a todos, não é uma boa resposta. Uma boa resposta é assim como a Primeira Casa e depois o resto um emprego para a pessoas poder fazer pela vida, um emprego estável e de futuro. Os Albergues assim não são uma boa resposta. Os albergues são uma boa resposta se há um incêndio uma intempérie, como agora em Moçambique. Viu? Pronto as pessoas estão ali 15 ou 20 dias até se arranjar uma casa para elas. Ou então para pessoas que vêm do estrangeiro, por exemplo os refugiados da Síria e estão no Albergue uma semana 20 dias a té se arranjar uma solução de alojamento adequado para elas. Não é uma solução para as pessoas estarem lá 20 anos a viver, pá. Ou como no meu caso 11 anos, não é.

Entrevistadora – E conheci pessoas que também estavam no Exército há muitos anos?

Entrevistado – Sim, havia um que ainda tá lá há 20 anos e outro está lá há 22 anos, desde 97.

Entrevistadora – E ainda estão lá?

Entrevistado – Estão lá, se canhar pela mesma situação que eu, eles não têm dinheiro para alugar uma casa e também não vão para um quarto porque não têm rendimento para isso.

Entrevistadora - Durante a sua vida esteve noutros albergues para além do que me falou.

Entrevistado - Uma vez na Travessa do Rosário, mandaram-me para um Albergue na Mãe d'Água estive lá 2 dias, aquilo era bom parece um hotel (risos), mas só lá tive 2 dias depois não podia estar mais e mandara-me embora para o Exército de Salvação.

Entrevistadora – E chegou a ir ao refeitório dos Anjos?

Entrevistado – Sim, cheguei a ir lá, mas depois mudaram a empresa e a comida descampou e deixei de ir lá e as pessoas andam muito sujas. Depois a assistente social da Junta de Freguesia, arranjou-me para outro centro da Santa Casa, mas a comida também não era muito mal feita.

Entrevistadora – E agora faz as refeições em casa?

Entrevistado – Sim, aprendi, o meu irmão ensinou-me uma receita, uma vez estive com a minha mãe no Natal e ela ensinou-me duas e faço a comida e também vou buscar comida à freguesia de Santa Clara, lá a comida é boa cozinham bem, se não também não ia, e comida social não é luxo, mas é boa e pago 52 euros ao fim do mês. Só faço comer ao jantar e ao fim-de-semana para ver se me sobra alguma coisa e poupo dinheiro.

Entrevistadora – E paga a AIEPS?

Entrevistado – Sim, 30% da minha reforma e também pago a TV cabo porque o prédio não tem TDT, porque os canais que eu gosto são poucos, é a RTP 2 e a RTP memória.

Entrevistadora – E da reforma também compra os medicamentos?

Entrevistado – Compro alguns para a gripe e assim, porque para a minha doença crónica é a Santa Casa.

Entrevistadora – E tem consultas onde?

Entrevistado – Tenho no Júlio de Matos, no centro de Saúde da Santa Casa da Misericórdia do Castelo e em santa Maria.

Entrevistadora – É fácil aceder aos cuidados de saúde?

Entrevistado – Não, foi muito difícil, eu para ter médico de família estive quase dois anos à espera e o meu processo não andou para a frente e eu cada vez estava pior sem medicação. E quando tive médico de família fui encaminhado para Santa Maria e tive acesso à minha medicação.

Entrevistadora - E há quanto tempo tem médico de família?

Entrevistado – Olhe, há cerca de 1 ano e uns meses. Eu andava sempre a mudar de médicos e só quando me dei com um médico de família a sério é que me mandou fazer exames e análises e acusou logo, eles viram que eu tinha um problema de pulmão, mas antes andava aos saltos de médico para médico e eles a dizer que eu não tinha nada.

Entrevistadora - Se pudesse resolver o problema das pessoas em situação de sem-abrigo o que fazia?

Entrevistado – Eu dava casas a todos com a supervisão de alguma instituição ou associação, para lhes dar um rumo, primeiro dar-lhes um curso e depois uma atividade profissional. Para puderem subir os vários degraus escadas que a vida tem, mas o mais essencial é uma casa porque sem uma casa não se consegue fazer nada. O grande erro do sistema foi, “não, não primeiro arranja um trabalho depois damos uma casa ou ajudamos para um quarto” é errado é ao contrário. Primeiro uma casa e depois o trabalho, assim é viável dá saúde e recomendasse.

Entrevistadora – o que é que mudou desde que está numa casa o que ganhou com isso?

Entrevistado – Mudei muito, estou mais sossegado já não acordo quatro e cinco vezes por noite, já não durmo sobressaltado, já não adormeço nos autocarros, já não vou dormir para a Estação de Santa Apolónia, para a sala de espera. Posso entrar a qualquer hora. Olhe foi uma coisa que eu nunca me habituei desde que sai do albergue que foi sair à noite, porque eu tive tantos anos que não podia sair à noite que agora que posso sair à noite também não quero. Não estou habituada a isso, ainda não me habituei, em 8 anos ainda não me habituei em sair à noite, também vejo mal. Há um ano a Santa Casa deu-me uns óculos, mas agora fui à consulta, oftalmologia e preciso de óculos novos, mas agora não tens direito, agente só dá óculos de 3 em 3 anos, mas agora vejo mesmo mal. Estou a olhar para si e vejo três olhos. Mas agora só em 2020 (risos)

Entrevistadora – Gostava de falar de mais alguma coisa que o tenha marcado nos dias em que esteve de dormir na rua?

Entrevistado – Quando tive de dormir na rua ao frio e à chuva, ainda hoje sofro dos ossos por causa disso e tinha de secar a roupa no corpo, pudesse morrer vir uma rabanada de vento e morrer de hipotermia, às vezes acordava todo molhado. Ou seja, eu fui à tropa e o furriel disse que a pior coisa que há para um militar é a hipotermia é a chuva com o vento. Agente ficamos molhados e vir a chuva e o vento e a roupa secar no corpo é mais perigoso que o tiro do inimigo a hipotermia acerta logo, morresse logo.

Entrevistadora – Ainda esteve muitos dias na rua?

Entrevistado – Sim, muitos dias, muitas semanas, muitos meses.

Entrevistadora – E agora, estes tempos?

Entrevistado – Agora tou bem, tou bem, vamos lá ver, vamos lá ver, não sei o dia de amanhã, até pode acabar o projeto, não sei (risos) espero que não, bem mas também não há problema, eu já comprei um saco de cama, tenho lá em casa.

Entrevistadora – Comprou um saco de cama, porquê?

Entrevistado – É pá se houver algum problema vou dormir para o Parque Eduardo VII, com um saco cama, mas com um saco cama dos bons, daqueles bons para a neve, custam uns 30 €.

Entrevistadora – Mas comprou de propósito para uma eventualidade de ficar sem alojamento?

Entrevistado – Pois (risos) já a pensar no dia de amanhã (risos) está lá na dispensa, ainda antes de ontem esteve lá o senhorio na minha casa e somos do mesmo clube de futebol e tivemos a falar da bola e mostrei-lhe a dispensa, “olha está ali o saco cama, quando isto der para o torto vou dormir para o Parque Eduardo VII, ele ria-se. Tenha calma disse ele, não há problema

Entrevistadora – Também penso que não vai haver problema.

Entrevistado – Esperemos que não, se Deus quiser (risos)

Entrevistadora – Obrigada pela entrevista!

Entrevistado – Obrigada eu.

Entrevista nº 5

Género: Masculino

Idade: 62 anos

Data da realização: 25/03/2019

Duração: 50 minutos

Entrevistadora - O meu nome é Sofia

Entrevistado - O meu nome é X, sou de 1957 tenho 62 anos.

Entrevistadora - Gostava de perguntar se alguma vez teve numa situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Sim, tive e numa situação muito caótica, porque foi uma fase muito difícil da minha vida em que por falta de tolerância e de outras coisas mais, e de conflitos a nível familiar com a minha ex esposa mãe dos meus filhos e tudo gerou uma certa confusão e eu de certa maneira perdi a cabeça fiz uma data de asneiras, e perdi o emprego, “depois” acabei por perder a casa não tinha dinheiro para pagar a renda, a minha mulher abandonou-me, os meus filhos também me abandonaram. E derivado a essas situações comecei a consumir o álcool, bebia muito, e então levou-me a extremos muito graves, ao ponto de ficar na rua, de ir para a rua, de dormir na rua, em condições muito precárias e com riscos, riscos que passei de agressões e outras coisas mais, foi terrível.

Entrevistadora - E quando é que isso aconteceu?

Entrevistado - Já foi para ai há muito tempo, há pelo menos uns, não sei precisar muito bem mas há volta de uns 12 anos pra’i.

Entrevistadora - Quanto tempo é que ficou na rua?

Entrevistado - Não sei precisar, mais ao menos acho que tive alguns 3 anos na rua, mas tive em vários sítios não foi sempre no mesmo sítio.

Entrevistadora - Em vários sítios da cidade?

Entrevistado - Não, em várias zonas eu morava numa zona depois vim para Lisboa, de forma que estive em vários sítios, dormia nos jardins, dormia debaixo da ponte, isso foi o caso daqui de Lisboa daqui de Xabregas.

Entrevistadora - Qual ponte?

Entrevistado - A ponte aqui de Xabregas, aqui mesmo ao pé, mesmo aqui ao lado em Santa Apolónia, até que depois conheci pessoas da Santa Casa.

Entrevistadora - Como é que conheceu, essas pessoas?

Entrevistado - Porque eram pessoas da rua que iam levar os alimentos aos sem-abrigo, e então conheci a Dr.ª Carla, depois o Dr. Pedro e o Dr. João aliás, e depois eles começaram a incentivar.

Entrevistadora - Mas eles distribuíam os alimentos?

Entrevistado - Sim, sim eles distribuíam alimentos de rua, não são eles, minto, não são eles, quem distribuía era a Comunidade Vida e Paz, mas eles davam a volta de rotina para saber as

condições das pessoas, e como sabiam onde eu estava eles assim esporadicamente passavam iam-me cumprimentar e perguntar como é que estava a minha situação e darem-me um incentivo para aceitar a ajuda da Santa Casa.

Entrevistadora - A Dr.^a Carla e o Dr. João são da Santa Casa?

Entrevistado - Sim, sim.

Entrevistadora - E as Equipas da Comunidade Vida e Paz, alguma vez lhe disseram que podia sair da rua?

Entrevistado - Sim, tanto disseram que eu fui para lá, foi para a Comunidade Vida e Paz, eu estava com uma intoxicação alcoólica e tive internado no Hospital Júlio de Matos a fazer uma desintoxicação, tive lá 8 dias internado e ao fim desses dias estava lá o Dr. C que é muito meu amigo, e então ele encaminhou-me para a Comunidade Vida e Paz, e eu fui e estive lá muito tempo.

Entrevistadora - É uma Comunidade Terapêutica?

Entrevistado - Sim, é uma Comunidade Terapêutica, tem muito boas condições.

Entrevistadora - E é aonde?

Entrevistado - É em vários sítios, têm em Fátima, têm em ..., em muitos sítios.

Entrevistadora - E esteve sempre na mesma?

Entrevistado - Não, estive sempre na mesma, foi na quinta do Espírito Santo, fica na sapataria é uma quinta grande, depois lá recuperei comecei a trabalhar na cozinha depois na agricultura e depois passei a ser motorista da casa.

Entrevistadora - Então diz que esteve na rua há 11 anos atrás, esteve 3 anos na rua, há quanto tempo é que saiu da rua mais ou menos?

Entrevistado - Há muito tempo, já há muito tempo que não estou na rua, mas depois aconteceu um incidente comigo, fui uma vez que fui a Angola de férias, eu tenho lá família, quando cheguei a Angola infelizmente aconteceu, comecei a beber outra vez, aqui é um clima tropical e depois quando cheguei aqui vi-me outra vez com o álcool e tive de fazer mais um tratamento.

Entrevistadora - E voltou a rua?

Entrevistado - Sim, mas tive pouco tempo, foi pouco tempo.

Entrevistadora - Isso foi há quanto tempo que isso aconteceu?

Entrevistado - Isso foi há uns 3 anos que isso aconteceu.

Entrevistadora - Quando voltou de Angola, ficou na rua, isso foi quanto tempo, uma semana? Um mês?

Entrevistado - Não eu ainda fiquei, há volta de 6 meses, por aí...

Entrevistadora - E como é que saiu dessa vez?

Entrevistado - Sai, porque eu recorri através do Dr. C, e depois fui transferido para outra zona, mandaram-me para o Carregado de Sal.

Entrevistadora - Então voltou a pedir ajuda para sair?

Entrevistado - Sim, voltei a pedir ajuda, mas mandaram-me para outro sítio para Viseu, para o Carregado de Sal, mas é uma clínica privada, e prontos tive lá um ano, trabalhava também, e como o contrato era só de um ano tive varias reuniões com os meus técnicos, e eu disse que queria vir embora que tinha um projeto de vida, e quero seguir a minha vida, e então quando acabou o prazo limite eu regresssei a Lisboa e cheguei aqui e pronto, apresentei-me aqui neste Serviço.

Entrevistadora - Como é que sabia da existência deste Serviço?

Entrevistado - Eu já conheço isto há muitos anos.

Entrevistadora - Há quantos anos conhece este Serviço?

Entrevistado - Sei lá, há muitos anos já, porque a minha técnica é daqui, a Dr.^a Carla e agora a Dr.^a Margarida, eu já conheço esta casa há muito tempo, vinha cá buscar produtos de higiene e às vezes um subsidiozinho.

Entrevistadora - Há muito tempo é quanto tempo Sr. J?

Entrevistado - Ora 6, 9, para aí uns 15 anos, quando eu estava na rua eu vinha cá buscar coisas de higiene, mas ainda estava na rua, só depois mais tarde quando fui internado a sério, é que isto agora já não me lembro muito bem, já conheço esta casa para cima de 15 anos.

Entrevistadora - Quando vinha cá ofereciam-lhe sítios para ficar, respostas de alojamento?

Entrevistado - Não isso não era bem assim, porque eu vinha cá era mais pelos produtos de higiene, e às vezes vinha buscar qualquer coisa para comer porque eu não tinha dinheiro, mas o plano que estava a ser delineado era para eu ser colocado numa unidade de recuperação.

Entrevistadora - Um centro de Alcoologia?

Entrevistado - Pois.

Entrevistadora - Algum dia lhe ofereceram ir para um centro de alojamento?

Entrevistado - Centro de alojamento não sei o que esta a dizer...

Entrevistadora - Os centros de alojamento como há a Vitae, o Exército de Salvação o albergue de ...

Entrevistado - Há isso, isso já percorri isso tudo, tive na Vitae, tive em Xabregas que é uma pouca vergonha é uma desgraça, agora não sei como esta, isso já foi há uns bons anos, já estive no Exército de Salvação, no Exército de Salvação gostei de lá estar, tive lá um ano e meio.

Entrevistadora - E quando saiu de lá foi para onde?

Entrevistado - Quando eu sai de lá, eu sai de lá porque tinha terminado o prazo, eu sai de lá porque já estava a receber o rendimento mínimo e nesse mês tinha de procurar um quarto, mas nesse quarto tive lá pouco tempo porque não me dava com o ambiente, depois fui para a rua uns 15 dias, e depois arranjei outra coisa...

Entrevistadora - Quando saiu do quarto, chegou a vir aqui falar com a Assistente Social para procurar ajuda?

Entrevistado - Não, porque não optei por essa situação, eu achava que me iam mandar para um albergue e isso eu não queria, queriam-me mandar para o Albergue de Xabregas e isso não, nem morto, eu prefiro ficar na rua, aquilo lá...o relógio nem tinha tempo de cair no chão, desaparecia logo.

Entrevistadora - Acha qua as respostas de centro de alojamento que existem são boas respostas para as pessoas que estão na rua?

Entrevistado - Olhe se quer que lhe diga muito honestamente eu não sei como isso esta a funcionar.

Entrevistadora - Para si, o centro de alojamento foi uma boa resposta?

Entrevistado - Naquela altura, foi uma mais-valia sempre era melhor do que estar na rua.

Entrevistadora - Se pudesse ter escolhido o que escolhia?

Entrevistado - Entre o quê?

Entrevistadora - Numa resposta de habitação o que escolhia, queria um quarto um albergue?

Entrevistado - Assim eu escolhia um quarto, eu estou num quarto, faz mais de um ano, estou a pagar 220 euros de renda, mas estou a ficar farto daquilo, tenho falta de privacidade, a senhora não regula lá muito bem, e agora anda pior. Tenho um quarto independente, estão lá mais pessoas, a casa de banho mete nojo, as pessoas não têm cuidado, e ainda esta semana chateei-me com a senhora, mas pronto, que remédio, ando há procura de outra coisa, mas eu ali até tenho tudo, eu tenho um frigorífico pequenino, um micro ondas, uma televisão, agora até tenho internet que foram la instalar, mas não me sinto bem aquilo são paredes que se ouve tudo, quando estou a ver televisão ou estou ao telefone batem na parede para falar mais baixo, mas de resto mais nada.

Entrevistadora - Como é que paga o quarto? Alguma prestação? Disse que recebe o RSI?

Entrevistado - Eu recebo o RSI e recebo a bolsa da Santa Casa, dos Ateliês de São Bento.

Entrevistadora - Há quanto tempo esta nos ateliês de São Bento?

Entrevistado - Estou quase há uma ano e meio.

Entrevistadora - O que faz lá?

Entrevistado - Sou cozinheiro, cozinheiro entre aspas, trabalho na cozinha, já estou lá há um ano e meio.

Entrevistadora - Qual é o valor da bolsa?

Entrevistado - É 240 euros.

Entrevistadora - E dão-lhe a refeição?

Entrevistado - A refeição tenho de pagar.

Entrevistadora - E quanto é que paga?

Entrevistado - É 1 euro por refeição.

Entrevistadora - Esses 240 euros, depois de já ter pago as refeições?

Entrevistado - Não eu tenho de pagar o mês todo.

Entrevistadora - Tem de tirar 1 euro para pagar as refeições? Um euro por dia?

Entrevistado - Sim.

Entrevistadora - Depois recebe o RSI?

Entrevistado - Mas tenho de tirar o passe, o passe é por minha conta, a renda é por minha conta, todas essas despesas são por minha conta.

Entrevistadora - E o jantar, confeciona o jantar?

Entrevistado - O jantar oriento-me, não como eu tenho o micro ondas em casa eu às vezes lá do serviço trago alguma coisa da cozinha pra casa, aqueço no micro ondas e como, outras vezes vou ao supermercado e trago qualquer coisa e aqueço no micro ondas, aquilo tem cozinha mas eu nunca utilizei aquela cozinha, eu olho para aquela cozinha e até me arrepio todo, montes de pilhas de loiça por lavar e cheio de baratas, ao nível da lavagem de roupa a senhora tem lá uma máquina nova, caríssima, a máquina já esta toda abandonhada, eu já tive que ir la afinar a maquina, mas também tenho uma lavandaria daquelas de por moedas.

Entrevistadora - Estava há pouco a dizer que era beneficiário do RSI, como é que arranjou, quem lhe disse?

Entrevistado - Esse rendimento já vem de longa data, isso foi uma Assistente Social que tratou, já foi há muito tempo, quando foi já não me lembro, mas quando tive na comunidade terapêutica deixei de receber, tive de suspender, então eu tinha um valor perto de 800 euros em cheques mas como estava na Comunidade Vida e Paz, tive de devolver tudo, nunca mexi nesse dinheiro tive de devolver tudo.

Entrevistadora - Demorou muito tempo para receber o RSI?

Entrevistado - Agora aqui neste último caso demorou uns 3 meses.

Entrevistadora - E das outras vezes?

Entrevistado - Mais ou menos 3 meses é isso, demorou mais tempo quando saí da Vitae e vim para aqui porque o Cartão de Cidadão estava caducado e então o cartão de cidadão é que demorou muito tempo.

Entrevistadora - Acha que é fácil recorrer aos Serviços de Saúde e da Segurança Social?

Entrevistado - Não, não é fácil e atualmente, e eu não recorro muito, não vou muito ao médico, mas por exemplo eu tenho este problema da boca, já ando a tratar faz 2 anos na unidade de saúde da Santa Casa, mas depois a médica foi embora, depois não sabiam qual era a médica que vinha, depois fui lá para marcar consulta mas tinha de tratar desse problema da isenção, e depois demorou outro x tempo, pronto e ainda estou a espera porque eu preciso de tratar da boca porque qualquer dia não tenho dentes para comer, a esse nível é o tempo de espera é o tempo de espera, as pessoas não podem ter a ideia que são logo atendidos.

Entrevistadora - Não tem médico de família?

Entrevistado - Já tenho.

Entrevistadora - Quanto tempo demorou para ter médico de família?

Entrevistado - Não demorou muito tempo, houve uma confusão qualquer, e quando fui ao posto do Martim Moniz, a senhora perguntou-me, porque as vezes há falta de comunicação, e a senhora perguntou-me o que estava ali a fazer a tratar das taxas moderadoras, mas você já tem tudo já tem médico de família, já tem tudo, agora já está tudo legal tenho as taxas moderadoras em conformidade e tenho medico de família.

Entrevistadora - E aqui na Misericórdia alguma vez foi difícil o atendimento?

Entrevistado - Não, eu aqui nunca encontrei dificuldades nenhuma, não aqui não a Dr.^a Carla é uma excelente pessoa e a Dr.^a Margarida também é uma excelente pessoa, qualquer coisa as vezes pode haver algum processo que leve mais algum tempo, mas nunca me queixei disso.

Entrevistadora - Agora da Misericórdia esta a receber mais alguma coisa para além da bolsa de São Bento?

Entrevistado - Não, não recebo mais nada, só recebo o RSI e a bolsa e mais nada, nem posso, nem recebo ajuda para o quarto, nem nada disso, mas esse dinheiro é para ser tirado do Rendimento mínimo ou da bolsa, porque se eu só recebe-se o rendimento mínimo nem o quarto pagava, porque o rendimento mínimo são 180 euros, e eu pago do quarto 220 euros.

Entrevistadora - Não chegava?

Entrevistado - Nem para trocos.

Entrevistadora - Então há quanto tempo é que não está na rua, assim seguido?

Entrevistado - Há 3 anos.

Entrevistadora - E na sua vida durante os últimos 15 anos houve vários momentos que esteve na rua?

Entrevistado - Sim, estava depois não estava, depois estava...

Entrevistadora - O que acha que aconteceu para ter estado na rua, ter saído, e depois voltado para a rua? o que acha que correu mal para ter de voltar?

Entrevistado - Há muita coisa que correu mal, é difícil, problemas da vida, desgostos da vida e certas situações, eu tenho muitos filhos e muitos netos e estão espalhados por vários sítios, queria vê-los, mas não posso.

Entrevistadora - Os Serviços podiam ter feito alguma coisa na altura para não ter de voltar à rua, os Serviços de Apoio Social podiam ter feito alguma coisa para evitar que tivesse que voltar à rua?

Entrevistado - Não, acho que não porque a opção é minha, eu não culpo ninguém, eu sou responsável pelos meus atos, certo, se eu me portar mal a culpa é minha, eu é que sou o responsável, se eu perder a cabeça, costuma-se dizer que quando a cabeça não tem juízo o corpo é que paga, mais nada eu sou responsável pelos meus atos, e que isto as vezes é muito complicado, porque às vezes a pessoa não pensa e não, tem calma e parte tudo e acontece.

Entrevistadora - Estava há pouco a dizer que esteve em Albergues, no Exército de Salvação na Vitae e não esteve em mais nenhum, porque existem outros, existe o albergue da Cruz dos Poiais, existe a Mãe d'água, nunca teve em mais nenhum?

Entrevistado - Não, não senhora, eu só estive, eu estive, com um certo apoio de uma instituição a ARIPS em Santa Iria, é uma instituição que dá apoio a pessoas idosas mas eu só lá ia para ter comida, naquela altura como eu tinha muitos problemas financeiros eu só lá ia fazer as refeições.

Entrevistadora - Nunca frequentou o refeitório do Anjos?

Entrevistado - Nunca lá pus os pés, nem conheço aquilo, conheço os Anjos sei onde é o refeitório mas nunca lá entrei.

Entrevistadora - Porque nunca lhe ofereceram?

Entrevistado - Não, porque nunca tive necessidade de lá ir, eu até passo muitas vezes lá à porta, mas nunca lá entrei.

Entrevistadora - Alguma vez lhe pediram para avaliar os sítios que frequentou ou utilizou, nos centros de alojamento, nos centros de saúde, alguma vez pediram a sua opinião, alguma vez pediram para avaliar a sua perceção dos sítios? Alguma vez pediram para avaliar a Vitae ou o Exército de Salvação?

Entrevistado - Isso não, isso é difícil, como é que eu posso avaliar se só lá estive uma vez, embora que, por exemplo eu conheci a Vitae mas já há muito tempo, quando eu conheci a Vitae aquilo era uma desgraça, agora ouvi dizer que aquilo teve obras e que os quartos estão melhor, mas não posso fazer uma comparação se nunca mais lá fui, o Exército de Salvação não sei também, mas deve ter algumas melhorias, e do tempo que lá estive nunca tive razões de queixa, o Exército de Salvação é uma coisa diferente não se compara com a Vitae, aquilo é para pessoas mais para a frentex, eu tive lá um ano e meio e nunca tive razão de queixa, ainda participei em alguns eventos e algumas coisas, só que chegou aquela altura e tive mesmo de sair porque terminou o prazo, eu fui para lá com um contrato de 6 meses e fiquei lá um ano e meio, porque a doutora era uma simpatia e ela deixou a coisa andar e depois avisou-me que tinha de encontrar quarto e avisou-me com um mês de antecedência, disse que tinha de encontrar quarto porque no final do mês tinha de sair, e eu pronto fui-me embora, tive de me orientar para outro caminho.

Entrevistadora - O caminho foi o quarto?

Entrevistado - Foi o quarto, mas o quarto também foi pouco tempo porque também não gostava do ambiente depois tive de andar de um lado para o outro.

Entrevistadora - Como é que avaliar agora, qual é a sua opinião sobre o apoio que está a ser prestado, para si, em S.Bento?

Entrevistado - O apoio, é assim isso...eu tenho um projecto de vida mas esse projecto de vida eu pretendia outras coisas, por exemplo eu pretendia arranjar um emprego sem estar dependente da Santa Casa, mas é como eu digo derivado à minha idade isso é missão impossível, qual é a empresa que vai dar emprego a um homem de 62 anos, ninguém claro, é complicado e enquanto eu poder estar ali entretido nos ateliês de S. Bento, vou ver se aguento, porque eu já estive a trabalhar num restaurante em part-time, mas eu não aguento é muita carga eu saía daqui de S. Bento ia para o restaurante e saía por volta das 9 e meia da noite depois ficava

cansado e não dormia em condições e depois desisti, desisti, agora faço só aquele meu servicinho e acabou, porque a minha idade já não permite este tipo de coisas, e pronto o meu projecto de vida vai mantendo-se assim até ver.

Entrevistadora - Quando estive na rua havia muitas pessoas a viver na rua, nos vários momentos que foi estando na rua?

Entrevistado - Muita, muita, mas hoje há mais, sem dúvida, eu digo que hoje há mais porque eu sei, eu vejo, eu passo pelos sítios onde eles e agora até o que se vê mais na rua é estrangeiros não é só os nacionais, ali na zona onde eu estou aquela avenida por ali fora é uma desgraça.

Entrevistadora - Qual é a avenida?

Entrevistado - A avenida Almirante Reis, e agora como o tempo está a mudar está a ficar assim mais para o Verão, e começam a fugir dos albergues e a vir dormir para a rua, sabia disso!?

Entrevistadora - Porque é que fogem dos albergues, porque acontece isso?

Entrevistado - Porque eles sentem-se mais livres na rua do que nos albergues, dentro dos albergues há leis, há critérios que têm de respeitar, e eles dentro dos albergues têm de respeitar as horas, não podem fazer barulho, não podem beber bebidas alcoólicas, agora como o tempo começa a ficar bom começam a fugir dos albergues e vão dormir para a rua, isso é matemático.

Entrevistadora - Também chegou a fazer isso?

Entrevistado - Não, eu não, esse pessoal da rua basicamente recolhe aos albergues quando chega o Inverno, quando está frio e a chover, depois quando começa a fazer bom tempo vêm ca para fora eles preferem vir dormir na rua do que estar dentro de um albergue.

Entrevistadora - Se um dia tivesse o poder de resolver o problema das pessoas sem-abrigo o que é que criava, o que é que achava que fazia falta? Imagine que é um sonho, sem limites de dinheiro.

Entrevistado - Não sei, é complicado, porque, ia fazer o quê... repare numa coisa, isto agora repare numa coisa, eu não sou psicólogo, mas repare uma coisa há muitas pessoas que estão na rua e não querem ser ajudadas.

Entrevistadora - Porque é que não querem?

Entrevistado - Porque não querem, eles só lhes interessa é chegar aqui dar dois murros ali no balcão e darem-lhes o dinheiro, querem receber o dinheiro querem é receber ajuda monetária, para depois chegarem ali a esquina e queimarem o dinheiro todo em vinho, em tabaco, em droga, se os convidarem para ir para uma instituição, para irem para um albergue ou para irem trabalhar, eles não querem, eles preferem esta vida, agora lá está eu não queria pegar neste ponto, mas eu acho que há muitos subsídios que são muito mal entregues, e é o que tem acontecido que eu tenho provas disso, pessoas que estão agregadas à Santa Casa, pessoas que merecem receber mesmo esses apoios e não têm, em compensação vão dar apoios a pessoas que não merecem.

Entrevistadora - Quais são aqueles que mereciam receber apoios e que não têm?

Entrevistado - Há muita gente, há muita gente aí que com dificuldades maiores, com situações maiores...

Entrevistadora - Mas que estão na rua?

Entrevistado - Não, não digo na rua mas mesmo pessoas que têm quartos alugados, que coitaditos, o dinheiro não chega para nada...

Entrevistadora - O dinheiro do trabalho?

Entrevistado - Não, o dinheiro que eles recebem, o apoio que eles recebem, não chega para nada e andam aí sempre aflitos, bem eu também não percebo como isso funciona, não percebo nada desse sistema da Santa Casa, a uns pagam renda a outros não pagam renda, eu não sei, é uma burocracia que eu ainda não consigo entender.

Entrevistadora - Durante o acompanhamento, alguma vez a Santa Casa lhe pagou a renda?

Entrevistado - Não eu pago a renda com o meu dinheiro, aliás com o dinheiro que eu recebo do rendimento mínimo e da bolsa, mas para isso eu estou a trabalhar, por isso acho que a Santa Casa não me está a fazer favor nenhum, eu trabalho, eu recebo dinheiro mas eu trabalho, do meu ponto de vista a Santa Casa não me está a fazer favor nenhum, nem sequer, nunca pedi ajuda para me pagarem a renda do quarto.

Entrevistadora - Acha importante a Santa Casa ter estes Serviços de S. Bento, acha que são importantes para si?

Entrevistado - Tudo é importante, tudo é importante, porque isto é assim, isto é o meu ponto de vista, uma pessoa tem de ter um ponto estratégico, tem de fazer qualquer coisa, não é ficar 24 horas a olhar para o céu.

Entrevistadora - Tem de estar ocupado?

Entrevistado - Exactamente, exactamente se a Santa Casa proporciona várias actividades e ao fim ao cabo também de certa maneira tem mais uma ajuda financeira, acho bem que as pessoas pensem nisso.

Entrevistadora - É importante então que a Misericórdia dê mais ocupação e menos dinheiro, posso dizer que é isto que me está a transmitir?

Entrevistado - Quer dizer que independentemente da ocupação, não sei isto é a minha opinião, mas talvez individualmente analisar o processo de cada pessoa, nós não somos todos iguais, ora se eu sou cozinheiro eu não posso ganhar o mesmo que uma pessoa que está a fazer limpeza lá no chão, quer dizer acho que não podemos colocar tudo no mesmo patamar.

Entrevistadora - E acha que quando são atribuídas as bolsas não é visto isso é tudo igual para todos?

Entrevistado - É tudo igual para todos, tudo "igualito" para todos, pronto não sei, porque os serviços são totalmente diferentes um do outro, uma cozinha é uma cozinha e outra coisa é um indivíduo que está ali a fazer bonecos de papel para passar o tempo, o esforço não é igual não é o mesmo, a responsabilidade também não é a mesma.

Entrevistadora - Isso em S. Bento, está a falar de S. Bento, porque várias pessoas desempenham funções diferentes, mas ganham o mesmo?

Entrevistado - Sim, é tudo a mesma coisa. Não há, claro tirando os cheques e não sei quê, mas agora o resto é tudo pela mesma tabela, é tudo a mesma tabela.

Entrevistadora - Como descreve os dias que viveu na rua, como era o seu dia-a-dia?

Entrevistado - Muito triste, era muito triste, tornei-me rebelde, tornei-me mau, era mau, era rebelde e era muito conflituoso e depois então quando me excedia nas bebidas alcoólicas era muito agressivo, era uma vida que não interessa a ninguém.

Entrevistadora - E agora sente-se diferente?

Entrevistado - Há com certeza é uma diferença do dia para a noite, não se compara, tenho as mínimas condições, ah é verdade esqueci-me de dizer que estive na AMI, estive no albergue da AMI na Graça.

Entrevistadora - Quanto tempo é que esteve lá?

Entrevistado - Estive lá pouco tempo, chateei-me rápido.

Entrevistadora - Porque é que se chateou?

Entrevistado - Não gostava do ambiente daquilo, era chatices, e depois também lá dentro havia muitos consumos e eu depois comecei a não gostar daquilo até conseguir arranjar o quarto onde estou agora e sair de lá, mas é como digo é um bocado difícil de descrever passar uma noite na rua não é fácil, e depois está sempre sujeito às condições, às vezes aparecem surpresas, aparecem indivíduos a quererem fazer mal, e por ai fora. Eu tive várias situações dessas, mas eu também sabia dar a volta ao sistema, mas é complicado é sempre complicado.

Entrevistadora - Tem de se aprender estratégias para estar na rua?

Entrevistado - Para estar na rua é preciso ter um curso de formação, é verdade...EHEHE...

Entrevistadora - Como é que se tira esse curso?

Entrevistado - Não sei, é a própria vida que ensina.

Entrevistadora - Uma noite a seguir a outra e vai-se fazendo o curso?

Entrevistado - É uma noite a seguir a outra, as noites nunca são todas iguais, não é, nem os dias e depois também é uma coisa, eu falo por mim não sei os outros, eu chegava a um ponto que não tinha medo de nada, eu dizia assim eu estou aqui para morrer quem se meter à minha frente também morre, por acaso aconteceu uma situação ou outra em que teve de haver intervenção da polícia, mas para o meu lado ficou tudo bem, mas para o outro lado é que ficou mau, mas nunca fui preso, nunca tive chatices, nunca tive de ir a tribunal, mas não é fácil, não é fácil isso.

Entrevistadora - Porque é que acha que não sendo fácil continua tanta gente na rua, porque não sendo fácil continua tantas pessoas na rua, se não é uma coisa boa porque é que as pessoas estão lá?

Entrevistado - Sabe que, porque é que as pessoas estão na rua?! , as pessoas estão na rua porque provavelmente por falta de trabalho, é uma das causas, falta de trabalho, provavelmente ficaram desempregados, provavelmente estavam em casa de famílias, mas as família se não queres fazer nada não queres trabalhar vai-te embora rua, e depois eles também não querem trabalhar, ou melhor não conseguem trabalhar, e pronto vão para a rua, vão para a rua e depois andam nessa vida a arrumar carros ou 3x2, 25, e pronto, claro são pessoas que não optam por outras soluções e depois entraram nessa vida, é o que se vê agora, e é uma das coisas que eu

tenho estado a observar agora, não vou agora falar nisso, mas eu tenho estado a reparar que está a haver muitas mulheres a dormir na rua, muitas raparigas novas, eu tenho visto isso.

Entrevistadora - Quando estive na rua não havia tantas mulheres?

Entrevistado - No meu tempo!? Muito raro, muito raro, agora não já venho, já vejo muitas raparigas a viver na rua e na zona do oriente há mais, vejo muitas raparigas a dormir na rua não sei porquê, isto agora está muito complicado, porque mesmo independentemente dos nacionais já se vê muitos estrangeiros a dormir na rua, ucranianos, desculpe o termo, essa praga, Ucrânianos está tudo espalhado, então pela zona das docas, está tudo cheio deles, eles vêm para cá, não sei como vêm para cá, nos temos ca poucos e ainda temos de importar de fora.

Entrevistadora - Por último há algum assunto que gostasse de falar que quisesse partilhar, alguma coisa que fosse importante para si?

Entrevistado - Não, não o que é que é importante para mim, é como está agora a minha situação, há também arranjei uma companheira, tenho uma companheira, já temos uma relaçãozinha saudável, mas ela esta longe e eu estou aqui, só muito esporadicamente é que a gente se encontra até haver outra solução, de forma que é mais uma ajuda que eu tenho, é uma pessoa mais velha que eu, e responsável e muito dedicada até, e pronto sempre me dá um apoio me dá uma ajuda, mas também faz parte do projecto de vida.

Entrevistadora - Do projecto?

Entrevistado - De vida.

Entrevistadora - Constituir uma família?

Entrevistado - Sim, porque eu tenho filhos, eu tenho filhos cá, tenho filhos em Angola, tenho netos, já tenho 8 ou 9 netos tenho uma família muito grande, mas há muito pouca comunicação, eu tenho netos que ainda não os conheço e moram aqui perto, moram ao pé de mim, mas também não me preocupo com isso, de resto, pronto, tenho família em Angola, ainda tenho lá a minha mãe, a minha mãe ainda esta viva tem 96 anos, está lá o meu irmão com os meus sobrinhos, esta lá a minha filha mais as minha netinhas, e pronto tenho lá muita família, já lá fui passar férias, já há 5 anos, fui lá pelo Natal, e era para ter ido no ano passado, mas a coisa ficou muito apertada porque foi quando eu vim para cá, já não deu, mas este ano se as coisas correrem bem este ano vou lá passar o Natal, Angola, para ao pé da minha filhota da minha famelga.

Entrevistadora - Senhor J muito obrigada pela sua preciosa entrevista, muito obrigada.

Entrevista nº 6

Género: Masculino

Idade: 64 anos

Data da realização: 26/03/2019

Duração: 27 minutos

Entrevistadora - Meu nome é Ana Sofia Branco estou a fazer um estudo, gostaria de conversar consigo sobre a sua experiência numa situação de sem-abrigo, se a teve e como correu, queria saber se alguma vez esteve numa situação de sem-abrigo, de ficar na rua?

Entrevistado - Eu normalmente não tinha onde morar. Eu estive quase 2 anos na rua e em muitos lados, na Avenida da Liberdade, em Arroios, depois havia a Comunidade Vida e Paz que vinham dar de comer, comida na rua, depois havia uma senhora e disse que eu não era para estar na rua, ela não sabia como eu me chamava, eu não tinha apoio nenhum, ela disse “Olha amanhã você vem comigo eu vou te levar a Comunidade Vida e Paz e depois podes ir para o Vitae ,ela marcou um dia para me vir buscar, mas eu não fui, depois à noite passou a carrinha e ela deu-me um cartão e como estava a chover e muito, muito frio eu disse “vou fazer o que a senhora disse”

Pois havia lá o Dr. Parente, aceitou-me, comi lá, “olha eu vou-te por na carrinha e vai para a vitae”

Entrevistadora - Há quanto tempo foi isso foi?

Entrevistado - Em 2013 estou na vitae há 5 anos, antes de vir para cá estava no Algarve

Entrevistadora - O que fazia no Algarve?

Entrevistado - Eu trabalhava nas obras.

Entrevistadora - É de onde senhor A?

Entrevistado - Sou de São Tomé e Príncipe.

Entrevistadora - Está cá há quanto tempo?

Entrevistado - Estou cá há 46 anos desde 1972.

Entrevistadora - E tem autorização de residência?

Entrevistado – Tenho, tenho, mas está caducado, Não, não está... Eu perdi, Está perdido, estou sem documento, já não sei onde está, perdi o documento há 5 anos foi no ano 2011, 2012, uma vez chego à polícia e levou-me para a esquadra.

Entrevistadora - Quando estava na rua?

Entrevistado – Sim, sim a polícia disse que eu tinha que arranjar outro documento e eu só tinha fotocópia a preto e branco e eles disseram que este não servia.

Entrevistadora - E porque é que ainda não tem documento senhor A?

Entrevistado - Doutora, eu não tinha dinheiro nenhum, não tinha como fazer documento, eu tenho dupla nacionalidade e tenho uma fotocópia, a polícia uma vez eu estava sentado no jardim e eu fugia logo porque não tinha documentos, depois daí teve um colega meu que disse que eu tenho que ir para a Santa Casa.

Entrevistadora - Você já estava na Vitae quando disseram isso?

Entrevistado – Não, não. Estava na rua depois daí é que eu fui para a Comunidade Vida e Paz, depois eu vim para cá no tempo da Doutora Maria de Fátima uma morena, ela é que tinha o meu processo, depois eu disse que eu estava sem documento, não consigo nada. Eu estou a gostar muito, neste momento já está aí uma fotocópia da certidão de nascimento da minha terra da embaixada de São Tomé para passaporte. Tenho uma marcação para fazer a residência em abril com a doutora Margarida.

Entrevistadora - Se trabalhava no Algarve o que se passou para vir para Lisboa?

Entrevistado - Acabou o trabalho, a gente andava fazer uma obra numa terra quando acabou.

Entrevistadora - Porque é que escolheu Lisboa?

Entrevistado - Eu não tinha casa andava num contentor de uma obra quando eu vim para Lisboa, em 2011 2012.

Entrevistadora - Esteve sempre no Algarve?

Entrevistado - Fui para o Algarve trabalhar em 1974 /75

Entrevistadora - Chegou a ter família no Algarve?

Entrevistado - Não, no Algarve não.

Entrevistadora - Quando chegou a Lisboa o que é que aconteceu? Qual era a sua expectativa?

Entrevistado - Eu vinha para trabalhar, mas eu não tinha documento nenhum para trabalhar, tem que ter documento não tinha trabalho, andava na rua.

Entrevistadora - Onde é que dormia?

Entrevistado - Eu dormia em muitos lados, na estação dos comboios estava na estação dos comboios estava na Avenida Liberdade, depois uma vez estava perto das 4:00 e aparece a polícia municipal e a levar todos fora dali, levaram-nos todos no meio da chuva e frio.

Entrevistadora - E levaram-vos para algum sítio?

Entrevistado – Não, dali fomos para Arroios, perto da esquadra da polícia ao pé da igreja, ali era onde eu dormia.

Entrevistadora - Porque é que não saiu da rua antes? teve quantos anos na rua? porque é que não saiu antes? Mas você queria sair?

Entrevistado – Doutora, estive na rua 2 anos, eu não sabia se tinha apoio de Comunidade Vida e Paz, não sabia como me ajudar eu passei a maior parte das vezes sem nada se não fosse aquela senhora da Comunidade Vida e Paz que andava na rua dar comer ao pessoal da rua...

Entrevistadora - Mas esteve na rua durante 2 anos?

Entrevistado - A comer na carrinha, davam de comer a gente.

Entrevistadora - E ela veio falar consigo? Mas ela deu-lhe comida durante 2 anos?

Entrevistado - Não foi só ela, foi ela e a carrinha. Ela veio falar comigo “que diz aí tás não quer dizer que” Vida e Paz e mandou para a Vitae, em 2013 fui para a vitae, faz 6 anos.

Entrevistadora - E como é que se sente na Vitae?

Entrevistado - Sinto-me bem, como, durmo a maior parte do tempo.

Entrevistadora - O que é que faz durante o dia como é que ocupa o seu tempo?

Entrevistado - Doutora, ando na rua a passear principalmente ando na rua, não tenho trabalho.

Entrevistadora - Alguma vez lhe ofereceram um sítio para estar durante o dia ocupado a fazer alguma coisa?

Entrevistado – Não, não, não. É como hoje levantei da cama tomei café e ando na rua.

Entrevistadora - Gostava de estar num sítio?

Entrevistado – Sim, eu gostava. Olha até a doutora podia (já quis) arranjar, ela perguntou-me se eu queria ter um quarto e eu disse para ter um quarto como!!! a gente tem de pagar metade e a Santa Casa paga outra metade, Eu não trabalho onde é que eu vou arranjar a metade para eu pagar!!! por isso estou na Vitae, quando ter o meu documento de residência e depois vou trabalhar depois vou para o quarto. Se eu não tenho trabalhar como é que eu arranjo o meu dinheiro e se eu não posso trabalhar!!!porque tenho problemas de coração, não trabalhar!! como é que eu vou fazer a minha reforma...

Entrevistadora - Diga-me uma coisa tem médico de família, disse que tinha problemas de coração, tem médico de família?

Entrevistado - Eu não tenho. Eu quando fui fazer a operação ao hospital perguntaram-me se eu tinha médico de família, eu disse que não. Eu tenho um papel já la fui inscrever no Centro de Saúde Alameda, mas para ter médico de família eu tenho que ter documento de residência. Mas quando eu tiver eu vou tentar a reforma.

Entrevistadora - Durante a sua vida toda quando veio em 2003 já tinha estado na condição de sem-abrigo ou foi a primeira vez?

Entrevistado - Não, nunca, foi a primeira.

Entrevistadora - Alguma vez teve dificuldades em marcar atendimento dos serviços no centro de saúde?

Entrevistado – Não, não, não, não, eu dificuldades no atendimento, não, nunca tive, não.

Entrevistadora - Acha que as respostas que existem são as adequadas? onde é que almoça?

Entrevistado - Almoça, almoço no refeitório dos Anjos

Entrevistadora - Há quantos anos almoça no refeitório dos anjos?

Entrevistado - Um ano e qualquer coisa, antes comia nas escadas da igreja de São Sebastião Nossa Senhora de Fátima, davam roupa, uma sandes, roupa, ficava sentado no jardim, outras vezes sentado no banco a apanhar sol. A doutora Fátima perguntou-me se eu queria almoço nos Anjos e jantar na VITAE ?

Entrevistadora - Alguma vez enquanto esteve na Vitae, aonde está, lhe pediram para avaliar a resposta? se gostava ou não gostava? Alguma vez lhe perguntaram como é que se sentia lá?

Entrevistado – Não, não. Nunca costumo pedir para ter atendimento com as técnicas que estão lá. Eles é que pedem para falar contigo Não, não eu também não preciso de nada para falar com elas quando preciso de alguma coisa de pedir chego ao gabinete, onde estão os meus documentos guardados, como ontem, ontem tinha uma entrevista para fazer com a doutora Margarida ali nas finanças e tinham os meus documentos guardados, eu chegar ao pé dela e pedi é que eu preciso de ir às finanças e os meus documentos.

Entrevistadora - Agora não têm documentos, mas houve uma altura que teve. Alguma vez teve uma prestação social, alguma vez teve algum apoio?

Entrevistado - Quando eu tinha documentos os meus documentos estavam caducado não estavam perdidos Mas eu tinha a cópia fotocópia, eu quando sair do trabalho eu tinha uma cópia uma fotocópia da residência, mas estava validade, depois dali é que eu tive apoio da segurança social.

Entrevistadora - Qual?

Entrevistado - O rendimento social, depois quando acabou fiquei sem nada depois a doutora Margarida que dá 50 €.

Entrevistadora - E os 50 € são para quê?

Entrevistado - São para o passe, costumo ir ao médico. Sim, sim ainda o mês passado foi ao médico, ao médico da Santa Casa.

Entrevistadora - Aonde é que vai ao médico?

Entrevistado - Na Natália Correia aí que vou ao médico. Ela que dá uns medicamentos, ela passa uma receita da Santa Casa e depois a doutora aqui é que dá o dinheiro para os medicamentos.

Entrevistadora - Diga-me uma coisa, como imigrante acha que é fácil ser-se imigrante em Portugal?

Entrevistado - Doutora, imigrante para mim, para mim, para mim, para mim é bem fácil Não é porque migrante nós estamos cá eu, para mim, não sei se estou bem estou mal, mas para mim é tudo bom nunca foi preso nunca faltei ao respeito a ninguém eu em vez de andar para cima e para baixo não falta ao respeito eu não tenho nada a falar de Portugal, mas diga uma coisa não é fácil não .

Isso é complicado é muito frio para mim eu não sabia eu passei muito mal na rua ao frio a chover dormir debaixo de uma arcada, vem o vento a chover em cima de uma pessoa, viver na rua é complicado.

Entrevistadora - Há muita gente a viver na Rua?

Entrevistado - A viver na Rua!! St. Apolónia, na Almirante Reis, muito pessoal não há muitas pessoas

Entrevistadora - O que é que acha que faz falta para as pessoas não irem para a rua?

Entrevistado - Eu acho que faltam apoios.

Entrevistadora - Que tipo de apoio? Se pudesse mandar que apoio é que dava?

Entrevistado - Dar apoio para ter uma casa para ter um buraco, ter uma morada é como a Vitae há muitas pessoas na Vitae, mais de 100 pessoas a maior parte das pessoas não têm casa. Não tenho para onde ir.

Entrevistadora - Há pessoas que podem ficar muitos anos na Vitae, como o senhor A?

Entrevistado - Isso eu não sei dizer, uma pessoa vai e vem, vai e vem, pronto uma pessoa não conhece, não sei como é como se chamam, ainda não foi complicado.

Mas viver na rua, quem pudesse sair da rua saí, mas para sair da Rua, pessoa tem que ter para onde ir, eu estou bem na Vitae, eu não tenho problemas com ninguém eu durmo, eu como, eu acabo de jantar vou ver televisão, de manhã toma banho e toma o meu café, depois ando na rua, pareço um cão.

Entrevistadora - Senhor A queria fazer-lhe uma pergunta como acha que tem sido o apoio que tem sido dado aqui? como descreve o apoio que é dado?

Entrevistado - Para mim o apoio, para mim está tudo bem, eu não tenho nada, estou conformado “com ele” é pouco mas dá sim, dá para pagar o meio de transporte autocarro tomar um café fumar um cigarro. Sim senhora.

Entrevistadora - Por último há alguma coisa que gostasse de falar que não falamos? alguma história que gostasse de partilhar comigo?

Entrevistado - Não doutora, eu não percebo nada disso da história.

Entrevistadora - Na Vitae tem medo de dormir à noite?

Entrevistado - Vitae não, lá tem segurança, cada pessoa toma banho come o jantar vai para a cama quando quer, não obrigam a ir para a cama.

Entrevistadora - Como é o sentimento de estar na rua?

Entrevistado - Na rua dormia com medo, a primeira vez que dormi na rua dormi com medo, uma pessoa passava na rua e a gente ficava sempre com medo.

Entrevistadora - E agora qual é o sentimento que tem?

Entrevistado - Agora não tem sentimento doutora. Viver na rua é complicado, mas a pessoa já está habituado. Há pessoas que desaparecem às vezes da Vitae dois três meses e depois voltam de novo há pessoas que entram e saem já as conheço, o segurança conhece, é como eu, estou há 5 anos, não tem nada mal, sabia senhora eu queria um quarto mesmo, mas eu não pode ter um quarto, não tenho força, eu não tenho força. Se eu pudesse trabalhar e ganhar o meu dinheiro arranjava um quarto, mas assim não dá, eu não posso trabalhar, eu não posso trabalhar, tenho problema de coração é assim quando eu faço uma subida, já me sinto cansado.

Doía o pescoço e tudo, uma subida só 10 metros parava descansada, depois passava quando a voltava a andar, voltava a doer, não pode andar teve deitar.

Entrevistadora - Está a tomar medicação?

Entrevistado - Estou, estou. Eu fui ao segurança e pedir para chamar o INEM, porque não estava bem. Eles chamaram a ambulância e levaram para São José e depois a ambulância levou para Santa Marta e fui operado ao coração, tinha duas veias do coração entupidas.

Entrevistadora - O senhor fuma?

Entrevistado - Quando tem tabaco.

Entrevistadora – Sr. A, gostava de voltar ao seu país ou não pensa nisso?

Entrevistado - Doutora fez uma boa pergunta, o que é que eu vou fazer lá!!! eu cá tenho a minha família, meu pai não, meu pai não conheço, tem cá uma pessoa que trato como pai, costumo visitar ir à Amadora visitar.

Entrevistadora – Obrigado por estar aqui, senhor A. Gostei muito da sua história. Muito obrigado.

Entrevista nº 7

Género: Masculino

Idade: 32 anos

Data da realização: 28/03/2019

Duração: 32 minutos

Entrevistadora - Bom dia X, o meu nome é Ana Sofia Branco e estou a fazer um estudo do processo da sua chegada a Portugal.

Entrevistado - (ao mesmo tempo) a Portugal

Entrevistadora - Quer falar comigo acerca do processo?

Entrevistado - Sim

Entrevistadora - Qual é a sua idade?

Entrevistado - Tenho trinta e dois anos.

Entrevistadora - De que País é que vem?

Entrevistado - Nigéria

Entrevistadora - Quando é que saiu da Nigéria?

Entrevistado - Parti da Nigéria no dia 7 de Novembro de 2017

Entrevistadora - Veio da Nigéria directamente para Portugal?

Entrevistado - Sim

Entrevistadora - Quanto tempo demorou?

Entrevistado - Estive em trânsito pois apanhei o avião em Marrocos; fui da Nigéria para Marrocos e depois de Marrocos para Portugal.

Entrevistadora - Porque é que saíu da Nigéria?

Entrevistado - Saí da Nigéria devido à crise que se vive lá, porque sou membro de IPOB - "Indegenous People of Biafra", pertenço a um grupo social que está a lutar pela libertação do nosso País.

Entrevistadora - E quando saiu da Nigéria e chegou a Portugal, dormia na rua? Estava sem abrigo?

Entrevistado - Na realidade quando cheguei tinha visto para Portugal. Cheguei a Portugal com um membro da IPOB, um colega que vive fora de Portugal e que me deu apoio social devido ao outro colega que me deu apoio social para sair da Nigéria.

Depois da crise causada pela invasão da casa do líder muitos tiveram que fugir do País, colegas e membros que trabalhavam na segurança do líder e que espiavam e davam informações sobre como é que nós planeávamos seguir para a Independência do nosso País que é o Biafra.

Entrevistadora - Quando chegou a Portugal ficou na rua ou foi para algum tipo de acolhimento?

Entrevistado - Quando cheguei a Portugal tinha alguém à minha espera que me levou para a Áustria.

Entrevistadora - Para?

Entrevistado - Áustria

Entrevistadora - Alguém no aeroporto levou-o para a Áustria?

Entrevistado - Alguém me levou para a Áustria porque foi tudo preparado no meu País. Os membros do IPOB (Indigenous People of Biafra) por causa da repressão da parte da Nigéria, invadiram a casa do nosso líder, começaram a levar alguns dos nossos membros para a prisão, prenderam cerca de 200 membros do IPOB, alguns líderes e aconteceu que eu estava entre essas vítimas, publicaram os nossos nomes nos jornais e declararam que éramos pessoas procuradas.

Entrevistadora - Certo

Entrevistado - Então a nossa organização, com alguns membros que me ajudaram, tiraram-me da Nigéria devido à situação na altura vivida, alguns membros não tiveram a mesma sorte, foram apanhados e ainda estão na prisão.

Entrevistadora - Então o seu projecto não é ficar em Lisboa mas sim ir para a Áustria?

Entrevistado - O meu projecto porque eu só estava a procurar forma de sobreviver; perdi duas crianças na invasão, perdi duas crianças. Portanto a solução era sair da Nigéria.

Entrevistadora – Certo, por quaisquer meios necessários.

Entrevistado - Por quaisquer meios possíveis também para conseguir um visto, tenho toda a minha vida, todos os Países da Europa, nunca tinha viajado na minha vida.

Entrevistadora - Certo

Entrevistado - Passei toda a minha vida na Nigéria portanto como é que apareceu o visto e tudo isso eu não sei, só sei quando me levaram à embaixada para impressões digitais, não sei ao certo como decorreu porque me esconderam durante todo o meu processo de saída da Nigéria, estava num esconderijo pois estive sempre escondido durante esse período.

Depois estava a trabalhar numa empresa em que um padre é o dono da empresa; eu estava preocupado durante algum tempo pois à noite tinha de voltar para o sítio onde estava. Por vezes

dormia na empresa pois os militares andavam sempre a procurar-me; em casa do meu Pai, no meu apartamento pois estavam na minha cidade; tinha que estar escondido e sair do País.

Entrevistadora - E as pessoas que ajudaram a marcar o seu voo?

Entrevistado - As pessoas que me ajudaram, trataram do voo e arranjam o visto.

Entrevistadora - Um visto Português?

Entrevistado - Visto Português. Depois disseram-me que porque eu não conhecia ninguém na Europa, por não ter familiares na Europa, que um membro vinha ter comigo a Portugal, que ia estar à minha espera em Portugal, não sabia, mas eu pensava que ia ficar a viver em Portugal, mas se calhar o membro pensava que eu devia de ir para a Áustria. Quando chegámos à Áustria depois de alguns dias ele disse-me que devia de pedir asilo.

Entrevistadora – Certo, De Portugal para a Áustria foi de carro?

Entrevistado - De Portugal para a Áustria fomos de carro não de avião.

Entrevistadora - Certo

Entrevistado - Quando chegámos à Áustria, penso que demorou dois dias, cheguei à Áustria no dia 11 de Novembro.

Entrevistadora - Certo

Entrevistado - Sim, 11 de Novembro, era um sábado. Passei essa noite na casa dele. Domingo de manhã levou-me e direccionou-me ao campo dos asilados, porque tinha receio que o prendessem pois podiam pensar que era tráfico humano, foi o que ele me explicou. Deu-me as indicações até ao campo dos asilados e eu fui para lá; pedi asilo e eles aceitaram logo. Depois de estar na Áustria 3 meses rejeitaram o meu pedido e disseram-me que tinha que regressar a Portugal.

Entrevistadora - Certo

Entrevistado - Que Portugal é que é responsável pelo meu asilo.

Entrevistadora - Porquê? Explicaram-lhe porquê?

Entrevistado - Sim. Explicaram que Portugal é que me concedeu o visto Schengen e que pelas leis de Schengen tenho que voltar para Portugal pois Portugal é que é responsável pelo meu asilo.

Entrevistadora - Certo

Entrevistado - Marcaram um voo para mim porque quando me rejeitaram eu tentei falar com as pessoas dos Direitos Humanos lá mas todos me disseram que tinha que voltar para Portugal, marcaram o voo. A pessoa que me tinha levado para a Áustria já não estava lá; depois de me levar ele voltou para a Nigéria. Portanto eu não tinha sítio para ficar, nenhum sítio para onde correr, tinha chegado há pouco tempo a um País que não conhecia. Estava bastante confuso e falei com os Direitos Humanos, estava com muito receio de voltar para Portugal para o caso de

Portugal me deportar de volta para a Nigéria quando a situação lá ainda está a criar muita confusão e muito barulho. Eu sou casado e a minha mulher mostrou-me vídeos de quando os militares foram a minha casa e à casa dos meus Pais à minha procura, a fazerem perguntas aos meus Pais; e eu pensei que isso tinha sido comunicado ao governo de Portugal quando eu estava a tentar pedir asilo. Eu mostrei os vídeos e depois disso fiquei com muito medo de regressar a Portugal e de ser deportado. Entrei em contacto com alguns colegas e deram-me os contactos de outros colegas que vivem na Alemanha. Eu estava a tentar ir para a Alemanha quando fui preso na Áustria.

Entrevistadora - Quantos dias é que...

Entrevistado - Levaram-me para o centro dos deportados, fiquei lá 5 dias até os Direitos Humanos me transferirem para Estrasburgo

Entrevistadora – Certo

Entrevistado - Portanto também falei com os Direitos Humanos porque desde que tinha aceite voltar a Portugal porque é que estavam a transferir-me para Estrasburgo. Depois de algumas chamadas disseram-me que não havia problema, que tinha que ir para Estrasburgo, que quando visto e os bilhetes de avião estivessem prontos quando chegasse o dia de eu me ir embora vinham buscar-me.

Estava com medo a pensar que talvez estivessem a jogar um jogo. Como estava com medo falei com todos os meus colegas e com o colega que me deu a morada e perguntaram-me se eu tinha a certeza que não iria ser deportado para a Nigéria. Eu estava com tanto medo que me fossem deportar que decidi contactar um colega que estava na Alemanha, para ir para a Alemanha. Eu estava a ir para a Alemanha quando fui preso na estação de comboio e fui levado de volta para a prisão de deportação onde fiquei cinco dias.

Quando a organização dos Direitos Humanos soube que eu já não estava no Campo começaram a investigar e descobriram que eu tinha sido preso porque estava a tentar ir para a Alemanha, eu expliquei à policia o motivo e eles cinco dias depois disseram à policia que iam mandar alguém à prisão de deportação para dizer à policia que deviam de me libertar porque tinha aceite voltar para Portugal. Eles aceitaram que me iam libertar, mas tive que lá ficar até ao dia em que o meu voo saiu de Viena, penso que foi 4 de Março de 2018 que cheguei novamente a Portugal.

Entrevistadora - Quando chegou a Portugal, onde ficou? Como foi o processo?

Entrevistado - Por causa dos Direitos Humanos a pessoa que me levou ao campo de asilo na Áustria ficou com o meu passaporte e disse-me que se eu tivesse o passaporte comigo tinha uma forte possibilidade de ser deportado para a Nigéria, portanto levou o meu passaporte com ele quando regressou à Nigéria. Mesmo acerca da casa dele não posso dar detalhes porque só lá fiquei uma noite, cheguei nessa noite e levou-me para casa dele e no dia seguinte, domingo, fui para o campo de asilo, portanto não há nada que possa dizer sobre esse sítio. Ele voltou para a Nigéria e quando eu cheguei cá penso que a organização dos Direitos Humanos arranjou um tipo de visto eletrónico para eu entrar.

Entrevistadora - Então quando chegou a Portugal ficou numa situação de sem-abrigo ou foi para um centro de acolhimento?

Entrevistado - Quando cheguei a Portugal disseram-me que tinha que ir à emigração e que devia informá-los que o meu visto expirava em vinte e quatro horas, mas quando cheguei a Portugal não vi ninguém da emigração, ninguém me fez perguntas. Então comecei a perguntar no aeroporto onde era a emigração, alguém me levou a um funcionário da emigração. Depois de ver os meus documentos ele perguntou-me porque é que a Áustria me tinha mandado de volta para Portugal e disse-me que eles me deviam ter levado para o centro de asilo. Fez algumas chamadas e disse-me que tinha de ir ao escritório da emigração, mas como eu tinha chegado às 16h00, já um pouco tarde e o escritório estava fechado, escreveu a morada do escritório num papel e disse-me que devia de procurar um lugar para dormir e ir ao escritório na manhã seguinte.

Entrevistadora - E dormiu, onde é que dormiu?

Entrevistado - O que eu fiz imediatamente assim que ele me deu a morada do escritório foi apanhar um táxi do aeroporto diretamente para o escritório do SEF.

Entrevistadora - Certo e ficou à espera durante a noite?

Entrevistado - Quando cheguei ao escritório do SEF falei com o segurança, mostrei os documentos e lhe disse-me para...

Entrevistadora - A que horas chegou ao SEF?

Entrevistado - Cheguei ao SEF às 17H00.

Entrevistadora - O escritório estava fechado?

Entrevistado - O SEF estava fechado, mas ainda lá estava um inspetor e o segurança disse-me que devia de esperar. Primeiro o segurança tinha-me dito para procurar um sítio para dormir e eu disse-lhe que não conhecia ninguém ali, que não tinha dinheiro, portanto não ia conseguir arranjar um sítio para dormir e ele insistiu para que eu ficasse lá a dormir no escritório e que no dia a seguir de manhã devia de ir ter com ele para tratar dos meus assuntos. Depois de alguma conversa com o inspetor ela falou comigo deu-me o documento de pedido de asilo e recomendou que devia de ir para o CPR.

Entrevistadora - Certo, foi diretamente para o CPR?

Entrevistado - Diretamente para o CPR.

Entrevistadora - Como é que descreve o CPR? As instalações, o centro? Como é que descreve o apoio que recebeu do CPR?

Entrevistado - O apoio que o CPR deu foi bastante bom para quem está à procura de asilo, para o período inicial é bastante bom, receberam-nos, alojaram-nos, o dinheiro que recebemos todos os meses é 150 euros que...

Entrevistadora - É o suficiente para as suas despesas?

Entrevistado - Não é o suficiente, definitivamente não é o suficiente, mas temos que sobreviver com o que recebemos porque eu penso que para mim e para os outros não é o suficiente, a

verdade é que não é o suficiente, mas quando estamos a pedir asilo não temos opção sobre o que recebemos.

Entrevistadora - Quando chegou ao CPR a forma como foi tratado, em entrevista, explicaram-lhe tudo. Como é que funciona?

Entrevistado - A chegada ao CPR correu bem mas eu não fiquei no centro.

Entrevistadora - Ficou aonde?

Entrevistado - No dia que cheguei disseram-me no CPR que devia de esperar. Há um sítio que eles também têm e que fica fora do centro do CPR é aí que vou ficar com uma senhora chamada D. Fátima.

Entrevistadora - Certo.

Entrevistado - Então...

Entrevistadora - Foi para o quarto.

Entrevistado - Sim essa noite (tosse), desculpe essa noite.

Entrevistadora - Sector privado, certo?

Entrevistado - Sim sector privado, na noite em que eu cheguei éramos três num quarto.

Entrevistadora - Quantas pessoas estavam no quarto consigo?

Entrevistado - Éramos três.

Entrevistadora - Três no mesmo quarto?

Entrevistado - Três no mesmo quarto, havia três camas no quarto, havia três camas no quarto.

Entrevistadora - Três camas individuais no quarto? Quanto tempo ficou neste quarto?

Entrevistado - Eu fiquei quase 6 meses antes de vir para a Santa Casa.

Entrevistadora - Todo este tempo deram-lhe 150 euros por mês para pagar as suas contas.

Entrevistado - Não, os 150 euros era para comida eles pagavam o quarto por isso não sei quanto custava o quarto. Sei que havia um documento que assinava ao fim do mês. Depois, da primeira vez que o meu pedido de asilo foi rejeitado a senhora disse-me que o CPR tinha parado de pagar o quarto e foi quando me disseram para vir à Santa Casa.

Entrevistadora - OK

Entrevistado - A senhora dona do quarto disse-me que temos que pagar 160 euros.

Entrevistadora - Quando o seu processo foi rejeitado a primeira vez arranjou um advogado?

Entrevistado - Sim o governo

Entrevistadora - Como é que arranjou um advogado?

Entrevistado - O governo deu-me um advogado.

Entrevistadora - Foi fácil?

Entrevistado - O governo.

Entrevistadora - Foi fácil? O processo foi fácil? Como é que fez?

Entrevistado - Definitivamente quando recebi a primeira resposta negativa podia apresentar um recurso e que o governo me ia dar um advogado. Uma semana depois recebi uma carta do advogado do recurso a informar-me que devia reunir com o advogado nesse mesmo dia por isso falhei a marcação, não estive com o advogado.

Entrevistadora - E porque que falou a marcação?

Entrevistado - A razão porque falhei a marcação foi porque fiquei confuso com as datas. Era suposto ir ao escritório do advogado mas pensava que o advogado é que vinha ao CPR.

Entrevistadora - Alguém lhe leu a carta?

