

# **MODELO DE INTERVENÇÃO E ACOMPANHAMENTO INTEGRADO**



**ESTRATÉGIA NACIONAL  
PARA A INTEGRAÇÃO DE PESSOAS  
EM SITUAÇÃO SEM ABRIGO  
2017-2023**

## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Modelo de Intervenção e Acompanhamento Integrado

### **PROPRIEDADE**

GIMAE - Grupo para a Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023

### **AUTORES**

Grupo de Trabalho para a Intervenção: ISS, I.P. (Madalena Cruchinho e Cristina Colaço); SCML (Celeste Brissos); ADP (Fátima Borges); ARS, I.P. do Algarve (Joaquim Bodião); ARS, I.P. do Norte (Elsa Ramos); EAPN (Maria José Domingos); CNIS (José Leirião); DGRSP (Nelson Lopes); FNERDM (Maria João Vargas Moniz); SICAD (Sara Carvalho); UMP (Marco Regalado e Maria João Queirós); ANMP (Alcino Silva); IEFP, IP (Paula Pereira) e representantes dos NPISA no Núcleo Executivo do GIMAE (Henrique Joaquim – NPISA Lisboa e Sandra Marques – NPISA Aveiro)

### **DATA DE PUBLICAÇÃO**

Setembro de 2018

## Índice

<b>ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>PREVENÇÃO .....</b>	<b>7</b>
... ao nível sociopolítico: .....	7
... ao nível organizacional: .....	7
... ao nível individual:.....	7
<b>INTERVENÇÃO.....</b>	<b>8</b>
... ao nível sociopolítico: .....	8
... ao nível organizacional: .....	8
Intervenção de emergência .....	8
Procedimentos Intervenção de Emergência .....	9
Intervenção de Acompanhamento .....	11
... ao nível individual:.....	13
<b>INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA .....</b>	<b>14</b>
...ao nível socio político: .....	14
... ao nível organizacional .....	14
... ao nível individual.....	14

## ENQUADRAMENTO

O modelo de Intervenção e Acompanhamento a utilizar na implementação da Estratégia decorre da indispensabilidade de qualificar a intervenção junto das pessoas em situação de sem-abrigo, centrando-se no indivíduo, na família e na comunidade, bem como da necessidade de evitar a duplicação de respostas, rentabilizando recursos humanos e financeiros.

Implica uma abordagem multidimensional na elaboração do diagnóstico das situações e no acompanhamento dos casos, com desenho de um projeto de vida com vista à inserção e autonomização face aos serviços de apoio, sempre que possível, construído na relação entre a pessoa em situação de sem-abrigo e o gestor de caso com o qual mantém uma relação privilegiada.

A implementação do modelo de intervenção e acompanhamento integrado realiza-se em territórios a definir nas Plataformas Supraconcelhias da Rede Social ou Plenários dos Concelhos Locais de Ação Social (CLAS), de acordo com as necessidades identificadas em diagnóstico. Sempre que a dimensão do fenómeno o justifique, deverá ser constituído, no âmbito da Rede Social, um Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA).

A realidade diagnosticada poderá ditar a necessidade de reequacionar o reforço técnico das equipas, hipótese que não deverá ser afastada, e para cuja resposta deverão contribuir, de forma articulada, os vários agentes e parceiros intervenientes, obedecendo sempre a uma lógica de distribuição equitativa de responsabilidades, de acordo com a dimensão do problema e a adequabilidade das respostas das entidades às necessidades da pessoa em situação de sem-abrigo.

Os procedimentos internos, circuitos de comunicação e metodologias de trabalho a adotar em cada Núcleo deverão ser definidos e acordados entre todos os parceiros que o integrarem. A constituição deste Núcleo é celebrada através de protocolo e legitimado em Plenário do Conselho Local de Ação Social. Neste protocolo de parceria, para além de constar quem são os parceiros, devem ficar explícitos os contributos de cada um dos parceiros. Nos casos em que não seja necessária a constituição de um Núcleo, deve ser identificado um Interlocutor Local para a ENIPSSA 2017-2023, no âmbito da rede social.

