



—
MESTRADO

GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES DO 3.º SETOR

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa.

Francisco Manuel Mendes Teixeira

Orientadora Deolinda Maria Moreira Aparício Meira

Coorientadora Ana Luísa Moreira Soares Martinho

RESUMO

A sociedade depara-se com desafios que são necessários solucionar, questões de falta de dignidade humana, que as pessoas em situação de sem-abrigo sofrem, elevam a humanidade ao seu estado mais primitivo. O objetivo do estudo, é a caracterização das necessidades de respostas que contribuam para a ascensão a condições de vida com dignidade da pessoa sem-abrigo.

Neste sentido a metodologia foi na primeira fase exploratória, com entrevistas exploratórias realizadas aos profissionais das instituições que prestam apoio às pessoas em situação de sem-abrigo. Numa segunda fase um estudo em profundidade com recurso a entrevistas semiestruturadas, para se compreender todas as dimensões do fenómeno, e se se poder auferir a aceitabilidade de uma solução de empreendedorismo e inovação social, num contexto de um Cooperativa.

Os resultados apresentaram três dimensões onde existem carência de intervenção fundamental: a habitação, a saúde e a empregabilidade. A radiografia efetuada originou a apresentação de uma proposta de intervenção, um projeto inovador e empreendedor com o tema: “Espaços de Abrigo”.

Palavras-chave: cooperativa; empreendedorismo social; habitação; inovação social; sem-abrigo

ABSTRAT

Society is faced with challenges that need to be solved, issues of lack of human dignity, which people in situations of homelessness suffer, elevating humanity to its most primitive state. The purpose of the study is to characterize the needs for responses that contribute to the rise to living conditions with dignity of the homeless.

In this sense, the methodology was in the first exploratory phase, with interviews conducted with the professionals of the institutions that provide support to the homeless. In a second phase, an in-depth study using semi-structured interviews, to understand all the dimensions of the phenomenon, and to be able to obtain the acceptability of a solution of entrepreneurship and social innovation, in a Cooperative context.

The results presented three dimensions where there is a lack of fundamental intervention: housing, health and employability. The radiography made the presentation of an intervention proposal, an innovative and enterprising project with the theme: "Shelter Spaces".

Key words: cooperative; social entrepreneurship; housin; social innovation;.homeless

DEDICATÓRIA

À pessoa em situação de sem-abrigo.

AGRADECIMENTOS

Na impossibilidade de agradecer individualmente a todos quantos fizeram parte desta caminhada, ao longo do Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor, agradeço a todos quanto tornaram este feito possível.

Ao meu Pai, pelo exemplo de força e resistência, à minha Mãe, pela doçura, pelo carinho, à minha manita, pela fé que deposita em mim. Agradeço-vos todo o amor, todos os momentos e o apoio sempre presente que me permitiu concretizar este objetivo.

À Coordenadora do Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor, Professora Doutora Marisa Ferreira, agradeço a oportunidade e o gosto que tive em frequentar este Mestrado, que contribuiu em muito para a minha formação enquanto pessoa, e acréscimo profissional enquanto agente de gestão social.

À Professora Doutora Deolinda Meira, quero agradecer pela sua excelente orientação e pelo seu apoio, pelo profissionalismo, pela total disponibilidade, pelo humanismo, por toda a atenção e amabilidade, muito obrigado.

À Professora Doutora Ana Martinho, o meu sincero agradecimento pela coorientação neste Projeto.

A todos os meus amigos sem enumerar, sois parte integrante da família, sois grandes e parte do que sou também se deve a vós.

Às minhas colegas de Mestrado, em especial à Patrícia, à Andreia, à Sara, pela amizade, pela simplicidade, pelo apoio e por acreditarem que tenho a força necessária para concretizar os sonhos. Agradeço-vos toda a disponibilidade e apoio.

Aos meus colegas de casa, ao Cá, à Cindy e ao recente Mike, ao Aço, obrigado pelos encontros culinários, pela vossa positividade, pela companhia harmoniosa na partilha de habitação.

Por fim, aos entrevistados e instituições que me permitiram realizar este estudo empírico, a vossa disponibilidade foi um pilar fundamental à realização deste estudo.

Aos meus amigos, muitos deles privados da minha companhia, nesta reta final.

Muito obrigado, a todas e a todos pela presença

ÍNDICE

RESUMO.....	i
ABSTRAT.....	ii
DEDICATÓRIA.....	iii
AGRADECIMENTOS.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE QUADROS.....	vii
LISTA DE ABREVIATURAS.....	viii
INTRODUÇÃO.....	19
Apresentação e fundamentação do projeto.....	19
Objetivo do projeto.....	20
A estrutura do projeto.....	20
CAPÍTULO I - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	22
1.1. Delimitação do conceito de Sem-Abrigo.....	22
1.2. Caracterização e tipos de Sem-Abrigo.....	25
1.3. O problema do acesso à habitação.....	26
1.4. A relevância do setor da Economia Social na construção de respostas à inclusão aos sem-abrigo.....	28
1.5. Empreendedorismo e Inovação social.....	30
CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO.....	32
2.1. Metodologia.....	32
2.1.1. Fase I - Exploratória.....	32
2.1.2. Fase II - Entrevistas Semiestruturadas.....	34
2.2. Apresentação e discussão dos resultados.....	38
2.2.1. Resultados das Entrevistas Exploratórias.....	38
2.2.3. Resultados das Entrevistas Semiestruturadas.....	40
CAPÍTULO III – PROPOSTA DE INTERVENÇÃO.....	95
3.1. Preliminar.....	95
3.2. Forma jurídica da solução organizacional proposta.....	96
3.3. Modelo Síntese da Resposta Integrada no contexto de um Cooperativa.....	99
3.3.1. Apresentação de projetos a desenvolver.....	100
3.3.2. Recursos a utilizar.....	104
CONCLUSÕES.....	107
Limitações do estudo.....	108
BIBLIOGRAFIA.....	111
Webgrafia.....	112
Legislação.....	113
ANEXOS.....	116
ANEXO I – Guião de Entrevista Exploratória para os Profissionais das Instituições da Cidade do Porto que Prestam Apoio às Pessoas em Situação de Sem-Abrigo.....	117

ANEXO II – Lista de Instituições que Pertencem Núcleo de Planeamento e intervenção nos sem-abrigo do Porto (NPISA).....	121
ANEXO III – Guião de Entrevista Semiestruturada para os Profissionais das Instituições da Cidade do Porto que Prestam Apoio às Pessoas em Situação de sem-abrigo.....	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Pirâmide da Indignidade.....	43
---	----

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro I – Caraterização dos Entrevistados, Fase I - Exploratória	37
Quadro II – Caraterização das Instituições, Fase I - Exploratória	38
Quadro III – Caraterização dos Entrevistados, Fase II - Profundidade	39
Quadro IV – Caraterização dos Entrevistados, Fase II - Profundidade	40

LISTA DE ABREVIATURAS

ARS – Administração Regional de Saúde

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

CASO – Consumidores Associados Sobrevivem Organizados

CRP – Constituição da República Portuguesa

DGSS – Direção Geral da Segurança Social

DSM-5 – Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais

ENPISA - Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas Sem Abrigo

FEANTSA – Federação Europeia de Associações Nacionais de Trabalho com Sem-Abrigo

GIMAE – Grupo de Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

LBES – Lei de Bases da Economia Social

MSST – Ministério da Segurança Social e do Trabalho

P. Porto – Instituto Politécnico do Porto

PALOP – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

SICAD – Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências

SIDA – Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

SNS – Serviço Nacional de Saúde

UE – União Europeia

VIH – Vírus da Imunodeficiência Humana

INTRODUÇÃO

Apresentação e fundamentação do projeto

O direito de cada pessoa a um nível de vida condigno está consignado na Declaração Universal dos Direitos Humanos (Nações Unidas, 1948) (Art.º 25, nº 1), na qual se inclui, entre outros, o direito à habitação. Na mesma linha, a Constituição da República Portuguesa consagra o direito à habitação, no seu artigo 65º, nº 1, dispondo que “Todos têm direito, para si e para a sua família, a uma habitação de dimensão adequada, em condições de higiene e conforto e que preserve a intimidade pessoal e a privacidade familiar”.

Não obstante este enquadramento normativo, deparamos com os chamados “sem-abrigo”, que representam um problema social delicado, pois a existência de pessoas neste estado configura uma violação dos direitos humanos. Existem milhares de sem-abrigo nos países europeus e mais de 1 milhão no Mundo, verificando-se um aumento em quase todos os países (Buch-Geertsema et al., 2014).

O meu confronto direto com esta realidade aconteceu numa noite de primavera em 2017, parecida com outras noites, em que uma pessoa em situação de sem-abrigo me abordou pedindo-me uma ajuda económica para não dormir na rua, para poder ir dormir a um quarto de uma pensão ou residência na Cidade do Porto, local onde nos encontrávamos. Nessa altura, questioneei-me se a Cidade não teria respostas para quem se encontrava naquela situação. Pensei, nomeadamente, no setor social e solidário que tem na sua génese a procura de soluções para problemas sociais. Pensei, ainda, no principal responsável pela resolução dos problemas da sociedade, o Estado, e em todas as entidades públicas que o compõem.

Percebi que, apesar das respostas existentes, estas não eram suficientes. Designadamente, constatei que as soluções existentes em matéria de alojamento eram estáticas, não permitindo a inclusão de quadros variantes. Após contato com a população sem-abrigo, com pessoas que superaram a situação, senti que, no exercício da minha cidadania, deveria estudar esta problemática, procurando identificar as soluções existentes quer em Portugal quer noutros países.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Objetivo do projeto

Este estudo enquadra-se num trabalho de projeto que se insere no Mestrado de Gestão de Organizações do 3.º Setor.

