



**CARACTERIZAÇÃO DAS RESPOSTAS EXISTENTES
PARA A PESSOA SEM ABRIGO – LISBOA**

DOCUMENTO ELABORADO PELA PLATAFORMA PESSOA SEM ABRIGO

Junho de 2010

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
I – REDE E TIPOLOGIAS DE RESPOSTAS “IDEAIS”	6
1 – CENTRO DE EMERGÊNCIA	6
1.1. Unidade de Atendimento	6
1.2. Unidade de Alojamento	8
2 – CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO	11
3 – HABITAÇÃO DE TRANSIÇÃO	13
4 – HABITAÇÃO INDIVIDUALIZADA	16
4.1. Casas Primeiro	16
4.2. Casas Apoiadas	18
II – AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS EXISTENTES	20
1 - RESPOSTAS COM ATENDIMENTO	21
2 - RESPOSTAS COM ALOJAMENTO	25
3 - EQUIPAS DE RUA	32
3.1. Equipas de intervenção técnica	34
3.2. Equipas de distribuição de alimentos	39
4 - OUTRAS RESPOSTAS	41
5 - RESPOSTAS POTENCIAIS	47
III – LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO	48
IV – PROPOSTAS	49
1 - GRELHAS SÍNTESE DAS PROPOSTAS DE CRIAÇÃO / REQUALIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS	50

NOTA:

No e-mail serão enviados, também, como anexos a i) Ficha de caracterização das respostas para PSA; ii) Guião para o preenchimento da Ficha e iii) Grelha de respostas de acordo com as tipologias,

INTRODUÇÃO

A Plataforma Pessoa Sem Abrigo (PSA) para a cidade de Lisboa foi constituída em 3 de Julho de 2009, com o objectivo de implementar e desenvolver o Plano de Cidade de Lisboa para a PSA, aprovado em sede de CLAS em 4 de Maio de 2009. Esta Plataforma integra um conjunto de entidades públicas e privadas, com intervenção directa ou indirecta junto da PSA, trabalhando em estreita articulação com o CLAS de Lisboa.

Tendo em conta o objectivo estratégico de implementar um novo modelo de intervenção que centre a sua acção na pessoa sem abrigo, a Plataforma PSA orientou a sua actividade em torno dos três eixos de intervenção, definidos como prioritários no Plano de Cidade:

- Eixo I – Reorganizar e otimizar a rede de equipamentos e serviços
- Eixo II – Implementar um modelo de intervenção integrada na cidade de Lisboa
- Eixo III – Qualificar a intervenção

Estes três eixos estão intimamente ligados na medida em que o modelo de intervenção integrada que está a ser definido se articula com a constelação de equipamentos e serviços que se propõe vir a ser implementada na cidade de Lisboa. Do mesmo modo, as acções de formação conducentes a uma maior qualificação da intervenção junto das pessoas sem abrigo, deverão ser desenhadas não apenas a partir do levantamento de necessidades de formação junto das instituições, mas ter como referencial o modelo de intervenção integrada a propor (em ligação com a Estratégia Nacional para a Pessoa Sem Abrigo).

Durante o primeiro ano de actividade, a Plataforma PSA priorizou as acções do Eixo I, na medida em que este constitui uma linha estruturante das acções dos outros dois eixos (ver quadro 1). Nesse sentido, com base no diagnóstico efectuado aquando da concepção do Plano de Cidade, nos diferentes perfis das pessoas sem abrigo e nos pressupostos da Estratégia Nacional, a Plataforma PSA elaborou uma proposta que define uma rede de respostas “ideais”, caracterizadas em 4 tipologias: i) Centro de Emergência, com uma resposta de atendimento e unidade de alojamento, ii) Centros de Alojamento Temporário, iii) Habitação de Transição e iv) Habitação Individualizada, quer numa lógica de *housing first* ou como resposta de 2ª linha. Para além destas respostas existem ainda outras não vocacionadas para o alojamento mas que visam

dar resposta à inclusão das PSA, servindo de suporte e de ponte para projectos de vida mais autónomos. Consideramos aqui os centros de apoio social, os ateliês ocupacionais as comunidades de inserção sem alojamento e outros. Para além destes, existem ainda as equipas de rua que no modelo de intervenção integrada poderão fazer a ponte entre as pessoas que permanecem na rua e as respostas vocacionadas.

Quadro 1

Eixo I – Reorganizar e otimizar a rede de equipamentos e serviços	
Acções Propostas	Concretização
1 - Avaliação das respostas existentes e proposta de desenvolvimento de novos modelos	Realizado
2 - Construção de um plano de respostas de emergência, acompanhamento e inserção	Realizado
3 – Optimização das equipas de rua na sinalização e no acompanhamento das PSA	Elaborada uma proposta
4 – Rentabilização das instituições que distribuem géneros alimentares	Elaborada uma proposta
5 -Avaliar condições para a reabertura dos balneários públicos	Em estudo
6- Sistemas de georeferenciação adaptados à PSA - Cartografia dos equipamentos da cidade de Lisboa	Realizado
7 – Identificação das zonas de maior concentração de PSA para a localização dos Núcleos de Apoio Local	Realizado
8 – Implementação de um Centro de Emergência com uma estrutura de acolhimento	Elaborada uma proposta
9- Criar resposta de residências de transição com acompanhamento técnico adequado às situações (numa lógica de housing first)	Elaborada uma proposta

A Plataforma PSA realizou também uma avaliação das respostas vocacionadas para as pessoas sem abrigo, existentes na cidade de Lisboa, tendo elaborado um instrumento específico de recolha de dados e um guião auxiliar do preenchimento. Esta avaliação decorreu durante o mês de Maio e início do mês de Junho de 2009. Foram visitadas 36 entidades, sendo que destas, 4, poderão ser no futuro potenciais respostas no âmbito da rede vocacionada. Os resultados desta avaliação, no que respeita à caracterização destas respostas, serão analisados no ponto II do presente documento, tendo como referência as tipologias de respostas “ideais” elaboradas pela Plataforma PSA.

Esta avaliação permitiu também aferir a experiência de articulação no trabalho desenvolvido pelas diferentes organizações da rede vocacionada. A informação obtida nesta área será alvo de reflexão na acção do Eixo II.

Quadro 2

Eixo II – Intervenção integrada na cidade de Lisboa	
Acções Propostas	Concretização
1 – Definição de um Modelo de Intervenção integrada para a cidade.	Em estudo
2 – Avaliação das boas práticas de referência.	Em desenvolvimento
3 -Criação de um manual de procedimentos de estratégias de intervenção nos factores e situações de risco.	Dependente da concretização da acção 1
4 - Definição do modelo/ papel funcional do Gestor de Processo/caso.	Em estudo
5 - Guião de princípios e definição de critérios para ser gestor de processo.	Dependente da concretização da acção 4
6 - Criação de uma plataforma digital (Registo partilhado das entidades por níveis de intervenção com a variável gestão de vagas on-line).	A ser trabalhado com o GIMAE
6 - Operacionalização do Modelo, visando a reintegração e capacitação social e profissional da PSA.	Dependente da concretização da acção 1
7 - Criação de um site que disponibilize informação on-line sobre os recursos e respostas existentes na cidade de Lisboa para a PSA.	Dependente da concretização do Eixo I

Relativamente ao Eixo III, a aplicação deste instrumento de avaliação possibilitou a realização de um levantamento de necessidades de formação, junto das organizações que intervêm com as pessoas sem abrigo.

Quadro 3

Eixo III – Qualificação da intervenção	
Acções Propostas	Concretização
1 - Programa de formação/acção para os agentes interventores (ex. modelo de gestão/supervisão capacitação do 3º sector).	Realização do levantamento de necessidades
2 - Capacitação dos técnicos para formação na vertente do atendimento integrado.	A realizar em colaboração com o GIMAE
3 - Formação aos Dirigentes na vertente dos processos de qualificação.	A realizar em colaboração com o GIMAE
4 - Sensibilização dos profissionais de saúde.	A realizar em colaboração com o GIMAE

I – Rede e Tipologias de Respostas “Ideais”

Apresentamos de seguida, a proposta de Tipologias de Respostas “ideais” vocacionadas para as pessoas sem abrigo, elaborada pela Plataforma PSA e a implementar na cidade de Lisboa. De salientar que, embora o grupo tenha considerado estas como respostas “ideais” as mesmas não se encontram regulamentadas pela Direcção Geral de Acção Social, do ISS,IP, entidade competente nesta matéria, pelo que só poderão ser consideradas após a correspondente validação. Pretende-se que estas tipologias sejam o referencial que irá orientar a requalificação das respostas já existentes, bem como a criação de novas respostas na cidade de Lisboa.

1 – CENTRO DE EMERGÊNCIA

1.1. Unidade de Atendimento

Objectivos:

- Informar, orientar e encaminhar.
- Prestar apoio psicossocial.
- Elaborar um diagnóstico da situação, de forma a garantir uma resposta imediata.
- Apoiar pessoa/famílias em situação de dificuldade e/ou emergência social
- Mobilizar recursos adequados à situação.
- Prevenir situações de exclusão e vulnerabilidade social.
- Apresentação da situação da PSA ao NPISA para atribuição de gestor de caso no período máximo de 1 mês.

Destinatários:

- Pessoas sem-abrigo.
- Pessoas que se encontrem em risco de ficar sem abrigo (Pessoas com domicílio instável, como por exemplo alojadas em quartos alugados, pensões, participadas na totalidade ou em parte pelos serviços de acção social).

Serviços prestados:

- Atendimento, acompanhamento e encaminhamento.
- Apoio psicossocial.

Instalações:

- Zona de Recepção com sala de espera e espaço infantil.
- Instalações sanitárias para colaboradores com acessibilidade.
- Instalações sanitárias para os cliente com acessibilidades e para crianças, devendo dispor de uma zona de banho e tratamento de roupa para situações de necessidade de utilização imediata.
- Sala de reuniões.
- Área técnico-administrativo (Gabinete de triagem, Gabinetes de Atendimento, secretaria, etc.).
- Espaço Informativo – acesso à Internet, informações sobre os recursos e acessos existentes na comunidade sobre áreas diversas (Emprego, Habitação, Ensino, Saúde, Segurança Social, Jurídico, etc.).
- Zona de arquivo do Centro de Emergência.
- Outras que se revelem necessárias.

Funcionamento:

- Critérios de admissão: Pessoas com idade igual ou superior a 18 anos e/ou menores devidamente acompanhados de adulto; Pessoas que recorram à Unidade, por sua iniciativa ou encaminhadas por outrem.
- Período de Funcionamento: 24h/dia, 365 dias/ano; Atendimento das 9h às 24h. Das 24h às 9h, estará disponível uma Equipa/ Unidade Técnica para a triagem e encaminhamento das situações, caso se justifique. Caso se verifique o encaminhamento para a Unidade de Alojamento, na manhã do dia seguinte, a situação deve ser encaminhada para a Unidade de Atendimento, para avaliação
- Tempo de espera: A resposta de atendimento deverá ser dada no próprio dia.
- Normas de funcionamento: Deve ser garantido aos clientes o respeito pela sua individualidade e privacidade bem como pelos seus usos e costumes em conformidade com as normas de funcionamento da Unidade. Deverá ser garantido o consentimento informado sobre as opções das respostas face à situação.