A aplicação do modelo implica que estejam satisfeitos os seguintes pressupostos:

1. A existência de um diagnóstico local, no âmbito do diagnóstico social da Rede Social, do qual deverá constar, não apenas a sinalização/caracterização de situações de pessoas em situação de sem-abrigo, mas também o de situações de risco face a essa condição.
2. A constituição dos NPISA, no âmbito da Rede Social, constituídos por um conjunto de parceiros com intervenção nesta área sempre que a dimensão do fenómeno o justificar ou, nos casos em que não seja necessária a constituição de um Núcleo, a designação de um Interlocutor Local da Rede Social para a ENIPSSA 2017-2023.
3. A designação de elementos técnicos, por parte das diferentes entidades parceiras, que constituam a equipa de gestores de caso para acompanhamento integral das situações.
4. O compromisso dos diferentes parceiros relativamente à articulação de competências e disponibilização de recursos necessários identificados pelos gestores de caso, enquadrados no âmbito do Plano de Ação bienal aprovado.

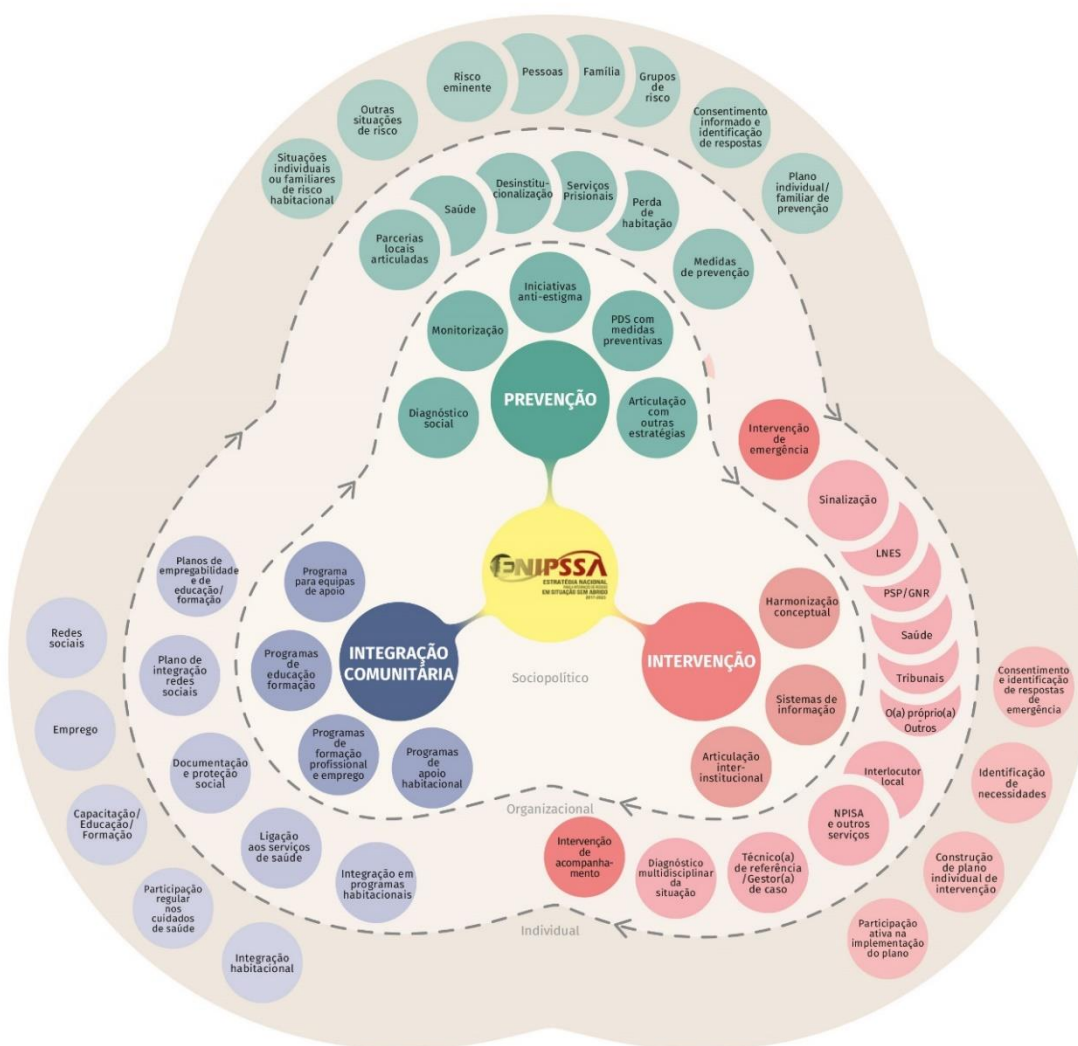
O Modelo de Intervenção aplica-se a todos os casos que sejam encontrados em situação de sem-abrigo, que requeiram intervenção especializada, e durante todo o tempo necessário até que seja encontrada e estabilizada, uma solução.