O objetivo principal deste projeto é a caracterização das necessidades de intervenção, no que diz respeito à prestação de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo da Cidade do Porto, junto dos profissionais.

Este estudo tem como ambição principal contribuir para o conhecimento aprofundado, para a criação de uma nova resposta integradora de prevenção e apoio à população em situação de sem-abrigo. Neste sentido, e como objetivo complementar do estudo é auferir a aceitabilidade da criação de uma nova resposta para a população em situação de sem-abrigo, sob forma cooperativa. Uma solução personalizada, apoiando a pessoa na sua inclusão e permitindo a sua replicação de acordo com a definição dinâmica dos projetos de vida.

A estrutura do projeto

Este projeto de mestrado é composto pela introdução, por três capítulos, terminando com as conclusões.

O primeiro capítulo corresponde à revisão bibliográfica, centrando-se no conceito e características da pessoa em situação de sem-abrigo, no problema do acesso à habitação e na relevância do setor da economia social na construção de resposta a esta problemática.

O segundo capítulo refere-se ao estudo empírico. Na primeira parte, tratamos a recolha de dados, através de entrevistas exploratórias, sendo apresentados os resultados obtidos, bem como a caracterização da amostra. A segunda parte tratamos a recolha dos dados, através de entrevistas semiestruturadas aos profissionais das instituições que prestam apoio às pessoas em situação de sem-abrigo. Nela são explicitadas as opções de seleção da amostra, bem como a apresentação e discussão dos resultados.

No terceiro capítulo, é apresentada a proposta de intervenção.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Por fim, são apresentadas as principais conclusões.

CAPÍTULO I - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo propomo-nos refletir sobre o complexo conceito de sem-abrigo, suas características, o problema do acesso à habitação que constitui um dos motivos que gera a situação de sem-abrigo é a dificuldade no acesso à habitação, bem como a relevância do setor da economia social no apoio e inclusão dos sem-abrigo. Terminaremos com uma breve reflexão sobre a importância dos empreendedores e inovadores sociais neste domínio.

1.1. Delimitação do conceito de Sem-Abrigo

O conceito de pessoa sem-abrigo é um conceito multidimensional e complexo.

A sua delimitação parte da tipologia proposta pela (FEANTSA, 2006), e utilizada por outros países europeus, redigida e apresentada no documento da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas Sem Abrigo (ENIPSA, 2010), que vigorou de 2009-2015. Por Resolução do Conselho de Ministros, publicada em 25 de julho de 2017, foi aprovada a Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023.

No ponto 4 do anexo I, deste diploma consta a seguinte definição de pessoa sem-abrigo:

“considera-se pessoa sem-abrigo aquela que, independentemente da sua nacionalidade, idade, sexo, condição socioeconómica e condição de saúde física e mental, se encontre:

- *sem teto – vivendo no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário;*
- *sem casa – encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito.”*

No sentido de aclarar o alcance deste conceito, e facilitar a sua aplicação, foram anexadas no documento da ENIPSA 2009-2015 um conjunto de informações complementares que passamos a descrever.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

A primeira reporta-se à **nacionalidade** e à questão da regularização de cidadãos estrangeiros no país. Assim, para efeitos de enquadramento deste conceito, devem ser tidas em conta todas as situações de estrangeiros que correspondam a todas as outras condições, independentemente da situação de regularização em que se encontrem no país (situação irregular, visto de curta duração; autorização de residência temporária ou permanente).

A segunda reporta-se ao conceito “**sem teto**”. Para o efeito, considera-se como tal quem se encontre a viver:

- (i) Em espaço público, de utilização pública, como por ex.: jardins, estações de metro/ camionagem, paragens de autocarro, estacionamentos, passeios, viadutos, pontes ou outros;
- (ii) Em abrigo de emergência, ou seja, qualquer equipamento que acolha, de imediato, gratuitamente e por períodos de curta duração, pessoas que não tenham acesso a outro local de pernoita;
- (iii) Em local precário, isto é, local que, devido às condições em que se encontra permita uma utilização pública, por ex.: carros abandonados, vãos de escada, entradas de prédios, fábricas e prédios abandonados, casas abandonadas ou outros.

A terceira reporta-se ao conceito “**sem casa**”, entendendo-se como tal quem se encontre a viver em alojamento temporário, equipamento que acolha pessoas que, não tenham acesso a um alojamento permanente e que promova a sua inserção

Não se incluem neste tipo de alojamento os equipamentos que constituem respostas específicas para determinadas problemáticas, tais como:

(i) Quanto à Infância e Juventude, os alojados em:

- Lares de Apoio (guião técnico DGSS);
- Centros de Acolhimento Temporário para Infância e Juventude (Lei n.º 147/99 de 1 de setembro, Guião técnico aprovado por Despacho do SEIS, e 29/11/96);
- Lares de Infância e Juventude (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro; Decreto-Lei n.º 2/86, de 2 de janeiro; Guião técnico aprovado por despacho do SEIS, de 29/11/96);
- Apartamentos de Autonomização (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro; Decreto-Lei n.º 2/86, de 2 de janeiro)

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

(ii) Quanto à Pessoas Idosas, as alojadas em:

- Centros de Noite (Orientação técnica, circular n.º 12, de 25/06/04; guião técnico aprovado por despacho de 19 de maio de 2004, do MSST),

- Residências;

- Lares de Idosos (Despacho Normativo n.º 12/98, de 25 de fevereiro; Despacho n.º 9400/2001 do SESS, de 11 de Abril; Despacho n.º 7837/2002, de 16 de Abril, Despacho do MESS de 3/08/93; guião técnico aprovado por despacho do SEIS, de 29/11/96; orientação técnica, circular n.º 11, de 24/06/04);

(iii) Quanto às Pessoas Adultas com Deficiência, as alojadas em:

- Lares Residenciais.

(iv) Quanto às pessoas Adultas em Situação de Dependência, as alojadas em:

- Unidades de Vida Apoiada (Despacho conjunto n.º 407/98, de 15 de maio);
- Unidade de Vida Autónoma (Despacho conjunto n.º 407/98, de 15 de maio);
- Unidade de Vida Apoiada (Despacho conjunto n.º 407/98, de 15 de maio);
- Unidades de Longa Duração e manutenção (Decreto-Lei n.º 101/2006 de 22 de maio).

(v) Quanto à Família e Comunidade em Geral, as alojadas em:

- Centro de Apoio à Vida (Portaria n.º 446/2004, de 30 de abril; Orientação Técnica, Circular n.º 14 de 25/06/04, guião técnico aprovado por despacho de 19 de maio do MSST);

- Comunidades de Inserção (Orientação Técnica, Circular n.º 13 de 25/06/04, guião técnico aprovado por despacho de 19 de Maio do MSST);

(vi) Quanto às Pessoas Infetadas pelo Vírus da Imunodeficiência Humana (VIH) / Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (SIDA), as alojadas em:

-Residências para Pessoas Infetadas pelo VIH/SIDA

(vii) Quanto às Pessoas Toxicodependentes, as alojadas em:

- Apartamentos de Reinserção Social (Lei n.º 17/98, de 21 de abril; Decreto-Lei n.º 72/99, de 15 de março; Despacho conjunto n.º 363/99, de 29 de abril);

- Comunidades Terapêuticas;

- Centro de Acolhimento;

- Centro de Abrigo;

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

(viii) Quanto às Pessoas Vítimas de Violência Doméstica, as alojadas em:

- Casas Abrigo (Lei n.º 107/99, de 3 de agosto; Decreto-Lei n.º 323/2000, de 19 de dezembro; Decreto Regulamentar n.º 1/2006, de 25 de janeiro).

Esta definição de sem-abrigo foi também a adotada no Decreto-Lei n.º 37/2018 de 4 de junho, que consagra o regime do 1.º Direito — Programa de Apoio ao Acesso à Habitação. Nos termos da alínea f) do artigo 4.º deste diploma considera-se «Pessoa em situação de sem-abrigo», aquela que se encontre: i) Sem teto, vivendo no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário; ou ii) Sem casa, encontrando -se em alojamento temporário destinado para o efeito».

De acordo com Relatório de Avaliação da Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo 2009-2015, em 2016 estavam registados, pela Segurança Social, 4.003 beneficiários de processos ativos de situações de sem-abrigo. Destes, 1620 encontravam-se no distrito do Porto. Estes dados não refletem os dados recolhidos pelos NPISA., que aponta para 2.000 pessoas em situação de sem-abrigo no Porto, 100 das quais a viver na rua já sinalizadas por associações, 400 em casas abandonadas e as restantes em "respostas temporárias" da Segurança Social (pensões ou albergues).

1.2. Caracterização e tipos de Sem-Abrigo

O sem-abrigo para Leanne Rivlin (1986) pode ser caracterizado com base no tempo de duração que se encontra na rua e no grau de vulnerabilidade que lhe está associado. Este autor considera que os sem-abrigo podem ser agrupados do seguinte modo: i) o crónico, associado ao alcoolismo e à toxicodependência, com dinheiro apenas para pagar uma “*pensão barata*”, cuja vida é feita na rua, que pode manter uma rede de contatos sociais ou formar pequenas comunidades com pessoas na mesma situação; ii) o temporário, o qual emerge de uma situação imprevista, que pode estar associada a uma situação de desemprego repentino, a problemas de saúde graves, a um desastre natural, ou até mesmo a uma mudança de comunidade; no entanto, este tem a capacidade de se manter estável e ter uma casa; iii) o periódico, o qual possui casa mas, devido a pressão intensa, evita-a enquanto a tensão acalma, preferindo estar na rua ou utilizar um albergue, como por exemplo em situações de violência doméstica ou migrantes que procuram trabalho sazonal; iv) o total, que não tem casa nem relação

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

com a comunidade, encontrando-se, por norma, sem capacidade de recuperação de suportes sociais e físicos, sendo considerado o caso mais dramático.