Entrevistado - Ninguém me leu a carta recebi uma chamada do CPR a dizer-me que tinha uma marcação com o advogado mas não disseram se a marcação era no CPR ou no escritório do advogado. Depois recebi a carta que chegou tarde, esse foi o maior erro. Eu era suposto de me encontrar com o advogado às 12h00 mas a carta só me chegou às 13h00 no mesmo dia em que eu tinha a marcação com o advogado.

Entrevistadora - No mesmo dia?

Entrevistado - No mesmo dia em que eu tinha a reunião com o advogado portanto foi um grande problema. Também falei com a advogada do CPR e expliquei-lhe a situação e...

Entrevistadora - O que disse a advogada?

Entrevistado - Ela disse-me que não havia problema que devia de lá ir no dia seguinte porque nesse dia estava muito ocupada, que ela ia contactar o advogado e que o que eu precisava era do meu passaporte. Eu contactei a pessoa que me tinha ficado com o passaporte e ele disse-me que alguém ia mandar o passaporte para Portugal. Depois de umas semanas ou um mês recebi o passaporte mostrei ao advogado no CPR e ela mandou ao advogado que está a tratar do meu caso, aquele advogado com quem não tive a reunião. Ela também me perguntou se tinha provas porque quando cheguei a Portugal perdi o meu telefone e tive que fazer umas chamadas porque não é algo que está escondido está sempre disponível nas redes sociais. Eu fui às redes sociais e mostrei-lhe fotografias no "youtube" e ela perguntou se tinha alguma fotografia que mostrasse a minha cara. Tendo em conta a situação actual (na Nigéria) estar a tirar fotografias a mim próprio enquanto estou a tentar fugir do País significa que eu não estou...significa que estou a jogar um jogo. Depois de alguns dias, alguma pesquisa e chamadas consegui arranjar 4 ou 5 fotografias em que aparece a minha cara e que foram mandadas via "WhatsApp" mandei para a advogada ela colocou no sistema e mandou para o SEF.

Entrevistadora - Quando o seu processo passou para a Santa Casa teve que sair do quarto onde estava?

Entrevistado - Sim

Entrevistadora - Como descreve esse processo?

Entrevistado - Quando o meu processo veio para a Santa Casa foi bastante fácil para mim porque recebi o dinheiro na altura certa, o problema era o quarto, eu expliquei à CS que era muito caro, porque se com o dinheiro que recebo da Santa Casa tenho que pagar 160 euros à senhora pelo quarto não consigo sobreviver.

Entrevistadora - Quanto recebia da Santa Casa?

Entrevistado - Recebo 160 e qualquer coisa, não 260 e qualquer coisa, penso que foi aumentado para 270 ou 276, não tenho a certeza.

Entrevistadora - Quanto paga pelo quarto?

Entrevistado - Agora pago 160 euros pelo quarto não é possível sobreviver com o que sobra.

Entrevistadora - Quanto tempo precisou para arranjar outro quarto?

Entrevistado - Demorou-me cerca de um mês mas tive bastante sorte como expliquei à CS, a CS disse-me que tinha que procurar um quarto, então comecei a fazer algumas chamadas a colegas que temos cá e um deles ajudou-me a encontrar um quarto.

Entrevistadora - Onde está a viver agora?

Entrevistado - Vivo em Fetais, Fetais,

Entrevistadora - Ok, Certo. O quarto é para si ou está a dividir com outras pessoas.

Entrevistado - Só para mim.

Entrevistadora - Ok

Entrevistado - É um apartamento com três quartos individuais.

Entrevistadora - O seu apoio financeiro é suficiente para as suas despesas?

Entrevistado - O apoio financeiro não é suficiente porque com o dinheiro que recebo só consigo sobreviver, depois de pagar 160 euros para o quarto só consigo mesmo sobreviver.

Entrevistadora - Neste momento como está o seu processo legal? Qual a documentação que tem neste momento?

Entrevistado - Tenho um documento válido por 3 anos que recebi no mês passado.

Entrevistadora - Três anos, esperou três anos?

Entrevistado - Não, não, não

Entrevistadora - Tem um cartão, certo?

Entrevistado - Tenho um cartão de 3 anos.

Entrevistadora - Três anos de validade. Quanto tempo demorou?

Entrevistado - Se eu verificar a data em que cheguei a Portugal demorou 1 ano e 2 meses.

Entrevistadora - 1 ano e 2 meses?

Entrevistado - Sim

Entrevistadora - Ok, quando estava em Portugal à espera da decisão explicaram se pode ou não trabalhar.

Entrevistado - Sim, quando estava a tratar do processo em Portugal tinha o documento que tinha que renovar de 2 em 2 meses e o documento dizia que não podia trabalhar em Portugal.

Entrevistadora - É fácil fazer uma marcação com o SEF?

Entrevistado - Não é fácil, nunca é fácil por vezes demora 1 mês ou 2 meses a pessoa liga, liga, liga e não há resposta por vezes manda-se um email espera-se, espera-se pela resposta que pode demorar 2 ou 3 meses. E é verdadeiramente difícil virmos à Santa Casa receber o dinheiro.

Entrevistadora - O que é que sente acerca disso?

Entrevistado - Nunca me sinto feliz porque a única maneira de sobrevivermos é com a pequena ajuda que recebemos da Santa Casa sem esse dinheiro não conseguimos pagar o quarto porque quando o SEF demora 2 ou 3 meses para revalidar os documentos ou demora 2 meses para se conseguir uma marcação para renovar os documentos então é muito difícil e quando se volta à Santa Casa queixamo-nos e tentamos ver se há opções alternativas além da Santa Casa. A Santa Casa faz um bom trabalho tentam ajudar no processo, acalmam-nos e estão sempre à procura de uma forma de resolver os problemas.

Entrevistadora - Neste momento com o título pode trabalhar?

Entrevistado - Sim com o cartão que tenho posso trabalhar.

Entrevistadora - Está a procura?

Entrevistado - Sim, estou à procura de emprego.

Entrevistadora - Já foi ao...Já foi ao Centro de Emprego?

Entrevistado - Desde que recebi o documento tenho estado a ir à JRS porque eles ajudam a procurar emprego, disseram-me que devo voltar lá para a semana.

Entrevistadora - JRS

Entrevistado - JRS

Entrevistadora - Uma entrevista?

Entrevistado - Sim, uma entrevista.

Entrevistadora - Outra pergunta Ekene, está a falar comigo em Inglês, quando chegou a Portugal ofereceram-lhe a possibilidade de aprender Português?

Entrevistado - Sim, no CPR foi-nos oferecida a possibilidade de aprender Português. Um ou dois meses depois de chegar comecei com aulas de Português, mas o problema é que depois de um a decisão negativa do SEF, o CPR começa a pressionar para que se saia do Centro. Estão sempre a fazer pressão para que se saia do Centro, por vezes ainda o processo está a decorrer com o SEF e estás entregue à Santa Casa o CPR começa a fazer pressão para que se saia do centro, é bastante difícil.

Arranjar quarto em Portugal não é fácil e os quartos que se arranjam são caros. Recebes 270 que usas para pagar o quarto e depois como é te alimentas. Não é fácil. O CPR não está a fazer um bom trabalho.

Entrevistadora - Se pudesse fazer as coisas melhor o que é que gostava de propor ao governo Português como forma de ajudar os pedidos de requerentes de asilo?

Entrevistado - Como?

Entrevistadora - Qual é a sua opinião para melhorar o processo de apoio aos requerentes de asilo?

Entrevistado - A minha opinião para aprovar o processo de asilo, primeiro como já acontece o CPR é a primeira etapa quando se chega a Portugal. O tom e a forma de funcionar do CPR não é boa. Aqui estão pessoas que vieram para o País devido a más situações nos países deles. Quando o SEF rejeita o pedido de asilo desta pessoa, esta pessoa não tem apoio e não tem outra opção a não ser ficar na rua e quando fica na rua torna-se um problema para a comunidade daí aquele slogan "a hungry man becomes na angry man"(o homem com fome torna-se um homem zangado).

Entrevistadora - Ok

Entrevistado - Porque quando a pessoa não tem um teto, não tem lugar nem comida para comer, tem problemas no seu País e foge para a União Europeia pensando que vai ter ajuda e ao mesmo tempo está a ser negada a ajuda. Portanto acho que a pessoa não será normal. É difícil, pode fazer muitas pessoas ficarem malucas.

Eu acredito que se os governos realmente querem apoiar devem melhorar o processo porque por vezes o processo não é justo por exemplo quando estão sempre a pedir provas, provas, provas.

Entrevistadora - Muitas?

Entrevistado - Muitas provas que têm que ser entregues porque na minha situação, eu posso usar a minha situação, depois da minha primeira entrevista com o SEF antes de ter recebido a

minha primeira decisão negativa deram-me 3 dias para rever a minha entrevista do SEF com o advogado do CPR para verificarmos o que foi dito ou se algo deve ser adicionado. A situação que vivi na Nigéria fez-me perder dois filhos e pediram-me os certificados de nascimento desses filhos, devia eu estar a fugir do País e antes de fugir para a Europa andar à procura de certificados de nascimento e casamento? Se eu fizer isso significa que não estou a fugir, mas sim a preparar-me para viajar para a Europa. Depois disso perguntaram-me se eu podia fazer uma chamada para eles verificarem se o que eu disse era possível. Eu disse-lhes que a minha vida estava em risco, que eu fugi do meu País, que eu estive escondido e eles continuam a dizer-me que preciso dos certificados de nascimento como prova, mais ainda eu sou de África e em África muitas crianças não nascem no hospital, muitas crianças não têm registo de nascimento.

Entrevistadora - O acesso ao apoio médico, como é que descreve o acesso ao apoio médico?

Entrevistado - Não tenho estado doente mesmo quando me deram documentação para acesso ao hospital. As vezes procuro o centro médico, mas não estou doente, não estou em baixo, portanto a respeito do apoio médico não posso comentar porque desde que cheguei não precisei de qualquer tratamento médico.

Entrevistadora - Neste processo todo necessitou de apoio psicológico, recebeu esse apoio?

Entrevistado - Sim quando cheguei ao CPR eles tinham apoio psicológico na cidade e pediram-me para ir mas eu não conheço nenhum local em Portugal portanto foi difícil para mim, tinha que ir de transportes, tinha receio do autocarro, do controlo, do comboio, do metro, por vezes não saio quando sei que não tenho dinheiro para os transportes.

Entrevistadora - Qual era a sua expectativa quando saiu do seu País e como descreve a comparação dessa expectativa com a realidade de quando chegou a Portugal.

Entrevistado - A minha expectativa?

Entrevistadora - Quando deixou a Nigéria. Quando deixou a Nigéria tinha uma expectativa de onde ia, estava a fugir mas tinha uma expectativa de onde ia chegar. Como é que essa expectativa compara com a realidade em Portugal?

Entrevistado - Bastante bem. A minha expectativa em Portugal, na minha maneira de pensar todos os Países tem as suas dificuldades e as nossas expectativas nunca são realizadas na totalidade. Penso que temos que aceitar o País como ele é, porque se o meu País fosse um sítio melhor eu não teria tido a necessidade de vir para Portugal.

Entrevistadora - Se o seu País resolvesse os problemas que tem neste momento, voltaria à Nigéria?

Entrevistado - Com a actual situação na Nigéria, para mim e para a minha organização, porque eu sou membro da tribo Igbo no Biafra, eu não reconheço o País chamado Nigéria porque nós estamos à procura da separação da Nigéria, talvez quando os governos dialogarem e acordarem na separação do País chamado Biafra aí eu posso dizer sim, posso voltar para o meu país, o Biafra.

Entrevistadora - Tem algum sonho, pode-me explicar qual é o seu sonho?

Entrevistado - Sonho sobre?

Entrevistadora - Qualquer coisa. Qual é o seu sonho agora nesta situação?

Entrevistado - O meu sonho nesta situação é que tenho que agradecer muito bem a Deus por Portugal ter aceite o meu pedido de asilo e por eu ter recebido o cartão de residência. O meu sonho é trabalhar e continuar a minha vida aqui em Portugal. Penso que Portugal é um sítio melhor e quero ficar.

Entrevistadora - Muito Obrigada.

Entrevistado - Obrigado.

Entrevista nº 8

Género: Masculino

Idade: 58 anos

Data da realização: 29/03/2019

Duração: 53 minutos

Entrevistadora - Bom dia, como se chama e que idade tem?

Entrevistado - Sou o X e tenho 58 anos.

Entrevistadora - Obrigado Sr. X, gostaria de saber se alguma vez esteve numa situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Sim já estive.

Entrevistadora - Quando é que isso aconteceu?

Entrevistado - Aconteceu em 2016, por opção, aconteceu, e não tive muito tempo, algum tempo, alguns meses, não muito, mas depois sai.

Entrevistadora - Foi a primeira vez?

Entrevistado - Primeira e única, primeira e única vez.

Entrevistadora - Quando diz por opção, o que quer dizer com por opção?

Entrevistado - Opção porque eu vivia com uma senhora e começamos a ter vários problemas, discussões e não sei quê, uma questão de ciúmes da parte dela, porque eu não me podia mexer, e entretanto quase que chegamos as vias de facto de violência e eu como essa parte eu dispensei completamente, andei a pensar, a pensar qual era a melhor solução, eu estava de baixa de um acidente de trabalho, isto foi tudo um conjunto de varias coisas não é, entretanto pensei que a melhor solução seria abandonar o barco, foi o que eu fiz, na altura em que recebi a baixa porque estava de baixa, recebi a baixa, paguei as despesas, peguei em 30 euros e um saco cama e vim para Lisboa.

Entrevistadora - Onde é que estava na altura a viver?

Entrevistado - Em Matosinhos, apanhei o autocarro, fiquei, deixei, paguei as despesas, deixei o dinheiro todo que ganhei, que recebia, e com 30 euros vim para Lisboa a procura de...isto porque, porque eu sabia, via nas reportagens via na televisão, que havia ali naquele sitio da Gare do Oriente, havia muita alimentação, eu sabia que pelo menos fome não ia passar, e hipótese de dormir nalgum sitio eu tinha, até as coisas começarem a andar para a frente, e foi isso que eu tomei, tomei essa decisão, foi pensada, e disse que ia ali, e já não voltei, e já passou.

Entrevistadora - Disse que veio com o saco cama e?

Entrevistado - Saco cama e roupa que tinha vestida em cima.

Entrevistadora - Para Lisboa, e ficou quanto tempo a viver na rua?

Entrevistado - Na rua um mês, dois meses.

Entrevistadora - E ficou em que zona?

Entrevistado - Na zona do Parque das Nações, eu vivi mesmo na gare, e vivi no pavilhão de Portugal, e depois eu sai e vim para o Exército de Salvação.

Entrevistadora - Quando esteve período na rua esses dois meses, durante esse tempo foi abordados por equipas de rua?

Entrevistado - A única equipa que me abordou, foi a equipa que me trouxe aqui, mas antes há aí uma paragem, porque eu tomava medicação, e essa medicação estava em falta, e eu precisava de medicação, e entretanto houve uma pessoa aí que me viu na rua uma pessoa de certa idade, viu que eu estava um bocado desatinado, e estava, estava, é verdade que estava, e reconheço que sim, e disse-me porque é que o senhor não pode ajuda, vá a Santa Casa, mas a senhora também não sabia muito dessa situação e mandou-me para a Trindade, na trindade mandaram-me para aqui, eu aqui fui atendido, não vou citar nomes, não vou, porque tivemos assim um certo problema da minha parte, e fui aqui atendido e fui enviado para ser internado em psiquiatria, em que eu, o psiquiatra que me atende.

Entrevistadora - Foi a que hospital?

Entrevistado - Fui ao de São José.

Entrevistadora - Hospital de São José?

Entrevistado - E ele disse-me, o senhor não precisa de ser internado em nada, você psiquicamente não tem muitos problemas, tem sim, precisa de apoio social, não precisa de internamento psiquiátrico, receitou-me uma receita e fez-me uma carta para entregar aqui a Santa Casa, e eu não vim, não vim, não vim.

Entrevistadora - E voltou para onde?

Entrevistado - Voltei para o mesmo sítio onde estava, não tinha dinheiro e andei na rua a pedir, foi a primeira vez que eu pedi, não tenho nenhum jeito para isso, é verdade.

Entrevistadora - Que idade é que tinha quando isto aconteceu?

Entrevistado - Isto aconteceu em 2016, estamos 3 anos, 55 anos. Entretanto andei a pedir dinheiro para aviar a receita, mas faltava-me pouco dinheiro, relativamente pouco, uns centimos, um euro e qualquer coisa, na farmácia também não me quiseram aviar a receita, dentro da situação deles, e eu resolvi não aviar a receita, e aquilo passou e melhorei, não é, aquilo era mais uma ressaca da falta daquela medicação, por isso é que eu não quero tomar medicação, agora, porque já me deixou assim. Entretanto voltei para a Gare e conheci a Associação a ACA, e foi a ACA que me trouxe ca outra vez, quando leram a carta, eu mostrei a carta que tinha, e ela trouxe aqui outra vez, e foi a partir daí que as coisas começaram a andar não é, e foi logo alimentação, arranjam-me alimentação e passado três dias arranjam-me o Albergue, tive no Albergue quase um ano.

Entrevistadora - Então a alimentação foi aonde, encaminharam-no para onde?

Entrevistado - Foi para os Anjos.

Entrevistadora - Para o Refeitório dos Anjos?

Entrevistado - Para o Refeitório, e ainda hoje lá estou.

Entrevistadora - Portanto quando chegou cá a resposta que lhe deram logo foi a alimentação?

Entrevistado - Não, aqui a primeira resposta não foi essa, aqui disseram que me queriam enviar directamente para Matosinhos, e eu disse que se quisesse ir para Matosinhos tinha ficado em Matosinhos, lá tinha casa, tinha tudo não faltava nada, não tinha necessidade de vir para Lisboa, se eu vim para Lisboa era porque não queria estar em Matosinhos, e expliquei a razão, isto talvez tivesse sido a razão porque não me deram apoio nessa altura, eu fiquei a pensar assim, se é verdade se é mentira, mas eu fiquei com este pensamento, derivado à minha maneira como eu estava, estava um bocado excitado, e como a maneira que eu expliquei a situação, expliquei a situação que, pá, como estava eufórico, penso eu, não agressivo, eu não sou.

Entrevistadora - E não ponderou regressar a Matosinhos?

Entrevistado - Não porque eu voltar a Matosinhos, fiz asneira, foi penalizado por isso, e muito, porque ia estar em contacto com a pessoa em si e eu queria afastar-me daquela pessoa, eu não podia estar a viver com uma pessoa que qualquer abelha que mexesse ao meu lado eu já estava a olhar para ela, isto é a realidade, eu fui operado a uma hérnia inguinal, levei 13 agrafes, não é qualquer coisa, é uma coisa assim deste tamanho, em que eu, e foi em ambulatório, duas horas três horas de ser operado a minha companheira foi buscar-me para ir para casa, entretanto deixa-me na sala de espera, isto é só para ver a situação, deixa-me na sala de espera e vai chamar um táxi, e quando chega começa a desatinar comigo porque eu estava a olhar para as pernas de uma mulher que estava ali de mini saia se me perguntarem se ela era branca, se era preta, se era azul, se era cor de rosa, eu não sei, qual era a cor da saia eu não sei, não me lembro, eu não vi, eu não vi mulher nenhuma.

Entrevistadora - Esta era a razão porque queria estar em Lisboa?

Entrevistado - Esta era a razão porque eu não queria estar em Matosinhos.

Entrevistadora - Da segunda vez, quando veio cá, o que é que lhe deram de resposta?

Entrevistado - Foi a alimentação, e foi passado 3 dias me deram arranjaram-me lugar no Albergue, no Exército de Salvação.

Entrevistadora - Porque é que no primeiro dia que chegou cá, explicaram porque é que não havia resposta de alojamento ou?

Entrevistado - Na segunda vez?

Entrevistadora - Não, Sim, na segunda vez?

Entrevistado - Não me explicaram nada disso, e a pessoa que me atendeu ficou assim um bocado, quando leu a carta do psiquiatra, aí é que ela ficou um bocadinho, atrapalhada.

Entrevistadora - Mas pediu alojamento ou?

Entrevistado - Eu na altura precisava de alimentação e estava na rua, não é, as pessoas sabiam que eu estava na rua.

Entrevistadora - E disseram-lhe que viesse daqui a?

Entrevistado - Não, mandaram-me para ser internado em psiquiatria, foi só a resposta.

Entrevistadora - Não mas a segunda vez?

Entrevistado - Ai, a segunda vez, deram-me a alimentação, mandaram-me para os Anjos e disseram para eu aguardar por uma mensagem.

Entrevistadora - Ok!...

Entrevistado - E um dia, chego passado 3 dias, aos Anjos para almoçar e disseram-me as 5 da tarde esteja no Albergue, para falar com a Doutora, não me lembro o nome dela, no exército de Salvação para uma entrevista.

Entrevistadora - Esteve tempo esteve no Albergue do Exército?

Entrevistado - No Exército estive lá duas vezes, estive lá a primeira vez, tive, três, quatro meses, entretanto sai e passado uns meses uns meses voltei a entrar outra vez.

Entrevistadora - E quando saiu foi para onde?

Entrevistado - Fui fazer ai uma viagem, fui fazer uma viagem, e depois quando voltei, não voltei para lá, estupidez minha, entretanto, fui parar ao hospital, com essa bactéria que eu apanhei, detetaram várias coisas, e depois da bactéria voltei outra vez para o Exército de Salvação, ai há uma coisa descompensada, logo ai, eu vejo que há coisas que, que não caem bem num ser humano, principalmente nas pessoas que têm um bocadinho de raciocínio, pensam um bocadinho, e isso caiu-me mal bastante mal, foi o Serviço Social do Hospital de St. Marta contactar o Exército de Salvação, porque não queria me deixar, porque eles só me mantiveram uma semana no St. Marta porque eu era Sem-Abrigo, e isso respeitaram-me muito, fui muito bem tratado, muito bem tratado.

Entrevistadora - Já tinha alta clínica?

Entrevistado - Tinha alta, só que não saia de lá, enquanto não tivesse um local para fixar-me, entretanto a Assistente Social contactou o Exército de Salvação, disseram que eu tinha lá um lugar, eu sai as duas da tarde de um dia e as 5 da tarde cheguei lá no Exército e não tinha lá lugar, fui dormir para a rua, a primeira noite, sai do hospital e fui dormir para a rua, e isso também não consegue entrar na minha cabeça.

Entrevistadora - E depois?

Entrevistado - Depois no dia seguinte já entrei.

Entrevistadora - Mas disseram para ir lá bater a porta?

Entrevistado - Não disseram para eu ir lá no dia seguinte.

Entrevistadora - Há então naquele dia (noite) não tinham?

Entrevistado - Não tinham nem um sofá, que há la bastantes, nem um sofá disponibilizam.

Entrevistadora - E não lhe deram alternativa?

Entrevistado - Não deram alternativa nenhuma.

Entrevistadora - Disseram?

Entrevistado - Disseram hoje não há hipótese passe ca amanhã, venha ca amanhã.

Entrevistadora - Isso foi há quanto tempo?

Entrevistado - Isto foi em 2016, maio, junho, julho, Agosto, talvez mais, já não sei, eu estava na rua nessa altura, isto era verão, talvez agosto, julho.

Entrevistadora - E depois quanto tempo esteve lá?

Entrevistado - No Exército de Salvação, entretanto na segunda entrada estive lá uns meses valentes, entretanto meti os papeis para o rendimento, porque eu tinha levado uma “panalização” de uma ano foi a tal historia que eu perdi em Matosinhos, como eu a baixa acabou e eu não fui mais ao medico para dar continuidade a baixa, terminou, era para ter regressado ao trabalho, não regressei, como não regressei fui despedido por justa causa, e quando eu meti os papeis para o rendimento foi-me recusado, tive uma penalização de um ano, entretanto meti em março.

Entrevistadora - O que é que fazia?

Entrevistado - Eu naquele momento trabalhava na hotelaria era ajudante de cozinha.

Entrevistadora - Mete os papéis para o Rendimento Social de Inserção?

Entrevistado - É-me recusado, meto a segunda vez, é aprovado, e eu dezasseis, dezasseis, dezassete, penso que é em 2017, agosto que eu mais ou menos que, não, Abril, Maio, em junho pra ai, Junho, assim logo que eu comecei a receber o rendimento, pus os papeis em março, em Abril eu assinei, ainda era a Dr.ª Sónia a minha assistente nessa altura, a Sónia, meti os papéis, no dia 20 de Abril, vim ao atendimento já cá estava o contrato para assinar, isto lembro-me porque ela achou muito estranho porque foi tao rápido, muito rápido mesmo, e eu quando comecei a receber, ora abril, maio, junho, junho arranjei logo quarto e sai, a partir dai nunca mais, 2017, não volto mais.

Entrevistadora - E neste momento nesse?

Entrevistado - Estou num quarto.

Entrevistadora - No mesmo quarto?

Entrevistado - Não. Não, estive no mesmo quarto, estive cerca de oito meses, engordei uma oito onze quilos, já os perdi todos, e mais alguns, e mais alguns, isto tudo por causa do stress, eu sou muito stressado, as vezes não demonstro mas sou, estive lá oito meses, entretanto sai para uma lado, sai para outro, depois o senhorio tinha as casa entregues a UniPlace, e então isso era barato.

Entrevistadora - As casas eram em Lisboa?

Entrevistado - Sim, sim.

Entrevistadora - O quarto neste momento é em Lisboa?

Entrevistado - É Algés, nesta altura é Algés.

Entrevistadora - E porquê, por opção?

Entrevistado - Porque não encontrei mais nada, não encontrei mais nada, porque o que há aqui em Lisboa, é para meninas, estudantes e 400 euros, ou então quartos duplos, ou triplos, ou

quádruplos, eu isso não quero, eu o quarto duplo não entro, não vivo, porque já vivi em Coimbra em quartos e vivi num quarto duplo e depois tive de sair, tive de abandonar o quarto.

Entrevistadora - E quanto é que está a pagar?

Entrevistado - Agora estou a pagar 250 euros.

Entrevistadora - É beneficiário do Rendimento Social de inserção?

Entrevistado - Sim, sim, sim, estou numa formação, a tirar o curso de técnico de logística.

Entrevistadora - Aonde?

Entrevistado - No IEFP, no Marquês de Pombal.

Entrevistadora - E soma a bolsa, o Rendimento Social?

Entrevistado - A bolsa, que é o subsídio de alimentação e transporte só mais nada.

Entrevistadora - E tem algum apoio?

Entrevistado - Tenho apoio da Santa Casa, para a habitação, agora a Santa Casa e a Câmara Municipal como os maiores senhorios de Lisboa, podiam fazer muito mais, mas muito mais, já que não fazem nada, isto é a realidade, somos conscientes que.

Entrevistadora - Muito mais a que nível?

Entrevistado - Da habitação, da habitação, eu não entendo...entendo, entendo, já tenho 58 anos e isto... e eu não percebo, não entendo, os dois maiores senhorios, têm imensas habitações, casas por aqui e não resolvem o problema, eu sei não há interesse político, e digo-lhe mais, vou-lhe explicar mais uma coisa, isto, isto é uma convicção que eu tenho, gostava que alguém me dissesse o contrario, provasse o contrario, nós somos um numero, e a partir do momento que somos um número, há interesses no nosso número, e sem esse número saímos da estatística, ao sairmos da estatística, se saírem muitas pessoas, muitos números, há pessoas que ficam no desemprego, isto é a realidade, o que se está a passar com os sem-abrigo está a passar-se por exemplo com os toxicodependentes que estão a consumir metadona, é exatamente a mesma coisa, não há interesse que as pessoas deixem a metadona, por exemplo.

Entrevistadora - Acha que não há interesse, das pessoas?

Entrevistado - Que as pessoas deixem a metadona.

Entrevistadora - E que as pessoas deixem de ser sem-abrigo?

Entrevistado - Isto também é assim, porque há interesses.

Entrevistadora - E quais são os interesses?

Entrevistado - Interesses porque é a economia social, para dar mais força a economia social, isto é para mim é a maior vergonha que existe, estamos agora com uma nova economia que é a economia social.

Entrevistadora - Acha que as Instituições?

Entrevistado - Não estão interessadas em resolver o problema, isto é fácil a Santa Casa, eu falo, sou apoiado mas falo, já falei com a minha técnica sobre isso, e já tentei fazer ai uma situação,

uma apresentação de duas casas que eu passo por elas todos os dias, duas três quatro vezes por dia, passo por elas, uma em Belém na Junqueira e outra ao pé do Largo da Princesa ali em, a seguir ao Restelo.

Entrevistadora - Estrela?

Entrevistado - Não a seguir ao Restelo, ca da parte de baixo, está o Largo da Princesa, há aí duas casas, rés-do-chão, primeiro e segundo andar, enormes uma profundidade enorme, uma delas tem quintal.

Entrevistadora - São casa da...?

Entrevistado - Da Santa Casa, vazias, às moscas, abandonadas, e como está há imensas por aí, eu pensei na altura, andei com um bocado de maluqueira, quando fui para Algés, um bocadinho assim no ar, umas ideias malucas, malucas mas tem alguma base penso eu, que era apresentar a situação ao Provedor, mas o problema aqui foi arranjar um grupo, porque temos 4 pessoas mas 4 pessoas não chega, a minha solução, a minha ideia seria propor a Santa Casa um x de pessoas, para já não alcoólicos, não toxicodependentes, já com metadona não havia problema, mas a consumir é que não, isto para que houvesse um melhor relacionamento entre as pessoas, álcool isso então fora de questão, nem velo, eu também não bebo, e propormos até alguns fazer algumas obras, fornecer o material e nos fazíamos as obras, eu dou uns toques de carpintaria ou uns toques de um amigo meu que faz dialise, que também está nesta situação e eu ia convidá-lo, ele era o segundo comigo, íamos para uma situação destas, ele percebe de electricidade percebe de umas coisas, e nos íamos fazendo as coisas, fazendo as obras que fossem precisas, mas depois um problema aqui, não havia gente, e sem gente não vale a pena, para já eu sou uma pessoas que não sou fácil de levar, mas até sou e não sou, também não sou assim tão difícil, mas sou muito exigente e há pessoas que para virem a minha casa ou têm de cumprir regras ou então não há hipótese, há aí um amigo meu que estimo muito, e era uma pessoa que estava em vista, mas não consegue deixar o álcool, e não consegue porque não quer.

Entrevistadora - Dizia-me que as instituições não estão interessadas em que as pessoas saiam da rua, quando estive na rua contactou com instituições que tivessem?

Entrevistado - Contactei, a uma que me contactou a mim mas como eu não era alcoólico nem toxicodependente eu não tinha interesse, eles não ganhavam dinheiro comigo, isto é a realidade, isto é o Desafio Jovem, não tenho problemas nenhuns, como eu não era nem toxicodependente nem alcoólico eles não podiam ganhar dinheiro comigo, levar para tratamento lá para eles e não sei o quê, mas eu disse logo que nem uma coisa nem outra.

Entrevistadora - E orientaram-no para outra resposta?

Entrevistado - Não nada zero, eu pedi roupa, pedi roupa, eles têm uma banca na feira da ladra, eu pedi-lhes roupa que precisava, deram-me umas calças que cabiam lá três como eu, um casaco, mas tinha de engordar imenso, era um XXXL, não se via lá ninguém, parecia um palhaço autêntico.

Entrevistadora - Do tempo que estive na rua alguém lhe deu alguma informação escrita ou oral dos serviços onde se podia dirigir?

Entrevistado - Não. Eu posso lhe dizer de outra Instituição que contactei, para fazer voluntariado, eu estava sem fazer nada, procurei, armazéns, trabalhos aqui e acolá e não

consegui, entretanto propus, da Casa, A Associação A Casa, e há la comida e muita gente e uma vez encontrei uma senhora e falei com ela...

Entrevistadora - Ia Lá comer?

Entrevistado - Ia la comer, eles levavam a comida, e eu ia falar com ela e perguntei se não precisavam de pessoas para fazer voluntariado, eu preciso de ocupar o tempo, ela disse que sim, sim precisamos, ficaram com os meus dados e até hoje, nunca ninguém me disse mais nada... Por isso é que eu vejo que não há interesse, aquilo é um certo, eu tenho outra, ainda do tempo da Dr.ª Sónia, fiz isto com o apoio da ACA, eu estou no Instituto do Emprego para ir buscar qualquer coisa para me inscrever, e estou lá e estava a passar no visor umas coisas, não sei o quê, trabalhos... como é que era aquilo, era contratos de inserção e não sei quê... e eu comecei a ler aquilo e disse, olha isto era bom para mim, era ótimo, vim e falei com essas psicólogas da ACA, e elas disseram isso é bom, arranje uma Associação, uma Instituição e proponha-se, mas eu não estou aqui a ver nada, e se eu contacta-se a Câmara Municipal de Lisboa para cuidar de um jardim por exemplo, excelente, tiramos fotografias, tenho isso no meu email guardado, só é pena não ter as respostas guardadas, não tenho, mas estão engraçadas...

Entrevistadora - Então enviou um email para a CML?

Entrevistado - Enviei fotografias, aquilo esta tudo...

Entrevistadora - Enviou fotografias de onde?

Entrevistado - Do Martim Moniz, estavam as laranjeiras, o estado das laranjeiras, pregavam pregos nas laranjeiras com placas, e eu propôs-me a cuidar daquela parte interior que era concessionada, mas com a hipótese de um dia que deixasse de ter muito trabalho da parte interior poder ir a parte exterior que é a Junta de Freguesia que faz esse trabalho e eu mandei para a Junta de Freguesia, mandei para a Câmara Municipal, e o senhor presidente, um politico, o actual presidente respondeu uma coisa muito bonita uma resposta lindíssima, gostei muito, e despachou aquilo, mandou para os serviços sociais, mandou para o...

Entrevistadora - Isso foi a quanto tempo?

Entrevistado - Em 2016-2017, mandou para o coiso, para o vereador para os gajos dos recursos humanos, que mandaram uma resposta muito engraçada, gostei imenso, um gajo, uma pessoa que é sem abrigo que explica tudo, que é apoiado aqui, que é apoiado acola, que tem isto e aquilo, que estava num albergue, e mandam dos recursos humanos “No dia em que houver um concurso nos avisamo-lo”, até hoje zero, o email é o mesmo, zero de resposta. Isto porque mais tarde, tentaram lavar a alma mas não conseguiram, e então contactaram a Dr.ª Inês, que me queriam conhecer, porque era uma pessoa não sei quê... uma pessoas não sei quantos... que queria ver horas, horários e dias e não sei quantos e até hoje zero.

Entrevistadora - Proponham, mas?

Entrevistado - Que me queriam conhecer, que me queriam arranjar um trabalho, arranjar isto, queriam-me arranjar aquilo, isto as pessoas que estão aqui da Câmara.

Entrevistadora - As pessoas que estão aqui?

Entrevistado - Sim há aqui uns técnicos da Câmara, essas pessoas contactaram a minha assistente social a Dr.ª Inês, e que me queriam conhecer, e mil e uma hipóteses, fazer umas propostas e não sei quê.

Entrevistadora - Chegou a falar com essas pessoas?

Entrevistado - Não, não porque nunca quiseram, até que um dia a Dr.ª I virou-se para mim e disse “o Sr. esqueça”, e é verdade, não há interesse, não há interesse, há interesse que as pessoas tenham um número, e aquele número é que dá dinheiro, o que dá dinheiro às Instituições é o número.

Entrevistadora - É o número de pessoas que estão a apoiar?

Entrevistado - O número que nos temos é que lhes dá dinheiro, se não lhe dermos esse número não entra dinheiro, postos de trabalho vão há vida, as instituições ficam mais fracas, isto é o que eu vejo, e como eu deve haver muita mais gente a pensar assim, não sou só eu de certeza, o senhor presidente, também faz o que faz, o governo diz o que diz, mas não se vê nada, nadinha isto é exatamente como outro assunto, outro assunto muito engraçado que eu acho, as pessoas fartam-se de queixar do refeitório dos Anjos, que a alimentação é assim, a alimentação é assado, não sei quê, falamos com os nossos técnicos, e há uma pessoa daqui, que tem algum poder que foi lá já umas duas vezes, eu nunca à vi pegar num tabuleiro e provar aquela comida, isso é inacreditável, eu trabalhei 14 anos numa IPSS, não trabalhei 14 dias, trabalhei 14 anos numa IPSS, onde vi crescer uma IPSS que tinha 19 alunos e passou para 210, onde o presidente comia no mesmo refeitório que comiam os alunos, a Assistente Sociais, Psicólogos, Terapeutas, auxiliares, monitores, tudo comia no mesmo refeitório, pegavam no tabuleiro e iam para a mesa, eu aqui não vejo isso, as pessoas podem ter as suas razões, mas quando eu quero saber se as coisas são assim eu apareço de surpresa, isto o chefe é assim, eu apareço de surpresa, pego o meu tabuleiro e vou na fila, acabou e vão ter de me dar daquela cuba, é assim, acabou, isto é assim, eu também já fui chefe, pouco mas fui, e nessa instituição teve uma pessoa que já faleceu que era o presidente o Dr. Jose Barros, que tinha alguns defeitos como todos nos temos, mas nessa parte humana era muito bom, era uma pessoa muito humana e quando fez aquele refeitório, quando fez as obras em 1990, ele disse logo que ia haver um só refeitório para todos, essa atitude eu gostei muito, para todos, desde os alunos aquilo era a APPC, Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral de Coimbra, e ali as pessoas comem todas no mesmo refeitório, tanto o presidente como o gajo da agricultura.

Entrevistadora - Diga-me uma coisa, já me tem dito, mas gostava de saber um pouco mais sobre isto, considera que as respostas de alojamento que existem para as pessoas em situação de sem abrigo são suficientes são adequadas?

Entrevistado - Não, não são adequadas nem suficientes, por exemplo eu vivo numa casa que tem ratos, vivo numa casa onde há pessoas que se julgam mais, que toda a gente, nem portugueses são tão pouco, nem são refugiados tão pouco.

Entrevistadora - E os Centro de Alojamento, acha que são uma boa resposta os Centros de Alojamento?

Entrevistado - Não, não porque estão mal estruturados, estão um bocadinho...olhe eu não conheço a VITAE, conheço a VITAE por aquilo que ouço falar, para já, por aquilo que me dizem aquilo é desumano.

Entrevistadora - Quem é que lhe disse?

Entrevistado - Já me disseram pessoas que estavam na rua, porque fala-se da VITAE e dizem logo não, não, mas porquê? Prefiro ficar na rua.

Entrevistadora - Mas dizia não por aquilo que falavam de lá?

Entrevistado - Por aquilo que me falavam, roubos, parasitas, gente que não tem o mínimo, porque isto que eu vejo nesta situação é que não é só meter as pessoas num armazém há que educa-las, as pessoas têm de estar preparadas para educar esta gente, se não as educar, eu não acredito que as pessoas não queiram receber um bocadinho mais do que aquilo que recebem, porque sei lá as pessoas já têm uma educação mas precisam de ser reeducadas, não é uma educação como faz a China como faz a Coreia do Norte, mas as pessoas precisam de ter um acompanhamento um conhecimento de algumas coisas para melhorar o seu dia-a-dia e não existe nada disso, isso não existe, nem em lado nenhum, isso era importante que existisse, eu falo assim porque tive uma boa experiência profissional, trabalhei com bons técnicos também, e vejo, eu fiz esta formação como técnico auxiliar de educação em 1985 até 87 foi quando comecei a trabalhar, a minha vocação, tenho vocação para isso mesmo e eu queria trabalhar no Patriache, e fui aconselhado para não ir trabalhar para o Patriache, depois eu queria ir para Africa, fazer apoio militar, mas entretanto apanhei uma hepatite B aguda quase cirrose e ai muito menos ainda, abandonaram todas as hipóteses, e ai eu ingressei numa instituição que naquela altura estava a nascer, tinha 19 alunos, já existia mas estava a nascer como uma grande instituição que é hoje, Instituição Portuguesa de paralisia cerebral, passei pela APPCDM, estive lá 3 meses, não gostei, doentes mentais não gostei nada, com crianças não tive hipótese, sempre gostei de trabalhar com crianças, mas não tive hipótese, isto dito mesmo pela diretora do infantário da universidade de Coimbra, estive lá a estagiar, ela disse “eu adorava tê-lo cá, eu adorava ter aqui um homem”.

Entrevistadora - Qual é a sua formação? Estudou até que?

Entrevistado - Em termos escolares tenho o 9º Ano, estou a tirar o 12º agora, mas tenho várias formações, tenho uma com quase 2 anos auxiliar de educação, e tenho uma de mecanização agrícola que fiz em pós-laboral, já estava a trabalhar nessa altura...

Entrevistadora - Gostaria de perceber a sua perceção é, quando diz que estas respostas de alojamento não são adequadas quais na sua opinião seriam adequadas para resolver a situação das pessoas sem-abrigo.

Entrevistado - Em primeiro lugar para mim os albergues podiam ter outra funcionalidade, receber as pessoas, prepara-las, educa-las, trata-las, e então ai envia-as para casas, casas que seriam republicas, o que é que se ganha com isso, postos de trabalho, ou então uma Associação em grande em que pudesse dar formação profissional e poderia inserir as pessoas no mercado de trabalho, ou então criar mini empresas para poder trabalhar, áreas por exemplo, a área da limpeza, a área da limpeza há juntas de freguesia que têm empresas privadas a trabalhar para elas, era uma situação por exemplo, isto é uma ideia que eu tenho há muito tempo e agora tive a fazer um trabalho sobre isso, que apanhe essa parte em que essas instituições podiam estar preparadas para criar mini empresas, dar formação as pessoas para poder lança-las no mercado de trabalho, seria não trabalho, mas trabalho protegido, em vez de um salario teriam uma bolsa, em vez de fazerem oito horas faziam cinco, não sei onde é que esta aqui a dificuldade de ver a

situação com olhos, não há, por isso é que eu digo não há interesse político, não há, se houvesse já tinham resolvido.

Entrevistadora - Quando estive no Exército de Salvação alguma vez o chamaram a avaliar a instituição?

Entrevistado - Não, nunca, no Exército de Salvação é outra, isto é uma aberração, completamente uma aberração, como é que uma pessoa sem-abrigo que esta ali a dormir chega as cinco da tarde, as cinco e meia da tarde e vai procurar trabalho, vai ver o jornal, vai ver a internet, vai procurar trabalho, isto tem alguma logica?!!não.

Entrevistadora - Conhece centros ocupacionais durante o dia onde se possa procurar trabalho para pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Conheço, conheço, conheço o atelier la em cima nos Anjos, e mais nada, mais nada também porque eu não quis, já fui convidado a ir a outros sítios, há o espaço ancora, há um não sei aonde em Chelas, eu já me falaram nisso, mas eu não, já me coiso mas eu não, mesmo assim nos Anjos, é os tais problemas, não interessa a gente falar muito por a gente, eu vejo é que não há interesse, por exemplo nos albergues, no Albergue, o Exercito, então uma pessoa vai procurar trabalho as cinco e meia da tarde, vai procurar um quarto as cinco e meia da tarde, quem esta para alugar já alugou, completamente, há coisas que me custam a entrar, eu acho que há situações que se passa, por exemplo eu perdi um quarto cinco estrelas, luxo, luxo quer dizer, um bom quarto, a senhora pedia limpeza, tinha lá tudo, não tinha cozinha, mas tinha dois frigoríficos, micro-ondas, todo o equipamento, e perco por ter falado na Santa Casa, por ter falado da Santa Casa, porque eu era utente da Santa Casa, e perdi o quarto, e perdi o quarto, a senhora deu-me uma desculpa no outro dia, perdi o quarto, só por uma situação dessas, porque depois as pessoas são vistas de maneira igual.

Entrevistadora - No sector dos serviços públicos acha que isso também acontece? Se alguma vez teve dificuldade em aceder a Segurança Social, a Saúde?

Entrevistado - Não, não, não tenho razão de queixa, muitas vezes as pessoas, eu falo, olham para a morada.

Entrevistadora - Tem médico de família?

Entrevistado - Tenho, tenho um médico no Centro de Saúde, eu as vezes, houve uma altura, isto acontecia mais quando eu vivia no Exército de Salvação, eu dei a morada do Exercito e “o senhor é sem-abrigo? sou...” e ficou assim muito espantado, agora não faço a barba porque ando um bocado desatinado.

Entrevistadora - Sentiu que isso era discriminatório?

Entrevistado - Não, porque acharam que como eu estava mais ou menos limpo, não era um sem-abrigo, e eu “sou sem-abrigo sim.”

Entrevistadora - Teve consequências para si?

Entrevistado - Não, não, já foi até bem tratado por isso, em alguns sítios fui bem tratado por isso.

Entrevistadora - Que sítios é que, as pessoas tinham alguma solidariedade?

Entrevistado - Em vários, no IEFP por exemplo, neste aqui em Alcântara, em Alcântara porque ali é que é a sede do Instituto de Emprego e Formação Profissional, eu aí nos formadores que conheci até hoje, sempre me receberam muito bem, sempre me aceitaram muito bem, sempre me ajudaram naquilo que puderam, e já fiz um lá, fiz um RVCC, tive lá 75 horas, pessoas excelentes as pessoas que conheci, e agora estou a fazer este, e não tenho assim, não tenho nada.

Entrevistadora - Como descreve o apoio que os técnicos com os quais se cruzou lhe deram? Falamos das respostas, dos alojamentos...a relação a disponibilidade dos técnicos?

Entrevistado - Eu falo por mim, eu não tenho razão de queixa, eu desde que, desde que as coisas começaram a funcionar eu não tenho razão de queixa, não tenho razão de queixa, aqui, posso falar aqui, agora posso me queixar de muitos lados, posso queixar-me do Exercito de Salvação, houve uma coisa que aconteceu comigo que eu entendi como maldade, por exemplo eu ponho os papeis para o RSI, e a técnica vira-se para mim e disse assim “não se esqueça, agora quando vier o rendimento tem de procurar um quarto”, “não se preocupe doutora, teja a vontade” entretanto vem a carta, não tinha ali os óculos “olhe pode me ver a carta porque eu tenho os óculos ali no cacifo, e não sei quê... a olhe vai receber este dinheiro, não se esqueça tem de procurar um quarto, não se preocupe doutora...” entretanto vem o cheque, não me disse nada, entregou-me o correia e não me disse nada, ainda bem, eu passado três dias cheguei lá para falar com ela, “olhe amanhã eu não durmo cá, durmo esta noite e amanhã já não durmo. Não dorme, então? Eu já arranjei um quarto! Ahh você não precisava de ir já embora, podia esperar mais um pouco... Isto é muita malvadez! Isto é falta mesmo de...isto é cara de pau, podia falar de outra maneira, primeiro tinha de arranjar o quarto e depois quando eu arranjei, não era preciso ser tão rápido. Não tem nexo, talvez para um deficiente metal, talvez, agora eu não, a mim não porque eu entendo logo que ali que há qualquer coisa que não bate certo, eu fui tratado num albergue por uma senhora, há pessoas que estão ali dentro dos albergues que não têm formação nenhuma.

Entrevistadora - Mas funcionaria?

Entrevistado - Exatamente, não têm formação nenhuma, ou isto ou o Exercito de Salvação, ou uma Igreja, uma igreja la com as formações deles, lá os deuses deles, mas aquilo é venha a mim para mim, venha a mim para mim, não é para os utentes, eles não estão ali em prol dos utentes, eles estão em prol do emprego deles e da Igreja, que é completamente diferente, completamente diferente, isto é a realidade, eu estive lá algum tempo e vi.

Entrevistadora - Como é a vida na rua? Qual é o sentimento que tem?

Entrevistado - É ingrata, é má, é má. Eu ainda há dias disse à Doutora I, há dias, há algum tempo, 2 daqui a uns dias vou para a rua ela não acreditou, e não vai acreditar porque não o vou fazer mais, já tenho alguns problemas de saúde e não posso.

Entrevistadora - Dorme-se na rua?

Entrevistado - Dorme, muito complicado, mas dorme.

Entrevistadora - Consegue-se dormir?

Entrevistado - É um bocadinho complicado.

Entrevistadora - Qual é o sentimento?

Entrevistado - De abandono, de abandono mesmo, um sentimento muito mau, eu na Gare do Oriente, quando dormia na Gare dormia de canivete aberto, a minha almofada era a minha camisola e o meu blusão, as botas tinha que metê-las dentro do saco cama, tudo o que tinha que guardar metia dentro do saco cama senão era roubado, isto é a realidade, tinha de estar sempre de olho aberto até vir a carrinha da Comunidade Vida e Paz, traziam o iogurte e os bolos, se o iogurte ficasse ali à vista era roubado, e eu um dia já tinha guardado as minhas coisas e estava acordado, e percebi que estava alguém a aproximar-se da minha tarimba, persenti, o braço assim mas já com a mão no canivete “aí cota, aí cota, estávamos a brincar” “brincas com os teus amigos, agora comigo não vais brincar, se chegares aqui eu mato-te, ficas marcado para o resto da tua vida”, nunca mais, nunca mais, mas sei que houve lá problemas, um indivíduo que espetou um garfo na mão do outro, por exemplo, ele estava a dormir ele dormia com um garfo na mão, daqueles de churrasco, ele vai meter-lhe a mão por debaixo da manta para roubar-lhe o telemóvel e ele espetou-lhe o garfo na mão, depois foi queixar-se a polícia, e a polícia disse-lhe “olha lá estavas a abotoar as botas ao senhor”, e pá.

Entrevistadora - Há muita gente a viver na rua?

Entrevistado - Há muita gente, muita gente.

Entrevistadora - Dezenas, centenas?

Entrevistado - Não sei, não sei, neste momento não sei.

Entrevistadora - E quando esteve a viver na rua?

Entrevistado - Havia muita gente, muita gente, eu digo-lhe no túnel da Gare do Oriente, estava cheio, cheio, cheio, não sei se conhece, aquilo desde a entrada para o metro até lá a ponta, aqueles bancos tanto da direita como da esquerda ficavam cheios, cheios, cheios, cheios todas as noites, e não falando do pavilhão de Portugal, agora ninguém dorme na Gare do Oriente, na Gare acabou, e acho que fizeram bem, para gente mal educada é assim que se trata, radical, pum, e dorme lá muita gente no pavilhão de Portugal, aqui por Lisboa há muita gente, muita gente, dorme muita gente.

Entrevistadora - Porque é que as pessoas ainda estão na rua?

Entrevistado - Porque é que as pessoas estão na rua, eu vejo isto porque tá ao abandono, porque as pessoas chegam a uma altura que estão-se completamente nas tintas, não têm objetivos, perdem os objetivos, perdem tudo, para eles é indiferente, é indiferente, completamente, acho que as pessoas, tornam-se indiferentes tornam-se um objeto, e para eles ter ou não ter, fazer ou não fazer, estar ou não estar, é igual, é igual, isto porquê? Grande parte das pessoas que estão na rua estão agarradas ao vinho, estão dependentes do álcool, esta é outra que funciona mal em Portugal, por exemplo um indivíduo que vai fazer um tratamento ao Júlio de Matos esta lá duas três quatro cinco semanas o estado investido ali umas centenas de euros, uns milhares de euros, por cada dia que ele está ali, mais a medicação e depois essa pessoa é posta na rua outra vez, com é que essa pessoa consegue-se tratar, as crianças é que entendem isto, eu não entendo.

Entrevistadora - Conheceu casos assim?

Entrevistado - Conheci, conheci um caso, por exemplo de um indivíduo que veio de uma Comunidade, esteve lá não sei quanto tempo, veio para a rua, passado duas horas de estar na rua, já estava agarrado a uma cerveja de litro.

Entrevistadora - Como é que descreve o seu sentimento agora face a vida?

Entrevistado - Em relação a quê?

Entrevistadora - Ao futuro?

Entrevistado - Ainda está um bocado escuro, ainda está um bocadinho escuro, porque sei lá, hoje está um bocadinho mais claro, agora de há um tempo para cá esta um bocadinho mais escuro, porque a saúde está assim, a pôr-me uns obstáculos.

Entrevistadora - Continua a ver um sentimento de abandono?

Entrevistado - Um bocadinho, um bocadinho, não muito, vou já explicar porquê, já ganhei algumas coisas no meio disto tudo, recuperei a minha família porque estava um bocado afastado dela, isto para mim foi muito bom muito bom, não de toda a gente, mas as minhas sobrinhas principalmente a minha irmã mais velha a minha mãe que já não via há muito tempo, estive com ela há pouco tempo, mas ainda, a pessoa não sente à noite principalmente há noite uma pessoa que se habituou a viver na companhia de várias pessoas ter pessoas em casa, viver, é muito difícil, por exemplo viver numa casa em que uma pessoa não se relaciona com ninguém, como no meu caso, eu vivo numa casa e não me relaciono com ninguém, nem bom dia nem boa tarde, nem nada dessas situações porque um corte radical, porque já não me vou chatear mais com essas pessoas, agora em relação há vida vejo as coisa de uma maneira um bocado complicada, já vi melhor, ainda hoje estive a falar com o meu colega de curso e estávamos a falar dessa situação e disse eu vou acabar aqui quase com sessenta anos, qual é a empresa que me vai dar trabalho com sessenta anos, é preciso eu ter muita sorte que esteja a estagiar numa empresa que esteja bem nessa altura, espero que sim, que esteja bem que consiga fazer um estagio bom, e tenha força para isso, se estiver bem tenho força para isso, e as pessoas verem assim pá o homem até é capaz, mas depois se houver dois mais novos que eu, as pessoas vão ver este gajo tem sessenta anos é doente, o gajo não falta, não sei quê é pontual mas tem sessenta anos e tenho aqui dois miúdos de 30, eles podem ser malandros e não sei quê, mas os miúdos para o primeiro emprego são fáceis de moldar, eu não, já tenho vícios, tenho vícios do trabalho, tenho sessenta anos quase e tenho hábitos de trabalho de há anos, tenho 30 anos de trabalho, tenho algum, eu acho que é preciso ter uma certa sorte, não é, estagiar num sitio em que faça um bom estagio, as pessoas gostem de mim, apresente serviço, e nisso ai pá eu consigo faze-lo, se eu estiver bem vou conseguir faze-lo, isso ai, por exemplo eu consegui entrar para a paralisia cerebral com um estagio de 6 meses, por o trabalho que eu fiz la também, eu estive la 14 anos, e não estou la por causa do meu divorcio se não me tivesse divorciado ainda estava la hoje.

Entrevistadora - Tenho uma última pergunta para lhe fazer, se eu lhe desse poder ilimitado para criar uma resposta para resolver o problema das pessoas em situação de sem-abrigo, o que é que criava?

Entrevistado - Olhe o que eu criava em primeiro lugar era uma Associação, e exigir dos governantes, tanto a Câmara como os ministros o governo em si, apoio, porquê...

Entrevistadora - Apoio em que níveis?

Entrevistado - Em que níveis, um apoio, um edifício, uma quinta uma propriedade para criar uma instituição onde pudesse dar formação, pudesse dar alojamento permanente para aqueles que não têm condições para ingressar num quarto, e dar formação a aqueles que pudessem ingressar um dia mais tarde no mercado de trabalho, há muita gente aí com muitas boas condições para ingressarem no mercado de trabalho, para isso que os treinar, tem de os preparar, porque senão os preparar, para eles é indiferente eles deixam-se estar como estão, porque o rendimento dá a sopa nos Anjos serve, e vou ali buscar um prato de sopa e arranjar umas namoradas se houver alguma coisa de jeito, para essa gente funciona, para mim já não, para mim aquilo é uma doença.

Entrevistadora - As medidas que existem são para resolver o problema?

Entrevistado - As que existem, não.

Entrevistadora - Porquê?

Entrevistado - Não, é como um remendo, exatamente um remendo, as medidas são um remendo, não há em termos futuros não há, não se cria nada, o Estado tem tanto espaço aí, que nos alugue um quartel, na Calçada da Ajuda, eu fui militar na Calçada da Ajuda em 1980, está lá o quartel e está vazio, os Bente Lanceiros de Lisboa não têm nada, é do estado um espaço enorme, não entendo, não entendo porque...outra coisa que eu vejo inacreditável, pessoas com dificuldades motoras, eu conheço algumas, e aqui também, um que eu conheço que vai comer aos Anjos, tem duas canadianas tem próteses que é aquelas estruturas por fora que tem problemas de equilíbrio nas pernas e põem um indivíduo destas uma pessoa destas num quarto particular onde não há condições para aquela pessoa tomar um banho, ir à casa de banho, uma casa de banho preparada, porque é necessário isto é importante, para quem nunca trabalhou nestas situações...(estalos com as mãos) mas para quem trabalha vê que aquilo não tem condições, meter pessoas que tem grandes dificuldades de locomoção num quarto privado, o privado não é obrigado para criar condições para coiso, quem é obrigado é o Estado ou as instituições que estão preparadas para isso. Agora isto não está, isso é inacreditável, eu vejo isso, isto está a acontecer, então quer dizer tem que haver alguém tem que ser o Estado, não quer dizer que tem de ser o Estado o principal, porque isso também não concordo, porque depois começa-se a criar muitos parasitas, muita gente a mamar e a pendurar-se, eu também não sou a favor disso, a favor sim de se criar instituições com gente séria, isto é muito importante, é difícil de encontrar hoje, muito difícil de encontrar gente séria, e eu que diga, que trabalhei onde não havia gente séria, pudesse tocar as coisas para a frente, mas hoje, hoje há métodos para saber se as pessoas são serias ou não, camaras de filmar, temos os computadores, tudo hoje, sei que 10 kilos de carne dão para x numero de pessoas, eu vou as tabelas e as pessoas não têm, vão as tabelas e sabem, quem quiser ser profissional é, se não souber... eu por exemplo Exército de Salvação dizia isso o pá se vocês não sabem fazer as coisas vão a internet, uma vez deram uns croissants que vieram congelados, meteram no forno aquilo congelados, aquilo queimou por fora e por dentro ficaram crus, as pessoas são tão inteligentes, que, eles se fossem inteligentes, se lhe dessem um bocadinho de inteligência pegavam naquilo e metiam no lixo e iam buscar bolachas, não, deram aquilo às pessoas, aquilo dá-se a alguém, nem aos animais, para já não fermentou, tem massa, uma pessoa come aquilo e tem um congestão, basta a digestão para começar a fermentar dentro do estômago que a pessoa está a andar, aconteceu a varias pessoas que comeram aquilo, eu que cheguei ao pé de uma pessoa, uma pessoa que é responsável lá, que é o padre, tem outro nome, cheguei ao pé dele mostrei, está a ver isto, estava a ver jogo de futebol mas estava lá, “está a ver isto? isto dá-se às pessoas” “O que é que

quer que eu faça?” quero que vá ali e comunique, isto não é para pessoas nem para animais” “deem bolachas, se não sabem vão a internet”. E repetiram isto passado algum tempo, esta gente tem alguma capacidade para estar numa situação destas, não, não têm, eu, digo, falo assim não é a gabar-me mas eu passei de auxiliar de educação a fiel de armazém, a parte de economato onde eu trabalhava com muito dinheiro, dinheiro vivo, dinheiro vivo, recebia todas as semanas duzentos contos, todas as semanas todas as segundas feiras recebia duzentos contos, para mercearia só no armazém, fazia-se quatrocentas refeições naquela quinta, quatrocentas refeições, só almoços, não era brincadeira, tinha três unidades residenciais, agora acho que são cinco, quatro ou cinco, na altura eram três unidades residenciais, nunca faltou um fosforo.

Entrevistadora - Senhor X muito obrigada pela sua entrevista vou aqui...

Entrevistado - De nada.

Entrevista nº 9

Género: Feminino

Idade: 49 anos

Data da realização: 02/04/2019

Duração: 21 minutos

Entrevistadora - Boa tarde M.

Entrevistado - Boa tarde.

Entrevistadora – Quer dizer a sua idade?

Entrevistado - 49.

Entrevistadora - M há aqui uma questão mais delicada que eu queria falar consigo e queria ouvi-la, é se algum dia viveu uma situação de ter que ficar na rua?

Entrevistado - Já, já fui Sem-abrigo.

Entrevistadora -Quando é que isso aconteceu?

Entrevistado - Há 5 anos atrás, 5 anos atrás não, há 5 anos estava na rua.

Entrevistadora -Foi a primeira vez que isso aconteceu?

Entrevistado - Foi.

Entrevistadora -Tinha 43 anos então?

Entrevistado - Por aí.

Entrevistadora -Pode me explicar o que levou a essa situação?

Entrevistado - Falta de emprego, fiquei desempregada, fiquei sem casa.

Entrevistadora -Estava em casa antes de...?

Entrevistado - Sim trabalhava, tinha casa, tinha a minha filha ao pé de mim.

Entrevistadora - O que é que fazia na altura?

Entrevistado - Trabalhava no aeroporto.

Entrevistadora - Em serviços de...?

Entrevistado - Sim, limpezas e catering

Entrevistadora - E depois?

Entrevistado - Depois fiquei desempregada e foi parar à rua.

Entrevistadora - Vivia na cidade de Lisboa?

Entrevistado - Vivia em Sapadores

Entrevistadora - Quando foi parar à rua antes de ir parar à rua pediu ajuda alguém?

Entrevistado - Pedi, pedi.

Entrevistadora - A onde é que foi?

Entrevistado - A muitas instituições a Santa Casa, pedi ajuda, foi a santa casa principalmente.

Entrevistadora - E que resposta é que lhe deram?

Entrevistado - Na altura nenhuma, não me deram resposta nenhuma.

Entrevistadora - E depois?

Entrevistado - depois fui parar a rua.

Entrevistadora - Quanto tempo esteve a viver na rua?

Entrevistado - 5 anos.

Entrevistadora - 5 anos. Como eram os seus dias?

Entrevistado - Eram cinzentos, escuros.

Entrevistadora - Como é que fazia para comer, para?

Entrevistado - andava, andava a fazer asneiras.

Entrevistadora - Quer me falar o que são as asneiras?

Entrevistado - Roubava para comer, pedia, enfim foram.

Entrevistadora - Foram dias cinzentos?

Entrevistado - Foram, foram.

Entrevistadora - Falava-me que tinha uma filha e que tem uma filha?

Entrevistado - Tenho.

Entrevistadora - E o que é que aconteceu?

Entrevistado - Foi para a avó, foi para a avó.

Entrevistadora - Quando esteve na rua em que zona pernoitava?

Entrevistado - No Martim Moniz e Praça da Figueira.

Entrevistadora - Nesse tempo, houve alguma equipa que a abordou?

Entrevistado - A equipa que anda a crescer.

Entrevistadora - E quando a abordou, como é que foi?

Entrevistado - Foi um bocado assim esquisito, em princípio não dei muita confiança, não liguei muito, não acreditei, mas depois com o tempo fui, fui vendo, fui dando espaço, e começaram-me a apoiar.

Entrevistadora - Quanto tempo é que demorou para dar o espaço?

Entrevistado - Foi pouco tempo, foi um mês.

Entrevistadora - Quando foi para a rua, disse-me que esteve na rua 5 anos, quando é que é abordada pela primeira vez por uma equipa que diz que pode sair da rua, quanto tempo é que demorou até ser abordada por uma equipa?

Entrevistado - Demorou 3 anos, 3 anos e tal por aí, foi quando conheci a crescer.

Entrevistadora - Portanto durante esses 3 anos não contactou com?

Entrevistado - Não foi só com a Santa Casa.

Entrevistadora - Vinha ao atendimento da Santa Casa?

Entrevistado - vinha às vezes, vinha aqui, falar com a assistente e isso, mais nada, era só falar, de resto não me ajudaram em nada

Entrevistadora - E pediu para sair da rua?

Entrevistado - pedi, pedi.

Entrevistadora - E o que é que lhe ofereceram de resposta?

Entrevistado - Albergues.

Entrevistadora - E aceitou ou não aceitou?

Entrevistado - não, não aceitei, não.

Entrevistadora - Porque é que não aceitou?

Entrevistado - estive num, tive num, não, porque não, não me identificada com aquilo.

Entrevistadora - Em que albergue é que teve?

Entrevistado - teve, teve ali em Alcântara.

Entrevistadora - Na Vitae de Alcântara?

Entrevistado - Sim.

Entrevistadora - Quanto tempo esteve na Vitae de Alcântara?

Entrevistado - Tive lá 2 meses.

Entrevistadora - E porque é que não se adaptou?

Entrevistado - porque não, porque não, aquilo é pior que uma cadeia, e eu não tenho idade para ser mandada, só podia sair 2:00 horas, mal podia ir ver a menina, era complicado, e depois era muita confusão, muitas pessoas juntas, era só complicações.

Entrevistadora - M esteve na Vitae de Alcântara porque teve algum problema de abuso de substâncias na sua vida?

Entrevistado - Sim houve, sim.

Entrevistadora - Desde que idade é que....?

Entrevistado - Isso já perdi a conta, tive muitos anos, então quando estive na rua, eu virei-me outra vez para o vício, álcool, drogas,... em fim.

Entrevistadora - Era uma fuga?

Entrevistado - Era, era manta de pobre.

Entrevistadora - O álcool é a manta de pobre?

Entrevistado -É.

Entrevistadora - Porque é que diz que o álcool é a manta do pobre?

Entrevistado - É quando chove, faz frio, com os copos não sente nada, não se sofre muito.

Entrevistadora - Na rua dorme-se?

Entrevistado - Não, na rua não dorme-se, na rua só encostar o corpo e mais nada, e!... e! não se dorme.

Entrevistadora - Há violência?

Entrevistado - bastante.

Entrevistadora - Alguma vez foi agredida, sentiu-se ameaçada?

Entrevistado - já, já.

Entrevistadora - Durante esse tempo?

Entrevistado - sim, normalmente por sem-abrigos e por pessoas que não são sem-abrigos, vi pessoas a morrer ao meu lado.

Entrevistadora - A morrerem?

Entrevistado - Sim a morrerem, com falta de álcool, com frio, chuva, maus-tratos.

Entrevistadora - As refeições, durante esse tempo ia faze-las aonde?

Entrevistado - não fazia, não fazia, comia o que se arranjava, o que conseguia, às vezes à noite ia as carrinhas, o que é outra coisa não tem resposta, uma pessoa está todo o dia sem comer e só lá chegam por volta das 11 da noite.

Entrevistadora - Só há carrinhas a noite?

Entrevistado - só, na rua, para quem está na rua é, e comia-se onde se podia, o que se arranjava, e às vezes não comia, maioria das vezes nem comia.

Entrevistadora - Disse-me que esteve no albergue de Alcântara, foi o único albergue onde esteve na sua vida?

Entrevistado - Foi, foi.

Entrevistadora - Ao fim de 3 anos de ter estado na rua a “Crescer” apareceu. O que é que mudou o que é que lhe foi oferecido?

Entrevistado - Muita coisa. Ter uma....saí da rua, tudo.

Entrevistadora - Agora esta...Qual foi a resposta que lhe foi dada, que lhe fez sair da rua?

Entrevistado - Apoiaram a mim, levarem a fazer uma cura, a fazer a cura com as Taipas, foi ajudaram no dia a dia precisava de comer e das coisas que eu já não tinha.

Entrevistadora - Quanto tempo esteve nas Taipas?

Entrevistado - Primeiro nas Taipas tive 15 dias.

Entrevistadora - E depois passou para comunidade?

Entrevistado - não, não, não. Depois vim-me embora.

Entrevistadora - Para onde?