Compreende assim, todos os procedimentos que são dirigidos às pessoas que se encontrem sem teto ou sem casa, de acordo com os requisitos operacionais definidos no conceito de pessoa em situação de sem-abrigo aprovado a nível nacional, bem como os procedimentos que se destinem a prevenir essa situação ou a sua reincidência.

Deste modo, o modelo de intervenção e acompanhamento de indivíduos/ famílias /grupos organiza-se em três domínios base: a **prevenção**, a **intervenção** e a **integração comunitária**. Cada uma delas está estruturada a nível **sociopolítico, organizacional e individual**.

## MODELO DE INTERVENÇÃO

**"Ninguém deve ficar na rua por mais do que 24 horas"**



GT INTERVENÇÃO: Madalena Cruchinho (Coord.); Alcino Silva; Celeste Brissos; Cristina M. Colaço; Elsa Ramos; Fátima Borges; Henrique Joaquim; Irene Rodrigues; Joaquim Bodião; José Custódio Leirião; Marco Regalado; Nelson Lopes; Paula Pereira; Sara Carvalho & Maria João Vargas Moniz

DESIGN: Filipe Bianchi

Abril, 2018

## PREVENÇÃO

### ... ao nível sociopolítico:

O modelo prevê o desenvolvimento de diagnósticos sociais que integrem os indicadores de risco das situações de sem-abrigo e de precariedade habitacional. Esta atividade permitirá uma monitorização contínua do fenómeno em todo o território nacional e deverá corporizar-se nos Planos de Desenvolvimento Social, definindo medidas preventivas associadas à saúde, à desinstitucionalização, aos procedimentos de saída de estabelecimentos prisionais e ainda aos diversos processos conducentes à perda de habitação.

### ... ao nível organizacional:

As parcerias locais articuladas (NPISA, CLAS, ou outros intervenores locais) são fundamentais para o Diagnóstico Local com atualização permanente, para a operacionalização de medidas preventivas concretas das situações de sem-abrigo nas diferentes áreas de intervenção e abrangendo grupos sociais em situações de vulnerabilidade acrescida, como por exemplo, migrantes, refugiados e outros indivíduos ou comunidades em situação de risco.

### ... ao nível individual:

Importa identificar as situações individuais ou familiares de risco habitacional e diferenciar as situações de risco face ao risco iminente. Neste âmbito, é relevante obter o consentimento informado e promover em conjunto a construção de um plano individual de intervenção.

## INTERVENÇÃO

### ... ao nível sociopolítico:

Com o objetivo de concretizar um entendimento comum acerca da tipificação das situações de sem-abrigo, a ENIPSSA 2017-2023 procura promover a harmonização conceptual, que permita o desenvolvimento de sistemas de informação congruentes e assentes na articulação interinstitucional efetiva, por forma a que todos os parceiros possam agilizar processos e intervenções com a celeridade e a eficácia necessária para que ***“ninguém permaneça na rua por mais de 24 horas”***. Ou seja, a intervenção deve necessariamente incluir a capacidade de identificar constrangimentos/bloqueios e também oportunidades ao nível dos diferentes sistemas apoio que permitam intervir de uma forma consistente.

### ... ao nível organizacional:

A ENIPSSA 2017-2023 propõe a harmonização do modelo de intervenção abrangendo os interlocutores institucionais locais, os cidadãos e as próprias pessoas em situação de sem-abrigo. A entidade interlocutora local / NPISA deverá atribuir a cada situação um gestor de caso, que em colaboração com a(s) pessoa(s) em causa terá que elaborar um diagnóstico multidisciplinar, identificando igualmente os recursos existentes na comunidade.