Recursos:

- Humanos: Equipa Técnica constituída por Director Técnico, Assistentes Sociais, Psicólogos, Enfermeiros, Educador Social; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar; Motorista.
- Materiais: Equipamento informático; Equipamento clínico e de higiene; Documentação técnica.

- Outros: Serviço de Transporte e/ou títulos de transporte; Base de dados interinstitucional; Serviço de limpeza, vigilância e manutenção a contratar do exterior; Regulamento Interno e Manual de Procedimentos.

Resultados:

- Garantir a resposta imediata à Pessoa ou família em ordem à satisfação das suas necessidades básicas, assegurando que “ninguém tenha de permanecer na rua por mais de 24 horas”.
- Estabilização psico-emocional da PSA.
- Envolvimento/participação activa da PSA no seu plano de intervenção.
- Envolvimento da comunidade com vista à optimização dos recursos existentes evitando-se a sobreposição/duplicação de respostas.
- Conhecimento interinstitucional da PSA em tempo real.
- Atribuição de gestor de caso.

1.2. Unidade de Alojamento

Objectivos:

- Assegurar o alojamento de emergência.
- Assegurar o acompanhamento psicossocial.
- Prevenir situações de exclusão e vulnerabilidade social.
- Contribuir para o restabelecimento do equilíbrio físico, psico-emocional e social.
- Diagnosticar situações de risco social.
- Elaborar o diagnóstico e definir com o próprio, um Plano Individual de Inserção.
- Apresentação da situação da PSA ao NPISA para atribuição de gestor de caso no período máximo de 1 mês.
- Mobilizar recursos adequados à situação.

Destinatários:

- Pessoas sem-abrigo.
- Pessoas que se encontrem em risco de ficar sem abrigo (Pessoas com domicílio instável, como por exemplo alojadas em quartos alugados, pensões, comparticipadas na totalidade ou em parte pelos serviços de acção social).

Serviços prestados:

- Alojamento.

- Alimentação.
- Higiene pessoal.
- Tratamento de Roupa.
- Cuidados básicos de saúde e enfermagem.
- Acesso a actividades Ocupacionais e Formativas.
- Apoio psicossocial.

Instalações:

- Capacidade máxima de 30 clientes.
- Os quartos para o alojamento de pessoas isoladas não devem ter mais do que 4 camas.
- Área técnica e administrativa.
- Área de cuidados de saúde básicos (mudança de pensos, tratamento de escaras, etc.).
- Áreas de alojamento.
- Área de refeições (sala de refeições, copa, cozinha, despensas...).
- Área de higiene (instalações sanitárias, banhos e outros serviços, como por exemplo, cuidados pessoais – cabelo, mãos, pés, etc.).
- Área de tratamento de roupas (zona húmida, zona seca, estendal e arrumos).
- Áreas de convívio/ocupação/informação (espaço para actividades lúdicas, culturais e formativas).
- Área para os animais de companhia (p. ex. canil).

Funcionamento:

- Critérios de admissão: Pessoas sem-abrigo e pessoas que se encontrem em risco de ficar sem abrigo (pessoas com domicílio instável, como por exemplo alojadas em quartos alugados, pensões, comparticipadas na totalidade ou em parte pelos serviços de acção social), que compreendam: isolados masculinos, isolados femininos, famílias com ou sem menores a cargo, PSA encaminhadas pela Unidade de Atendimento do Centro de Emergência.
- Período de Funcionamento: 24h/dia, 365 dias/ano.
- Duração da estadia: A permanência nesta Unidade não pode exceder 30 dias, salvo em situações, que o justifique, devendo ser apresentadas ao NPISA e avaliadas em conjunto. No caso de pessoas isoladas e/ou famílias com menores a cargo, a permanência nesta Unidade não pode exceder as 72 horas, salvo em

situações, que o justifique, devendo ser apresentadas ao NPISA e avaliadas em conjunto.

- Normas de Funcionamento: O funcionamento da Unidade deve incentivar a participação do cliente na vida quotidiana da mesma. Deve ser garantido aos clientes o respeito pela sua individualidade e privacidade bem como pelos seus usos e costumes em conformidade com as normas de funcionamento da Unidade. Deve ser elaborado um plano de cuidados para cada cliente de acordo com as necessidades específicas. Os clientes devem assinar um termo de aceitação do Regulamento Interno. Deve ser celebrado um contrato de alojamento/prestação de serviços entre os clientes e a entidade gestora.

Recursos:

- Recursos Humanos: Equipa Técnica constituída por Director Técnico, Assistentes Sociais, Psicólogos, Enfermeiros, Educador Social; Pessoal administrativo; Cozinheiro; Pessoal auxiliar; Motorista.
- Recursos Materiais: Equipamento informático; Equipamento clínico e de higiene; Documentação técnica.
- Outros: Serviço de Transporte e/ou títulos de transporte; Base de dados interinstitucional; Serviço de limpeza, vigilância e manutenção a contratar do exterior; Regulamento Interno e Manual de Procedimentos.

Resultados:

- Garantir resposta imediata à pessoa ou família em ordem à satisfação das suas necessidades básicas, assegurando que “ninguém tenha de permanecer na rua por mais de 24 horas”.
- Envolvimento/participação activa da PSA no seu plano de intervenção.
- Envolvimento da comunidade com vista à optimização dos recursos existentes evitando-se a sobreposição/duplicação de respostas.
- Conhecimento interinstitucional da PSA em tempo real.
- PSA atinge o equilíbrio físico, psico-emocional e social e reforço da auto-estima.
- PSA está motivada para a integração.
- Atribuição de gestor de caso.

2 – CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO

Objectivos:

- Assegurar o alojamento temporário.
- Assegurar as condições para a satisfação de necessidades básicas.
- Contribuir para o restabelecimento do equilíbrio físico, psico-emocional e social.
- Definir, em conjunto com o próprio, um Plano Individual de Inserção.
- Promover acompanhamento no desenvolvimento de competências pessoais e sociais.
- Mobilizar recursos adequados a cada situação.
- Atribuir um Gestor de Caso, no âmbito do NPISA, no período máximo de 1 mês.

Destinatários:

- Pessoas sem-abrigo.
- Pessoas que se encontrem em risco de ficar sem abrigo (Pessoas com domicílio instável, como por exemplo alojadas em quartos alugados, pensões, comparticipadas na totalidade ou em parte pelos serviços de acção social).
- Pessoas encaminhadas pelo Centro de Atendimento de Emergência.
- Pessoas encaminhadas por outras Instituições.

Serviços prestados:

- Alojamento.
- Alimentação.
- Higiene pessoal.
- Tratamento de roupa.
- Cuidados de saúde e de enfermagem.
- Apoio psicossocial.
- Actividades ocupacionais e formativas.

Instalações:

- Capacidade máxima de 50 clientes.
- Quartos com capacidade para 2/3/4 pessoas (equipado com camas individuais).
- Área de recepção.
- Área técnica e administrativa (gabinetes para atendimentos, reuniões, etc.).
- Áreas de alojamento.
- Área de refeições (sala de refeições, copa, cozinha, despensas...).

- Área de higiene (instalações sanitárias, banhos e outros serviços, como por exemplo, cuidados pessoais – cabelo, mãos, pés, etc.).
- Áreas de estar e convívio.
- Áreas de actividades ocupacionais, formativas e informação.
- Área de tratamento de roupas (zona húmida, zona seca, estendal e arrumos) para clientes e para os funcionários.
- Área de cuidados de saúde básicos (mudança de pensos, tratamento de escaras, etc.).
- Área de arquivo.
- Área para os animais de companhia (p. ex. canil).

Funcionamento:

- Critérios de admissão: Pessoas sem-abrigo e pessoas que se encontrem em risco de ficar sem abrigo (Pessoas com domicílio instável, como por exemplo alojadas em quartos alugados, pensões, comparticipadas na totalidade ou em parte pelos serviços de acção social), que compreendam: isolados masculinos, isolados femininos; famílias com ou sem menores a cargo; pessoas encaminhadas pelo Centro de Atendimento de Emergência; pessoas encaminhadas por outras Instituições.
- Período de Funcionamento: 24h/dia, 365 dias/ano.
- Duração da estadia: O tempo de estadia deverá ser de 6 meses podendo ser renovado por igual período, desde que devidamente justificado.
- Normas de Funcionamento: O funcionamento do Centro de Alojamento deve incentivar a participação do cliente na vida quotidiana da mesma. Deve ser garantido aos clientes o respeito pela sua individualidade e privacidade bem como pelos seus usos e costumes em conformidade com as normas de funcionamento do Centro de Alojamento. Deve ser elaborado um plano de cuidados para cada cliente de acordo com as necessidades específicas. Os clientes devem assinar um termo de aceitação do Regulamento Interno. Deve ser celebrado um contrato de alojamento/prestação de serviços entre os clientes e a entidade gestora. Deve ser incentivada a participação activa dos clientes no seu Plano Individual.

Recursos:

- Recursos humanos: Equipa Técnica constituída por Director Técnico, Assistentes Sociais, Psicólogos, Enfermeiros, Educador Social; Pessoal administrativo; Cozinheiro; Pessoal auxiliar; Motorista.

- Recursos Materiais: Equipamento informático; Equipamento clínico e de higiene; Documentação técnica.
- Outros Recursos: Serviço de Transporte e/ou títulos de transporte; Base de dados interinstitucional; Serviço de limpeza, vigilância e manutenção a contratar do exterior; Regulamento Interno e Manual de Procedimentos.

Resultados:

- Garantia das condições de alojamento, alimentação e higiene.
- PSA atinge o equilíbrio físico, psico-emocional e social e reforço da auto-estima.
- PSA está motivada para a integração de competências pessoais e sociais positivas.
- Envolvimento/participação activa da PSA no seu plano individual.
- Envolvimento da comunidade no desenvolvimento do plano de individual da PSA e com vista à optimização dos recursos existentes.
- Conhecimento interinstitucional da PSA em tempo real.
- Atribuição e ou continuidade do acompanhamento por parte do Gestor de Caso.

3 – HABITAÇÃO DE TRANSIÇÃO

Objectivos:

- Assegurar as condições para a satisfação de necessidades básicas.
- Promover a autonomia da Pessoa Sem Abrigo, inculcando o sentido da responsabilidade pelas suas próprias opções.
- Apresentação da situação da PSA ao NPISA para atribuição de gestor de caso no período máximo de 1 mês, sempre que se verifique a não existência deste requisito.

Destinatários:

- Pessoas sem-abrigo.
- Pessoas que se encontrem em risco de ficar sem abrigo (Pessoas com domicílio instável, como por exemplo alojadas em quartos alugados, pensões, comparticipadas na totalidade ou em parte pelos serviços de acção social), que compreendem: isolados masculinos, isolados femininos, famílias com ou sem menores a cargo.

Condições de admissão:

- Gerais: Pessoas sem abrigo que numa fase de transição na sua trajectória de autonomização não tenham onde habitar, demonstrem motivação para participar na elaboração e desenvolvimento de um Projecto de Vida com motivação para se tornarem autónomos e demonstrem disponibilidade para viver “em grupo”.
- Específicas: Pessoas sem abrigo que se encontrem num processo de reinserção socioprofissional e demonstrem motivação para redefinir e prosseguir um novo Projecto de Vida com vista à autonomização, com o apoio da Equipa Técnica; demonstrem uma atitude pró-activa e cooperante face ao Projecto de Vida definido; com doenças crónicas e ou do foro psiquiátrico que se encontrem devidamente acompanhadas e medicadas e/ou aceitem iniciar o processo terapêutico; se encontrem sem consumos de SPA (substâncias psicoactivas); aceitem fazer uma avaliação clínica prévia à admissão, determinada por um médico; e aceitem fazer análises de despiste de consumos de SPA.