Entrevistado - Vim para a rua outra vez.

Entrevistadora - Esteve 15 Dias nas Taipas e depois voltou para a rua?

Entrevistado - Sim.

Entrevistadora - Quando é que saiu da rua definitivamente?

Entrevistado - foi quando arranjam um quarto, a “crescer” arranjou-me um quarto.

Entrevistadora - Porque é que quando terminou tratamento nas Taipas não foi para nenhuma resposta?

Entrevistado - Porque não, era Comunidades e eu também não gosto muito.

Entrevistadora - Ofereceram-lhe uma resposta?

Entrevistado - Sim, ofereceram-me para ir para uma comunidade, aliás ainda cheguei a lá estar, em Palmela, na “Erguer” tive lá, tive lá 3 meses mas depois vim-me embora, não me adaptei.

Entrevistadora - Então quando saiu das Taipas, e ainda foi para uma comunidade?

Entrevistado - Sim.

Entrevistadora - E depois é que regressa à rua?

Entrevistado - Regresso a rua.

Entrevistadora - Ao fim de 3 meses?

Entrevistado - Sim, sim.

Entrevistadora - E depois, quanto mais tempo teve até ir para o,...está em quarto agora? tive 5 anos ao todo na rua.

Entrevistadora - Não, mas quando sai da de Palmela?

Entrevistado - Tive 2 anos, entretanto surgiu problema na minha vida, estava na rua, e fui presa, depois quando sair da prisão voltei outra vez para a rua.

Entrevistadora - Então durante estes 5 anos ainda teve uma fase em que esteve na prisão? por processos antigos, ou?

Entrevistado – Sim, por processos antigos.

Entrevistadora - Agora está a viver num apartamento?

Entrevistado - Estou a viver numa casa.

Entrevistadora - Só sua, ou?

Entrevistado - Só minha, só minha.

Entrevistadora - A quanto tempo está nessa casa?

Entrevistado - Vai fazer um ano, vai fazer um ano, em Abril, Maio para o mês que vem.

Entrevistadora - E como é que estão os consumos?

Entrevistado - Deixei, já é diferente, tenho as chaves de casa para entrar, até para não deixar lá cheiros, nem coiso de consumos, não, já estou melhor.

Entrevistadora - Está a ter acompanhamento pelos serviços de saúde?

Entrevistado - estou a ter, estou a ter.

Entrevistadora - Vai as Taipas ou vai a alguma unidade?

Entrevistado - Não, não, vou ao Castelo.

Entrevistadora - A unidade de saúde da Santa Casa a do Castelo?

Entrevistado - Sim, e sou seguida pela doutora Marta ali da, da Marta!? não é?! a Kátia, Kátia a psiquiatria.

Entrevistadora - E também é seguida em psicologia?

Entrevistado - Na crescer, tenho tudo na crescer, tenho tudo.

Entrevistadora - Quando esteve na rua, estava muitas pessoas na rua?

Entrevistado - Estavam bastantes e ainda há muita gente.

Entrevistadora - Porque é que acha que as pessoas não saem da rua?

Entrevistado - Porque não têm respostas como deve ter, não têm ajudas, não têm a sorte que eu tive, saem algumas mas depois já se deixam ficar, habituam, habituam-se a quele modo de vida, também já não querem mudar de vida, mas também o principal é não há ajudas, principalmente para as mulheres, a mulher na rua sofre muito.

Entrevistadora - A mulher na rua sofre mais do que o homem?

Entrevistado - Sofre, muito mais.

Entrevistadora - Porquê, o que é que sentiu, algum episódio que sentiu que a mulher sofria mais que o homem?

Entrevistado - Maus tratos, maus tratos é isso, tanto dos próprios sem-abrigos.

Entrevistadora - A mulher é mais frágil?

Entrevistado - É, é mais venerável.

Entrevistadora - Há mais mulheres na rua ou mais homens?

Entrevistado - As duas coisas cada vez até há mais mulheres, tenho visto muita rapariga nova na rua.

Entrevistadora - Como é que se sente agora?

Entrevistado - Eu sinto-me bem, feliz, sai da miséria. O que é que acha a senhora? não tenho de que me queixar, tenho uma boa casinha, recuperei a minha vida já fui ao médico, com a Rita, coisa que não ia há anos.

Entrevistadora - Durante o tempo todo que estive na rua não ia ao médico?

Entrevistado - não, nem queria saber, nem documentos nem nada disso agora já não, já fui a uma biblioteca também já não entrava anos.

Entrevistadora - Gosta de ler?

Entrevistado - Gosto.

Entrevistadora - Tem algum apoio, alguma prestação, rendimento social?

Entrevistado - Tenho, tenho o rendimento mínimo e um apoio, um apoio aqui, como se chama, um subsídio.

Entrevistadora - Um subsídio eventual e tem o rendimento social de inserção.

Entrevistado - Tenho.

Entrevistadora - Há quando tempo é que pediu? Quando é que requereu?

Entrevistado - O ano passado.

Entrevistadora - Demorou muito tempo a receber?

Entrevistado - Demorei 6 meses, por causa de uns papéis, faltavam os papéis e isso, mas depois veio, veio tudo junto.

Entrevistadora - E esse dinheiro é suficiente para pagar as suas contas?

Entrevistado - Vai dando para o gasto, também faço umas horitas na casa de umas senhoras, quando posso.

Entrevistadora - Já tem visto a sua filha agora?

Entrevistado - Tenho e quando estava na rua também, só que era mais difícil eu não estava com aspecto para estar ao pé dela, éra diferente, agora não, agora o meu objetivo é trazê-la para ao pé de mim.

Entrevistadora - Diga-me uma coisa, no tempo que passou a pelos albergues, que estive nas Taipas, nunca frequentou nenhum refeitório?

Entrevistado - Frequentei o refeitório dos Anjos, ia lá comer quando estava já no quarto.

Entrevistadora - Há quando saiu da rua foi primeiro para um quarto?

Entrevistado - Fui para um quarto, depois é que a crescer deu uma casa.

Entrevistadora - Quanto tempo é que estive no quarto?

Entrevistado - Tive num quarto uns meses, pouco tempo.

Entrevistadora - Quem é que encontrou o quarto?

Entrevistado - Foi a “crescer”.

Entrevistadora - Quem encontrou?

Entrevistado - Sim.

Entrevistadora - E ia comer ao refeitório?

Entrevistado - Lá.

Entrevistadora - Alguma vez lhe perguntaram se gostou das respostas, ou se não gostou? Dos sítios onde esteve? das instituições? uma vez lhe perguntaram a sua opinião sobre as instituições?

Entrevistado - Não, Não perguntaram nada, a não ser a “crescer”, é o que eu digo, é diferente, marca a diferença, já pergunta, preocupa-se com a gente, se a gente gosta, se a gente esta bem se não esta, é diferente não é só a enfiarem como uma Santa Casa, Santa Casa enfiava num albergue e prontos, uns tinha que se entrar só às 6:30 é que se podia entrar e todo o dia ia para a rua apanhar frio e chuva, aquele não só duas horas, podia sair 2:00 horas, nunca ninguém perguntou se a gente gosta, se não gosta, se está bem, é que interessa.

Entrevistadora - Mas agora é diferente?

Entrevistado - É, agora é, agora já tenho vida, já tenho motivos para viver.

Entrevistadora - Como é que ocupa o seu dia?

Entrevistado - Olha a ver televisão, a ler, sim nem saiu de casa.

Entrevistadora - Está a aproveitar ao máximo a casa?

Entrevistado - Estou, estou mesmo aproveitar.

Entrevistadora - Estudou até que idade?

Entrevistado - Até ao 6º ano.

Entrevistadora - 6º ano, já sei que tem o rendimento social de inserção que o seu Médico de Família vai ao Castelo, a relação com os seus técnicos agora como é que se escreve essa relação?

Entrevistado - Com os técnicos, é uma amiga.

Entrevistadora - Acha que as respostas que lhe foram dadas, eu acho que já me foi respondendo a isso mas para fecharmos esta questão, acha que as respostas que lhe foram dadas para sair da rua foram as mais adequadas?

Entrevistado - Antigamente, não, não tinha respostas para sair da rua, era a mesma coisa, era a mesma coisa que estar na rua e ir para um albergue onde havia bichos, onde havia tudo, ao fim ao cabo, vale mais estar na rua.

Entrevistadora - Vale mais estar na rua do que estar num albergue?

Entrevistado - Vale bem mais.

Entrevistadora - Quando estava na rua havia mais pessoas a partilhar dessa opinião?

Entrevistado - muitos, muitos.

Entrevistadora - Alguma vez quando estive na rua e as pessoas foram ter consigo e dizer que podia vir ao serviço e darem-lhe uma resposta diferente?

Entrevistado - Há, oferecem com cada coisa, cada proposta.

Entrevistadora - Que propostas?

Entrevistado - Do Reino de Deus, de sei lá, que coiso, que tiram, que fazem que acontece, e é tudo mentira, apareceu lá umas do Reino de Deus, era, tiravam agente da rua mas queriam que a gente fosse a igreja e que fosse para uma quinta trabalhar lá para eles, nem pensar.

Entrevistadora - Era recorrente?

Entrevistado - Era, era e é, ainda é.

Entrevistadora - Aparecem pessoas que não estão ligadas a instituições nenhuma?

Entrevistado - O reino de Deus, a mim foi o reino de Deus, Sei lá muita gente que aparecia e ninguém fazia nada.

Entrevistadora - Se eu lhe desse o poder, de criar uma resposta para as pessoas que estão a viver na rua, o que é que criava?

Entrevistado - Olha seguia o exemplo da “crescer” para tirar principalmente as mulheres da rua, as mulheres que estão na rua.

Entrevistadora - E o que é que oferecia as mulheres? como é que as convencia a sair da rua?

Entrevistado - A mudar de vida, a ter uma vida nova, a crescer mesmo.

Entrevistadora - E o que é que oferecia?

Entrevistado - O que é que oferecia, casa, comida, olha, roupa o que fosse mais básico, depois claro o resto a gente também tem que a fazer por nós, saúde.

Entrevistadora - Quer falar mais alguma coisa? Alguma experiência?

Entrevistado - Não, são essas as experiências, são ... experiências, más experiências.

Más experiências?

Entrevistadora - A bocado disse-me que os dias na rua eram cinzentos? De que cor são os dias agora?

Entrevistado - Agora cor do sol, agora estou no pôr do sol, agora estou em Copacabana. Agora já dá gosto sair da cama, é diferente, ... é diferente, ir a uma casa de banho só nossa, tem falta de higiene na rua, uma mulher não tem higiene nenhuma, por mais que haja aí balneários, e isso, é diferente uma pessoa não tem aquela coisa para se deslocar, uma zona para a outra para tomar banho, depois não tem a roupa, é roubada a roupa, não tenho como mudar, é diferente, agora não, trato da minha roupinha, trato da minha comida, faço a minha comida, faço o que eu quero.

Entrevistadora - Vai às compras?

Entrevistado - Vou.

Entrevistadora - Comprar sua comida?

Entrevistado - E ofereceram-me um cartão também, do Pingo Doce, no natal, com 100 € por ano, posso ir comprar ao Pingo Doce, e compro, agora sou feliz, só me falta ver a minha filha de volta.

Entrevistadora - Acho que o respondeu a pergunta se eu perguntar qual é o sonho que tem?

Entrevistado - E ter a minha filha de volta, mais nada, acaba tudo mais completo, tudo preenchido.

Entrevistadora - Obrigada M, não tenho mais questões a fazer-lhe.

Entrevista nº 10

Género: Masculino

Idade: 45 anos

Data da realização: 25/03/2019

Duração: 25 minutos

Entrevistadora - Bom dia S o meu nome é Ana Sofia Branco. Estou a fazer uma investigação, no âmbito do mestrado em políticas sociais e quero agradecer a sua participação. S Que idade é que tem?

Entrevistado - Tenho 45 faço 46 em maio.

Entrevistadora - S tenho algumas questões que queria colocar, primeiro gostava de saber se esteve alguma vez numa situação de sem-abrigo na sua vida?

Entrevistado - Fui quase toda a minha vida sem abrigo.

Entrevistadora - E neste momento?

Entrevistado - Sou sem-abrigo.

Entrevistadora - Desde quando?

Entrevistado - Não sei, Isto é preciso coiso... tive sempre problemas na adolescência, já saia de casa...as vezes ia a casa tomar banho, mas saia logo, para meus pais não me baterem, meti-me na droga muito cedo e deixei assim a casa dos meus pais com 19 anos até agora passei pouco tempo em quartos em situações de quartos, mas muito pouco tempo, e foi sempre assim.

Entrevistadora - Nos momentos em que esteve numa situação de sem-abrigo procurou resposta procurou ajuda de alguém?

Entrevistado - Procurei em todas as instituições e sentir que estava a Remar contra a maré.

Entrevistadora - Porquê?

Entrevistado - Porque eu sentia-me sozinho não tinha família praticamente e pronto pedi ajuda porque não conseguia sozinho, então pedi ajuda.

Entrevistadora - E dirigiu-se a onde?

Entrevistado - Há vários sítios, aqui na Santa Casa, mandaram-me para o refeitório, na vida e paz nunca foi, numa associação que era a "AREA" para pessoas com problemas mentais, mas pronto é a mesma coisa como Remar contra a maré.

Entrevistadora - Já esteve em centros de alojamento?

Entrevistado - como assim?

Entrevistadora - Como a Vitae?

Entrevistado - Não, nunca lá pus os pés, a Vitae estive uma semana e em São Bento uma semana. Na Cruz dos Poiais? Sim.

No Exército de Salvação tive uma semana quando aquilo abriu. Nunca fui assim de Albergues.

Entrevistadora - Porque é que não se identifica com os albergues? Qual é o seu sentimento para sentir vontade de sair de lá?

Entrevistado - Não sei, os albergues não sei. O de São Bento deve ser o melhorzinho, uma pessoa dorme, tomo banho. Mas prontos os albergues não sei, uma pessoa acaba (ir lá) por ficar com os outros, acaba por levar não sei, na Vitae nunca, mais tive a porta uma vez, mas pronto são as pessoas.

Entrevistadora - Agora está a dormir em que zona?

Entrevistado - Durmo na coisa, num prédio devoluto, mas não há assim sitio certo, as vezes fecham, estava num tive que sair comecei a levar saquinhos de comida daqueles que dão à noite da Comunidade Vida e Paz, comecei a levar restos, aquilo começou a criar ratos e está saindo ratinhos, eu tive que sair de lá, tenho lá como armazém, tenho a roupa e medicamentos vou só lá buscar a roupa e os medicamentos, dorme noutra, nem manta tenho lá, tenho um colchão, vou lá só descansar, e durmo nas arcadas.

Entrevistadora - Gostava de sair da rua, senhor S?

Entrevistado - (Silêncio) Isso eu não sei responder, agora no momento.

Entrevistadora - Alguma vez esteve num quarto, ou numa casa?

Entrevistado - Casa minha não, mas já tive nuns quartos, já.

Entrevistadora - Já esteve no "Housing First"?

Entrevistado - Não conheço.

Entrevistadora - Não conhece, nunca teve numa resposta de um quarto, a assistente social?

Entrevistado - Num quarto já, já, a assistente social arranjou um quarto, neste caso muito longe, depois não tinha dinheiro para comida, tinha de deslocar-me, estava fora do sítio que eu estava acostumado arranjar comida e comer, e não sei quê, eu ia para um quarto estava num quarto, e no princípio nem tinha televisão, estava num quarto de quatro paredes.

Entrevistadora - Onde era o quarto?

Entrevistado - Era em Benfica, não era assim tão longe, mas era um sítio que eu não conhecia, e onde frequente prontos tenho as respostas todas, tenho comida, agora ia para o quarto e estava lá a passar fome, andava lá a olhar para as paredes sem televisão, e eu vim-me embora, e eu vim-me embora, quando levantei-me vim-me embora, é o que acontece, coiso, há muitos que têm quartos mas são sem-abrigos, andam em cima das carrinha tão sempre nas carrinhas à noite, tem coiso para pagar, tem quarto mas não têm, depois o quarto não é...o quarto é uma coisa esquisita.

Entrevistadora - Porque é que um quarto é esquisito, porque se está sozinho?

Entrevistado - Não, não é por estar sozinho, vamos lá ver, já estive em quartos em casa de família, nunca é nosso não nos sentimos à vontade, prontos é um quarto, não é, nunca foi inteiro, quase que é um quarto é uma coisa assim esquisito.

Entrevistadora - É um quarto como um quarto na matemática?

Entrevistado - Sim. Depois encontrar quarto onde a gente se sente bem, mas às vezes é complicado, depois há pessoas, depois é uma exploração, há famílias que alugam quarto, e a gente esta em casa das outras pessoas, e estamos a pagar, estamos a pagar quartos sem janela, havia uns, conheci uns sem-abrigos que era mesmo, mesmo que estar na rua, e estar a pagar 300 euros por um quarto sem janela é uma coisa absurda.

Entrevistadora - 300 euros por um quarto sem janela?

Entrevistado - Sim, sim, pronto já.

Entrevistadora - E aqui tem apoio tem aqui a sua assistente social, é importante vir ca falar com ela?

Entrevistado - Nem muito, pode-se desabafar qualquer coisinha, nem a Santa Casa nem nenhuma instituição com interesse em ajudar com o sem-abrigo, talvez seja impossível acabar com todos os sem-abrigos, Toxicodependente, os doentes mentais, mas podiam acabar com metade sem acaba-se com metade já era bom.

Entrevistadora - Como é que podiam acabar com metade?

Entrevistado - Ajudando a sério, há tanta casa fechada a Santa Casa tem um prédio na Almirante Reis, tem lá mais de 15 ou mais quartos, esta há mais de 30 anos fechados, já andei lá dentro ao cobre e ao chumbo, chama-se a gandaia, andei la dentro a coiso há 25 anos e o prédio continua fechado e não é por falta de dinheiro para restaurar o prédio, não há interesse, é como, pronto, os sem-abrigo são a galinha dos ovos de ouro.

Entrevistadora - São a galinha dos ovos de ouro de quem?

Entrevistado - Das instituições, e matar a galinha dos ovos de ouro é mau, não sei, isto é, dão a comida dão a sopa a noite, não sei quê, e quer dizer, eu não sou muito católico não percebo nada de católico, deus existe na cabeça tanto que deus existe, na cabeça das pessoas deus existe, mas pronto isto é uma coisa à parte, não é, esta lá escrito não é, dar o peixe...

Entrevistadora - Dar de comer a quem tem fome?

Entrevistado - Não, não, isso é à parte, em vez de dar o peixe dão a cana, ninguém dá a cana, dão o peixe como o comando das instituições, ninguém ajuda a pessoa, e depois cada caso é um caso, não é? Há pessoas que não estão em condições de trabalhar, não sei quê, podiam ajudar a pessoa a orientar-se na vida a ter trabalho a ter uma casa, e depois é tudo esquisito, quer dizer dão casa aos ciganos, e os ciganos dizem-se discriminados, discriminados em quê, aos sem-abrigo não dão casa assim, há sem abrigo a inscrever-se em casa da Câmara há 15 anos, não é.

Entrevistadora - E ficam excluídos?

Entrevistado - Claro que ficam, e prontos é assim, e depois há o negocio dos refugiados, claro é dinheiro da comunidade europeia, tudo negocio, esta tudo bem, mas prontos...Ah, coitadinhos vêm da guerra não sei quê também, e os que andam na guerra aqui sou sem abrigo há 30 anos,

vivem abandonados, nem sequer vão às instituições nenhuma, mas prontos, os que andam aqui na guerra bora também, ficamos perdidos para traz.

Entrevistadora - Há bocado eu perguntei-lhe porque é que estava numa situação de sem-abrigo, disse-me que não sabia responder, agora diz-me que a Misericórdia tem prédios que podia recuperar, se recuperassem esses prédios e lhe oferecessem uma casa isso era uma solução para si?

Entrevistado - Agora no momento não, agora no momento não, porquê! Pronto isto há várias coisas, eu pá acabo por fazer coisas que não gosto, e depois vou ter que paga-las, algumas delas que eu não gosto nada de fazer e roubar, eu sinto-me quase que obrigado, pronto eu sou fumador, pronto nenhuma instituição dá tabaco não é, pronto faz mal é necessário, ta bem tudo bem, mas é só daqui e dali, é o vicio que eu tenho, isto é só um exemplo, acha bem eu estar a apanhar beatas do chão? Eu acho uma coisa horrível, não é, uma coisa que eu detesto fazer é roubar, que eu saiba desde pequeno uma coisa que me lembro de roubar era feio, por exemplo, é uma coisa que eu detesto fazer, não roubo muito porque eu não sou viciado, não quer dizer que eu não consuma, eu já fui, já fui fumador do Casal Ventoso e Curraleira, hoje em dia não sou viciado, não quer dizer que não consuma porque tou vivo ainda e prontos, vou ter consequências que ...ir preso, talvez neste momento a casa pra mim, ir preso para mim nem é um castigo nem nada pronto o tribunal...

Entrevistadora - Já alguma vez teve preso na vida?

Entrevistado - Já tenho pra aí 12 anos de cadeia, a última vez foi sete anos, e prontos pra mim a cadeia não me mete medo, não é nada de diferente, para alguns até assusta mas para mim até é uma aldeia, e prontos eu vou ter aquilo que eu faço vou ter que pagar, casa agora...

Entrevistadora - Disse-me que já estive em centros de alojamento, está a beneficiar de alguma prestação social, rendimento social de inserção, pensão social?

Entrevistado - Sim senhor, conheço amigos meus que de anos atrás recebem já uma reforma, eu já também, mas muita pouca, não fiz descontos, uma reforma para mim é uma reforma muita pequena é quase como uma...

Entrevistadora - Tem uma reforma então?

Entrevistado - Não, tenho é amigos meus já do tempo antigo...

Entrevistadora - E o S tem alguma?

Entrevistado - Recebo o rendimento de inserção.

Entrevistadora - Recebe o rendimento social de inserção?

Entrevistado - Não por inserção, mas por sobrevivência, e pronto praticamente não dá para nada.

Entrevistadora - Utiliza esse dinheiro para quê?

Entrevistado - Tabaco, como algumas refeições fora, como no supermercado, sei lá, compro várias coisas, comprei umas vitaminas, utilizo para essas coisas, agora conheço quem gaste em 4 horas.

Entrevistadora - O rendimento social de inserção?

Entrevistado - Sim, drogas, e não sei que, dão la aos traficantes, é um desespero, não sei, bem eu ainda utilizo para alguma coisa, lavo roupa nas máquinas, mas acaba muita depressa, acaba muita depressa, andamos um tempo sem dinheiro e não sei quê, e para comprar isso comprar aqui...pronto quando recebemos gastamos assim, num instantinho.

Entrevistadora - Ao nível da saúde costuma ir ao médico, tem acesso?

Entrevistado - Sim tenho HIV pra ai há 26 anos, já perdi a conta há muito tempo, tomo a medicação vou ao medico regular, já tive tuberculose e sempre na rua com bué medicação na rua, tenho bué medicação na rua, tenho escondido no mato, ia la buscar medicação, tomava não sei quantos comprimidos por dia, e não sei quê, prontos é assim é a ajuda que existe, e estou vivo graças a mim, porque se fosse uma instituição já tinha morrido há muito tempo.

Entrevistadora - Qual foi a ajuda que gostava de ter que não teve?

Entrevistado - Que ainda não teve, desisti, depois eu tive a trabalhar na área jardim, davam-me 500, pagava o quarto, pagava o passe, chegava a meio do mês estava a apanhar pontas, era uma coisa assim esquisita, uma coisa esquisita, nem dá para sair do ordenado mínimo, nem a trabalhar para o ordenado mínimo a pessoa consegue sair da situação, depois há outro problema, hoje em dia não há trabalhos efetivos já, os meus pais, os meus pais eram efetivos toda a gente tinha trabalhos efetivos, agora quando andamos aqui ficamos desempregados passados 3 anos no mínimo ou passado um ano ou dois anos e voltamos a estaca zero, é tipo tiro disco e põe o mesmo, então não vale a pena, então estou melhor ...

Entrevistadora - Na rua?

Entrevistado - Sim, é melhor estar assim, uma pessoa estar a esforçar-se e não sei quê, não consegue.

Entrevistadora - Quais foram as medidas que a nível da integração que acha que fazem falta?

Entrevistado - É que cada caso é um caso, teve aqui já uns jovens e têm a vida toda pra frente, não sei, não pode ser tudo igual, é pessoa a pessoa, não é pessoa a pessoa, não é dizer é assim estão todos assim. Eu já vi, a Santa Casa ajudou um casal que eram ex-toxicodependentes e tiveram uma recaída e a casinha era boa, venderam os móveis todos, tiveram uma recaída, venderam os móveis todos a casa e não sei quê...já foi há uns anos e quer dizer não podem dizer "à gente ajuda e olha o que eles fazem", não é assim cada caso é um caso, não tenham a ideia que é todos assim, cada caso é um caso, não é igual todos iguais, tem de ser uma a um.

Entrevistadora - Neste momento na cidade acha que há muitas instituições a trabalhar com as pessoas na rua, há muitas equipas de rua na rua?

Entrevistado - Há, mas é só para coiso, há, mas é só para receberem dinheiro da Segurança Social, que é dos contribuintes que doam, dinheiro dos contribuintes e da Comunidade Europeia talvez...a gente vai comer aos Anjos e esta lá a entrada financiado pela Comunidade Europeia, não é cada um recebe ...

Entrevistadora - Foi financiado o edifício.

Entrevistado - Não parece que ...não foi só o edifício, o edifício foi preparado pela GALP, do Estado, mas não é a Santa Casa... vamos crescer, esta a crescer quem? Fazem as casas primeiro, uma fachada, casa primeiro, não sei quê, dão a casa a uma meia dúzia, dão casa a meia dúzia

mas não é a quem coiso, dão a quem lhes apetece, aquele que esta em graça, só se for a um muito mais antigo não sei quê, mas prontos tudo bem...

Entrevistadora - Inscreveu-se, já pediu casa a Câmara alguma vez?

Entrevistado - À Câmara não, apenas a AEIPS. Foi muito engraçado a primeira vez que foi lá, quando eu fui a AEIPS pedir casa, à entrada me disseram logo, olharam para mim e a senhora disse logo “é para pessoas doentes mentais” e eu disse eu sou acompanhado pela psiquiatria desde pequeno, “Ah, é para pessoas com mais de 6 anos de sem-abrigo”, então eu sou sem-abrigo há 20 e tal anos, e eu pronto era tudo a dizer coiso que não tinha...que não tinha não sei quê, não tinha carácter parece não sei o quê, não tinha não sei o quê... direito a casa, passado umas semanas foi lá outra vez e já tinha todas as condições para estar inscrito e não sei o quê, mas prontos.

Entrevistadora - E chegou a inscrever-se?

Entrevistado - Estou em lista de espera, uma pessoa é sem-abrigo e faz asneira, estou à espera dois ou três anos e acabo que fazer asneiras e prontos.

Entrevistadora - Neste momento se fosse chamado para uma casa?

Entrevistado - Não posso, estou em situação de quase ser preso.

Entrevistadora - Se não fosse essa circunstância?

Entrevistado - Era o tribunal ser cego, dizem que a justiça é cega, não concordo, apesar de ser cega quase que tenho a certeza que é burra, mas prontos a justiça é cega, vão me prender para quê? Castigo, ainda tenho cama comida e pequeno almoço, e depois há um problema, depois venho para a rua outra vez, quer dizer vira o disco e toca o mesmo, não é eu já vi nos outros países que fazem uma coisa diferente não é, uma pessoa anda a roubar, e prender sinceramente não vejo ninguém...é castigo, não sei se é castigo.

Entrevistadora - O que é que acha que as instituições podiam fazer para ajudar efetivamente as pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistado - Não sei, é darem casas, é a tal coisa é caso a caso, darem casas, bairro social, dão aos ciganos e dizem que são discriminados, mete-me espécie serem discriminados, eles é que discriminam, mas depois é sempre desculpa. Pronto não sei porque não dão casa também aos sem-abrigos, não é assim, da maneira que dão aos ciganos, ou metade deles, a maior parte era capaz.

Entrevistadora - Então acha que a solução passa pelas casas e as pessoas ficavam lá sozinhas ou era necessário ter outro tipo de apoios?

Entrevistado - É o que lhe estou a dizer é caso a caso, a casa da AEIPS, há quartos alugados, ai tem percevejos e não sei quê, também porque é que eles não limpam o quarto eles próprios e o senhorio vai fazer a limpeza, pronto caso a caso a pessoa pode não ter capacidades para tomar conta da casa.

Entrevistadora - E os que não têm capacidade de tomar conta da casa, era importante haver equipas a apoiar?

Entrevistado - Sim claro, depois há casa de familiares, não é também não sei até que ponto não é uma ajuda, é caso a caso, não são capazes de tomar conta de uma casa, há quem tem casas da AEIPS pelas suas razões, não é para não levarem lixo lá para casa, e não sei mais o quê, a um que já viu uma casa 3 vezes da AEIPS, veio aqui a última vez, primeiro começou por levar para lá pessoal da Ucrânia, os ucranianos lá com as bebedeiras puseram todos na rua, acabaram todos na rua e a última vez foi muito engraçado deram-lhe casa, veio aí nu em cuecas e passado um mês deram-lhe outra vez casa, é um rapaz ainda mais maluco que os outros, quer dizer há um ditado todos os malucos têm sorte, pronto é isso, agora é viram todos em cuecas pra aí não, é um bom pretexto, mas é muito engraçado é a terceira vez que lhe dão casa, e ele leva lá pessoas e dizem que a casa está cheia de percevejos, e não sei quê, é uma pessoa que não sabe tomar conta da casa, mas há muita gente que sabe, é caso a caso.

Entrevistadora - S falou-me que desde pequenino que tinha doença psiquiátrica, teve muitos internamentos?

Entrevistado - Não tive sete anos quando tive preso foi na cadeia de psiquiatria, tive lá sete anos, hoje praticamente não tenho psiquiatra.

Entrevistadora - Não tem acompanhamento?

Entrevistado - Não também não interessa, o que interessa é a medicação preciso de medicamentos praticamente para dormir.

Entrevistadora - Como é que arranja os medicamentos?

Entrevistado - Arranjo aqui, acolá, vou a Dr.^a A às vezes na Santa Casa, vou ao Dr. B, é o maior palhaço que conheço é o maluco rico eu sou o maluco pobre, pelo menos parece assim, lá vou eu só buscar medicamento, para ele a gente não precisa de falar, ele já sabe tudo, se eu estiver assim é que estou desinteressado, se eu estiver de perna cruzada é pessoa tímida, é assim ele sabe tudo não é preciso dizer nada, sabe tudo e mais alguma coisa, prontos é a ..., é uma espécie de um indivíduo que é tipo do Joker do Batman, e o Dr. B é o Joker e a cara dele em Joker e é joker rico, é que ele gaba-se que vai não sei aonde ver aonde ver a opera de avião e de carro, é o maluco rico.

Entrevistadora - S tem algum sonho?

Entrevistado - Eu não tenho sonhos, só tenho pesadelos.

Entrevistadora - E alguma vez teve sonhos?

Entrevistado - Não consigo me lembrar assim de coisas, já não tenho esperança de nada, uma coisa é certa vamos todos morrer de uma maneira ou de outra, eu nunca quis ser rico, e a vida dos outros não me interessa, ando bem de transportes públicos, não me interessa os carros, não tenho esse sonho de ser rico, mas pobre já era suficiente, eu nunca quero ser pobre, pobre é ter uma casinha, eu nem de férias para ali, nem para acolá.

Entrevistadora - Então o sonho é uma casinha?

Entrevistado - Uma casa, um trabalho, um trabalho para passar o tempo para ganhar um ordenado poder pagar as contas, e estar sossegado, mas pronto nem pobre consigo ser.

Entrevistadora - Nem pobre consegue ser?

Entrevistado - Não, sou um miserável, pior que um miserável não é, nem pobre consigo ser.

Entrevistadora - S muito obrigado pela sua entrevista, quer falar de mais alguma coisa?

Entrevistado - Não, não é necessário, porque? Tanta ganância pelo poder pelo dinheiro, tinha tanta coisa para dizer, mas prontos, é assim.

Entrevistadora - Mas já disse muito, às vezes há palavras que tem imenso peso, quantidade não é sinónimo de qualidade.

Entrevistado - Então posso ir?

Entrevistadora - Espere um bocadinho deixe-me parar isto...

Entrevista n.º 1

Funções: Coordenadora no NPISA

Data da realização: 27/03/2019

Duração: 58 minutos

Entrevistadora – Boa tarde, Gostava de lhe agradecer a disponibilidade para conceder esta entrevista de substancial importância para esta investigação. O primeiro tema que gostava de abordar e perceber a sua perceção tem haver com o diagnóstico das pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa uma vez que assume funções de coordenação do NPISA e os desafios que este lhe têm sido colocados?

Entrevistada – Boa tarde, os desafios são muitos, mas respondendo à pergunta concreta em relação à monitorização é complexa, eu sou estou neste papel desde Maio do ano passado, mas isso implicou que eu andasse a tentar perceber como é que as coisas de faziam ou fizeram e sendo que esta é uma realidade muito difícil de mensurar devido às características, não só intrínsecas das pessoas em situação de sem-abrigo, mas também aquilo que é extrínseco e que têm haver com as formas de apoio, estas pessoas tem uma grande flutuação entre lugares e territórios e também à várias condições em simultâneo, temos pessoas que durante o dia são sem-teto e durante noite são sem-casa, e depois temos a mesma pessoa que ao longo do ano foi encontrada e registada por várias equipas em vários territórios que entrou em centros de alojamento e que saiu entretanto, portanto a mesma pessoa num ano passa por uma série de circunstâncias, sendo que dessas circunstâncias elas em si estão subjacentes dentro do conceito da ENIPSSA, no mesmo dia serem sem teto e serem sem casa, de dia são sem teto porque estão na rua e à noite recorrem a um centro de acolhimento e são sem-casa e se canhar no inverno é desta maneira e no verão é de outra, no verão é mais propenso a serem sem-teto devida às condições do clima, mas isto também é uma perceção porque nós não fizemos um estudo direcionado para essa perspetiva, porque houve um levantamento em 2015 com uma série de dados onde várias instituições participaram essencialmente a Santa Casa.

Entrevistadora – O Estudo da Santa Casa do Intergerações?

Entrevistada – Um estudo que foi feito no âmbito da população sem-abrigo e que permitiu fazer um programa daquilo que eu andei a ler e a estudar. E depois em 2017 há uns dados que se reportam apenas a Maio de 2017 e que não corresponderam eventualmente a uma prática sistemática foi feito em muito pouco tempo e com indicadores. Este ano sim fez-se a monitorização e a avaliação do ano de 2018 e como sabe a Santa Casa também tem uma base de dados, mas nunca tinha sido cruzado no sentido de se ver um a um, aquilo que se repetia e aquilo que não se repetia. O problema é que temos a mesma pessoa que está em centro de acolhimento ou em projetos financiados pela Câmara, mas esta pessoa a uma determinada altura entra na Santa Casa, então esteve num sítio depois saiu e depois entrou, o que se passa é que era importante picar, o José Maria não é 10 nem 15 José Maria, mas um único José Maria mas que passou por várias respostas e esteve em várias circunstâncias. Este ano fizemos essa avaliação tentamos fazer essa monitorização com vários indicadores da realidade das pessoas em situação de sem-abrigo quer por aqueles que passaram pelas equipas técnicas, quer pelos que passaram pelos centros de acolhimento, mas também foi picado connosco e também com a Santa Casa efetivamente para perceber os repetidos e importa referir que tudo isto, e apesar de termos instituições de bem, cumprindo a Lei geral de proteção de dados, há aqui procedimentos que foram em tudo corretos e rigorosos.

Entrevistadora – Quais são os indicadores que este estudo de monitorização 2018 vais expressar?

Entrevistada – Nós vamos ter mais ou menos com margens de erro de 5 %, vamos ter as pessoas que estão sem teto e as pessoas que estão sem casa com a ressalva que a mesma pessoa muitas vezes passa pelas mesmas circunstâncias, temos intervalos cronológicos de idade, escalões etários com intervalos, homens, mulheres ou outra, origem, nacionalidade 70% portugueses e os restantes 30% distribuídos por várias outras geografias, deixe-me ver há mais uns dados... os dados na rua, estamos a fazer um levantamento neste momento com um inquérito na área da saúde que está a decorrer neste momento que foi também autorizado pela Comissão de ética e pela autoridade de saúde, onde houve formação para o manuseamento do inquérito e vai ser ao longo de um mês que ele vai ser recolhido, e vai-nos permitir de facto ter alguma noção destas questões, o inquérito é feito por blocos, dentro da doença física vários blocos e a doença mental, apesar de nós termos uma série de perceções nem sempre as perceções vão ao encontro da realidade. Porque eu tenho aqui uma dúvida face aos dados não nos indicam que acha uma maior afluência de mulheres em relação aos dados que possuímos, mas os dados que possuíamos também não sabemos como foram tratados de determinada maneira para podermos dizer se há mais ou menos mulheres. Porque é que há uma perceção que há mais porque não temos vagas e nesse sentido parece-me que há mais mulheres, mas eu não posso dizer isto.

Entrevistadora – As metodologias que têm sido utilizadas nos estudos não são as mesmas logo não podem permitir uma análise comparativa?

Entrevistada – Ou pelo menos em algumas coisas não permitem. Agora o que estamos a tentar fazer é criar um padrão para a monitorização onde há um x de indicadores que têm de ser respondidos e haverá outros que podem ou não ser respondidos, agora aquele que é o padrão vai-nos permitir de alguma maneira fazer coisas comparativas e mais do que isso termos uniformizado a própria recolha de informação, porque uma coisa que identificamos este ano é que a informação não nos chegava toda da mesma maneira, para lhe dar um exemplo como sabe nós não trabalhamos com nomes, trabalhamos com números, mas numa primeira fase temos os nomes e por isso é que há aqui uma série de procedimentos a ter quando estamos a picar, por exemplo o meu nome pode aparecer Maria Teresa, ou Teresa Bispo ou Maria Bispo ou posso só ter a Teresa e estamos a falar sempre da mesma pessoa e isto tem haver com o quê? Com a forma como se preenche.

Entrevistadora – Então a monitorização de 2018 vai procurar garantir um maior rigor no apuramento?

Entrevistada – Em 2018 o que me parece e que já houve a tentativa de ter um rigor maior no apuramento da realidade, na picagem dos vários indicadores e com indicadores que são fixos. O que vamos fazer partir de 2019 é passar às entidades que trabalham connosco um padrão de indicadores com um pequeno manual de preenchimento e em que vai ser falado em sede de reunião própria, para que possamos de uma forma mais ágil, não só aceder à informação, no sentido bruto do termo para que essa informação possa ser convertida em informação anónima para ela poder ser trabalhada nos indicadores que podem vir ou não trazer esclarecimentos sobre o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, carências de diversos planos que possamos ler com intrínseco ou extrínseco, daquilo que é a necessidade ou a resposta.

Entrevistadora – Este diagnóstico pretende assim traçar uma fotografia sócio biográfica das Pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistada - Há alguns dados que já temos há outros que eventualmente ainda podem vir a ser trabalhados, porque isto tem haver com dois momentos: o dos Programa Municipal que passou para a competência da orgânica da Câmara dos direitos sociais, naturalmente porque é através da orgânica que há o financiamento etc, etc, e com um risco que se faz aqui em termos do NPISA e foi um processo de aprendizagem, pois como sabe no ano passado as duas coisas era uma, ou seja o programa municipal estava na gestão do NPISA.

Entrevistadora – E neste momento?

Entrevistada – Não está, o programa Municipal para as pessoas em situação de sem-abrigo terminou em 2018, uns terminaram em Junho, outros em Setembro e outros em Dezembro o que fez com que só no final do ano tivéssemos acesso aos dados desse Programa que tiveram de ser trabalhados e houve também acesso aos dados que tem haver com aquilo que é solicitado às entidades que fazem parte do NPISA, nomeadamente às equipas técnicas etc, para se poder fazer este cruzamento, a partir de agora uma coisa é a avaliação do Programa Municipal que ade ter alguns contributos para a questão da monitorização, porque para além de estar a coordenar é um parceiro e que para além do eixo do planeamento, participa na ação e na atividade, mas por outro lado nós no eixo do planeamento e através da monitorização estamos a tentar criar um padrão para que os indicadores sejam os mesmos, para que a informação esteja mais ou menos normalizada para depois não termos este tipo de circunstâncias que não cabem em sitio nenhum.

Entrevistadora – Então a Câmara Municipal tem um Programa Municipal com um Plano de Ação para as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo e a Estratégia Nacional tem outro Plano de Ação?

Entrevistada – Então, isto é assim agora o Programa Municipal terminou e vai ser apresentado em Assembleia Municipal de Câmara um novo que não é um Programa, mas um Plano Municipal para as pessoas em situação de sem-abrigo, em simultâneo e agora vamos começar a trabalhar com o Núcleo Executivo e com o Concelho de Parceiros vamos apresentar um Plano de Ação para o NPISA para 2019-2020. Em paralelo, o NPISA vai trabalhar com o Grupo 8 da Rede Social de Lisboa que também tem um Plano e tudo isto serve aquilo que é a Estratégia Nacional que ela em si criou uma estratégia 17-23 para as Pessoas em Situação de Sem-abrigo, logo o que é que podemos dizer sobre esta matéria é que a Estratégia Nacional tem uma lógica conceptual de definição de diretivas, e de pressupostos e de critérios para a abordagem das pessoas em situação de sem-abrigo. A Rede Social os Npisa's são estruturas que foram fomentadas pela sua criação para dar resposta a uma realidade, à das pessoas em situação de sem-abrigo. Sendo que inicialmente era para ser coordenado através da tripartida: Câmara, Santa Casa e Instituto de Segurança Social. No ano passado e através de uma diretiva decidiu-se que ficava a Câmara, mas é preciso dizer que a Câmara no seu passado histórico já tinha pelouros ligados à ação social, e, portanto, já há trabalho a montante, como há trabalho na Santa Casa, naturalmente, mas são entidades de natureza diferente. A trabalho nestas matérias pelo que a Estratégia Nacional quando prevê e dá a diretiva da criação do NPISA, porque isso está a fomentar a criação de uma orgânica em rede de trabalho concertado, nomeadamente para uma área que acaba por ser nova e não há um pelouro dedicado a essas matérias, portanto, faz todo o sentido e é um momento impulsionador. No caso de haver Câmaras que até já tinham um trabalho na área,

também faz sentido, mas não é no sentido de impulsionar uma coisa que não existia ou que existia muito diluídamente.

Entrevistadora – Então, ainda não houve a incorporação destes 3 planos, faz sentido manter a distinção destes três Planos, o da Estratégia, o da Rede e o da Câmara?

Entrevistada – Faz e vou dizer-lhe porquê. Porque uma coisa é ter um Plano Municipal e os Planos Municipais têm não só a lógica, os princípios e os critérios, mas também as respostas e a ele está associado um orçamento ou pode estar associado não só um orçamento para aquelas atividades, como o apoio através imagine de cedência de espaços e isto é só a Câmara na sua orgânica através de um Plano concertado e isso é muito importante, porque que dizer que naquela matéria todos os esforços estão concertados e há ali de fundo um orçamento alugado e isto só a Câmara pode fazer. O NPISA mesmo tendo a coordenação da Câmara é uma rede de parceiros, tão só, mas bastante, porque cada parceiro trás aquilo que pode e que consegue articular com a sua instituição. Ou seja, nós NPISA no caso da Câmara não estamos a coordenar o Plano Municipal, nós articulamos com a Câmara aquilo que são as necessidades que estão inerentes ao próprio programa. Como a Santa Casa também coordena no NPISA e as disponibilidades funcionais e que estão inerentes à sua ação programática através da UAPSA, ou de outras ligações. Eu chego e digo à Santa Casa tem de fazer isto ou aquilo, nós vê-mos na rede de parceiros, o que cada entidade parceira tem de disponibilidades, porque nem todas as entidades têm a mesma natureza e os mesmos recursos, para um papel podem fazer mais e para outro podem fazer menos e é esta rede de parceiros que o NPISA coordena.

Entrevistadora – A Dr.^a esteve no grupo de construção do plano Municipal?

Entrevistada – Sim, participei à distância, mas porque tenho aqui esta parte de ser assessora do Vereador para a mesma área. O Plano Municipal é construído por todo o Pelouro dos Assuntos Sociais da Câmara.

Entrevistadora – Na cidade de Lisboa e na intervenção para a população em situação de sem-abrigo quais são as respostas que identifica como relevantes para esta população?

Entrevistada – Relevância em que aspeto?

Entrevistadora – Que contribuem para a erradicação?

Entrevistada – Há várias respostas que são muito relevantes e que acho que podem colher níveis de sucesso elevado, mas não será já porque há ali uma pequena parte que falta na minha perspetiva. Vamos falar de uma primeira parte, para numa segunda parte ir à sua resposta. Lisboa tem com a Câmara, a Segurança Social e a Santa Casa uma resposta muito diversificada, nós temos uma série de respostas de acolhimento que são importantes de emergência, de inserção, etc. Temos uma série de respostas ao nível das equipas técnicas de rua para o encaminhamento, para o acompanhamento na saúde, enfim... etc, etc, e depois há algumas respostas que preveem e que são conceitos de alojamento e que são no conceito, mas na realidade ainda não o são na prática como é por exemplo os apartamentos partilhados ou o Housing First e porquê? Porque nós ainda não conseguimos, porque todas as instituições que estão a trabalhar nesta área, ainda não conseguiram dar o passo seguinte de maneira a que estas pessoas fiquem autónomas, e de maneira a que estas pessoas estando autónomas já não precisem de um financiamento na totalidade para aquele projeto. Por exemplo Housing First financiado pela Câmara Municipal de Lisboa.

Entrevistadora – Quantas respostas de Housing First existem?

Entrevistada – Neste momento são 80, casas do setor privado, totalmente financiado pela Câmara, ora se amanhã por qualquer razão houver um colapso e se a Câmara deixar de financiar estas pessoas ainda, não estão numa situação de autonomia para continuarem elas próprias a pagar as casas.

Entrevistadora – Então a resposta Housing First não é permanente?

Entrevistada – É permanente no sentido do conceito, isto é para caminhar para aí, temos de tratar de várias coisas...

Entrevistadora – Da sustentabilidade do Projeto?

Entrevistada – Sim, mas a sustentabilidade dos projetos faz-se na abordagem holísticas das pessoas, as pessoas têm de ter saúde, têm de ter trabalho, as pessoas têm de ter higiene e têm de tratar dos dentes, etc, etc. tem de haver aqui um trabalho protegido e acompanhamento no trabalho e por ai fora. E, portanto, é ai que falta este bocadinho passo, mas que só pode ser falado agora porque para trás houve todo um trabalho que foi singrando e abrindo terreno, mas este é um passo que tem de ser pensado.

Entrevistadora – Foram criadas respostas de alojamento novas desde a criação do NPISA?

Entrevistada – Sim, sim. Mas neste momento o NPISA no último Concelho de Parceiros aprovou dois novos eixos, um que é o eixo da saúde, outro eixo do alojamento e da empregabilidade, exatamente arrumou-se no alojamento e na empregabilidade duas coisas. Arrumou-se no alojamento e na empregabilidade duas coisas a parte do alojamento do Housing First e conceitos de apartamentos partilhados e poderá haver outros por é alojamento não é acolhimento, mas não é habitação, embora Housing First seja habitação, e a empregabilidade temos aqui o que é a formação direcionada, dentro daquilo que as pessoas já fizeram, gostam de fazer e as pessoas querem aprender para fazer, para depois haver uma distribuição no mercado de trabalho, preferencialmente através de uma bolsa de trabalho, enfim protegido ou adaptado. Tem de ter aqui de ter uma série de circunstâncias, estamos a pensar desenvolver um piloto, para percebermos como é que nós construímos um modelo para depois com as várias entidades que estão nesse eixo, que é o IEFP, a Rede Emprega da Câmara Municipal de Lisboa, o DDF da Câmara e os parceiros que estão aqui envolvidos, como é que depois podemos potenciar isto para concertar, nós não queremos que 2 e 2 não seja igual a 4, seja igual a 5 ou a 6 é essa a grande valência de uma rede de parceiros.

Entrevistadora - O todo é maior do que a soma das partes. E os programas ocupacionais estão previstos para esta população?

Entrevistada - Os programas ocupacionais estão previstos para 2019 no Plano Municipal porque é onde está o financiamento e os recursos, mas eu acho que já está em adiantamento, estão previstos dois centros ocupacionais.

Entrevistadora – Onde vão estar localizados?

Entrevistada – Um em Marvila e o outro não lhe sei dizer, mas se perguntar ao CS ele sabe.

Entrevistadora – Quantas vagas estão previstas?

Entrevistada – Não sei se será 50, 50, mas posso confirmar daqui a um bocadinho. E portanto, no novo programa Municipal também vão haver novas propostas, mas queria aguardar enquanto não for apresentado em sessão de Câmara.

Entrevistadora – E estão previstas novas respostas de alojamento?

Entrevistada – Estão previstas, podem não ser novas exatamente, mas serem mais vagas dentro de determinados conceitos ou com adaptação de conceitos, pode ter estas vertentes e ter outras respostas de teor complementar ao processo de autonomização destas pessoas, ficamos por aqui depois irá saber-se com o Programa.

Entrevistadora – Acha que a cidade de Lisboa tem o número de camas suficientes para o número de pessoas que estão em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Camas de acolhimento ou de alojamento?

Entrevistadora – Camas, quer em centros de alojamento, quer através de outro tipo de programas como seja o Housing First ou os apartamentos partilhados?

Entrevistada – É assim, eu acho que nós e quando digo nós, são todas as entidades temos conseguido cumprir com o critério da ENIPSSA de não deixar ninguém na rua mais de 24 horas na rua caso deseje sair da rua, eu acho que temos mais ou menos cumprido com isso, acho que a maioria das vezes cumpre-se. Mas é preciso fazer aqui uma ressalva, eu acho que se cumpre, porque muitas das vezes as pessoas que estão na rua não querem as respostas que temos, porque já experimentaram um centro de acolhimento, já entraram, já saíram, já foram para outro e o que elas querem de fato é uma casa. E portanto, a minha resposta é sim e não e acho que estou próxima da realidade. Sim, embora por vezes hajam dificuldades e andamos à procura de arrumar e há momentos, também há fluxos, acho que precisamos de mais respostas naturalmente, mas em relação aquilo que é uma solução mais completa de erradicação da circunstância da situação e fenómeno de sem-abrigo passa por várias respostas, uma mais habitação, segundo termos menos despejos, terceiro termos menos desemprego e quarto haver respostas para aquelas pessoas que ficam no vazio das estruturas institucionais. O que é que eu quero dizer com isto? Historicamente as instituições foram-se organizando para dar resposta e essas respostas funcionavam, embora não vou dizer se funcionavam melhor assim ou asado, e se correspondiam às necessidades, porque os conceitos vão evoluindo, mas na realidade nos últimos anos houve muita coisa que se alterou e a própria realidade foi-se alterando e acontece que as estruturas não se alteraram, e as respostas das estruturas hoje não abrangem as necessidades.

Entrevistadora – Não, acompanharam as transformações dos problemas sociais?

Entrevistada – Não acompanharam e isto não é uma crítica, eu vou-lhe dar um exemplo eu percebo a história das instituições, eu sou de História, por isso vou fazer este aparte e tenho este discurso. Eu percebo como é que as instituições evoluíram antes do regime para a República, na 1ª República, na 2ª República ...eu percebo a lógica das estruturas que entretanto procuraram dar resposta, hoje essa lógica de estrutura vai cirando alguns vazios, para lhe dar um exemplo, nós recebemos e muito bem e tentamos ter uma resposta, eu quando falo no plural falo no plural mesmo, tentar dar uma resposta para alguém que nos chegue aqui do Canada e que está em situação de Sem-Abrigo, ou da Roménia, ou da Inglaterra ou de África, tentamos dar essa resposta e muito bem, mas se a pessoa nos vier de Vila Franca de Xira esta

resposta já está comprometida, porque a lógica é a pessoa ter essa resposta do sítio de onde é oriunda. E isto tem uma explicação do ponto de vista da estrutura e da forma como as estruturas estão organizadas e para uma determinada altura essa foi uma boa resposta, hoje criam dificuldades às instituições, porque não podem dar essa resposta e estas pessoas ficam no vazio, porque não querem ir por várias razões para aquele local. E depois há situações absurdas como esta: Uma pessoa viveu 40 anos em Lisboa, esteve 5 anos fora de Lisboa regressa a Lisboa e já não pode ser de Lisboa. Estou a dar-lhe aqui as problemáticas, ou seja, nós temos de olhar para estas circunstâncias e encontrar uma forma, com certeza de bom-senso de resolver estas situações, de articulação, etc de não deixar estas pessoas no vazio. Desprotegidas.

Entrevistadora – Os concelhos limítrofes à cidade de Lisboa têm respostas para as pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Na maioria deles não têm as mesmas respostas que Lisboa tem e por isso, muitas vezes são encaminhados para Lisboa, como Lisboa tem muitas respostas acaba por ser um Município de grande atratividade e muitas vezes de aconselhamento das instituições fora da cidade de Lisboa que vão a procura dessa resposta e muitas vezes as pessoas lutam por aquilo que é o melhor. Estamos a trabalhar agora com os vários NPISA's quer da zona de Lisboa, quer da zona sul, aqui várias questões que acabam por ser partilhadas, e vamos agora trabalhar uma serie de questões, que estou com alguma curiosidade, o Algarve tem agora questões que nós estamos a ter, nomeadamente, que têm a ver com o turismo, ou seja, tempo de sol tempo de turismo, logo pessoas em situação de sem-abrigo precisamos de aprender com esta realidade, embora eles só estejam agora a constituir os NPISA's, mas conhecem a realidade daquilo que é a experiencia do dia-a-dia, para lhe dar um exemplo de facto nem todos os Municípios da área metropolitana têm NPISA's, os Municípios que têm NPISA's nem todos têm a mesma natureza, porque é diferente haver um NPISA da área de Lisboa que tem diferentes parceiros e um NPISA como o de Setúbal que sendo a Câmara e a Cáritas a resposta são 12 camas e não é numa postura de denegrir, portanto não há milagres, estou a dizer isto no sentido das grandes dificuldades que os Municípios vão tendo.

Entrevistadora – E as pessoas sabem disso sabem que o Município de Lisboa tem mais camas. Na última contagem quantas pessoas estavam sem-teto na cidade de Lisboa?

Entrevistada – Cerca de 361 pessoas, com 152 novos casos mesmo.

Entrevistadora – A questão que se coloca de onde vêm estes novos casos?

Entrevistada – Estes novos casos, são mesmo novos casos, são casos que aparecem pela primeira vez em Lisboa, não são aqueles que entram e saem são novos casos.

Entrevistadora – Não são então reincidentes, nem pessoas resultantes de despejos?

Entrevistada – Podem ser, mas são novos casos.

Entrevistadora – E conseguem apurar a origem destes novos casos, têm este indicador?

Entrevistada – Não temos esse indicador, acho que não temos esse indicador trabalhado pelas várias entidades, não quero estar a errar, mas acho que é isto. Mas de onde advém os novos casos nós também não temos uma visão rigorosa e exata, mas há uma coisa que eu lhe posso dizer os casos novos que nos chegam à rua são provenientes de divórcios, o homem sai de casa e mesmo estando a trabalhar não consegue alugar um quarto e muito menos uma casa. Há

novos casos que decorrem não por divórcio, mas por situações de violência doméstica, os agressores vêm parar à rua. Depois existem os casos que cumpriram pena ou em estabelecimento prisional ou em estabelecimento educativo e que vêm para a rua sem projeto de vida, sem recursos, não posso dizer que sejam muitos, mas já encontramos. Há novos casos que provêm dos despejos, provenientes do alojamento do local e destas situações que a cidade vai vivendo e também com a precariedade do trabalho, quando uma coisa falta é complicado, quando as duas faltam é ainda pior. A perdeu o emprego e a casa e não tem um capital social, como a família e amigos então é terrível.

Entrevistadora – Qual é a importância das políticas sociais para acautelar essas situações?

Entrevistada – São estas estratégias, o estabelecimento de Estratégias, de Programas Municipais, locais é o estudo do fenómeno para se perceber.

Entrevistadora – Mas quais as medidas concretas que podem ser tomadas para se prevenir estas situações?

Entrevistada – Nós devemos ser dos poucos países onde as pessoas estão a trabalhar e não conseguem alugar um quarto, se há coisas que falharam essa é uma delas e isto para mim é um absurdo.

Entrevistadora – O peso da habitação no orçamento de uma família é muito elevado é um fator de risco?

Entrevistada – É um fator de risco elevado, ou as casas tem preços altos ou os ordenados são baixos, agora as duas coisas em simultâneo é complicado, porque se formos ver e fazer estudos comparativos com outros países, as coisas não são assim, este é um fator, por outro lado a precariedade do trabalho é um outro fator, ouvir como tenho ouvido dizer a um casal jovem que não podem ter filhos, porque não sabem se amanhã têm emprego, eu acho que isto é absolutamente dramático. Quando se pensa na natalidade, a natalidade é só dar condições económicas para as pessoas casarem, juntarem, o que quiserem e constituírem família, terem uma casa arrendada seja o que for, mas que as pessoas saibam que não vão parar à rua os três, portanto há aqui fatores estruturantes e conjunturais.

Entrevistadora – Estamos a assistir à emergência de um novo perfil de pessoas em situação de sem-abrigo, já não exclusivamente ligado ao perfil do consumo de álcool e drogas e às questões ligadas à doença mental?

Entrevistada – Acho que já estamos a assistir, mas queria aqui referir que de um estudo que andei a ler a maioria dos caso do consumo de álcool surgem, na maioria dos casos, depois das pessoas caírem à rua, eu acho que é importante dizer-se isto que os problemas de saúde mental não devem ser minorizados têm de ser levados em linha de conta e que tem de haver uma atitude discriminatória daquilo que é a saúde mental, porque se eu leio sobre estudos do norte da Europa, que têm seis meses de dia e seis meses de noite e as pessoas não dormem bem e por isso tem reflexo daquilo que é a sua personalidade, daquilo que é o seu resultado laboral, daquilo que é o seu relacionamento com a família e portanto a minha pergunta é: E as pessoas que dormem há anos na rua, que não conseguem dormir sossegados, estas pessoas não terão um problema que decorre do seu estado da rua, então vamos distinguir há um problema grave de saúde mental que levou as pessoas à rua, mas também há um problema de saúde mental que decorre das pessoas permanecerem na rua, que estudos poderão dizer que se calhar se

resolvermos o problema de se estar na rua, resolvemos o problema de saúde mental e portanto, parece-me redutor dizer-se que as pessoas em situação de sem-abrigo são todas umas alcoólicas, são todas umas maluquinhas.

Entrevistadora – Tendo em conta o que estamos a falar qual a sua opinião sobre a resposta dos centros de alojamento, pode ser uma boa resposta?

Entrevistada – Uma boa resposta é todas as pessoas terem acesso a um direito constitucional que é ter acesso a uma habitação acho que é o mínimo da dignidade, ter acesso à habitação e ao trabalho.

Entrevistadora – Todas as pessoas em situação de sem-abrigo estão em condições de ingressar no mercado de trabalho?

Entrevistada – Não, não estão. Há umas que poderão estar ilegíveis, outras que com algum apoio poderão estar, outras que levarão um bocadinho de mais tempo, há um número residual de pessoas, as tais, que têm um problema de saúde grave que nunca poderão ser autonomizadas e é para esses que têm que haver a resposta tradicional, a resposta tradicional não pode ser para todas.

Entrevistadora – E o que entende por resposta tradicional?

Entrevistada – Ou seja, a institucionalização da pessoa ou o financiamento da pessoa até ao resto da sua vida, isto é que é para mim a resposta tradicional. Sendo que a institucionalização já não é tida como uma prática adequada a não ser em casos excecionais. Os restantes têm o direito de ser autónomos, integrados, participarem e serem contribuintes que é uma coisa que interessa para este país.

Entrevistadora – Nessa perspetiva de integração e direito à habitação o NPISA de Lisboa tem pensadas novas respostas para o ano de 2019?

Entrevistada – O NPISA não cria respostas, quem cria respostas são os Programas Municipais e estão previstos fazer ali uns aumentos, mas vamos esperar que vá à Câmara e à Assembleia Municipal.

Entrevistadora – Posso então fazer-lhe esta pergunta vamos ter aumento de respostas de habitação pela via do setor privado ou público?

Entrevistada – Seja como for são respostas financiadas pela Câmara, sejam elas no mercado privado, no mercado municipal, sejam elas decorrentes de qualquer parceria, são respostas totalmente financiadas pelo Programa.

Entrevistadora – Outra questão o NPISA tem pensada formação para os técnicos?

Entrevistada – Tem, e nós estamos a preparar neste momento o plano de ação para 2019-2020, e queríamos abrir o leque de formação a todos os gestores de caso que assim o quiserem.

Entrevistadora – E bolsas de emprego para os utentes foi possível criar alguma?

Entrevistada – É assim, o eixo do emprego só foi criado em julho nós estamos a trabalhar nessa matéria, mas ainda não temos nada feito, nós estamos a criar as estruturas, estamos a fazer um piloto, estamos a fazer uma série de trabalho de casa, para apresentar um projeto que possa colher pragmatização, porque se fosse em teoria já estava feito, é preciso envolver as estruturas

que estão a agir na área para se criar uma bolsa, para que a formação seja dirigida, para que o emprego seja apoiado por dentro e por fora. Agora está a fazer-se o trabalho de casa daquilo que já foi feito em muitos sítios e que podemos adaptar, incluindo as várias entidades do poder central e local.

Entrevistadora – Há canais privilegiados para as pessoas em situação de sem-abrigo acederem à segurança social, às prestações sociais e ao sector da saúde?

Entrevistada – Bem, essa pergunta não era a mim que devia estar a fazer, devia ser ao Ministério d Segurança Social e da Saúde. Mas o que lhe posso dizer decorrente do eixo da saúde agora criado é que estamos a tentar perceber quais são os canais que podem ser criados de acordo com as circunstâncias.

Entrevistadora – E para isso estão a ouvir quem técnicos e utentes?

Entrevistada – Estamos a ouvir os técnicos, porque a dificuldade dos técnicos é a dos utentes. E portanto estamos a tentar perceber o que é que não corre bem, o próprio Ministério também está a querer perceber isso. (...) O que lhe posso dizer é que quando se chega a uma situação de sem-abrigo está se abaixo de zero, e todas as situações são cumulativas, não que dizer que quem esteja no um esteja bem, mas na situação de sem-abrigo o dominador comum é a pobreza extrema, pobreza no acesso à saúde, a todos os direitos, pobreza na habitação, pobreza do relacionamento familiar, pobreza no acesso ao trabalho, a acumulação é abaixo de zero, já não se lhes pode tirar mais nada, porque até já lhes se tirou a vontade deles dizerem que querem sair da rua, e não querer sair da rua não significa que não se queira, mas que eles estão completamente desacreditados no sistema, isto era um bom mote para uma reflexão e que sociedade é que queremos.

Entrevistadora – Quais são as mais valias dos NPISA's e quais os constrangimentos que os NPISA's enfrentam hoje?

Entrevistada – Eu acho que os NPISA's são estruturas muito ricas, com muitas vantagens, trabalhar em rede é como trapézio circense se se cair um bocadinho não se chega ao chão e os NPISA's têm essas vantagens acaba por ser uma rede, unifica numa grande roda, depois unifica numa grande roda entidades do setor publico, privado e do terceiro setor, com experiências distintas da áreas como a saúde, as dependências, da inserção a empregabilidade, tudo isto, é pluridisciplinar eu acho que isto é a somar sempre é cumulativo no bom sentido. E acho que os NPISA's têm vindo a fazer um bom caminho ao encontro com os objetivos da Estratégia Nacional, uns mais outros menos, com mais suporte estrutural, mas há um esforço de todos e a Estratégia Nacional acaba por conseguir pontuar na geografia com esse esforço. Os constrangimentos o NPISA não tem recursos financeiros próprios, não tem orçamento, também me pode dizer que isso é uma vantagem, mas é um constrangimento quando nós conseguimos confinar o fenómeno, mas não o conseguimos controlar, porque o que seria ótimo era que começássemos a ver os números a descer, mas nós não conseguimos ver os números a descer apesar das muitas pessoas que até vamos conseguindo tirar da rua.

Entrevistadora – Estamos a falar da prevenção?

Entrevistada – Não da prevenção social, mas do direito à prevenção, quando tivermos uma sociedade de direitos plenos, o direito ao tralho, o direito a uma remuneração digna, o direito a uma habitação. Eu acho um absurdo alguém que ganha 600€ e não consiga alugar um quarto,

portanto prevenção, não, eu acho que não é prevenção é direito social é direto como diz a nossa constituição, direito a um trabalho a uma habitação, de fato providenciar esses direitos e quando esses direitos forem providenciados à uma diminuição efetiva desta realidade.

Entrevistadora – E enquanto isso não acontecer o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo não vai terminar?

Entrevistada – Temo, temo. Porque mesmo que acham mais respostas, nada nos garante que essas respostas sejam eficazes, mas com a Estratégia e o acesso ao primeiro direito pode ser que acha uma nova golfada de ar fresco que seja significativa.

Entrevistadora – Uma questão mais utópica se pudesse resolver o problema das pessoas em situação de sem-abrigo que estratégia que medidas implementava?

Entrevistada – Um país onde as pessoas fossem todas iguais, um país onde as pessoas tivessem uma situação de equidade no acesso aos direitos

Entrevistadora – Obrigada pela entrevista e participação.

Entrevista n.º 2

Funções: Coordenador no NPISA

Data da realização: 07/04/2019

Duração: 62 minutos

Entrevistadora – Boa tarde! Queria agradecer a disponibilidade para prestar esta entrevista. A primeira pergunta é de acordo com a sua experiência profissional quais são as causas que são conducentes a uma situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Em primeiro lugar queria felicitá-la por estar a realizar o mestrado e nesta área no NPISA de Lisboa, em particular na Santa Casa, nesta Unidade de Atendimento à Pessoa em situação de Sem-abrigo, porque é o primeiro estudo científico que está a ser realizado nesta área e isto é uma mais valia. Há 36 anos, quando iniciei funções não havia muito conhecimento e é com satisfação que vejo as novas gerações com interesse nesta área, empenhados em desenvolver um olhar científico nesta área e é inédito. Relativamente à questão que me colocou eu penso que as causas que são conducentes à situação de sem-abrigo são multifatoriais, individuais, conjunturais e estruturais. E nós que trabalhamos nesta área sentimos todos os dias como se fossemos nós os promotores desta situação e não somos, realmente a razão das pessoas terem chegado a esta situação limite à falta de integração social, a esta situação de sem-abrigo que é o fim da linha tem a haver com muitos fatores que estão para além da nossa intervenção, tem haver com fatores estruturais da economia, da política e de todas as áreas que influenciam a nossa vida enquanto cidadãos. Estas pessoas estão aqui porque, muitas vezes, a economia não funcionou e não os integrou, porque a educação não lhes deu as habilitações e a escola não os integrou, a escola não foi capaz, a família não teve condições, o emprego ou é precário ou não existe tendo em conta as competências desta população, a habitação é um problema enorme neste momento na cidade, a saúde, o sistema nacional de saúde não responde às questões quer da saúde física, quer da saúde mental, por isso há muitos fatores que concorrem para esta situação. E não estou a ser exaustiva, porque haverá outros, mas concorrem todos, nuns mais um aspeto, noutros terá maior relevância outro aspeto, mas concorrem todos para ficarem numa situação de sem-abrigo e por isso eu acredito no que está preconizado na Estratégia Nacional para a Pessoa em Situação de sem-abrigo, pelo menos o que está na sua construção e na sua configuração, porque se esta estratégia for bem sucedida vai permitir que todos os Ministérios possam concorrer para a resolução deste fenómeno e implementar medidas preventivas para que as pessoas não cheguem a uma situação de sem-abrigo.