Segundo Pereirinha (2007), os sem-abrigo dividem-se em dois tipos de sem-teto:

- os sem teto-crónicos, com muitos anos de rua, privados de sonhos e regras, devido a uma grande detioração física e mental da pessoas;
- e os novos sem teto, que correspondem a pessoas que se encontram recentemente na rua devido a perdas variadas desde profissionais, familiares ou pessoais, encontrando-se numa situação em que necessitam de um mecanismo de mediação para poderem reestruturar o seu projeto de vida.

Para Thelen (2006) existe uma correlação entre as expectativas futuras e as hipóteses reais de as concretizar. De facto, a não existência de um projeto contribui para um círculo vicioso de falhanços, o que leva a pessoa a ficar encurralada no presente, sem nenhuma consciência do tempo. A vida fica restringida à satisfação de necessidades básicas, tais como encontrar comida e um lugar para dormir.

Também Giddens (2001,331) defende que *“grande parte dos sem-abrigo não são ex-doentes mentais, nem alcoólicos ou consumidores regulares de drogas ilegais. São pessoas que acabaram por se encontrar nas ruas devido a problemas pessoais, muitas vezes mais do que um em simultâneo”*.

A maioria dos autores destaca a questão da habitação, como o primeiro passo, para que as intervenções posteriores de capacitação da pessoa em termos sociais, psicológicos económicos, e demais dimensões inerentes ao ser humano

1.3. O problema do acesso à habitação

Um dos motivos que gera a situação de sem-abrigo é a dificuldade no acesso à habitação.

O acesso à habitação é uma das maiores dificuldades com que os cidadãos da União Europeia têm sido confrontados.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

A segunda parte da Carta Social Europeia (1961), no art.º 31º, obriga os Estados a promover o acesso à habitação, de forma a reduzir o número de pessoas em situação de sem-abrigo, com a objetivo gradual da sua erradicação, contribuir para acesso a habitações a preços dentro dos poucos recursos que as pessoas são confrontadas em alguma parte da sua vida.

O Parlamento Europeu aprovou uma declaração escrita, em abril de 2008, em que os Estados se comprometiam a solucionar a situação das pessoas sem-teto até 2015.

“A estratégia “Europa 2020” estratégia da União Europeia (UE) para o crescimento e o emprego para a década em curso, colocando a tónica no crescimento inteligente, sustentável e inclusivo como forma de superar as deficiências estruturais da economia europeia, melhorar a sua competitividade e produtividade e assegurar uma economia social de mercado sustentável; preconiza, entre outras etas, a de diminuir, em pelo menos, 20 milhões, o número de pessoas em situação de risco de pobreza e exclusão social”.

Tal como já foi destacado, o direito à habitação é, nos termos da Constituição da República Portuguesa (CRP), um direito fundamental social. Segundo o legislador constitucional, todos necessitam de um local adequado para a sua privacidade e intimidade familiar, bem como para a garantia de condição de vida, de saúde e bem-estar (art.º 65.º da CRP).

O artigo 65º reconhece aos cidadãos o direito de acesso à habitação, através da delegação ao Estado da obrigação de programar e executar uma política de habitação adequada; de promover, em colaboração com as regiões autónomas e autarquias locais, a construção de habitações económicas e sociais; de estimular a construção e o acesso à habitação própria ou arrendada e incentivar e apoiar iniciativas que possam resolver os problemas habitacionais. Deve, ainda, o Estado adotar uma política que estabeleça um sistema de renda compatível com o rendimento familiar e de acesso à habitação própria.

Ora, os sem-abrigo vêm-se, por circunstâncias várias, privados deste direito fundamental.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Até 2009, em Portugal, a única resposta tipificada para a pessoa em situação de sem-abrigo era o “albergue”, criado pelo Decreto de Lei nº 30 389 de 20 de abril de 1940. Os albergues, anexados aos comandos da Polícia de Segurança Pública (PSP), eram considerados mecanismos de prevenção à mendicância em todas as cidades distritais (Bastos, 1997).

Consciente da relevância do direito ao acesso à habitação para a concretização plena da dignidade da pessoa humana, o legislador português vem consagrar, através do Decreto-Lei n.º 37/2018 de 4 de junho, o regime do 1.º Direito — Programa de Apoio ao Acesso à Habitação.

Nos termos do Artigo 2.º daquele diploma, o 1.º Direito é “um programa de apoio público à promoção de soluções habitacionais para pessoas que vivem em condições habitacionais indignas e que não dispõem de capacidade financeira para suportar o custo do acesso a uma habitação adequada”.

Por sua vez, o Artigo 3.º consagra os princípios a observar na concretização destes direitos, destacando-se, tendo em conta a temática que nos ocupa, o Princípio da participação, nos termos do qual deve ser assegurado que os destinatários das habitações financiadas ao abrigo do 1.º Direito são chamados, diretamente ou através de associações que os representem, a participar na definição e implementação das soluções habitacionais e sociais que lhes são destinadas, em particular quando estão em causa interesses específicos de pessoas e grupos mais vulneráveis, nomeadamente as comunidades ciganas e as pessoas em situação de sem-abrigo.

1.4. A relevância do setor da Economia Social na construção de respostas à inclusão aos sem-abrigo

Tal como será destacado no estudo empírico, as entidades que integram o setor da economia social têm desenvolvido um importante papel no apoio e intervenção promotora da integração das pessoas em situação sem-abrigo.

Impõe-se, por isso, uma reflexão breve sobre a definição da economia social, formas jurídicas que integram este setor e seus princípios orientadores.

Nos termos do n.º 1 do art.º 2.º da Lei n.º 30/2013, de 8 de maio, *Lei de Bases da Economia Social* (doravante LBES), «entende-se por Economia Social o conjunto das atividades económico-sociais, livremente levadas a cabo por entidades referidas no art. 4.º [...]», atividades estas que «têm por finalidade prosseguir o interesse geral da

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

sociedade, quer diretamente quer através da prossecução dos interesses dos seus membros, utilizadores e beneficiários, quando socialmente relevantes».

Desta definição resulta que as entidades da economia social desenvolvem uma atividade que prossegue o interesse geral, surgindo como parceiros do Estado Social e cooperando com este na garantia de um mínimo vital de direitos económicos, sociais e culturais dos cidadãos (Meira, 2013).

Um número significativo destas entidades, com particular destaque para as que têm estatuto de *Instituições Particulares de Solidariedade Social*, têm como principal objetivo a solidariedade social, com uma clara missão de apoio a situações de vulnerabilidade económica e social, assentando num paradigma assistencialista de intervenção social (Almeida, 2011).

De acordo com o art.º 4.º da LBES, «integram a Economia Social, nomeadamente, as seguintes entidades, desde que constituídas em território nacional: a) cooperativas; b) associações mutualistas; c) Misericórdias; d) fundações; e) instituições particulares de solidariedade social não abrangidas pelas alíneas anteriores; f) associações com fins altruísticos que atuem no âmbito cultural, recreativo, do desporto e do desenvolvimento local; g) entidades abrangidas pelos subsectores comunitário e autogestionário, integrados nos termos da CRP no setor cooperativo e social; h) outras entidades dotadas de personalidade jurídica, que respeitem os princípios orientadores da economia social, previstos no art.º 5.º da LBES, e que constem da base de dados da economia social».

O art.º 5.º da LBES consagra os princípios orientadores que devem ser observados pelas entidades da economia social no exercício da sua atividade e consequentemente na organização e funcionamento das mesmas. Consagra a referida norma que «as entidades da economia social são autónomas e atuam no âmbito das suas atividades de acordo com os seguintes princípios orientadores:

- a) o primado da pessoa e dos objetivos sociais;
- b) a adesão e participação livre e voluntária;
- c) o controlo democrático dos respetivos órgãos pelos seus membros;

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

d) a conciliação entre o interesse dos membros, utilizadores ou beneficiários e o interesse geral;

e) o respeito pelos valores da solidariedade, da igualdade e não discriminação, da coesão social, da justiça e da equidade, da transparência, da responsabilidade individual e social partilhada e da subsidiariedade;

f) a gestão autónoma e independente das autoridades públicas e de quaisquer outras entidades exteriores à economia social;

g) a afetação dos excedentes à prossecução dos fins das entidades da economia social de acordo com o interesse geral, sem prejuízo do respeito pela especificidade da distribuição dos excedentes, própria da natureza e do substrato de cada entidade da economia social, constitucionalmente consagrada».

1.5. Empreendedorismo e Inovação social

A solução organizacional que nos propomos construir assume-se como uma solução socialmente empreendedora e inovadora.

Os empreendedores sociais são indivíduos com soluções inovadoras para os desafios sociais, culturais e ambientais mais urgentes da sociedade. São ambiciosos e persistentes - abordando questões importantes e oferecendo novas ideias para a mudança de nível de sistema. Assumem-se como uma *“força corretiva essencial. Eles são empresários em mudança de sistema. E, do fundo deles, e, portanto, o trabalho deles, estão comprometidos com o bem de todos”* (fundador da Ashoka Bill Drayton). Na sua essência, o empreendedorismo social é o desenvolvimento e a validação de novas soluções para problemas importantes e negligenciados da sociedade (Almeida & Santos, 2017). O empreendedorismo social traduz-se na *“busca de soluções sustentáveis para problemas negligenciados com externalidades positivas.”* (Santos, 2012, p. 335).