Serviços prestados:

- Alojamento.
- Acompanhamento psicossocial.
- Apoio e “consultoria” dirigida ao cumprimento das obrigações legais dos indivíduos (Pagamento de rendas, Obtenção e regularização da documentação, Mediação junto do SEF, etc).
- Treino teórico-prático nas actividades da vida diária da Residência, nomeadamente na gestão das suas próprias fontes de rendimento e gestão doméstica.
- Apoio e orientação no processo de inserção na vida activa: pesquisa activa de emprego, formação profissional, educação (inclusão nas estruturas educativas formais), bem como a aprendizagem ou reciclagem de competências, por parte das PSA.
- Fortalecimento das ligações entre os indivíduos e os serviços de saúde, consoante as problemáticas dos indivíduos – HIV, saúde mental, dependências (álcool e outras), intervenções na crise. Inclusivamente utilização de grupos de auto-ajuda (AA, NA, etc) da comunidade.

Instalações:

- Capacidade: O limite máximo é de 10 PSA, salvo situações de excepção a analisar. Os quartos podem estar preparados para receber casais.

- Espaços: Fogo com 3, 4 ou 5 quartos (individuais ou partilhados), cozinha, sala e WC comuns a todas as pessoas. A instituição que ficará a gerir esta resposta deverá disponibilizar um espaço físico, adequado ao funcionamento da Equipa Técnica.

Funcionamento:

- Critérios de admissão: Pessoas sem-abrigo e ou com domicílio instável que compreendam: isolados masculinos, isolados femininos ou famílias sem menores a cargo. Grupo etário entre os 18 e os 65 anos, preferencialmente. PSA que venham encaminhadas pela Unidade de Atendimento do Centro de Emergência, pelos Centros de Alojamento Temporário (CAT) ou directamente da rua (sinalizados pelas Equipas Técnicas de entidade públicas e privadas) que reúnam os critérios atrás enunciados.
- Período de Funcionamento: 24 Horas por dia, 365 dias por ano.
- Duração da estadia: Período máximo de 6 meses, com possibilidade de reavaliação e prorrogação por período igual ou inferior, preferencialmente até ao período máximo de 1 ano.
- Normas de Funcionamento: Pagamento de uma “renda”, com uma percentagem progressiva, ao longo do período de permanência: Participação e dinamização dos “inquilinos” na gestão diária da casa (escalas pré definidas para as diferentes tarefas). É garantido o anonimato da resposta. Deve ser celebrado um contrato de alojamento/prestação de serviços entre os clientes e a entidade gestora. Assinatura de consentimento informado (gestão partilhada dos recursos financeiros da PSA).

Recursos:

- Recursos humanos: Equipa constituída por Técnicos da área das Ciências Sociais e Humanas. Esta equipa deverá promover a articulação com todas as respostas da comunidade, não se substituindo a elas. Equipa “on-call” em caso de necessidade dos utentes.
- Recursos materiais: Equipamento informático; Documentação técnica.
- Outros: Serviço de Transporte e/ou títulos de transporte; Base de dados interinstitucional; Serviço de limpeza, vigilância e manutenção a contratar do exterior; Regulamento Interno e Manual de Procedimentos.

Resultados:

- Transição para um espaço habitacional onde, de uma forma independente e autónoma, a PSA possa gerir a sua vida, nomeadamente nas seguintes dimensões: integração social, educativa e profissional; autonomia na gestão de recursos próprios (económicos, sociais, saúde, etc.).
- Conhecimento interinstitucional da PSA em tempo real.
- Atribuição e ou continuidade do acompanhamento do gestor de caso.

4 – HABITAÇÃO INDIVIDUALIZADA

4.1. Casas Primeiro

Objectivos:

- Apoiar pessoas sem-abrigo, a viver na rua, no processo de escolha, obtenção e manutenção de uma habitação estável e integrada na comunidade, disponibilizando apoio ao arrendamento e proporcionando um conjunto diversificado de serviços de suporte individualizados no contexto habitacional e de ligação com outros recursos da comunidade.
- Apresentar a situação da PSA ao NPISA para atribuição de gestor de caso no período máximo de 1 mês, sempre que se verifique a não existência deste requisito.

Destinatários:

- Pessoas sem tecto que compreendem: isolados masculinos, isolados femininos e famílias com ou sem menores a cargo.

Serviços prestados:

- Informação, procura e escolha da habitação.
- Gestão e manutenção habitacional: apoio na gestão do rendimento mensal; acompanhamento das tarefas domésticas (confeção de refeições, limpeza da casa, roupa, compras, etc.).
- Acesso e utilização dos recursos e serviços da comunidade (supermercados, transportes, serviços de saúde, centros desportivos e de lazer...).

- Cuidados pessoais e de saúde (identificação de prioridades e acompanhamento aos serviços competentes).
- Apoios sociais (identificação de necessidades, articulação com outras entidades, apoio no desbloqueamento da atribuição deste tipo de apoios).
- Apoio na definição e concretização de projectos ao nível profissional, educacional, de formação, actividades desportivas ou outras que sejam relevantes para os participantes.

Instalações:

- Casas individualizadas ou partilhadas com outra pessoa da escolha do participante (ex. casais, famílias), de acordo com a dimensão do agregado familiar e acessíveis economicamente.
- Casas integradas em bairros residenciais e dispersas na comunidade, no sentido de não congregar no mesmo prédio ou na mesma rua vários inquilinos participantes do programa.
- A instituição que ficará a gerir esta resposta deverá disponibilizar um espaço físico, adequado ao funcionamento da Equipa Técnica.

Funcionamento:

- Critérios de admissão: Pessoas sem-abrigo que compreendam: isolados masculinos, isolados femininos ou famílias com ou sem menores a cargo e se encontrem na rua, preferencialmente. Não é exigida a participação prévia dos candidatos em programas de tratamento ou reabilitação, como condição para acederem a uma casa.
- Período de Funcionamento: Os serviços de suporte estão disponíveis 24h por dia, 365 dias por ano.
- Duração da estadia: Não existe limite na duração de estadia.
- Normas de Funcionamento: Acompanhamento realizado essencialmente no contexto residencial (mínimo de 6 visitas domiciliárias por mês a cada participante) e nos contextos da comunidade, garantindo um apoio continuado e de longo prazo. O suporte disponibilizado é estruturado através um plano individualizado, de acordo com as necessidades e interesses dos participantes. Os participantes contribuem com 30% do seu rendimento mensal para ajudar a pagar estas despesas. Deve ser celebrado um contrato de alojamento/prestação de serviços entre os clientes e a entidade gestora.

Recursos:

- Recursos humanos: Técnicos com formação nas áreas das Ciências Sociais. Equipa “on-call” em caso de necessidade dos utentes.
- Recursos materiais: O programa financia o arrendamento, o mobiliário e equipamento básico, bem como os consumos de água, electricidade e gás; Equipamento informático; Documentação técnica.
- Outros: Base de dados interinstitucional; Regulamento Interno e Manual de Procedimentos.

Resultados:

- O acesso de pessoas sem abrigo a uma habitação individualizada e integrada na comunidade.
- A manutenção e a estabilidade dessas soluções habitacionais.
- Capacidade da pessoa para assumir, a longo prazo, todos os encargos inerentes à posse e manutenção de uma habitação.
- A melhoria da qualidade de vida e bem-estar individual e social dos clientes ou dos utilizadores.
- O desenvolvimento de outros projectos individuais ao nível educacional ou de emprego, promotores de uma maior participação social e de autonomia dos clientes ou dos utilizadores.
- Atribuição e ou continuidade de acompanhamento de gestor de caso.

4.2. Casas Apoiadas

Objectivos:

- Apoiar pessoas sem-abrigo que se encontram a viver em respostas de alojamento, no processo de procura, escolha, obtenção e manutenção de uma habitação estável e integrada na comunidade, disponibilizando apoio ao arrendamento e proporcionando um conjunto diversificado de serviços de suporte individualizados no contexto habitacional e de ligação com outros recursos da comunidade.
- Apresentação da situação da PSA ao NPISA para atribuição de gestor de caso no período máximo de 1 mês, sempre que se verifique a não existência deste requisito.

Destinatários:

- Pessoas sem-abrigo.
- Pessoas que se encontrem em risco de ficar sem abrigo (Pessoas com domicílio instável, como por exemplo alojadas em quartos alugados, pensões, comparticipadas na totalidade ou em parte pelos serviços de acção social), que compreendem: isolados masculinos, isolados femininos e famílias com ou sem menores a cargo.

Serviços prestados:

- Informação, procura e escolha da habitação.
- Gestão e manutenção habitacional: apoio na gestão do rendimento mensal; acompanhamento das tarefas domésticas (confeção de refeições, limpeza da casa, roupa, compras, etc.).
- Acesso e utilização dos recursos e serviços da comunidade (supermercados, transportes, serviços de saúde, centros desportivos e de lazer...).
- Cuidados pessoais e de saúde (identificação de prioridades e acompanhamento aos serviços competentes).
- Apoios sociais (identificação de necessidades, articulação com outras entidades, apoio no desbloqueamento da atribuição deste tipo de apoios).
- Apoio na definição e concretização de projectos ao nível profissional, educacional, de formação, actividades desportivas ou outras que sejam relevantes para os participantes.

Instalações:

- Casas individualizadas ou partilhadas com outra pessoa da escolha do participante (ex. casais, famílias), de acordo com a dimensão do agregado familiar e acessíveis economicamente.
- Casas integradas em bairros residenciais e dispersas na comunidade, no sentido de não congregar no mesmo prédio ou na mesma rua vários inquilinos participantes do programa.
- A instituição que ficará a gerir esta resposta deverá disponibilizar um espaço físico, adequado ao funcionamento da Equipa Técnica.

Funcionamento:

- Critérios de admissão: Pessoas sem-abrigo que compreendam: isolados masculinos, isolados femininos ou famílias com ou sem menores a cargo. Pessoa

sem-abrigo que se encontram a viver em respostas de alojamento ou em domicílio instável.

- Período de Funcionamento: Os serviços de suporte estão disponíveis 24h por dia, 365 dias por ano.
- Duração da estadia: Não existe limite na duração de estadia.
- Normas de Funcionamento: Acompanhamento realizado no contexto residencial de acordo com as necessidades. O suporte disponibilizado é estruturado através um plano individualizado, de acordo com as necessidades e interesses dos participantes. Os participantes contribuem com 30% do seu rendimento mensal para ajudar a pagar estas despesas. Deve ser celebrado um contrato de alojamento/prestação de serviços entre os clientes e a entidade gestora.

Recursos:

- Recursos humanos: Técnicos com formação nas áreas das Ciências Sociais e Humanas. Equipa “*on-call*” em caso de necessidade dos utilizadores.
- Recursos materiais: Equipamento informático; Documentação técnica; Apoio ao arrendamento (Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana - IHRU).
- Outros: Base de dados interinstitucional; Regulamento Interno e Manual de Procedimentos.