Entrevistadora – E na sua opinião o que é que se pode fazer, que medidas podem ser tomadas para a prevenção e o que é que é necessário para a erradicação?

Entrevistada – Em termos da prevenção é preciso trabalhar a jusante dos problemas, e estou a falar em termos nacionais, tem de se trabalhar com políticas de apoio às famílias, desde a infância, as crianças têm de ter um enquadramento, tem de se trabalhar no sentido da educação, das crianças terem oportunidades iguais, porque quando nascemos não temos todas as oportunidades iguais, apesar de haver esse mito que temos todas as oportunidades iguais, e em certas áreas do país isso é mais evidente, porque são zonas mais desfavorecidas em que os

serviços como a educação, a saúde, a economia não estão tão desenvolvidos, não têm tantos aportes como noutros sítios, há zonas carenciadas no nosso país e por isso todos esses problemas concorrem para que acham franjas de pessoas que estão em risco e que caem facilmente numa área de estigma, porque são pessoas que por terem problemas de saúde, de emprego estão à partida, mais suscetíveis de entrarem nestes públicos tão vulneráveis e caírem nesta situação de sem-abrigo. Por isso, acho que têm de ser os Ministérios todos juntos a atuarem neste problema de forma mais efetiva para se trabalhar na prevenção.

Entrevistadora – Quanto à erradicação da sua experiência quais são as principais ameaças para as pessoas regressarem à rua, a entrada e saída da rua pela mesma pessoa é uma situação comum?

Entrevistada – Claro, claro.

Entrevistadora – E quais as ameaças para que isso se torne uma vivência?

Entrevistada – É o emprego que é muito precário, e neste momento falasse que há emprego para todos e que não há desemprego, mas os empregos são precários, são por muito pouco tempo, os contratos são muito efémeros e há também por parte das entidades patronais estratégias para não deixar que as pessoas cheguem aos três anos de contrato, isto dá uma grande instabilidade e as pessoas rapidamente ficam numa situação de desemprego. Conjugando isto com a falta de suporte familiar e social são pessoas que facilmente ficam numa situação de desproteção, de sem-abrigo, que é agravada pela atual situação da habitação na cidade de Lisboa, e tendo em conta, também os baixíssimos salários, neste momento ninguém consegue com um ordenado de 500€ viver na cidade de Lisboa se for sozinho e assegurar o pagamento do quarto e a sua subsistência. Por isso o problema da habitação é um grande handicap à integração social.

Entrevistadora – Quais são na sua opinião os problemas principais para conseguir a integração das pessoas na sociedade?

Entrevistada – Considero a habitação um enorme problema que põe entraves à integração social das pessoas em situação de sem-abrigo e também colocava outra questão que tem haver com a habitação, mas não só que tem haver com as questões da saúde mental, eu sou apologista da implementação, de uma coisa que está escrita há muitos anos que e por isso não é nada de novo, que é a implementação da saúde mental onde se preconiza que hajam respostas de habitação para as pessoas com problemas de saúde mental de acordo com o grau de severidade da doença, por isso podiam ser estruturas asseguradas pela habitação social e assegurado o seu funcionamento com uma supervisão técnica adequada e garantida.

Entrevistadora – Está a referir-se ao Housing First?

Entrevistada – Não, o Housing First é um projeto que tem o seu cabimento não descordo nada, mas acho que lhe faz falta igualmente, mas acho que faz falta estruturas onde as pessoas vivam numa habitação partilhada e com um acompanhamento técnico permanente, supervisão.

Entrevistadora – E ao nível da ocupação?

Entrevistada – Ao nível da ocupação e não só para as pessoas em situação de sem-abrigo era absolutamente indispensável realizarem-se fóruns sócio-ocupacionais para pessoas com problemas de saúde mental.

Entrevistadora – Não existem na cidade de Lisboa?

Entrevistada – Existem muito poucos e manifestamente insuficientes, a AIPSE tem, a Misericórdia tem São Bento para 52 pessoas, mas é manifestamente pouco e eu via estes fóruns-ocupacionais para pessoas com problemática de saúde mental, mas que pudessem ser pessoas residentes eu acho que até seria um fator de prevenção, poderia ser um fator de prevenção porque na ação social local há pessoas com várias patologias que vivem nas famílias, estou a falar de adultos, e que têm um potencial grande de se tornar sem-abrigo, na medida em que as famílias tende a rejeitar estas pessoas pela dificuldade em cuidar.

Entrevistadora – Da sua experiência identifica situações que chegam a este serviço resultantes da falta de apoio por parte dessas estruturas de apoio às famílias?

Entrevistada – Sim, pessoas que até tiverem enquadramento familiar e ou porque deixaram de ter apoio porque um dos elementos faleceu, como uma avó e depois o resto da família já não está disponível para aquela pessoa e rapidamente uma pessoa cai numa situação de sem-abrigo. E há outro aspeto a realçar relativamente a esses fóruns socio-ocupacionais e é que tinham que ter uma forte componente de acompanhamento terapêutico, esses fóruns para além de acompanhar as pessoas desenvolvendo iniciativas tinham de ter uma forte ligação à saúde e garantir que aquelas pessoas estão a ser acompanhadas em termos de saúde mental e que a terapêutica é cumprida, porque nós sabemos nesta área que quando as pessoas descompensam tornam-se um peso muito grande, se as pessoas estiverem compensadas em termos familiares é mais fácil a integração destas pessoas, se as pessoas deixam de ter acompanhamento da saúde, se não lhes é prescrita a medicação entram em processos de descompensação e que depois se torna difícil viver em sociedade.

Entrevistadora – Da sua experiência existem muitos reinternamentos hospitalares na área da doença mental decorrentes da falta de adesão à terapêutica por ausência de acompanhamento na saúde?

Entrevistada - Sim registam-se, mas não é falta de adesão à terapêutica com aquela ideia que eles não tomam a medicação porque não querem, não existem serviços suficientes para garantirem que as pessoas tomam a medicação que lhes é prescrita, e não temos no Serviço Nacional de Saúde médicos suficientes para garantir o acompanhamento efetivo para aquela pessoa, o problema é não existir um acompanhamento efetivo em termos de saúde que possibilite uma adesão efetiva à terapêutica. E adesão à terapêutica passa por ter também apartamentos partilhados com esta supervisão, com toma de medicação assistida.

Entrevistadora – Na cidade de Lisboa existem esses apartamentos?

Entrevistada – Existem, mas são muito poucos, alguns da Misericórdia outros da AIEPS, mas manifestamente insuficientes face às necessidades.

Entrevistadora – A Estratégia Nacional tem preconizado um objetivo de que ninguém fica numa situação de sem-abrigo após ter estado institucionalizado o Eixo da Intervenção tem algumas medidas para assegurar o cumprimento deste objetivo?

Entrevistada – Sim, nós temos 3 projetos que visam exatamente responder à desinstitucionalização, nomeadamente a Casa de Transição que tem como público alvo os ex-reclusos, onde as situações seis meses antes de saírem do estabelecimento Prisional são sinalizadas aqui para o nosso serviço e há uma equipa técnica que após a sinalização vai iniciar

o trabalho de avaliação no estabelecimento prisional da pessoa que vai sair e não tem suporte familiar e habitacional, só vamos avaliar as situações que podem ficar numa situação de sem-abrigo e que são da cidade de Lisboa. Nós temos uma resposta que é a Casa de Transição que é um apartamento com 9 vagas para pessoas em idade ativa que tenham possibilidades de reintegração no mercado de trabalho, esta é a finalidade para que foi criada. As outras situações que não se enquadram são também, avaliadas e esta avaliação possibilita-nos identificar outras respostas como a Unidade de Acompanhamento Terapêutico que é da Misericórdia e que responde a pessoas com patologias quer saúde física, quer saúde mental que precisam do tal acompanhamento terapêutico sistemático, pessoas que têm problemas de dependências pode tratar-se da entrada em comunidade terapêutica ou até já nos têm aparecido pessoas que saem do estabelecimento terapêutico e que têm de ir para um Lar de Idosos, porque já são pessoas com muita idade. O perfil das pessoas que saem dos Estabelecimentos prisionais tem mudado, mas velhos e mais doentes, caro que não são todos porque a casa de transição continua sempre cheia. Nós também criamos uma outra casa que também está no mesmo edifício da Casa de Transição e que responde a jovens dos 18 aos 25 anos e que tiveram um longo percurso de institucionalização em estabelecimentos de infância e juventude e que quando saem desses estabelecimentos aos 18 anos caem numa situação de sem-abrigo e que é uma situação muito penalizante, porque nos confrontamos com pessoas muito jovens e que têm a vida toda pela frente e nos quais existiu um investimento, porque as famílias não se constituíam como um suporte e foram institucionalizados por decisão judicial e chegam aos 18 anos e estão numa situação de sem-abrigo, são muito constrangedoras essas situações. E a Casa de Transição visa dar-lhe uma nova oportunidade de fazerem formação profissional, adquirirem ou readquirem competências em termos sociais e humanos para se integrarem no mercado de trabalho, para conviverem com os pares para se integrarem socialmente. Depois temos a nossa PACAI e que tem como objetivo responder às sinalizações dos hospitais de pessoas que estão numa situação de sem-abrigo, e vai uma assistente social, uma psicóloga e uma enfermeira ao hospital avaliar as situações que são sinalizadas aqui à Unidade de Emergência para quando as pessoas têm alta clínica, também possam ter alta social para existir já uma resposta para onde essas pessoas possam ser integradas de acordo com o grau de autonomia e dependência dessas pessoas, acho que é uma resposta interessante porque permite que as altas hospitalares sejam feitas com as respostas mais adequadas.

Entrevistadora – Encontram constrangimentos na identificação das respostas mais adequadas?

Entrevistada – Sim, falta mesmo o intermédio entre a resposta Lar e a residência, porque são pessoas que precisam de algum acompanhamento para a realização das atividades da vida diária, mas que também não têm perfil para ir para Lar, para as ERPI como existem atualmente com as quais eu não concordo de todo.

Entrevistadora – Faltam políticas de habitação?

Entrevistada – Faltam, faltam respostas habitacionais direcionadas para diferentes públicos, haver maior diversidade. Nós que trabalhamos nesta área sabemos que existem respostas para direcionadas, por exemplo a VITAE está direcionada para problemas de dependência, também sabemos que a AMI tem um equipamento destinado a pessoas com hipóteses de empregabilidade, sabemos que o CATMA se dirige a pessoas que não têm problemas de dependência mas têm outros problemas, mas de qualquer forma precisávamos mais de diversificar mais as respostas e de aumentar o número. É mesmo aumentar, porque nós não temos respostas suficientes para mulheres e há um aumento das mulheres em situação de sem-

abrigo, nós precisávamos de uma Casa de Transição para o género feminino, para jovens com mais de 18 anos que tiveram institucionalizadas. Eu falei da AMI, pessoas com problemas de empregabilidade as respostas é só para o género feminino e aliás está preconizado pela Misericórdia vir a criar essa resposta no CATMA Extensão, está previsto para 20 a 25 mulheres, mulheres jovens e com possibilidade de integração no mercado de trabalho, mas que precisam de uma resposta mais diferenciada até, porque também nos aparecem pessoas mais diferenciadas, o perfil também está a mudar.

Entrevistadora – Para concluir qual é o outro projeto que têm para acautelar os processos de desinstitucionalização?

Entrevistada – O terceiro é referente às Comunidades Terapêuticas, neste momento temos cerca de 100 pessoas em Comunidade terapêutica, pessoas com problemas de dependências acompanhados pelos técnicos da área das dependências e onde se faz um trabalho continuado para promover a adesão a um tratamento em comunidade terapêutica que no mínimo são 18 meses em comunidade, para a pessoas ter consciência da necessidade de adesão é necessário um longo trabalho de acompanhamento e sensibilização que não se vai conseguir integrar enquanto não tratar daquele problema de dependência. Assim, quando eles estão para sair existe um técnico que faz um trabalho em estreita articulação com a comunidade e a pessoa visando a sua reintegração e aí falta mesmo a habitação para responder a essas situações. Eu acho que a habitação é importantíssima para responder a um grande número de situações que temos aqui e para alguma varia toda a diferença em termos de sucesso da intervenção.

Entrevistadora – Quais são as respostas de habitação a que recorrem?

Entrevistada – Infelizmente é quartos, o último levantamento feito em 2018 dá mais de 900 pessoas alojadas em quartos compartilhados aqui pelo serviço.

Entrevistadora – Quartos do setor público ou privado?

Entrevistada – Setor privado, e temos algumas situações em apartamentos partilhados, modelo que algumas instituições parceiras estão a implementar, mas maioritariamente a resposta é quartos por inexistência de casas, porque estas pessoas que estão em quartos têm todas perfil para poder estar em casas, porque se não, não estariam em quarto, para se viver em quarto tem de se coabitar com algumas pessoas e tem de se ter algumas competências. Se tivéssemos casas T1 e T0 era o ideal, porque são pessoas que têm competências para viver em sociedade de forma normal e só estão em quartos por carência de outra resposta habitacional.

Entrevistadora – O número de pessoas em situação de sem-abrigo está a aumentar ou a diminuir?

Entrevistada – Na cidade de Lisboa pessoas sem teto diminuíram, mas temos muitas pessoas a ser apoiadas e que vêm aqui pedir uma resposta e o nosso objetivo é que saiam daqui com uma resposta facultando alojamento de acordo com o diagnóstico social que é feito, por isso o número de pessoas sem-teto tem vindo a diminuir, mas não quer dizer que tenham vindo a diminuir o número de pessoas que recorrem aqui ao nosso serviço.

Entrevistadora – E o número de pessoas sem-teto é constante ou vão saindo e entrando novas pessoas e se vão entrando de onde são elas provenientes?

Entrevistada – Vão saindo algumas pessoas algumas conseguem integração pela via do emprego, mas de qualquer forma estão sempre a vir novas situações, muitos proveniente de fora da cidade de Lisboa, ainda há o mito para as pessoas carenciadas que em Lisboa todos os problemas se resolvem, problemas de habitação de emprego e muitas vezes as pessoas são encaminhadas pelos próprios serviços locais, o que é muito constrangedor para nós.

Entrevistadora – Porque é que os serviços têm essa atuação?

Entrevistada – Eu penso que por vários fatores, provavelmente o que a Estratégia preconiza ainda não chegou a todo o país e que devem ser os serviços locais a procurar resposta para as pessoas mais vulneráveis e a nível local eu penso que esse paradigma de atuação ainda não chegou a todo o lado e por outro lado penso que também não têm recursos, nomeadamente respostas habitacionais e em centros de alojamento e atrevia-me a dizer em termos orçamentais.

Entrevistadora – Desde a constituição do NPISA foram criadas novas respostas de alojamento?

Entrevistada – Novas respostas de alojamento sim, relativamente aos apartamentos partilhados.

Entrevistadora – Quantos?

Entrevistada – 6 a 7 apartamentos partilhados e foi uma única entidade parceira no NPISA que apostou nestes apartamentos.

Entrevistadora – E ao nível do Housing First?

Entrevistada – Não sei, como o Housing First é financiado pela Câmara não sei.

Entrevistadora – Quantas equipas de rua estão no terreno a trabalhar para o NPISA e qual tem sido o papel das equipas de rua?

Entrevistada – Financiadas pela Câmara são cinco a Misericórdia também tem uma equipa de rua. O trabalho é responder às situações sinalizadas e também responder a territórios considerados prioritários onde existe fenómeno de aumento de situações de pessoas em situação de sem-abrigo, cada uma equipa de rua tem uma área geográfica afeta.

Entrevistadora – Tem sido importante esse trabalho para sensibilizar as pessoas para virem ao atendimento?

Entrevistada – Sim, algumas equipas de rua têm amais sucesso que outras nessa intervenção, mas eu penso que tem sido importante para aproximar as pessoas em situação de sem-abrigo dos serviços e nomeadamente a possibilidade de encetarem um novo processo na sua vida, para se promover a sua reintegração social, de qualquer forma a mais valia das equipas de rua decorre da intervenção técnica, de haver técnicos que têm uma boa capacidade de ter uma relação empática com as pessoas e ganhar-lhes a confiança para virem ao serviço. Porque não é que as pessoas queiram estar numa situação de sem-abrigo, isso é um mito, não há ninguém que esteja na rua por sua livre vontade, mas uma pessoa para ter chegado a uma situação de sem-abrigo já não acredita na primeira pessoa que lhe chega à frente a contar-lhes o que para eles, provavelmente é uma história da carochinha, por isso têm de ser técnicos habilitados que estabeleçam uma relação de confiança que possibilite a pessoa vir ao serviço e que se inicie um processo de reintegração. Nós também apostamos que sejam os técnicos das equipas de rua

que fiquem a acompanhar a situação, as situações mais difíceis no processo de saída da rua e mesmo quando saem da rua. A nossa equipa de rua da Misericórdia que é enquadrada por nós, ficam a acompanhar as situações mais complexas, para além do trabalho de rua.

Entrevistadora – Quantas situações?

Entrevistada – São dois técnicos e não têm mais de 30 situações cada um, por isso muito menos situações que os outros técnicos.

Entrevistadora – A nova forma de trabalho das equipas de rua promove transformação social?

Entrevistada – Sim, eu penso que sim que trouxe uma mais valia, mas pode trazer mais ainda, mais técnicos com mais formação.

Entrevistadora – Os gestores de caso têm supervisão?

Entrevistada – Os gestores de caso das entidades parceiras não têm, os da Misericórdia têm.

Entrevistadora – E como é realizada a supervisão?

Entrevistada – É realizada quinzenalmente a equipa está dividida em duas dado o número de técnicos.

Entrevistadora – Desde a constituição do NPISA foram criadas medidas ativas emprego ou formação para as pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Não, que eu tenha conhecimento não.

Entrevistadora – E respostas ocupacionais?

Entrevistada – Também não.

Entrevistadora – Existe algum acordo com a Segurança Social com vista a agilização dos processos de atribuição das prestações sociais às pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Não, existe a Lei e não existe nenhuma diferenciação para as pessoas em situação de sem-abrigo. Nós aqui para as pessoas que estão na rua terem acesso aos Rendimento Social de Inserção permitimos que elas deem a nossa morada para ter acesso a esta prestação.

Entrevistadora – Por que isso é um constrangimento?

Entrevistada – Sim é, eles não terem domicílio. Aqui recebem o RSI mais de 200 pessoas por mês.

Entrevistadora – O valor do Rendimento Social de Inserção tem sido suficiente para acautelar as necessidades de subsistência das pessoas ou a Misericórdia dá apoios complementares?

Entrevistada – A Misericórdia dá apoios complementares ou quando não se substitui como os casos em que há atrasos na segurança social.

Entrevistadora – Existem canais facilitares de acesso dos utentes para aceder aos serviços de saúde?

Entrevistada – Não, não existem ainda nem para a saúde física, nem para a saúde mental. Têm havido algumas ações pontuais da ARS, nomeadamente e estou a falar da vacina da gripe que foi implementado 2 ou 3 anos, sendo a vacinação da gripe feita nos centros de acolhimento e

no refeitório da Misericórdia em todos os centros de acolhimento. Outras áreas, devo também referenciar os delegados de saúde que têm facilitado os internamentos compulsivos, mas só alguns delegados, o NPISA explicou, mas como em tudo existiram orientações superiores para ter sido implementado este procedimento. Uma outra coisa que paradoxalmente corre mal e que carecia de orientações superiores é o acesso à saúde das pessoas irregulares.

Entrevistadora – Pegando nesse tema ao nível do acesso das pessoas irregulares o NPISA trouxe canis facilitadores do acesso ao nível da saúde, SEF e outros serviços fundamentais?

Entrevistada – Não, o SEF não está presente no NPISA. E ao nível do acesso à saúde sejam irregulares ou mesmo requerentes de asilo a Lei preconiza que as pessoas tenham acesso, mas muitos não têm acesso, existem pessoas nos centros de saúde que tratam as pessoas de uma maneira que permitem o acesso, que é o que a Lei consigna e outros simplesmente omitem na sua prática este procedimento e não permitem o acesso. Um caso paradigmático, por causa dos riscos que daí advém quer para os próprios, quer para a saúde pública na medida em que há pessoas com problemas do foro infectocontagioso, nomeadamente a tuberculose pulmonar que ao não terem acesso ao sistema nacional de saúde e ao respetivo número não podem ter acesso aos cuidados fundamentais, nem inclusivamente participação nos medicamentos. Queria frisar um grupo onde isto é paradoxal que são as pessoas que vêm ao abrigo dos protocolos de saúde dos PALOP's, por isso vêm perfeitamente enquadrados numa Legislação que é essa e que chegam a território nacional e não lhes é dado o número do Sistema Nacional de Saúde. Chegam entram nos hospitais depois de terem alta clínica, a maioria por não ter enquadramento familiar são-nos sinalizados, mas só aqueles que estão na cidade de Lisboa. E depois salvaguardamos o alojamento, a alimentação e muitas vezes a integração em estruturas como Lares. Porque estas pessoas quando vêm, vêm para ficar para sempre porque tem doenças graves e os médicos atestam que não podem regressar ao país de origem.

Entrevistadora – E estão regulares nessas situações?

Entrevistada – Não, não é imediato, é um processo longuíssimo para conseguir que eles fiquem regulares por questões humanitárias, mas são processos longos de 3,4 a 5 anos e isto inviabiliza tudo, o acesso a prestações sociais e estamos a falar de pessoas com problemas graves como a hemodiálise que não vão poder regressar nunca a países como a Guiné.

Entrevistadora – Temos muitas pessoas nessas situações?

Entrevistada – Muitos, muitos

Entrevistadora – E isso causa mais constrangimentos à intervenção?

Entrevistada – Muitos, pessoas inclusivamente que já tiveram processo de requerentes de asilo o processo é indeferido e ficam ilegais em território e por isso há uma falha grande, eles não se conseguem integrar porque estão irregulares e vise versa.

Entrevistadora – Qual é o balanço que faz do que é que o NPISA trouxe para a cidade e se pudesse criar novas respostas e novas linhas orientadoras quais seriam e sem barreiras orçamentais?

Entrevistada – Os ganhos para as pessoas em situação de sem-abrigo decorre dos técnicos e estou a falar dos técnicos estarem a trabalhar em maior proximidade de terem acesso ao mesmos sistema informático, aos mesmos recursos e apoios, e depois a uma filosofia que já

existem no NPISA, mas friso, entre os técnicos de que estamos a trabalhar em conjunto, mas eu apesar de ser gestor da situação eu posso partilhar os meus problemas com as outras entidades que estão ao lado sejam de que entidade for, e em conjunto ver a melhor forma de solucionar o problema que este utente apresenta e por vezes surgem apoios e respostas que tem haver com este funcionamento de estarem diferentes técnicos a trabalhar na mesma sala por problemáticas, isto é o que flui é o aspeto mais consistente do avanço. Depois há muita coisa que já está planeada, nomeadamente o acesso à habitação para estes públicos, o programa do IRU, a habitação social pela autarquia, já manifestaram vontade, mas ainda estamos numa fase que carece de concretização. Relativamente ao sonho como falei no início passa pela concretização da Lei da Saúde mental era preciso haver meios financeiros e escolher as entidades com maior Know-how técnico para implementar essas respostas. Depois era a constituição de um parque habitacional disseminado por toda a cidade para não haver quetos. Diversificar respostas. Claro que evitar como foi do PER, colocar as pessoas sem-abrigo todas juntas isso é errado, as pessoas serem integradas e terem suporte local da ação social local, como os outros que já estão integrados. Um acompanhamento social durante o tempo que for considerado necessário para a integração nessa nova habitação e comunidade, acompanhamento a ser prestado pelos serviços locais.

Entrevistadora – A Ação Social Local não está envolvida na Estratégia?

Entrevistada – Não, a ação social local não está envolvida na estratégia, penso que esse seria o sonho maior, um sonho mais pequeno penso que ainda são necessárias respostas em centros de acolhimento mais pequenos e mais adaptadas ao diagnóstico social e diversificadas. Somos todos iguais, mas também somos todos diferentes e colocar patologias severas conjuntamente com pessoas que estão agora numa situação de desemprego, que ficaram agora numa situação de sem-abrigo estamos a juntar estas pessoas com mais fatores de perigo. Diversificar também as respostas dos centros de alojamento.

Entrevista n.º 3

Funções: Coordenador no NPISA

Data da realização: 20/03/2019

Duração: 52 minutos

Entrevistadora – Bom Dia, Gostava de lhe fazer alguns perguntas decorrentes da função que exerces como coordenador do Sub-Eixo do Planeamento do NPISA, em primeiro lugar e decorrente da tua experiência de trabalho com as pessoas em situação de sem-abrigo, uma vez que antes de seres coordenador já trabalhavas com esta população quais são na tua opinião as causas que levam as pessoas a viver este processo?

Entrevistado – Eu acho que e na minha opinião a situação das pessoas que ficam sem-abrigo é um fenómeno multi-complexo, multiproblemático e multifactorial. Não há só uma causa às vezes juntam-se várias causas, pode ser um divórcio, pode ser uma perda da rede familiar, da rede de apoio familiar, amigos, pode ser um desemprego, pode ser um despejo, pode ser uma situação de alcoolismo, podem ser várias as causas. Portanto, eu nunca... nós devemos trabalhar sobre multiproblemas.

Entrevistadora – O que é que o Eixo do planeamento tem pensado para trabalhar sobre este diagnóstico, em primeiro lugar já está feito um diagnóstico das pessoas em situação de sem-abrigo em Lisboa?

Entrevistado – Ah, nós andamos a preparar um diagnostico desde que foi constituído o NPISA, tem havido alguns constrangimentos, nós inclusivamente criamos um grupo de trabalho, mas tivemos aqui alguns problemas com a monitorização de 2015 e só conseguimos apresentar resultados em 2016. Nós inicialmente aplicamos um questionário que foi gigantesco, aplicamos um questionário a todos os técnicos do NPISA, sobre os casos que acompanhavam, portanto, foi um trabalho gigantesco, mas o grupo de trabalho, nem sempre as pessoas estavam disponíveis par nos juntarmos...

Entrevistadora – E se grupo de trabalho era constituído por quem?

Entrevistado – Era constituído por técnicos... eu estava a coordenar o grupo, mas era constituído por várias entidades parceiras, incluindo também da Santa Casa da Misericórdia, mas conseguimos fazer o trabalho e depois a ideia era um outro grupo ir trabalhar sobre a análise desses dados, entretanto houve mudanças na coordenação do NPISA e o trabalho foi sendo adiado. Pretendemos retomar o diagnóstico este ano, já temos o diagnóstico de 2015

Entrevistadora – Então o diagnóstico de 2015 chegou a ser concluído?

Entrevistado – Não, quero dizer já temos a monitorização de 2015, temos a monitorização de 2015, alguns dados de 2017 e temos a monitorização de 2018. Pela primeira vez eu consegui cruzar dados com a Santa Casa da Misericórdia e, portanto, temos aqui algum rigor na monitorização de 2015 e de 2018.

Entrevistadora – E quais são os indicadores que estão a monitorizar?

Entrevistado – Os indicadores que nós temos...deixa ver se me lembro...temos o sexo, género, data de nascimento, escalão etário, idade, nacionalidade, temos tempo em situação de sem-abrigo, as problemáticas principais, a freguesia onde as pessoas estão, no caso das equipas de rua, se tem gestor de caso ou não e por aí fora.

Entrevistadora – E qual é o universo de pessoas que estão a caracterizar, os utentes da UAPSA e qual o conceito que utilizam é o da ENIPSSA?

Entrevistado – Nós tentamos abranger o máximo possível de utentes... portanto, para além das equipas de rua, para além dos centros de acolhimento temporário também cruzamos os dados com os dados dos gestores de caso aqui da UAPSA, portanto abrangemos a população toda.

Entrevistadora – Qual é o universo de pessoas?

Entrevistado – Estamos a falar de um universo 2400 e poucas pessoas.

Entrevistadora – Já têm previsão para a conclusão?

Entrevistado – Bem, nós agora, eu e a Marisa Melo vamos fazer um relatório que depois vai ser submetido ao Núcleo Executivo do NPISA e posteriormente ao Concelho de Parceiros. Nós sabemos que já houve a divulgação de alguns dados são dados resumo, mas o relatório vai ter a coisa mais afinada, vamos ter cruzamento de vários indicadores, enfim vai ser uma coisa mais composta.

Entrevistadora – E com a elaboração desse diagnóstico o que perspetivam fazer do ponto de vista do planeamento, quais são os objetivos para a elaboração desse diagnóstico?

Entrevistado – Primeira coisa sabermos: quantas pessoas são? Quem são? Onde estão? Que problemas têm? Quanto tempo estão numa situação de sem-abrigo? Segunda coisa os diagnósticos servem para intervirmos ao nível local para recomendarmos novas políticas de intervenção e novos procedimentos.

Entrevistadora – Das medidas e respostas que existem atualmente na cidade de Lisboa que boas práticas é que identifica como relevantes para as pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistado – Eu estou a trabalhar na área das pessoas em situação de sem-abrigo desde 2012, também não estou assim há tanto tempo, porque antes passei pela área de gestão, mas eu sou um trabalhador social como se costuma dizer, não sou assistente social sou sociólogo do planeamento. Eu acho que na cidade de Lisboa... eu acompanhei um período que fiz equipa de rua da Câmara, eu acho que a melhor boa prática de Lisboa é o NPISA. Porquê? Porque o NPISA conseguiu juntar um grupo de parceiros relevantes para esta população e desenvolveu uma determinada cultura que nós chamamos a cultura do NPISA em que todos os parceiros se revêm e trabalhamos para os mesmos objetivos e procedimentos. O NPISA foi constituído em 2015 e eu acho que nesta altura já temos alguma maturidade para continuarmos a trabalhar.

Entrevistadora – Desde 2015 até hoje quais foram as respostas que o NPISA criou, respostas para as pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistado – É importante que se diga o seguinte o NPISA é um produto da rede social de Lisboa, a Rede Social de Lisboa é coordenada por uma Comissão Tripartida: CML, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e Instituto da Segurança Social. O NPISA em bom rigor não tem identidade jurídica, forma jurídica é uma rede de parceiros orientada por determinados eixos

que vai... no fundo... não tem orçamento próprio, como sabe e que vai beber um bocadinho aquilo que a Segurança Social dá, que a Câmara dá e aquilo que a Santa Casa da Misericórdia dá. Resumindo e baralhando nós na coordenação do NPISA estamos a ver se conseguimos juntar os financiamentos para diferentes projetos, foi aquilo que aconteceu, por exemplo, com o Programa Municipal que a Câmara de Lisboa fez sair em 2016 e que vigorou de 2016 a 2018. Eu fui um dos pais desse programa porque participei nele dei contributos para esse programa. E daquela perceção do que era preciso para a cidade criaram-se uma série de respostas, primeira coisa foi: equipas de rua, porque antes do NPISA havia várias equipas de rua, mas cada uma trabalhava por si, per si. E com o NPISA e o Programa Municipal foi possível alocar equipas de rua, porque no NPISA de Lisboa temos uma escala das equipas técnicas de rua. Eu lembro-me de no primeiro ano, porque há três turnos a cobrir a cidade de Lisboa, a dificuldade que foi em cobrir os três turnos. Portanto, quando saiu o Programa Municipal eu sendo da Câmara e coordenador do Eixo do Planeamento aloquei logo equipas a esses tempos, para além das outras que voluntariamente se ofereciam, consegui cobrir.

Entrevistadora – Neste momento na cidade de Lisboa quantas equipas de rua estão a trabalhar?

Entrevistado – Neste momento para o NPISA de Lisboa estão a trabalhar 10 equipas de rua, uma delas é de saúde.

Entrevistadora – E como é que elas estão distribuídas?

Entrevistado – É assim, as equipas que pertencem ao Programa Municipal financiadas pelo Município e que pertencem ao NPISA, é assim, há 4 equipas técnicas que prestam apoio Psicossocial e que estão distribuídas porque nós dividimos a cidade em quatro e cada equipa está alocada a uma determinada zona. E depois temos uma equipa de saúde que não vou dizer o nome.

Entrevistadora – Mas pode dizer se entender

Entrevistado – É, equipa de Saúde que são os Médicos do Mundo foi ela que ganhou o procedimento concursal que responde à cidade toda em termos de sinalizações de saúde e acaba por ser um apoio às outras equipas. Paralelamente a estas equipas que estão a trabalhar por zonas nós temos mais cinco equipas a trabalhar com o NPISA: uma é da Câmara, a outra é da Misericórdia e as outras 3 não estão a ser financiadas pelo Município.

Entrevistadora – E são de que organismos?

Entrevistado – É a fundação AMI, equipa de rua da AMI, mas que não são financiadas, é a equipa da ACA, a ACA tem financiamento do Município, mas é para a gestão dos cacifos solidários e temos a equipa do CASA que voluntariamente ofereceram uma equipa ao NPISA. Neste momento são dez equipas que dão aqui apoio ao NPISA.

Entrevistadora – Na sua opinião que impactos é que esta nova organização trouxe para a intervenção?

Entrevistado – Eu acho que o maior impacto que temos é que temos a cidade toda coberta, são raras as situações que as equipas não conhecem e isso é importante, uma coisa que contratualizamos é que eles têm de conhecer a zona todas. Eles têm tempos alocados ao NPISA e têm de trabalhar por zonas, as zonas estão divididas por freguesias, uma das exigências que fazemos é “meus amigos vocês têm de conhecer a vossa freguesia e saber que pessoas é que lá

estão”. Por outro lado, também temos uma grande ajuda das freguesias que também nos sinalizam, portanto, são raras as situações desconhecidas pelas equipas.

Entrevistadora – Existem momentos em que as equipas se reúnem para acordarem procedimentos de trabalho, momentos de partilha ou são coordenadas individualmente?

Entrevistado – Não, tento sempre não trabalhar de forma individual. Nós aqui no NPISA instituímos que desde 2015 existia uma reunião mensal com as equipas. Nessas reuniões mensais para além das dificuldades que as equipas vão encontrando, discutem-se as sinalizações. Ah, existe uma coisa importante quando fazemos as sinalizações damos conhecimento a todas as equipas e às vezes as outras equipas dizem que aquela pessoa já esteve na zona tal e agora está nessa, são muito importantes as reuniões, nós não discutimos casos mas a melhor forma de lidarmos com algumas situações.

Entrevistadora – Vocês têm a monitorização das pessoas que tiram da rua com a vossa intervenção, com a intervenção das equipas de rua?

Entrevistado – É um indicador que nós ainda não utilizamos, mas pretendemos utilizar no futuro. O que nós sabemos e de acordo com o trabalho que já foi feito é que desde 2015 o número de pessoas na rua diminuiu quase 50 %, a condição sem-teto diminuiu e a condição sem-casa aumentou.

Entrevistadora – Registou-se uma transferência das pessoas da condição de sem-teto para sem-casa, para centros de alojamento?

Entrevistado – Sim, houve uma transferência da rua para a condição sem-casa.

Entrevistadora – Para centros de alojamento?

Entrevistado – Não necessariamente para centros de alojamento, também para quartos, projetos housing first, comunidade terapêuticas. Mas por acaso é um indicador interessante, mas ainda não se pôs, eu vou-te explicar porquê, porque as equipas de rua já têm um batalhão de indicadores e tenho notado que há grandes mudanças nas equipas, começam com um técnico depois o técnico vai-se embora e começam outro novo. E eu notei que na monitorização, no preenchimento dos indicadores houve ali algum problema no preenchimento dos indicadores e também reconheço que temos de dar formação nas tabelas do preenchimento da monitorização, temos que dar formação aos técnicos, portanto, há alguns constrangimentos, que levaram a que eu não se pusesse esse indicador. Mas vamos com calma.

Entrevistadora – Que tipo de respostas é que as equipas de rua oferecem para se sair da rua?

Entrevistado - Um dos princípios do NPISA e da Unidade de Apoio à Pessoa em Situação de sem-Abrigo foi e que foi convencionado entre os vários Eixos foi que as equipas de rua encaminham para a UAPSA, portanto o encaminhamento primordial é para a UAPSA, porque é aqui que estão os gestores de caso é aqui que estão os gestores que podem encaminhar para outras respostas, portanto o trabalho das equipas de rua a nível Psicossocial é esse, motivar um pessoa para uma resposta a do atendimento social, às vezes a pessoa não quer vir aqui. Há algumas pessoas que não querem vir aqui, há alguns constrangimentos sabe se lá porquê ... eles lá sabem. E o que é que as equipas tentam, tentam elas próprias gerir o caso, porque já há gestores de caso nas equipas de rua, tentam gerir o caso em articulação aqui com a UAPSA, para encontrarem a melhor resposta para essa pessoa. Eu nunca recomendo às equipas que façam encaminhamento

direto para os centros, aliás nós criamos o Manual para as Equipas de Rua em 2016, que diz explicitamente que o encaminhamento é para aqui. Quando a pessoa não quer a equipa de rua tem a obrigação e o dever de fazer articulação com a equipa da UAPSA. Portanto, eu não proibi, mas recomendei que as equipas de rua não encaminhem diretamente para os centros, porque o NPISA é isso mesmo um trabalho articulado e se o trabalho articulado for feito com os gestores de caso, ainda melhor, na minha opinião.

Entrevistadora – Desde a criação do NPISA houve aumento do número de vagas de alojamento, ou estamos a trabalhar com o mesmo número de vagas?

Entrevistado – Houve aqui uns pequenos aumentos, pequeninos, pequeninos.

Entrevistadora P – Em que tipo de respostas.

Entrevistado – Por exemplo, ao nível do housin first não houve aumento, desde 2016 o programa municipal previa um aumento, mas não foi possível.

Entrevistadora P – Quantas respostas de housing first são financiadas atualmente?

Entrevistado – O programa housing first é totalmente financiado pela Câmara. A Segurança Social já financiou, mas apesar de o reconhecer na nova estratégia como um projecto muito interessante quem o financia em Lisboa é a Câmara, se não, não havia projeto housing first. Neste momento temos dois projetos de housing first. Um projeto financiado para as pessoas com problema mental que é desenvolvido pela AEIPS e que tem 50 vagas e temos um outro projecto na área das dependências desenvolvido pela Crescer e que tem trinta vagas. O objetivo do Município é alargar essas vagas. Muito brevemente vai sair novo Plano Municipal onde pretendemos alargar esse número de vagas, mas não me vou alongar muito mais porque ainda não saiu.

Entrevistadora – E ao nível dos Centros de alojamento?

Entrevistado – Nós no ano passado abrimos mais um em parceria financiada com os Albergues Noturnos. Abrimos mais um centro de alojamento para 15 vagas.

Entrevistadora – Neste momento o CS sabe quantas vagas existem no total dos centros de alojamento da cidade de Lisboa?

Entrevistado – Só fazendo as contas, mas considerando os da Misericórdia, serão mais de 500 camas, não tenho um número preciso, mas serão mais de 500 camas.

Entrevistadora – Quantas pessoas estão neste momento em situação de sem-teto e sem-casa?

Entrevistado – Só tenho os dados de 2018, mas serão 1995 pessoas, não tenho dados precisos, mas serão mais de 1900. Sem casa são cerca de 1900, sem casa são 361 pessoas.

Entrevistadora – Totaliza cerca de 2400 pessoas?

Entrevistado – Sim, mas temos uma margem de erro de 5%.

Entrevistadora – Quis os indicadores para considerarem sem-teto e sem-casa?

Entrevistado – Sem-teto consideramos as pessoas que estão em espaço público ou em Albergues de emergência isso quer dizer que na Vitae podemos ter pessoas sem-teto e sem-casa, por que a Vitae do beato desenvolve três valências, uma centro de emergência, onde as

peças podem estar até 24h, outra centro de alojamento temporário e comunidades de inserção, masculina e feminina. Portanto, sem-teto pessoas que estão no espaço público ou em albergue de emergência e sem-casa as pessoas que estão centros de alojamento temporários e em quartos e o housing first.

Entrevistadora – Esse conceito vem da Estratégia?

Entrevistado – Vem, nos adotamos aqui no NPISA de Lisboa o conceito da estratégia. E a estratégia fez sair recentemente, descreveu melhor o conceito, sem-teto e sem-casa, porque uma das coisas que eu tenho notado é que quando pedimos às equipas a monitorização não sabem bem, andam nisto há vários anos, mas ainda não conseguem identificar determinadas situações, por exemplo as pessoas que estão no centro de emergência do Beato as pessoas ponham como sem-casa, quando é sem-teto. Nós temos vindo também a dar algumas explicações e na última reunião que tive aqui com as equipas de rua já estive a explicar os conceitos.

Entrevistadora - Os quartos onde as pessoas estão alojadas é do sector público ou privado?

Entrevistado – Eu não estou muito por dentro do assunto, porque é mais do foro da Santa Casa, mas penso que é tudo do sector privado.

Entrevistadora – Estão planeadas alocar habitações do sector público?

Entrevistado – É assim, eu não me queria alongar muito sobre o plano municipal, mas nós estamos a trabalhar com o município para que sejam afetados fogos municipais para estas pessoas.

Entrevistadora – Inclui habitação social?

Entrevistado – Nós não queremos colocar estas pessoas nos bairros sociais, a não ser que sejam bairros sociais calminhos. Mas estamos a pensar no modelo de apartamentos partilhados e um novo modelo de housing first para pessoas sem qualquer tipo de problemática específica.

Entrevistadora – Pode ser para a Empregabilidade?

Entrevistado – Pode ser sobretudo ligado à empregabilidade, aquelas pessoas que perdem o emprego e vão parar à rua. Mas depois aqui tem de haver várias articulações entre os Eixos. E será em património Municipal.

Entrevistadora – O CS considera que o número de respostas de emergência existentes na cidade de Lisboa têm sido suficientes face ao número de pessoas que estão sem-teto?

Entrevistado – Eu acho que sim, eu acho que sim, porque para além dos centros de alojamento os gestores de caso têm outros recursos, nomeadamente os quartos, existe o CATMA também e o centro do Beato abrange quase cerca de 150 pessoas, os Albergues Noturnos também funcionam como emergência, os albergues Noturnos têm 55 mais 15 vagas, 70 vagas, portanto ao todo devemos ter mais de 200 vagas de emergência, se pensarmos que temos 361 pessoas na rua o remanescente se canhar pode ser encaminhado para quartos. Eu acho que sim. Eu acho que a aposta tem de ser feita a outro nível, eu acho que as pessoas não podem viver permanentemente em emergência social, as instituições, os técnicos têm de dar o salto, mudar o paradigma.

Entrevistadora – E o que é o salto?

Entrevistado – O salto é eu não ver na monitorização pessoas que estão em centros temporários, por exemplo há 100 meses, há anos. E depois quando eu pergunto o que é que os técnicos dos centros de alojamento fizeram com estas pessoas? não há resposta-

Entrevistadora – As pessoas estão demasiado tempo nos centros de alojamento?

Entrevistado – Exatamente, as equipas de rua trabalham bem, mas ao nível dos centros de alojamento ainda vêm de lá com as ideias antigas que aquilo é o meu reino, é a minha quinta, é o meu quintal e ainda não deram esse salto, que é trabalhar com a pessoa, trabalhar com a pessoa, motivar a pessoa a fazer um plano de inserção, trabalhar com a pessoa. As pessoas sem situação de sem-abrigo acomodam-se e os técnicos acomodam-se.

Entrevistadora – O CS tem a monitorização de quantos dias em média uma pessoa está em Centros de Acolhimento?

Entrevistado - Tenho essa monitorização, mas ainda não a trabalhei. Mas eu posso te dar o exemplo de pessoas há mais de 100 meses num centro de alojamento, não vou dizer qual, mas 100 meses é muito tempo. 100, 80, 90 e depois eu pergunto “o que é que foi feito com esta pessoa?” – Nada, e portanto, é a este salto que eu me estou a referir.

Entrevistadora – Existem muitas pessoas que oscilam entre os estar sem-teto e estar sem-casa, entram e saem da rua sem uma efetiva reinserção, que estão a viver sempre neste ciclo de entrada e saída deste processo?

Entrevistado - Sim, há algumas situações, sim, e há algumas situações de transferência de Centros, mas lá está se calhar deve-se a que não há trabalho, trabalho feito com essas pessoas. Posso dar-te um exemplo existe um centro de alojamento temporário, que não é de emergência, mas não te vou dar nomes, e que está mais vocacionado para receber aquelas pessoas que estão numa fase de procura ativa de emprego, que estão naquela fase intermédia e agora estão a fazer um trabalho excepcional com as pessoas, estão a trabalhar à séria, durante muito tempo também estive ali paradinho, mudou de coordenação e mudou de equipa, a equipa técnica mudou e de facto noto que ali outra dinâmica, estão a trabalhar com as pessoas e já inseriram 3 ou 4 no mercado de trabalho, todos estão a fazer formação, enfim.

Entrevistadora – Tendo em conta o mercado imobiliário na cidade de Lisboa e o atual cenário de especulação que se vive, esta especulação está a ter impacto na intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistado – Eu tenho falado com algumas pessoas que estão nos projetos que contratualizam com o mercado do setor privado e está a haver algumas dificuldades, mas ainda se vai arranando.

Entrevistadora – O Housing First recorre ao mercado privado?

Entrevistado – Sim, e o que eles me dizem é que há algumas dificuldades, mas eles também têm uma bolsa de proprietários que facilitam, eles neste momento por enquanto ainda não, mas parece que já houve um pequeno, ligeiro aumento das rendas.

Entrevistadora – Do ponto de vista da integração em mercado de emprego o NPISA criou alguns mecanismos facilitadores de acesso ao emprego por parte desta população?

Entrevistado – Um dos parceiros fundamentais do NPISA é o IEFP.

Entrevistadora – Há quanto tempo o IEFP é parceiro do NPISA?

Entrevistado – O IEFP é parceiro do NPISA desde 9 de Julho do ano passado, foi um dos últimos a entrar, não quer dizer que não tenhamos tentado antes, mas só se concretizou no ano passado e ainda bem. O que nós estamos a pensar ao nível do Eixo do planeamento, e fizemos um inquérito sobre as necessidades de formação dos técnicos, e estamos a pensar em formação quer para os técnicos, quer para as pessoas em situação de sem-abrigo, mas não queremos que sejam cursos de formação como os que existem.

Entrevistadora – E quais são os que existem?

Entrevistado – O problema nem é tanto os que existem, o problema é que eles metem nessa formação pessoas que nem gostam ou nem gostam ou nem se sentem motivados para aquilo. O que estamos a pensar fazer é perguntar às pessoas o que é que elas gostam de fazer, que habilitações é que têm, o que é que lhes faz sentido fazer, portanto, isso é uma primeira fase. O IEFP disse que sim, ou seja vamos criar formação à medida das pessoas, paralelamente estamos a trabalhar com a rede emprega de Lisboa, porque não nos interessa ter as pessoas com formação sem emprego.

Entrevistadora – Foram criados novos Eixos?

Entrevistado – Exatamente foram criados o Eixo da Saúde e da Empregabilidade. Ao nível do planeamento eu vou-me preocupar mais com os técnicos, ao nível da empregabilidade vamos nos preocupar mais com as pessoas, e a ideia é criarmos um projeto piloto, ainda não sabemos muito bem como é que vai ser, em que vamos ter, sei lá, isto estou a especular, 10 pessoas em situação de sem-abrigo vamos perguntar aos gestores de caso se elas estão aptas para receber formação e para emprego, vamos perguntar às pessoas o que é que elas querem ter de formação e vamos criar a figura do tutor que pode ser o gestor de caso a acompanhar essas pessoas e vamos ter o IEFP a dar-lhes formação e eventualmente o departamento do município de formação que ou lhes dá formação ou vai pagar a quem lhes dê formação e depois queremos canalizar essas pessoas logo para o trabalho.

Entrevistadora – E há algumas empresas que já tenham cordo com o NPISA?

Entrevistado – Ainda não, o eixo da empregabilidade é novo estamos agora a dar os primeiros passos e ainda por cima a pessoa que estava a coordenar o eixo foi-se embora, mas temos ideias estamos a reunir com o IEFP com a divisão de formação da Câmara e com alguns parceiros que têm contactos com empresas e por isso, penso que este ano vamos desenvolver este projeto piloto e vamos ter empresas que vão aceitar dar emprego a essas pessoas.

Entrevistadora – Falou do eixo da saúde, no âmbito do NPISA foram criados canais privilegiados de acesso das pessoas em situação de sem-abrigo à saúde ou recorrem como qualquer outro cidadão?

Entrevistado – O Eixo da saúde também é ressentido, mas está um bocadinho mais desenvolvido do que o outro eixo, por que nós em 2016 convidámos a ARS e o CHPL para fazer parte como parceiros do NPISA e eles aceitaram. Entretanto tem havido um trabalho em contínuo com os AS's.

Entrevistadora – Os AS's são?

Entrevistado – Eu agora não sei muito bem, mas são os delegados de saúde pública, e estávamos a desenvolver um trabalho contínuo neste grupo de trabalho.

Entrevistadora – Com a Autoridade de Saúde Pública?

Entrevistado – Sim e também com a área da saúde mental que já temos um interlocutor para esses grupos, o que nós estamos a fazer neste momento é um programa de saúde para as pessoas em situação de sem-abrigo, o que este programa vai permitir, esperamos nós, que haja uma espécie de vias verdes não para os hospitais mas para os centros de saúde, a saúde é uma instituição um bocadinho complicada, difícil e temos que ir devagarinho. Outra coisa que estamos a fazer no eixo da saúde é um diagnóstico da saúde das pessoas e situação de sem-abrigo, também já sofreu uns atrasos por causa das autorizações, aquilo é preciso autorizações dos Concelhos de ética e só no ano passado é que conseguimos essas autorizações, agora já está no terreno a aplicação dos questionários para os técnicos fazerem aos utentes e esperamos ter resultados lá para o Verão. E vai ser servir para pedirmos à saúde determinadas respostas.

Entrevistadora – E ao nível da ocupação foram criadas respostas de ocupação para as pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistado – Sim, âmbito do Programa municipal foram criados dois centros de ocupação diurna.

Entrevistadora – Onde estão localizados?

Entrevistado – Quem ganhou foi a Orientar e a Comunidade Vida e Paz e estão a funcionar desde o ano passado, eu penso que funcionam no caso da orientar paralelamente ao projeto Orientar e no caso da Comunidade Vida e Paz paralelamente ao Espaço Aberto ao Diálogo.

Entrevistadora – E responde a quantas pessoas?

Entrevistado – É assim, nós pretendíamos que fossem 25 pessoas por trimestre, não quer dizer que essas 25 tenham de sair, mas ao menos trimestralmente nesse projeto eles têm de ter 25 pessoas podem ser as mesmas durante o ano ou não.

Entrevistadora – Ao nível do acesso às prestações sociais foi feita alguma negociação no sentido de se priorizar os requerimentos das pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistado – É assim eu estive na reunião de coordenação da ENIPSSA e nós em Lisboa até estamos bem, ao nível nacional é que há muitos constrangimentos e houve um compromisso por parte da segurança social de agilizar os procedimentos, mas eu penso que ainda se estão a dar os primeiros passos. Primeiro estão a ver os contributos dos NPISA's e depois vão ver a forma como agilizam esse processo. Aqui em Lisboa como a Santa Casa tem a ação social o processo é mais fácil.

Entrevistadora - Ao nível da ENIPSSA existe algum programa específico para a população migrante e ao nível do número de pessoas migrantes em situação de sem-abrigo verifica-se um aumento?

Entrevistado – Não, a última monitorização os dados de 2018, os dados o que nos dão é que as pessoas estrangeiras são essencialmente da União Europeia e depois há uns Russos, mas sobretudo são da União Europeia.

Entrevistadora – E de África?

Entrevistado – De África ainda temos uma dimensão razoável dos países dos PALOP's, mas assim da Síria não temos ninguém.

Entrevistadora – Então não há medidas específicas para esta população?

Entrevistado – Então é assim, o Município de Lisboa tem um Centro para Refugiados e aqui a Santa Casa também atende as pessoas requerentes de asilo, mas ao nível de pessoas em situação de sem-abrigo não identificámos pessoas desses países. Portanto, não justifica para já tomarmos medidas.

Entrevistadora – Ao nível das respostas que estão pensadas ao nível do Housing First por problemáticas como está a ser pensado?

Entrevistado – Nós vamos reforçar o Housing First a nível das dependências e da doença mental.

Entrevistadora – Estão planeadas o número de vagas?

Entrevistado – Estão planeadas, mas eu não quero falar nesse número de vagas, mas vai aumentar. E como já disse também vai abrir Housing First para pessoas sem uma problemática específica, vai abrir um concurso concursal para as entidades poderem concorrer e depois vai haver um júri que seleciona.

Entrevistadora – Quando a CML financia os projetos de Housing First quer da AIEPS, quer da Crescer ou outros projetos vocês têm o retorno do impacto que esse projeto teve?

Entrevistado – Sim, cada projeto tem um contrato programa em que existem diversos indicadores e as entidades têm de responder a esses indicadores, há um relatório semestral e há um relatório final, porque o financiamento vai sendo faseado uma percentagem no início, no semestre e no fim, se não cumprirem os indicadores ou não recebem ou ainda devolvem o dinheiro.

Entrevistadora – Num cenário hipotético se o CS enquanto coordenador do planeamento pudesse criar uma reposta ou uma estratégia para as pessoas em situação de sem-abrigo o que priorizava criar?

Entrevistado – Eu acredito muito nos apartamentos partilhados, mas os apartamentos partilhados têm de ter uma equipa técnica do género das que acompanham os utentes no Housing First, mas apartamentos partilhados direcionados para aquelas pessoas que estão na fase de formação e de procura ativa de emprego, em articulação com um projeto que esperemos também, ter brevemente na cidade, que é um projeto de formação e de capacitação na área da empregabilidade, portanto haver uma articulação muito próxima entre o alojamento e a área da empregabilidade. E já agora sensibilizar os nossos empresários que têm de olhar para a pessoa em situação de sem-abrigo como uma pessoa, uma pessoa válida, e se calhar as pessoas no início precisam de ter um acompanhamento, não podem ter um horário como nós das 9h às 17:30m mas se calhar têm de ter uma bolsa de horas que vão cumprindo e que há alguém que os acompanha. O sonho era esse casar a empregabilidade com o alojamento era fundamental e claro as pessoas que estão no início do processo devem passar pelas várias fases.

Entrevistadora – Considera que os centros de alojamento são uma resposta a aumentar ou a diminuir?

Entrevistado – Todas as respostas neste momento são úteis à cidade, o que eu acho é que os técnicos têm de mudar a forma de trabalhar, os técnicos têm de começar a motivar-se a eles próprios e às pessoas, porque se não fizerem nada as pessoas acomodam-se à situação e é preciso que as pessoas pensem que têm futuro que podem mudar.

Entrevistadora – Ao nível da prevenção constatamos que o número de pessoas em situação de sem-abrigo ronda sempre o mesmo valor, o que é que está a acontecer? As pessoas são sempre as mesmas, vamos retirando pessoas da rua e vão entrando novas, ou as pessoas entram e saem reiteradamente?

Entrevistado – Eu posso dizer que casos novos acompanhados ao nível das equipas de rua foram 152 em 2018, pessoas novas, é expressivo 152 num universo de 362, há um fenómeno curioso e interessante que é a atratividade da cidade de Lisboa para algumas pessoas em situação de sem-abrigo

Entrevistadora – Então são pessoas de fora da cidade de Lisboa ou são pessoas que viviam na cidade?

Entrevistado – Nós não sabemos porque não temos esse indicador do concelho de origem, mas para este ano já pusemos esse indicar, mas vamos passar a ter, mas possivelmente eram pessoas dos Concelhos limítrofes, agora já criamos um grupo de trabalho para trabalhar com os NPISA's Sul, inicialmente com a área metropolitana de Lisboa mas também com Santarém, mas o que acontece é que nos Concelhos aqui à volta não há investimento nesta área e não havendo investimento, as pessoas são encaminhados para Lisboa e muitas vezes não há vagas e as pessoas ficam à espera de um contato para serem encaminhadas e acabam por ficar sem-abrigo na cidade de Lisboa, por essas vias ficam na cidade de Lisboa e entram nas resposta. Mas isto só se resolve a nível político tem de haver investimento para criar resposta á volta de Lisboa enquanto não houver tiramos uns entram outros.

Entrevistadora - Muito obrigada pela colaboração e cedência da entrevista.

Entrevista n.º 4

Funções: Coordenador no NPISA

Data da realização: 08/04/2019

Duração: 56 minutos

Entrevistadora – Bom Dia, Gostava de lhe fazer alguns perguntas decorrentes da função que exerces como coordenador do Sub-Eixo do Atendimento do NPISA, há quanto tempo exerce funções de coordenação do Sub-Eixo do atendimento?

Entrevistada – Eu comecei e minha intervenção na unidade de emergência em 2012 fui diretora de estabelecimento e desde 2013 comecei a coordenar o atendimento.

Entrevistadora - Decorrente da tua experiência de trabalho com as pessoas em situação de sem-abrigo qual é a sua perceção relativamente às causas que levam as pessoas a viver este processo?

Entrevistada – Este problema é um problema de grande complexidade e todos os problemas de grande complexidade são multicausais, não podemos atribuir uma única causa para as pessoas chegarem a uma situação de sem-abrigo, mas de facto sentimos que uma das causas e que até nos têm surgido muitas situações no atendimento são pessoas que passaram por um processo de institucionalização, não tiveram suporte familiar, não tiveram rede afetiva não tiveram rede de vinculação passaram por instituições e de facto é mais fácil chegarem a uma situação destas de sem-abrigo. Temos também os problemas associados ao nível da saúde mental e quando são associados às dependências a situação ainda fica muito mais complexa. Portanto, falta de vinculação familiar, falta de suporte, baixas qualificações profissionais e escolares, situações de saúde frágeis nomeadamente ao nível da saúde mental e os problemas de dependências.

Entrevistadora – Há uma grande comorbilidade?

Entrevistada – Exatamente, não podemos falar de uma única causa existe uma conjugação de causas, uma comorbilidade.

Entrevistadora – Tendo em conta a grande complexidade do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo quais são os maiores constrangimentos com que se depara no acompanhamento e na supervisão que realiza aos gestores de caso?

Entrevistada – presentemente há um grande problema na cidade de Lisboa e que tem haver com a habitação, todos os dias eu tenho técnicos a baterem-me à porta e a verbalizar a grande dificuldade em dar resposta às situações, ao nível da Estratégia temos definido que ninguém pode ficar na rua mais de 24 horas se desejar sair da rua e de facto nós temos esse objetivo, mas fica difícil quando temos cada vez mais pessoas que recorrem ao nosso atendimento a pedir acolhimento e nós não temos resposta para dar. Temos de ser muito criativos, porque na cidade de Lisboa temos os Centros de alojamento, mas depois também temos de olhar para o perfil das pessoas que nos surgem e perceber se se adequam ou não aos centros de alojamento que temos, temos vários na cidade de Lisboa alguns dirigidos a determinadas problemáticas e de facto nem sempre são a melhor resposta para as pessoas que nos batem à porta no atendimento, portanto temos um problema grave de habitação na cidade de Lisboa, temo cada

vez mais quartos mais caros, apreços que estão a ficar incomportáveis, portanto temos esse problema da habitação e depois temos os outros da saúde mental, portanto não me quero focar só na habitação, também temos pessoas com problemas de saúde mental e a Saúde não tem conseguido dar a resposta de tratamento de terem um acompanhamento efetivo.

Entrevistadora – Nos processos de acompanhamento identifica muitas reincidências, muitos retornos à rua?

Entrevistada – Sim, infelizmente sim.

Entrevistadora – No percurso das pessoas em situação de sem-abrigo uma mesma pessoa soma várias entradas e saídas da situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Sim somam

Entrevistadora – E na sua opinião qual é a origem destes retornos à rua?

Entrevistada – Temos uma equipa motivada com escassos recursos e que tenta fazer um bom diagnóstico, porque para o sucesso da intervenção um bom diagnóstico tem muita importância, só que o que acontece muitas vezes na prática é que sabemos qual é a resposta adequada para aquela pessoa, mas depois na prática vimo-nos obrigados, por escassez de recursos a direcionar a pessoa para uma resposta que muitas das vezes não é a mais adequada temos essa consciência, ou então fazemos tentativas e erros com algumas situações sem ter muito bem a certeza que aquela situação é a mais adequada. Depois acho que os serviços deviam estar mais articulados entre si, acho que isso também é uma das falhas muito grandes para que as pessoas voltem a uma situação de sem-abrigo, os serviços deviam estar mais articulados e deviam estar mais próximos das pessoas, uma pessoa que se consegue que saia de uma situação de sem-abrigo devia ter um acompanhamento de maior proximidade. E muitas vezes a pessoa vem aqui à Unidade de Emergência conseguimos dar uma resposta adequada ou num quarto ou num centro de alojamento, numa fase provisória até a pessoa se estabelecer e depois transite para um alojamento mais definitivo, o que é muito difícil hoje em dia encontrar um alojamento mais definitivo e depois tentamos que a pessoa se insira naquela comunidade, nos serviços, como é o caso do centro de saúde, que consiga ir fazer as refeições talvez num local mais próximo de onde está e o que sentimos é que os serviços ao nível da comunidade não estão tão próximos e as pessoas acabam por reincidir.

Entrevistadora – Das suas palavras posso depreender que os fatores determinantes para a não reincidência são adequadas respostas de habitação e equipas técnicas que façam um acompanhamento próximo?

Entrevistada – Exatamente. Que estejam no local ou seja, que a pessoa se consiga inserir numa determinada freguesia e que sejam equipas desse local a providenciar um apoio e acompanhamento de proximidade e que continuem a ser salvaguardadas as condições básicas de subsistência, temos de ter consciência que uma pessoa que tenha o rendimento social de inserção para conseguir pagar um quarto e para salvaguardar as condições de subsistência tem de ter um subsídio, um apoio económico e que estas equipas também consigam dar continuidade aquilo que é feito aqui pela Unidade de Emergência.

Entrevistadora – E sente que existe um desfasamento entre o trabalho que aqui é feito e as redes da comunidade?

Entrevistada – Infelizmente sim, quando uma pessoa passou por aqui e consegui ultrapassar os fatores de vulnerabilidade, claro que aquela pessoa vai ser sempre considerada de risco, quem passar a acompanhar a situação tem sempre de a encarar como uma situação de risco E existe uma outra prioridade na Estratégia que é a prevenção e nós temos de olhar para estas situações como um outro olhar mais atento porque têm fatores de risco, temos de prevenir de fato que essas situações que são de risco voltem a reincidir.

Entrevistadora – As pessoas que tiveram no seu percurso de sem-abrigo uma situação de rua têm mais fatores de risco para reincidir?

Entrevistada – Sim, quanto mais tempo elas tiveram na rua mais risco elas vão ter de reincidir, mais vulnerabilidade.

Entrevistadora – No âmbito da ENIPSSA existe um objetivo que é o de intervir por forma a acautelar que a desinstitucionalização não é conducente a outra situação de sem-abrigo, no eixo da intervenção estão previstas medidas para acautelar a desinstitucionalização?

Entrevistada – Estão e já existiam antes de existir este objetivo na Estratégia, de facto era um grande constrangimento que sentíamos no atendimento diário, temos 3 circuitos de referência, um deles é a PACAI, uma plataforma de sinalização onde existe uma equipa com uma assistente social, uma psicóloga e um enfermeiro, primeiro o hospital sinaliza-nos as situações que estão com alta clínica, mas não têm alta social por carecerem de resposta social, não têm uma resposta habitacional e esta tal equipa desloca-se ao hospital, avaliam a situação conversam com a pessoa, entrevistam-na, falam com os enfermeiros que são normalmente quem está mais próximo e acompanha estas avaliações, os médicos raramente estão, era importante que estivessem mais vezes, não diria que é falta de sensibilidade mas ainda não estão respetivos a estas questões das altas sociais, estão centrados na alta clínica e no número de dias que a pessoa pode estar no hospital, era importante que tivessem mais próximos do serviço social. No final da visita ao hospital a equipa faz um pré-diagnóstico elabora um relatório onde indicam com o seu parecer qual é a resposta mais indicada para aquela pessoa e a pessoa só tem alta quando essa resposta é acionada, portanto as pessoas não saem do hospital e não voltam pra a rua.

Depois temos também as Comunidades Terapêuticas, as pessoas que vão fazer tratamento de desabitação quer de álcool, quer de drogas, normalmente as pessoas quando vão entrar num programa de desabitação, as acompanhadas na unidade de emergência, normalmente já estavam numa situação de sem-abrigo, logo a partida quando saírem também vão estar, por isso temos um técnico que para além de acautelar o pagamento das comunidade terapêuticas, elaborar os subsídios também acautela outras coisas, em particular a resposta habitacional à saída do tratamento. A técnica também se desloca à comunidade terapêutica e a partida quando a pessoas saí para um apartamento de reinserção, muitas vezes e infelizmente nem todas passam para estes apartamentos de reinserção das comunidades tentam que quando saem não venham para uma situação de rua.

Temos depois um terceiro circuito de referência que tem haver com os ex-reclusos, identificamos muitas vezes que as pessoas saiam do Estabelecimento Prisional sem nada, não era só sem casa, vinham sem casa, com uma situação de saúde muito debilitada, vinham sem documentação, com doenças que não tinham à entada do estabelecimento prisional, com uma situação de grande vulnerabilidade. A Unidade de Emergência tem um estabelecimento que é a Casa de Transição com 2 apartamentos e um deles é especificamente dirigido a pessoas que

tiveram um percurso de reclusão, também tem uma equipa técnica que vai fazer avaliações a todas as situações que estão em estabelecimento prisional, que tenham ligação à cidade de Lisboa, mais ou menos 6 meses antes de terminar a pena o Estabelecimento prisional sinaliza aqui à diretora de Unidade que reencaminha para a equipa que se desloca ao estabelecimento prisional e tenta ver qual é a resposta habitacional mais adequada para a situação que ou pode passar pela Casa de transição, pelo apartamento ou pode passar por outra resposta. Este apartamento é mais dirigido a pessoas que ainda têm potencial de reintegração profissional, mas as outras também têm de ter uma resposta e de facto quando vêm já vêm com uma resposta delineada para evitar que as pessoas voltem a uma situação de rua.

Entrevistadora – As respostas que são entendidas por essas equipas como as mais adequadas são efetivamente as que são providenciadas às pessoas ou existe alguma dificuldade em encontrar as respostas que são propostas pelas equipas?