O termo empreendedor social surge associado ao desenvolvimento de atividades de interesse coletivo que visam dar resposta a necessidades não satisfeitas pelas empresas capitalistas. Tais atividades encontram o adequado enquadramento

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

jurídico nas organizações que integram o setor da economia social (cooperativas, mutualidades, associações e fundações).

A inovação social responde a um contexto de crise ou à incapacidade do quadro institucional para encontrar respostas satisfatórias para os problemas agudos ou para situações inteiramente novas (Klein et al., 2012).

Neste projeto, pretende a cooperativa de gestão integrada ser também um laboratório de inovação social, envolvendo os diversos *stakeholders*, em especial com a participação ativa dos sem-abrigo, por serem os que melhor conhecem a realidade e os problemas em que vivem, conjuntamente com os profissionais que lhes prestam auxílio ou apoio. Deste modo, pretende-se criar empreendedores ou empreendedores sociais, que contribuam para a inclusão social, através de emprego.

Em suma, este projeto pretende assumir-se como uma solução inovadora para amenizar os problemas da população sem-abrigo.

CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO

2.1. Metodologia

2.1.1. Fase I - Exploratória

Sendo o objetivo principal deste estudo desenvolver uma resposta organizacional que permita uma gestão integrada de caso de pessoas em situação de sem-abrigo na Cidade do Porto, tendo como premissa essencial os projetos de vida e percursos destes. Torna-se necessário, numa primeira fase, recolher de forma exploratória, através da realização de entrevistas exploratórias aos profissionais das instituições que prestam apoio às pessoas em situação de sem-abrigo, o contexto da realidade da problemática dos sem-abrigo.

Este estudo exploratório tem como objetivos a caracterização das necessidades de intervenção; caracterização dos sem-abrigo que a instituição apoia; a aceitabilidade da criação de uma nova resposta de intervenção.

Para o efeito, realizaram-se entrevistas com perguntas abertas com o objetivo de obter conhecimento e não demonstração. As questões foram elaboradas para que as respostas, pudessem ser as mais diversificadas possíveis. Não existindo uma resposta preconcebida, visava-se a obtenção do conhecimento do fenómeno estudado e não apenas a sua descrição, conforme Quivy e Campenhoudt (2005).

A estratégia de amostragem foi não probabilística e intencional, na Cidade do Porto, tendo por base a existência de contactos anteriores por diversos motivos ou mesmo contactos efetuados para autorização da realização da entrevista.

Importa referir que dos contactos efetuados nesta fase três instituições recusaram a sua participação.

No total foram efetuadas 4 entrevistas exploratórias, seguindo um guião de orientação (ver anexo I), foram efetuadas gravações áudio, utilizando um telemóvel para o efeito.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Depois de efetuada a transcrição das mesmas, utilizou-se o seu conteúdo para que pudéssemos elaborar as questões afetas a entrevistas semiestruturadas.

Às instituições e aos profissionais destas que acederam participar no estudo, foram garantidos sigilo e anonimato.

Na primeira semana de março de 2018, foram realizadas duas entrevistas exploratórias e, na segunda quinzena de abril, foram realizadas as duas restantes entrevistas exploratórias.

	Género	Idade	Formação/Qualificações	Antiguidade	Função
Inst 1	Masculino	57	Curso Superior de Teologia	9 anos	Coordenador do Projeto
Inst 2	Masculino	52	Doutorado, Psicopedagogia Criativa	24 anos	Presidente e Diretor Executivo
Inst 3	Feminino	30	Mestrada em Psicologia	6 anos	Gabinete de apoio ao estudante, gabinete de relações internacionais e cooperação com o exterior, ação social
Inst 4	Feminino	41	Licenciada em Serviço Social	16 anos	Coordenadora técnica dos programas socio-educacionais. Incluindo O programa de apoio ao sem-abrigo

Quadro I – Caracterização dos entrevistados, fase I - Exploratória.

Os profissionais destas instituições, conforme quadro I, são responsáveis pelos projetos que prestam apoio às pessoas em situação de sem-abrigo, e têm, no mínimo, o grau de licenciatura e, no máximo, de doutoramento, sendo 2 licenciados, 1 mestre e 1 doutorado, em áreas de serviço social, teologia, psicologia e psicopedagogia criativa. Sendo duas pessoas do género feminino e duas do género masculino, com idades compreendidas entre os 30 e os 57 anos, com um tempo de permanência nas instituições ou nos projetos que vai desde os 6 anos até aos 24 anos.

Relativamente à localização das instituições, conforme quadro II (ver página seguinte), estas estão localizadas desde a zona das Antas, passando pelo Marquês, até proximidades do Palácio de Cristal. No entanto, uma destas instituições realiza serviço numa vertente itinerante, que é desenvolvido em contexto de rua, de acordo com uma rota pré-programada, que passa pelos locais conhecidos como de maior afluência da população de sem-abrigo. Prestam apoios que vão desde apoio alimentar em refeitório, distribuição na rua, apoio espiritual religioso e não religioso, com o objetivo de motivar para a mudança de comportamento, com o objetivo da reintegração, prestando também cuidados de enfermagem, banco de roupa, apoio no preenchimento de burocracia e tentativa de perceção se tomam medicação prescrita.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

	Localização: Freguesia	Setores dos meios de produção	Tipo de Instituição	Públicos-alvo	Anos de experiência com PSSA	Intervenção junto dos sem-abrigo
Inst. 1	Paranhos	Economia Social	Pessoa coletiva (Centro Paroquial), com estatuto de IPSS	Habitantes da Comunidade local, principalmente os mais carenciados	12 anos*	Banco de roupa, ajudas no preenchimento de burocracia e enfermagem. Acolhimento e acompanhamento, executar refeições.
Inst. 2	Massarelos	Economia Social	Associação, com estatuto de IPSS	Comunidade em geral, sobretudo pessoas em situação de vulneráveis	31 anos	Desenvolvimento de competências soft e integração pela arte
Inst. 3	Cedofeita	Setor Privado	Instituição de Ensino Superior	Estudantes	1 mês	Apoio no terreno na área de enfermagem: i) encaminhamentos de psicologia, fisioterapia e outros; ii) acompanhamento de medicação
Inst. 4	Bonfim	Economia Social	Instituição canónica ereta, com estatuto de IPSS	Famílias carenciadas; Sem-abrigo;	25 anos	vertente itinerante a desenvolvida em contexto de rua, apoio alimentar, doação de roupas, Auxílio material espiritual.

Quadro II – Caracterização das instituições, fase I - Exploratória

Uma parte significativa das instituições desenvolve atividades de assistencialismo enquanto IPSS, com a exceção de uma instituição que está associada a um estabelecimento de ensino superior. Estas instituições são voluntárias e prestam estes serviços em consonância com as suas missões institucionais que resultam da valorização da pessoa enquanto ser humano, apoiando os mais vulneráveis. No entanto, têm recursos bastante limitados para fazer face aos problemas estruturais desta população.

Por questões de proteção de dados, não iremos referir a data da fundação das instituições, mas podemos dizer que estão constituídas há mais de 24 anos, sendo que a média se situa nos 30 anos.

2.1.2. Fase II - Entrevistas Semiestruturadas

Numa segunda fase, realizaram-se 17 entrevistas semiestruturadas, seguindo um guião de orientação (ver anexo III).

O objetivo é o de obter dados comparáveis entre os vários profissionais, podendo ser usadas em conjunto com a análise documental (Bigdan & Biklen, 1994).

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Foram transcritas apenas 11 entrevistas semiestruturadas. Porque a informação obtida estava a ser constantemente repetida, ocorrendo uma saturação da informação que não estava a acrescentar dados novos, a análise circunscreveu-se às 11 entrevistas semiestruturadas que tinham como objetivo responder à caracterização da intervenção da instituição; à perceção do trabalho realizado pelas instituições na Cidade; à identificação e caracterização, por parte dos profissionais, das necessidades de intervenção que possam estar a ser negligenciadas; conhecer e avaliar as capacidades empreendedoras das pessoas em situação de sem-abrigo, perceber a viabilidade de uma nova resposta, baseada no empreendedorismo e inovação social, na forma de uma cooperativa com gestão integrada.

A amostragem foi aqui também não probabilística e intencional, e resultou de uma lista de 44 instituições que pertencem ao Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA) do Porto, que prestam apoio a pessoas em situação de sem-abrigo, lista esta obtida em 26 de junho de 2018 junto da entidade coordenadora do NPISA (anexo II).

Com base nesta lista foi efetuada a seleção das entidades da economia social que seriam elegíveis para a realização da entrevista semiestruturada, uma vez que são entidades que inserem no âmbito desde mestrado que é o 3.º Setor.

Retiraram-se da lista de probabilidades as entidades públicas nomeadamente a Câmara Municipal, as Uniões e Juntas de Freguesia, o Instituto de Educação e Formação Profissional (IEFP), entre outras, no total de 11 instituições. Os contactos para a realização das entrevistas realizaram-se a partir de 23 de julho de 2018.

As entrevistas semiestruturadas aos profissionais das instituições realizaram-se no mês de agosto de 2018, por ordem de disponibilidade de marcação. Estes contactos foram realizados por telefone para as instituições, seguidos, na maioria dos casos, de um email a explicar o âmbito do estudo e a solicitar autorização para a realização e gravação em áudio das mesmas.

Neste sentido, das 33 instituições elegíveis foram realizadas entrevistas semiestruturadas a 17 profissionais, por ordem de confirmação de disponibilidade, como anteriormente referido. Com a exceção de uma entrevista que estava agendada e que depois teve que ser cancelada, as restantes instituições ou não deram parecer positivo ou só tinham disponibilidade a partir de setembro de 2018. Foi, então, delimitado o

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

espaço temporal de 31 de agosto de 2018 como limite de realização das entrevistas. Como existiu uma adesão significativa das instituições, manteve-se o prazo limite, e em setembro foram realizadas as transcrições das entrevistas que se iniciaram em agosto, em paralelo com a realização das demais entrevistas.