Resultados:

- O acesso de pessoas sem abrigo a uma habitação individualizada e integrada na comunidade.
- A manutenção e a estabilidade dessas soluções habitacionais.
- Capacidade da pessoa para assumir, a longo prazo, todos os encargos inerentes à posse e manutenção de uma habitação.
- A melhoria da qualidade de vida e bem-estar individual e social dos clientes.
- O desenvolvimento de outros projectos individuais ao nível educacional ou de emprego, promotores de uma maior participação social e de autonomia dos clientes.
- Atribuição e ou continuidade de acompanhamento de gestor de caso.

II – Avaliação das Respostas Existentes

1 - RESPOSTAS COM ATENDIMENTO

Apresentamos de seguida as conclusões que o grupo da Plataforma PSA retira da análise das caracterizações efectuadas aos serviços/instituições que efectuam atendimento social na cidade de Lisboa.

Caracterizaram-se as seguintes respostas:

- Serviço de Emergência Social (SES) da SCML - assegura atendimento, acompanhamento e encaminhamento social a pessoas sem abrigo e ou com domicílio instável na cidade de Lisboa, maiores de 18 anos, de ambos os sexos, isolados masculinos e femininos e ou famílias com ou sem menores a cargo. Funciona das 9h às 18h30, ininterruptamente, de 2ª. a 6ª. Feira.

- Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS) - assegura atendimento, acompanhamento e encaminhamento social a pessoas sem abrigo imigrantes, refugiados, requerentes de asilo e deslocados, maiores de 18 anos, de ambos os sexos, isolados masculinos e femininos e ou famílias com ou sem menores a cargo. Funciona das 9h às 13h e das 14h às 18h de 2ª. a 6ª. Feira.

- Centro Padre Alves Correia (CEPAC) - assegura atendimento, acompanhamento e encaminhamento social a pessoas estrangeiras em situação de vulnerabilidade (Ex.: refugiados, requerentes de asilo, estrangeiros irregulares), maiores de 18 anos, de ambos os sexos, isolados masculinos e femininos e ou famílias com ou sem menores a cargo. Funciona das 9h às 17h de 2ª. Feira a Sábado.

Os serviços identificados localizam-se em duas áreas distintas da cidade: o SES (freguesia de S. José) e o CEPAC (freguesia da Lapa) na zona Sul e a JRS (freguesia da Ameixoeira) na zona Norte, conforme se observa no mapa.

Mapa 1

Respostas com atendimento



As três respostas caracterizadas para além do atendimento asseguram apoio psicossocial, bem como facilitam o acesso e utilização dos recursos e serviços comunitários.

O CEPAC efectua distribuição de géneros alimentares, através do Banco Alimentar, assegura também, os cuidados básicos de higiene pessoal, saúde e ou enfermagem, com possível distribuição de medicamentos às pessoas apoiadas. Proporciona actividades ocupacionais e formativas, treino e desenvolvimento de competências pessoais, bem como orienta e apoia na procura activa de trabalho. Possui ainda aulas de alfabetização para estrangeiros. Presta igualmente apoio jurídico ao cumprimento das obrigações legais dos utilizadores desta resposta.

O JRS faz a mediação dos processos de regularização e presta apoio à injeção laboral e qualificante, tendo como recurso as diferentes áreas em que presta serviços,

como é o caso do Centro Local de Apoio à Integração do Imigrante (em parceria com o ACIDI), gabinete de inclusão social, gabinete de inserção profissional, apoio a imigrantes qualificados, aulas de português, apoio ao microcrédito, apoio médico e medicamentoso, apoio jurídico.

O SES e o CEPAC dispõem ainda de um Banco de Roupas.

De salientar que quer o SES quer a JRS não dispõem de respostas directas nomeadamente ao nível da saúde, formação/emprego, e jurídico, recorrem ao encaminhamento para outros serviços comunitários que dispõem deste tipo de respostas. No caso do SES, e pela diversidade de respostas de que a SCML dispõe ao nível da cidade, este serviço recorre igualmente às suas estruturas, nomeadamente Unidades de Saúde, Centro de Educação, Formação e Certificação e outros.

As pessoas podem ser admitidas nas respostas de atendimento identificadas, por encaminhamento de outrem, nomeadamente de Centros de Alojamento Temporário, Equipas Técnicas de Entidades Privadas e Públicas que intervêm em contexto de rua, ou outras instituições que desenvolvem actividade nesta área. As pessoas podem ainda recorrer aos serviços identificados por iniciativa própria.

Todas estas respostas asseguram atendimento no próprio dia para os casos de 1ª vez ou emergência confirmada. Nas situações acompanhadas o atendimento é acordado entre o técnico e o utente, conforme as necessidades do plano de acção.

De igual forma, todas as respostas identificadas se balizam em normas de funcionamento que garantem o consentimento informado sobre as opções das respostas face à situação, assegurando o respeito pela individualidade e privacidade, bem como dos usos e dos costumes das pessoas utilizadoras da resposta.

Em termos de recursos humanos as três respostas possuem equipas técnicas constituídas por Director Técnico e Técnicos com formação nas áreas das ciências sociais e humanas, pessoal administrativo e pessoal auxiliar.

A JRS e o CEPAC possuem motorista e viaturas próprias. O SES dispõe de carro de serviço, mediante marcação prévia, articulada com outros serviços da SCML. A equipa do CEPAC conta ainda com a colaboração de médico, enfermeiro, psiquiatra e jurista em regime de voluntariado.

Todas as respostas são dotadas de equipamento informático e documentação técnica.

Em termos de transportes de utentes, todos os serviços se encontram preparados para assegurar deslocações na cidade de Lisboa, por recurso a títulos de transporte. O SES possui ainda a possibilidade de apoio a “passantes” na cidade através de guias de transporte para outros pontos do país, garantindo assim, o regresso ao local de origem.

Os serviços de limpeza e vigilância são contratados do exterior para todas as respostas, bem como de manutenção para a JRS e o CEPAC. No caso do SES a manutenção do edifício é assegurada internamente.

O JRS e o CEPAC possuem regulamento interno e manual de procedimentos.

Em termos das instalações todas as respostas possuem zona de receção com sala de espera, não possuindo qualquer das respostas, espaço infantil.

Relativamente às instalações sanitárias apenas a JRS possui instalações para colaboradores com acessibilidades, não existindo em qualquer destas respostas instalações sanitárias para utilizadores com acessibilidades e/ou para crianças.

Todas as respostas possuem sala de reuniões e área técnica-administrativa, bem como zona de arquivo.

Apenas o CEPAC possui um espaço informativo com acesso à internet. O SES e a JRS embora não possuindo um espaço adequado, utiliza a afixação de informação à população utilizadora através de placard's informativos.

Da análise das respostas de atendimento existentes na cidade, conclui-se que todas prestam serviços essenciais à população sem abrigo, assegurando o SES o atendimento à população em geral e o CEPAC e a JRS mais vocacionados para a população estrangeira, parecendo existir uma complementaridade das respostas.

Contudo, numa linha de intervenção que se pretende integrada, considera-se que estas três respostas poderão vir de futuro a funcionar de forma organizada garantindo num mesmo espaço o atendimento de emergência a todas as pessoas sem abrigo ou em risco de ficar sem abrigo, nacionais e ou estrangeiras, ou ainda em espaços físicos diferentes, mas intervindo de forma integrada, segundo o modelo a construir.

Considerando a resposta de Centro de Emergência – Unidade de Atendimento, definida pela Plataforma PSA como resposta “ideal”, parece-nos que esta unidade poderia contar com técnicos das várias instituições que actualmente já garantem o atendimento de emergência na cidade, assegurando a cobertura das várias valências. Poderiam de igual forma ser reconduzidos serviços específicos já prestados presentemente pelas várias instituições, como forma de rentabilização dos meios humanos e materiais.

2 - RESPOSTAS COM ALOJAMENTO

Apresentamos de seguida as conclusões que se retiram da análise das caracterizações efectuadas aos centros de alojamento temporário, comunidades de inserção com alojamento e projecto “casas primeiro”, no decorrer do mês de Maio e início do mês de Junho.

Caracterizaram-se as seguintes respostas:

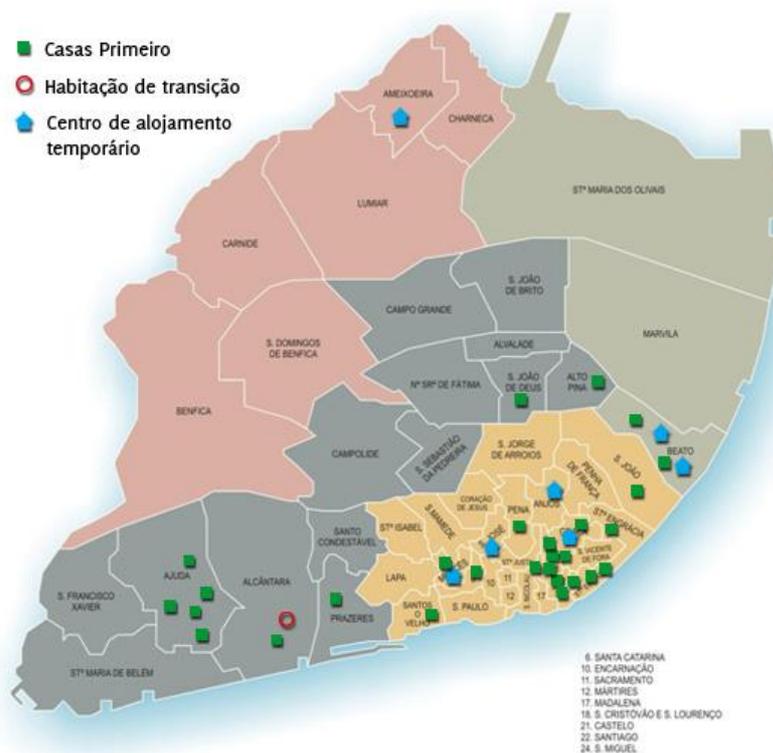
- a nível da resposta de centros de alojamento temporário
 - Centro de Alojamento Temporário Mãe D’Água, da SCML (CATMA), com 36 camas, sendo 6 de emergência, destinando-se a acolher indivíduos isolados de ambos os sexos com domicílio instável na cidade de Lisboa;
 - Centro de Acolhimento Temporário para Sem Abrigo, do Exército de Salvação (CAX), com 75 camas, sendo 7 de emergência, destinando-se indivíduos isolados de ambos os sexos com domicílio instável na cidade de Lisboa;
 - Abrigo da Graça, da AMI, com 26 camas, destinando-se a acolher indivíduos isolados de sexo masculino, integrados profissionalmente;

- Associação de Albergues Nocturnos de Lisboa, com 55 camas, destinando-se a acolher indivíduos isolados de sexo masculino;
 - Centro de Acolhimento Nocturno do Centro de Apoio Social dos Anjos, da SCML (CAN), com 15 camas, destinando-se a acolher indivíduos isolados de sexo masculino em procura activa de emprego/ inserção profissional, da cidade de Lisboa;
 - Centro de Acolhimento Temporário do Beato, da Associação Vitae (CAB), com 271 camas, destinando-se indivíduos isolados de ambos os sexos com domicílio instável;
 - Centro de Acolhimento Pedro Arrupe, dos Serviços de Jesuítas para Refugiados, com 25 camas, destinando-se a acolher indivíduos de ambos os géneros, imigrantes isolados/famílias com menores a cargo;
- a nível da resposta de habitação de transição:
 - Residência de Alcântara da CIC Portugal – Associação para a Cooperação Intercâmbio e Cultura, com 8 camas, destinando-se a acolher indivíduos isolados de sexo masculino, integrados profissionalmente.
- a nível da resposta casas primeiro:
 - Projecto “Casas Primeiro” da Associação para o Estudo e Integração Psicossocial – AEIPS, com 50 vagas para indivíduos de ambos os sexos com doença mental, em apartamentos, individualizados ou para famílias.