Entrevistada – Existe alguma dificuldade. A grande maioria das pessoas que estão nos hospitais já precisam de uma integração em ERPI, numa estrutura residencial ou então num apartamento terapêuticamente assistido e de fato nem sempre é possível arranjar de uma forma célere, o que faz com que muitas vezes as altas sejam proteladas, portanto não é fácil. As ERPI's têm preços elevados, mas para além dos preços elevados nem sempre têm vagas e é difícil de forma célere encontrar uma vaga. Pedimos para nos sinalizarem com os 6 meses de antecedência para podermos encontrar uma resposta de alojamento, quando não conseguimos a resposta mais adequada passam por uma resposta transitória até ser encontrada uma mais definitiva. Mas não é fácil porque não temos uma bolsa de alojamento, não vamos aos estabelecimentos prisionais e depois temos uma bolsa de alojamento para recorrer.

Entrevistadora – E das respostas de alojamento que existem quais são da sua experiência as que se traduzem numa boa prática?

Entrevistada – Os apartamentos partilhados infelizmente são muito escassos, mas podiam ser uma boa prática. O Housing First é uma boa resposta, por isso deve-se continuar a investir, mas em paralelo deve-se investir noutras respostas, em apartamentos partilhados mas que tenham supervisão técnica para se evitar as reincidências que ainda à pouco se falava.

Entrevistadora – Desde a criação do NPISA na cidade de Lisboa aumentaram as repostas de alojamento na cidade de Lisboa?

Entrevistada – Eu gostava de dizer que sim, de facto o NPISA trouxe aspetos positivos veio chamar a si as estruturas é uma estrutura mais empoderada, porque as instituições passaram a trabalhar conjuntamente e muitas vezes no passado não trabalhavam de forma articulada e passaram a trabalhar conjuntamente, de forma articulada e integrada e a partilhar os recursos, logo mais recursos, não havendo intervenções paradoxais, e isto é muito importante e acho que trabalhamos todos para o mesmo objetivo. Em termos de respostas de alojamento acho que muitas vezes é mais fácil acionar uma resposta de uma outra entidade parceira. Houve, também um aumento efetivo no Housing First, mas ao nível de vagas nos centros de alojamento acho que houve um aumento residual de vagas essencialmente no Albergue de São Bento, mas continuam a ser muito insuficientes na cidade de Lisboa, e continuamos a precisar de vagas definitivas, mais permanentes.

Entrevistadora – Relativamente às equipas de rua elas estão organizadas e o NPISA trouxe transformação nesta organização?

Entrevistada – transformação trouxe, porque cada equipa tinha a sua intervenção e muitas vezes cobriam as mesmas áreas e acabavam por funcionar de forma muito desarticulada e isso o NPISA trouxe alguma organização, existem 5 equipas de rua, existe o Programa Municipal e as equipas são financiadas por este programa e das 4 equipas cada uma ficou a cobrir uma zona da cidade de Lisboa e existe um quinta equipa que é transversal a todas as áreas e que responde às questões da saúde. Acho que veio trazer à intervenção das equipas de rua o ser um pouco mais articulada e sem haver sobreposição.

Entrevistadora – Tem indicadores se essa nova forma de intervenção trouxe impacto para a saída das pessoas da situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Acho que se notou alguma diferença em algumas zonas da cidade, mas noutras zonas ainda precisa de uma resposta mais constante. Neste momento a zona de Santa Apolónia tem uma grande concentração de pessoas em situação de sem-abrigo, a baixa de Lisboa e Arroios, um maior número de pessoas em situação de sem-abrigo em contexto de rua.

Entrevistadora – Da investigação que realizei e dos dados disponíveis identifica-se que o número de pessoas sem-teto ronda sempre as 360 pessoas, são sempre as mesmas pessoas ou há entradas e saídas?

Entrevistada – Não sempre as mesmas pessoas, de facto o número não tem diminuído tem sido quase sempre permanente, mas não são sempre as mesmas pessoas. Na cidade de Lisboa temos um grande fluxo de população de todas as nacionalidades, não só de estrangeiros, mas de nacionais que circulam muito no país, Lisboa continua a ser o El Dourado e as pessoas pensam que vêm para a cidade encontrar uma oportunidade que não encontraram nos seu locais e depois para além das pessoas que vêm pelos seu próprios pés, apesar de termos uma Estratégia Nacional, continuamos a sentir que na maior parte dos locais do país existe uma grande escassez de respostas para as pessoas em situação de sem-abrigo e cada vez mais as pessoas vêm para a cidade de Lisboa à procura de uma resposta que não existe nos seus locais, e muitas das vezes, infelizmente, encaminhados pelos serviços da segurança social para a cidade, e como o argumento que não têm respostas nas suas localidades e eu quero acreditar que efetivamente essas respostas não existem. As pessoas vêm para a cidade à procura de uma resposta, muitas delas sem percursos de sem-abrigo no passado e que ficam vulneráveis a outras situações menos benéficas que podem acontecer e ficando em locais de permanência com pessoas que já se encontram há muito tempo nesta situação e muitas vezes com problemas ao nível criminal e as pessoas ficam assim numa grande vulnerabilidade.

Entrevistadora – Quantos gestores de caso estão a trabalhar para o NPISA e nas suas funções como é que é desenvolvido o acompanhamento?

Entrevistada – Atualmente, existem 22 gestores de caso das entidades parceiras e 16 da Unidade de Emergência da Misericórdia, atualmente é este o panorama. Estou a dizer atualmente porque tem existido uma grande rotatividade dos técnicos das entidades parceiras, como é normal as pessoas entram e saem das instituições e por isso o número varia, mas atualmente são 22.

Entrevistadora – Estes gestores de caso beneficiam de supervisão?

Entrevistada – Eu não lhe quero chamar supervisão, no sentido de supervisão técnica não, mas têm orientação técnica por parte da Diretora como de mim, existem reuniões mensais com estes

técnicos onde são discutidas situações onde se faz alguma reflexão sobre a prática. E também tenho o gabinete aberto e os gestores de caso sempre que precisem podem colocar as suas dúvidas e as suas questões.

Entrevistadora – Estes gestores de caso partilham todos do mesmo Sistema de Informação?

Entrevistada – Partilham do mesmo Sistema de Informação tal como os gestores da Misericórdia que é o nosso sistema de Informação social da Ação Social e também partilham dos mesmos recursos.

Entrevistadora – E ao nível das medidas de emprego desde a constituição do NPISA foram criados programas específicos para esta população?

Entrevistada – Não, não, infelizmente não. Penso que a coordenação do NPISA conseguiu chamar a si alguém da área do emprego, mas até à data isso não se traduziu num incremento, nem em nenhuma criação de medidas de emprego.

Entrevistadora – O que é que as pessoas em situação de sem-abrigo fazem durante o dia?

Entrevistada – Muitas delas infelizmente vagueiam pela cidade, na mendicidade, ou em alguns pontos da cidade a tentar as suas estratégias a arrumar carros, porque de facto o ideal era que as pessoas pudessem estar ocupadas em programas ocupacionais de acordo com as suas potencialidades, capacidades. Eu também não gosto muito de pensar em silos em respostas específicas para este tipo de população, as respostas da comunidade deviam ser mais integradoras, pensar em integrar todo o tipo de população. O caso das pessoas em situação de sem-abrigo com mais de 65 anos que fazem as refeições no CASA e que podem frequentar o ateliê eu gostava que estas pessoas pudessem passar e fazer as suas refeições nos Centros de Dia, uma resposta que fosse mais integradora e que não fosse tão excluída para as pessoas em situação de sem-abrigo, por outro lado deviam apostar mais em ateliês ocupacionais mas que não fossem exclusivamente para esta população e depois pensar naqueles que ainda têm condições para a integração laboral. A Misericórdia também tem um ateliê ocupacional em São Bento para cerca de 50 pessoas e de facto conseguimos encaminhar para este centro pessoas que ainda têm hábitos de trabalho, mas que já estão afastadas à algum tempo de forma a ganharem de novo rotinas como cuidarem da sua higiene, trabalham também horários e temos conseguido que algumas pessoas depois de passar por este centro sejam integradas no mercado de trabalho. Mas era bom mais respostas na cidade para estas situações para as pessoas não passarem tanto tempo desocupadas, por que nós queremos que efetivamente elas saiam desta situação e deixá-las desocupadas durante o dia não me parece de todo uma Estratégia, isto claro que não queremos mexer com a liberdade de cada um. Se temos uma pessoa que vai ao Centro de Emprego e por si só procura trabalho, não vamos mexer nessa situação.

Entrevistadora – Ao nível ocupacional quais são os projetos que estão ativos na cidade de Lisboa e que têm tido bons resultados?

Entrevistada – Existe o Orientar que é uma resposta que se tem assumido como muito positiva é um local para onde podemos encaminhar os utentes para estarem durante o dia, mas apenas dá a resposta a cerca de 20 utentes. Depois temos a AMI que também tem essa componente no trabalho, mas como é uma resposta que presta várias valências, tem esse objetivo que o faz, mas não de forma muito intensiva, não se consegue traduzir em tantos resultados. Mais específicas ao nível do emprego existe um projeto ao nível do NPISA e da Câmara que está para

acontecer que trabalha a empregabilidade, acho que as obras já estão concluídas, mas ainda não aconteceu. Depois São Bento faz isso, os ateliês do CASA também, mas não com essa única especificidade.

Entrevistadora – A dimensão das respostas que temos estado a falar está diretamente correlacionada com o sucesso das mesmas?

Entrevistada – Há uma premissa que temos que entender existem muitas pessoas cuja integração já não passa pela integração no mercado de trabalho e isso é uma das coisas fundamentais que temos que olhar, se olharmos depois para as outras pessoas se houvessem mais respostas o sucesso seria outro, claro que não nos podemos esquecer que o sucesso da intervenção em todas as pessoas não passa pela integração profissional. No atendimento nós temos a problemática de intervenção da empregabilidade claro se houvessem mais repostas nesta área o sucesso seria maior, claro que temos a outra fatia da população.

Entrevistadora – E ao nível dos alojamentos a dimensão tem relevância para a intervenção?

Entrevistada – Isso remete-nos logo para a questão da humanização, espaços mais pequenos são mais acolhedores mais familiares e se se tem uma equipa técnica para menos situações isso tem uma correlação com o sucesso. Quando estamos a falar de centros de alojamento com 200 vagas ou mesmo com 100 nunca se pode falar de um acompanhamento com grande proximidade, o que nós estamos ali a tentar colmatar é que as pessoas não durmam na rua, as pessoas vão dormem, comem e saem, eu não acredito que com 200 pessoas se faça um trabalho de proximidade, agora grandes centros tendem a não promover um trabalho de proximidade.

Entrevistadora – Na cidade de Lisboa quais os centros que têm boas práticas?

Entrevistada – Temos o Centro Temporário da Mãe d'Água que tem no máximo 36 vagas e que 6 vagas são de emergência 3 de homem e 3 de mulher, consegue-se fazer um trabalho de maior proximidade, existe uma equipa técnica que à entrada da pessoa estabelece um plano de intervenção com objetivos bem definidos, claro que este plano é negociado com a pessoa e com uma periodicidade mensal e avaliado o plano, o objetivo é que a pessoa fique neste centro o menos tempo possível. A pessoas pode estra no máximo 6 meses mas tenta-se que as pessoas não cheguem aos 6 meses, mas se a pessoa tiver de estar 6 meses para ter uma resposta mais definitiva e cujo sucesso da intervenção esteja mais salvaguardado a pessoa fica esses 6 meses. Mas o objetivo é que a pessoa fique o menos de tempo possível e dai os planos de intervenção e o acompanhamento, por isso nomeava o CATMA como uma resposta a seguir.

Entrevistadora – Respostas como o CATMA fazem falta para a cidade de Lisboa?

Entrevistada – Sim, fazem falta mas eu neste momento gostaria de apostar mais em apartamentos partilhados fazem mais falta, respostas mais permanentes fazem mais falta.

Entrevistadora – Desde a criação do NPISA foram criados mecanismos de acesso das pessoas em situação de sem-abrigo às prestações sociais?

Entrevistada – É assim, o Rendimento Social de Inserção é a prestação que é mais requerida pelos nossos utentes, e foram feitas algumas mudanças, mas após o requerimento, mas o requerimento continua a ser uma medida muito burocrática, foram feitas algumas mudanças mas após o requerimento, o processo do requerimento continua a ser muito burocrática, e para os nossos utentes o que temos de fazer é acompanhá-los com a nossa equipa de rua no reunir

a documentação, ir ao centro de emprego, e às vezes ir ao centro de emprego não é fácil as pessoas conseguirem uma inscrição. Muitas vezes os nossos utentes com aspeto mais vulnerável têm dificuldades em se inscrever no centro de emprego, e muitas vezes vêm-se impedidos de se inscreverem por que o técnico do centro de emprego que faz o atendimento entende que aquela pessoa não tem capacidade para o trabalho e isto é um entravo, porque a pessoa vem e só de pois de ir acompanhada por um técnico é que consegue a inscrição, porque única entidade que pode atestar a incapacidade para o trabalho é o centro de saúde que muitas vezes não passa porque considera que a pessoa não se encontra numa situação de invalidez. E se não houve técnicos a mediar este processo muitas vezes estas pessoas ficavam impedidas de aceder a esta prestação que é tão fundamental para esta população.

Entrevistadora – Os utentes beneficiários de Rendimento Social de Inserção têm algum apoio adicional por parte do atendimento quer ao nível financeiro, quer ao nível dos apoios em espécie.

Entrevistada – Sim, muito porque o valor desta prestação 180 e tal euros não é de todo suficiente para que a pessoa possa subsistir, portanto a maior parte das pessoas que têm rendimento Social de inserção tem apoios complementares por parte da Unidade de Emergência

Entrevistadora – As pessoas que beneficiam desta prestação estão alojadas em que tipo de respostas de habitação?

Entrevistada – Muitas delas estão inseridas em quartos no mercado livre de arrendamento, que são cada vez mais difíceis de encontrar na cidade de Lisboa, mas que vamos conseguindo com alguma dificuldade.

Entrevistadora – Quantas pessoas estão em quarto presentemente?

Entrevistada – Cerca de 900 pessoas, todas no mercado livre de arrendamento, e a maior parte destas pessoas têm um apoio complementar porque 180 euros ao preço que os quartos estão, 300, 350 já nos chegam a pedir 380, claro que não é com este valor que as pessoas conseguem pagar o quarto e comerem e movimentarem-se na cidade, claro que as pessoas participam com este valor, mas e se tiverem alguma problema de saúde claro que nós também temos as nossas unidades de saúde da Misericórdia e que temos a vantagem de poder apoiar a pessoas com a atribuição da medicação comparticipada pelo sistema nacional de saúde, mas depois há tudo o resto, o dinheiro para beber um café para comer um bolo que eu acho que é fundamental as pessoas sentirem que têm pelo menos 1 euro no bolso para alguma eventualidade, acho que isso é humanizar é fundamental. Eu gostava de acreditar que as pessoas não tivessem só de sobreviver pudessem viver e terem um euro no bolso para comprar qualquer coisa eu acho que é importante e devia ser mais mas de facto os serviços também não têm capacidade para poder dar mais que isto, eu considero que as pessoas deviam ter mais para não ser só sobreviver, mas esta prestação social de inserção atualmente não se quer para sobreviver.

Entrevistadora – Tem ideia de quanto a Unidade de Emergência gasta no apoio à população em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Tenho, fizemos essa análise há pouco tempo e sei que em 2018 foram perto de 6 milhões de euros o investimento da unidade de emergência com esta problemática.

Entrevistadora – E no ano de 2018 quantas pessoas tiveram acompanhamento?

Entrevistada – Há volta de 2500.

Entrevistadora – Relativamente ao acesso das pessoas em situação de sem-abrigo aos cuidados de saúde, estão criados acessos facilitadores desta população ao sistema nacional de saúde?

Entrevistada – Nós temos de ser muito criativos todos os dias aqui no atendimento, e vamos criando as nossas próprias estratégias, infelizmente não devia ser assim, devia ser uma coisa natural que acontecesse. Temos uma boa relação com a coordenação do serviço social do Hospital Lisboa Central e o que muitas vezes temos de fazer e de cada vez que encaminhamos uma pessoa para o serviço de urgência ligar primeiro para o serviço social do hospital para darem uma especial atenção, por que se não muitas vezes a pessoa quando chega ao hospital é vista como um caso social o que muitas vezes não acontece, depois temos, também, uma articulação com o hospital Júlio de Matos, nomeadamente com o Dr. António Bento que nos vai dando uma resposta ao nível da saúde mental, facilita muitas vezes as pessoas que são orientadas para a urgência de psiquiatria de São José porque depois as recebe no hospital júlio de matos. Mas não devia ser assim, porque são estratégias informais que nós fomos criando para conseguir dar resposta a estas pessoas porque de facto não é uma coisa instituída, e depende um bocadinho da sensibilidade de quem acolhe a pessoa.

Entrevistadora – E é difícil estar numa situação de sem-abrigo e ser-se irregular em território nacional?

Entrevistada – Ui, ui, isso é mesmo muito, muito difícil.

Entrevistadora – Quais são os maiores constrangimentos?

Entrevistada – O maior constrangimento é não poderem aceder ao sistema da segurança social, as medidas de que falámos o Rendimento Social de Inserção, aceder ao sistema nacional de saúde, eles não têm número nacional de saúde, a medicação não é comparticipada e nós aqui conseguimos comprar a medicação através de apoio económico sempre que se justifique, mas é um grande constrangimento enorme para estas pessoas, claro que se a pessoa tiver um doença crónica e precisar da medicação fundamental, não vai ficar desprotegida, vamos comprar a medicação, mas de fato existe um número elevado de pessoas nesta situação na cidade de Lisboa e cada vez é mais difícil chegar a todas as pessoas e cada vez nos chegam todos os dias mais pessoas.

Entrevistadora – Qual é o maior bloqueio para a regularização dessas pessoas?

Entrevistada – As pessoas têm algumas vias pelas quais se podem regularizar, mas o primeiro bloqueio é conseguir fazer uma marcação no SEF, há pessoas a esperar mais de um ano por uma marcação no SEF, depois precisam de um contrato de trabalho e muitas destas pessoas não conseguem um contrato de trabalho porque não estão regularizadas e não se conseguem regularizar porque não têm um contrato de trabalho, portanto é aquela pescadinha de rabo na boca. Depois muitas delas quando entram em território nacional já não têm muita capacidade para o mercado de trabalho porque estão doentes, algumas entram ao abrigo do protocolo de saúde, o que é que acontece as pessoas entram ao abrigo do protocolo de saúde, o que a Lei diz é que a pessoas tem de vir com uma morada o que nós percebemos é que a pessoa mente, vem para casa de uma familiar ou amigo que a colhe mas na semana a seguir já não tem morada, muitas vezes a pessoa entra no hospital dá essa morada e depois quando tem alta já não tem essa morada, e essas pessoas ficam sem qualquer tipo de suporte. E são muitas vezes sinalizadas

à Misericórdia de Lisboa e depois fica muito difícil de regularizar e muitas delas já precisam de uma resposta institucional, depois pode-se tentar a regularização pela via das questões de saúde mas lá está depois o SEF a regularização é muito complicado e essas pessoas vão ficando na cidade cada vez mais perdidas e engrossando o número ou fazendo com que ele não desça das pessoas que estão na rua.

Entrevistadora – Como é que se pode aceder a esta Unidade de atendimento?

Entrevistada - Nós somos um serviço de porta aberta, todas as pessoas podem aceder, sem ser necessária marcação, as pessoas podem aceder entre as 9h e as 18:30m. Temos um modelo de atendimento em duas fases, temos a triagem e temos uma equipa em permanência para atender as pessoas de primeira vez, as pessoas chegam tiram uma senha e têm de ser atendidas não saem deste serviço sem atendimento, o atendimento é para todos de igual forma, depois a pessoa é atendida pela primeira vez por esta equipa de triagem constituída por um assistente social e um psicólogo, existe uma equipa de manhã, e outra à tarde porque é um atendimento pesado.

Entrevistadora – Em média quantas pessoas passam por aqui por dia?

Entrevistada – Média de 100, mas já chegámos a ter 300. Casos novos uma média de 10 por dia. Tem vindo a aumentar e tem vindo a aumentar em média as pessoas estrangeiras nos atendimentos de triagem.

Entrevistadora – Esses novos atendimentos acabam todos por ficar com processo ativo?

Entrevistada – Não, depois o que é que acontece esta equipa de triagem avalia faz um pré diagnostico se tiver de conceder uma resposta de emergência concede, depois existe uma reunião semanal que normalmente é à quarta-feira, onde mediante as fichas preenchidas pelo psicólogo e pelo assistente social são analisadas as situações e é atribuído um gestor de caso de acordo com a problemática que naquele momento está a fazer com que a pessoa não consiga ultrapassar a situação de sem-abrigo, existem muitas pessoas com multi-problemáticas, se houver uma pessoas com problemas de saúde mental mas que naquele momento está com consumos ativos e o que a faz não conseguir compensar a questão da saúde mental através da adesão à medicação são os consumos então a equipa que vai ser nomeada como gestor de caso é alguém das dependências, porque é por ali que tem de se começar, às vezes não é fácil mas é este o raciocínio para atribuição do gestor de caso que não pode ultrapassar os 8 dias. Uma pessoa que chega ao atendimento de triagem não pode estar mais de 8 dias sem a atribuição de um gestor de caso, até aqueles 8 dias se a pessoa precisar de alguma resposta é a equipa de triagem que tem de assegurar.

Entrevistadora – Qual é a problemática com mais pessoas?

Entrevistada – Neste momento é a saúde mental e as dependências, temos mais as problemáticas dos idosos, das questões ligadas à saúde física, às famílias vulneráveis, à empregabilidade, aos irregulares e aos requerentes de proteção internacional.

Entrevistadora – Como é que está organizado o trabalho com os requerentes de proteção internacional?

Entrevistada – Existe também um circuito de referênciação foi criado um grupo operativo, onde estão presentes vários organismos, o CPR, o SEF, a Misericórdia, o Centro de Emprego, a

Educação, que trabalham de forma articulada, portanto todas as situações que entram em território nacional e que peçam requerimento de asilo são acolhidas pelo CPR, mas muitas destas pessoas que pedem o seu pedido de acolhimento internacional veem o seu pedido negado e muitas delas colocam recurso e estas situações dos requerentes que pedem recurso ficam à responsabilidade da Misericórdia. Essas situações são sinalizadas nessas reuniões a Misericórdia passa a fazer o acompanhamento, as outras situações que têm já atribuída uma autorização de residência anteriormente ficavam todas a viver perto do CPR, neste momento tenta-se olhando para a família e para as potencialidades tenta-se que sejam deslocalizada para outro ponto do país que depois leva acabo o seu acompanhamento para não ficarem todas concentradas aqui na cidade de Lisboa.

Entrevistadora – O número de pessoas requerentes de proteção internacional, asilo tem sofrido variações?

Entrevistada – Tem sempre aumentado, tem-se sentido um aumento das sinalizações.

Entrevistadora – Qual é a maior dificuldade com a intervenção com os requerentes de asilo?

Entrevistada – As pessoas que pedem proteção internacional e ficam com o seus pedidos em recurso têm uma grande dificuldade porque ficam com as suas vidas suspensas, são pessoas que não podem trabalhar, são pessoas que a Lei diz que têm acesso aos cuidados de saúde, mas depois o acesso é muito difícil que consigam o acesso e a atribuição de um médico de família, nós acolhemos as pessoas mas ao mesmo tempo dizemos que elas não se podem integrar isto e de uma enorme contradição e á ambíguo, estamos a acolhê-las e a dizer calma que não se podem integrar, eu até compreendia isto, mas tinha de haver uma resposta mais célere por parte do SEF, sim ou não e num espaço de meses, porque neste momento há situações a ficarem anos à espera, pois o pedido é negado e depois volta a meter recurso e a pessoa continua assim neste limbo, com um valor de um subsídio que eu acho que a pessoa também não vive, sobrevive, com um valor por volta dos 270 euros.

Entrevistadora – Onde é que estas pessoas ficam alojadas?

Entrevistada – Primeiro existe o CPR, mas depois não, existe exatamente o mesmo constrangimento que existe para os cidadãos nacionais, eles ficam em quartos, em pensões é o que eles conseguem encontrar, mas é muito difícil.

Entrevistadora – Queria lançar um desafio se tivesse recursos ilimitados o que é que desenvolvia para apoiar a população em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – o que eu acabaria era com a distribuição alimentar na rua, através de respostas a criar alternativas, neste momento a distribuição é necessária porque não existe outro espaço onde as pessoas possam recorrer, mas criava espaços na cidade de Lisboa em lugares estratégicos onde as pessoas pudessem comer condignamente sentados a uma mesa e acabava com a distribuição na rua porque não é digno. E depois como é obvio criava as tais respostas definitivas para estas pessoas e diminuía o número de vagas por centro de alojamento, acho que os centros só podiam ficar como estes mais pequeninos, como o CATMA. E depois tínhamos de apostar mesmo na questão da habitação, as entidades responsáveis pela habitação teriam de fazer mesmo isso. E colocaria mais técnicos se o rácio fosse menor a intervenção seria melhor, porque tinham mais disponibilidade para acompanhar.

Entrevistadora – Qual é o rácio de processos por técnico?

Entrevistada – À volta de 150 processos por técnico, como é obvio ninguém consegue acompanhar com a mesma proximidade os 150, portanto olham para as situações e tem de priorizar aquelas que acham que vão ter uma maior sucesso, mas depois as outras que já estão há muito tempo continuam e são essas que persistem são essas os tais 300, algumas conseguem sair mas outras vão permanecendo era importante que alguém conseguisse intervir de forma mais intensiva com as pessoas que estão há mais tempo na rua.

Entrevistadora – Uma questão que tem sido afluída noutras entrevistas no âmbito desta investigação verifica um aumento do número de mulheres nesta situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Tem havido aumento, apesar do número de pessoas em situação de sem-abrigo ser composto por mais homens, os homens são os que mais recorrem e ficam nesta situação. As mulheres além de terem aumentando, para os homens é mais fácil ultrapassar esta situação do que para uma mulher e se calhar não é atoa atrevia-me a dizer que os serviços são mais ajustados aos homens.

Entrevistadora – Existem alojamentos específicos para mulheres?

Entrevistada – Existe o CATMA extensão que acolhem mães com filhos, são dois apartamentos como as nossas casas. Existe uma falha muito grande a este nível, nós temos a Casa de transição um dos apartamentos é para ex-reclusos e o outro para jovens com percurso de institucionalização, mas jovens do sexo masculino, mas não são só os jovens do sexo masculino que tiveram percurso de institucionalização, existem muitas raparigas e de fato algumas delas recorrem aos serviços e beneficiariam como uma resposta do tipo da casa de transição para raparigas e nós não temos, era importante que aumentasse o número de vagas para mulheres na cidade de Lisboa, existe sempre uma grande discrepância das vagas para mulheres e das vagas para homens nos centros de alojamento e o que é certo é que muitas vezes passam-se meses sem que hajam respostas nos centros de alojamento e de facto é uma grande necessidade.

Entrevista n.º 5

Funções: Coordenadora do Núcleo Executivo do GIMAE

Data da realização: 0/04/2019

Duração: 48 minutos

Entrevistadora – Boa tarde! Queria agradecer a disponibilidade para conceder esta entrevista. A primeira pergunta que lhe coloco é a ENIPSSA em Portugal foi elaborada primeira vez em 2009 e acompanhada pela constituição do GIMAE, desde quando exerce as funções de coordenação do Núcleo Executivo do GIMAE?

Entrevistada – Boa tarde, obrigada pelo convite. A primeira Intervenção Integrada junto das pessoas em situação de sem-abrigo iniciou-se de fato em 2009, com o lançamento do primeiro ciclo da Estratégia 2009-2015 que foi de fato, por vários fatores, por existirem muitas instituições a intervir junto desta população, mas eram intervenções dispersas, nessa altura 2004-2005 o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo começou a ser um fenómeno muito grande e muito visível nas grandes cidades de Lisboa e do Porto, o Instituto de Segurança Social, também realizou um estudo que identificou que era necessário haver uma intervenção integrada para esta população e foi quando se iniciou o processo de elaboração da primeira Estratégia 2009-2015. Esta Estratégia esteve ativa até 2013, em 2013 foi interrompida a nível central, mas ao nível local continuou a funcionar até aos dias de hoje. Ou seja, apesar de não haver desde 2013 até 2016 que foi quando foi reativado o GIMAE, a nível central não havia uma definição estratégica ao nível desta área. Os Núcleos de Planeamento e Intervenção com as Pessoas em Situação de Sem-abrigo que foram criados no âmbito do anterior ciclo d Estratégia 2009-2015 continuaram a funcionar a nível local, se não me engano eram 15 ou 16, mas a nível Nacional deixou de haver essa definição ao nível macro. O que é que acontece em 2016 através de uma Resolução da Assembleia da República e do Despacho da atual Secretária de Estado foi solicitada a reativação deste grupo de trabalho, o ISS encabeçou essa tarefa e foram contactadas todas as entidades que faziam parte da anterior Estratégia, no sentido de se elaborar um Relatório de Avaliação e de se fazer um novo ciclo da Estratégia, esses trabalhos começaram no final de 2016. Em 2017 foi quando todas as entidades que foram convidadas e que faziam parte da anterior Estratégia aceitaram continuar o trabalho neste âmbito e foi assim, que foi definido um novo ciclo da Estratégia e o que é que se procurou? Potenciar o que existia na Estratégia que estava muito bem feito e muito bem desenhado e colmatar as lacunas que se identificaram na altura em termos de estrutura da Estratégia, quer em termos de Eixos e objetivos, mas não foram feitas muitas alterações. As principais diferenças o fato da anterior Estratégia não ter um enquadramento legal, considerou-se que este pode ter sido um dos fatores que a pode ter fragilizado e que 2013 pode ter levado que com mais facilidade se interrompessem os trabalhos nesta área, então uma das principais tarefas foi conseguir regulamentar a ENIPSSA e que foi feita através da aprovação da Estratégia na Resolução do Conselho de Ministros n.º 107, em 25 de julho, em que a Estratégia foi aprovada, dando-lhe assim, um carácter mais vinculativo, mais forte. Neste processo também se identificou que haviam muitas entidades que também deveriam estar e ter acento no GIMAE e que não estavam na anterior como o Eixo de Intervenção na área da Saúde e foram convidadas as cinco ARS's

para estarem presentes, também está presente a Direção Geral da Política e do Mar, pode-se perguntar o porquê, mas faz todo o sentido, porque por exemplo em termos de formação uma das coisas que temos no âmbito desta Estratégia foi a Direção Geral da Política e do Mar fornecer formação para as pessoas em situação de Sem-Abrigo mais ligadas às questões do mar nas regiões junto ao litoral é importante porque têm formação ligada com a atividade da pesca e com o mar, portanto há sempre uma mais valia nesta participação.

Entrevistadora – Com o objetivo da integração profissional neste sector?

Entrevistada - Sim, sim. Depois integraram a Associação Nacional de Freguesias. Outras das questões também interessante na aprovação desta nova Estratégia foi o facto de existir um terceiro eixo que é referente à avaliação, monitorização da própria estratégia e que fez constituir este grupo de monitorização, porque foi outra das questões que sentiram falta que foi termos definidos já momentos de avaliação à medida que a estratégia vai sendo implementada e o omentos de aferição de quais são as entidades que temos de chamar à medida que a Estratégia vai sendo implementada, para nos virem ajudar. Portanto, este foi o Eixo complementar que decidimos que faria todo o sentido integrar nesta nova Estratégia, neste novo ciclo.

Entrevistadora – Anteriormente só tinha dois Eixos?

Entrevistada – Só tinha dois Eixos, o do conhecimento do fenómeno e o da qualificação da intervenção.

Entrevistadora – Quais são as funções do núcleo Executivo do GIMAE?

Entrevistada – O Núcleo Executivo reúne uma vez por mês ele tem por função elaborar as propostas, é o braço operacional do GIMAE, isto a nível Nacional, aliás uma outra questão que houve diferente da última Estratégica foi a de ter os representantes dos NPISA's no Núcleo Executivo, ou seja, é uma forma de ter um canal aberto entre o nível central que é o GIMAE e o nível local que são os NPISA's, estes representantes aõ dois são eleitos de acordo com o plano de ação, ou seja tivemos dois representantes para 2017-2018 que eram os representante de Lisboa e de Aveiro e que foram eleitos pelos NPISA's eles é que chegaram a acordo, nós pretendemos foi que houve sempre um representante de um Núcleo Executivo mais pequeno e outro maior, para abranger o maior número de situações e de realidades. Atualmente, estamos no processo de eleição de novos representantes, porque haverá novo Plano de Ação 2019-2020, e poderá alterar ou não, mas está instituído que ao fim de cada plano de Ação se reavalia e se define como é que é assegura essa eleição. De facto, os representantes do NPISA têm a tarefa de representar os outros NPISA's. No Plano de Ação o que implantámos foi dividir os NPISA's do Norte e do Sul, os do Norte ficaram a articular diretamente com o NPISA de Aveiro e os do Sul com o NPISA de Lisboa e portanto, a função deles era passar a informação ao núcleo executivo e proceder a essa recolha de informação ou ao debate que fosse necessário efetuar junto dos NPISA's e que fosse fundamental para nós.

Entrevistadora – Já me falou de algumas entidades que fazem parte do GIMAE mas, naturalmente faltaram outros?

Entrevistada – Sim, atualmente são 30 entidades que fazem parte do GIMAE e que se reúnem de 2 em 2 meses, isso o GIMAE, depois o Núcleo Executivo reúne mensalmente e tem por

finalidade a definição e a execução do plano de ação e tem 11 entidades mais os representantes dos NPISA's.

Entrevistadora – Quantos NPISA's estão em funcionamento no território Nacional atualmente?

Entrevistada – Agora são 17 ...não, já estão 18 e quase que arriscava dizer os 19.

Entrevistadora – Quais são os dois últimos?

Entrevistada – O NPISA do Barreiro que assinou o Protocolo em Janeiro passado, Loulé e Tavira, Tavira está a finalizar o protocolo de parceira.

Entrevistadora – A Estratégia estabelece que a criação dos NPISA's depende da dimensão do fenómeno e quando esta o justifica, há um número previsto, quando é que se valida a constituição dos NPISA's quando é que o fenómeno tem dimensão para se considerar que há expressividade?

Entrevistada – Como é evidente não é pelo número, não vamos estipular um número, porque há situações que podem ser 10 e serem aparentemente simples e há outras porque são situações muito complicadas, por isso não existe um número definido. O que pedimos e que foi um instrumento elaborado no âmbito desta Estratégia foi quando no âmbito dos CLAS existe esta problemática fincada, o que pedimos é a elaboração de um primeiro diagnóstico quantitativo e qualitativo e sobre as problemáticas predominantes, e claro para a constituição de um NPISA não basta haver um problema também tem de haver recursos e a identificação dos recursos que existem na comunidade, no sentido de serem potenciados e depois é com base nesta análise desta informação que é avaliada a constituição do NPISA, mas o que é essencial é haver uma constituição de parceiros, recursos e uma vontade para haver esta rede. Se existem recursos que precisam de ser reorganizados é porque faz sentido, uma outra que solicitamos é que nos identifiquem as áreas onde há lacunas, porque também é importante perceber o que é que faz falta num determinado local para que a intervenção possa ser realizada, com base nesta análise e no diagnóstico social e os planos de desenvolvimento dos CLA's é a informação que necessitamos para haver ou não constituição do NPISA, mas certamente parte na vontade que existe na rede social e na existência do fenómeno.

Entrevistadora – Quais são as entidades que constituem os NPISA's são de que sector da sociedade, público, privado ou terceiro setor?

Entrevistada – Na nossa página vai encontrar a informação de todas as entidades que constituem cada NPISA, o que a Resolução do Conselho de Ministros diz é que preferencialmente a coordenação dos NPISA's deve ser assegurada pelas Câmaras Municipais.

Entrevistadora – No âmbito na ENIPSSA foram definidos três Eixos, gostava que me falasse do que tem sido feito no âmbito do Eixo da Monitorização e se têm sido construídos indicadores e se são utilizados por todos os NPISA's ?

Entrevistada – Tal como disse, este trabalho de definição deste ciclo da ENIPSSA iniciou-se em 2017, reativado em 2016, em 2017 construímos a Estratégia foi aprovada, ou seja para dizer o quê? que em 2017 foi construída a estratégia e constituídos os vários órgãos, a partir de 30 de Novembro de 2017 é que se iniciou a implementação da estratégia e das ações que estão definidas, o que não quer dizer que o trabalho das diferentes entidades junto desta população tenha parado, que não parou, mas em termos da ENIPSSA tivemos um ano para a retoma e o

que é que era importante logo fazer? Era perceber qual é o ponto da NPISA's situação, lá está o diagnóstico, o que é que existe, com o que é que nos deparamos, sabemos que temos 17 NPISA's em funcionamento, que têm realidades complementarmente diferentes que tiveram sem apoio ao nível central durante este período todo, portanto cada um desenvolveu as suas estratégias e formas de atuação. A ENIPSSA pretende também trabalhar a área da prevenção, por isso está definido na Estratégia nas áreas onde não exista NPISA existir na Rede Social um interlocutor local para a Estratégia. Portanto, o que tivemos de fazer foi primeiro realizar um questionário a nível nacional que abrangesse os 278 concelhos a nível local, para tentar perceber o que é que se passava. Uma das coisas que tentamos logo aferir é a de como é o conceito utilizado das pessoas em situação de sem-abrigo, como é que está a ser empregue, porque isso é importantíssimo para a definição de qualquer plano do que é estamos a falar, de quem é que está a ser contabilizado, foi uma das principais questões colocadas. Outra foi tentar perceber quais é que são os sistemas locais de informação que existem, o que é que têm, quais são os indicadores que existem, se têm base de dados se não têm. E nesse inquérito procuramos contabilizar, ter um primeiro mapeamento do número de pessoas em situação de sem-abrigo, este questionário foi uma grande experiência porque nos deu para perceber algumas questões de como está a ser utilizado o conceito, deu também, para perceber áreas onde temos de atuar mais.

Entrevistadora – Quais são as áreas que estão identificáveis como problemáticas?

Entrevistada – Os indicadores que são utilizados para a recolha de informação, ou os indicadores que não estão a ser utilizados para a recolha de informação, não é consensual, nem é muito a prática. Como é evidente onde existem NPISA's constituídos já existe um sistema de informação, seja mais completo ou menos, mas já existe um sistema de informação, onde não a informação não é bem trabalhada.

Entrevistadora – Ainda não é uma prioridade?

Entrevistada – Ainda, não é uma prioridade, a intervenção tem maior prioridade que a monitorização. Tanto que estamos a preparar um questionário, que vai sair em breve, para apurar a caracterização das pessoas em situação de sem-abrigo, temos este número e agora quem são estas pessoas?

Entrevistadora – Como é que vai ser aplicado esse questionário é pelos NPISA's ou têm equipas?

Entrevistada – Nós este questionário enviamos para os 276 Concelhos, onde havia NPISA foi o questionário remetido para a coordenação do NPISA's onde não existia NPISA para a pessoa do CLAS que estava com a responsabilidade ou do Núcleo Executivo do CLAS.

Entrevistadora – Fazem parte dos NPISA's as estruturas da Ação Social Local como organismos que podem atuar na prevenção.

Entrevistada – A Segurança Social está representada, faz parte isso foi definido na Resolução do Concelho de Ministros.

Entrevistadora – Existem indicadores de risco para as pessoas em situação de sem-abrigo e em caso afirmativo quem são as entidades que estão a fazer essa monitorização?

Entrevistada – Os indicadores de risco era outra tarefa que nós tínhamos para este Plano de Ação, temos o documento feito, mas ainda não está publicado foi divulgado junto dos CLAS, mas ainda estamos a aferir a melhor forma de divulgação, de implementação destes indicadores.

Entrevistadora – A construção dos indicadores é feita com base na ETHOS da FEANTSA ou estão a construir indicadores de acordo com o diagnóstico que estão a construir?

Entrevistada – As duas coisas, de acordo com o levantamento que se fez deste inquérito e tendo em conta a orientação e o que é feito a nível Europeu. Até o próprio conceito da pessoa em situação de sem-abrigo não engloba todas as categorias da FEANTSA, as quatro, porque não fazia sentido para a nossa realidade, mas também é de acordo com as normas Europeias.

Entrevistadora – O Relatório que foi feito em 2018 refere que estão 11 mil pessoas em todo o território em risco de ficar em situação de sem-abrigo como é que foram identificadas essas pessoas?

Entrevistada – Pelos NPISA's e pelas CLAS.

Entrevistadora – E estão a ser criadas Estratégias para prevenir esse risco?

Entrevistada – É nisso que estamos a trabalhar.

Entrevistadora – A criar mecanismos de prevenção?

Entrevistada – Evidentemente, lá está é isso que esta Estratégia vem reforçar, porque na outra... quer dizer foi feito bastante, mas mais na intervenção e integração muito bem feito. Mas em termos da prevenção é um imperativo avançarmos com mecanismos, chamar as entidades relevantes para intervir, identificar, criar mecanismos de alerta, não sei...

Entrevistadora – Indicadores de risco e um protocolo de atuação perante os mesmos?

Entrevistada – Exatamente, isso é de fato uma das prioridades.

Entrevistadora – Quanto ao diagnóstico referiu-me existir um diagnóstico feito em 2004-2005 pela Segurança Social e mais recentemente o relatório de 2018, e quanto ao perfil existe alguma Relatório?

Entrevistada – Que eu tenha conhecimento não, a nível nacional não conheço, não sei se a nível local existe, mas não se tem a perspetiva Nacional.

Entrevistadora – Ao nível do alojamento para as pessoas em situação de sem-abrigo aumentaram o número de alojamentos deste a construção da ENIPSSA e se aumentaram quantos Centros foram criados e estão disponíveis a nível nacional?

Entrevistada – Em termos de alojamento foi assinado agora em novembro de 2018 um protocolo de parceria entre a segurança social, o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social e o IRU para atribuição de casas para pessoas em situação de sem-abrigo do património da habitação social.

Entrevistadora – Quantas casas estão previstas?

Entrevistada – Estão previstas, penso que uma 20 casas da parte o IRU, da parte do IGF não faço ideia.

Entrevistadora – Para o território Nacional?

Entrevistada – Sim, para o território Nacional.

Entrevistadora – E Centros de Alojamento Temporários e de Emergência foram construídos novos?

Entrevistada – Foi feito um diagnóstico e irá avançar-se com novos.

Entrevistadora – Já estão a ser previstos quantos ou ainda não?

Entrevistada – Está a ser trabalhada essa questão é uma coisa que se perspectiva para este ano de 2019.

Entrevistadora – E ao nível do Housing First?

Entrevistada – Sim, através da Câmara Municipal de Cascais e de Lisboa.

Entrevistadora – Há informação de quantas respostas ao nível do Housing First foram criadas após a ENIPSSA?

Entrevistada – Não consigo ter um ponto zero e agora, mas nós vamos ter em breve nos dados do Relatório de avaliação de 2017-2018 o número de respostas de Housing First que existem, por exemplo em Lisboa e em Cascais, penso eu, são sobretudo as Câmaras Municipais.

Entrevistadora – Financiadas pelas Câmaras Municipais a entidades do terceiro setor social?

Entrevistada – Sim, sim. Poderá haver no âmbito das Novas Políticas de Habitação outras possibilidades, mas é uma questão que saiu agora a Legislação e que irá ser implementada.

Entrevistadora – Estão pensados outros modelos ao nível das respostas de habitação para além do modelo Housing First, por exemplo, estão pensados apartamentos partilhados ou novas respostas?

Entrevistada – Isso é uma questão que estamos agora a avaliar na fase de elaboração do Plano de Ação para 2019-2020 e estamos a avaliar essas questões todas. Não posso avançar, mas não somos apologistas de uma resposta única.

Entrevistadora – A ENIPSSA também refere envolver as pessoas em situação de sem-abrigo na avaliação das respostas de que estão a beneficiar, conheço no território nacional que esteja ou tenha sido desenvolvida essa prática?

Entrevistada – Não, não tenho conhecimento. Nós no âmbito da Estratégia estava definido para este ciclo para este plano de ação a realização e elaboração de instrumentos de avaliação participada para disponibilizar aos NPISA e de se realizar uma avaliação de uma resposta social neste âmbito, num equipamento e implementar um questionário, mas não conseguimos ir à altura, mas é uma das atividades que queremos apostar para o ano, quer dizer 2019-2020. Por exemplo, nós estamos agora em fase de criação da admissão consultiva e a admissão consultiva prevê exatamente a existência e ou a participação de pessoas e ou entidades que tenham pessoas que já estiveram em situação de sem-abrigo para conseguir perceber, isso é uma coisa que queremos apostar e nada melhor do que ter à primeira voz quem viveu o problema.

Entrevistadora – Já foram tomadas algumas medidas para a agilização dos processos de requerimento das prestações sociais no âmbito da Segurança Social das pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Sim, no âmbito do RSI, o facto de uma pessoa em situação de sem-abrigo poder requerer o RSI mesmo estando ainda uma pessoa num Centro de Alojamento, em termos de prazos essa questão foi ultrapassada.

Entrevistadora – São priorizadas essas situações?

Entrevistada – Não diria que são priorizadas, mas foi acutelado que não havia um hiato entre a pessoa sair e estar na rua ou noutra situação e estar à espera para receber o RSI.

Entrevistadora – Já foram tomadas medidas de capacitação ao nível da formação e do emprego direccionadas para as pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Já foram ao nível da política do mar, como já lhe tinha referido. A possibilidade dos NPISA's poderem referenciar para acções de formação do FORMAR as pessoas em situação de sem-abrigo e foi também e foi também solicitado ao NPISA's que fossem identificadas algumas valências ou aptidões que as pessoas em situação de sem-abrigo pudessem ter para se criar uma ação específica para, mesmo direccionada para, entretanto não lhe sei dizer se houve alguma referenciação dos NPISA's estas ações de formação, isto é um levantamento que estamos a fazer ao nível da avaliação. Mas sim foi criada esta resposta.

Entrevistadora – Sabe quantas pessoas o FORMAR já formou ou quantas turmas foram criadas?

Entrevistada – Não, ainda não lhe sei dizer isso.

Entrevistadora – A nível da saúde estão criadas algumas medidas facilitadoras do acesso das pessoas, quer ao nível da saúde física, quer ao nível da saúde mental, sendo que a doença mental é conhecida como uma das grandes problemáticas de peso nesta população?

Entrevistada – Sim, no Plano de Ação e nos Objetivos estratégicos existe um exatamente direccionado para assegurar os cuidados e as medidas neste tema. Uma das coisas que temos vindo, como vou explicar, no âmbito da estratégia para o funcionamento do GIMAE, não é só ter um Plano de Ação e depois ir-se implementando, é necessário existir várias medidas e várias formas de articulação entre as entidades GIMAE para o funcionamento e para a concretização dos vários objetivos e medidas definidas, neste Plano de ação nós definimos vários grupos de trabalho, logo no início quando se criou em 2017, o grupo de trabalho para a intervenção, o grupo de trabalho para formação, o grupo de trabalho para a comunicação e, uma das coisas que nos fomos apercebendo no decorrer da implementação das atividades foi a necessidade de haver um grupo de trabalho para a saúde, para as questões relacionadas com a saúde ou seja, temos várias entidades no âmbito do GIMAE que são da área da saúde, as ARS as cinco, o SICAD, a ACSS e a FNEDERM ligada à área da saúde mental e achamos que era importantíssimo haver um grupo de trabalho que reunisse essas entidades e que daí saísse também, as várias propostas e as várias metodologias de trabalho. Uma das coisas que nós fizemos também, tendo em conta a área da saúde mental, que é uma área prioritária de atuação, foi o solicitar aos NPISA's que nos identifiquem quais são os principais constrangimentos nessa área e que nos apresentem propostas e já temos essa recolha feita e sistematizada e este grupo de trabalho está exatamente a analisar a documentação e a definir propostas de atuação.

Entrevistadora – Existe algum Relatório sobre o impacto social que a ENIPSSA trouxe para a erradicação do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Ainda é muito cedo (risos) muito cedo.

Entrevistadora – Perspetivam fazer um Relatório?

Entrevistada – Nós perspetivamos fazer a avaliação interna e externa da Estratégia.

Entrevistadora – Ao nível da população imigrante a ENIPSSA tem pensadas algumas estratégias? Existe algum grupo de trabalho sobre esta temática?

Entrevistada – Existe um objetivo estratégico relacionado com essa área e existem várias medidas que já estão implementadas e muitas foram desenvolvidas em 2017 e 2018, por exemplo foi elaborado um módulo no referencial de formação sobre essa área, as primeiras ações de formação realizadas foram agora realizadas em fevereiro de 2019.

Entrevistadora – A ENIPSSA tem conhecimento de quantas pessoas em situação irregular estão em território nacional em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – Eu não tenho essa informação, mas penso que o ACM deverá ter.

Entrevistadora – Nestes dois anos de coordenação do núcleo executivo do GIMAE qual é o balanço que faz e quais são as suas perspetivas para o futuro? Podendo falar de um sonho sem qualquer limitação de recursos, o que é que a ENIPSSA pode trazer para a erradicação deste fenómeno? Qual a transformação social que a ENIPSSA pode fazer ao nível das pessoas em situação de sem-abrigo?

Entrevistada – É uma questão muito complexa.

Entrevistadora – Não sei se fui clara?

Entrevistada – Muito clara. É assim, eu quando olho para estes dois anos, penso assim Uau! Fantástico, maravilha. Conseguimos imenso, porque de fato são muitas entidades e exigem muito trabalho, muita articulação, existe tanta coisa para fazer e já conseguimos imenso, temos uma fotografia do país, vamos agora para aqui e para ali, mas ainda falta tanto para fazer e de fato é muito desafiante, mas ao mesmo tempo dá muita satisfação já termos atribuído uma casa no âmbito do protocolo da habitação., nem que seja uma para já.

Entrevistadora – A habitação é uma prioridade?

Entrevistada – É, é, a habitação e o acompanhamento, uma outra coisa que eu considero uma prioridade nesta área é de fato a articulação, um trabalho integrado, eu acho que se conseguirmos todos trabalhar de uma forma integrada a sério, todos os que estão representados na Estratégia desde a nível nacional, a nível local, se conseguirmos trabalhar de uma forma completa integrada há respostas para as pessoas, há resolução dos problemas, seja ele através de um acompanhamento mais próximo da pessoa, através de uma casa, da integração da pessoa num apartamento partilhado, seja a pessoa querer continuar na rua e ser-lhe dado o apoio para ter o mínimo de condições, tudo, tudo o que possa existir. Eu acho que muitas das vezes, não se avança e não se consegue uma resposta ter uma resposta tão eficaz por falta de articulação. Eu acho que já fizemos um bom caminho e estamos cada vez a trabalhar mais em conjunto e nota-se no que já foi feito, nota-se na participação neste questionário em que responderam 273 das 278 CLAS o que também demonstra o interesse que as pessoas têm por esta área. Nota-se na relação que se mantém com os NPISA, no sentido de haver uma proximidade entre as entidades GIMAE e as entidades que trabalham ali no duro, no direto e cada vez mais também se percebe os papéis de cada um, porque nós só conseguimos mudar e quando digo nós, digo ao nível central, se o nível local nos dizer “Oçam lá, então isto aqui não

está funcionar porquê” daí esta necessidade de representação dos NPISA’s no Núcleo Executivo é exatamente para isso, a necessidade de proximidade de nos dizerem “ Meus amigos, isto aqui este setor não está a funcionar na perfeição” e vamos ver o que é que podemos fazer, e de fato temos muito que fazer e ao nível do GIMAE temos essa possibilidade ter ali as entidades todas com intervenção nesta área e nós poderemos refletir o que é que se passa, portanto quando este circuito for ainda mais fluido, e quando se conseguiu e que já está a primeira parte, já temos aqui o panorama, já temos identificadas muitas situações que precisam de ser trabalhadas, eu acho que tem tudo para correr lindamente.

Entrevistadora – Resumindo as prioridades são um trabalho integrado, mais resposta de habitação e maior acompanhamento?

Entrevistada – Sim, mas associado à habitação a questão do acompanhamento, não pode ser só a habitação.

Entrevistadora – Não sei se há alguma questão que gostasse de salientar’

Entrevistada – Não, penso que está tudo.

Entrevistadora – Muito obrigada pela entrevista, pela disponibilidade.

Entrevistada – Eu é que agradeço

Focus Group n.º 1

Funções: 8 Técnicos Superiores no NPISA

Data da realização: 20/03/2019

Duração: 2 horas

Investigadora: Bom dia a todos. Eu vou-vos pedir só para se apresentarem e a instituição onde trabalham, para depois, do ponto de vista da transcrição do conteúdo, ser mais fácil.

AA: O meu nome é Andreia Alves, sou assistente social na Crescer.

MR: MR, psicóloga clínica na Crescer.

MC: Marta Nascimento, psicóloga clínica (Impercetível).

IS: IS, assistente social na Misericórdia de Lisboa.

MS: MS, assistente social na Unidade de Emergência.

MB: M B, assistente social na Unidade de Emergência.

FJ: FJ, psicólogo na Unidade de Emergência.

AIS: AIS, assistente social na Unidade de Emergência.

Investigadora: Obrigada pela vossa presença e pelo vosso contributo, que é muito importante para esta investigação. O primeiro tema que eu lanço, e acho que é o nosso primeiro tema quando olhamos para as pessoas em situação de sem abrigo tem a ver com o diagnóstico social. Portanto, eu queria que vocês me identificassem quais são as principais problemáticas que vocês encontram, que esta população vive e o que é que leva as pessoas a viverem estas problemáticas. Portanto, quais são os fatores de risco que as pessoas tomam nos seus percursos de vida que depois se agudizam e se transformam em problemáticas de intervenção. Não sei quem é que quer começar a falar um bocadinho sobre isto... M...?

M: É que isto é assim... Os fatores de risco...

Investigadora: As principais problemáticas. Quando trabalhas na intervenção, o que é que tens identificado que as pessoas trazem com maiores problemas?

M: A ausência de rendimentos, a ausência de emprego ou o emprego que não é adaptado ou que, de alguma forma, numa fase da vida houve problemas a outra ordem e que despoletou,

por exemplo, uma situação de desemprego. E que depois, tudo o resto... Houve um isolamento social, também, não é? Aquela pessoa fica sem rede de suporte, quer seja social, quer seja familiar. E tudo o resto desmorona, não é? Portanto, a questão da habitação, para mim, é uma questão muito fulcral nesta área da situação de sem abrigo. E a questão do emprego adaptado. Portanto, para mim, os grandes fatores de risco e de diagnóstico é a questão do emprego e a questão da habitação. Depois uma questão que está muito aliada a tudo isso, que é saúde, não é? Falta de respostas, a ausência de respostas adaptadas às pessoas que têm cada vez mais problemas de saúde mental.

Investigadora: Saúde mental?

M: Exatamente. E, portanto, não há respostas ao nível do emprego, ao nível da formação, por exemplo, para pessoas que têm demência mental. Ou as respostas que há, são deficitárias, são poucas. Que não respondem à quantidade de pessoas que estão nessa situação, que estão nessa condição. Em questão de habitação também considero que há um grande fator de risco, uma vez que as pessoas que estão numa grande fragilidade emocional e psicológica, mais desprotegidas, neste momento, com ausência de suporte familiar ou de suporte social, não é? São pessoas que também têm muita dificuldade em estar em grandes aglomerados de centros de acolhimento com outras pessoas que têm outros problemas. E, portanto, acabam por se isolar muitas vezes. Porque não são... As respostas que existem não estão totalmente adaptadas às... Às características das pessoas que estão nestas situações. Por exemplo, os centros de acolhimento, normalmente, são centros de acolhimento sempre com grande número de capacidade, não é? E as pessoas que frequentam os centros de acolhimento, são pessoas com vários problemas associados.

Investigadora: Portanto, o centro de acolhimento não é um centro para uma única problemática?

M: Exatamente. E isso também nos cria aqui algumas dificuldades depois ao nós trabalharmos a situação com a pessoa no sentido de dar maior conforto, de dar maior proteção e apoio a uma pessoa que está numa situação de grande fragilidade, não é? Tendo estas respostas muito focadas, não é? Não temos uma grande margem de manobra.

Investigadora: Ou não estando focadas para determinadas problemáticas.

M: Exatamente.

Investigadora: Uma grande abrangência.

: Mas... Mas... Não sei se já...

M: Sim, sim. Sim.

: Quer dizer, o fenómeno das pessoas em situação de sem abrigo é de uma enorme complexidade, não é?

Investigadora: Hmm hmm...

: Todos nós... Todos sabemos isso e, na realidade, há uma série de fatores que estão identificados e que são, quase, de senso comum, não é? Sobretudo o que tem a ver com a mobilidade da associação dessas variáveis. Mas isso, ao mesmo tempo, acaba por ser insuficiente para se perceber, na realidade, porque é que uma pessoa que vive variáveis, digamos assim, endógenas ao nível da saúde, física, mental ou exógenas sociais, económicas, não cai numa situação de sem abrigo e porque é que a outra pessoa cai, não é?

Investigadora: E a outra... Hmm hmm...

: Porque já pessoas que vivem ao longo da sua vida e do seu percurso de desenvolvimento situações de uma enorme vulnerabilidade e não vão parar à rua.

Investigadora: Hmm hmm...

: Só me faz lembrar a questão de... O que se nota, de acordo com o que estás a dizer, muitas destas pessoas... Isto é muito para trás, não é?

Investigadora: Pois...

: Eu acho que é mesmo a ausência de vínculos seguros. Portanto, estas pessoas nunca criaram vínculos seguros que lhes pudessem permitir criar um projeto definido e com sentido, não é? Depois aqui, perante esta inexistência é quase como nunca houvesse uma continuidade, não é? São cortes e cortes e cortes e acho que...

: Sim, mas mesmo isso não é suficiente.

: Não é suficiente.

: Porque ao nível... Por exemplo, mesmo ao nível mental, nós vemos muitas pessoas que se estruturam e fazem o seu percurso de vida sem vínculos. Portanto... O que agora está muito na moda, da resiliência... Agora, já há muito tempo. Portanto, a sensação que dá é quase como se houvesse assim variáveis que se vão juntando, juntando, juntando, cada vez... E fazem uma espécie de...

: Não são quantificáveis, não é?

: Não são quantificáveis e fazem uma espécie de uma mistura, uma bomba, não é? Onde, com aqueles ingredientes, então... Portanto, ou seja... Uma das coisas que eu sinto é que é difícil nomear um fator despoletado.

: Pequenas grandes coisas.

FJ: Apesar de que eu gostaria de realçar aqui esta tónica relativamente ao apoio à rede de suporte e aqui eu não falo apenas social, mas também familiar, que eu acho que isso é muito importante.

: Hmm hmm...

FJ Porque é muito comum nós, às vezes, nalgumas histórias de vida dizermos e já ouvi dizer isto que “Épah, isto pode acontecer a qualquer e até eu posso...” Pronto. Mas, vendo bem a coisa, não é bem assim.

: Não é bem.

FJ Conhecendo eu... Conhecendo eu a família que tenho e o suporte que tenho. Eu acho que... Pronto, existem aqui as questões de saúde mental, das dependências, enfim... Da falta de emprego. Mas havendo este suporte, pronto, estável, seguro, não é? Havendo um porto de abrigo em que... Pronto, em que se pode confiar, eu acho que... Não vou dizer dificilmente, a pessoa cai na rua, mas eu acho que isso é... Acho que é alicerce e é fundamental.

: É um fator que pode fazer a diferença.

FJ Conheço pessoas na minha esfera ou conhecidos e sei de situações que me são mais ou menos próximas de pessoas com doença mental, com dependências, com falta de emprego, mas que não estão na rua.

: Mas que não estão na rua.

FJ Porque, efetivamente, existe aqui um suporte social e familiar, não é? E, portanto, eu sei que se neste momento tivesse uma dependência ou tivesse um surto psicótico, enfim, eu não iria para a rua porque teria quem me pudesse apoiar. E até podia ter pais com oitenta anos, mas que eu sei que eles não me iriam, portanto, deixar, não é? Já apostar em mim até ao final da vida deles e eu acho que... Os nossos utentes ou as pessoas em situação de sem abrigo que nós encontramos, falta-lhes isto, não é? Falta esta mão de forma, pronto, prolongada. E eu acho que isso é o que abre a porta para a rua, não é?

: Quase que nos leva a pensar aqui numa intervenção precoce, não é? Existe uma família, existe uma criança que andou na escola, existe uma criança que necessitou de cuidados médicos ou de acompanhamento psicológico. Isto é todo um desenrolar, não é? Cair numa situação de sem abrigo e, de facto, ausência de tudo, não é? E depois como é que uma pessoa, nós técnicos e (imperceptível) também, que é como é que nós na rua conseguimos na relação estabelecer o que eles não tiveram... Não é? Quer dizer... Demora imenso tempo. E, muitas vezes, não se consegue.

: Por exemplo, as situações...

: Mas não é impossível, de todo.

: As situações que chegam, que eu acompanho, alguns têm um longo percurso em situação de sem abrigo. E com graves problemas de saúde, quer ao nível físico, quer ao nível cognitivo sem rede de suporte familiar. Estão completamente isolados. Têm alguma dificuldade, até, de estabelecer um contacto visual. Demonstram, quando eu faço avaliações nos hospitais, não estabelecem um contacto visual. Nós, por vezes, temos que lhes tocar para não perder este contacto. Têm muito receio em falar da vida deles. Posso... Em algumas situações, alguns chegaram mesmo a verbalizar que tinham vergonha.

: Hmm hmm...

: E que por... Indo de encontro aqui às palavras do FJ, o facto de não terem uma rede de suporte familiar, passaram por dificuldades na vida e, como não houve um suporte que os ajudasse, eles acabaram por ficar em situação de sem abrigo e, daí, vieram outros problemas e quando são integrados em lar, vêm com muitas dificuldades de cumprir algumas regras. Alguns até têm alguma dificuldade em adaptar-se, provavelmente, porque são mais... De uma faixa etária mais idosa, mais velha que outros. E também, se calhar, os problemas de saúde, aqui, ao nível cognitivo também possam ajudar ou não a integração dos mesmos. Mas eles têm um período até se adaptarem. Muitas das vezes eles dormem no chão em posição fetal como dormiam na rua.

: Hmm hmm...

: E tem que ser um trabalho feito com os técnicos das EPI's para que eles possam passar para a cama e saber que ali é a cama deles. Isso demora algum tempo. Eles não sabem... Portanto, eles não sabem usufruir das infraestruturas que têm ao seu dispor porque até há bem pouco tempo não tinham essas infraestruturas. Não utilizam casa de banho, fazem, portanto, as necessidades num canto.

Investigadora: Estamos a falar de que idades?

: Eu tenho desde os vinte e oito aos noventa e três anos, utentes que estão integrados em lar. O de vinte e oito anos é um jovem que tem uma oligofrenia que passou por estas dificuldades de integração com um longo percurso em situação de sem abrigo, os pais demitiram-se do papel, portanto, parental deles.

FJ Cuidadores.

: Cuidadores. Quando cuidava... Quando ele dormia em casa, mal tratavam-no, não lhe davam acesso à comida e ele acabava por sentir-se melhor sozinho na rua do que, propriamente, em casa acompanhado pelos pais. Neste momento está integrado, teve três fugas, mudámos de ERPI, só fez uma fuga na ERPI onde estava e, neste momento, está há dois anos e posso dizer que é um caso de sucesso. Apesar de não se poder esperar muito dele devido ao problema de

saúde que ele tem, mas ele adere naquilo que consegue aderir e não é muito ativo nas atividades de animação socioculturais, mas sente-se bem lá. E o risco de fuga diminuiu bastante.

: Hmm hmm... O sentimento de segurança...

: Ele sente-se protegido naquele ambiente. Portanto, ele sente que está seguro, que tem algum que cuide dele, que pode comer às horas que tem fome, segundo ele, que há sempre comida. E daí ele não fazer mais fugas.

: Hmm hmm...

: Portanto, o risco não existe neste momento. Não quer ver os pais. Os pais já fizeram esta tentativa de visitá-lo, ele não quer ver, apenas quer ver a tia e a avó. Porque foram as pessoas que, de alguma maneira, sempre estiveram presentes na vida dele. Tenho outras situações também com percurso em situação de sem abrigo na faixa dos quarenta e dois, quarenta e quatro. Também... Começaram os consumos de toxicod dependência, portanto, na adolescência, quinze, dezasseis anos a acabaram por sair de casa e os pais... A família, pais, irmãos demitiram-se. Também pela saturação da situação porque fizeram várias tentativas de programas de desintoxicação, alguns concluídos, outros não porque eles abandonavam e essas pessoas não tinham ninguém e só lhes restava a rua, segundo eles. E foram ficando. Até que alguém lhes deu a mão, tenho uma situação que até foi a equipa de rua aqui do João Firmino e o João Gonçalves que o trouxe aqui à triagem e, entretanto, ele depois foi hospitalizado e entrou no prémio. Estamos a falar do Sr. Nuno. Vivia num Smart há anos onde fazia tudo. Dormia, comia, fazia as necessidades. E, neste momento, ele tem uma atividade, um prémio. Que é porteiro.

: Hmm hmm...

: Trabalha quatro horas por dia a ver quem entra, quem sai, registar. Participa nas atividades, está integradíssimo, mas cada vez que eu vou lá, ele pergunta “Não vou sair daqui, pois não?” Eu disse “Claro que não!” Vê-se que ele está integrado, que gosta. Que sente a EPI como se fosse a casa dele e as outras pessoas como se fossem família dele. Na realidade, a família dele... Tem, tem um irmão na Suíça, tem o pai, a mãe já faleceu. Mas... Já se tentou o contacto, não no sentido de contribuir economicamente, não era com esse objetivo. Era... Portanto, voltar a contactar com o irmão, com o pai. Eles não quiseram.

: Eu ia... Eu tinha aqui... Estive a ouvir e tinha aqui só duas coisas a frisar que é, efetivamente, esta questão da desvinculação, que nós notamos muito quando estamos a fazer rua. O facto de as pessoas terem tido, ao longo das suas vidas, más experiências naquilo que toca a confiar no outro. E o que eu sinto é isso, é que, muitas vezes é difícil chegar até estas pessoas porque, muitas vezes, já aconteceu em algum momento perderem todas as relações que tinham, perderem a confiança das pessoas com que estavam e eles mesmo deixarem de confiar. E, muitas vezes, o que acontece é que este trabalho é um trabalho de anos, é um trabalho de dizer “No dia a seguir estamos cá, independentemente das decisões que tomes, nós vamos continuar a estar.” Muitas vezes...

Investigadora: Portanto, trabalha na rua?

: Sim, sim. Intervenção de equipa de rua.

Investigadora: Sim.

: Neste momento (impercetível) casa, mas fiz durante três anos equipa de rua, mudei há pouco tempo (impercetível). E que, muitas vezes, é um trabalho de anos de mostrar que a equipa vai estar ali independentemente de se a pessoa vai faltar a uma consulta, porque nós já esperamos que isso possa acontecer e não criticamos o facto de isso acontecer porque percebemos. Não estamos com uma atitude crítica e eu acho que isto resulta, muitas vezes, porque mostra à pessoa que desta vez vai ser diferente. Que não vai haver esta questão de abandonarmos. E sinto, muitas vezes, que as pessoas estão em instinto de sobrevivência. Que é normal porque estão na rua e que, mesmo quando transitam para outras respostas, continua a ser instinto de sobrevivência que continua ali a imperar e é difícil criar, muitas vezes, relação e terem confiança nas estruturas em que estão. E depois isto tem muito a ver com a adaptação das respostas porque, muitas vezes, as respostas sugeridas e que existem não dão resposta àquilo que a pessoa, realmente, necessitava e às características que a pessoa tem e para a pessoa é mais uma má experiência que volta outra vez à situação de rua e reforça esta desvinculação e é uma bola de neve em que a pessoa já não acredita nela e nas suas capacidades nem nas respostas que alguém lhes pode dar.