A intervenção aqui preconizada deve ter como referência os princípios da intervenção na crise, ou seja, ser uma intervenção centrada na pessoa, na sua situação, e no contexto onde se insere. A figura do gestor de caso, enquanto ator e facilitador das condições que permitam a sua resolução, deverá ser capaz de identificar os obstáculos ou oportunidades nos sistemas de apoio, contribuindo para que esses sejam também considerados recursos.

### Intervenção de emergência

Tendo em consideração a meta de que não haja **ninguém na rua por mais de 24h** por falta de alternativas é fundamental definir uma **intervenção de emergência**. Deste modo, pode considerar-se que uma **emergência** corresponde à inexistência de condições mínimas de proteção, em que há perigo real, atual ou iminente e que implica uma intervenção social imediata, corresponde ao período que decorre entre a sinalização de uma situação sem-abrigo e a sua identificação ao NPISA com vista ao acompanhamento e atribuição de um gestor de caso.



Contudo, e dado que viver sem-abrigo é em si mesmo uma situação de alto risco, deve considerar-se também a necessidade de agir e responder em emergência sempre que, apesar da pessoa estar nesta condição por um período prolongado, se reúnam as condições para reverter a situação nomeadamente a manifestação expressa da vontade da própria pessoa.

Para toda e qualquer situação deve ser definido um gestor de caso a partir do momento em que, a mesma, é sinalizada para o serviço/unidade de atendimento de emergência que atue no âmbito do NPISA ou, na sua ausência, sob coordenação do interlocutor local.

### *Procedimentos Intervenção de Emergência*

A **intervenção de emergência** compreende um conjunto de procedimentos, nomeadamente: sinalização, definição de um gestor de caso, encaminhamento para serviço de atendimento de emergência para triagem e diagnóstico, definição de plano individual de intervenção com objetivos adequados à situação e encaminhamento a resposta adequada à situação, mas que retire a pessoa da condição de sem-teto.

A **sinalização** consiste no reconhecimento do facto de que uma pessoa se encontra sem-teto ou sem-casa e pode ser efetuada por:

- LNES
- Forças de segurança (PSP, GNR, outras)
- Equipas de rua
- Serviços de saúde
- Serviços de atendimento social
- Tribunais
- A própria pessoa
- Pessoas da comunidade
- Outras organizações da sociedade civil

Quando se toma conhecimento de uma situação, por contacto direto ou indireto, deve a mesma ser **sinalizada** e encaminhada para o serviço/unidade de atendimento de emergência do NPISA/interlocutor local. Onde não exista NPISA/interlocutor local deve a mesma ser sinalizada e encaminhada para a Segurança Social local ou Linha Nacional de Emergência Social – 144.

Um NPISA /interlocutor local deve procurar ter a funcionar no seu âmbito e de forma o mais integrada possível: equipas de rua especializadas, serviço/unidade de atendimento de emergência, alojamento de emergência, unidade de acompanhamento diurno, respostas de alojamento temporário e/ou permanente. Quando existam, as equipas de voluntários deverão ser enquadradas tecnicamente no sentido de complementar a intervenção definida.

As pessoas em situação de sem-abrigo sinalizadas devem ser atendidas no serviço/unidade de atendimento de emergência, para realização de **diagnóstico multidisciplinar** e definição de **plano individual de intervenção** a operacionalizar por um **gestor de caso**, com recurso às respostas adequadas à situação tendo sempre em vista a sua resolução.

Nesta fase é importante definir os circuitos a implementar localmente de forma a promover o acesso da pessoa ao serviço/unidade de atendimento de emergência. Quando não exista adesão da pessoa deve o primeiro contacto ser efetuado na rua, preferencialmente, por equipas especializadas.

A **gestão dos casos** deverá ser assegurada por técnicos/as, com formação na área das ciências sociais e humanas, das diferentes instituições parceiras da rede, que acompanharão e serão responsáveis pela gestão de processos, de acordo com as atribuições específicas.