Quanto à resposta das casas apoiadas, não há até ao momento, nenhum projecto. Porém, foi criada esta tipologia dado se considerar que num processo de inserção social fará sentido os clientes poderem transitar de outras respostas para habitações próprias, tendo-se criado esta tipologia dado se considerar que num processo de inserção social fará sentido os clientes poderem transitar de outras respostas para habitações próprias.

Mapa 2

Respostas com alojamento



Os centros de alojamento que recebem população feminina são apenas 4 (o CATMA, com 12 camas, o CAX com 10 camas, o CAB com 25 e o Centro Pedro Arrupe com 7 camas).

À excepção do Centro de Acolhimento Pedro Arrupe nenhum dos centros de alojamento existentes possui resposta para o acolhimento de famílias ou isolados com menores a cargo. O CATMA possui uma resposta que se dirige ao acolhimento de mulheres com menores a cargo. No entanto, a mesma não foi contemplada aquando da caracterização do centro de alojamento, dado não funcionar nas mesmas instalações nem com a mesma metodologia,

A nível das habitações de transição, as respostas existentes são dirigidas apenas para clientes do sexo masculino. O único projecto que existe das Casas primeiro dá resposta a ambos os sexos e a famílias.

Relativamente à resposta de habitação individualizada, apenas existe o projecto “casas primeiro” que acolhe indivíduos de ambos os sexos e famílias.

Quando analisadas as respostas de alojamento à luz das respostas “ideais” constata-se que não existem, especificamente, centros de alojamento de emergência. Existem dois centros de alojamento com camas de emergência, cujo total perfaz o número de 13 vagas (6 camas no CATMA para toda a cidade, 7 no CAX para situações encaminhadas pela Linha 144, relativamente a passantes na cidade de Lisboa, que poderão não ser pessoas na situação de sem abrigo). Contudo, existem ainda 20 vagas no CAB para situações sinalizadas pela Protecção Civil em período de vaga de frio. Assim concluímos que se trata de um número de camas de emergência muito reduzido para a necessidade da cidade, considerando o número de solicitações de alojamento de emergência verificado no 1º trimestre de 2010 no CATMA.

Face aos serviços prestados constatamos que a nível dos centros de alojamento com camas de emergência apenas o CATMA atende, avalia, apoia e efectua encaminhamentos. O CAX apenas presta os serviços às necessidades básicas, na medida em que o encaminhamento para as respostas sociais adequadas fica da responsabilidade da Linha 144.

Embora não exista nenhuma resposta de centro de alojamento de emergência o grupo da Plataforma considera para um bom funcionamento desta, que a capacidade seja de 30 clientes.

No caso da resposta de centro de alojamento temporário considerou-se que a capacidade máxima desejável deverá ser de 50 clientes. Deste modo, constatámos que três dos equipamentos existentes ultrapassam este número máximo (Associação de Albergues Nocturnos de Lisboa com 55 camas, o CAX com 75 camas e o CAB com 271 camas), sendo que o CAB excede largamente a capacidade recomendada pela Plataforma PSA-75 camas e o CAB com 271 camas), sendo que o CAB excede a capacidade, considerada ideal, recomendada pela Plataforma PSA.

A nível das instalações, os centros de alojamentos temporários, na sua maioria, foram construídos em espaços adaptados, pelo que alguns têm limitações arquitectónicas nomeadamente falta de arejamento e de luz natural e falta de acessibilidade para utilizadores de mobilidade reduzida.

Relativamente ao tipo de quartos, constatamos que nenhum centro de alojamento dispõe de quartos individuais e que os centros de alojamento com maior dimensão recorrem, por vezes, à utilização de beliches.

Neste ponto, o Centro de Alojamento do Beato é também o que apresenta um maior número de situações não conformes com as novas propostas elaboradas pela Plataforma PSA, para este tipo de resposta. Neste Centro, a maioria dos quartos são de oito camas, mesmo em espaços com áreas manifestamente insuficientes.

Por outro lado, estes quartos não se encontram servidos de instalações sanitárias/balneários suficientes tendo em conta número de utilizadores, nem com o mínimo de condições de privacidade, na medida em que estas instalações sanitárias não dispõem de portas, quer nas zonas dos duches, quer na zona das sanitas (nalguns casos latrinas).

Ao nível dos produtos de higiene há a referir que o CAB faculta sabão/sabonete, produtos de higiene íntima e lâminas e que as restantes respostas facultam uma gama mais variada e completa, nomeadamente champô e produtos dentífricos.

Assim, não obstante o investimento realizado nos últimos anos, nas sucessivas requalificações do Espaço, procurando conferir às instalações um carácter mais condigno, verifica-se que estas continuam a apresentar lacunas, designadamente no que diz respeito às condições de privacidade e integridade dos clientes, colocando, questões de saúde pública.

Em relação aos outros Centros de Alojamento constatamos que, à excepção do CATMA e do CAN que têm quartos com 3 camas, todos os outros dispõem de quartos com 5 ou 6 camas, um número que é superior ao recomendado pela Plataforma PSA (máximo de 4 camas por quarto). Nestes centros verifica-se, contudo, um maior equilíbrio entre o número de instalações sanitárias/balneários e o número de clientes. Relativamente ao CATMA verificamos ainda que os espaços de estar e lazer são em número e dimensões insuficientes para o número de pessoas beneficiárias da resposta.

Quando abordada a questão da existência de lista de espera a maioria dos responsáveis pelos centros de alojamento referem não possuir utentes em espera, na

medida em que sempre que as situações são identificadas como necessidade de alojamento, as mesmas carecem de respostas imediatas, não se compadecendo com o facto de poder ficar a aguardar uma vaga, pelo que têm de ser encontradas respostas alternativas.

Embora não exista lista de espera a realidade da cidade diz-nos que há falta de vagas para a necessidade de colocação dos clientes, principalmente para situações emergentes.

No que se refere ao tipo de serviços prestados, conclui-se que, de um modo geral, os centros de alojamento temporário disponibilizam um conjunto de serviços diversificados e que são consentâneos com os propostos pela Plataforma PSA, para este tipo de resposta (atendimento, acompanhamento e encaminhamento; apoio psicossocial, alojamento, alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa, actividades ocupacionais, apoio ao cumprimento das obrigações legais, manutenção do espaço habitacional, acesso e utilização dos recursos e serviços comunitários). À excepção do CATMA, do Abrigo da Graça e da Associação dos Albergues Nocturnos, todos os centros de alojamento têm apoio a nível dos cuidados de saúde primários com técnicos qualificados para tal.

A nível das outras tipologias de resposta que o grupo da Plataforma considerou importantes (habitação de transição e casas primeiro) aferimos que todos os serviços atrás referidos são igualmente contemplados. Também foi referido que quando as respostas não dispõem de serviços específicos, nomeadamente na área de saúde não significa que estes não sejam facultados, pelo contrário, são utilizados recursos da comunidade.

O período de funcionamento dos centros de alojamento restringe-se apenas ao horário nocturno, na medida em que os clientes têm que abandonar as instalações no máximo às 9 horas. Esta situação coloca algumas dificuldades, como por exemplo em situações de saúde delicadas, em que os clientes têm de abandonar o centro para passarem o período diurno na rua, bem como a inserção profissional em período nocturno, porque os clientes têm que procurar outra tipologia de alojamento que lhes permita descansar em horário diurno, o que não acontece em centro de alojamento, não tendo ainda muitas vezes uma situação emocional estável que permita ficarem sem acompanhamento técnico e sem uma base de suporte.

Esta realidade remete-nos para a necessidade de se alargar o horário destas respostas para um horário completo de 24h, 365 dias. Se este horário permanente se tornar uma realidade isso irá permitir um acompanhamento mais global do cliente, pois poder-se-á trabalhar todas as dimensões de vida deste e também melhorar a qualidade das respostas a nível do acompanhamento psicossocial e do desenvolvimento das competências pessoais, sociais e profissionais de cada cliente.

Esta questão do horário já não se levanta a nível das outras respostas de alojamento (habitação de transição e casas primeiro), pois os clientes podem usufruir das mesmas de acordo com as suas necessidades.

Quando analisadas as normas de funcionamento concluímos que todos os equipamentos têm regulamento interno, desenvolvendo a sua actividade com base nestas normas.

Ao nível dos recursos humanos constatamos que todos os quadros são compostos por uma equipa técnica, por auxiliares e por pessoal de cozinha. Quando analisada a possibilidade dos equipamentos funcionarem 24h, 365 dias constata-se que o quadro teria que ser reforçado, pois os rácios utilizados agora são só para o horário nocturno.

De uma forma sumária conclui-se que é necessário a nível dos centros de alojamento temporário o alargamento de horário, a redução de capacidade e o reforço dos recursos humanos. Esta recomendação aplica-se essencialmente ao CAB, considerando a necessidade de desdobramento em várias respostas, preferencialmente em diferentes zonas da cidade.

Actualmente existem na cidade de Lisboa 13 camas de emergência, ao pretender-se abrir um centro de emergência com o máximo de 30 camas, aumentaria em 17 o n.º de camas de emergência, absorvendo as camas do CATMA e CAX.

As actuais camas de emergência só estão disponíveis por 24h ou 72h em situação de fim-de-semana e feriados. A proposta deste centro de emergência é que seja possível permanecer por um período máximo de 30 dias, o que vai implicar uma rotatividade menor de pessoas. Assim este Centro só poderá funcionar nestes moldes, e com este número de camas, se houver diversidade de respostas de alojamento.

Por outro lado parece-nos que não seria conveniente a convivência de casais e ou família monoparental com pessoas isoladas, pelo que a proposta é que se criem respostas que venham responder às necessidades destes grupos.

Acresce, ainda, uma preocupação especial com as situações de mulheres grávidas que de igual forma nos parece merecer uma resposta mais especializada.

Algumas respostas têm critérios de admissão que integram determinadas problemáticas específicas, nomeadamente as toxicodependências, pessoas em fase de procura activa de emprego, saúde mental e estrangeiros. Propomos que as respostas de alojamento existentes ou a criar estejam preparadas para acolher diferentes realidades sociais.

Propomos, igualmente, a criação de um maior número de outras respostas nomeadamente as habitações de transição e habitação individualizada, no sentido de dar respostas às diferentes necessidades das pessoas sem abrigo.