Investigadora: Vocês identificam muitos casos de reincidências de pessoas que conseguem sair da rua e voltam a regressar à rua?

: As equipas de rua, sim.

: Tem que definir o que é que é sair da rua, não é?

Investigadora: Que conseguem retirar do estar sem teto, não é? E passam para o sem casas, nem que seja para um centro de alojamento, não é? E depois que há um regresso.

: Sim. Isso é... Principalmente em albergues.

: Sim.

: Acontece muito frequentemente.

Investigadora: Principalmente quando as pessoas saem da rua para um albergue.

: Para um albergue.

Investigadora: Quais são os fatores... Falando aqui um bocadinho destes processos, eu queria que vocês pensassem se existem muitos e casos que isto acontece e o que é que pode... O que

é que origina isto acontecer e quais são as situações em que não há tanto esta incidência? Portanto, qual é... Quais são as respostas de alojamento que vocês, na vossa experiência profissional conseguem pôr a pessoa que acham que tem menos riscos das reincidências. Claro que isto, não sendo uma fórmula, não é? Um padrão. Mas que vocês... A vossa experiência vão obtendo esta informação.

: Normalmente, o Housing First e a pessoa estar integrada no quarto, há menos probabilidade de voltar à rua.

Investigadora: Hmm hmm...

: As respostas... São respostas... E quando pensamos em respostas mais individualizadas, porque há pessoas que no albergue a pessoa fica integrada e corre bem, há pessoas que, com questões de álcool, se calhar não há sítios para elas e, portanto, tem que ser pensado. Se a resposta também for individualizada para problemática, seja ela saúde mental, seja ela a questão das dependências, o álcool, as drogas, porque são coisas distintas. Se for uma resposta pensada para aquela pessoa individualizada, normalmente é quando corre melhor.

: Hmm hmm...

: As pessoas não voltam à rua, não voltam a reincidir.

: Eu queria só... Isto que a M está a dizer é muito importante porque isto é válido não só para a pessoa conseguir sair, efetivamente, da rua mas para não ir para a rua.

: Hmm hmm...

: Porque quando nós pensamos neste percurso, que a pessoa foi construindo um percurso, lá esta, de desenvolvimento, é muito provável que aquela pessoa tenha contactado, frequentemente, com serviços. Não é?

: Hmm hmm...

: Que, por algum motivo, não teve ou capacidade ou a agilidade pela forma como o serviço funciona, de avaliar que aquela pessoa corria, efetivamente, risco de entrar, por estar já numa situação de vulnerabilidade, entrar numa situação de sem abrigo.

Investigadora: Mas isso quando já estão na rua ou quando ainda não estão?

: É que o fenómeno... Eu acho que não é possível pensar neste fenómeno sem pensar numa perspetiva de continuidade.

Investigadora: Hmm hmm...

: Porque o fenómeno é contínuo. Não há... Não há um antes e um depois.

Investigadora: Hmm hmm...

: Quer dizer, há o antes e o depois na efetividade que tinha havido, mas o fenómeno não é... Não é estático, não é? É...

: É constante.

: E depois... Porque depois disso é outra parte, que é: a pessoa cai em situação de sem abrigo e o que é que faz... Isso é outra pergunta. É o que é que faz com que a pessoa se mantenha lá.

Investigadora: Hmm hmm...

: Não é? E que se mantenha tanto tempo como a Ana estava a dizer, anos e anos. Aí já se tem que pensar que as variáveis não são, sobretudo... Não podem ser, sobretudo, individuais.

Investigadora: Hmm hmm...

: Têm que ser estruturais dos serviços.

Investigadora: Hmm hmm...

: Mas eu aí... Mas eu aí, o que me faz pensar, também, nalgumas situações que se mantêm muito tempo na rua, é quase o nível de consciência da pessoa, que a pessoa tem da sua própria situação. Se for uma pessoa com défice cognitivo ou problemas de saúde mental, é como se a pessoa não estivesse tão ciente do seu próprio problema, não é? E a situação pode arrastar. E aí é necessário, quase, um trabalho de muita proximidade.

: Pois, é isto que a Marta estava a dizer. Uma resposta muito individualizada.

: Pegar na mão e criar uma rotina, não é?

: Mas também (impercetível).

: Sim, confiança.

: Agora (impercetível).

: Estava a ler noutra dia um artigo que achei muito interessante. Que é: uma pessoa que está na rua e vem uma equipa e vai dar comida. E a pessoa vai reagir. Reagir até, de uma forma agressiva. E essa forma agressiva como a pessoa reage, também tem a ver com a consciência que a pessoa tem da sua própria situação, não é? Ou seja, eu lido mal com o facto de estar numa situação de

sem abrigo e vem alguém (impercetível) porque também, muitas vezes, as pessoas quando vão lá, vão naquela... Vão dar uma sensação de aliviar a própria consciência.

: Altruísmo.

: De altruísmo. Eu, enquanto voluntário vou para a rua (impercetível), por exemplo. E a pessoa vai reagir. Poderá ter uma tentativa de...

: Uma reação.

: Com as equipas isso pode acontecer.

: Isso pode acontecer!

: Porque nós somos o espelho... Somos o espelho de que aquela pessoa está na rua.

: Exatamente.

: Efetivamente... Nós vamos, temos uma vida e a pessoa vai-se confrontar com uma série de questões.

: Nós estamos lá porque a pessoa está sem abrigo.

: Eu achei curioso...

: Eu acompanho uma situação que estava na Crescer, no projeto Housing First, que é o Sr. Manuel.

: Sim.

: E que quando a equipa de rua da Crescer o abordou, ele era agressivo. Atirava pedras e tudo aos técnicos, por aquilo que eu me lembro da história de vida. E foi, depois... Quando houve confiança, ele foi integrado nas Casas Primeiro e é uma situação que não utilizava a cama. Ele dormia no espaço, mas no chão, tal como hábitos que tinha adquirido na rua. Entretanto, a situação cognitiva agudizou-se, a situação de saúde. Ele foi internado e não havia critérios para ele poder regressar ao apartamento e teve de ser integrado em lar. E ele integrou bem porque já tinha regras que não eram muito diferentes do apartamento e ele hoje está bem, ele convive... O discurso dele já não está tão delirante devido à medicação aos cuidados médicos que tem. Obviamente, pronto, que tem uma esquizofrenia residual. Melhorou o que tinha a melhorar, não irá melhorar mais, segundo o parecer médico, mas foi uma situação, como a M estava a dizer, que a primeira abordagem foi de agressividade. Talvez por receio, por medo do desconhecimento.

: Eu não acho que (impercetível) seja mau. Acho que...

: E lembrei-me desta situação.

: Sim, mas no caso... Lá está... Isso coloca uma questão ainda mais complicada. E o exemplo do Ima, nós chamamos Ima... Porque ele autonomou-se Ima.

: É bom saber (impercetível) nunca tinha saído.

: Não. E o Ima é um bom exemplo porque... Quando nós começámos a intervir com o Ima na rua, claramente é uma pessoa que teve um percurso muito, muito longo de consumos.

Investigadora: Álcool e droga, não foi?

: Não, só álcool.

Investigadora: Só álcool?

: Que tenhamos conhecimento, álcool. E que quando começámos a intervir, seria uma pessoa que a resposta adequada, seria uma resposta absolutamente assistencialista.

Investigadora: Hmm hmm...

: E de, digamos... Como é que eu hei de dizer isto? De institucionalização imediata.

Investigadora: Hmm hmm... Sim.

: Pronto. E isto coloca esta questão em que... Quando começámos a intervir com o Ima, basicamente o que diziam à equipa é que era impossível aquela pessoa viver sozinho numa casa e, portanto, que a resposta chegada a um grau de destruturação e mesmo de uma problemática cognitiva, porque ele tinha...

Investigadora: Esquizofrenia. Paranoide. Acho que foi isso que...

: Aquilo que se percebe é que existe uma... Existe uma atrofia cortical e subcortical e, portanto, a esquizofrenia pode também ter uma causa orgânica. Não é muito evidente que seja uma situação de saúde mental, lá está, porque depois há estes fatores...

Investigadora: Acho que foi isso que foi declarado.

: Pois, pois, pois. Depois instalou-se, não é? Instalou-se um quadro demencial. Pronto. Mas o que é interessante é que com esta resposta ou com uma resposta...

: A resposta foi...

: Foi o Housing First, neste caso. Com uma resposta individualizada, aquela pessoa teve a possibilidade de fazer estas conquistas. Conquistas básicas, não é? Da casa de banho... Ele usou a cama passados dois anos de estar na casa. E, portanto, isto leva-nos também a pensar, realmente, qual é que é... Qual é que é o investimento, neste caso, que as estruturas sociais, que o Estado também e que as políticas sociais estão capazes de fazer numa pessoa em que, neste caso, que já é uma pessoa limite, não é?

Investigadora: Hmm hmm...

: Mas que claramente, era uma pessoa dada, já na altura, não é? Para institucionalização. (Impercetível).

Investigadora: Os processos de reincidência à rua, quais são as causa que identificam?

: É o que eu ia dizer há pouco. Eu acho que eu tenho muitos casos, por exemplo, que é falta de resposta adequada.

: Exatamente

: Eles chegam às respostas que nós temos...

Investigadora: E quais são as respostas que vocês oferecem primeiramente?

: São os centros de alojamento que até ultimamente, os centros nem têm respostas, que é o mais grave, ainda. Uma pessoa que nos vem pedir apoio e ajuda de um teto, não é? E nós não temos resposta. Mas pronto, mesmo quando elas existem, não têm as melhores condições, não têm adequadas, lá está, mesmo em termos de saúde mental, de dependências. Às vezes, eu já atendo em triagem pessoas que querem naquele momento ajuda para tratamento e que já estão assim há anos. E eu não tenho resposta naquele momento e perde-se porque já não vai voltar. Se não for naquele momento, já não é. Pronto. E isto é... Lá está...

Investigadora: As duas grandes questões é: a resposta que predomina são os centros de alojamento.

: Sim.

Investigadora: E não existirem respostas problemáticas.

: Exatamente. Não... Não sei... Eu não sei se as respostas deviam ser por problemática. Eu acho (impercetível) necessidades específicas com a personalidade de cada pessoa.

: É mais por aí.

: Porque há pessoas que necessitam... Têm necessidade de cuidados diferentes de outras e o que é uma resposta para uma não é reposta para outra. Mesmo na mesma problemática

Investigadora: Ok.

: E não personalizadas.

Investigadora: Sim.

: E fazia aqui... Quase que andei aqui a fazer um esquema daquilo que cada um de nós estava a dizer e aponto muito para isto. A Andreia estava a falar há bocadinho... Eu estou na rua porque aquela pessoa está em situação de sem abrigo, não é? E o estar em situação de sem abrigo não é só porque está na rua.

: Pois.

: É um conjunto de fatores que todos nós já espelhámos e não tem uma causa e uma... Portanto...

: Uma causa-efeito, não é?

: Sim. Isto está relacionado com muitas problemáticas, muitas situações, muitas causas que estão muito ligadas à falta de prevenção. Eu ligava muito isto e fiz aqui um esquema que é: de facto, este é um problema social, não é? Portanto, exige uma responsabilidade coletiva. Portanto, a situação de estar em situação de sem abrigo é uma responsabilidade coletiva. Não é só dos serviços, mas é de todos. Porque quer dizer que a sociedade não está devidamente organizada e preparada para lidar com estas situações e para atuar sobre estas situações. E o que é que está por trás que levou à condução de a pessoa ficar nesta situação de sem abrigo. Portanto, a responsabilidade é coletiva e é um problema social e depois associo muito aqui ao facto de não haver prevenção da falta de... Da ausência de prevenção ou da insuficiência da prevenção e está muito ligado aqui à desvinculação, à desfiliação, à falta de suporte, ao que é que é trabalhado enquanto criança e enquanto adolescente e nós... Um dos fenómenos que temos muito, só para fazer agora o paralelo, um dos fenómenos que ocorre muito na unidade de emergência e que também acho que é uma... Que é um fenómeno que as equipas e que as associações que fazem parte do (Impercetível) também devem estar a senti-lo, é muito jovens estarem a recorrer ao serviço e jovens de vários pontos do país.

Investigadora: Hmm hmm...

: Porque... Porque estiveram institucionalizados até à idade adulta e acabou a institucionalização e agora? O que é que... É um mundo novo, mas é um mundo cheio de vícios, não é?

Investigadora: A institucionalização termina com que idade?

: Normalmente vai até aos vinte e um. Pode ir até aos vinte e um. Não tem que ser, propriamente, até aos dezoito anos.

Investigadora: Mas podem sair aos dezoito?

: Sim, podem sair aos dezoito. Portanto, que trabalho é feito para aparecerem aqui e que jovens, não é? Miúdos de vinte anos, miúdos de dezanove anos. Eu acho que isto, só para fazer este paralelo, não é? Portanto, há aqui uma grande insuficiência na prevenção ao nível da comunidade, não é? Tudo bem que há aqui uma insuficiência na rede de suporte familiar ou há destruturação na própria família que vai desencadear esta situação, mas ao nível da comunidade, como é que as associações estão despertas e estão a trabalhar em conjunto, em colaboração para conseguir resolver ou conseguir que este problema seja desfeito. E depois é muito aquilo que estavam a falar, que é a rigidez nas respostas. Nós, efetivamente, ao nível de políticas sociais, há respostas muito rígidas e nós, o que sentimos muito, é que tem que haver uma grande adaptação e uma grande personalização, que há... há aqui programas, há aqui pontos chave muito importantes e que fazem, realmente, a diferença, mas que são poucos.

: Eu aí introduzia só, na continuidade do que a colega está a dizer, outra questão que eu acho que é... Quando chegamos a este ponto de... Identificamos o fenómeno, percebemos as necessidades específicas, as necessidades de uma resposta individualizada, estruturada, depois o que acaba por acontecer e penso que todos os serviços confrontam com isto, por exemplo, ao nível da habitação, todos nós estamos a sentir isto neste momento, é que existe uma incoerência entre as necessidades que são identificadas e as políticas sociais. Porque socialmente, se se quer preservar as pessoas em vulnerabilidade, por exemplo, nas cidades, não se pode permitir uma especulação imobiliária. Isto é evidente. Qualquer pessoa com... Com alguma capacidade de observação percebe que aqui tem que entrar interesses desta vaga de capitalismo ou o que seja, em que, aparentemente, existe um interesse para estancar um fenómeno, mas não interessa muito como é que se vai estancar o fenómeno efetivamente.

Investigadora: Porque os quartos são do setor privado.

: Hmm hmm...

Investigadora: Do mercado normal de arrendamento.

: Sim.

: E as casas.

: E as casas dos projetos de Housing First em Lisboa também são.

Investigadora: Não há casas que são alocadas por políticas sociais aos vossos projetos?

: A questão não é... A questão... Eu já nem estava a falar...

: O aluguer é...

FJ O aluguer normal.

: O aluguer normal.

: Completamente.

: Eu, por exemplo, eu estava a pensar num paciente que acompanho em consultório que é um jovem de quarenta anos e todos nós devemos conhecer pessoas assim. Que vivia num bairro...

: Social?

: Num bairro central de Lisboa.

: Histórico.

: Histórico. Na Mouraria. Recebeu uma ordem de... A renda aumentou, é uma pessoa que está desempregada e que tem consumos. E não tem rede de suporte social. E que não é sem abrigo. Mas...

FJ Ainda não é!

: E o que é que acontece? Começa-se a ver estes fatores todos, é uma pessoa que já está em acompanhamento há muito tempo e ele diz “Eu não aguento, eu...”

Investigadora: Estão a emergir novas pessoas numa situação de sem abrigo decorrentes das questões habitacionais e que não têm este...

: Para mim, por exemplo, isto é uma pessoa de risco elevadíssimo.

: Ok.

: Ele é acompanhado... Mas só para perceber, porque eu acho que isto é mesmo uma coisa muito complexa. Eu telefono para a estrutura de saúde que o está a acompanhar na unidade de alcoologia em que eu faço um alerta, “Está a acontecer isto, esta pessoa está num enorme risco.” E a resposta que a colega psicóloga dá é “Tudo bem, eu percebo isso, mas o senhor não aparece. Ele tem que vir aos grupos.” Eu disse “Oh colega, se eu estou a telefonar é porque eu sei que o senhor não aparece, mas eu estou-lhe a perguntar o que é que um serviço que tem este alerta pode fazer.” Porque se a pessoa não vai, não pode ser... E aqui é esta importância da resposta que a Andreia estava a dizer. Então mas nós só conseguimos prestar ajuda às pessoas que têm capacidade de ir aos sítios? Então estamos a falar num grau de autonomia elevadíssimo.

: Que poucos têm.

: Que poucos têm. Cumprimento de horários, esperar na fila...

: Eles, às vezes, estão tão vulneráveis que eles próprios...

: Têm fome, estão stressados, estão num grau de stress psicológico... Como é que é possível?

Investigadora: Acha que os serviços têm melhorado a adaptabilidade ao perfil das pessoas ou essa rigidez não sofreu alterações?

: Não.

: Não.

: Há uns anos atrás e não muitos anos atrás, e não muitos anos atrás, as respostas que existem? São muitas. São muitas

: A incoerência, depois, ainda por cima é essa!

: Não, é que são muitas! Eu lembro-me que em 2000, quando estava na rua, eram muito poucas as equipas em que eu fazia parte. Mas, quer dizer... E a grande maioria dessas equipas já não existem hoje, não é? E eram muito poucas. E hoje são tantas e há aqui uma grande descoordenação. É quase como se o trabalho tivesse... É quase no entre, não é? O trabalho tem de ser no entre. É quase com... As respostas existem, as coisas têm que ser... A determinada altura, está ali a colega na rua a trabalhar com a situação, estou eu, não articula, não... A determinada altura, não...

Investigadora: O NPISA trouxe uma maior aproximação? O que é que o NPISA vos trouxe?

: Eu penso que sim. A resposta a certas... Eu acho que, efetivamente...

: (Impercetível) pôr as cartas em cima da mesa.

: Eu acho que houve aqui algumas respostas que não existiam. Quer dizer...

FJ Mas acho que... Sim... Concordo. Mas acho que...

: Se as respostas estão adaptadas ao grau de dependência das pessoas, quer dizer...

FJ Eu acho que... Pronto, acho que concordo, mas acho que o NPISA, essencialmente, trouxe, foi a possibilidade de diferentes instituições poderem conversar sobre isto e conversar sobre os utentes e, portanto, não haver uma sobreposição de intervenções, ainda que exista mas, neste momento, está mais condensado, não é? Portanto, está mais afunilado. E eu julgo que o NPISA veio trazer isso, porque a minha ideia que eu tenho é que ainda não há... O NPISA não tem, ainda, um papel, não consegue chegar lá ainda ao nível de debater ou até pode propor, mas de atingir determinados resultados no que diz respeito à intervenção.

: Eu queria só dizer que acho que a parte da gestão de casos pelos colegas que não são da Santa Casa da Misericórdia, ou seja, por todos os outros parceiros é um fator que, para as equipas de rua, é mesmo essencial. Porque existiam, existe... Entende-se que por alguma razão ou por um conjunto delas, que são sempre um conjunto de razões, não conseguem vir até ao serviço, que estão desvinculados com o serviço e que, ao existir esta possibilidade de, através de um assistente social, um psicólogo da associação que está com o utente poder fazer os apoios aqui e existir esta mediação e esta ponte, há pessoas que isso faz totalmente a diferença e há pessoas que deixaram de estar sem abrigo por causa disso. Estão agora com quartos, com respostas. Porque não se dirigiam ao serviço, existia esta falha e que as equipas que estão na rua veem as situações, passam-nos as situações e... Ou eu que estou na rua vejo as situações e depois resolvo aqui, muitas vezes, sem a pessoa ter que se deslocar cá.

: (Impercetível) das estruturas de saúde e sociais, O NPISA veio, por um lado ajudar...

: E não quer dizer que no futuro não venham cá. Já aconteceu utentes que não vêm numa primeira fase e, passado três ou quatro meses de gestão de caso, começam a perceber que estamos cá, é uma cara de confiança que já conhecem da rua. “Ah, estás lá. Então vamos falar num outro contexto.” E começam a vir aqui.

: Eu queria só dizer que o NPISA... A base, digamos, ideológica é muito boa.

: Hmm hmm...

: O problema é que propôs-se existir uma colaboração entre entidades sem que as entidades percebessem, efetivamente, qual é que é a linguagem específica e a forma de pensar de cada entidade na intervenção.

: Hmm hmm...

: E, portanto, a minha expectativa era que o NPISA conseguisse com estas entidades, com esta estrutura tripartida, criar uma linguagem, depois dessa união de linguagens, criar uma linguagem única e uma metodologia específica afeta ao NPISA que não é nenhuma entidade.

: Hmm hmm... Que era própria.

: Que era própria. E isto, de facto, não só numa linguagem em termos de pensamento, compreensão do fenómeno, mas também de metodologias específicas, não é?

: Hmm hmm...

: De materiais de trabalho, de instrumentos de trabalho. E isso não... Por enquanto, até agora...

Investigadora: Instrumentos no âmbito de respostas?

: Instrumentos mesmo... Instrumentos efetivos de... Porque vamos lá ver, por exemplo, nós gerimos um caso, não é? Ao usarmos uma determinada base de dados... Base ou...

: Sim. Vocês utilizam o...

: O (imperceptível) neste caso, não é? Isto vai-me orientar para uma forma de pensar sobre os casos.

: Hmm hmm...

: Forçosamente, porque aquilo está estruturado segundo uns determinados critérios, não é? Ora, aquela forma de estruturar, de organizar a informação não é a forma como eu penso os casos.

Investigadora: Ok. E há espaços em que vocês podem debater isso?

: Por enquanto, não. Que é o que eu acho que é uma das lacunas.

FJ Eu só queria... Eu só queria... Que não tem a ver com isto, mas tem a ver com uma coisa que a gente já queria falar e só queria deixar esse contributo, que tem ainda a ver com a questão das recaídas e a perversidade das reincidências.

Investigadora: Recaídas, sim.

FJ E que tem... Está muito relacionado com a perversidade, até, do trabalho nesta área.

Investigadora: Hmm hmm...

FJ E isto, lembrei-me disto e quero só dar este contributo porque li um artigo há pouco tempo. Este fenómeno tem um nome, que eu não me lembro neste momento, mas é um pouco aquilo que nós fazemos, que é... Infelizmente e devido à rigidez e à falta de respostas individualizadas, pronto, aquilo que já se falou e que não me vou alongar, mas, de facto, tudo isto espelha na perversidade da nossa intervenção ao nível do... E este fenómeno tem mesmo um nome, mas passo a explicar.

: Não é porta giratória? É porta giratória.

FJ É no sentido das camas. Ou seja, há um utente que sai do albergue hoje, já tem um sítio para meter um que está na rua. Este sai da rua vai para o hospital... Portanto, há aqui uma rotatividade de respostas e, de facto, isto vai-se camuflando o próprio fenómeno. Porque, ok, hoje a gente conseguiu pôr uma pessoa num quarto. Mas ontem estava lá outra pessoa e essa pessoa está agora no hospital. Ou está no hospital ou está na rua, enfim... E isto, esta perversidade, pronto, tem muito a ver com esta camuflagem. Nós próprios somos responsáveis,

enfim, à nossa... De acordo, também, com as (impercetível), que não somos nós os decisores, não é? Mas isto é um pouco perverso, esta questão. Se calhar é esse o nome...

: Mas isso vai na linha...

Investigadora: Mas isso é porquê? Porque o número de respostas de habitação ou de alojamento não é suficiente?

FJ Por um lado não é suficiente, não é adequado, não é individualizado e, portanto, nós fazemos uso das respostas que existem, mas também de forma perversa. Porque lá está, vamos... Colocamos uma pessoa num determinado albergue...

Investigadora: Não era aquela opção vossa.

FJ Mas ela vai sair e nós já temos outra pessoa para lá meter. E a gente até já sabe que aquilo não vai resultar.

Investigadora: Ok.

: Mas isto que o JSestá a dizer, só queria dizer isto. É porque isso também é da responsabilidade do NPISA. É que seria suposto existirem indicadores de avaliação da eficácia da intervenção.

FJ Claro!

: Que não há. Porque...

FJ Sim, sim, sim.

: Se tu... Imagina que existe a proposta de se perceber. Eu vou fazer um acompanhamento, um *time line* de acompanhamento desta pessoa do período X até ao Y.

FJ Hmm hmm...

: E retiro que aquela pessoa, na realidade, acedeu a dez respostas. Isto não pode ser considerado uma resposta de eficácia.

FJ Naturalmente.

Investigadora: Portanto, vocês verificam na intervenção que os utentes saltam de resposta em resposta.

: Sim, sim, sim.

: E deixe-me só acrescentar...

Investigadora: (Impercetível) pela rua.

: Sim.

Investigadora: Isso é transversal à maioria dos utentes? Pode-se dizer...

FJ Eu acho que sim.

: Sim.

FJ Sim, sim.

Investigadora: Eles vão passando por todas as respostas que existem.

FJ E é um pouco isso que a Rita estava a dizer. Da... E ela, há pouco, inclusivamente, deu o exemplo daquele utente muito complicado. Ou seja, parece que o pensamento está já orientado para uma determinada... Para um determinado plano de intervenção, não é? Portanto, estamos aqui... As coisas estão tão tipificadas e tão categorizadas, não é? Que há uma pessoa que tem uma dependência de consumo de álcool. Naturalmente... Pronto, vai-se pensar logo que aquela pessoa tem é que integrar um tratamento e comunidade terapêutica, pronto. E, à partida, aquela situação tem que ser avaliada, tem que... Pode haver... Não é? E tem que haver outras alternativas para poder trabalhar, efetivamente, uma desintoxicação, mas...

: É como se... Na realidade não existe uma resposta específica para pessoas com problemas com álcool.

FJ E que não queiram fazer... Que não queiram (impercetível) terapêutica, exatamente. É isso. É isso que eu estava a querer dizer.

: Não podem estar num albergue um centro de alojamento porque não aceitam consumidores...

Investigadora: Vocês dão aos utentes a resposta que identificam perante o vosso diagnóstico que era a essencial ou dão a resposta que existe?

: Nós andamos a colar os utentes às respostas e não as respostas aos utentes.

: Depende. Mais ou menos...

: A gente também olha para a situação...

: Sim, não. Nós olhamos para... Sim. Eu acho que nós olhamos para a situação e tentamos encontrar a melhor resposta.

: Claro.

: Mas dentro de... Dentro das que há... Ou seja, existe um leque... Ou seja, três opções. Nós... Eu posso, até, considerar que nenhuma daquelas é exatamente a ideal. Colo aquela... É quase como se estivesse a colar o utente à resposta que melhor dá e não arranjar uma resposta que seja totalmente indicada para o utente. Porque, muitas vezes, essa resposta não existe. Já me aconteceu, por exemplo, ter um utente que cumpriu os seis meses máximos de permanência no centro de acolhimento e ele não tinha o projeto de vida dele terminado, que era de reinserção no mercado laboral. Ele transferiu...

: Teve que sair.

: Teve que sair. Foi para outro centro de acolhimento já com a perspectiva de passar... Deixar os seis meses passarem, porque depois têm mais seis meses para voltar a entrar. Sempre com... O projeto dele seria voltar a entrar para continuar aquele projeto de vida que tinha feito. E isso aconteceu tudo. Porque não existia nem outra resposta que o satisfizesse a ele, nem outra resposta que considerasse adequada. Portanto, é... Foi mesmo tirar para pôr porque as regras são assim.

Investigadora: Portanto, ele saiu de um centro de alojamento para entrar noutro.

: E para regressar ao outro, que era onde ele tinha que estar.

Investigadora: Para regressar a outro. Ok.

: Mas não podia porque já tinha passado o tempo máximo.

Investigadora: Teve que ir para outro sítio à espera de...

: Que não era ideal.

Investigadora: Sim.

: Ou no qual ele não tinha tanto acompanhamento para voltar ao outro.

Investigadora: Ok.

FJ E aquilo que eu estava a dizer é que deveremos ter aproveitado a vaga para lá colocar outra pessoa neste sistema também.

: Claro! Exatamente.

FJ Era isto que eu queria dizer. E este fenómeno talvez seja...

: É a porta giratória.

FJ A porta giratória. Porque é isto que acontece, ao fim ao cabo. E andamos aqui todos num círculo, não é? Num ciclo vicioso sem... Não é? O importante era, neste ciclo, de vez em quando, conseguirmos tirar a pessoa deste ciclo e... E ela saltar.

: Mas isso ainda é uma questão mais complexa. Mas queria só deixar... Se nós pensássemos, de facto, no funcionamento mental destas pessoas e das necessidades, daquilo que é suposto existir para a pessoa conseguir reestruturar-se ou encontrar uma estabilidade psicológica, na realidade, nada disto faz sentido, não é? Por exemplo, isto que a colega estava a dizer não faz sentido porque o grau de exigência de adaptabilidade que se está a pedir a uma pessoa para estar num sítio seis meses, sair e ir para outro, significa que a pessoa, ao nível mental, tem de ser muito saudável.

Investigadora: Hmm hmm...

: Tem de ser muito saudável!

FJ Até...

: Estruturalmente tem que ter uma capacidade que... Dos chamados neuróticos, não é? Das pessoas que têm a sua vida e que têm um impacto com a mudança de determinada forma, mas que conseguem reestruturar. Não é isto que estas... Estruturalmente, acho eu que se pode dizer que em termos de funcionamento mental, não são estas pessoas. Portanto, é como se... Eu identifico isto, mas a resposta está estruturada para pessoas saudáveis. Saudáveis neste sentido...

FJ Eu acho que não seria... Até nós, que teremos... Pronto, e eu aqui não quero dizer que sou são mental, porque pronto... Quem sou eu... Até posso ter aqui algum problema. Mas... Mas faz-me pensar que até eu teria dificuldade, que tenho outro tipo de estrutura.

: Claro que sim!

FJ Obviamente.

: Quais são os fatores que dependem dele e dependem das respostas...

Investigadora: Vocês têm indicadores para avaliar a vossa intervenção ou o sucesso da vossa intervenção?

: Não.

: Não.

: Oh Ana, isto requer outro tipo de...

: No Housing First...

: Que implica... Implica aquilo que eu não quero dizer, mas implica um maior número de casos, implica... Não é?

FJ Menor, menor!

: Não é no sentido de... Agora, a nossa prática...

: Menor número de casos, mais respostas... Outro pensamento, aprofundar-se as questões. Por exemplo, a questão da eficácia que estávamos a falar...

: A sustentabilidade.

: É lógico que isto vai dar trabalho. Vai-nos dar trabalho a nós. Porque eu não acredito que tenhamos nas nossas cabecinhas todos os indicadores que são necessários, não é? Nós pensamos e refletimos, mas depois isto... Não é?

: Pois. Resta saber porque é que não se quer falar sobre os indicadores de eficácia. Isto numa perspetiva um bocadinho mais paranoica relativamente aos sistemas.

: Mas oh Rita, eu não acredito... Eu não acredito que seja... Que, de repente, as pessoas decidiram “Não...” Não é? Porque isto mexe com outras coisas e mexe, até, com a forma como nós vemos as coisas.

: Claro que sim!

: Todos nós.

: Claro!

: Todos e nós. E dá trabalho.

FJ Oh M... Oh M, faço-te uma pergunta retórica: como é que... Como é que tu podes controlar a eficácia da intervenção...

: Mas eu acho que... Já estamos a falar nisto...

FJ Quanto tens na tua bolsa de utentes cento e cinquenta...

: Pois, como é que fazes?

FJ Como é que isso é possível? Não é?

Investigadora: Quantos processos geram?

: Nós temos...

: No Housing First está definido um técnico para dez casos. Crónicos. Estamos a falar de pessoas em situação de sem abrigo crónicas. Que não acontece. Temos mais.

: Não é verdade.

: A colega... Temos mais.

: Porque eu também faço, depois, a gestão de casos aqui das equipas de rua.

: Exatamente.

: E aqui na minha gestão de casos tenho agora vinte e três. De gestão de casos de equipa de rua. E faço trabalho de Housing First na Crescer.

Investigadora: Eu percebi que o gestor de caso de um (impercetível) pode não ser o mesmo gestor de caso de um Housing First.

: Sim.

: Ah, sim, sim.

Investigadora: É diferente? Como é que...

: Lá está... Portanto, eu estou aqui como gestora de caso dos utentes que estão no projeto É Uma Casa. Mas diariamente, aquela pessoa tem um acompanhamento técnico individualizado de suporte diário, que eu não consigo fazer (impercetível) a todos, não é?

Investigadora: Como é que vocês definem isso em termos de grau de dependência da própria pessoa e tem mesmo uma escala de... Como é que se avalia?

: Como é que se avalia a regularidade do acompanhamento?

: Sim.

: Tem, sobretudo, a ver com... Tem a ver, sobretudo, com dois... Nem é tanto o grau de dependência. É... O que é que necessitamos de trabalhar de continuidade para haver uma estabilidade habitacional. Porque a primeira... A primeira preocupação é que a pessoa se mantenha. Que não...

: (Impercetível).

: Exatamente. Mas esse é indicador, por exemplo, de sucesso para o Housing First, é a não reincidência. Porque isso contempla também... Porque é que eu digo que é o primeiro fator? Porque nós, por exemplo, no Housing First não estamos preocupados em que aquela pessoa ou... Não é a primeira preocupação a pessoa, por exemplo, deixar os consumos. Ou estabilizar ao nível dos consumos. Porque ela pode estabilizar na casa e ter consumos. Como, aliás, há muita gente que consome e tem a sua casa, não é?

FJ Pois...

: E até trabalha.

: E até trabalha, com certeza.

Investigadora: Portanto, a Andreia estava a dizer que, mais ou menos, tem um bocadinho mais do que os dez processos.

: Sim.

: Porque a Andreia está a acompanhar casos de rua.

Investigadora: E a Marta? Faz...

: Neste momento temos cerca de oitenta.

Investigadora: E aqui a Inês?

: Quase duzentos. Cento e setenta e tal.

Investigadora: Pessoas ou processos?

: Pessoas.

Investigadora: Pessoas.

: Cerca de cento e vinte.

: Eu também, cento e vinte.

FJ Trinta.

Investigadora: Porque o João...

FJ Porque eu, pronto, sou gestor de processo aqui na unidade de emergência, faço atendimento, mas a essência da minha gestão de processo é, efetivamente, o acompanhamento de

proximidade das situações, que não se resolvem com o atendimento feito aqui. Portanto, o pressuposto da minha intervenção não é o atendimento aqui, isso é um complemento. É eu, sim, poder acompanhar as pessoas ao nível de proximidade.

Investigadora: Faz diferença?

FJ Faz. É assim, não quero ser presunçoso, mas acho que ao nível da emergência, da unidade de emergência especificamente, o pressuposto devia ser como eu faço. Não quer dizer que eu faça bem, mas enfim, depois isto...

: As condições.

: Mas as condições que me são dadas, deveriam ser as condições que deveriam ser dadas aos colegas, obviamente. E acho que isto vai-se percebendo, porque há colegas aqui que já me foram pedindo aqui alguma colaboração para casos deles e entende-se que ir com as pessoas aos sítios e resolver os problemas pontuais... Para ter só uma ideia... Para ter só uma ideia, eu... Foram-me... Quando entrei aqui na emergência, (impercetível) processos logo, não é? E foram-me dados alguns processos de alguns colegas que faziam atendimento aqui já durante muitos anos e havia pessoas aqui que estavam há dez anos a receber subsídios de dois em dois meses para ir tratar de um passaporte mas que durante dez anos nunca fizeram porque nunca ninguém foi com eles porque há esta questão do ir. Falar, marcar, etc., não é? E, portanto, durante dez anos, aquela pessoa esteve sem passaporte, mas continuava a receber o subsídio para ir fazer de dois em dois meses, não é? Pronto... Pronto, e são coisas simples que nós podemos ir fazendo. Isto só é possível de fazer, efetivamente, com uma gestão de casos...

: Menor.

FJ Menor. E...

: Eu nem consigo imaginar o nosso trabalho sem a possibilidade de ir com as pessoas ao local. Não é com todos os casos, nós tentamos sempre a autonomia, mas o tipo de população que nos chega tanto às equipas de rua, que estão numa primeira linha com as pessoas que estão a consumir na rua ou a dormir na rua ou (impercetível), pessoas que já estão numa situação crónica de sem abrigo. Esta população, normalmente, requer, numa fase pelo menos inicial e ainda durante algum tempo ou mesmo em alguns (impercetível) em que na fase inicial está pior, depois a seguir está melhor, depois volta a piorar. Requer acompanhamento aos locais. Eu não consigo imaginar como é que... Como é que fazia tudo isso sem ir com a pessoa.

FJ Mas também... Mas também quero dizer aqui uma coisa. Não sei se isto vem do NPISA ou não, mas talvez sim porque há aqui uma maior partilha, pronto, de intervenções e as pessoas acabam por falar umas com as outras, mas ao nível mesmo da intervenção da Misericórdia ao nível do atendimento social, não é? Portanto, sempre se viu a questão do atendimento e que as pessoas não saíam, não é? Desta cápsula. Vejo que ao longo... Nos últimos tempos tem-se visto os técnicos que faziam unicamente atendimento, a vir já para a rua acompanhar algumas

peças. Já vai havendo esta liberdade. Se isso é ou não fruto do NPISA ou desta abordagem colaborativa entre os colegas que se vai vendo, sim. E eu vejo isto porque tenho vindo a acompanhar colegas do atendimento que também vêm à rua resolver problemas.

Investigadora: Temos aqui um tema que eu queria abordar com vocês, que tem a ver com as boas práticas que se identificam... E foi isto que percebi. Identificam como boas práticas a questão do número de casos a respostas habitacionais mais... De maior proximidade e ajustadas às pessoas, o que é que vocês identificam mais... Porque tivemos aqui um elenco de coisas que correm menos bem, o que é que vocês identificam de boas práticas que se poderiam reproduzir, se são suficientes essas boas práticas, se deviam se multiplicar... Se pudessem falar um bocadinho de o que é que vão identificando de coisas que vão resultando. E porque é que resultam.

: O que vai ficando aqui agora desta conversa muito presente é que, idealmente, seria bom os técnicos terem tempo para fazer um diagnóstico com determinados parâmetros de necessidades não só de necessidades funcionais, mas outras necessidades para além das funcionais para depois perceber que tipo de acompanhamento aquela pessoa precisa para cumprir essas necessidades funcionais.

Investigadora: Hmm hmm...

: Porque não faz sentido definir-se o diagnóstico ser só... Esta pessoa tem que tratar do passaporte. Ou precisa do RSI. Quer dizer...

: Encontrar um quarto, com a dificuldade que há...

: Pois, mas a questão é como é que a pessoa...

: Não sabem procurar, muitos não sabem ler ou não sabem ir à internet...

: Qualquer um de nós vai uma vez às Finanças fica desesperado, acho eu. Qualquer pessoa saudável, não é? Vai às Finanças, fica desesperado com o contacto dos serviços.

: Sim.

: Como é que uma pessoa que está, por exemplo, em privação... Em privação. Precisa... Não consumiu naquele dia, como é que a pessoa consegue aguentar três, cinco horas ou o que seja à espera de um papel nas Finanças? No Centro de Emprego, por exemplo, quando é a questão do RSI.

Investigadora: Não estão, então, os serviços... Dentro da estratégica, não se criaram mecanismos... Ou criaram-se mecanismos facilitadores que diferenciam as pessoas em situação de sem abrigo nos acessos aos serviços das outras pessoas? Ou elas concorrem da mesma maneira?

: Concorrem da mesma maneira.

: Mas aí... Aí devem concorrer.

FJ Também acho.

: Não é discriminação positiva.

Investigadora: Então como é que podemos avançar?

: É através do acompanhamento (impercetível) tempo por parte do técnico em acompanhar as pessoas aos locais, tratar da documentação, até para ele se ir inserindo lentamente. E depois, de hoje para amanhã, consiga tratar ele.

: Eu acho que posso dar um exemplo. Por exemplo, para uma pessoa ir para tratamento, para comunidade terapêutica precisa de cartão de cidadão. E muita da nossa população...

: Está indocumentada.

: Está indocumentada, não tem o cartão de cidadão na sua posse. E as equipas de rua, quando ouvem uma pessoa dizer que quer ir para tratamento, começam a tratar de todo o processo e chega a parte do cartão de cidadão, que já tínhamos previsto que tínhamos que fazer. E encontramos estratégias muito individualizadas para conseguir levar a pessoa e para que a pessoa se mantenha lá durante aquela durante aquela manhã para fazer o cartão de cidadão. Por exemplo, se a pessoa consome heroína, levamos a metadona, levamos nós. Vamos buscar a pessoa de carro ao local em que a pessoa está a dormir. Por exemplo, se estiver a dormir... Aconteceu, por exemplo, Intendente, Casal Ventoso. Vamos lá buscar a pessoa, já temos a metadona, já não vai...

: Mas eu aí tenho algumas dúvidas.

: De levar a metadona?

: Porque eu vou-vos dar um exemplo claro. Eu noutra dia estava a atender um utente. E... Uma senhora que tinha vindo com uma equipa. Não era a vossa...

: Diz... Diz.

: A senhora está em atendimento comigo e ela diz-me assim: "Mas eles foram-se embora? Eles foram-se embora? Eles foram-se embora?" "Não estou a perceber." Porque os colegas não entraram. Ela diz "Não, eu estou porque eles disseram que traziam a metadona!" E eu... E correu mal. Ou seja...

: Só o facto de pensar que não ia (impercetível).

: “Mas pode voltar, mas vá falar com os colegas e volte.” Desapareceu. As estratégias que, às vezes, se utilizam, não sei se às vezes são as mais eficazes. Porque eu acho que o objetivo é...

: Sim, mas connosco tem corrido bem. A equipa leva a metadona, a pessoa toma, estamos sempre com a pessoa.

: E aguenta o tempo.

: A pessoa, ao nível orgânico e psicológico tem... Sabendo que a equipa vai levar metadona ou não sabendo, ela não está bem enquanto não estiver estabilizada. Não é uma questão moral, é uma questão médica.

: Sim...

: Depois ela vem cá, vem no sentido de tentarmos arranjar uma alternativa e uma... Mas não é isso que ela identifica.

: Sim, sim.

: Entendes?

: O que eu quero dizer é...

: É tentar reagir... Mas M, não identifica a questão habitacional como sendo uma prioridade para ela.

: Pois, a prioridade primeiro é a metadona, a seguir...

: A prioridade é a estabilidade ao nível orgânico.

: A questão é essa.

: Se ela não estiver bem, não surte efeito.

: A questão é essa!

: Nós (impercetível).

FJ Relativamente...

: Lá está... Isto só para refletir aqui um bocadinho, desculpem. Eu estou de triagem e recebo uma situação assim. Eu não sei...

: Uma pessoa a ressacar, é isso?

: Ok. Mas eu só percebi depois, eu só percebi no final.

: Não, não. Estou a perguntar.

: Eu só percebi no final porque a conversa estava a fluir. Eu sabia a história dela, eu tinha visto... E as coisas estavam a correr bem. De repente... E eu fico... Até fazia sentido aquela triagem. Ou seja, naquele pequeno momento, aquela estratégia de eu trazer a pessoa com indicação que levaria a metadona, pode ter sido uma estratégia, não é? Mas o que é que correu mal aí para a senhora se ter ido embora, não é? Isto faz-me refletir. Isto faz-me refletir.

: Correu porque, provavelmente... A senhora tomou a metadona ou não tomou?

: Não, não tomou.

FJ Não tomou. Pois, o mal foi esse...

: Desapareceu.

FJ O mal foi não ter tomado.

: Neste caso, por exemplo, quando ela entra...

: Já devia ter a metadona tomada.

: Sim, claro.

FJ (Impercetível).

: É isso que eu digo... A psicologia é uma coisa terrível. Porque... E eu sou psicóloga, mas com todo o respeito, é que nós, às vezes, temos uma interpretação tão psicológica das situações quando não é psicológico, é químico. É orgânico. Ela tem que estar estabilizada ao nível orgânico para estar capaz de se relacionar contigo. Porque, se não, ela só está...

: Não é (impercetível).

: Devia ter tomado a metadona antes.

FJ Exatamente.

: Ou então... (Impercetível).

: Não tem a ver com uma relação de confiança, não tem a ver com a disponibilidade dela...

: Nem o interesse.

: Nada!

: Mas quando eu atendo não sei.

: Pois. Isso é outra questão. Se calhar...

: Isto é uma coisa muito...

Investigadora: Agora voltar aqui às boas práticas... Há uma boa prática que é a questão do número de processos. Relativamente às respostas.

FJ Eu, relativamente ainda às boas práticas, pronto, é uma coisa que não existe, mas que eu acho que é importante, que tem a ver com um pouco daquilo que temos vindo aqui a falar. Isto é detetável pelo facto de termos poucos casos, pela questão do diagnóstico desta questão da desvinculação e do isolamento, que é... É muito notório que estas pessoas... E o sucesso que conseguimos com elas... Isto é visível quando elas se vinculam a nós, não é? E isto vê-se quando se tem poucos casos. Eu tenho utentes que me perguntam se eu vou estar no funeral deles, se eu vou saber. E são pessoas que me conhecem há seis meses. Mas isso, efetivamente, a minha intervenção permitiu-me que estas pessoas confiassem em mim de tal forma que me perguntam... Enfim, e estamos a falar de, especificamente de um rapaz de tem vinte e cinco anos. E já pensa se eu estarei lá, não é? Eu acho que isto é importante...

: Isso também leva a pensar quando tu não estiveres lá.

: Pois. E nós temos, inclusivamente, aqui no serviço situações destas de... Pronto, temos um utente aqui, não é? Que diariamente passa o dia aqui. E ele necessita... Aqui na rua, não é? A arrumar carros e à volta do serviço e já conhece os seguranças, enfim. Eu acho que há uma escassez de respostas de vinculação, nomeadamente ao nível da saúde mental, isto poderia ser possível com fóruns ocupacionais, enfim. Mas isto não é só... É preciso ter o quarto e acabou e vamos resolver o problema. Não vamos. Isto é meio caminho andado para aquela pessoa, passado dois ou três meses, ir para fora, porque não se vincula, não se consegue trabalhar aqui outro tipo de... Outro tipo de... A parte cognitiva, a parte psicológica, emocional colocando a pessoa num quarto e recebendo o RSI vindo à Misericórdia mensalmente buscar um subsídio para pagar o quarto. Este fenómeno do sem abrigo não se resolve com isto. Portanto, tem que se pensar em respostas de retaguarda, obviamente, sempre na ótica da autonomização dos serviços, mas nós sabemos... A pessoa, para estar na situação de sem abrigo, é uma pessoa que tem uma complexidade de problemas que não se resolvem com o RSI nem com um quarto.

Investigadora: E esses são os ingredientes que vocês têm?

FJ E esses são os ingredientes que nós temos para resolver um problema que, lá está, é a pessoa que está a dormir naquele vão de escadas. Não é? Agora, o fenómeno não se resolve com isso porque, efetivamente, e volto a colocar a tónica nesta questão da desvinculação e do

isolamento. É muito... Nós, inclusivamente, aqui ao nível da emergência, não é sejam porque não é, mas enfim, há uma política, se a pessoa está em situação de sem abrigo é (impercetível) unidade de emergência, está estável, vai para a ação social tal.

Investigadora: Hmm hmm...

FJ E eu tenho reparado nos meus casos, a dificuldade em transferir as pessoas quando... Transferir o processo... Quando digo às pessoas que posso deixar de ser o técnico delas, as pessoas já me choraram no gabinete, já disseram “Então mas e agora? Aquela pessoa vai acreditar em mim?” Enfim... Isto levanta estas questões, não é? Do papel das instituições no trabalho. Portanto, não é apenas aqui a questão burocrática, administrativa. Porque existe aqui outras facetas deste fenómeno. E isto, para mim, é uma situação importante.

: Eu queria só dizer uma coisa, porque deve ser... Eu devo ser das pessoas que tem mais processos aqui na unidade de emergência. Eu e outra colega. E eu acho que se está a assistir aqui a uma mudança de paradigma, de certa forma. Mas que estamos a ser muito... Na questão que o JSfalou das estruturas sociais, não é? Das respostas sociais que há e desta questão de termos que adaptar os serviços, mas também muito relativo à forma de intervenção das instituições e dos serviços, não é? E eu acho que chegámos a um ponto em que já não conseguimos... Em que estamos a ser deparados com uma data de situações e que não... Não... Ainda não as conseguimos resolver porque, efetivamente, temos que pensar sobre o que é que temos, não é? Temos gestores de casos com muitas situações que, efetivamente, não é possível trabalhar caso a caso. E, se calhar, por exemplo, um dos indicadores ou uma das estratégias para, primeiramente, de emergência, nós conseguirmos perceber “Ok, este gestor de casos tem cento e setenta processos. Acompanha cento e setenta pessoas. Destas cento e setenta pessoas, quais é que identifica que, realmente, tem que ir com essa pessoa tratar das situações.” Falando assim muito diretamente. Não é?

: Isso quase que faz pensar naquelas respostas como equipa, não é?

: Exatamente.

: Um assistente social, um psicólogo...

: Exatamente.

: Um educador...

Investigadora: Multidisciplinar. Não há equipas multidisciplinares?

: Não.

Investigadora: É só uma pessoa.

: Pode ser um assistente social ou, por exemplo, um psicólogo. Não temos aqui ainda mais nenhuma...

: Mas também há muitas situações em que tem mesmo que ir o técnico. Porque é a figura de referência.

: (Impercetível).

: Com outras pessoas da própria equipa. Vou acabar o meu raciocínio. No atendimento social. Atendimento social é uma das partes importantes do acompanhamento social. Agora, o atendimento social, para mim... Isto depois também tem muito que ver com a formação base de cada técnico, não é?

: Hmm hmm...

: Porque eu acho que na maioria das... Na maioria dos casos, quem está no NPISA tem esta abordagem colaborativa, não é? Mas também há quem tenha de formação académica, não tenha este registo. Trabalha sobre este registo, mas que não tenho e que também tem uma grande dificuldade em termos profissionais, em termos técnicos de se adaptar à dinâmica do serviço nestes moldes. Não é? Mas, neste caso, eu não... Não me parece que a nossa realidade seja pautada por isso. Todos os técnicos têm muito esta abordagem colaborativa. Agora, o atendimento social é uma das vias. Mas, por exemplo, na minha... Na minha gestão de casos, eu não faço só atendimento social aqui. E isto exige uma disponibilidade total do técnico. Exige... É um desgaste emocional para o próprio técnico muito grande. É um desgaste físico gigante, porque uma pessoa não tem dez, nem vinte nem trinta. Tem cento e sessenta casos. E cada vez são mais as pessoas que necessitam, porque as barreiras lá fora cada vez são maiores, as estruturas sociais são pautadas para aquela... Para aquele atendimento, para aquela forma de atendimento. E se aquela pessoa que está desprovida de capacidades no momento para conseguir enfrentar aqueles serviços que estão muito rígidos, não é? Precisam de levar um suporte, precisam de levar alguém que os proteja, que os seguro, que lhes dê aqui *know how*, que lhes dê esta... Esta capacitação que falta. Eu preciso de ir, mas esta gestão é difícil, ou seja, eu também acho que, neste momento, o NPISA também está a esbarra com estas dificuldades. E nós temos que nos sentar, efetivamente, e pensar sobre isto.

: Vocês têm prática de pensar sobre os casos? Este tipo de casos e partilhar?

FJ Agora temos supervisão, não é?

Investigadora: Sim.

FJ Pronto. Ao nível aqui da emergência especificamente. Ainda que...

Investigadora: Vocês têm supervisão?

: Nós temos supervisão na Crescer, neste caso.

Investigadora: Não pelo NPISA?

: Não. O NPISA... Pois, a questão é essa. É que uma coisa é a supervisão...

: Interna.

: Interna, não é? Da estrutura. Outra coisa é discussão de casos e supervisão numa abordagem colaborativa em que a intervenção é pensada já com este pensamento de parceria e... Porque se não, quer dizer, nós temos supervisão interna. A Crescer, como todas as entidades, sabe que um técnico que é uma coisa, aliás, que eu penso que é mesmo importante todas as entidades, o NPISA estar atento a isto. Um técnico tem cento e setenta casos, simplesmente, não só não pode estar a prestar um bom trabalho, como, provavelmente, pode estar muito próximo do fenómeno de *burnout*.

Investigadora: Hmm hmm...

: E isto, quer dizer, qualquer pessoa... Ou então... E, automaticamente, sentindo-se próximo desse fenómeno de *burnout*, o que vai fazer é desinvestir dos acompanhamentos, porque é uma questão de sobrevivência. Não é? Portanto, isso... Quer dizer, isso também já é... Evidente. Não é... Agora, também não me parece... É muito importante a supervisão, mas mantendo-se esta lógica do NPISA, a supervisão seria... Faria sentido...

FJ Com todas as entidades parceiras e que colaboram.

: E que não há, não é?

Investigadora: Do ponto de vista das respostas de habitação, o que é que vocês identificam como boas práticas?

FJ O Housing First.

: O Housing First é uma boa prática, que devia ser triplicada, quadruplicada.

: Devia haver maior investimento da Câmara neste sentido.

Investigadora: Em que sentido?

: Maior número de habitação social destinada a (impercetível).

Investigadora: Como é que... Os utentes costumam aceder à habitação social?

: Não.

: Não.

: É raro. Um em cada cem.

: É um processo muito burocrático e eles acabam por desistir.

: Tem muitos critérios e, às vezes...

FJ Não... À partida, pela própria natureza do fenómeno, que é o isolamento, estão postos de parte.

Investigadora: Porquê?

FJ Porque em termos de critérios de atribuição de habitação social, um indivíduo isolado demora anos para que lhe seja atribuída uma habitação.

: Porque a ponderação...

FJ Dão primazia a agregados familiares compostos, completos, com situações de deficiência, com doenças, enfim. E, portanto, sendo o fenómeno de sem abrigo um fenómeno de isolamento, como aqui já se espelhou, a atribuição de casas pela habitação social por aqueles critérios, não é? É difícil.

: Aquilo tem uma pontuação.

Investigadora: As políticas de habitação para as pessoas em situação de sem abrigo, e vocês trabalham com algumas, para... Específicas para esta população?

: Não percebi a pergunta.

Investigadora: Portanto, respostas de habitação que são específicas para...

: Públicas?

Investigadora: Sim.

: Não há.

FJ O Housing First, que é financiado.

Investigadora: Mas a habitação é uma habitação do mercado...

: É o que eu ia dizer. Eu queria diferenciar, o Housing First não é habitação social.

FJ Não, não.

: Voltamos à mesma. Que é... Até... Estas pessoas até poderiam ter critérios de maior acessibilidade à habitação social, mas também não... Muito provavelmente, uma pessoa em situação crónica de sem abrigo, se fosse colocada numa habitação...

FJ Não ia resultar.

: Lá está, o acompanhamento individualizado, continuado, não se ia conseguir.

Investigadora: Ok. Não bastava só a habitação social.

: Não.

: Tinha que ter um acompanhamento.

: Mas resposta pública...

: Sim...

: Não há. Ou seja, há uma associação do setor da economia social que é financiada pelo Estado para conseguir levar a cabo o seu programa. Mas resposta pública, política, pública neste sentido, não há.

Investigadora: Hmm hmm...

: De habitação, não há. Não conheço. Vocês conhecem alguma?

: Não.

: Eu não conheço.

: Quando as pessoas estão dependentes de apoio de terceira pessoa para a realização das atividades da vida diária, (impercetível).

: Pois.

: O que não quer dizer... Porque isto também tem que ver com as políticas do Estado, não é? O nosso Estado, cada vez está como um estado mais regulador e menos intervencionista, não é? Isto tem a ver muito com as políticas neoliberais que estão completamente instaladas e que o estado social, para mim... Isso levantava aqui outras questões que não são para aqui chamadas.

: Não, mas essas questões são importantes.

: Mexem com estas questões práticas, não é? Porque nós não conseguimos fazer milagres sem haver respostas ao nível estrutural, de políticas sociais que desçam ao território e que, realmente, sejam efetivadas. E não quer dizer que não haja, portanto, esta relação entre estado, mercado e setor social, portanto, economia social. Não quer dizer que não haja esta relação, mas também não há esta relação. Há muito pouca relação do Estado, então, em promover mais projetos deste tipo dentro de várias associações. Há pouco investimento.

Investigadora: O Housing First não é suficiente?

: Não.

Investigadora: Não é suficiente.

: Não é suficiente.

Investigadora: Quantas respostas de Housing First é que existem na cidade de Lisboa?

: Neste momento estão definidas...

FJ Acho que é oitenta. Quantas?

: Não. Abertas?

: Abertas.

Investigadora: A funcionar.

: Ah, a funcionar.

FJ A funcionar.

: A funcionar são trinta...

: Trinta e quatro.

: Trinta e quatro.

Investigadora: Trinta e quatro.

FJ São cerca de oitenta.

: Oitenta.

: Devia haver mais.

Investigadora: Cerca de oitenta pessoas que podem ser abrangidas.

: À procura... Não é?

: Para as necessidades que existem...

: Não é suficiente.

: É insuficiente.

Investigadora: Têm lista de espera?

: Pois.

: Temos lista de sinalizações.

Investigadora: Centrando nesta questão da habitação, já vos aconteceu, na prática, um utente chegar aqui e pedir uma resposta de alojamento e vocês não terem?

: Sim.

: Sim, já. Várias vezes.

: Há pouco (impercetível) isso.

: Não há vagas para mulheres, é um grande problema. Estamos a falar de mulheres, então se forem mulheres com dependências...

: E se for uma mulher com dependências e com um animal de estimação...

: Ah, pois...

: Respostas para casais... Um casal que esteja na rua e que esteja...

: Sim...

: As respostas não estão adequadas às necessidades e aos problemas que as pessoas apresentam.

: Pois.

: Por exemplo, há pessoas em situação de sem abrigo com animais, nós não temos resposta ou as que existem são insuficientes para que possam integrar essas pessoas. Por vezes, as pessoas não querem ser afastar dos animais, têm esse direito, não é? E preferem ficar na rua a ter que entregar o animal para uma associação. Muitas das vezes, as pessoas têm consumos, não querem entrar numa comunidade terapêutica, podem fazer o tratamento em ambulatório, mas é incompatível com a integração numa instituição porque, segundo as regras, não podem consumir. Tudo isto vai inviabilizar a integração das pessoas nas respostas que existem. Portanto, teria que haver um maior investimento em... Como na Crescer e nas Casas de (Impercetível) para que pudessem, os técnicos, integrar pessoas que tivessem esses problemas. Apartamentos com varandas, com quintais para que possam ter os animais de estimação, pessoas que possam estar lá integradas e ter um acompanhamento, por exemplo... Um centro de alcoologia para fazer o tratamento em ambulatório ou no (impercetível) de Xabregas ou nas Taipas. Mas que tenha um sítio onde ficar, um sítio onde possam ir fazer o seu tratamento e os técnicos que possam acompanhar e trabalhar em articulação.

: Sim. Isto que a Ana está a dizer é muito importante porque põe em cima... E isso é que, se calhar, agora talvez seja... Há um momento de se pensar nisto, que é... A habitação, para além de ser um direito, não é algo que a pessoa deve adquirir no final de um processo.

: Esse é o primeiro passo!

: A habitação é o primeiro. Porque eu acho que se as entidades tiverem esta noção, as respostas também vão ter que ser reestruturadas e aparecer outro tipo de respostas também. Não é? Mas o registo normal é: a pessoa tem que estar sem consumir...

: Não estão ajustadas às necessidades e aos problemas que as pessoas apresentam.

: Para, então, aceder à habitação.

: Não estão. Não estão. As respostas, neste momento, não estão ajustadas à realidade.

Investigadora: E as prestações sociais?

: Eu acho que (impercetível) tem uma lacuna. Pode-se concorrer... Portanto, as pessoas podem pedir o requerimento dos dezoito aos setenta e cinco anos, mas têm que apresentar um atestado multiusos até aos cinquenta e cinco anos. Portanto, uma pessoa que tem cinquenta e oito anos, não tem o atestado multiusos feito até aos cinquenta e cinco anos...

: Fica sem resposta até aos setenta e seis.

: Portanto, até aos setenta e cinco, como já não existe a pensão social por invalidez porque foi substituída pela prestação social para a inclusão, o senhor fica desprotegido até ter os setenta e cinco anos onde possa requerer a pensão por velhice, o regime geral, caso tenha carreira

contributiva ou, então, pensão social por velhice, caso não tenha carreira contributiva, ao menos, de cinco anos.

Investigadora: Dos cinquenta e cinco aos setenta e seis não há nenhuma resposta, nenhuma prestação social?

: Não. O que a prestação social para a inclusão diz, a lei diz que pode requerer... Portanto, a prestação social para a inclusão veio substituir a pensão social para a velhice, subsídio vitalício e outras prestações. Que pode ser requerido dos dezoito aos setenta e cinco anos, que é a idade limite para se pedir a pensão social por velhice ou a pensão por velhice no regime geral. Mas o que diz a lei é que o atestado multiusos onde ateste uma incapacidade da pessoa, tem que ser pedido até aos cinquenta e cinco anos.

Investigadora: Ok.

: Portanto isto é uma ambivalência.

Investigadora: Uma incoerência.

: Uma incoerência que a lei tem.

Investigadora: E as outras prestações sociais.

: O próprio RSI com... Por exemplo, a inscrição no Centro de Emprego, que é um requisito obrigatório, não funciona. Porque eles estão lá inscritos, mas não há resposta.

: Não há respostas.

: A resposta (impercetível) uma resposta do Estado, não é? Não existe. Não há resposta...

Investigadora: E vocês, quando assinam os planos do RSI, existem vários parceiros a assinar? Como é que são as assinaturas dos planos dos RSI's?

: Antigamente, os parceiros estavam todos reunidos.

: Agora não.

: Com (impercetível) e com o diretor de serviços. Neste momento, nós assinamos. A figura do técnico do estudo de caso celebra aquele contrato anual com a pessoa e depois é prolongado. Portanto, é uma reunião dos parceiros mais o diretor de serviços.

Investigadora: Onde já não estão nem vocês nem o utente.

: Exatamente.

Investigadora: Eu acho que... E as ações que vocês acionam têm recursos para serem cumpridas?

: Não.

FJ Não. Nomeadamente a nível do emprego. Ou seja...

: A nível do emprego...

FJ O rendimento social de inserção é uma prestação profissionalizante. Não é? Normalmente é isso que eu digo, pronto.

: Sim, o objetivo é (impercetível) as pessoas a procurar trabalho.

FJ É por isso que a pessoa tem uma obrigatoriedade de estar inscrita no Centro de Emprego. Caso não consiga, tem que entregar uma baixa médica, não é?

: Não sei se é profissionalizante.

: Por exemplo... Eu não concordo.

FJ É porque tem uma...

: É o objetivo, o objetivo da pessoa. Mas há pessoas. No fundo é para garantir ali as condições mínimas de subsistência.

FJ Mas sempre numa ótica... Mas sempre numa ótica da colocação em mercado de trabalho. O (impercetível) é uma incapacidade temporária, não é uma incapacidade vitalícia. Se for uma incapacidade vitalícia, a pessoa tem que pedir uma pensão de invalidez.

: Exatamente!

FJ É por isso que o rendimento social de inserção é um subsídio, na minha ótica... Lá está, é isso. E, de facto, a maior lacuna do (impercetível) é precisamente esta. É que é assim: salvaguardar um rendimento mínimo, é por isso que...

: No fundo, é para salvaguardar as condições mínimas, sendo que o objetivo que se tem de fazer com as pessoas é a autonomia da pessoa.

FJ Através do emprego. Através do emprego.

: É uma medida... O objetivo do RSI é inserir as pessoas em mercado de trabalho.

FJ É.

: As pessoas têm uma incapacidade que não podem ser inseridas em mercado de trabalho, ou pedem a pensão...

: Mas eu não sei... Desculpe, só dizer... Eu não sei qual é a experiência dos colegas, mas a maioria dos utentes recorre ao...

: É cumulativo agora.

: Sim, sim. Para assegurar o mínimo...

: As necessidades básicas mínimas de sobrevivência. Não tem nada a ver com o preparar-se para trabalho.

: Mas a lei é essa. Mas a lei...

: Nós estamos a falar de duas coisas distintas. A lei, não é?

FJ Sim.

: E o que é que a lei preconiza.

: Mas a lei...

: E o que é que, na prática, acontece. Ou seja, o que vocês me estão a dizer...

FJ O que a lei preconiza nada tem a ver com a prática. Era esta a ideia.

: Nem com a realidade.

: Claro que não!

FJ Pronto, era isso que eu queria dizer. Está claro. É isso. Ou seja...

: Porque na realidade, não é possível a pessoa preparar-se para o que quer que seja com € 180,00 por mês.

: Claro.

: 189,66.

: Não é possível.

: Desculpem lá... A medida do rendimento mínimo tem por base um acordo que é assinado entre técnico e utente em que implica, também, a sua autonomia em que ele tem que fazer uma série de ações para se autonomizar. E, às vezes, não implica só o Centro de Emprego. Estamos a falar de pessoas que não têm capacidade para resolver, mas há coisas que têm.

FJ M, mas eu digo-te uma coisa... Não, mas é assim: a autonomização... A autonomização do utente, na minha ótica, consegue-se com emprego.

: Claro!

: Claro.

FJ Ou seja, existem aqui outras coisas, mas é assim...

: Mas, muitas vezes, não passa, sequer, pelo Centro de Emprego, estás a perceber?

FJ Obviamente que não!

: (Impercetível).

FJ Está bem, mas é assim... Mas é através do Centro de Emprego que há formação profissional, há os (impercetível) e eles vão sendo convocados.

: E essa formação é adequada?

: Era aí que eu queria chegar. É porque isto levanta outra questão, que é: a própria noção de emprego, quando se fala... Quando se pensa no que é uma pessoa... A pessoa está vinte anos na rua.

: Hmm hmm...

: Pronto, e agora quer... Isto dá mesmo vontade de rir!

FJ Dá!

: Porque tudo o que é suposto... Competência para a pessoa conseguir ir aguentar-se num trabalho na forma como o trabalho está definido até agora...

: Ele não tem!

: Portanto, o ponto de partida é: não é para a pessoa ser incluída no trabalho. Tem que se assumir isso.

FJ Claro!

: Porque... Ou seja outra coisa que seria interessante e que o NPISA, aí, não está ainda...

: São casos de sucesso, não é?

: Não, não. É pensar... É pensar o emprego. Como é que se pensa o emprego, como é que se reestrutura o emprego para pessoas que estão numa situação de vulnerabilidade.

: Na lei há...

: Não é adaptado a esta população.

Investigadora: Marta...

: Não, estava só a dizer que tem que ser algo adaptado à população em situação de sem abrigo. Um emprego adaptado. Tem que ser com menos horas, tem que... Coisas que têm que ser pensadas mas especificamente para esta população.