Caraterização do Entrevistado								
	Idade	Sexo/ Género	Habilitações Literárias		Tempo de Permanência		Modalidade da prestação	
			Grau	Curso	Na instituição	PSSA	Função	Tipo
Instituição A	30	Feminino	Licenciatura	Terapia Ocupacional	6 anos	6 anos	Terapeuta Ocupacional; RH; Coordenadora	R
Instituição B	25	Feminino	Mestrado	Psicologia Clínica	2 anos	6 meses	Psicóloga	R
Instituição C	29	Feminino	Licenciatura	Serviço Social	2 anos	2 meses	Assistente Social; Coordenadora do Apoio ao Domicílio	R /V
Instituição D	45	Feminino	Licenciatura	Serviço Social	7 anos	22 anos	Assistente Social	R
			Pós-Graduação	Recursos Humanos				
Instituição E	44	Feminino	Licenciatura	Serviço Social	14 anos	14 anos	Diretora	R
Instituição F	40	Masculino	Licenciatura	Engenharia Ambiental	3,5 anos	14 anos	Coordenador	V
			Mestrado	Economia Social				
Instituição G	52	Masculino	Licenciatura	Direito	11 anos	8 meses	Presidente da Direção Diretor Executivo	R
			Licenciatura	Gestão				
Instituição H	35	Masculino	Licenciatura	Ciência Política	4 meses	3 anos	Coordenador	R
			Mestrado	Economia Social				
Instituição I	39	Masculino	4ª Classe		3 anos	8 anos	Presidente da Direção; Mediador de Pares nas Rondas	V
Instituição J	29	Feminino	Licenciatura	Serviço Social	11 anos	11 anos	Diretora de Projetos; Coordenadora de Representação	R
Instituição K	49	Feminino	Licenciatura	Serviço Social	23 anos	23 anos	Coordenadora da RLIS	R

Quadro III - Caraterização dos entrevistados, fase II - Profundidade.

Nesta amostra, conforme o quadro III, dos 11 entrevistados 7 correspondem ao género feminino e 4 são do género masculino, 3 possuem mestrado, 2 dos quais em Economia Social e 1 em Psicologia Clínica; 10 são licenciados, 5 em Serviço Social, 1 em Terapia Ocupacional, 1 em Gestão, 1 em Direito e 1 em Engenharia Ambiental; 1 com escolaridade de 4ª Classe. Maioritariamente, ocupam cargos de direção, coordenação, presidentes da instituição, e só 2 efetuam serviço de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo a título exclusivamente voluntário, sendo que 1 acumula a função com serviço de voluntariado, uma vez que faz parte da política da instituição dedicarem umas horas ao voluntariado, normalmente em campanhas de sensibilização ou angariação de fundos.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Caraterização da Instituição									
	Informações			Colaboradores da Instituição					
	Estatuto Jurídico	Finalidade	TAPSS A ¹	N.º de Colaboradores da Instituição			Que Apoiam Sem-Abrigo		
				Total	voluntários	Remunerados	Total	voluntários	Remunerados
Instituição A	IPSS	Apoio Humanitário	6 anos	40	10	30	6	0	6
Instituição B	Associação Mutualista	Apoiar os associados	6 meses	52	0	52	1	0	0
Instituição C	ONG; IPSS	Promoção da qualidade de vida da pessoa	12 anos	230	200	30	3	0	3
Instituição D	ONG	Promover uma sociedade mais justa.	34 anos	9	0	9	9	0	9
Instituição E	ONG;	Apoio Humanitário	14 anos	22	11	10	22	11	10
Instituição F	IPSS	Defender os Interesses das associadas.	6 meses	11	7	4	2	2	0
Instituição G	Cooperativa de Solidariedade Social	Apoiar os associados e resolução de problemas sociais que o Estado não resolve.	8 meses	>19	>10	9	3	2	1
Instituição H	IPSS	Melhorar as condições de vida da comunidade em geral, e em particular os mais desfavorecidos e vulneráveis.	14 anos	17	13	4	17	13	4
Instituição I	Associação sem fins lucrativos	Apoio Humanitário, defesa dos direitos de comunidades vulneráveis	2 anos	18	18	0	18	18	0
Instituição J	ONG	Denúncia de situações de violação dos Direitos Humanos	11 anos	110	100	10	90	80	10
Instituição K	IPSS;	Defender e melhorar as condições de vida da comunidade em geral	23 anos	28	7	21	28	7	21

Quadro IV - Caraterização das instituições, fase II - Profundidade.

Na sua finalidade, maioritariamente (n= 10), estas instituições visam defender e melhorar as condições de vida da comunidade em geral, e em particular os mais desfavorecidos e vulneráveis. Fazem-no através de denúncia de situação de violação dos direitos humanos, apoio humanitário, desenvolvimento de iniciativas e parcerias de apoio à economia social, resolução de problemas sociais que o Estado não resolve, apoio a pessoas com doenças. Duas das instituições têm como finalidade o apoio aos associados.

¹ Tempo de Apoio as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

2.2. Apresentação e discussão dos resultados

2.2.1. Resultados das Entrevistas Exploratórias

Passamos à apresentação dos resultados das entrevistas exploratórias realizadas aos profissionais de instituições e às pessoas em situação de sem-abrigo.

Com base nos testemunhos recolhidos, verificamos que as entidades voluntárias atuam num contexto de resposta de emergência ao nível de alimentação, alojamento, apoio médico e espiritual, não deixando muita margem para a implementação de soluções estruturais.

As principais necessidades identificadas prendem-se com as soluções de alojamento definitivo, bem como com a inclusão laboral e a integração em comunidades de acolhimento (com intervenção a nível de saúde, de desenvolvimento pessoal e empregabilidade) das pessoas em situação de sem-abrigo.

Apesar das dificuldades de contabilização e conseqüente caracterização da população em situação de sem-abrigo, decorrentes da especificidade deste grupo e da volatilidade dos beneficiários, foi possível traçar uma tendência no perfil desta população.

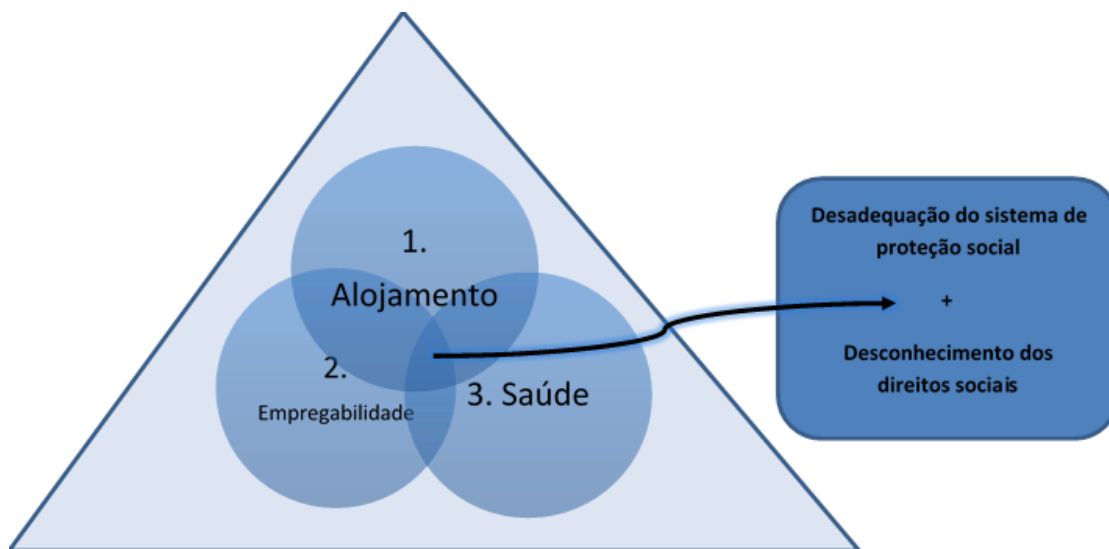
Com efeito, com base na observação dos profissionais e voluntários com intervenção no terreno, foi possível identificar algumas características sociodemográficas da população sem-abrigo do Porto, constatando-se que é maioritariamente constituída por pessoas do sexo masculino, de nacionalidade portuguesa, seguida de pessoas provenientes sobretudo dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP). O leque etário é bastante alargado, desde jovens com cerca de 17/18 anos até seniores. Relativamente ao enquadramento familiar, os entrevistados referem uma predominância de pessoas em situação de sem-abrigo que provêm de contextos familiares considerados desestruturados e/ou de divórcio. A falta de retaguarda familiar associada a situações de desemprego prolongado estão muitas vezes na origem de quadros de multi-problemas, como a falta de rendimentos e crises emocionais, os quais podem levar a pessoa a ficar numa situação de sem-abrigo mais ou menos prolongada.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Os entrevistados apontaram, ainda, um conjunto de prioridades em torno de três grandes áreas de intervenção, a saber: i) o alojamento; ii) a saúde; iii) e a empregabilidade.

Figura 1 – Pirâmide da Indignidade



A figura 1, Pirâmide da Indignidade, apresenta as graves consequências que a falta de alojamento, de empregabilidade e de saúde, tem na vida das pessoas. A conjugação destes três fatores conduz a uma vida sem dignidade, existindo a privação dos direitos das pessoas, consequências de um sistema de proteção social desadequado e o desconhecimento dos direitos sociais da pessoa.