3 - EQUIPAS DE RUA

Foram aplicados questionários às 9 Equipas Técnicas que intervêm junto das pessoas sem abrigo na rua na cidade de Lisboa, nos locais a seguir identificados:

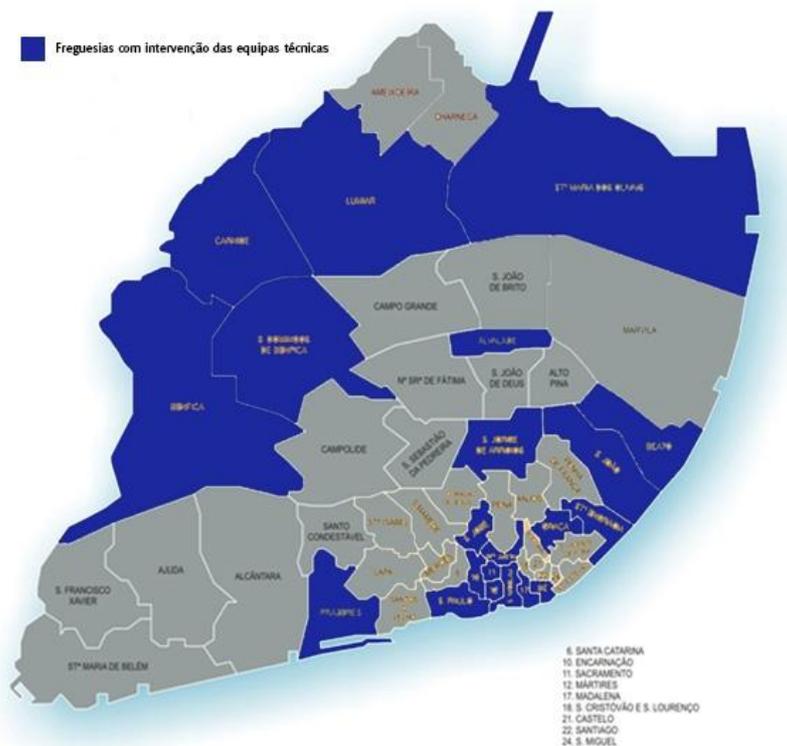
- ERASA – Câmara Municipal de Lisboa – toda a cidade
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – toda a cidade
- Novos Rostos...Novos Desafios – toda a cidade
- Médicos do Mundo – Campo das Cebolas, Meia Laranja, Jardim Constantino, Santa Apolónia e Martim Moniz
- Associação Médica Internacional - AMI – Beato, Xabregas, Graça, Gare do Oriente, Av. Da Liberdade, Arroios, Alvalade e São João
- Associação VITAE – Benfica, São Domingos de Benfica, Lumiar, Telheiras, Laranjeiras e Carnide
- Movimento ao Serviço da Vida – MSV – São José, São Nicolau, Santa Justa, Madalena, Sé, Mártires, São Paulo, Encarnação e Sacramento
- Centro Social e Paroquial de São Jorge de Arroios – Igreja de Arroios

As freguesias descritas no mapa 3 como tendo intervenção das equipas de rua dizem somente respeito às equipas com intervenção em freguesias específicas, dado que a área de intervenção das equipas da SCML, CML e Novos Rostos...Novos Desafios abrange as 53 freguesias.

A Comunidade Vida e Paz possui uma equipa técnica que supervisiona e dá suporte a várias equipas de voluntários (55 equipas, 600 voluntários) que tem como objectivos a motivação e estabelecimento de relação com a pessoa sem abrigo. De referir que dada a especificidade desta equipa não foi aplicado questionário no âmbito das equipas de rua, pelo que foi contemplada nas respostas de comunidades de inserção sem alojamento, na medida em que o “Espaço Aberto ao Diálogo” poderá vir a ter enquadramento enquanto tal.

Mapa 3

Freguesias de intervenção das equipas técnicas



Foram identificadas em Lisboa, 4 Instituições que desenvolvem respostas de equipas de rua de distribuição de alimentos, no entanto, e apesar de terem sido realizados os 4 questionários, até ao momento só existe autorização de 3, para a divulgação de dados.

Em termos de horário as equipas de intervenção técnica têm horários de funcionamento bastante alargados, na medida em que se complementam nos períodos da manhã, tarde e noite. Existem, assim, equipas com intervenção desde as 9h30 prolongando a sua intervenção até ao final do dia, nomeadamente a da ERASA, AMI, MSV e Liga dos Combatentes.

No período nocturno intervém a ERASA até às 20h (4ª e 6ª-feira) e 24h (3ª e 5ª-feira), a equipa da Novos Rostos...Novos Desafios (2ª a Sábado das 18h às 02h), os Médicos do Mundo (2ª a 6ª das 20h30 às 23h30), o Centro Social São Jorge de Arroios (2ª a 4ª a partir das 20h30), o Movimento ao Serviço da Vida (4ª das 16h às 23h30), a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (4ª das 21h às 24h), a Vitae (3ª e 5ª das 16h às 21h).

As restantes equipas asseguram trabalho de rua ao longo do dia, sendo esse trabalho programado conforme as necessidades de rua e o agendamento de atendimento nas instalações dos respectivos serviços.

De forma geral todas as equipas efectuem atendimento de emergência. Saliencia-se que embora as equipas não reúnam na sua generalidade condições para saída imediata para avaliação de situações sinalizadas, efectuem a avaliação na saída imediatamente a seguir ao momento da sinalização. Contudo, o atendimento de emergência poderá, se a situação assim o justificar, ser avaliada no próprio dia, por sinalização e articulação com outras equipas.

Todas as equipas prestam serviços idênticos, nomeadamente acompanhamento psicossocial às pessoas em situação de rua, encaminhamentos para recursos da comunidade e outras respostas. À excepção da equipa dos Médicos do Mundo, todas as restantes prestam apoio na obtenção e regularização da documentação.

É de realçar a importância do acompanhamento psicossocial na intervenção das equipas de rua. Esta forma de intervir foi sendo construída progressivamente a partir do trabalho com as pessoas o que, pela própria natureza do trabalho, lhes confere características de flexibilidade e dinamismo (actualização permanente) de forma a corresponderem em cada momento e com maior acuidade às necessidades da população. Esta intervenção é pois única e complementar do atendimento social, que

alicerça-se numa tradição de apoio social, anterior ao reconhecimento da área da população sem abrigo como campo de intervenção específico.

Todas as equipas técnicas asseguram acompanhamento de pessoas aos serviços à excepção da Associação VITAE. O acompanhamento aos serviços é feito na generalidade dentro e fora do âmbito das saídas de rua, à excepção da Liga dos Combatentes e Médicos do Mundo que é feito somente no âmbito do horário das saídas de rua.

As Equipas do Centro Social Paroquial de São Jorge de Arroios e Liga dos Combatentes possuem o recurso de apoio jurídico, sendo que as outras equipas encaminham para respostas que tenham esse apoio.

A maioria das equipas de rua técnicas têm viatura própria, local para atendimento e telemóvel de serviço, sendo que algumas delas pontualmente prestam algum apoio em roupa e/ou produtos de higiene pessoal. Algumas equipas técnicas prestam também apoio no acesso a transportes dentro do seu âmbito de intervenção.

A Associação Médicos do Mundo fornece de forma regular medicação e preservativos e desenvolve o programa troca de seringas. A Novos Rostos Novos ...Desafios fornece preservativos e desenvolve o programa de troca de seringas. Nenhuma equipa técnica fornece produtos alimentares.

Das equipas caracterizadas, algumas revestem-se de carácter vocacionado, em determinadas áreas, nomeadamente da toxicodependência (Novos Rostos...Novos Desafios), dos ex-combatentes (Liga dos Combatentes) e da saúde (Médicos do Mundo).

De forma geral as Equipas Técnicas integram colaboradores pertencentes ao Quadro das Instituições.

De referir que as Equipas da AMI, MSV, ERASA – CML e SCML são constituídas na sua totalidade por técnicos do quadro, com formação específica nas áreas de Serviço Social e Psicologia, o que poderá remeter para um carácter de maior estabilidade e consolidação das equipas.

Para além das áreas profissionais identificadas, existem equipas que integram outras áreas, nomeadamente a AMI que integra um técnico com formação em Investigação Social Aplicada, a ERASA um técnico de Política Social e outro com formação na área da Organização e Gestão de Empresas e a SCML integra um Enfermeiro.

De salientar que as Equipas Técnicas da Associação VITAE e Novos Rostos...Novos Desafios integram técnicos contratados a prazo e em prestação de serviços.

Face às Equipas do Centro Paroquial de São Jorge de Arroios, Liga dos Combatentes e Médicos do Mundo, embora integrem cada uma um técnico do quadro, os restantes encontram-se em situação de prestação de serviços, estágios profissionais e voluntários.

Assim, em relação às equipas de intervenção técnica, a área de intervenção parece adequada. Dentro das freguesias onde há mais PSA e onde não há intervenção das equipas com freguesias específicas (São João de Brito, Anjos e Ameixoeira) constata-se tratar-se de locais cujos contactos são efectuados pelas instituições sedeadas nestas freguesias.

No que se refere às freguesias da Lapa, Mercês, Socorro e Santa Maria de Belém, dado haver incidência de PSA no local e não haver nenhuma equipa específica a intervir nesses locais propõe-se que as equipas que intervêm nas freguesias envolventes possam alargar o seu âmbito de intervenção para estas.

Propõe-se ainda, dado existir um número elevado de instituições com intervenções e horários diferenciados, que seja feito um guia de recursos das equipas de rua, disponível para todas as respostas vocacionadas para PSA e Juntas de freguesia da cidade, de acordo com uma metodologia de intervenção integrada, a definir.

Por fim, propõe-se que seja revista a tipologia das equipas de rua, para que haja uma uniformização dos serviços que as equipas desenvolvem.

Aconselha-se, de forma específica, que as equipas de rua técnicas não realizem distribuição de alimentação, embora nenhuma equipa actualmente o faça. Apesar de nas nomenclaturas da Segurança Social estar previsto para respostas de equipas de rua para sem abrigo, a prestação de apoio a nível da alimentação e tratamento de

roupas como um dos objectivos, poderão ser criadas estruturas de apoio que prevejam a prestação de estes e outros serviços.

Mapa 5

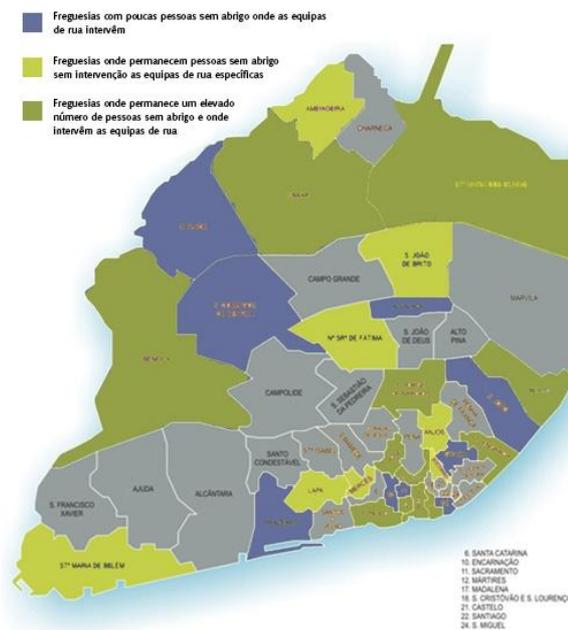
Distribuição de Pessoas sem Abrigo



Nota: Freguesias com mais Pessoas Sem Abrigo de acordo com a monitorização feita pelas equipas de rua de Lisboa em 2008.

Mapa 6

Distribuição das Pessoas sem Abrigo e freguesias com intervenção das Equipas técnicas



3.2. Equipas de distribuição de alimentos

As equipas de distribuição alimentar focam a sua acção no período da noite, dada a sua finalidade (distribuição de jantar e ceia), embora o CASA distribua também a refeição de pequeno-almoço: leite e sandes. O facto de serem compostas maioritariamente por voluntários, que trabalham durante o dia também reforça que os horários incidam no período da noite.