: Eu ia falar nisso. Na lei há o emprego protegido mas, na realidade, não existe.

: Não existe.

: Mas está contemplado na lei.

: É que ir trabalhar exige uma série de coisas. Exige a pessoa ter passe, por exemplo.

: Horários...

: Exige a pessoa, por exemplo, preparar a sua refeição. Não vai chegar a hora de almoço, os colegas vão almoçar e a pessoa vai ficar a olhar.

: Não, antes disso, exige ter morada.

: Exige ter uma residência. Exige toda aquela questão, pronto, a pessoa tem que tomar banho, tem que se preparar e conseguir aguentar as oito horas seguidas a trabalhar. E isto, para uma pessoa que está num albergue, já nem estou a falar para as pessoas que estão na rua, porque aí é mesmo... Quer dizer, é impensável, sequer. Mesmo para quem está num albergue, os albergues têm horas de entrada, têm horas de saída e não onde preparar as coisas. Há aqui muitas questões...

: São pequenas coisas que fazem toda a diferença.

: Voltando atrás, quem beneficia de RSI, se tiver uma resposta que seja subsidiada pela Segurança Social, a prestação do RSI é suspensa. Tem mais essa...

Investigadora: Então quem está no Housing First... Não, porque o Housing First não é subsidiado pela Segurança Social.

: Não.

: Não.

: Não é.

: As respostas financiadas pela Segurança Social, enquanto estiver integrado, a prestação é cessada e reativada quando sair.

: Por exemplo, a comunidade terapêutica.

: Por exemplo, a comunidade terapêutica, a Verbis.

: Uma grande...

: As Casas Abrigo penso que também alguma...

: O rendimento social de inserção é uma medida de proteção social que é composta por dois pontos chave: prestação social, que se traduz nos 189,66 mensais, não é? E um contrato que é celebrado, que é o contrato de inserção. O que eu sinto neste momento... E isto, se calhar, por exemplo, também era importante aferir. Que não é aferido, mas que eu gostaria de aferir, gostaria de ter tempo para o poder aferir. Para mim, neste momento na maioria dos casos... Eu não estou aqui a ser generalista, não é? Mas estou aqui a deixar um ponto de reflexão. O que eu sinto muito é que o contrato não funciona e a prestação social cria dependência. Ou seja, o contrato que é celebrado com as várias ações acordadas na área da habitação, na área do emprego, na área da ação social, na área da saúde, não funciona por causa destas lacunas todas que falámos hoje e, então, cria-se a tal dependência, não é? Que, por um lado, é importante, faz parte... faz todo o sentido que não é adequada, não é adequada...

: Porquê? Porque não há alternativa ou é uma dependência?

: Não há alternativa.

: Não, é uma dependência porque é uma resposta que, efetivamente, não permite a pessoa autonomizar-se.

: Exatamente.

: Por exemplo...

: E as pessoas (impercetível).

: Eu, quando estava (impercetível), eu olhava para as famílias e fazia o acordo de RSI e explicava todas as ações. Agora vão ver isto, qual foi a ação... Aqui o grau de dependência é tão grande, que nós explicamos as ações, efetivamente, mas temos a noção que... Isto é quase uma garantia de subsistência para aquelas pessoas.

FJ É.

: O grau de dependência é tão grande (impercetível). É diferente. A minha abordagem, se for (impercetível) relativamente ao RSI é uma coisa...

: Claro.

: E aqui na unidade de emergência é diferente.

: Até (impercetível).

: Está presente os vários parceiros. Está a saúde, está a habitação.

: E até mesmo a perspectiva do serviço até é diferente, se a gente for ver, não é? E há uns anos atrás...

: (Impercetível) relativamente ao rendimento mínimo (impercetível). Os parceiros estavam sentados a uma mesma mesa. Eram menores as situações.

: Exatamente.

: Não estão na (impercetível).

Investigadora: Margarida, estava a dizer...

: Não, porque a Ana estava a dizer que nas (impercetível) estavam presentes todos os técnicos. Eu estava a dizer que não estavam.

: Não.

: Estavam antes. Há cinco anos atrás. Há cinco anos atrás.

Investigadora: Vocês dão apoios complementares?

: Temos que dar. Graças, também, à índole... À missão, não é? E aqui apelo muito à casa onde nós estamos, não é? Graças muito, também, aos objetivos da casa e à forma como a casa está organizada, temos sempre aqui esta liberdade. Claro que vai sempre a aprovação superior, mas temos aqui esta liberdade de poder propor prestações pecuniárias e em espécie.

: Hmm hmm...

: O que, para nós, é uma mais-valia e é completamente necessário porque, sem elas, nós não conseguiríamos...

FJ Deixe-me só fazer um... Não é um reparo, é um complemento. Não tem a ver, necessariamente, com a missão desta casa.

: Sim.

FJ Haverá muitas instituições com missões parecidas à da Misericórdia de Lisboa. Tem unicamente a ver com a base financeira que esta instituição tem e que outras que preconizam as mesmas missões não têm. Pronto, e...

: Portanto, assuntos económicos não é um constrangimento?

FJ Não. Ainda bem que o NPISA de Lisboa tem na sua estrutura uma entidade chamada Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

: Sim.

FJ Se não, a intervenção...

: Ficava condicionada.

FJ Seria muito mais aquém em comparação a outros NPISA's.

Investigadora: Os recursos económicos não são um constrangimento.

: Eu acho que (impercetível). Poderia obrigar a pensar-se noutras formas de pensar o problema de encontrar soluções.

: Pois.

: É porque isso depois, também...

FJ Sim, porque... Exato, porque aqui tínhamos que refletir um bocadinho a forma de intervenção que esta casa tem, enfim, e que está um pouco sistematizada, não é? Pronto. A esse nível.

Investigadora: A que nível?

: Financeiro também, de atribuição de apoios.

FJ É um pouco... Ou seja, se calhar, todos nós somos estimulados e somos, enfim, orientados para pensar um bocadinho fora da caixa. Mas, ainda assim, não podemos fazer isso, se calhar, a

100% porque, efetivamente, existem critérios de atribuição de apoios, existe finalidades, não é? E, portanto, não podemos também sair assim tanto da caixa. Pronto. E, portanto, será um bocadinho...

Investigadora: A Margarida estava a dizer que os apoios financeiros...

: Eu acho que também acaba, às vezes, por contaminar um bocado a relação. Porque eles já... Muitos dos utentes já vêm com o intuito desse apoio. E não da intervenção em si ou do apoio que nós podemos fazer em termos de acompanhamento. Mas às vezes fica... Contamina um bocadinho.

Investigadora: Como é que podia não ficar contaminado?

: Com uma equipa multidisciplinar.

: E os técnicos não terem cento e setenta casos a gerir. Porque... Porque aí, a responsabilidade, não é...

Investigadora: Porque é que dão apoio económico e não dão outro?

: Não percebi.

Investigadora: Porque é que dão apoio económico e não dão outro?

: Em espécie?

: Porque o apoio económico é necessário, por exemplo, para o pagamento do quarto.

: Do passe... De telecomunicações...

Investigadora: Porque os acessos aos recursos são todos pagos.

: Sim.

Investigadora: Portanto, não existem recursos que pudessem não ser pagos? Tirando os produtos de higiene...

: Só a alimentação...

: Higiene, roupa...

: Alimentação no refeitório. E vestuário.

FJ Mas que, ainda assim, é limitado porque, para mim, na minha experiência, não cobre toda a cidade o refeitório.

: Pois não.

FJ Tem noutros pontos da cidade.

Investigadora: Os recursos são recursos do setor privado, portanto, são tudo recursos que são pagos. É isso?

: Não existe, ainda...

Investigadora: Mas eu aqui coloco...

: Já estou a pensar um bocadinho mais além. Para mim, se o setor social... Isto tem muito a ver com a forma como o setor social está organizado, não é? E como nós, instituições, estamos organizadas. Isto em termos de estrutura. Se nós tivéssemos capacidade para aferir o valor social que a nossa intervenção cria, de alguma forma, por exemplo, o setor económico, o mercado, portanto, o segundo setor, não é? Nós estamos organizados por três setores. O segundo setor poderia criar aqui formas de financiar o setor social. Porque os apoios sociais que as instituições dão, não... Isto não é uma autossustentabilidade, não é? Isto são recursos que saem, que vêm de algum lado, mas isto não é autossustentável, porque também, lá está, responsabilidade coletiva não é de todos, não é? Se calhar nós conseguíamos todos na sociedade estar incluídos e trabalhar o problema social se nós devolvêssemos, por exemplo, a um gestor que não domine a área social, qual é o valor social da intervenção. Não é? E há instrumentos que avaliam isso e, se calhar, nós também, chegou a altura de nós pensarmos a nível, por exemplo, do NPISA a nível institucional de tentar avaliar muitos indicadores mais qualitativos e como é que conseguimos avaliá-los e transpô-los ao nível social. Também criar novos corredores...

: Mas eu não tenho o retorno do impacto social do nosso trabalho.

: Nós não temos.

: Mas há instrumentos para isso. Inglaterra é um dos países que aposta bastante nisso. Para se também, financiar isto de uma outra forma.

: E, inclusive, sabe-se os custos das respostas.

: Exatamente.

: Que é uma coisa difícilima de se saber aqui. Não se consegue saber. Efetivamente o que é que se gasta.

: Exatamente.

: Por pessoa.

: Por resposta.

: Por resposta e por pessoa.

: Quando a pessoa está a dormir...

: Não se consegue perceber.

: ... Ela usufrui daquela resposta.

: Porque é que não se consegue perceber?

: Não sei. Isso...

: Provavelmente não há estudos.

: Há... Eu agora ia ser... Não sei. Não sei. Mas...

: Está a gravar! Estou a brincar.

: Não, eu não tenho... Já passei essa fase. Não, é que é uma perspetiva um pouco pessimista e...

: Nada identificado.

: Sim, mas eu não... Com isso posso eu bem. É uma perspetiva mais pessimista e até um pouco mais paranoide da forma como socialmente as coisas estão organizadas e esta parte que a colega estava a dizer que, evidentemente, teoricamente, faz todo o sentido, não é? Que é... A preocupação do mercado. Mas, quer dizer, o... Isto envolve também aqui uma preocupação acho que mais geral e ideológica das instituições, que é como é que uma pessoa que não... Realmente não é competente em determinadas áreas da sua vida pode, ao mesmo tempo, manter a sua dignidade e a sua validade social. E um gestor, simplesmente, não quer uma pessoa que não cumpre determinados critérios de lucro e de validade. E isto, enquanto não se... Não se colocar isto de chapa, que é, efetivamente, as pessoas que têm a mínima dignidade de vida, são pessoas que têm a dignidade de vida porque conseguem cumprir uma base, enfim, definida socialmente por critérios cada vez mais economicistas de validade. Pronto... Porque isto levanta questões que são melindrosas em termos sociais das políticas sociais, não é? Porque depois há sempre vozes que... Bom, mas então isso quer dizer que nós vamos manter... Que cabe aos serviços manter as pessoas...

: (Impercetível).

: Exatamente. Num determinado grau de dependência. Se calhar... Se calhar, tem que se pensar que há pessoas que, com uma acumulação de cinquenta anos de vida de vulnerabilidade, não vão conseguir...

FJ Pois não.

: Não vão conseguir. Não vão conseguir responder a um protótipo, estereótipo de lucro, de... Não vão chegar lá.

Investigadora: A um padrão de integração.

: A um padrão de integração, exatamente. Pronto...

Investigadora: Porque é que essas pessoas acumulam esses cinquenta anos? O que é que é feito?

: É a ausência de prevenção.

: Isso eu acho que...

: Voltamos ao início.

: Exato.

FJ Voltamos ao início da conversa.

: Exatamente.

: (Impercetível).

: Eu vou... Deixava só... Da prevenção mesmo, tenho uma colega que é enfermeira, mas que está a fazer uma formação de psicoterapia. E ela, noutra dia, apresentou um caso de um serviço de neonatologia de bebés prematuros em que a colega estava absolutamente exasperada, porque ela é enfermeira, a equipa não tem assistentes sociais nem psicólogos e apercebeu-se que um bebé que nasceu com cinco meses e que ela diz que cada vez mais são casos destes frequentes, em que o bebé com cinco meses foi de imediato rejeitado pela família. E que a família, já com enormes dificuldades sociais, a mãe com possível prostituição, o pai muito, muito deprimido... E nós começámos a discutir aquele caso e a questão que ficou logo em cima da mesa foi: este serviço, que é o primeiro serviço de contacto daquele bebé de cinco meses, como não tem uma resposta integrada e multidisciplinar...

: Este...

: Este...

FJ Este da neonatologia.

: Não, não. Falando na questão da prevenção.

: Sim.

: Vai permitir que se inicie, mais uma vez, o percurso que ali, aliás, dramático...

: Houve uma rejeição.

: Houve uma rejeição, começou-se a falar de institucionalização, os pais não aparecem... E começa um bebé a saltar. E vai começar. E vai começar. E vai começar.

Investigadora: Falando da prevenção, o que é que acontece na vida das pessoas para elas perderem o alojamento? Ou o que é que se podia fazer para não iniciar este processo? Onde é que...

: Trabalhar na prevenção.

: É a prevenção, sim.

FJ O incentivo ao pagamento, ou seja, havendo situações de...

Investigadora: Porque estas pessoas não nascem na rua, não é?

: Claro.

FJ Naturalmente.

Investigadora: As pessoas não nascem na rua.

: Mas repare, quando eu pergunto assim... Quando eu pergunto à colega assim: “Epa, mas porque é que tu não sinalizaste já imediatamente? São tantos sinais, tantos sinais que a mãe dá, o pai dá... Porque é que não sinalizaste esse caso para a assistente social, para o serviço social?” Não há serviço social, não há. Então mas o hospital não tem um serviço social? Não, há serviço social. Mas a colega, no outro dia, de serviço social, eu encontrei-a, ela diz que tem duzentos casos! Não tem capacidade de resposta, não sabe para onde é que se há de virar! Pronto, e voltamos ao mesmo.

Investigadora: E na questão das pessoas em situação de sem abrigo, relativamente... Quando há... Quando há perda da habitação, o que é que vocês entendem que aí podia ter sido feito?

FJ O incentivo ao pagamento. A tentar manter a manutenção do alojamento.

: Casa até a pessoa conseguir, por exemplo, um emprego.

: Estamos aqui a falar de situações de saúde mental. Já tive uma situação que o senhor descompensou e, por mais que eu tentasse sinalizar que fosse integrado, não houve essa resposta. E, de facto, o senhor veio parar à rua meses e meses, não é? Acabou por ser acolhido e acompanhado novamente e voltar-se a fazer todo o processo. Eu acho que há muitos de saúde mental. Porque...

Investigadora: E como é que podemos evitar que essas situações fossem para a rua?

: É o contacto...

: (Impercetível) acompanhamento destas situações de saúde mental, não é?

Investigadora: Ok.

: Eu acho que é tão simples quanto isso. Quando se institucionaliza a questão do internamento...

Investigadora: Portanto, há uma institucionalização sem uma preparação.

: E depois nós estamos aqui para estas situações.

: Sim. Essa parte de as pessoas saírem do sítio onde estão, seja prisão, seja hospital...

: Sim...

: Há um momento em que se agarra a pessoa de alguma forma. Ou foi para internamento ou para a prisão...

Investigadora: Como é que é trabalhar nessas instituições?

: Não é.

: Não é.

: Não é, voltamos à mesma questão.

: Não existe.

: Eu tenho uma utente que foi avisada às duas da manhã da noite anterior... Nós estávamos a preparar a entrada dela no projeto É uma Casa Housing First, ela foi avisada às duas da manhã e nós fomos avisados no dia anterior de que ela iria sair da prisão porque houve uma pena que, em vez de ser para cumprir logo, que era supostamente para cumprir, que nos dava mais não

sei quantos dias em que ela iria estar lá, não foi para cumprir naquela altura, ficou suspensa, foi uma decisão e a pessoa sai. Sai para a rua.

: Como os recursos, quando saem, não há nenhuma... Vêm sem nada, alguns sem documentos sem nada. Não é feita uma prevenção, lá está, para a reinserção.

: Mesmo, às vezes, os utentes fazem um projeto terapêutico e que saem com alta clínica se a comunidade não tem uma casa de saída ou um projeto de reinserção, as pessoas que estiveram em situação de sem abrigo, saem da comunidade e dirigem-se aqui à Santa Casa. E as respostas que existem, não há nada específico para uma pessoa que fez um tratamento. Houve um investimento, que a pessoa está diferente, houve mudanças na própria pessoa, que a pessoa é uma pessoa diferente daquela que esteve cá e, se calhar, a resposta vai ser “Tem que ir para um albergue.”, por exemplo. Tem que ir para uma Vitae.

: Onde vai ter contacto, novamente...

: Quando a Vitae é um sítio onde há imensos consumidores, imensos consumos. Portanto, seria o último sítio onde aquela pessoa poderia estar.

: Não completou o tratamento.

: Não, não. Completando.

FJ Completando.

: Completando não há casas de saída.

FJ Não.

: Quando não há casas de saída da própria comunidade, por exemplo, e a pessoa não consegue arranjar trabalho em tempo útil, vem aqui à Santa Casa.

Investigadora: Só queria lançar uma última questão. Que é relativamente... Se o NPISA vos trouxe suporte a nível de formação.

: Eu acho que nenhuma.

: O silêncio diz tudo.

FJ É assim: o silêncio diz tudo, sendo que...

: O silêncio diz tudo.

FJ Sendo que eu, especificamente, integro um grupo de trabalho no NPISA que é das equipas de rua, pronto. Onde acontecem reuniões com alguma periodicidade, não há formação dentro

dessas reuniões, também não é o pressuposto. O pressuposto seria a discussão de casos, já houve, mas neste momento está um pouco diluído. Mas, ainda assim, talvez por pertencer a esse grupo de trabalho, pronto, consiga ter aqui acesso a outro tipo de informações. Não formação, não é? Estruturada. Mas enfim... Mas... Que eu me lembre, até ao momento e desde 2015, que foi a formação do NPISA, não houve nada estruturado para formação dos técnicos do NPIS.

Investigadora: Então, em síntese, se vocês pudessem propor algo que sentem falta para a vossa intervenção a nível do NPISA, o que é que vocês proporiam que facilitasse a vossa intervenção, que a melhorasse?

: Investimento económico, por exemplo, em mais Casas Primeiro, Housing First.

: Eu proponha...

: Eu acho que...

: Que o NPISA pudesse se instalar como uma entidade de (impercetível) de mudança das políticas públicas, ter esse papel interventivo.

: Ser ouvido.

: Não é só ser ouvido. É fazer-se ouvir.

: Ok.

: Não é... E a parte que eu sinto muita falta de discussão de casos.

: Sim.

: Eu gostei muito da parte dos indicadores de eficácia. A aferição, a aferição de resultados.

: (Impercetível) o que é que aconteceu... O que é que aconteceu aqui...

: É a aferição.

: Ou seja, (impercetível).

Investigadora: É uma coisa... Vocês não conseguem medir quando chegam da rua...

FJ Ao nível global, não. Acredito que dentro de cada instituição ou dentro de cada base de gestão de casos, as pessoas tenham ideia disso. Mas a nível global, não.

: Sim, a monitorização (impercetível) esses indicadores.

FJ Não. A mim...

Investigadora: Mais propostas que vocês entendam que deviam estar contempladas na estratégia?

: Eu acho que (impercetível) no terreno. E nós refletimos estas questões. E todos nós temos uma opinião, não é? Pensamos. Mas acho que é importante haver aqui alguma estrutura. Claro que todos nós lemos algumas coisas porque somos curiosos. Mas acho que é importante às vezes, alguma formação de alguém que estivesse na prática e nos conseguisse alicerçar entre a prática...

: Sim, eu também acho.

: Acho que seria interessante para se refletir com a estrutura.

: Sim.

: Há aqui uma estrutura que eu acho que é importante todos nós também entendermos.

: E eu queria só dizer mais uma coisa que é muito importante e que falámos pouco, mas que é: o NPISA também tem a responsabilidade de... E sublinho mesmo responsabilidade. De se propõe a fazer parcerias nesta estrutura tripartida, de cuidar bem dos profissionais que integram o NPISA. E, portanto, que houvesse, também, que é uma coisa que se pensa muito pouco na área social, talvez mais na área social e de saúde mental também, sobre os fenómenos de *burnout*, de exaustão dos técnicos.

: Sim.

: E que nesta área especificamente a trabalhar com as pessoas em situação de sem abrigo, para além de todo o excesso de trabalho, etc., é uma área muito específica também com um potencial de enorme risco para os técnicos.

: Nós somos o nosso instrumento de trabalho. Se a nossa entidade patronal e nós mesmos (impercetível) não fizer promoção de estratégias para cuidar dos profissionais, vamos ter profissionais doentes a dar respostas (impercetível).

: Sim, e também devia promover encontros não só a nível local, mas a nível nacional, visto que é uma estratégia nacional onde se pudessem discutir casos de insucesso, de sucesso.

: Trocar ideias.

: Exatamente. Aplicar medidas que, se calhar, funcionavam na zona norte do país e que poderão também funcionar...

FJ Já houve um. Já houve um encontro.

: Esses encontros são importantíssimos. Esses encontros são... Eu achei muito curioso (imperceptível), não é? E este intercâmbio, eles ficaram muito interessados em perceber (imperceptível), mas isto é uma forma informal. Porque não nós também termos outras realidades. Mas de uma forma, quer dizer.... Mas não ser esporádico. Não é?

: Sim.

: Há uma instituição que em Inglaterra...

: Porque a partilha ajuda.

: Claro!

: Na intervenção.

: Nós precisamos.

: Dois técnicos, um psicólogo, um assistente social vêm, trazem o utente, vêm ao atendimento...

: Pois...

: Eu, para mim, para tudo o resto, ainda que tudo o resto possa vir em conjunto, não é? Eu acho que a aferição, neste momento, nós precisamos de aferir para podermos...

: O impacto.

: O impacto e os resultados.

: Eu ia só acrescentar mais uma coisa...

: E criar. E criar. Acho que podemos, através daquilo que a Rita estava a dizer, acho que o NPISA tem poder, porque também foi uma coisa muito positiva, foi criado, já vai fazer cinco anos, julgo eu, foi criado...

: 2015.

: 2015. Foi criado e, neste momento, já tem mais poder. Não é? Houve uma evolução nesse sentido. E acho que temos responsabilidade e temos a... Temos aqui a mais-valia de podermos chegar junto através das pessoas que estão em conjunto com decisores políticos, que estão no setor público, ministros, etc. de poder passar as dificuldades. A análise que nós fazemos da intervenção. Que é para podermos evoluir e isto tem de ser sempre uma constante para sairmos do vicioso e irmos para o virtuoso. Se não, andamos sempre aqui numa espiral que não... Não funciona porque não estamos todos ligados e todos sintonizados para irmos num caminho

condigno, não é? Para todos, não é? Para os trabalhadores e para os utentes. Só acrescentar e assim termino, que não só os utentes, não só os cidadãos que nos chegam todos os dias, são resilientes e criativos, mas também as pessoas que aqui trabalham todos os dias no NPISA são muito resilientes e criativas face às dificuldades que nos chegam todos os dias.

: E também, só para terminar, falar exatamente disso. Da parte que nós todos (impercetível) a quantidade de profissionais e de equipas diversas que aqui trabalham, temos imenso *know how* e às vezes nos corredores vamos partilhando e acontece, acho que há interesse de ambas as partes de ouvirmos a nossa parte que vem mais da rua, a vossa parte que está aqui, têm... Vão sempre tendo *uploads* de todos os apoios sociais que existem e têm sempre essa informação e queremos partilhar e acho que se existissem espaços dessa partilha das equipas de outros projetos apresentarem a realidade e a experiência que têm das suas metodologias e depois os colegas aqui também partilharem o que vai acontecendo aqui no serviço e como é que as coisas estão com as novas regras e tudo o que vai acontecendo, acho que seria... Existir estes espaços, criar mesmo seria ótimo para não ser só uma coisa de conversa de corredor e ser uma coisa um bocadinho mais (impercetível).

: Mas aí acho que tem que se criar espaços mas, muitas vezes, criam-se espaços e as coisas ficam na mesma.

: E as pessoas não vêm. Pois. Também pode acontecer isso.

: Depende, depois, da perspetiva em que cada um, cada profissional se coloca. Às vezes está motivado e a sua maneira como se coloca está motivado para imensa coisa, não é? A pessoa, durante o dia, se tiver imensa coisa para fazer, é lógico que se chegar ali uma altura em que todos queremos estar a refletir, a pessoa já está a pensar naquilo que ficou a fazer.

: Sim.

: E não devia estar a fazer, não é? Portanto, eu acho que...

: Tem que haver tempo, espaço e disponibilidade. E tem que ser, também, uma coisa avaliada, ou seja, estamos aqui neste espaço, temos um instrumento de trabalho para aferir, aquilo que fizemos neste espaço e agora vamos devolver a quem de direito que, neste caso, será o nosso superior para depois ser trabalho de uma outra forma. Porque é muito o que falta na área social.

: Sim.

: É que nós fazemos reuniões e reuniões e reuniões, mas depois nada fica escrito, nada fica...

: Fica ali.

: E fica ali. Fica ali.

: Nós temos que ser técnicos e não somos.

: Porque neste momento...

: Ainda estamos muito aquém.

: Neste momento, o NPISA tem o que seria... Os chamados *expert* todos reunidos.

: Hmm hmm... Sim.

: E, na realidade, os *expert* não estão a definir conhecimento nenhum. A estruturar, a estruturar conhecimento. Ou a operacionalizar conhecimento.

Investigadora: Podemos dizer que é o alicerce da casa. João...

FJ Só queria deixar uma última questão um pouco acutilante, que é: eu acho que o NPISA terá que ter também a responsabilidade de desmistifica... Nem sei se será só desmistificar, mas enfim... Contrariar um bocadinho a ideia, para algumas instituições, da importância da erradicação deste fenómeno, que nem todas as instituições estão focadas nisso. Existe outro tipo de interesses.

Investigadora: Quais instituições? As que trabalham?

FJ Não vou nomear. Sim.

Investigadora: Não, não. Não quero que nomeie. As instituições que trabalham...

FJ Sim.

: Ah, ok.

FJ Sim. E eu acho que o NPISA tem ou pode ter este papel fundamental de desmistificar e desconstruir esta ideia porque, efetivamente, este é um fenómeno que alimenta muitas instituições e, portanto, há que trabalhar, também, nesse sentido. E eu acho que o NPISA seria um instrumento para combater esse fenómeno.

Investigadora: Margarida, dê o seu contributo.

M: Eu acho que é um bocadinho tudo o que já tem sido falado aqui. É mesmo necessário esta... Que o NPISA faça passar (imperceptível) e é importante que haja mais financiamento para haver mais resposta, não é? Porque às vezes pensasse muito... Lá está, é mesmo a nível político. Os sem abrigo, o que passa lá para fora é a altura do Natal, é vaga de frio. E não é isso porque durante o ano inteiro...

: Há quem trabalhe todos os dias.

: Exatamente, não é? E não é só isso. O presidente está muito interessado... Politicamente... Ano de eleições. Quando nós falamos sempre, há sempre muita preocupação e muita campanha mas depois não passa daí e, se calhar, é isso que precisa de ser pensado.

Investigadora: Mais algum contributo?

: Só quero dizer que, pronto, para além do que foi falado, que tem que se começar também a ver... Aquela pessoa está na rua porque não houve uma resposta. Quantas pessoas é que querem sair da rua e não há respostas adequadas para essas pessoas? Ou uma mulher diz “Eu quero sair da rua, arranjam-me um sítio.” E nós ligamos e não há vagas. Eu acho que isso não está a ser... Porque nós temos que perceber que não há resposta para N casos. É para mulheres, é para...

Investigadora: Não há resposta para os pedidos.

: Não, não há resposta e isso fica no ar. Não, eu acho que também tem que haver uma contabilização de quantos casos ou em quantos atendimentos é que nós tentámos uma resposta e não há vaga em determinado sítio e a pessoa está na rua. E a pessoa não quer estar e a pessoa continua a estar. Porque depois, a partir daí, tem que se pensar depois nas respostas que são precisas de aumentar o número de vagas ou de serem construídas de raiz novas estruturas.

Investigadora: Eu queria agradecer-vos a todos. Muito obrigada (impercetível).

: Obrigada.

FJ Ok.

: Obrigada.

Focus Group n.º 2

Funções: 8 Técnicos Superiores no NPISA

Data da realização: 03/04/2019

Duração: 1h e 50 minutos

Investigadora: Está toda a gente... Pronto. Eu vou lançando aqui alguns temas, peço que tentem falar um de cada vez por questões de gravação, mas isto é um diálogo. Não há respostas nem certas nem erradas, como é evidente, é uma discussão, é uma partilha. Eu primeiro vou... O que eu gostava que fizéssemos em conjunto, era que falássemos aqui um bocadinho das principais problemáticas que vocês, na vossa prática identificam como estando ligadas às pessoas que passam por percursos de sem abrigo. Portanto, quais são os fatores, as causas que vocês identificam com maior peso nestes percursos?

: No meu caso... As questões da doença mental, a institucionalização, que é uma das... Um dos fatores que nós vemos mais. Foram, muitas das vezes, jovens institucionalizados que depois acabam por ter um percurso que, de alguma forma, interfere com o restante, não é? Com o emprego, com... No fundo, são pessoas com baixas habilitações literárias, etc. Depois interfere com uma série de coisas e que depois, associado também aqui às questões da saúde mental, acabam por propiciar estes processos. As questões dos consumos...

Investigadora: Institucionalização na infância ou na vida adulta ou ambas?

: Ambas. Ambas. Porque, muitas das vezes, o que acontece é: nós temos algumas situações que as pessoas foram institucionalizadas na infância e, portanto, estamos a falar de processos que já vêm anteriormente, não é? Mães que... Mães e pais que, de alguma forma, os filhos já foram retirados e, portanto, isto era um... É um processo que, no fundo, parece que estava sempre encadeado. Portanto, na infância e depois continua na adolescência, não é? E depois as pessoas, muitas das vezes, saem dos centros educativos sem... Sem qualquer base. Pronto. E aí... Por exemplo, eu fico sempre impressionada quando... Ainda hoje existem miúdos que saem dos centros educativos sem a escolaridade obrigatória. Como é que isto é possível, não é? Em organizações do Estado em que nós próprios dizemos que a escolaridade obrigatória é até X, não é? Como é que os miúdos saem de centros educativos sem o nono ano completo. E, portanto, entre outras coisas, não é? Questões associadas, obviamente, depois à doença mental, aos consumos, que eu acho que, muitas das vezes, também tem aqui a ligação e, por exemplo, no caso das pessoas com quem nós trabalhamos, as pessoas com esquizofrenia, o haxixe está muito associado aos primeiros surtos psicóticos, etc. E, portanto, acaba por ter aqui estas implicações. Álcool menos. Álcool menos. Mas muito este...

: (Impercetível).

: No nosso caso em concreto. Nas pessoas em situação de sem abrigo no geral, se calhar, sim, álcool mais. Pronto. Mas pronto, no público com que nós trabalhamos, são muito estas questões. E depois, quando eu estava a falar da institucionalização em adulto, nós temos muitas situações em que as pessoas, efetivamente, têm um percurso de institucionalização constante, seja hospitais psiquiátricos, seja em instituições psiquiátricas e que depois faz com que as pessoas não saiam, efetivamente. Não têm como, não é? Não têm, nem condições financeiras nem familiares nem outros recursos que lhes permitam ou sair da institucionalização ou, mesmo quando as pessoas são... Muito daquilo que nós presenciamos, é que... Ainda há bocado estávamos a falar da questão da saúde mental e da doença mental e... Às vezes a rua pode ser mais saúde mental quando comparada, por exemplo, com um centro de abrigo para uma pessoa com esquizofrenia. Pronto. Mas, normalmente, não, não é? Normalmente a rua é promotora de doença mental.

Investigadora: Porque é que a ISdisse isso? Porque é que os centros de alojamento podem ser ou são sentidos pelas pessoas... São testemunhos...

: Sim. Normalmente as pessoas referem... E da nossa experiência é isso que acontece. Mesmo, por exemplo, nós... A AIPS temos e tivemos residências comunitárias e só o facto de ser um espaço partilhado é um espaço de maior conflito, de maior stress.

: Stress.

: Nós temos... Vou-lhe dar um exemplo. Havia uma situação que eu acompanhei durante muitos anos e que posso dizer o primeiro nome dele, é o Miguel. E o Miguel, uma das questões que lhe fazia, por exemplo, mais impressão... Vamos imaginar. Em termos das vozes, ativar as vozes, etc., tinha a ver, por exemplo, com o aquecedor. Um ventilador ligado que estava constantemente a fazer barulho, para ele, era um fator de stresse e que despoletava as vozes mais negativas, porque ele tinha vários tipos. Mas as vozes mais negativas. Isto é uma coisa que, obviamente, pode acontecer individualmente, não é? Ele pode estar no seu quarto privado e ter o aquecedor ligado, mas a verdade é que se ele estiver no seu quarto privado, ele pode escolher desligar.

: Hmm hmm...

: Enquanto que se estiver num contexto partilhado, isso não acontece. Portanto, são estas nuances que, muitas das vezes, a doença mental num espaço que é partilhado, aumentam os fatores de stresse e os fatores de despoletar, sejam as vozes, sejam os cheiros, sejam os vários tipos de formatos em que a doença mental se descreve, não é?

Investigadora: João...

João: É assim, dos fatores que levam à situação de sem abrigo, eu acho que há muitos e acho que, normalmente, quase todas as situações que eu conheço acabam por ser uma conjugação de fatores. Os fatores associados é que fazem essa situação. Eu acho que são, por si, a rede mais ou menos consegue aguentar, mas quando se conjugam, é que... Mas acho que, para mim, aquele que é mais universal todos, é a pobreza. Eu nunca conheci uma pessoa em situação de

sem abrigo que, de facto, tivesse posses económicas. Portanto, se calhar, o fator mais universal, apesar de haver alguns com níveis...

: Já tivemos aqueles que estiveram muito bem mas, realmente, quando chegaram a esta situação...

JS: Exatamente. Sim.

: Perderam...

JS: Alguns, às vezes, com algum rendimento razoável, mas mesmo assim, pronto... E aí é sempre conjugado com outro fator. Ou... Ou doença mental ou algum consumo que faz, realmente, com que aquele rendimento não chegue. Mas mais universal, eu diria é a pobreza.

: Hmm hmm...

Investigadora: Portanto, há um padrão entre todas as pessoas que estão em situação de sem abrigo que tiveram um percurso de pobreza.

JS: Hmm hmm...

: É consensual?

JS: Ou quase todos. 99%, para aí.

Investigadora: Alguma opinião...?

: Eu acho que não é assim tão linear. É a pobreza, de facto...

JS: Sim. Não é só a pobreza.

: Mas não é assim tão linear, não é? Porque mesmo aquelas pessoas que, se calhar, a família até estava numa situação... Claro que não é maioritário, mas eu tenho até uma situação relativamente recente de uma família que é estruturada toda ela, mas que há um elemento que começa a experimentar drogas, ainda por cima, arranja um namorado que já está nesse percurso já há algum tempo de droga e, portanto, por mais que a família lhe tenha dado uma boa infância, ela andou na faculdade e tudo e estava a frequentar a faculdade. E depois, com estes consumos, acabou por abandonar um bocado influenciada também pelo namorado, portanto. Mas claro que isto, em termos maioritários, eu concordo com o João. É, realmente, a pobreza e as ruturas familiares...

JS: Mas ele, depois (impercetível) e, portanto, passa a ficar só... Ou seja, deixa de ter o apoio monetário da família e passa a ficar só ele com o seu pouco.

: Exatamente. Ela estava na faculdade, os pais estavam-lhe a pagar a faculdade e o quarto. Quando ela decide querer abandonar a faculdade, os pais também deixaram de lhe pagar o quarto.

JS: Sim, sim.

: E foi isso que os fez a voltar novamente aqui para a zona de referência deles, que era Lisboa e a ficarem numa situação de sem abrigo.

Investigadora: Os colegas da (Impercetível), Pedro e a Ana?

: MV.

Investigadora: A MV

MV: Eu acho que o fator primordial, realmente, é a pobreza, mas depois a pobreza vai desencadear outro tipo de fatores que depois são agregados aos consumos. Ou seja, eu não considero que os consumos venham em primeiro lugar, vêm depois desencadear uma série de consequências na vida da pessoa. Sejam consumos de álcool ou drogas. Da experiência... Da minha experiência pessoal como profissional, considero que, muitas vezes, o facto de a família estar muito destruída e não... Não... Ser, muitas vezes, o fator de exclusão, exclui, muitas vezes, alguns elementos da família e depois isso também desencadeia situações de rua, não é? Mais complicadas. É muito complicado dizer qual é que é exatamente o fator.

: O fator. Pois, o fator principal.

MV: É multifatorial, acontece de forma muito... Não dá para explicar assim de forma taxativa, mas... Mas eu acho que é um bocadinho...

Investigadora: Pedro.

PV: Sim, eu concordo com a MV e com o João, como tinha referido, que o fator principal era a pobreza, mas todos os outros fatores estão interligados e também são a causa para as pessoas ficarem em condição de sem abrigo. E também como a ISe estava a dizer há bocadinho, na minha perspectiva, eu acho que há uma relação entre a doença mental e os consumos. Porque muitos dos primeiros surtos psicóticos, isto ao nível da esquizofrenia, muitos dos primeiros surtos psicóticos derivam dos consumos, neste caso, de haxixe, que pode despoletar esse primeiro surto psicótico e depois progredir para a doença que é a esquizofrenia mais evoluída. Mas, na minha perspectiva, todos os fatores subjacentes à condição da pessoa sem abrigo, estão interligados. Não é um único fator que faz com que a pessoa fique naquela condição. Mas sim, às vezes, muitos dos outros fatores juntos que fazem com que a pessoa fique naquela situação em que se encontra.

Investigadora: CS.

CS: Pois, eu também estava a pensar porque a maioria dos utentes que aqui chega, realmente, aparece a pedir apoio económico, porque vêm-se na situação de problemas económicos e a ausência de... Agora, o que muitas vezes acontece... Estava-me a lembrar de situações diversas e, por exemplo, um indivíduo que aparece aqui isolado, apesar de a família até ser... Não digo abastada, mas pronto, ter alguma capacidade económica, o que acontece é que aquele utente, quando aparece aqui, apesar de ter isso como elemento, como um (impercetível) ao resto dos

outros, que é o que vem pedir apoio, a verdade é que, na origem, pode estar exatamente um outro problema. Portanto, eles, de facto, acabam sempre por chegar aí a essa parte, que é o que faz com eles, depois, apareçam a uma entidade que lhes pode valer para os aguentar a ter uma alternativa, não é? Mas, muito provavelmente, foi o consumo, foi o problema mental que levou a essa situação. Portanto, acaba por ser, de facto, um elemento comum, mas é a última linha, isto é...

Investigadora: É uma consequência ou uma causa?

CS: É uma consequência. Eu acho que acaba por ser uma consequência comum. Se falarmos como unidade comum.

Investigadora: Hmm hmm...

: O que já foi dito, se calhar... Alguma incapacidade, diria, de manter redes, seja família, seja amigos, seja... Porque eu penso, por exemplo, se eu agora ficar desempregada ou um de nós, temos família, temos amigos, temos redes que nos vão suportar e acho que isso pesa muito, não é? Podem ser pobres, podem não ter habitação, podem não ter emprego, mas... Eu vou para a rua, tenho sempre amigos, tenho sempre alguém, tenho pessoas a quem posso... E acho que isso é um fator que pesa muito. O isolamento. As pessoas, depois, não conseguem construir uma rede de amigos, uma rede familiar, uma rede de colegas de trabalho, por alguma razão. E acho que isso pesa muito porque é um fator que conta muito. Em última instância, (impercetível) na rua. Os casos que eu tenho na Cais, por exemplo, acho que passa muito por aí.

Investigadora: Ok.

: Tinham muito poucos amigos, muito pouca rede efetiva. "Ah, tenho um amigo que me pode dar € 20,00 agora." "Ah, tem um amigo que tem casa?" "Sim, sim." "Pode lá ir para casa dele?" "Ah, não." Acho que pesa muito esse aspeto.

: Isto vem acrescentar ao facto de, curiosamente, nós não termos muitos ciganos porque, normalmente, quando há rutura entre eles é muito complicado, isso são outros quinhentos. Mas, realmente, não nos aparecem muitos de etnia cigana. Asiáticos também não temos muitos. Porquê? Porque são pessoas que, entre eles, mesmo dentro da pobreza, eles conseguem entre eles essa questão da entajuda.

: Sim.

: E gostava só de acrescentar. Reforça mais isso, é os únicos casos raros que aparecem, por exemplo, ou asiáticos ou ciganos, são aqueles em que houve rutura com a rede, com aquela comunidade.

: Exatamente. Porque se não, eles não aparecem.

: São casos... Porque são mesmo aqueles em que houve uma rutura total com essa tal... Com essa tal...

: Só para dar um exemplo. Aquela situação que falámos ainda há bocado, João, uma pessoa que nos sinalizou o senhor é de origem asiática. Ele trabalhava ali perto e tudo mais. E é engraçado, porque uma das primeiras... Fomos à rua conhecer o senhor. Uma das primeiras coisas que o sinalizante nos disse foi “Mas eu não estou a perceber. Onde é que está a família dele?” E depois nós explicámos que o senhor não tinha. E ele dizia “Mas eu continuo sem perceber. Mas vocês não procuram primeiro a família? Porque a família há de querer saber dele.”

: Seria o suporte.

: E, portanto, na cabeça dele, não é? Nem se concebe fazer uma intervenção de apoio social ou o que seja, sem envolver primeiro a família. Portanto, para ele perceber... Nós depois explicámos um bocadinho o que é que era o NPISA e como é que funcionava e as organizações. Era uma coisa que é muito abstrata.

: Porque para ele, a primeira rede seria a... De suporte, seria a família.

: Ele nem estava a perceber porque é que a família, no meio disto tudo... Não é? Tantas organizações, tanto apoio, tanta coisa... E como é que a família não era envolvida em nada disto prioritariamente. E, portanto, pronto... Para pensar um bocadinho com a cabeça, por exemplo, numa comunidade asiática, que era o caso.

Investigadora: Exato. A CS tem uma problemática diferente.

CS Eu acho que no caso da referência dos refugiados, a pobreza não é o maior fator para despoletar situações de sem abrigo. Acho que aqui são fatores externos e que obrigam a pessoa a ter que estar numa situação de sem abrigo e instável até chegar a um país onde pede asilo. Temos vários casos em que eles ficam ali um período, dormem na casa de uma pessoa, dormem ali, estão na rua... Portanto, têm ali um período em que não há qualquer tipo de suporte. Mas, normalmente, são pessoas com... Com posses. Portanto, não tem, necessariamente, a ver com pobreza. Também há pessoas com baixos rendimentos.

: Mas eles têm posses no momento em que estão aqui?

CS Não. Aqui não têm acesso a essas posses. Mas quando ficam... Porque eles aqui, os requerentes, normalmente, não ficam em situação de sem abrigo. Só algumas exceções, caso sejam... (Imperceptível) acolhimento, depois ficar sem resposta. Eles aí têm que ir para a resposta da ação social, que não é supostamente as respostas dos requerentes de asilo dos refugiados. Mas não... Não... Supostamente, não deveriam estar sem apoio financeiro.

Investigadora: Pegando nessa ponta... Existem respostas específicas para os requerentes de asilo?

CS Existe o CPR, que é um centro de acolhimento, portanto, quando os requerentes, os pedidos espontâneos de asilo chegam, vão para o CPR. Mas se acontecer alguma situação em que eles tenham que sair do CPR por diversos motivos, eles ficam sem resposta. Ou se tenta pôr num quarto, uma casa, que é o ideal... Mas como o mercado habitacional está como está, é difícil essa resposta. Se não, temos que às vezes, pô-los em centros de acolhimento, mas que essas

vagas não são... Lá está, não são para os requerentes (impercetível), portanto, acabamos por estar a retirar vagas que são para a ação social sem essas especificidades.

Investigadora: Pegando neste tema, relativamente às respostas, temos aqui... Vocês foram identificando aqui as causas que levam as pessoas a ficar em situação de sem abrigo. Há duas questões que gostava que analisassem em paralelo, que é as respostas que temos e as reincidências que temos. Se há ligação... Há muitos casos... Há muitas reincidências... Há muitos retornos à rua? O que é que eu quero dizer com reincidências? Há muitas pessoas que vocês acompanharam que durante os seus percursos tiveram vários momentos de saída e entrada na rua, saída e entrada na rua e quando saem, saem para que respostas e qual foi peso? O que é que aqui faz ou contribui para estes retornos à rua, caso vocês identifiquem que existe?

: Quando as causas dominantes são saúde mental ou doença mental e dependências, portanto, consumos de álcool, de droga, logo à partida temos uma população muito instável, não é? E, portanto, criar-lhes respostas que nós possamos considerar como estáveis, eles próprios também conseguem, de tal forma, tornar, mesmo essas respostas que nós até achamos que podem ser as melhores ou as que temos pelo menos ao dispor, eles próprios também as tornam instáveis. Isto quer dizer o quê?

Investigadora: Quais são essas respostas?

: As respostas, pelo menos as mais rápidas que nós temos quando eles nos chegam cá ao serviço, normalmente são albergues. Pronto. Existe vários albergues que têm populações, também, um bocadinho diferentes, portanto, e mediante a pessoa que nos chega, ok... Tentamos perceber se se enquadra melhor na Vitae, se é uma pessoa que, realmente, foi mais uma questão de desemprego, que realmente ainda não está neste percurso de consumos, se calhar temos um CAT, temos o Exército de Salvação. Com alguns consumos, mas que não seja uma pessoa...

: Por aí além.

: Exatamente. Podemos pôr no (Impercetível). Se é uma pessoa que já está com consumos e até poderá aderir a um tratamento, temos a Vitae de Alcântara, portanto, muitas vezes também já nos consegue dar uma resposta mais rápida e, portanto, nós conseguimos canalizar para diversos albergues consoante, também, as problemáticas que aquela pessoa possa ter. Agora, muitas vezes, aquilo que acontece é: eles podem até estar nesses albergues mas, dada a instabilidade, conflitos que criam uns com os outros, muitos vezes são expulsos e eles próprios vão... Vão retirando respostas que essa pessoa necessita. Ou seja, se nós já ligámos para um albergue, já foi expulso, já não podem entrar e, portanto, muitas vezes temos que dar respostas que até nós achamos que... Ok, se calhar para a pessoa não ficar na rua, vamos tentar aqui um quarto porque a pessoa até já tem alguns rendimentos. Mas, realmente, a pessoa num quarto sozinha também não fica bem. Não há quem possa auxiliar na toma da medicação. Pronto. E, muitas vezes, eles próprios também vão esgotando as respostas que existem, as poucas respostas que temos.

: Por exemplo, no centro de acolhimento que é a Vitae, há muita rotatividade. Há mesmo muita rotatividade e nós próprios já... “Olha, o Manel... O Manel já vem outra vez. Eles entram e saem... Ou seja, rotatividade, mas...

Investigadora: Rotatividade com os mesmos...

: Exato.

: Existe a reincidência...

: Existe os dois. Existe... Mas isso também muito, o mesmo que sai também entra passado pouco tempo. Ou porque estive numa situação de emprego, mas depois está desempregado novamente e não tem recursos para continuar no quarto para onde foi... Ou seja, começa tudo outra vez do zero. Eu acho que... Eu sinto que as próprias pessoas estão sempre a começar do zero. É um processo de “Agora consigo um quarto, consigo um trabalhinho.”, mas depois, entretanto, as coisas correm mal, existem conflitos ou por parte da pessoa ou com outros e acabam por voltar a nós e, claro... Isto é...

: Existe essa rotatividade.

: É um ciclo um bocadinho vicioso.

: Isto também porque eles não vão conseguindo... Mesmo quando vão, por exemplo, para um quarto ou quando estão a trabalhar, existe esta incapacidade de conseguir, também, haver esta rede de suporte social.

: Exatamente.

: Exatamente.

: Aqui uns com os outros. Porque eles próprios têm dificuldade em criar amizades que nós... Eles, normalmente, são amigos em uma hora.

: Exatamente.

: Conhecem a pessoa numa hora, já são amigos de infância. Não é? E, portanto, eles próprios têm esta dificuldade da questão do afeto.

: Sim.

: De se ligar às pessoas porque são pessoas, à partida, muito desconfiadas.

: Sim. A vida de rua dá aso a isso.

: A população que vive em situação de sem abrigo é uma população muito desconfiada e, muitas vezes, as únicas pessoas em quem eles vão confiar, é mesmo... São mesmo nas instituições e nos técnicos com quem vão criando uma relação de empatia, de confiança. E que são dos... Somos dos poucos em quem eles vão confiando. Porque entre eles, os próprios utentes entre si, ou mesmo quando começam a trabalhar, eles não confiam uns nos outros.

: Não. É muito funcional, toma lá, dá cá... Dou-te o telemóvel, tu dás-me isto...

: Sim.

: Há uma rede de interesses, mas é muito funcional, é na base do imediato.

: Hmm hmm...

: Nós não temos muita reincidência porque também não é isso que se pretende. A ideia é fazer a manutenção da habitação e, portanto, e que seja uma situação mais permanente.

Investigadora: Estamos a falar...?

: De Housing First. Casas de primeira (impercetível). Pronto. Às vezes esqueço-me. Pronto, mas a ideia não é que haja, então, essa tal reincidência, não é? Nós temos pessoas connosco desde 2010, não é? Portanto...

Investigadora: Mas vocês fazem a história de vida das pessoas?

: Sim. Sim.

Investigadora: Há reincidências? Ou existiram no passado reincidências?

: Existiram, existiram. Tanto que nós costumamos dizer... Nós, inicialmente, quando o projeto começou, em 2009, nós dizíamos que eram os critérios que a própria Segurança Social, na altura, tinha colocado, que eram: pessoas com doença mental em situação de sem abrigo com percurso longo de rua. Portanto, eram estes assim os doentes. Hoje...

: Não se pode graduar.

Investigadora: Já está. Sim. Vamos só fazer...Faz parte.

: Mas eu estava a dizer, são estes três e houve um outro, no fundo, que nós fomos acrescentando. Que eram as pessoas que já passaram por todas as respostas e que... E que já não há resposta. Ou seja, as pessoas estão na rua porque não têm, já, alternativa. Mesmo que houvesse vaga na Vitae ou o que fosse, a pessoa, ou já não é aceite ou ela própria recusa, não é? Ou já passou por tudo. Já passou pelo CAT, já passou pela Vitae, já passou pelo tratamento, já passou... Já passou por tudo e, portanto, já não há aqui mais alternativa. E, muitas vezes, o Housing First, acaba por ser a resposta para essa pessoa porque a pessoa também já não tem mais alternativas. E porque o contrário do que se pensa, eu estou sempre a dizer isto, mas... Mas é bom sempre ir relembrando. O Casas Primeiro não pretende ser, vá, a recompensa na escadinha, não é? Nós estamos sempre a dizer isto porque o modelo de (Impercetível) continua a funcionar, não é? Continuamos a ouvir falar de... Primeiro vai para aqui, depois vai ganha compensas aqui, vai para ali, depois dali vai... E o Housing First não pretende ser isso, não é? Pretende, exatamente, que as pessoas saiam diretamente da rua, com todas as dificuldades que têm, não é? Mas é para essas pessoas, é para aquelas pessoas que estão na rua há de anos, continua-se a oferecer o quarto, a Vitae, o que seja, e a pessoa continua a recusar e não sai dali porque continua a recusar todas as alternativas. Ou porque tem uma doença mental ou caso de (impercetível), tem u problema de consumo. E, portanto, é precisamente para essas situações,

para situações “crónicas”, não é? De rua. Portanto, não é propriamente... E nós sabemos que, provavelmente, funcionaria muito bem com as pessoas que acabam de ficar desempregadas e que podem... Podiam ir diretamente para uma casa. Claro que sim. Mas...

: Não há... Não há Housing First para essas pessoas?

: Não há Housing First para essas pessoas neste momento em Lisboa. Eu estou a falar aqui, não é? Agora, eu acho que, se calhar, não precisa de ser Housing First, porque o Housing First tem um modelo muito próprio, mas a solução habitação para as pessoas que ficam repentinamente, uma situação de emergência social, repentinamente nesta situação de emergência social, eu penso que ir para... Agora estou sempre a falar da Vitae, mas a Vitae ou outro qualquer centro de acolhimento não será a solução mais adequada, não é? Porque a pessoa ainda tem, como a Marta dizia, ainda tem a capacidade, apesar de tudo, de perceber a situação em que está. Eu vou dar um exemplo. Nós, a determinada altura, na nossa equipa do projeto Casas Primeiro, tivemos um dos elementos da equipa, a casa dele incendiou. E a resposta que lhe foi dada na altura, ele podia ir fazer as refeições com a sua esposa no refeitório e podia ir para um centro de acolhimento. Isto não faz sentido, não é? E isso não aconteceu porque, lá está, ele tinha uma rede, nomeadamente nós, não é? A equipa dele. Não iam permitir que ele fosse, precisamente, para o local onde no dia a seguir ia intervir, não é? Portanto, isto não fazia muito sentido. Mas, não havendo esta rede, esta resposta não será a mais adequada, até a título de prevenção, que é uma coisa que eu acho que não se fala muito, mas é muito possível e aí, se calhar, agora falando na Santa Casa em Lisboa, nas direções locais, etc., eu acho que é muito possível fazer-se este trabalho de prevenção, se se pensar... Se se pensar em alternativas habitacionais, se calhar, para algumas situações mais urgentes ou mais emergentes, se quisermos, que de repente isto pode acontecer, não é? E eu acho que é, realmente, diferente ter um percurso de dez anos em situação de sem abrigo, já ter passado por todos os serviços... Saber mais disto do que muitos dos técnicos que estão a trabalhar e ficar, de repente, numa situação... Não é? Sem casa e de... Não é? É completamente diferente.

Investigadora: A cidade de Lisboa tem respostas direcionadas para as problemáticas ou a cidade de Lisboa não tem essas respostas direcionadas?

: Dr. CS...

: Peço desculpa. Vou...

: Se tem respostas direcionadas ou não, não é?

Investigadora: Sim. Nós temos respostas de acordo com as problemáticas? São em número suficiente na vossa opinião?

: Não.

: Sim e não.

: De todo.

: Existe alguma... Existe alguma especialização em Lisboa, mais do que noutras cidades do país.

: Sim.

: Mas há alguma mais do que existe noutras... Provavelmente, noutras cidades mais pequenas, mas ao nível...

: (Impercetível).

: Sim, mas é muito pouco. É muito pouco.

Investigadora: (Impercetível) Existe, não existe, faz sentido mais? Há problemáticas que não estão a ser...

: Eu acho que também a abordagem muito centrada nas problemáticas também aqui, porque há aqui sempre uma conjugação (impercetível) e, portanto, pensar muito no... Agora vamos tratar o prolema da dependência, agora vamos tratar o problema da saúde mental. E, muitas vezes, as problemáticas estão cruzadas...

: Eles têm que se encaixar nalgumas.

: Pronto. No mundo ideal, criávamos uma resposta específica para cada pessoa. Também não é muito prático, mas é quase o ideal ou, pelo menos, que haja um projeto individualizado para cada pessoa. Porque, de facto, as problemáticas estão muito cruzadas e se nós tentarmos muito separar, acaba por ser artificial.

: Se nós formos ver de há uns anos atrás para agora, a população que nos aparece, também já é diferente.

: Também é diferente.

: Ela foi mudando.

: Mudou.

: Isto com a própria mudança também do país. Temos muito mais desempregados, pessoas que de repente se viram numa situação de desproteção que até há pouco tempo não tinham e, portanto, aparecem-nos situações muito diferentes daquilo que nos aparecia há uns anos atrás, que era tudo muito mais... Saúde mental com dependências era aquilo... Não. Hoje em dia já nos aparecem muitas pessoas que vêm de outros países, que vêm cá a pensar que se vão conseguir organizar porque vão arranjar trabalho e chegam num país em que, realmente, arranjar trabalho não é assim tão fácil. E, para além disto, as pessoas até trazem algum dinheirito para ver se se organizam rapidamente a arranjar trabalho e confrontam-se com quê? Com rendas enormes que não conseguem. Se pagarem um mês com o pouco dinheiro que trouxeram, portanto, num mês vão-se ver numa situação que achavam que no país deles, "Ok, um mês, se calhar dá. Levo este dinheirinho para me organizar."

: Hmm hmm...

: E, de repente, vêm uma situação em que não há respostas em termos habitacionais, que é o grande problema que temos agora e o emprego e os poucos empregos que há, são muito precários, não é? Portanto, não se conseguem organizar. Isto há uns anos atrás não se passava. E temos atualmente... Não são muitas, mas temos de vez e quando algumas famílias que nos aparecem cá já com menores que há uns anos atrás era mesmo, mesmo muito raro.

: Eu acho que... Estava aqui a pensar no mais e... Eu acho que as problemáticas já se vão misturando, não é? Nós temos... Não temos uma pessoa só com doença mental, as coisas acontecem com outras problemáticas associadas, obviamente. Mas eu não sei se é só mais recursos. Ou seja, obviamente que se me perguntarem se eu precisava de mais vagas para o Housing First, claro que sim, não é? Pronto. Eu tenho... Nós temos cinquenta e agora... Agora, há um ano e tal com a perspetiva de aumentar. Mas a verdade é que isso ainda não aconteceu e, portanto, o que se pretende é isso. Obviamente que sim, mais vagas para esta área porque eu sei a lista de espera que tenho e sei o tipo de resposta que podia dar.

Investigadora: É possível falar de quantas pessoas, mais ou menos, estão em lista de espera?

: Sim. Quer dizer... Se eu for a contar para trás... Cinquenta, setenta.

: E eu diria que já não encaminhamos porque sabemos que o tempo de espera está tão grande que...

: Claro que sim. Mas isto para dizer o quê? Que, ainda assim, mesmo... Agora nem estou a falar... Não quero puxar a brasa à sardinha, mas a questão é: ainda assim, eu não sei se isto tem a ver só com mais vagas, porque o que nós vemos é que nós temos cerca de... Os últimos dados que temos, estamos a falar, mais ou menos, de quatrocentos, trezentas e tal pessoas que nós temos em situação de rua. Pronto. Obviamente que depois existem as pessoas que estão nos centros de acolhimento e que essas têm que continuar a ter uma resposta, pronto. Mas se nós pensarmos nas pessoas em situação de rua, não é? Se as respostas forem mais estrategicamente direcionadas, na minha opinião, não é? E isto não passa só por problemática, passa por termos uma política, se calhar, estratégica de resolver a situação e hoje em dia até já se utiliza a expressão do Presidente da República quase como gozo, de que vamos terminar com as situações... Ele já voltou atrás com isso e já foi para a frente e já voltou atrás.

: Sim.

: Mas a verdade é que, se nós pensarmos no número de organizações que trabalham só em Lisboa, estou só a falar em Lisboa.

: Hmm hmm...

: Com este número de pessoas, quase que se cada um ficasse com quinze ou resolvesse quinze, isto resolvia-se. Pensamos nós. Pronto. O que é que eu acho que depois é preciso? Obviamente que eu acho que é preciso visão estratégica para resolver o problema e como é que a coisa vai ser resolvida. Porque eu acho que continuamos muito... E quando eu digo isto, digo todas as organizações, não estou a excluir a minha, sequer. Mas continuamos muito na base de apagar o

fogo, não é? E não temos aqui, se calhar, uma política mais concertada de como é que isto poderia ser resolvido.

: Hmm hmm...

: Como é que cada um de nós com os recursos que tem e, se calhar, com a expertise que cada um tem, podia resolver isto de outra forma. E, obviamente, que nós estamos agora numa fase em que os quartos estão caríssimos, o mercado de habitação mudou, alterou, etc. Mas... E tendo em conta as políticas de habitação que estão, neste momento, a ser desenhadas, até, eu penso que estaríamos na altura certa para, no fundo, organizar essa visão estratégica. Porque se temos programas, neste momento, que preveem que um cidadão isolado pode aceder ao primeiro direito, que é uma habitação arrendada e em que condições, então nós também temos que começar a aproveitar, não é? Estes direitos que depois nos apregoam que existem. Não é?

: Hmm hmm...

: Eu acho que, muitas das vezes, quando se pensa nas políticas de habitação, não se pensa na população em situação de sem abrigo. Pensa-se nas famílias...

: Hmm hmm... Sim.

: Pensa-se, se calhar, nos refugiados e nos requerentes de asilo porque, muitas vezes, vêm em família. Mas não se pensa na população que está na rua, por exemplo. Porque continua a achar-se ou continuamos, se calhar, a achar que estas pessoas não vão para uma casa. Têm outras opções, não é? Os centros de acolhimento.

: Sim...

Investigadora: Há políticas de habitação para as pessoas em situação de sem abrigo?

: Não. Supostamente haverá, o (Impercetível) é uma delas.

: Mas quase que não.

Investigadora: Mas operacionalmente...

: Operacionalmente...

: Eu acho que tem que se experimentar. Eu acho que tem que se experimentar.

: Estão praticamente excluídos. Apesar de existir em princípio, eu diria que em Lisboa, estão praticamente excluídos da política de habitação de habitação social.

: O problema é outro. Eu acho é que se nós... Eu estou habituada a funcionar ao contrário. Que é: eu acho é que se nós, sociedade civil, organizações, etc., não é?

: Sim...

: Se nós quisermos provocar uma mudança, nós temos que experimentar o sistema.

: Sim.

: E experimentar o sistema é dizer aqui: “Não. Mas olhe, eu tenho aqui sete pessoas que têm reforma, têm...” E, se calhar, estou a falar de sete pessoas, se calhar temos... Mas temos setenta, se calhar, nestas condições. Mas vamos falar de sete. Tenho sete pessoas que, neste momento, têm estas condições. Têm reforma, têm possibilidade de integrar uma casa, até vou respeitar o *stud case model*.

: Hmm hmm...

: Está ótima, a pessoa está estável, toma medicação e não sei quê. Vamos experimentar. Se é assim e se há esse acesso, ao contrário da habitação social, que muitas vezes acaba por ter uma série de critérios que faz com que essas pessoas fiquem de fora... O primeiro direito prevê isto, pessoas isoladas que estejam em situação de pobreza, tal, tal, tal... Então vamos experimentar. Agora, não podemos é só dizer que não há o recurso, não é? Então, o recurso há e é aplicado nesta pessoa ou não é? No fundo, é forçar a política a responder-nos, é um bocadinho neste sentido.

: Hmm hmm...

: E, como habitualmente em termos de trabalho tem funcionado um bocadinho nesse sentido, não é? Não estar sempre à espera que as coisas aconteçam, temos que nós promover isso. Acaba por... Eu acho que... Acho que temos que forçar, porque nós somos sempre muito bons em leis e somos sempre muito pioneiros, mas depois as coisas, na prática, não acontecem.

: Não são operacionalizadas.

: Então, se não acontecem, porque é que não acontecem. Temos que questionar um bocadinho, não é? Acho que estamos na altura de o fazer. Porque estas políticas de habitação, finalmente, começam a estar associadas à estratégia nacional e, portanto, se pensarmos nisto, não é? Com uma cúpula um bocadinho maior, então temos eu ter respostas, é impossível não termos.

: Eu acho que nós estamos muito longo de conseguir respostas de pessoas isoladas, uma casa para uma pessoa isolada.

: Sim.

: Estamos muito longe. Eu acho é que há muita alta de resposta naquilo que já se tem vindo a falar já há algum tempo que é, por exemplo, mais apartamentos, se calhar, partilhados...

: Talvez...

: Estamos a falar com supervisão, obviamente. Ou seja, não é uma casa para uma pessoa mas, se calhar, uma casa para poucas pessoas. Se calhar não será tão utópico falar...

: Já é mais razoável.

: Acho que é mais realista.

: Sim.

: E, realmente, com supervisão havendo, obviamente... Mas falta-nos muito essas respostas, porque é tudo muito em albergues e albergues... Os fatores de stresse, aquilo que já falámos.

: Sim.

: Vão potenciar muitas coisas e, normalmente, as negativas. Eu acho que respostas com menos pessoas, mas havendo sempre uma supervisão, acho que poderia ajudar também.

: Os centros de acolhimento, eu acho que, por definição, todos têm temporário à frente. Acho que, mais ou menos...

: Hmm hmm...

: Por definição, eles são temporários. Portanto, acho que estamos muito assentes nestas fundações temporárias. As comunidades terapêuticas são temporárias. Quase todas as respostas são temporárias. O que o sistema prevê é que a pessoas, depois, consiga autonomizar-se e consiga... Mas o que nós vemos é que, regra geral, não... A pessoa anda neste círculo... Vai para o centro de acolhimento temporário, depois vai para o quarto, depois vai para a rua, depois vai para a comunidade terapêutica, depois vai outra vez para a rua, depois vai... E anda neste círculo.

: Sim...

: Mas as respostas temporárias... Mas raramente consegue sair deste círculo de respostas. Vejo muita passividade.

: E estava a dizer que temos dois polos opostos nesse sentido. Temos os albergues, temos a rua, temos os quartos. E este caminho aqui no meio, falta muitas lacunas, temos aqui muitas falhas. Podia haver apartamentos partilhados, mais apartamentos com supervisão.

: Hmm hmm...

: Sim. Desculpe lá... No sentido do que estava a dizer de não haver respostas para sem abrigo, e falando um bocadinho da experiência de centro de acolhimento, o que devia acontecer efetivamente, era: eles estariam lá e seria uma resposta, mas temporária, de solução temporária. Então acho que faríamos todo o trabalho com o indivíduo das competências sociais e pessoais de forma a que ele sáísse dali para um...

: (Impercetível).

: Duzentas e setenta e uma.

: Pronto. Como é que estas pessoas não estão nunca lá temporariamente. Não estão porque, lá está, não temos as respostas... Não temos que nos cubram a nós, centros de acolhimento.

: Sim. Exatamente.

: E como é que conseguem meia dúzia de pessoas para duzentas e... E conseguir tratar todos os casos.

: Exatamente.

: Exatamente.

: Tal e qual. Isso, lá está... Pronto, daí... Daí sai a eficácia e a eficiência do nosso trabalho.

: Exatamente.

: Mas pronto, isso é outra questão. Mas... Realmente, não existem respostas para esse tipo de pessoas, o que faz com que eles, depois, voltem.

: Sim.

: Porque não há respostas.

: Porque não existem respostas e na cidade de Lisboa as poucas respostas que existem ao nível dos centros de acolhimento, infelizmente, e o nosso trabalho é muito dificultado porque nós depois não conseguimos... Conseguimos criar um projeto de vida em conjunto com o utente, mas não o conseguimos operacionalizar porque não existem as respostas para...

Investigadora: Quais são as respostas que vocês... Que... Que existem ou que condicionam mais a concretização?

: As políticas de habitação, neste momento.

: Sim.

: A forma como o arrendamento está, neste momento, que é... Que é vergonhoso. Até para nós, pessoas comuns, é difícil, quanto mais para eles.

: Hmm hmm...

: Não é? Não existem respostas. E, lá está, também, as políticas de habitação deviam evoluir, lá está, nesse sentido de haver mais respostas de residências, de... De casas autónomas com apoio.