No que toca ao alojamento, são referidas dificuldades relacionadas quer com a morosidade no tempo de resposta a situações de emergência de alojamento, quer com a falta de respostas para um alojamento de 24 horas. Na perspetiva dos entrevistados, a resposta de alojamento de 24 horas deveria evoluir para uma solução de alojamento permanente.

Relativamente às questões de saúde, são identificados sobretudo problemas de saúde mental, manifestadas em crises de ansiedades e altos níveis de stress, bem como necessidade de intervenção de psiquiatria nos casos considerados muito graves. Para além da escassez de respostas para a saúde mental, são igualmente identificadas necessidades de saúde oral e outros problemas de saúde física. A população em situação de sem-abrigo recorre às urgências dos hospitais públicos, mas as situações

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

de doença crónica acabam por não ter um acompanhamento continuado de medicina e enfermagem, o que resulta, segundo os entrevistados, do facto de os sem-abrigo desconhcerem os seus direitos sociais mínimos num estado social como o português. Quanto à intervenção ao nível da empregabilidade, os entrevistados consideram que seria importante assegurar o desenvolvimento de competências para o mercado de trabalho, através de uma ocupação socialmente útil, designadamente por via de oficinas de trabalho e de formação.

2.2.3. Resultados das Entrevistas Semiestruturadas

X.1. Empregabilidade: uma prioridade de intervenção

As instituições participantes, (n=5), afirmam pertencer ao eixo do emprego, do NPISA, o qual definiu como um dos seus objetivos estratégicos para o período temporal 2017-2023 o de “Disponibilizar soluções de capacitação, educação, formação profissional e inserção profissional”. Este eixo de intervenção tem sido alvo de reuniões, conforme podemos observar com o seguinte testemunho:

“Nós aderimos ao eixo do emprego [...] no eixo da empregabilidade já tivemos algumas reuniões. Provavelmente, vamos servir de entidade recetora para que algum sem-abrigo possa começar a exercer atividade profissional” (Entrevistado Instituição B).

No que respeita às prioridades de intervenção identificadas pelos entrevistados ao nível da empregabilidade, estas podem ser classificadas em três grandes categorias, a saber: i) desenvolvimento de competências; ii) medidas de política social de incentivo à contratação; iii) sensibilização das entidades empregadoras.

Relativamente à necessidade de desenvolvimento de competências, vários entrevistados identificam a formação com uma resposta procurada pelas pessoas em situação de sem-abrigo e como uma resposta adequada para a efetiva capacitação deste público. Algumas instituições entrevistadas, mais precisamente 4 instituições, identificam o trabalho já desenvolvido nesta área, com especial enfoque para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais:

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“Em termos de competências, nós temos um programa que é quase académico, temos vindo a desenvolver e que trabalhamos ao longo do ano e que depois replicamos ao longo dos próximos anos. Que tem que ver com trabalhar com estas partes mais imediatas, que todos nós temos necessidades não só a nível de comunicação, de autoestima e de autoidentificação também. Mas também a nível de lidar com emoções, a nível de resiliência, de trabalho em equipa, todos estes instrumentos que depois vão promover então esta reintegração e que depois vão fazer com esta reintegração ocorra da forma mais fluida possível” (Entrevistado Instituição H);

“acaba também por ser trabalho de aquisição de competências. Uma estrutura com várias atividades super variadas desde a atividade física ao relaxamento, á aquisição de competências do dia a dia” (Entrevistado Instituição A);

“ele tem que perceber o que o médico lhe está a dizer, e tem que perceber que vai fazer aquelas análises porque aquelas análises vão dar o resultado que vai avaliar o seu estado. É treino, é o trabalhar competências, adquirir competências, perceber a situação em que se encontra e os direitos que têm, por exemplo nós temos situações que nos chegam via telefone só para esclarecimento de dúvidas e quando a gente não consegue uma resposta passa para a pessoa, que melhor, encaminha para a pessoa que melhor lhe irá responder aquela situação” (Entrevistado Instituição C);

“mas é o tempo estritamente necessário para elas se organizarem e serem capazes de recorrer a estruturas formais. Portanto é muito um trabalho de educação de competências e de direito de cidadania” (Entrevistado Instituição J).

Relativamente às políticas sociais de empregabilidade direcionadas para este público, apesar de os entrevistados reconhecerem a importância da medida do emprego protegido, são apresentadas várias propostas, a saber:

“Do emprego protegido o que eu acho que faz falta é ou haver protocolos nas várias Câmaras a nível de emprego público, para por exemplo, terem as pessoas na área da jardinagem, e garantir que 20% ou 30% das vagas de jardinagem tem que ser preenchido por estas pessoas e estas pessoas têm que permanecer lá 1 ano, ano e meio, para poderem ganhar um bocadinho mais de estrutura. Mas outra coisa mais lata e a nível Nacional, era criar um plano em que o Estado subsidia, numa percentagem elevada a empregabilidade destas pessoas e assim reduzir a fraca

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

produtividade que estas pessoas terão, quando comparadas com as pessoas em condições normais no mercado de trabalho” (Entrevistado Instituição F)

“O que acho que falta é garantir que há soluções de empregabilidade e acima de tudo que há soluções de emprego protegido, porque a empregabilidade no mercado normal de trabalho é para poucos também. Por isso ou há emprego protegido ou então o grosso das pessoas vão ficar como estão” (Entrevistado Instituição F);

Por fim, alguns, (n=4), dos entrevistados identificam uma necessidade ao nível da sensibilização das entidades empregadoras, conforme se pode verificar com o seguinte testemunho:

“sensibilização das empresas para dar emprego às pessoas ..., no nosso caso é um bocadinho por aí, porque eles são pessoas muito capazes” (Entrevistado Instituição A).

X.2. Habitação: uma prioridade de intervenção

Integram,(n=3), instituições entrevistadas o eixo da habitação do NPISA o qual definiu como seus objetivos estratégicos para o período temporal 2017-2023.: *Assegurar que ninguém tenha de permanecer na rua por mais de 24 horas; assegurar o apoio técnico de um alojamento temporário durante o tempo necessário; Assegurar a existência de respostas que garantam que ninguém é desinstitucionalizado sem que tenham sido acionadas todas as medidas necessárias para lhe garantir um lugar adequado para viver, bem como os apoios necessários, sempre que se justifique. São relatadas algumas estratégias deste eixo:*

“nós temos lá algumas estratégias, e uma das nossas estratégias é tentar dentro quer dos parceiros quer até fora tentar formar uma bolsa de habitação, alguém que nos possa falar até com, até pensamos num, porque aqui no Porto não existe um Housing First, só existe em Lisboa, não sei se aqui seria uma boa medida ou não, às vezes a gente questiona um bocadinho essa medida. Mas formar aqui no Porto podia não se um Housing First, mas tentar aqui criar aqui uma bolsa de senhorios ou até instituições com cedência de casa para essas pessoas” (Entrevistado Instituição K).

As instituições são unânimes, (n=11), em destacar a habitação como uma problemática que urge de resolução prioritária. Do diagnóstico efetuado pelos entrevistados, são referidos fatores como a incapacidade da pessoa, poder fazer face

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

ao custo de um quarto, numa cidade como o Porto em que é difícil alugar um quarto por menos de 200€ neste momento, devido em grande parte ao aumento do turismo e da conversão de pensões, hospedarias e mesmo quartos individuais em alojamento local:

“alojamentos acessíveis porque os nossos utentes recebem reformas de 200€, não podem pagar um quarto de 200€. Por muito que queiram muitos, muitos deles têm autonomia, mas não conseguem viver cá fora” (Entrevistado Instituição A);

“a questão do alojamento prende-se com questões também muito ligadas ao turismo e á mudança que está a haver ao nível do centro histórico do Porto e da Cidade do Porto e das políticas ligadas também um bocadinho aqui ao turismo e ao alojamento local. Porque tudo que eram pensões ou casas que alugavam quartos e que nós recorriamos a elas porque eram de baixo custo, ainda que precárias e em alguns momentos muito precárias com muito poucas condições, sempre melhor que ficar na rua. E neste momento grande parte destas respostas foram convertidas em alojamento local, deixando aqui uma grande lacuna no grande Porto, porque não conseguimos ter resposta”; “se formos a analisar bem ao perfil desta população, é população que tem muito poucos rendimentos, por norma sem retaguarda familiar e com perfis muito específicos também. Não vão ter forma de pagar um quarto, neste momento um quarto na zona do Porto, não com muitas condições está na ordem dos 200€-225€, um quarto só, com casa de banho partilhada e alguns com cozinha partilhada e outras não. Portanto uma pessoa que está na rua, que a curto prazo provavelmente será um beneficiário do Rendimentos Social de Inserção (RSI), o RSI tem um valor de 186€ por mês” (Entrevistado Instituição A);

“a parte do alojamento continua a ser uma dificuldade muito grande” (Entrevistado Instituição E);

“A nível do sem-abrigo é mesmo a questão do Alojamento, e nos últimos tempos esta questão do turismo, eu gostava de saber como se soluciona que assim resolvia grande parte dos meus problemas, mas não sei como se resolve. A falta de alojamento é um dos grandes problemas atualmente da população sem-abrigo, porque o turismo fez com que as pensões onde muitas vezes essas pessoas encontravam quartos até acessíveis aos seus rendimentos, atualmente está tudo transformado em hostéis ou então os quartos ascendem a um valor muito elevado. O que significa que o problema do alojamento para este tipo de população complica-se” (Entrevistado Instituição K);

Não dissociado dos fatores referidos anteriormente, o objetivo cimeiro do eixo da habitação é assegurar que ninguém tenha de permanecer na rua por mais de 24 horas,