Ao jantar são distribuídos iogurte, fruta, sandes e sopa pelo Exército de Salvação; sumo, pão, bolo, bolachas, fruta e um prato, pelo CASA. A Comunidade Vida e Paz distribui leite, sumo, iogurte, pão, bolo, bolachas, fruta e sandes. No entanto, dado estas instituições distribuírem produtos que são oferecidos, o que é distribuído varia, consoante as noites.

Todas as equipas da distribuição alimentar têm viaturas próprias para o efeito.

Em relação às equipas de distribuição alimentar todas elas providenciam, além dos produtos alimentares, roupa e calçado, embora algumas de forma regular e outras de forma pontual. A CVP apoia ainda ao nível de comida para animais. Para além das equipas identificadas o grupo Plataforma PSA tem conhecimento da existência de

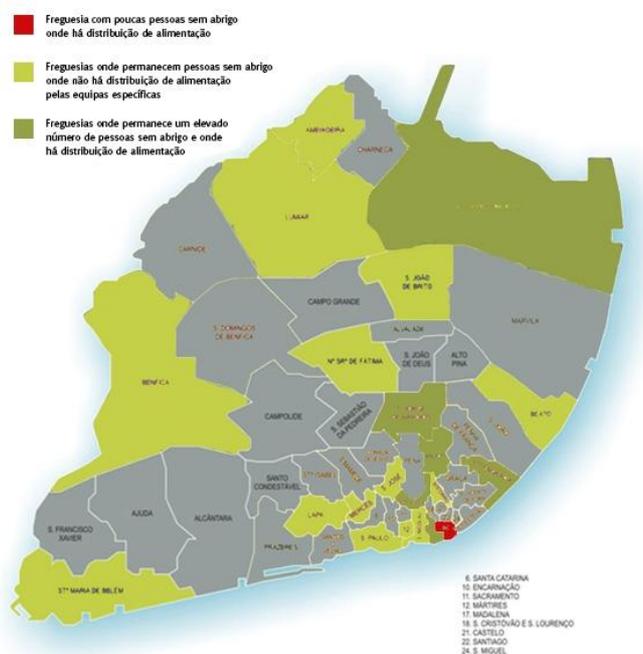
“particulares”, instituições com carácter religioso e ou grupos organizados que efectuem distribuição de alimentos em várias zonas da cidade (não identificadas), não estando este fenómeno monitorizado por qualquer entidade coordenadora, encontrando-se estes sem qualquer enquadramento técnico-profissional.

No que se refere às equipas de rua de distribuição de alimentação propõe-se que seja feita uma reorganização dos locais de distribuição das equipas de acordo com os locais onde permanecem mais pessoas sem abrigo (ver mapa nº 7).

Em relação às instituições e grupos organizados que distribuem alimentação propõe-se que sejam feitos contactos com estes de forma a aferir da possibilidade da alteração dos locais a distribuir, propondo inclusive alguns locais físicos onde esta possa ser feita, ao invés de ser na rua.

Esta distribuição dirige-se a pessoas que não se dirijam aos serviços, devendo haver preocupação com a dignidade com que este serviço é prestado.

Mapa 7
Distribuição das Pessoas sem Abrigo
e freguesias com intervenção
das Equipas de distribuição alimentar



Nota: Neste mapa não está considerada a distribuição da CVP, porque é em toda a cidade de Lisboa.

- ◆ CAIS Associação – Círculo de Apoio e Inserção, com resposta no âmbito de Comunidade de Inserção sem Alojamento;
- ◆ Comunidade Vida e Paz, com resposta no âmbito do Atelier Ocupacional – Espaço Aberto ao Diálogo
- ◆ ACRAS – Associação Cristã de Reinserção e Apoio Social, com resposta no âmbito de Comunidade de Inserção sem Alojamento

Importa referir que deste leque de instituições, a ACRAS ainda não se encontra integrada nos serviços prestados em Lisboa, no âmbito desta problemática, estando previsto o início de funcionamento para Setembro de 2010. No entanto, tendo em conta a resposta que desenvolve, optou-se por fazer também a respectiva caracterização, uma vez que a mesma poderá, no futuro, ser integrada na rede de prestação de serviços para a população sem abrigo.

De uma forma geral, estas Instituições desenvolvem outras respostas, para além das de carácter ocupacional, conforme já foram identificadas neste relatório.

No que respeita especificamente à categoria “Outras Respostas”, é de salientar que três das Instituições têm Acordos de Cooperação Atípicos estabelecidos com a Segurança Social para a resposta de Comunidade de Inserção Sem Alojamento, concretamente a CIC, a CAIS e a AMI.

Não obstante estas respostas prestarem, na sua maioria, vários serviços e actividades que não se esgotam nas actividades de carácter ocupacional, é possível destacar, no entanto, como transversal a todas o desenvolvimento de actividades ocupacionais, lúdicas e socioculturais e o treino de competências pessoais e sociais.

No que respeita às actividades lúdicas-recreativas, algumas destas respostas realizam actividades de animação e proporcionam eventos de celebração de aniversários dos clientes. Ainda neste âmbito, salienta-se que estas instituições também incluem na sua intervenção a implementação de actividades com uma componente mais artística e/ou criativa como estratégia de capacitação dos clientes.

Neste sentido, as Instituições como a CVP, a Crescer na Maior, o Centro de Apoio Social de São Bento e o Centro de Apoio Social dos Anjos da SCML, a CIC e a

CAIS desenvolvem, no âmbito da sua acção, actividades de pintura, de desenho e de cerâmica. Outra característica que também se salienta, é o facto de todas, com excepção da Crescer na Maior, recorrerem aos jogos tradicionais e/ou de mesa, bem como à leitura, como actividades promotoras de competências quer ao nível da saber ser ou estar, quer ao nível do saber fazer. Salienta-se que a ACRAS prevê desenvolver actividades nesta área.

São ainda referenciadas outras actividades, como por exemplo Restauro de Mobiliário ou Azulejaria pela CIC Orientar, Grupo de Teatro ou actividade de culinária pelo Centro de Apoio Social de São Bento da SCML e repórteres de rua pela CAIS.

No âmbito das actividades socioculturais, algumas das respostas proporcionam aos seus clientes, idas ao teatro e cinemas, visitas a museus, exposições ou concertos ou passeios a outros locais.

Outra característica que igualmente sobressai nesta caracterização é o desenvolvimento de actividades de carácter desportivo. Estas actividades constituem-se como meio para trabalhar competências pessoais e sociais com vista à integração e sociabilização das pessoas nos diferentes sistemas sociais. As actividades com bolas são as que mais se destacam – CVP, CIC Orientar, Centro de Apoio Social dos Anjos da SCML e a CAIS – seguido das actividades natação, proporcionadas pelo Centro de Apoio Social dos Anjos da SCML e de ginástica (Yoga) pela CAIS.

Ao nível da formação, as respostas caracterizadas desenvolvem acções nesta área, nomeadamente no âmbito das ferramentas para informática e internet. Algumas respostas sociais desenvolvem ainda acções relacionadas com o aumento da escolaridade, formação profissional ou alfabetização.

Para além destes serviços, o apoio psicológico e o apoio social, bem como o atendimento/acompanhamento estão incluídos nas respostas da maioria destas Instituições.

Ao nível da alimentação salienta-se que a CIC Orientar, o Centro de Apoio Social de São Bento e o Centro de Apoio Social dos Anjos da SCML, a CAIS e a AMI asseguram esta resposta. Todas as respostas garantem a refeição do almoço, três

do jantar e uma delas fornece, para além do almoço, o pequeno-almoço e o lanche.

De referir que das várias respostas ao nível da alimentação a CIC Orientar e o Centro de Apoio Social dos Anjos fornecem refeições a título gratuito, mediante encaminhamento dos serviços. O Centro de Apoio Social de São Bento, fornece refeição de almoço e jantar às pessoas integradas nos ateliers ocupacionais, bem como a AMI e a CAIS, mediante o pagamento simbólico das mesmas.

Tendo em conta outros serviços prestados, salienta-se que o Centro de Apoio Social de São Bento e dos Anjos da SCML, bem como a CVP e a AMI disponibilizam cuidados ao nível da saúde e de higiene pessoal. Ao nível do tratamento de roupa, destaca-se que três das Instituições caracterizadas fornecem este serviço, designadamente o Centro de Apoio Social dos Anjos, a CIC Orientar e a AMI.

No que respeita aos cuidados de higiene pessoal, o Centro de Apoio Social dos Anjos, a CAIS, a CIC e a AMI fornecem produtos de higiene aos clientes.

Analisando os encaminhamentos para estruturas de referência ou a sinalização de situações, conclui-se que a maioria destas respostas o efectuam.

Relativamente ao horário de funcionamento destas respostas, conclui-se que a maioria opera dentro do horário laboral. Salienta-se que duas, CIC e o Centro de Apoio Social dos Anjos, dispõem ainda de um horário mais alargado, no período pós laboral, incluindo fins-de-semana, no caso da SCML.

Inclui-se no horário de funcionamento das respostas reuniões de equipa, atendimentos aos clientes, trabalho de gabinete e desenvolvimento de actividades ocupacionais. Evidencia-se, ainda, que a CIC, a SCML promovem reuniões de grupo, com uma periodicidade semanal.

No âmbito da análise às listas de espera de atendimento aos clientes, observa-se que as mesmas não existem, contudo, no que respeita ao tempo de espera para admissão dos clientes, este período depende do próprio processo de selecção para cada uma das resposta.

No que concerne à existência de regulamento interno, normas de funcionamento, livro de ocorrências, bem como livro de reclamações, as Instituições, com excepção da Crescer na Maior, têm disponíveis estes documentos, enquanto instrumentos orientadores para o desenvolvimento das respectivas actividades.

No que diz respeito às equipas técnicas, as respostas contam com profissionais das áreas sociais, com destaque para os técnicos de Serviço Social e de Psicologia. Algumas das instituições também integram outros profissionais, como médicos, enfermeiros, sociólogos, animadores sócio-culturais, entre outros. Todas as respostas dispõem de pessoal auxiliar e administrativo, contando ainda algumas com voluntários como é o caso da CVP, a CAIS e a AMI.

Da análise dos recursos materiais, conclui-se que cinco respostas possuem viatura própria, utilizada para o desenvolvimento das respectivas actividades. Salienta-se, também, que estas respostas são dotadas de equipamento informático e documentação técnica.

Relativamente às condições das instalações/edificado das respostas, constata-se que, à semelhança dos centros de alojamento temporário, estas respostas foram construídas, na sua maioria, em espaços adaptados, resultando este facto em limitações arquitectónicas, sobretudo ao nível da falta de acessibilidade para utilizadores de mobilidade reduzida.

Destaca-se, contudo, que as instalações da CIC, Crescer na Maior e ACRAS estão adaptadas à circulação de cadeira rodas, nomeadamente nos corredores e WC. De referir que a CAIS apenas possui corredores adaptados.

Já no que respeita à ventilação e iluminação natural, a maioria dispõe destas condições, senão na totalidade do espaço, pelo menos em grande parte das áreas. Do mesmo modo, todas dispõem de sistema de climatização quente e frio, ainda que nalguns casos seja referido o uso de ventoinhas e aquecedores. No entanto, apenas três das respostas caracterizadas dispõem de espaços exteriores próprios para uso dos clientes, concretamente a CAIS, Comunidade Vida e Paz e o Centro de Apoio Social de S. Bento da SCML.

Todas as respostas dispõem de gabinetes técnicos, gabinetes de atendimento, salas de reuniões, áreas administrativas e zonas de arquivo.