: Apartamentos partilhados.

: Algo do género que desse a ponte para... Dos centros para...

Investigadora: Os últimos dados falam que estão cerca de oitocentas e tal pessoas em quarto. Público, privado? Como é que se conseguem quartos para estas pessoas? É a que nível?

: É, essencialmente, privados. Essencialmente, esses quartos são privados, é um submercado paralelo, a esmagadora maioria sem... É extremamente precária sem contratos de arrendamento, sem... É um mercado paralelo, cinzento. De legalidade cinzenta, diria.

: Sem fiscalização nenhuma.

: E precário e cada vez mais raro. É um mercado em extinção porque, neste momento, lá está, isto está tudo ligado às políticas de habitação. A cidade de Lisboa, neste momento...

: E muitos não é um quarto para uma pessoa, não é? É um quarto...

: Quartos partilhados.

: Mas existe. Está, é cada vez mais curto, acho eu. Cada vez mais... E acho que ainda é uma espécie de (impercetível) de um tempo passado em que se arranjava... Pronto, o aluguer de quarto com serventia era uma coisa que há vinte, trinta anos era muito comum, mas acho que hoje em dia... Quem quer alugar quartos vai ao (impercetível) e é outros preços e é outras condições.

: Para o nosso público cada vez menos quartos existem, não é? Ah, não isso aí não quero. Não quer ninguém da Santa Casa, não quero ninguém." É para estudantes, para trabalhadores.

: Isso é um mercado em extinção. Um quarto com serventia era uma coisa muito comum nos anos setenta, via-se anúncios no jornal, mas eu acho que isso é um mercado em extinção. Quem tem um quarto para alugar, vai alugá-lo (impercetível) onde pode alugar por € 30,00 por dia.

: Ainda ontem, por exemplo, houve um utente que veio de manhã. Não era meu, portanto, eu também não o conhecia. E ele pôs-se no telemóvel...

: Sim.

: "Ah, posso ver aqui e acolá." Eu não acreditei muito, mas ele à tarde veio com uma proposta de € 230,00 por um quarto. Eu fiquei admiradíssimo, mas um quarto por € 230,00. E então...

: (Impercetível).

: Quando ele me explicou que tinha conseguido o quarto, era um quarto com (impercetível). Isto é, aquele quarto, no fundo, está a render € 1.000,00.

: Exatamente!

: Exatamente.

: E estes são os preços do mercado.

: (Impercetível).

: Já muito conformado dizia “Não, é que eu, no fundo, é só para dormir, porque eu trabalho e depois...”

: Ah, está a trabalhar?

: Este está. Portanto, é só mesmo para o arranque porque ele precisava.

: Já agora... As nossas casas são, no máximo, € 500,00. E já estou a falar no mercado, hoje em dia, que não eram. Que nós tínhamos casas, normalmente, no máximo até 350, vá lá, 400. Hoje em dia 500. Portanto, eu continuo sem perceber porque é que se investem em quartos quando se pode investir em casas. Continuo sem perceber.

: Mas são na cidade de Lisboa?

: São sempre na cidade de Lisboa. Nós (impercetível) nós nem sequer devemos ir para... Sabem onde é que é o Interposto, em Moscavide do lado de lá?

: Sim.

: Pronto. As casas são ótimas e nós nem isso arriscamos porque...

Investigadora: Há bocado dizia que têm projetado novas respostas. Acha que... Vocês já começaram à procura e estão a conseguir estes valores?

: Sim. Sim. O tipo de casas que nós procuramos, e por isso é que eu digo que o mercado de arrendamento dos quartos e, pronto, o facto de não haver fiscalização e essas coisas todas...

: É diferente do das casas.

: Pronto. Nós não podemos alugar uma casa sem contrato.

: Pois.

: Tem que estar tudo legalíssimo. Porque se não estiver legal, não alugamos.

: Claro.

: Obviamente que há aqui um fenómeno que nos aconteceu, que é nós, inicialmente, tínhamos... Para nós é bom porque, como nós queremos diversifica zonas, para nós é ótimo. Mas nós, inicialmente, tínhamos muitas casas, vá, nas zonas de maior pernoite das pessoas. E estamos a falar de, por exemplo, Alfama, Martim Moniz, Madragoa, Baixa, Bairro Alto. Tínhamos muitas casas, se calhar, aqui mais. Aqui nesta zona e tudo mais. Tínhamos...

: (Impercetível).

: Sim, Alfama está incomportável, embora hoje em dia também, mesmo que... A menos que a pessoa me dissesse muito “Eu quero muito, muito, muito morar em Alfama.”, eu não recomendaria a ninguém, porque Alfama está insuportável. Até para as pessoas conseguirem fazer compras e conseguirmos fazer uma intervenção com elas ali no local, não é fácil.

: Descaraterizou.

: Sim. E... Não é só descaraterizou, porque eu acho que para Alfama pode ser importante aquele turismo e aquela questão, mas... Mas está a ter consequências muito grandes para a própria população de lá, não é? Porque as pessoas, mesmo os mais jovens, etc., estão a ter que sair. Há aqui uma série de coisas que estão a acontecer. Pronto. Mas é um fenómeno maior do que aquele que eu estava aqui a refletir.

: Sim.

: De qualquer forma, o que acontece connosco agora, é: nós, prevendo que temos muito mais, se calhar, casas por exemplo em Benfica, temos casas... Sei lá, nas Laranjeiras. Temos casas nas Olaias, temos casas na Alameda, temos casas noutros locais.

: Mais afastadas do centro.

: Na Ajuda...

: Pois. Tudo isso é... É tudo à volta.

: O que, para nós... O que, para nós é bom. Porque é assim: nas Avenidas Novas não temos. Temos duas casas nas Avenidas Novas e são contratos antigos. Contratos de 2009 ou 2010. Pronto. E que se mantiveram e que... Como têm sido sempre situações muito estáveis e os senhorios até agradecem, pronto. É um pouquinho... Preferem não aumentar a renda e ter a situação estabilizada do que estar a aumentar rendas e ter lá outras pessoas. E, portanto, acabamos por conseguir sempre porque nós também não concorremos... Só para explicar. O nosso maior concorrente ou... A possibilidade de termos aqui um concorrente é uma empresa muito concreta, que eu vou dizer, que é a Uniplaces.

: Sim, sim.

: Pronto. E que, normalmente, tem muito este mercado dos apartamentos pequeninos, T0, T1 para estudantes. Ainda assim, a maioria dos estudantes, para além das residências que lhes estão prometidas há não sei quanto tempo que vêm aí, para além destas, muitas das vezes eles partilham, efetivamente, casas. Portanto, são casas maiores, T4, T3 para terem vários quartos, etc.

: Hmm hmm...

: Portanto, não são propriamente o nosso concorrente, vá, se quisermos. O mesmo se passa, muitas das vezes perguntam-nos do alojamento local. Não são o nosso concorrente também. Porque, muitas das vezes, o alojamento local tem espaços, vá, se quisermos, maiores. Porque

tem de ter, no mínimo, Xm^2 para isto Xm^2 para aquilo. Quando são famílias, têm de ter mais do que um quarto, portanto, acabam por não ser nossos concorrentes também. Nós temos muito o outro mercado, que é aquele mercado que nem dá para as famílias.

: Hmm hmm...

: Muitas vezes, os indivíduos isolados, ou seja, qualquer pessoa como nós, que tenha um emprego, um ordenado, etc., também não quer uma casa tão pequena. Também não quer estar num T0, se calhar já quer estar num T1 ou num T2 porque até faz um escritório ou porque não sei quê. E, portanto, acabam por ser esses apartamentos, esse nicho que nós conseguimos. E, portanto, apesar de sentirmos a crise da habitação, vá, porque tivemos que procurar e alargar outras zonas, porque as rendas aumentaram, nem que fosse € 70,00 ou € 100,00 para cima. Portanto, temos essa implicação, mas não sentimos da mesma maneira, se calhar, que os quartos, que são os tais 230 ou 300 e a dividir por não sei quantas pessoas, por isso é que eu continuo a dizer. Eu acho que procurar casas, ainda por cima agora com os benefícios que os senhorios têm, etc., eu acho que continuava a ser mais rentável do que estarmos a alugar quartos. E, mais uma vez, digo, é um mercado... Porque os quartos são tantos, tantos, tantos, que é um mercado que era obrigado a mudar.

: Mas... Sim, mas são políticas diferentes porque no quarto, por exemplo, o peso das despesas, o risco é para o senhorio, digamos. Se o senhor não tiver... Hoje em dia não existe, mas se o senhorio tiver o quarto por alugar, o prejuízo é dele. Na casa vocês assumem um compromisso, fazem um contrato de arrendamento e vocês assumem o compromisso de pagar, quer tenham ou não a pessoa lá.

: Sim.

: Também não deve acontecer muito, vocês terem a casa...

: Mas continua a ser mais barato do que o quarto.

: Sim. Certo, mas são... Sim, mas tem a ver mais não com o custo. Acho que não tem...

: Eu acho que isto é uma coisa...

: (Impercetível) políticas diferentes. Em termos de custo eu não tenho dúvida. Tem a ver é com políticas diferentes.

: Mas tens habitações dignas.

: Tem! Mas não é o custo, não é uma questão de custo. Tem a ver com políticas e orientações diferentes.

Investigadora: Pegando neste assunto...

: Não é uma questão de custo.

Investigadora: A estratégia tem um...

: Mas é (impercetível).

: Sim, CS, estava a dizer... Não, conclua, se faz favor.

CS: Já concluí. Estava a dizer que era uma aposta mais...

: É rentável e é...

: É rentável.

: E benefício para o utente.

: De benefício para o utente.

: Não tenho dúvidas.

: Eu acho que...

: Em termos de custo e de benefício para o utente, não tenho qualquer dúvida.

: Eu acho que...

: Tinha que haver um responsável pela gestão. Neste caso, seria uma organização. Por exemplo, o dinheiro que gasta em quartos, se o canalizasse para habitação, (impercetível). Ou Housing First ou...

: (Impercetível).

: Em termos de custo não tenho qualquer dúvida. O problema aqui, penso que não é o custo, é a questão da responsabilização.

: De uma instituição que...

: No caso de uma instituição.

: ... Que assumisse este projeto.

: Porque a (Impercetível) assume a responsabilidade. E a Santa Casa, no modelo de quarto, apenas subsidia...

: A pessoa.

: ... A pessoa para ela arranjar o quarto. A responsabilidade não é nunca da Santa Casa.

: Mas a (Impercetível) está a fazer uma coisa que era o que eu também ia...

: E acho que o problema aqui, não avança, não é pela questão do custo, é pela questão de assumir a responsabilidade.

: Mas nós estamos a falar apenas da habitação, mas há aqui outra questão, que é muito importante, que é a questão da saúde.

Investigadora: Marta, agradeço a introdução desse tema, só queria que o CS concluísse aquilo que estava a dizer relativamente à habitação.

: Não, basicamente era isto, porque em termos de custo, realmente ia sair mais barato. Porque, no fundo, nós estamos a compartilhar um quarto, é verdade. No entanto, realmente, acaba por ficar, de certa forma, um investimento que depois não traduz uma...

: Um retorno.

: Um benefício.

: Para o utente.

: Para o utente, porque agora está aqui, depois está na rua...

: É instável, é precário.

: Porque não houve um seguimento, não há uma organização responsável que possa, de certa forma, também acompanhar a situação e, muitas vezes, é exatamente por não acompanharmos a situação que ele está agora aqui, depois vem, depois perde-se a situação, depois volta outra vez a pedir o mesmo apoio, torna-se a dar dinheiro e, no fundo, isto não tem benefício para o utente, porque ele vai...

: Só para acrescentar...

: Não tem retorno.

: Há bocado estavas a dizer... É que a AIPS tem obrigações, obviamente. Mas a AIPS também tem direitos. E a questão, por exemplo, de exigires a um senhorio e dizeres assim: "Olhe, a conduta do gás precisa de ser..."

: O contrato de arrendamento traz esse benefício.

: Há sempre questões. E eu acho que... E quando nós falamos... Estou sempre a falar de particulares, não é? E estamos a falar do mercado imobiliário normal. Quando tu te deparas, não é? Com estas questões, realmente, o mercado é muito mais rápido porque tu facilmente vais arranjar uma casa, não é?

: Sim, sim.

: Porque não é por aí, porque as casas estão aí. Nós, muitas vezes, temos dificuldade é porque temos um senhorio que tem um prédio inteiro e quer pôr toda a gente no mesmo prédio. E isso, a gente não quer.

: Hmm hmm...

: Mas... Mas isto, depois, é uma cadeia e eu acho que tem muito a ver com este modelo de gestão. E eu acho que a Marta vai falar numa questão que eu acho muito relevante, porque a gente nunca fala de quanto é que isto custa. Porque mesmo o apoio que é dado... O apoio financeiro, estamos a falar de dinheiro, mais uma vez. Já não falo da dignidade das pessoas, obviamente, que essa não tem custo.

: Não tem preço.

: Pronto. Mas mesmo em termos de dinheiro, o projeto é apoiado com o valor das rendas, com o valor para consumos, água, gás e luz e a equipa. E, mesmo assim, é mais barato do que os centros de acolhimento.

: Hmm hmm...

: Que eu acho que é uma conta que não se faz. Porque, se não, a Câmara também não tinha investido nisto, não é? Pronto, é preciso termos aqui... Dizemos as coisas como são. Agora, são mais baratas do que os centros de acolhimento. E ainda mais, numa perspetiva... E agora já pensando numa estratégia adicional e etc., a perspetiva de futuro que eu penso que está a encaminhar, vá, é que isto possa ser, de futuro, pensado numa lógica em que a habitação é paga pela habitação ou por quem de direito que diz respeito a habitação e a equipa é paga pela Segurança Social.

: Hmm hmm...

: Por exemplo. Isto é uma das propostas que a própria estratégia pensou e fez chegar, etc. Não sabemos se isto vai ser ou não desta forma, não é? Até porque a habitação de futuro ou, pelo menos, com as (impercetível) de habitação, supostamente, são as Câmaras que vão gerir todas essas políticas, etc. Mas estamos a falar de soluções que, apesar de tudo... E quando eu falo de Housing First, falo de Housing First para o meu grupo específico, etc. Agora, eu acho é que temos de pensar fora a caixa, a nível habitacional para as outras situações, porque não tem que ser o Housing First mas, se calhar...

: Sim.

: As pessoas podem ter direito à habitação na mesma.

: Hmm hmm...

: São coisas diferentes.

: A habitação não é só...

: É um direito da nossa Constituição, n.º 65, está lá. Portanto, não... É um bocadinho pensarmos nisto, que... Eu acho que as pessoas em situação de sem abrigo, um dos problemas é não terem casa, efetivamente. E não são vistos nem achados nas políticas de habitação. Pronto, eu acho que...

: Eu queria só acrescentar uma coisa que me fez sentir muita confusão e que até hoje, pronto, é a resposta que temos e temos que lidar com ela. Nós, enquanto instituições, quando permitimos que as pessoas estejam nestes quartos de senhorios privados sem arrendamento, faz-me muita confusão que nós, enquanto instituições, no fundo, estamos a compactuar com estas ilegalidades e promover as faltas de condição. A falta de condição que existe nestes quartos. E fez-me muita confusão como é que nós, enquanto uma instituição legal, conseguimos ter utentes em situações em que não há, sequer, um recibo. Não há um senhorio...

: O apoio é dado ao utente.

: O apoio é dado ao utente, sim. Mas não deixamos de ser nós, enquanto instituição, e falamos as várias instituições que existem na cidade de Lisboa, que, no fundo, estão a compactuar e a promover que a falta de condições... As faltas de condições...

: (Impercetível).

: Exatamente.

: E vai continuar. Porque se nós não conseguirmos chegar ali a uma altura e dizer “Não. É assim: as pessoas têm que ter condições, têm que ter um contrato de arrendamento e tal.”, eu sei que vai dificultar. Se já é difícil, ainda vai tornar pior e tenho plena noção. Mas também acho que temos que conseguir, nalguma altura, fazermos aqui um ponto de viragem e conseguirmos mudar isto também. E sempre me fez muita confusão como é que instituições sedeadas, as várias sedeadas na cidade de Lisboa, continuam a compactuar com isto. Pronto. E isto...

: Pois. É que continuamos a (impercetível).

: Pois. Também porque não há outro. Pois.

: É verdade. Não há o reverso.

: Porque não há outra. Porque, ainda assim, a resposta do quarto, ainda muitas vezes é a melhor possível.

Investigadora: Por falta de alternativas.

: De alternativas.

: Por falta de alternativas. Sim.

: Sim.

Investigadora: Quando os utentes chegam pela primeira vez ao atendimento, já vos aconteceram situações em que é-vos pedida uma resposta de alojamento para aquele dia e vocês não têm e a pessoa fica sem resposta?

: Sim.

: Sim.

: Já aconteceu.

: Sim.

: Na triagem acontece com alguma frequência.

: Claro que pedimos à pessoa “Por favor, volte amanhã.” E explicamos.

: Mas é duro.

: Porque tentam...

: Porque tentamos e não há vagas.

: Não há vagas em lado nenhum, as pensões que às vezes nos dão uma resposta por um dia, também estão cheias.

: Também já estão muitas vezes cheias.

: Não há simplesmente respostas em lado nenhum. E acho que todos nós (impercetível).

: Para mulheres.

: Sim.

: Porque há um aumento de mulheres na rua, não há?

: Um bocadinho.

: Há.

: Há e as respostas também, normalmente...

: São escassas.

: São escassas relativamente às mulheres. O aumento do número de mulheres em situação de sem abrigo não foi acompanhado pelo aumento número de vagas.

: Exatamente.

: Exatamente.

: (Impercetível) era uma resposta residual nos centros de acolhimento.

: Exato.

: E, normalmente, são as pessoas que estão mais degradadas. São mais as mulheres do que os homens.

: As mulheres, quando nos chegam ao serviço... Porque por norma... Pronto, isto não é falar mal dos homens, mas por norma, nós, mulheres somos muito desenrascadas e viramos e conseguimos fazer umas limpezas e conseguimos desenrascar.

: É verdade.

: Portanto, as mulheres que nos chegam aqui ao serviço são pessoas que, normalmente, são situações muito mais complexas. E quase sempre associado a saúde mental com consumos. Droga ou álcool.

: Hmm hmm...

: Quase todas. Quase todas elas.

: A mulher que chega à situação de sem abrigo é porque é uma situação...

: As mulheres também têm mais acesso, que é uma coisa má... Vou deixar aqui.

: Sim.

: A empregos precários.

: Sim, também.

: Pois, quando eu digo que pode fazer umas limpezas, até é uns biscates, não é? “Vou limpar umas escadas ou...”

: Às vezes até fazem uns biscates, mas os biscates é oficina ou construção civil... As mulheres é tudo. É limpa escada, é faz a noite do não sei quê, faz o dia do não sei que mais, passa a erro ali... As mulheres fazem tudo. E é por isso que, se calhar...

Investigadora: Não chegam... Sim.

: Nesse caso, então, acrescentar, a questão da habitação que estávamos a falar, mas que continuamos com falta de respostas ao nível de saúde. Pronto. Conforme nós temos, tipo os apartamentos terapêuticos.

: Respostas direcionadas.

: O Housing First são... São respostas que nós temos, e ainda bem que as temos, mas precisamos que sejam alargadas. Não precisam de ser as mesmas instituições a alargar, mas sim, que hajam respostas dentro da área da saúde. E quando eu falo saúde, pode ser física, pode ser mental, as mais diversificadas que nós acabamos por ter. Temos pessoas, e já nos aparecem algumas com debilidade cognitiva, que nós próprios, quando lhes damos uma resposta de albergue até já nos estamos a arrepiar porque, na realidade, estamos a pô-los na boca do lobo. Porque são pessoas que rapidamente vão ser aproveitadas e que são muito frágeis e faz-nos muita confusão e acho que posso falar em termos gerais...

: É uma vulnerabilidade acrescida.

: Pessoas com défice cognitivo, não há respostas para estas pessoas.

: Sim. Sim.

: Não há. Não há.

: Principalmente nos défices ligeiros. Porque, vá lá, se for uma coisa mesmo, uma trissomia 21, regra geral, temos sinalizada.

: Claro.

: Mas os défices moderados, ligeiros, as políticas sociais consideram que ele está apto para viver, vá lá, poderá ter uma pensão... Agora será PSI, no máximo. E é se estiver bem acompanhado.

: Não chega.

: Mas depois dizem que ele está apto para fazer vida autónoma e, de facto, o que nós acabamos por descobrir é que, muitas vezes, não está.

: Hmm hmm...

: E mesmo de saúde física, também há poucas respostas, mesmo as nossas instituições não estão adaptadas para pessoas com pouca mobilidade.

: Sim. Sim.

: Começamos a ter... E começamos a ter umas quantas pessoas com alguns problemas de mobilidade, não há respostas para elas. A maior parte... Até mesmo em termos dos nossos prédios em Lisboa. Eu... Não é muito, por acaso tive um utente em cadeira de rodas. Para conseguir arranjar um rés-do-chão que não tivesse um lance de escadas... Não existe.

: Hmm hmm...

: Não há nenhum albergue que seja (impercetível) sem haver uma escada, um lance. Não temos. Acho que isso também ainda estamos muito longe de ter respostas para isto.

Investigadora: E a nível ocupacional, falámos da noite, não é? E das pernoitas e isso, voámos sobre esse cenário. Como é que... Sentem que houve desde a estratégia, um aumento do número de espaços ocupacionais, políticas de emprego, sejam elas protegidas ou através do mercado normal de trabalho?

: Eu, na minha opinião, não.

: Para pessoas... Para pessoas autónomas, sem défice cognitivo...

: Sim, sim.

: Pessoas autónomas que estejam bem, existe. Temos a Cais...

: (Impercetível).

: Mas eu acho que... Eu acho que (impercetível).

: Eu acho que, até agora, ainda não vi nenhuma...

: Mas com o NPISA, eu acho que trouxe uma vantagem que é o facto de podermos estar todos juntos.

: Sim!

: E a articulação ser muito mais fluída e nós conseguirmos resposta.

: Sim.

: Muito mais rápidas.

: Sim.

: Do que conseguíamos há uns anos atrás.

: Sim.

: Eu, pelo menos, tenho essa noção. Eu mais facilmente consigo ligar para a Orientar, para a Cais...

: Sim. Sim.

: E, portanto, em termos de institucional, acho que isto o NPISA trouxe esta...

: Sim.

: Esta mais-valia, portanto...

: Mas penso que as respostas não aumentaram; houve é, de facto, esse benefício da partilha dos recursos que, de facto, o NPISA trouxe.

: Mas não aumentaram.

: Agora, que eu saiba, não tenho conhecimento de nenhum projeto, por exemplo, ocupacional. (Imperceptível) passou a ter ocupacional durante o dia, sim.

: Antes não tinha.

Investigadora: Desde quando é que vocês têm...?

: Desde 2016 porque até 2016 eramos, apenas um centro de alojamento noturno. Na qual só garantíamos a pernoita das pessoas e a partir de 2016 dividimos... Dividimos, não. Foram criadas duas outras respostas. Isto foi um centro de acolhimento temporário a vinte e quatro horas e uma comunidade de inserção, tudo no mesmo espaço. Essas duas respostas, na qual os utentes tinham atividades ocupacionais durante o dia, e já podem permanecer no centro durante todo o dia. Já...

Investigadora: Quantas vagas?

: O centro de alojamento temporário está com setenta, penso eu, se não estou em erro. E a comunidade de inserção cinquenta. Cinquenta.

: Sim.

: Trinta... Vinte mulheres e trinta homens.

Investigadora: Esses setenta podem ficar durante o dia?

: Setenta mais os da comunidade de inserção. São à volta de cem, cento e pouco.

Investigadora: E depois tem outro centro de alojamento?

: Noturno.

Investigadora: Sim. Ok.

: Com cento e... Agora... É o diferencial de...

: Portanto, duzentos e tal é a soma...

: Das respostas, exatamente. É soma dessas três respostas que temos.

: Isso veio... Veio dar um... Foi uma grande mudança.

: Sem dúvida.

: Foi uma grande mudança, nós próprios sentimos que aqueles que estavam na Vitae, até conseguíamos que eles tivessem uma resposta onde...

: Mais concertada, não é?

: Exatamente. Onde também pudessem estar... Não fossem obrigados a sair, que é o grande problema geral deles. É de manhã sai e agora ocupa-te durante o dia e não arranjes problemas durante o dia.

: Exatamente.

: Exatamente.

: Sim. E temos... temos o *Serv the City*, mas não... Não é uma instituição, ainda não é parceira e eu acho que isso também tem dificultado, porque eles também criaram ateliers, eles vieram cá apresentar... Eles vieram cá apresentar mas, portanto, mas são coisas muito pontuais. Não vão crescendo nem... Na medida que nós precisamos.

: Sim, penso que é uma das áreas onde falta, ainda, mais desenvolver, investir.

: Mais uma vez, eu acho que há aqui um desfasamento, porque eu acho que, por exemplo, organizações... Por exemplo, nós temos um programa de emprego apoiado desde oitenta e não sei quê, não é? Continuamos a desenvolvê-lo, continua a existir e com novos programas e tudo mais. Agora, há uma série de organizações que até trabalha com as pessoas em situação de sem abrigo e que ganhámos, também (impercetível) e não sei quê. Está a Cais, está a Comunidade Vida e Paz, etc. Mas depois, eu não sei até que ponto é que as pessoas que são incluídas nestes programas de emprego refletem esta população concretamente, ou seja, se não é já... Voltamos ao mesmo, não é? Para aquelas pessoas que já têm um tipo de preparação, algumas competências ou... Porque acaba por ser um pouquinho por aí. Portanto, eu não sei se, diretamente, depois têm... Para já porque não é uma coisa (impercetível), não é? É preciso que se note.

: Sim.

: Mas diretamente, na nossa população do dia a dia, não sei se isso, depois tem, realmente, um grande impacto. Porque já é um bocadinho, lá está, para aquelas pessoas que todos nós (impercetível), já estão mais organizadas, até já têm um rendimento, até já têm um quarto ou até já têm... Já são muito mais... Estou a dizer esta. Estas respostas não, não é? Está aí etc., é para todas as pessoas que lá estão. Mas... Mas estas respostas (impercetível) são trabalhos bons, são empregos bons para as pessoas, depois acabam por ser muito para estas pessoas que já estão num patamar um bocadinho diferente e que já têm um nível de organização também diferente. E, se calhar, depois não tem tanto impacto na população sem abrigo efetiva que nós encontramos diariamente aqui, por exemplo.

: E as respostas de ocupação também têm de ser diferentes, não é? Temos pessoas que, se calhar, estão mais direcionadas para procura de trabalhos, estão numa fase de organização. E há outros que, realmente, é ocupacional.

: Sim.

: Porque são pessoas que já não têm capacidade de se inserir no mercado de trabalho. São pessoas que, realmente, precisam de se ocupar durante o dia.

: Mas acho que temos muitas pessoas... Não é real pensar que elas vão entrar no mercado de trabalho competitivo.

: Não.

: Acho que temos algumas com problemáticas tão complexas e cruzadas que é muito difícil pensar. E passa por acreditar que, realmente, é necessário algumas respostas, vá lá, ou de trabalho protegido ou...

: Sim, mas por exemplo... Nós temos o emprego apoiado, não é? E depois temos o fórum. O fórum (imperceptível) atividades ocupacionais. Vá, se quisermos, vão ao museu, têm a caminhada X, fazem desporto Y, sei lá... O que é adaptado. Mas depois, mais uma vez, eu sinto... Porque, obviamente, a nossa população também vai mudando. Agora e agora... A população da (imperceptível), a maioria não é as pessoas do Casas Primeiro. Diferenciar. Mas, ainda assim, o que eu noto é que os próprios serviços têm que se vir a adaptar. Nós temos no nosso caso, população cada vez mais jovem ou cada vez mais velha, não é? Já não temos ali os trinta e tal, os quarenta e tal, aparece muito mais jovens ou acabados de sair educativos ou outros que tiveram o primeiro surto ou não sei quê, ainda há muito para fazer, não é? E são pessoas que ainda querem voltar à faculdade, ainda querem... Há muita coisa para fazer com aqueles jovens, não é? E depois temos, também, uma população muito idosa que nem se identifica com aqueles jovens nem aqueles jovens com aquela população muito idosa, não é?

: Hmm hmm...

: Mas que o tipo de atividade também tem de ser muito diferente, mesmo que seja ocupacional porque, realmente, a pessoa, se calhar, já não vai trabalhar, já não vai integrar o mercado normal de trabalho ou a faculdade ou o que seja, mas tem muitas outras competências que podia usar a outros níveis, não é? Mas que são atividades que são completamente diferentes. Eu tenho miúdos, por exemplo, que nós vamos com eles a um... Sei lá, fazer uma atividade que é, por exemplo, ser DJ um dia, não sei quê, não sei quê, mas que não faz muito sentido, se calhar, para o senhor que... Não é? Pronto... As coisas também têm que ser adaptadas. E eu acho que há mais essa falta, não é? De se pensar nos serviços.

: Sim. Adaptá-los.

: À falta de serviços e os próprios serviços terem este... Esta consideração.

: Ao longo do tempo eles têm que se ir ajustando, não é? A mesma instituição pode ter necessidade de se ir ajustando.

: Nós temos...

: E, às vezes, nem todas têm essa capacidade.

: No caso da Cais, nós temos duas vertentes. A parte mais ocupacional, sendo que desde 2016 apostámos na parte mais... Empregabilidade, temos empresas parceiras. Só que há aqui um grande senão, que é: as pessoas que tenham consumos não podem estar na Cais e que sejam (impercetível) também não podem estar. Portanto, saem daqui dois nichos (impercetível) nós não podemos ter pessoas lá. Depois não há resposta para essas pessoas a nível da Cais, por exemplo. Estamos aqui mais numa segunda linha e não tão aqui na emergência, mas numa segunda linha, se calhar. A primeira linha faria mais falta, eventualmente, centros... (Impercetível), por exemplo, mas álcool, droga, (impercetível) também essa parte mais ocupacional. (Impercetível) não têm ocupação efetiva, também sentimos.

: Sim.

Investigadora: Relativamente aos requerentes de asilo, como é que...

: Nos refugiados temos a complicação da língua.

Investigadora: Mas a minha questão é: e as pessoas queriam ter qualquer questão ocupacional durante o dia? Sem ser emprego ou sem ser outras áreas?

: Os requerentes de asilo não podem trabalhar em Portugal. A lei diz que...

: Enquanto está a decorrer o processo.

: Enquanto está a decorrer o processo.

: Está a aguardar. Exatamente. Mas poderiam, por exemplo, frequentar algum tipo de... A lei não... Atelier ou...

: Não há nada específico para os requerentes.

: Não há. Mas a lei também não...

: Não proíbe. Mas depois tens a questão da língua.

: Que são muitas.

: Eles não falam português...

: Não poderia ser uma única língua.

: Não é obrigatório.

: Não é obrigatório.

: Há muitos que chegam e não falam mesmo nada.

: Então nós vamos fazer Erasmus para um sítio qualquer e temos que saber a língua e porque é que não...

: Não é obrigatório.

: Não é.

: Mas não é.

: Portanto, não... Há aqui uma falta de resposta também para os requerentes.

: Mas não sendo obrigatório, é um impeditivo à integração das pessoas.

: E nós tentamos. E nós encaminhamos e eles às vezes fazem e temos pessoas que se autonomizam e que conseguem mas, lá está, não está bem equiparado. Depois, dentro dos requerentes e refugiados, temos outras questões também. Porque eles também têm problemas de saúde mental, também têm problemas de dependências. E aí...

: Têm tempo ocupacional para irem arranjar problemas.

Investigadora: Eles têm um RSI, um subsídio? Como é que funciona?

: Os requerentes de asilo não. Só conseguem ter algum tipo de apoio de rendimento social de inserção os refugiados.

: Os que já têm...

: E até esse momento como é que são salvaguardadas as questões?

: Até esse momento são apoiados pela Santa Casa ou pela Segurança Social com apoios vindos da União Europeia, um fundo específico para. E são apoiados com uma... Os requerentes de asilo com uma pensão, um valor fixo de pensão.

: Qual é esse valo?

: 210 para subsistência e 273 para subsistência e alojamento todos os meses. Sempre que tiverem um documento válido. A partir do momento em que o documento deixa de estar válido, a Santa Casa e a Segurança Social deixam de apoiar. No caso dos refugiados recolocados, portanto, que são pessoas que já têm o estatuto e que vêm para Portugal, são postos em Portugal...

: Já com o estatuto de refugiado.

: Já com o estatuto, sim. Nesse caso, no distrito de Lisboa é a Santa Casa que apoia e apoia na totalidade até se autonomizarem. Isto significa € 150,00 para subsistência (impercetível), neste momento, está com 75 para menores e depois alojamento, quartos, casas com contrato. Portanto, aqui é muito diferente da... Os refugiados é diferente do que acontece com o mercado (impercetível).

: Lá está, (impercetível) sai muito mais barato do que os quartos.

: Pois.

: Nós tivemos famílias que vão para uma casa de € 500,00.

: Pois.

: Famílias numerosas, quatro, cinco pessoas e, portanto, se se conseguisse arranjar isso para... Era... Facilitava e muito.

: Deixe-me só...

Investigadora: Sim, sim...

: É só uma curiosidade. É mais fácil se...

Investigadora: Também é um momento de partilha. Sim.

: Estava a pensar... Até para o SEF, vá, no contacto com o SEF é mais fácil ser requerente de asilo do que ser emigrante sem documentação.

: Hmm hmm... Sem dúvida. Sim.

: Ok.

: Isso vem das Convenções internacionais.

: Um tem apoio, outro não.

: O requerente de asilo tem um estatuto especial.

: (Impercetível) e não tem...

: O requerente tem...

: O requerente de asilo, supostamente, é uma pessoa protegida internacionalmente porque...

: Até haver decisão, ele tem que ser apoiado por alguém.

Investigadora: E as crianças ficam onde? São integradas em creches ou não?

: Normalmente estão com os pais. Inicialmente estão no CPR, os requerentes de asilo. Estão no CPR, o CPR tem uma creche.

Investigadora: Ok.

: E são integrados, depois...

Investigadora: E os que já estão em idade escolar?

: Estão na escola

Investigadora: Esses vão para a escola.

: Pois.

: Idade escolar é o mais fácil. Entram logo para a escola. Há um canal privilegiado com o grupo operativo do qual nós fazemos parte e...

: Não temos crianças isoladas em Portugal.

: Temos. Menores não acompanhados.

: Não acompanhados.

: Estão num centro específico do CPR que é para essas crianças. E aí tem uma tutora e essa tutora acompanha-os até à maioridade.

Investigadora: No caso das crianças em idade escolar, consegue a integração na escola.

: Na escola.

Investigadora: Com facilidade?

: Normalmente, quando chegam à Santa Casa já estão integradas na escola. Mas, ultimamente, tem havido muitas crianças que vêm sem estarem integradas na escola.

Investigadora: E é fácil o processo de integração?

: Deveria ser fácil. De acordo com a lei deveria ser logo.

: Quando estão a falar de processo de integração é matrícula, é isso?

Investigadora: Hmm hmm...

: Matrícula e têm, supostamente, um lugar logo na escola pública. A partir do momento em que estão em idade escolar, têm integração. E isso não está a acontecer. Por exemplo, recebi agora uma (impercetível) há pouco tempo e as duas crianças não estão na escola (impercetível), portanto, já chegou há, para aí, seis meses ou mais.

: Mas essas famílias não têm, por exemplo, CPCJ e coisas envolvidas? Ou têm?

: Podem não ter.

: Podem ter.

: Podemos acionar se for...

: Queria perceber (impercetível).

: Estão abrangidas pela lei portuguesa.

: Só no caso de haver aqui maus tratos com a mãe ou com os pais. E aí aciona-se.

: Tal como nas outras.

Investigadora: E relativamente à saúde?

: Supostamente, têm acesso ao Sistema Nacional de Saúde, os requerentes de asilo. Não é uma coisa que...

: (Impercetível).

: Não flui como é suposto porque eles, supostamente, têm acesso ao Sistema Nacional de Saúde.

: Ao Sistema Nacional de Saúde.

: Há um documento que diz mesmo que têm acesso em igualdade. Só que, mesmo para inscrições em Centro de Saúde e isso é muito complicado porque os serviços ainda não estão completamente dentro do que é que é (impercetível).

: Têm acesso mas pagam as taxas moderadoras.

: Se calhar... Mas a dificuldade que têm...

: A dificuldade é a inscrição, muitas vezes.

: Pois.

: Chegam lá e pessoa não inscreve porque no sistema não diz lá requerente de asilo.

: Mas olha que é um bocadinho paralelo para ligar aqui aos sem abrigo. Não é só o requerente. A pessoa em situação de sem abrigo, se vai a um Centro de Saúde para se inscrever... Ou seja, há barreiras que, às vezes... Muitas das... E nós lidamos com isso todos os dias. Barreiras que não é na lei... Lá está, por lei, o requerente de asilo tem direito. O sem abrigo também. Sendo cidadão português tem direito. Mas há muita outras barreiras que não vêm da lei, mas que são barreiras...

: Eu acho que é os serviços (impercetível).

: (Impercetível) é o funcionário, muitas vezes, que lá está, mas que criam barreiras e que são barreiras... Então para as pessoas em situação de sem abrigo, são barreiras intransponíveis.

: Hmm hmm...

: Que, aparentemente...

: Eles vão muitas vezes às urgências. Eles acabam por recorrer muitas vezes às urgências porque é mais fácil.

: Sim. Na saúde... Mas na saúde... Em todos os serviços...

: Mas, mais uma vez... Mais uma vez, é caríssimo. Ao Estado.

: Exatamente! Exatamente.

: Sim. É um... A urgência... É caro.

: Pois, os cuidados de saúde primários, têm que estar...

: Muitas vezes, estas barreiras não são legais, mas que são...

: Eu acho que há zonas mais complicadas que outras. Porque há zonas que são complicadas para o comum dos mortais, não é? Mas... Mas eu acho que o acesso à saúde nos cuidados primários devia ser uma coisa mais... Nós agora falamos muitíssimo da saúde, mas é uma coisa que as pessoas têm que ter acesso. Isto não faz sentido.

: E não podem encontrar estas barreiras que, muitas vezes, encontram que acabam...

: Manda-se carta de atendimento, diz para contactar, contacta-se manda-se outra vez e manda-se outra vez e não se consegue.

: (Impercetível) acesso à saúde, portanto, não é uma questão...

: Pois.

: Eu já cheguei a imprimir a lei e dizer "Olhe, leve lá..." Às vezes têm dificuldade de língua, eu falo. Mas não... É complicado. A saúde...

: Só para acrescentar... Porque eu já trabalhei na Crescer, a Crescer também...

: Também tem refugiados.

: Tem resposta para os refugiados. E o que eu senti era que os serviços não estão preparados... Não estão preparados para este tipo de população. Ou seja, muitos deles...

Investigadora: Por desconhecimento ou...?

: Por desconhecimento... Sim, a maior parte é por desconhecimento. Nesse caso e atualmente, eles são apoiados pela Câmara Municipal de Lisboa.

: Os refugiados colocados.

: Exatamente.

: Eles vêm por um programa, são apoiados pela Câmara, pela Crescer ou pela JRS.

: Exatamente.

: Ficam cá um ano, durante esse ano, supostamente, deveriam aprender português, serem integrados no mercado de trabalho, habitação. E pronto.

: Tudo num ano.

: Tudo num ano. Não acontece em alguns casos, na maioria dos casos. E depois é que vêm parar à Santa Casa.

: O programa prevê que em um ano a integração deles fosse concluída.

: Sim, muitos deles nós encaminhamos para vocês porque não temos...

: Tem que (impercetível).

: Passam para a ação social.

: Passam para a ação social. E deparava-me muito com essa questão, ou seja, o Estado, em si, quer recebê-los, mas depois as entidades que os acompanham normalmente...

: (Impercetível).

: Exatamente. Há um desfasamento entre aquilo que é as políticas e aquilo que é a prática.

: Pronto...

: Os serviços não estão preparados para isso.

: Mas isso penso que é comum... Penso que é comum aos refugiados e às pessoas em situação de sem abrigo.

: Sim.

: Agora estou a falar em questão mesmo do tempo de trabalho que fiz com refugiados.

: Mas penso que é comum.

: Sim.

: Ir com uma pessoa em situação de sem abrigo (impercetível) ou inscrever é uma coisa...

: A expectativa que é dada aos refugiados é totalmente errada.

: A realidade é outra.

: Porque é dada uma expectativa que vão integrar e estão cá um ano e têm tudo e depois chega ao final do ano... E é começar do zero. Porque, lá está, eles teriam de sair da Crescer até à data X...

: Têm que sair da casa da Câmara e não saem e, portanto, chegam aqui...

: E chegam-nos pessoas desmotivadas a descredibilizar tudo...

: Exatamente.

: Pois.

Investigadora: Depois conseguem encontrar resposta a nível de alojamento?

: Temos a Crescer que trabalha... Tem estado a insistir bastante, a procurar no mercado de arrendamento com contratos, casas. Mesmo os quartos também...

: No mercado legal.

: Sim, sim, sim. E aí, pronto, depois o dinheiro para as casas é aqui dado pela Santa Casa. Valores razoáveis.

Investigadora: Decorrente do NPISA, têm estado envolvidos enquanto gestores de casos em ações de formação para os apoiar ao nível do vosso desempenho? Como é que têm visto esta parte que está preconizada na estratégia de melhorar a formação dos técnicos?

: Isso existe?

: Já tive alguma, mas acho que ainda é muito pouca.

: Sim.

: Uma coisa é...

: Eu não (impercetível) da estratégia.

: Então a nossa pergunta é: existem formações?

: Estamos a falar de (impercetível).

: Eu acho que no âmbito do NPISA, ou seja, nas organizações que estão aqui, não é? Mas que estão sempre a trabalhar e não sei quê, nós temos feito esse trabalho entre nós. Não é?

: Entre nós. É.

: Temos vindo a desenvolver formações, uns numa... A Santa Casa desenvolve numas áreas, outras organizações desenvolvem noutras. Portanto, no NPISA Lisboa, sim, isso tem acontecido.

Investigadora: Ok, sim.

: No âmbito da estratégia nacional...

: Pois...

: É outra coisa.

Investigadora: Mas no âmbito do NPISA de Lisboa, vocês sentem que há um trabalho de envolvimento dos gestores de caso?

: Isto é, cada entidade acabou por criar uma formação, por exemplo...

: E que é dada aos parceiros, sim.

: Não, só que como nós nos conhecemos, divulgamos as ações de formação entre nós e cada um se inscreve.

Investigadora: Mas é uma divulgação – e eu tenho que fazer esta pergunta – que vem de cima para baixo...

: Não.

: Não.

: Não.

: Ou é uma divulgação que acontece entre pares?

: Entre pares.

: Entre pares.

: É mais entre...

: Entre pares.

: É. Sim.

: É mais ao nível de par.

: Que eu saiba, não vejo...

: Mais ao nível intermédio.

: Não vejo...

: Ok.

: Que eu saiba, não vejo aí nenhuma formação de cima dizer que no âmbito do NPISA...

: Ainda agora fez uma divulgação...

: Do (impercetível).

: Pronto.

Investigadora: Sim.

: Fez agora uma formação, não sei quê. Mas estamos a falar, por exemplo... Fiquei muito admirada, já não vou ser convidada para mais nenhuma depois desta entrevista, não é?

: Não aparece o nome!

: Mas fiquei admirada com o facto, por exemplo, de uma... Até porque fiz várias perguntas porque pensei "Sou eu que não estou a perceber bem." Sendo uma formação a nível nacional que foi feita, haviam vinte e duas ou vinte e três vagas. Estão à espera... Não é? Chegas à formação e vês algumas caras que são...

: Conhecidas.

: Conhecidas, constantes. O mesmo se diz com os formadores.

: Mas como formadores ou formandos?

: Formandos. E eu penso: a nível nacional deviam ser feitas duas ações, uma em Lisboa, outra no Porto. Se as duas ações tiverem vinte e duas ou vinte e três pessoas ou o que é que era, não é? A nível nacional pensem no número de técnicos...

: Nem 1%. Nem 1%. Nem 1%.

: Portanto... E pronto, a justificação que foi dada era que “Pois, agora é o que é possível, não sei quê.” Quer dizer, isso, se calhar, são o número de técnicos que estiveram presentes aqui. NO NPISA de Lisboa e na (Impercetível) na formação X.

Investigadora: Estavam pessoas do NPISA de Lisboa na formação?

: Estavam.

: Entidades parceiras?

: Entidades parceiras, sim. Mas pronto, para se explicar que, realmente, pronto... A nível local, se calhar, conseguimos fazer muito mais do que, muitas das vezes, a nível nacional.

Investigadora: As formações que vocês fazem não são pensadas no âmbito do NPISA. São formações que acontecem e que, informalmente, divulgam entre vocês.

: Hmm hmm...

: Sim, e acho que... Ainda que nós vamos... Pronto, de facto, os técnicos vão comunicando e vão falando e trocamos informações entre nós. Mas falta muito haver, de facto, uma... Pronto...

: Uma coisa formal, não é?

: Uma coisa que venha de cima, formal e que nos harmonize, até, também.

: Até porque foi feito...

: Que destine ou personalize...

: Mas, a determinada altura no tempo, foi feito um levantamento entre nós das áreas que nós priorizávamos, por exemplo, como formação. O que é que nós achávamos mais relevante, por exemplo, vir a ter formação, sei lá, em alcoolismo, em saúde mental... Sei lá! O que fosse, não é? Quais eram os temas que nós considerávamos mais relevantes. Supostamente, para se poder vir a fazer um plano de formação, que eu não sei se seria anual, bianual, não faço ideia. Mas eu acho que o objetivo desse levantamento era isso mesmo, não é? Mas não sei se isso, depois... Não sei. Pelo menos por agora, não...

: Vocês beneficiam de supervisão no acompanhamento de casos?

: Sim.

: Nós temos na Cais.

: Mas por cada instituição? Mas todos beneficiam de supervisão na gestão de casos?

: Hmm hmm...

: Nós sim. Recentemente.

: Mas eu acredito que não são todas as entidades parceiras que têm supervisão.

: Não são... Pois, não posso falar por todas.

: E mesmo... Até podíamos questionar o que é que significa supervisão.

: Sim.

: Para cada instituição pode ser diferente.

Investigadora: Se é uma entidade externa, se... Todas as questões relacionadas com...

: Sim.

Investigadora: Como se valida uma supervisão. Ok. Sim, das últimas questões que eu vos queria colocar e que foram falando, foi relativamente ao acesso ao serviço e relativamente ao acesso às prestações sociais. Elas têm sido céleres ou quais são as prestações a que vocês recorrem mais no âmbito das pessoas em situação de sem abrigo e se a atribuição tem sido célere face às necessidades da pessoa e se os montantes das prestações têm sido... Ou são adequados para o peso que as despesas de alimentação e as despesas da habitação têm nos rendimentos, nas despesas. Despesas *versus* rendimento.

: Sim.

: Acho que o rendimento (impercetível).

: Sim. Em termos das prestações do Estado, são absolutamente essenciais. Se não, não havia necessidade de (impercetível) completar o resto.

: Hmm hmm...

: Já estiveram mais... Forma mais demoradas...

: Foram mais demoradas.

: Agora estão mais rápidas, mais céleres. Inclusivamente, até começam a receber antes de assinar o acordo.

: Exatamente. Estão mais céleres.

: Só depois, se não assinarem, é que ficam com a dívida ao Estado do pouco que o Estado paga. E pronto, quer dizer, basicamente, o RSI é aquela a que se recorre mais.

: E, eventualmente, aqueles que possam ter alguma invalidez. Mas isso já implica estarem, pronto, avaliados pela saúde, diagnosticados.

: O RSI, realmente, é o mais acessível.

: É o mais célere, mais acessível, sim. Enquanto o outro... Tem que ser antes dos cinquenta e cinco anos, não é?

: Sim. E é preciso pagar...

: É preciso pagar.

Investigadora: Pagar o...?

: O atestado.

: O atestado.

Investigadora: Qual é o valor do atestado?

: € 50,00. É extraordinário que uma pessoa precise de pagar para aceder a uma prestação.

: Exatamente.

: Que atesta que aquela pessoa tem dificuldades.

: Exatamente. Como nas Finanças, paga-se também € 7,00 para (impercetível) não tem rendimentos. Eu vou pagar para dizer...

: Uma pessoa que está vulnerável tem de pagar.

Investigadora: (Impercetível).

: (Impercetível).

Investigadora: Ah, ok.

: Está a falar aqui das Finanças. Por exemplo...

: Nas Finanças, sim. Aquela declaração.

: (Impercetível) bens imóveis, que não tem bens nenhuns, isso paga-se, portanto...

: Paga.

: Não faz sentido nenhum. Para algumas coisas tem que pedir essa declaração.

: Isso é uma pescadinha de rabo na boca, que as Finanças (impercetível).

: Declaração de carência económica... A declaração das Finanças a dizer que a pessoa não tem rendimentos paga-se.

: Exatamente (Impercetível).

: Pagar por um papel a dizer que não tem rendimentos.

: Dão apoios complementares às pessoas que têm acesso a prestações sociais?

: Sim.

: As que têm, sim. Há outras que não têm.

: Alojamento... Se tiverem um rendimento social de inserção que estejam, por exemplo, num albergue que não têm despesas ou que estejam em situação mesmo sem teto, à partida não há... Não há critérios para darmos apoio económico.

: Sim, vamos avaliar, exatamente. Depende.

: Cada caso é avaliado individualmente. Agora, em termos de respostas que nós, normalmente, lhes costumamos dar e que são mais céleres, mas que temos noção que na cidade de Lisboa somos mais privilegiados do que no resto do país, no Porto, às vezes Coimbra também tem algumas repostas mas, maioritariamente, as respostas que nos chegam cá, é: nós damos albergue, o refeitório do Centro de Apoio Social dos Anjos, umas respostas mais imediatas. Depois, eventualmente, são orientados, não têm nada e se se adequar, são orientados para tratar do rendimento social de inserção, aqueles que têm dependências, se calhar, vamos... O projeto vai noutro sentido. Mas são dadas estas respostas assim mais urgentes. Eventualmente, uma pessoa que, realmente, esteja a tentar procurar trabalho ou que tenha dificuldades de mobilidade entre o albergue e ir comer ao refeitório é-lhe dado o apoio de passe. Pronto, normalmente, passa por essas repostas.

Investigadora: No âmbito do...

: Os (impercetível) são apoiados na totalidade pela Santa Casa. Os refugiados, quando já se consegue pedir o RSI, pede-se o RSI, depois diminui-se o apoio que já era dado pela Santa Casa.

: E o RSI é suficiente?

: Não. Nem pensar.

: Nunca é.

: A Santa Casa tem que complementar.

: Pela Santa Casa em Lisboa, mas pela Segurança Social ou pelo Estado se for fora de Lisboa.

: Fora de Lisboa, sim. Aí a regra é igual. Fora de Lisboa é a Segurança Social.

: São apoios mais pontuais do que a Santa Casa. Pelo menos os casos que eu tenho (impercetível).

: Os requerentes de asilo é tabelado.

: E os requerentes têm um... Para além dessa questão de um ano e depois terem de sair da casa e não sei quê... Os requerentes têm um tempo limite para ser apoiados....

: Os requerentes...

: Até à decisão do processo do SEF.

: Pode demorar anos.

: Ele espera para ficar em Portugal e o tempo que demora essa decisão, depois decide se podem ou não ficar, não é?

: Sim.

: Depois ainda pode haver recurso.

: Esse tempo todos, eles são apoiados pela Santa Casa. Se for... Pronto, é sempre a Santa Casa até haver uma decisão. Se for positiva, aí recebem um cartão, autorização de residência provisória. Podem arranjar emprego.

: E muda o estatuto? Deixam de ser requerentes de asilo?

: No (impercetível) ainda não. Depois quando têm título de residência é que passam para proteção subsidiária (impercetível).

: Se as decisões fossem mais céleres ajudavam.

: Ajudavam.

: Ou seja, se houvesse decisão destes processos mais célere...

: Tanto a nós e com eles.

: Exatamente.

: Porque eles vivem um tempo ali que não podem fazer nada e é um tempo de... É banho-maria, quer dizer, não...

: E, provavelmente, em termos de custos também traria...

: Sem dúvida!

: Se as decisões fossem mais céleres.

: Não permitir que eles trabalhem é um grande bloqueio.

: Noutros países da Europa, outros requerentes de asilo podem trabalhar. Enquanto estão à espera.

: Sim, enquanto esperam.

: A primeira coisa que muitos deles nos perguntam quando chegam a atendimento é “Mas eu quero trabalhar. Porque é que eu não posso trabalhar?” Eles arranjam com facilidade.

: Sim. No mercado paralelo. Às vezes alimentam-se muito dos mercados paralelos.

: Não há essa possibilidade. Estão aqui um ano, dois anos sem fazer nada. A aprender português e pouco mais do que isso.

: Pois.

: Às vezes em Portugal fomenta-se muito a economia paralela.

: Sim, sim.

: Muitos deles querem trabalho.

: Exatamente.

: Isso é que é fomentar a economia paralela.

: Fomenta a economia paralela.

: Exatamente.

Investigadora: Sim. Relativamente ao surgimento do NPISA, que acontece em 2015, o que é que vocês entendem que... O que é que vos trouxe e quais são as vossas expectativas de o que é que vos pode vir a trazer? Este novo de modelo de governação colaborativo.

: Ah, sim, a colaboração sem dúvida alguma.

: Sim.

: O trabalho em equipa.

: Eu acho que a gestão dos recursos é muito, muito importante. E depois eu acho que, realmente, o trabalho em quipá. Não sei se posso chamar o NPISA uma equipa, mas eu vejo um bocadinho como isso, o trabalho em equipa porque, apesar de tudo, eu acho que (impercetível) os técnicos exteriores, se quisermos, à Santa Casa e vemos aqui, completamos o trabalho que era feito aqui e vice-versa. E depois, entre as outras organizações, eu acho que esta partilha, sei lá, de saber que a Cais tem o projeto X ou a Orientar ou... E depois eu acho uma coisa muito importante é que, se calhar, muitas das vezes também não é se calhar tão visível, mas por exemplo, na reunião das EPR, etc., quando se fala das situações, eu acho que antigamente andávamos três ou quatro ou cinco equipas à volta do sujeito A.

: Às vezes da mesma pessoa.

: E, por exemplo, eu acho que o trabalho que é feito agora há uma grande diferença, porque o sujeito A, eu sei que está a ser acompanhado pelo JSpela equipa da Santa Casa ou o que seja.

: Sim.

: Qualquer coisa. Posso pedir a informação X. Pronto, já para não falar da gestão de casos, que eu acho que é uma questão muito importante.

: Sim. Na gestão de casos é o mesmo. De facto, há um gestor de casos, pronto...

: Portanto acaba por ser...

: E acho que, de facto, há essa partilha dos recursos, sem dúvida...

: Rentabilização dos recursos.

: Rentabilização dos recursos.

: Sim. Rentabilização.

Investigadora: Todos os parceiros são gestores de casos?

: Quase todos. Mas nem todos. Poucos que não são.

: A proposta era que todos fossem.

: Mas há poucos que não são.

: Sim.

: Mas há outros que têm mais do que um gestor de caso.

: Têm outro tipo de recursos, mas não têm a gestão de casos.

: Por exemplo, a Câmara Municipal (impercetível).

: Sim.

: Sim, sim.

: (Impercetível) os maus da fita.

: (Impercetível).

: É bom, também, as pessoas perceberem que as coisas têm um funcionamento e que todos nós estamos a funcionar da mesma forma, não é? Apesar de cada organização ter a sua autonomia... (Impercetível) essa cultura.

: Cultura, é verdade.

: Mas depois em termos de... Vá, agora muito técnico. Processualmente, não é? Acabamos por ser todos muito homogéneos no que estamos a fazer, não é?

: (Impercetível).

: Mais rede. É rede. Nós cruzamos.

: Essa foi a maior valia, a relação inter institucional.

: A nível... Então a nível dos técnicos, acho que ainda mais...

: Sim.

: Ao nível dos técnicos, eu acho que nós trabalhamos todos.

: Sim. O facto de eu saber que posso ligar...

: Falamos... Ligar, às vezes, até aqui mesmo no corredor.

: Sim.

: “Oh Pedro, aquele utente que estava na Vitae... Ou que não sei quê... Olha, aquele que vai para a Cais para o projeto... Aquele que está na lista de espera para o Housing First...” Nós falamos.

: Mas, por outro lado, também sinto que existe, realmente, esse trabalho em parceria, mas sinto que não... Que devíamos conhecer bem as respostas, irmos ao local conhecer os parceiros. Por exemplo, eu encaminho muito para a Cais, mas nunca lá fui ver exatamente o espaço.

: Lá está...

: Mas, se calhar, devia-se pensar melhor (impercetível).

: Não é só (impercetível) utentes, também há rotatividade dos técnicos. Ultimamente tem sido brutal. Portanto, eu acho que também tem a ver com isso. Mas houve, já houve visitas às várias organizações.

: (Impercetível).

: Ultimamente, não sei, se calhar é da minha sala, mas... Saiu a Joana e a Mónica que estavam na... Ajudem-me!

: Na Arca.

: Na Arca. Depois saiu a Joana da equipa do Gonçalo. Tem havido uma rotatividade tal, também temos técnicos...

: Nós não.

: Sim, vocês não. Vocês não têm. Mas...

: Não, (impercetível).

: Pronto. É o mesmo da organização.

: Sim.

: Acaba por ser. E essa rotatividade também nas equipas, estou a falar... A minha equipa... A minha... A minha ex equipa também teve uma grande rotatividade e, portanto, acaba por... Obviamente, as pessoas que já fizeram a visita à Cais, se calhar, já não são as mesmas que (impercetível) fazer.

: Sim.

: Nesse sentido.

Investigadora: E o que é que vocês sentem (impercetível) conseguido, o que é que vocês sentem ou as vossas propostas que... Para a continuidade deste trabalho?

: Respostas mais céleres que conseguimos com os utentes.

: Mas para o futuro, o que é que vocês perspetivam que o NPISA vos possa acrescentar de valor no sentido de processos de transformação social, o nosso objetivo final é a transformação social dos problemas sociais. Portanto, transformá-los...

: Intervenção mais ligada à política.

: Quer explicar um bocadinho mais?

: Porque eu acho que... Porque nós não temos que estar só no nosso cantinho de intervenção. A nossa intervenção é todos os dias influenciada pela política que está a ser feita, seja ela ação

social, o que seja. E se nós não fizermos esta ligação cada vez mais próxima, andamos todos a navegar. Quer dizer, um puxa o remo para um lado, outro puxa para o outro e o barco anda, mas não anda na mesma direção. Andamos sempre aqui a dificultar uns aos outros. E eu acho que se nós tivéssemos uma intervenção mais próxima daquilo que são as políticas aos vários níveis. E ouvirmos ambos. Não é só... Nós aqui da intervenção dizemos “Ah, mas nós achamos que...”

: Sim.

: Não é só isso. É o contrário também, não é?

: Sim.

: Percebermos porque é que aquela política foi feita daquela maneira. Eu hoje estou virada para aqui, mas pronto. Perceber as condicionantes económicas, também temos que percebê-las. Agora, acho é que podemos estar mais...

: Os técnicos são chamados...

: ... Alinhados.

: Sim.

: Ambos, não é? Intervenção e política. Podemos estar mais alinhados para conseguir uma coisa mais concreta, não é?

: Normalmente, as políticas são construídas sem se auscultar o terreno?

: Eu acho que... Eles auscultam tudo. Auscultam.

: Mas acho que...

: Auscultar, auscultam. Mas daí a...

: Eu acho que, muitas vezes...

: Eu acho que têm-se feito muitas auscultações, levantamentos e afins.

Investigadora: Mas...?

: Precisamos é de mudar alguma coisa, não é? Precisamos de mudar políticas em função da intervenção.

: Mas raramente as políticas em Portugal são decididas com base, vá lá, nessas auscultações.

: No diagnóstico.

: Eu não vou falar porque estamos a gravar. Mas auscultar...

: Mas depois a decisão...

: Auscultada, avaliada...

: Mas a política, depois, quando é estabelecida, raramente é...

: Pois.

: Reflete essas avaliações.

: Mas não é por falta de levantamento, não é por falta de levantamento.

: Não, não é... Pois não.

: Seja qual for a cor e partido.

: Se bem que eu acho que, às vezes, somos pouco ativos também para ir lá acima falar. Falamos aqui...

: Certo. Certo.

: “Deve-se fazer isto.” Quantos de nós é que expuseram alguma coisa, sei lá... Por exemplo...

: Pois.

: O processo de RSI, por exemplo, demora muito tempo. Quantos de nós... Quantos de nós fizeram isso, por exemplo, pergunto agora assim para o ar.

: Eu, se calhar, nem o poderia fazer.

: Mas quantos de nós têm essa voz ativa de fazer chegar para os serviços?

: Eu não poderia ir fazer uma participação à Segurança Social.

: Eu acho que, como técnicos, também temos de pensar na nossa voz, que tem que ser muito mais ativa e participativa. Eu sinto isso, às vezes. É só fogos que temos que apagar.

: Pois.

: Temos tanta coisa para fazer que depois não pensamos em ir mais além.

: Tempo de reflexão.

: Sim, fazer um pouco de *advocacy* também. Acho que faz muita falta e nós estamos sempre, sempre muito embrenhados no nosso terreno, no nosso quintal.

: Isto do apagar fotos acho que (impercetível). Acho que, realmente, temos de passar de apagar fogos e temos de ver aqui...

: Sim, mesmo (impercetível) não é bem a mesma coisa. São coisas diferentes. Uma coisa é estarmos a pensar em visão estratégica, não sei quê, missão. Isso é uma coisa. Outra coisa é estarmos... Mesmo na gestão de cassos ou mesmo na supervisão que queiram chamar, é apagar fogos na mesma, porque nós estamos ali a falar das situações.

: Sim, apagar fogos.

: Como é que vamos resolver...

: Sim.

: Pensar a longo prazo...

: Que esta pessoa, daqui a dois meses, vai ter...

: Sim...

: Sei lá, o tratamento. Depois ali a seguir aos dois meses não sei quê...

: Andamos sempre a apagar fotos.

: Isto não é assim!

: Eu poderia, que eu acho que seria bom, sei lá... De meio em meio ano ou também não querendo ser muito (impercetível).

: Sim, nós já temos tanta coisa...

: De o próprio NPISA poder juntar para as pessoas poderem trazer, portanto... Não falarem de casos específicos, mas trazerem sugestões.

: Sim.

: E acho que não tem havido espaço para isso, não é?

: Para isso.

: Nós vamos falando, vamos desabafando uns com os outros as dificuldades que vamos sentido, mas não passa disto.

: Estamos tão... Estamos tão absorvidos no apagar fogos todos os dias, que depois não sobra tempo, lá está, uma vez ou duas por ano para...

: Eu acho que seria razoável nos sentarmos "Ok, propostas, o que é que sugerem."

: Momentos de avaliação.

: Sim. Porque acaba por ter o quê? (impercetível).

: Com o envolvimento dos técnicos.

: Com o envolvimento dos técnicos que estão no terreno diariamente.

Investigadora: Vocês alguma vez foram chamados para avaliar o que tem sido feito pelo NPISA?

: Nunca.

: Não.

: Nunca.

: Pois, estava a pensar, eu acho que não. Acho que até as pessoas já foram chamadas a avaliar algumas questões... As pessoas, as pessoas que acompanhamos.

: Sim.

: Algumas ações que o NPISA possa desenvolver, mas não sei se os técnicos foram.

: Acho que poderia ser uma mais-valia.

: Poderia haver este...

: Alguma voz.

: Espaço de sugestão. Propostas.

: Gosto sempre de deixar esta tónica. A avaliação não... Eu não a vejo desta maneira e partilhar agora a minha perspetiva (impercetível) como um processo construtivo.

: Sim, sim, sim. Claro. Exatamente.

: Até porque todos nós fazemos parte do NPISA

: Nós somos o NPISA. Portanto...

: (Impercetível) vocês disseram que corria bem, agora... Algo construtivo, não é? O objetivo era esse.

: E também uma sensação que eu, por vezes, já tive é... Pronto, o NPISA tem muitas instituições e que, especificamente, trabalham com os sem abrigo e bem, mas... Mas, mesmo assim, há muitas instituições, também, que estão envolvidas... Que acabam por estar envolvidas nesta área, que não estão no NPISA. E, se calhar, nem tinham que estar. Dou o exemplo, por exemplo,

clássico que é o SEF. Mas o facto de não estarem, às vezes, fez com que também me dissessem... Ou, por exemplo, o Instituto da Habitação ou o que fosse. Mas dizerem “Ah, como não está, pronto, então não podemos fazer nada.”

: Não tem responsabilidade.

: Então não há. “Não podemos mexer na política de estrangeiros porque... Não podemos mexer porque não faz parte.”

: “Não podemos facilitar algumas coisas.”

: Daqui do NPISA tem... “Não podemos mexer na habitação porque isso existe um Instituto de Habitação.” E mesmo na saúde, pronto, o CHPL faz parte (imperceptível). Portanto “Ah, é saúde, então já não faz parte do NPISA.” Estão muito centrados aqui nas instituições sociais que trabalham especificamente com os sem abrigo, mas há muitas outras instituições que são determinantes.

: Há outros ministérios que não são...

: São determinantes aqui também, que acabam por... E que não... Se calhar também não deviam fazer parte do NPISA, não digo, mas devia haver algum tipo de colaboração.

: Sim, até o próprio Centro de Emprego, por exemplo.

: Colaboração com estas entidades. O SEF, o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, então, é um exemplo clássico.

: Mas essas organizações, depois, elas fazem parte. A questão é fazer parte do NPISA não significa, necessariamente, que estão envolvidas realmente.

Investigadora: Ok.

: São coisas diferentes.

: Pois.

: Esse envolvimento devia haver... A vários níveis.

: Devia haver... Sim, uma colaboração faz falta aqui. A nível... Pelo menos nós... O nível que digo, é o nível técnico de trabalho do dia-a-dia.

: Sim, sim.

: Colaboração.

: Sim.

Investigadora: Mais alguma questão que vocês gostassem de falar sobre estes últimos quatro anos, de 2015 até hoje? Com o trabalho com as pessoas, com... É um espaço aberto. Então muito obrigada participação.

: Obrigada.

: Obrigado.

: Obrigada.

Normas de Redação

Normas formais de redação obrigatórias:

Espaçamento entre linhas: 1,5;

Espaçamento entre parágrafos: 2;

Espaçamento entre notas ao corpo do texto: 1;

Tipo de fontes: Times New Roman ou Calibri;

Tamanho das fontes: 12;

Notas ao corpo do texto: 10;

Margens: superior: 3 cm; lateral esquerda: 3 cm; lateral direita: 2 cm; inferior: 2 cm;

Numeração das páginas: por norma, no canto inferior direito, em numeração árabe, a partir da introdução (nas páginas precedentes dever-se-á usar numeração romana);

Tabelas e figuras: indicação do tipo e número da ilustração, seguido do respetivo título e terminando com a menção da fonte de onde provém a informação.

O ISCSP não adota nenhum livro de estilo específico. Contudo, é obrigatória a adoção de um para ser seguido em tudo o que não esteja previsto acima.