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

no entanto a concretização deste objetivo estratégico não se está a conseguir colmatar, devido à falta de camas para alojamento de emergência, em 24 horas, que gera morosidade no acesso, como podemos verificar tanto nos testemunhos anteriores, como mais evidência nos que apresentamos em seguida:

“falta também conseguir dar uma resposta rápida, a Estratégia Nacional diz que devemos conseguir encontrar alojamento para a pessoa em 24 horas e não estamos a fazê-lo, de facto estamos a falhar, não temos camas de emergência suficiente para isso” (Entrevistado Instituição F);

“quando não encontramos uma resposta para a pessoa, o alojamento em 24 horas não funciona” (Entrevistado Instituição I);

“Tu percebes que se tu amanhã, te tornares uma pessoa sem-abrigo por qualquer motivo que seja, será quase impossível tu nessa noite teres uma cama, porque há um sistema, e tudo bem que tem que haver aqui critérios e tem que haver aqui uma solução que seja integrada também mas é um sistema que funciona de uma forma que é muito rígida. Portanto tu não consegues ir a qualquer instituição que tenha camas e que tenha essa resposta e bater á porta, neste caso eles vão remeter-te neste caso para a Segurança Social, e terás que encontrar aí uma solução. Para mim isso devia ser básico eu não acredito que alguém deva passar uma noite na rua que seja, portanto, a minha resposta vai ser sempre nessa direção, depois tem que ver com olear de todo o sistema aqui. A nível de instituições que recolhem e que providenciam aqui esse serviço, tens formas de trabalhar muito diferentes, tens regras muito diferentes, e, portanto, tu às vezes consegues uma cama, mas não consegues uma cama numa instituição que seja compatível com aquela pessoa. Aquela questão que é um discurso muito português também, que há pessoas que estão na rua porque querem estar na rua, ou porque gostam de estar na rua que é ainda mais espetacular. Não há ninguém que queira estar na rua, zero pessoas, agora muitas pessoas continuam a estar na rua porque tem uma situação muito particular para a qual nós não conseguimos ter resposta. Porque não são coisas fáceis, o que é mais eficiente tu moldares a pessoa á resposta ou é teres uma resposta que se molde á pessoa, e nem sempre é para um lado ou para o outro” (Entrevistado Instituição H);

“É as questões do alojamento. Em termos técnicos não podemos partir do pressuposto de que todas as pessoas em situação de sem-abrigo querem de sair da rua. Simplesmente isto. Embora a pessoa diga que sim que quer sair da rua não, não quer senão seguia outra trajetória de vida que se recusa. Agora o importante é que

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

isto é um trabalho muitas vezes de anos e quando a pessoa sim quer sair da rua, está preparada para, é preciso haver uma resposta. Depois não se pode ficar a espera uma semana, um mês ou dois meses, e neste momento temos alguma dificuldade, porque está todo cheio, os albergues estão cheios as comunidades de inserção estão cheias” (Entrevistado Instituição J);

“eu acho que fazia a grande diferença era o aumento de vagas no Alojamento de Emergência e era o Alojamento de Longa Duração” (Entrevistado Instituição k);

“Porque, por ser Centro de Alojamento de Emergência, entende-se que uma equipa de rua em qualquer circunstância encontra alguém que foi agredido ou que está debilitado, e que consegue levar-lho a este Centro de Alojamento de Emergência e para isso tem de haver uma vaga. E não tem. O que existe, também estamos numa fase embrionária do projeto, mas rapidamente é aumentar este tipo de vagas e que tivesse de facto esta abertura um centro de porta aberta de 24horas em que as pessoas poderiam lá levar as pessoas em situação de sem-abrigo” (Entrevistado Instituição J)

O alojamento de emergência está a transformar-se em alojamento de longa duração, ou seja, as pessoas permanecem por largos períodos de tempo, quer nos albergues quer nas comunidades de inserção por falta de soluções de alojamento de longa duração,

“O que me adianta agora abrir 20 camas no Alojamento de Emergência, quando depois já estão todas entupidas com aquelas pessoas que tinham que sair, o problema é fazer drenar o sistema” (Entrevistado Instituição J);

A falta de respostas de alojamento como já tínhamos visto anteriormente referidas pela unanimidade dos entrevistados, que na sua maioria, identificaram a necessidade de alojamento de longa duração, e a tender para alojamento definitivo. Esta necessidade resulta em grande parte do facto de já se admitir que há pessoas, quer devido á conjuntura da empregabilidade, ou quer a problemas de saúde dificilmente irão ser autónomos economicamente:

“faltam soluções de alojamento de longa duração que eu já falei, e diria que é isso” (Entrevistado Instituição F);

“E depois o que falta a seguir eu acho que já percebemos e aceitamos que temos uma grande parte dos sem-abrigo que nunca vão ser autónomos, nunca vão ser autónomos, pela via do trabalho, pela idade, pelas circunstâncias de vida, não vai passar por aí. E vão ser pensionista de uma reforma social, e, portanto, também

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

nunca vão ser autónomos economicamente, e que são pessoas que já começam a ter limitações em termos de mobilidade em termos do exercício de atividade da vida diária de atividades instrumentais já têm alguma limitação, algum comprometimento. Portanto, o que faltava aqui na cidade do Porto era um Alojamento de Longa Duração, para aquelas pessoas que podem reestruturar o seu projeto de vida, mas nunca vão ser autónomas” (Entrevistado Instituição J);

“Habitação, sem dúvida, sem dúvida, é uma grande lacuna neste momento a este nível. Atenção há muita gente, que por muito que se tente fazer a retirada da rua não consegue sair, são demasiados anos a viver naquele contexto e não conseguem mesmo sair. Têm muita dificuldade em se adaptar, da mesma forma como por exemplo, quando nos chega um sem-abrigo e nós temos de o encaminhar para um alojamento temporário ou não, tem regras. E não as aprende de um dia para o outro e se for uma pessoa que esteja na rua há muitos anos, a rua dá toda uma liberdade, que uma instituição depois tem regras, e aí sim também é uma dificuldade. Não é só o alojamento que é difícil, a mudança é sempre difícil” (Entrevistado Instituição C);

“se esteve em mais algumas instituições da Cidade do Porto, de apoio a sem-abrigo é tudo alojamentos temporários, mas há pessoas que já fizeram todo um percurso de vida e que até estão completamente estabilizados, mas que sabem que nunca na vida o rendimento deles vai aumentar e nunca vão ter uma inserção no mercado de trabalho por exemplo por problemas de saúde, ou seja essas pessoas estão destinadas a viver sempre numa instituição” (Entrevistado Instituição K);

As opiniões dividem-se quanto às questões das condições de dignidade de alojamento, embora a maioria considere que os alojamentos devam ter dignidade humana e social, que façam parte de soluções integradas, com acompanhamento técnico e até mesmo respostas que saiam das respostas coletivas como o alojamento individual, como podemos verificar nos seguintes testemunhos:

“o alojamento como eu lhe disse, é falta de casas, por exemplo casas individuais para as pessoas que é uma das coisas que a gente defende, porque é que todas as pessoas em situação de sem-abrigo têm que viver em instituições, ou seja, falta aqui casas, ou seja alojamento individual, porque é pessoas que já podem dar o salto para casas individuais. Mas é falta de casa individuais, esse é um dos problemas (Entrevistado Instituição K);

“As vezes encontramos pessoas sem-abrigo, que não tem nada a ver com drogas, com álcool, não tem nada a ver com nada, e eu acho que para este tipo de pessoas

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

deveria haver outro tipo de respostas. E não encontramos, e encontramos às vezes pessoas que não tem nada a ver mesmo, é uma pessoa para não se perder, não entrar em certos caminhos, tem que ter logo uma resposta, logo, quem que se encontrar logo e não há, e tem que se encontrar logo”(Entrevistado Instituição I);

“O alojamento que saia um pouco das respostas tradicionais de alojamento coletivo, e apostar aqui se calhar noutras modalidades que também as pessoas devidamente acompanhadas teriam capacidade de viver de forma mais privada ou terem aqui um alojamento mais permanente, não ter sempre que andar com a preocupação de ser temporário ser partilhado com várias pessoas. E também nesta questão acreditamos que isto é possível, devidamente acompanhados pelas equipas, aqui a questão do alojamento seria prioritária, até para estabilizar mentalmente, e há sempre aquela questão o que é que deve vir primeiro, mas também achamos que se tiverem as condições mais dignas até de saúde mental poderão melhorar”. (Entrevistado Instituição E);

“A habitação. A habitação ou mesmo a criação de respostas de alojamento adequadas aos tipos de sem-abrigo que nós temos. Quando eu digo habitação é teto com acompanhamento técnico E pensar se calhar numa resposta de alojamento específica para estes grupos que começam a ser diferentes, é isso que eu noto, eu olho para os poucos sem-abrigo que tenho neste momento e já tem vários perfis, eu tenho por exemplo duas mulheres com perfil completamente diferente, e mesmo os homens alguns associados a consumos claramente, comportamento de consumo de álcool, mas outros que não e há aqui varias problemáticas diferentes. Os sem-abrigos não são todos iguais neste momento, e se calhar precisam de estratégias um pouco diferenciadas. Os albergues podem funcionar para alguns, mas para outros não funcionam, que é a resposta imediata que existe na segurança social”. (Entrevistado Instituição D);

“Mudança de paradigma, percebendo que a única forma de tirar pessoas na rua é se elas tiverem telhado e há muitos estudos sobre isso, e o que se chama Housing First e etc., que é o primeiro passo tem que ser encontrar uma habitação mesmo que seja partilhada para pessoas, e depois ai começar a trabalhar estas questões mais internas também, torna-se impossível trabalhar competências e trabalhar a pessoa se depois as pessoas saem de um espaço onde estiveram durante o dia e vão dormir a um espaço que não é digno, que isso vai apagar completamente o trabalho que se fez durante o dia. Portanto ou há aqui de facto essa coerência na intervenção ou estamos a perder tempo.” (Entrevistado Instituição D);