A maioria destas respostas desenvolve actividades ocupacionais e de formação dispondo de áreas próprias para o seu desenvolvimento. A maioria também contempla áreas de convívio e lazer e quatro disponibilizam ainda o serviço de Biblioteca para os seus clientes.

No que concerne a áreas de higiene, verifica-se que todas as respostas possuem instalações sanitárias, quer para os colaboradores, quer para os clientes, ainda que apenas quatro disponham de duches para uso dos mesmos, concretamente: CIC Orientar, Centro de Apoio Social de São Bento e dos Anjos da SCML e a AMI.

Em conformidade com o já referido anteriormente, apenas três das Instituições caracterizadas fornecem o serviço de tratamento de roupas/lavandaria, designadamente a CIC Orientar, o Centro de Apoio Social dos Anjos e a AMI, pelo que dispõem de áreas próprias para o efeito. A CIC Orientar e o Centro de Apoio Social dos Anjos dispõem ainda de área de engomadoria para os seus clientes.

Reportando-nos às áreas de refeições existentes (sala de refeições e cozinha), verifica-se que todas possuem uma área de refeições, ainda que a cozinha não se destine ao uso pelos clientes, mas tão somente para preparar as refeições que são depois distribuídas. De referir ainda que a maioria recorre a empresas externas para o fornecimento da alimentação, que é depois preparada nas instalações das instituições.

Por último, em termos de acessibilidade de transportes, constata-se que todas as respostas estão bem servidas pela rede de transportes públicos. Com efeito, todas se situam em zonas com acesso a autocarros; três são também servidas pela rede de metropolitano (CIC, AMI, e CASA da SCML) e os Centros de Apoio Social de São Bento e Anjos da SCML pelo eléctrico. Apenas a CAIS está numa zona com acesso de comboio.

Tendo em conta a caracterização efectuada, importa referir que não foi ainda possível à Plataforma PSA elaborar uma proposta de tipologias “ideais” que sirvam de referencial para a requalificação destas respostas e/ou criação de outras, à semelhança do que foi feito no alojamento, porquanto se tratam de respostas muito diversificadas, sobretudo no que respeita aos respectivos modelos de funcionamento.

III – Levantamento de Necessidades de Formação

Áreas	Frequência
Saúde	
Doenças Infecto-contagiosas (tuberculose, HIV, outras)	5
Dependências (alcoolismo, toxicod dependência)	5
Saúde mental	9
Primeiros socorros	4
Jurídico-Legal	
Questões jurídicas	1
Regulamentação da documentação para nacionais e estrangeiros	3
Desenvolvimento Pessoal e Social	
Gestão de conflitos	3
Relacionamento inter-pessoal	3
Processos de comunicação	1
Intervenção	
Modelo integrado de gestão de casos	3
Problemática dos sem abrigo	3
Regimes de protecção social	1
Metodologias de abordagens de rua	1
Prestação de cuidados básicos	
Prestação de cuidados básicos nas AVD	1
Prevenção e Segurança	
Higiene e segurança no trabalho	1
Actuação em caso de incêndios e catástrofes	1
Outros	
Violência doméstica	1
Gestão de Projectos e Equipas	1

Em termos gerais as necessidades de formação identificadas situam-se ao nível da área da Saúde, nomeadamente saúde mental, dependências, doenças infecto-contagiosas e primeiros socorros.

Foram identificadas outras áreas relacionadas com a intervenção social, onde as necessidades incidem sobre os modelos de intervenção integrada e abordagens de rua, bem como quer ao nível da problemática, quer dos regimes de protecção social. De referir ainda a necessidade de formação na área jurídico-legal, nomeadamente no que se refere à regulamentação da documentação para nacionais e estrangeiros.

A área do desenvolvimento pessoal e social foi também nomeada como uma necessidade de formação, no que respeita principalmente à gestão de conflitos, processos de comunicação e relacionamento interpessoal.

Outras áreas foram ainda identificadas, nomeadamente a prestação de cuidados básicos nas actividades de vida diária, higiene e segurança, entre outras.

IV – PROPOSTAS

No cumprimento do Eixo I do Plano de Cidade – "Reorganização e optimização da rede de equipamentos e serviços – respostas que se pretendem eficientes e orientadas para as necessidades da Pessoa Sem Abrigo", a Plataforma PSA apresenta de seguida algumas propostas:

- Criação de um Centro de Emergência, com:
 - Unidade de Atendimento
 - Unidade de Alojamento

- Requalificação dos actuais Centros de Alojamento Temporários, nos seguintes aspectos:
 - redução do nº. de camas com a respectiva reorganização dos espaços físicos
 - requalificação de cozinhas e WC's
 - reafectação de recursos humanos

Com a reorganização destas respostas, o nº de camas existentes diminui. Contudo, considera-se que o aumento do nº de camas não deve ser em respostas de alojamento temporário, mas em respostas com as características elencadas nas habitações de transição e individualizada, de modo a que através destas respostas se possa ir de encontro às necessidades de cada individuo, numa linha de criação e desenvolvimento de competências pessoais e sociais, conducentes à autonomia.

- Criação de outras respostas no âmbito da Habitação de Transição e Habitação Individualizada (casas primeiro e casas apoiadas)

Apresentam-se de seguida as grelhas que sistematizam as várias propostas de criação / requalificação das respostas.

1 - GRELHAS SÍNTESE DAS PROPOSTAS DE CRIAÇÃO / REQUALIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS

Centro de Emergência – Unidade de Atendimento

Equipamentos a considerar			Entidade Promotora	Investimento Financeiro	Acordos c/segurança social	Outras fontes de rendimento	Metodologia de operacionalização
Reformular / Qualificar	Manter	Criar					
Serviço de Emergência Social			SCML	<p><u>EXECUÇÃO FÍSICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Reformular; - Remodelação do Espaço a diferentes níveis: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalações sanitárias de acordo com a legislação em vigor (acessibilidade para crianças e zona de banhos); ▪ Gabinetes de Atendimento; ▪ Zona de Recepção, com sala de espera e espaço infantil; ▪ Sala de reuniões adequada ao nº de Colaboradores; ▪ Área Técnica Administrativa adequada ao nº de Colaboradores e aos clientes e de acordo com a legislação em vigor; ▪ Área de Espaço informático com acesso à Internet pelos clientes: <ul style="list-style-type: none"> - Zona de Arquivo; -Alargamento do horário de funcionamento. <p><u>RECURSOS HUMANOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Reafectação dos Recursos Humanos 	A analisar.	A analisar.	Envolver a organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento.
					<u>NOVOS ACORDOS:</u>		

Centro de Emergência – Unidade de Alojamento

Equipamentos a considerar	Entidade Promotora	Investimento Financeiro	Acordos c/segurança social	Outras fontes de rendimento	Metodologia de operacionalização
---------------------------	--------------------	-------------------------	----------------------------	-----------------------------	----------------------------------

Reformular / Qualificar	Manter	Criar					
<p>OBS: Face a esta proposta deixam de existir as actuais camas de Emergência nos diversos centros de Alojamento (C.S.Exército de Salvação e Centro Temporário Mãe d'Água SCML).</p>		<p>UNIDADE de ALOJAMENTO de EMERGÊNCIA</p>	<p>CML</p>	<p>EXECUÇÃO FÍSICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construção ou adaptação de um espaço para esta resposta; - Os quartos para o alojamento de pessoas isoladas não devem ter mais do que 4 camas; - Área técnica e administrativa - Área de cuidados de saúde básicos (mudança de pensos, tratamento de escaras, etc.); - Áreas de alojamento; - Área de refeições (sala de refeições, copa, cozinha, despensas...); - Área de higiene (instalações sanitárias, banhos e outros serviços, como por exemplo, cuidados pessoais - cabelo, mãos, pés, etc.) - Área de tratamento de roupas (zona húmida, zona seca, estendal e arrumos); - Áreas de convívio/ ocupação/informação (espaço para actividades lúdicas, culturais e formativas); - Área para os animais de companhia (p. ex. canil). 	<p>A DEFINIR.</p> <p><u>NOVOS ACORDOS:</u></p>	<p>A DEFINIR .</p>	<p>A DEFINIR</p>

Respostas com Alojamento

Equipamentos a considerar			Entidade promotora	Investimento Financeiro		Acordos com a Segurança Social /Câmara Municipal de Lisboa		Outras fontes de Financiamento	Metodologia de Operacionalização
Reformular	Manter	Criar		Execução física	Quadros técnicos	Revisão de acordos	Novos Acordos		
Associação dos Albergues Nocturnos			Associação dos Albergues Nocturnos	Alargamento do horário de funcionamento; adequação do espaço com vista à redução do nº de camas por quarto, à remodelação das instalações sanitárias.	Reafecção dos Recursos Humanos.	A analisar		A analisar	Envolver a Organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento.
	Centro de Acolhimento Nocturno - CAN		Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Alargamento do horário de funcionamento; adequação do espaço		A analisar		A analisar	Envolver a Organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento com o objectivo de ser transformado numa HAB.TRANSIÇÃO
	Centro de Acolhimento Pedro Arrupe		JRS – Serviço Jesuíta aos Refugiados	A analisar	A analisar	A analisar		A analisar	Envolver a Organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento.
Centro de Acolhimento Temporário do Beato			VITAE – Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional	Reduzir a resposta actual para 100 utentes correspondente a 2 Centros de Alojamento Temporário; Remodelação do espaço no que se refere à cozinha, Instalações sanitárias, Alojamento e de espaços Ocupacionais e de Lazer	Reafecção dos Recursos Humanos.	A analisar		A analisar	Envolver a Organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento.

(continuação)

Equipamentos a considerar			Entidade promotora	Investimento Financeiro		Acordos com a Segurança Social /Câmara Municipal de Lisboa		Outras fontes de Financiamento	Metodologia de Operacionalização
Reformular	Manter	Criar		Execução física	Quadros técnicos	Revisão de acordos	Novos Acordos		
Centro de Acolhimento Temporário para Sem-Abrigo de Xabregas - CAX			Centro Social do Exército de Salvação	Alargamento do horário de funcionamento; adequação do espaço com vista à redução do nº de camas por quarto	Reafectação dos Recursos Humanos.	A analisar		A analisar	Envolver a Organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento.
		ABRIGO DA GRAÇA	Associação Médica Internacional - AMI	Alargamento do horário de funcionamento; adequação do espaço com vista à redução do nº de camas por quarto	Reafectação dos Recursos Humanos.	A analisar			Envolver a Organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento com o objectivo de ser transformado numa HAB.TRANSIÇÃO
		Centro de Alojamento Temporário Mãe de Água - CATMA	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Alargamento do horário de funcionamento; adequação do espaço com vista à redução do nº de camas por quarto	Reafectação dos Recursos Humanos.			A analisar	Envolver a Organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento com o objectivo de ser transformado numa HAB.TRANSIÇÃO
	Residência de Alcântara		Associação para a Cooperação, Intercâmbio e Cultura - CIC	A analisar	A analisar	A analisar		A analisar	Envolver a Organização na definição de uma estratégia de reestruturação do equipamento.
	Programa "Casas Primeiro"		Associação para o Estudo e Integração Psicossocial - AEIPS				A analisar		Analisar o alargamento deste Projecto, propondo um maior nº de casas.

Existem três apartamentos (dois da Abraço e um da Dianova) que poderão ser transformados em Habitação de Transição.