Todas as pessoas devem ter o acompanhamento de um **gestor de caso** desde o momento em que a situação é identificada/sinalizada. Contudo, e no processo de construção do diagnóstico e definição de plano individual, tendo em conta a especificidades de cada situação, pode entender-se ser benéfico a redefinição do gestor de caso de modo a garantir uma maior probabilidade de sucesso na intervenção.

O **diagnóstico multidisciplinar** deverá ser aprofundado e ter em conta a multidimensionalidade e complexidade associadas, os recursos existentes ou a mobilizar, identificando, sempre que possível, o(s) problema(s) dominante(s), de forma a facilitar o encaminhamento posterior.

Tendo como referência a intervenção realizada e os diagnósticos elaborados, a **intervenção** deve ser planificada tendo em conta perfis diferenciados que podem ter por base critérios relacionados com a problemática, com o risco de vida ou com a temporalidade, como por exemplo:

**a) pessoas recém-chegadas à situação**

A intervenção deve ter como objetivo **"não uma segunda noite na rua"**. Responder de forma tão pronta quanto possível através de soluções de alojamento de emergência pois cada noite vivida na rua aumenta exponencialmente o esforço necessário a reverter a situação;

**b) pessoas que entram e saem da situação sem-abrigo**

A intervenção necessita de introduzir fatores alternativos de forma a interromper esta cadência;

**c) pessoas em situação de longo prazo - mais de 1 ano em situação de sem-abrigo/sem-teto**

A intervenção deve promover o acesso a respostas adequadas às problemáticas identificadas.

Nestes três perfis a intervenção deve, tanto quanto possível, ser realizada por equipas com formação específica ou suportadas por técnicos das respetivas áreas consoante a problemática identificada, nomeadamente, os comportamentos aditivos e dependências ou de saúde mental.

Importa realçar que as soluções de emergência deverão ser o mais breves possível, e sempre com vista a encontrar soluções de alojamento continuidade que assegurem estabilidade e permanência.

**Intervenção de Acompanhamento**

As ações a definir com vista à inserção, são traduzidas num **Plano Individual de Intervenção (PII)**. Este plano deve ser definido em conjunto com a própria pessoa, com o seu consentimento informado, contratualizando ações que tenham em vista a sua autonomia, adequadas às potencialidades e necessidades diagnosticadas em cada momento, pelo que não se trata de um documento fechado, devendo ser constantemente adaptado à evolução da situação ao longo do percurso do acompanhamento. Assim, a duração deste plano deve ser variável, e adaptada aos diferentes tipos de ações envolvidas.

Ao longo do processo de acompanhamento, o gestor de caso assume uma função de mediador e facilitador nos processos de articulação e comunicação com as diferentes entidades/respostas com as quais a pessoa em situação de sem-abrigo tem de se relacionar no seu percurso de inserção.

No âmbito da **prestação de Rendimento Social de Inserção** importa distinguir:

1. Pessoas beneficiárias da prestação que se encontram em situação de sem-abrigo;
2. Pessoas que reúnem as condições de requerer a prestação, e que se encontrem em situação de sem-abrigo;

Esta diferenciação é relevante porque determina atuações diferenciadas relativamente à atuação/procedimentos: sinalização, encaminhamento e ao subsequente acompanhamento social. Relativamente às:

1. **Pessoas beneficiárias da prestação**, que se encontrem em situação de sem-abrigo, deve ser previamente confirmado junto dos serviços da Segurança Social/Núcleo Local de Inserção ou se for o caso, na cidade de Lisboa, junto da Santa Casa da Misericórdia, a atribuição do seu técnico gestor de processo, a quem compete nos termos da legislação em vigor elaborar e acompanhar o contrato de inserção;
2. **Pessoas em situação de sem-abrigo, e que reúnam as condições para requerer a prestação**, devem no âmbito do atendimento realizado proceder ao imediato encaminhamento das mesmas para os serviços da segurança social, nos termos da legislação em vigor e articular com os serviços da Segurança social para desencadear o processo de instrução necessário à atribuição da prestação. Nestas situações, até à atribuição da prestação, e, com vista a assegurar a sua proteção social, deverá ser-lhes designado um Técnico Gestor de Caso, responsável pela definição e acompanhamento do seu PII.

Após a atribuição da prestação, deverá ser salvaguardada a devida articulação e comunicação entre os serviços/instituições de forma a garantir-se, na transição para o acompanhamento social previsto no âmbito do RSI, a prévia avaliação das ações de inserção constantes do PII, quanto à sua adequabilidade e execução, de forma a que nesta transição para a figura contratual do contrato de inserção, essa informação sobre a intervenção já realizada pelos serviços possa ser levada em consideração. Esta articulação possibilita dirimir/evitar sucessivas intervenções e/ou ações, cujos resultados /impactos por terem sido anteriormente avaliados se revelaram inadequados ao seu percurso de inserção.

Relativamente às pessoas previamente sinalizadas pelas entidades responsáveis pelo seu acompanhamento (e após a avaliação do seu perfil de empregabilidade), deverá o IEFP, I.P. através dos seus centros de emprego e centros de emprego e formação profissional intervir, em estreita articulação com o gestor de caso, desde a sua inscrição ao encaminhamento e

integração nas diversas medidas de formação e emprego, mobilizando todos os recursos disponíveis de acordo com o diagnóstico e necessidades individuais.

A heterogeneidade dos candidatos pressupõe metodologias de atuação específicas adequadas às suas singularidades, competências, aptidões e conhecimentos, envolvendo a colaboração na elaboração do PII, o agendamento prévio da inscrição para emprego, mediado pelo representante do IEFP, I.P. no NPISA ou CLAS e pelo gestor de caso, quando reunidas as condições de (re)integração no mercado de trabalho e quando o candidato tenha concluído as ações previamente definidas no PII, anteriores às de formação profissional e/ou de emprego.

Deve ser designado um Técnico Gestor Pessoal, responsável pela elaboração, contratualização e monitorização do Plano Pessoal de Emprego em colaboração com o gestor de caso e o candidato, de modo a assegurar a sua integração em tempo oportuno em respostas sustentáveis e a (re)inserção no mercado de trabalho.

Cada centro de emprego e centro de emprego e formação profissional designou um técnico como interlocutor preferencial, o qual desenvolve a sua atividade em estreita colaboração com os representantes do IEFP, I.P. nos NPISA e nos CLAS, quando não seja o próprio, bem como com o gestor pessoal do candidato e o gestor de caso.

#### ... ao nível individual:

É fundamental a elaboração de um plano de intervenção, que acione os recursos existentes na comunidade, adequados à situação de risco e/ou perigo em que a pessoa se encontra e que assente na participação e consentimento do(s) próprio(s).

## INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA

### ...ao nível socio político:

É necessário o desenvolvimento e a consolidação de medidas, privilegiando-se soluções flexíveis e adequadas aos diferentes perfis identificados, nomeadamente, programas de: apoio habitacional; promoção ao acesso aos serviços de saúde; formação profissional e emprego e outros programas de capacitação e desenvolvimento educacional promotores da integração e participação social efetiva. A concretização destas medidas e programas deve assentar no trabalho de equipas de intervenção e acompanhamento especializado tendo em conta o diagnóstico multidisciplinar realizado e os planos de individuais de intervenção.

### ... ao nível organizacional:

A intervenção deve basear-se nos programas existentes ou a criar nos âmbitos habitacional, de acesso ao emprego e à educação/ formação, de acesso e regularização da documentação de identificação, de proteção social, de ligação aos serviços de saúde e/ou justiça, bem como, facilitando a integração em redes e outros suportes sociais.

### ... ao nível individual:

Considerando-se as especificidades de idade, de género, assim como as expectativas e interesses individuais, a ENIPSSA 2017-2023 tem como objetivo proporcionar possibilidades de integração habitacional, de utilização dos serviços de saúde, de desenvolvimento educacional, de formação e emprego, de participação em redes de suporte social - desde ligações mais próximas até à utilização de serviços e recursos disponíveis na comunidade e que promovam o desenvolvimento contínuo das capacidades e iniciativas pessoais de integração.

[www.enipssa.pt](http://www.enipssa.pt)  
[geral@enipssa.pt](mailto:geral@enipssa.pt)