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Por outro lado, temos a questão de quem considere que o alojamento, mesmo com fracas condições seja melhor que viver na rua, são exemplo disso os seguintes testemunhos um deles que incluem uma referência importante a fiscalização da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE):

“Porque tudo que eram pensões ou casas que alugavam quartos e que nós recorríamos a elas porque eram de baixo custo, ainda que precárias e em alguns momentos muito precárias com muito poucas condições, sempre melhor que ficar na rua.” (Entrevistado Instituição C);

“Enquanto para mim isto é muito claro, o trabalho pode melhorar e os resultados vão ser bons, mas esta questão do alojamento tem de ser devidamente tratada. Foi o que disse a pouco, depois existem pessoas que não estão na rua, mas que estão em risco constante de ir para a rua, que são todos os outros que tem RSI, que estão a viver nas pensões, e que um dia vão estar cá fora ou então que vão viver assim e morrer de velinhos assim em pensões, sem dignidade, sem celebração. Quem é que fiscaliza todas estas pensões todas, não são negócios, não estão de porta aberta, não se paga, não é. A ASAE, andou aí em todo o lado, não sei! Mas se fechar isto tudo para onde é que eles vão? É paz podre não é, temos que por o dedo na ferida, e dedo na ferida é na habitação. É preciso ter coragem política e em simultâneo começar a pensar noutras respostas para estas pessoas, que de facto precisam de ter um teto e precisam também de acompanhadas quase em simultâneo. E aí sim é uma resposta quase integrada, vejo em comparação vejo isso nos lares” (Entrevistado Instituição D);

“Por exemplo eu tenho aqui alguns sem-abrigos que são ocupantes, ocupam casas abandonadas e é aí que querem estar, não querem ir para albergues nem para pensões. Querem ter um espaço digno com gente que esta ao lado que é tao saudáveis ou mais que eles, mas não querem ser colocados num espaço em que olham para o lado e vêem pessoas mais destruídas que eles, porque isto não dá animo”. (Entrevistado Instituição D).

Na generalidade dos entrevistados é atribuída a responsabilidade de resolução do problema de alojamento ao Estado no seu todo quer numa atuação central ao nível do Governo e da Segurança Social, quer a nível local as Autarquias, cabendo assim a

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

estas entidades cederem habitações e/ou financiamento, no âmbito das políticas públicas sociais, sendo também referenciada para participar na resolução da problemática a Misericórdia ou outras instituições que possam dispor de habitações:

“Vontade governamental em ceder habitação, e vontade técnica em criar esquemas de trabalho, uma tipologia, uma resposta social ou várias respostas sociais adaptadas a esta população. Quem trabalha especificamente com sem-abrigo acho que devem conhecer muito bem as necessidades deste tipo de população”.
(Entrevistado Instituição D);

“Implementadas, isto aqui tem que vir a nível das políticas sociais, políticas públicas, nós aqui individualmente vamos tentando fazer algo diferenciador e vamos nos candidatando a projetos nomeadamente sei que em Lisboa se candidataram a projetos de Housing First, aqui temos essa perspetiva a nível de NPISA, poder-se avançar ainda está numa fase muito embrionária, mas com uma experiência dessas mas como envolve várias entidades, nomeadamente a ... e outras entidades públicas, pronto não será tão célere como desejaríamos. Mas aqui tem que haver mesmo uma base de política pública, que aposte também no trabalho de apoio a esta população, sem isso não podemos fazer omeletes sem ovos (financiamento)”
(Entrevistado Instituição E);

“É por quem tem responsabilidade na matéria, para mim era a Câmara Municipal com o apoio da Segurança Social abrir as respostas, a Câmara já está a abrir um Centro de Alojamento de Emergência, mas não pode estar sozinha nisto, não pode. Para mim era entre a Câmara Municipal, há outros parceiros que até podem se calhar sei lá alguém, por exemplo a Misericórdia que tenha um sítio e possa disponibilizar. Mas entre a Câmara Municipal com apoio financeiro da Segurança Social, e depois podem ser eles a gerir ou até abrir um concurso para a gestão. Eu acho que é uma situação de se fazer contas, e acho que a autarquia já percebeu isso, é a questão de em vez de se gastar o dinheiro que se gasta hoje a numa, duas, três ou dez ou vinte ou trinta pensões, se esse dinheiro for alocado a uma estrutura com técnicos, com equipa técnica, ia dar o mesmo. É só aonde se gasta o dinheiro, não sei ia gastar nem mais nem menos, não se ia levar a Segurança Social a falência, a 200, 250 euros por quarto, mas depois ainda tem a alimentação e isso tudo por fora. Nós podemos ter pessoas nos quartos e irem comer aos voluntários que dão comida na rua, mas não é isso que se quer de reestruturação de projeto de vida certo. Se cada um dos 250 euros não pagava uma despesa da Misericórdia ou outra instituição que até tem o património cedessem as instalações, dava era o mesmo dinheiro. Tinha o

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

acompanhamento técnico todo, tinha o acompanhamento de enfermagem conseguimos monitorizar os desvios terapêuticos, qualquer coisa, no Centro de Alojamento de Emergência é assim as pessoas também recorrem ao gestor qualquer coisa estão á distância de um telefonema, olhe está-se a passar isto e isto, qualquer coisa vens cá, também eles começam a aperceber que há uma comunicação direta com um técnico gestor, diferente do que estar ... Atenção que eu já vi hospedarias a serem bem mais humanas do que alguns profissionais, mas não é essa a filosofia. Nós temos hospedarias que só trabalham com doenças psiquiátricas, em que é a senhora da hospedaria que liga para o Hospital Magalhães Lemos a dizer olhe que ele não está a fazer a medicação, olhe que ele hoje não veio dormir, ótimo, mas isso não é suposto se a senhora não quiser ninguém sabe o que se está a passar". (Entrevistado Instituição J);

"Mas esta questão da habitação eu acho que ser algo muito concreto, e tem que ser uma decisão política muito bem explicita, de cima, porque ninguém vai fazer milagres, se a questão do alojamento não for resolvida com dignidade e com acompanhamento técnico. E, portanto, ou há habitação para esta gente ou então isto é mais um processo remediativo. E não se pode pedir como eu ouvi com muito boa intenção, às instituições, vocês vejam se arranjam um sítio para construir um centro ... As Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), não tem pelo menos a nossa não tem disponibilidade financeira, para construir um centro de acolhimento para sem-abrigo, tem de ser uma medida governamental, este direito á habitação tem de ser assegurado em termos políticos e por quem compete, que penso que não são as IPSS" (Entrevistado Instituição D).

As Housing First são apontadas pelos entrevistados como uma solução possível de intervenção para a resolução da problemática do alojamento e da inclusão da pessoa em situação de sem-abrigo. O projeto piloto em Portugal realizado em Lisboa apresentou ser uma alternativa satisfatória para o cumprimento dos objetivos da ENIPSA, *fomentar o aumento de soluções de alojamento para pessoas em situação de sem-abrigo*. No entanto na cidade do Porto ainda não existe uma resposta baseada nessa estrutura, mas algumas instituições estão a apresentarem projetos, ou a planear apresentarem projetos baseados na metodologia de intervenção Housing First. Ou até mesmo a estudarem modelos de aplicação diferenciadores que tenham a metodologia Hosing First como base. Podemos verificar a vontade e as dinâmicas que estão a ser realizadas para a aplicação desta metodologia nos testemunhos dos entrevistados:

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“Eu acho que estas respostas têm mesmo que ser integradas, e acho que há uma questão prioritária que é o alojamento, e a primeira resposta que tem que se dar é o alojamento e essa tem de ser imediata e com dignidade. Eu penso que as pensões funcionam muito mal, são financiadas pela segurança social, porque estas pessoas recebem um apoio para pagar os quartos e deveria ser feita alguma coisa ... e de facto termos um alojamento e uma equipa que acompanha 24h aquelas pessoas e termos uma resposta integrada que dá teto, dá higiene e dá alimentação. Não se pode começar por cima quando as pessoas estão a zeros, não é por baixo. Eu acho que por muito bom que seja o trabalho por muito boa que seja a articulação com os gestores de caso e os sem-abrigo, a questão da habitação tem que ser resolvida mais digna e mais duradoura” (Entrevistado Instituição D);

“nós aqui individualmente vamos tentando fazer algo diferenciador e vamos nos candidatando a projetos nomeadamente sei que em Lisboa se candidataram a projetos de Housing First, aqui temos essa perspetiva a nível de NPISA, poder-se avançar ainda está numa fase muito embrionária, mas com uma experiência dessas, mas como envolve várias entidades, nomeadamente a ... e outras entidades públicas, pronto não será tão célere como desejaríamos. Mas aqui tem que haver mesmo uma base de política pública” (Entrevistado Instituição E);

“Mudança de paradigma, percebendo que a única forma de tirar pessoas na rua é se elas tiverem telhado e há muitos estudos sobre isso, e o que se chama Housing First” (Entrevistado Instituição H);

“temos uma candidatura à Segurança Social para uma Housing First” (Entrevistado Instituição);

Mas formar aqui no Porto podia não se um Housing First, mas tentar aqui criar aqui uma bolsa de senhorios ou até instituições com cedência de casa para essas pessoas. E depois, uma das coisas que a gente diz muita das vezes e é verdade, é que é assim o Francisco até podia chegar aqui e dizer-me eu tenho 2 ou 3 casas que lhe posso dar para os sem-abrigo. E dava-me as casas e eu dizia e agora, a verdade é que toda uma casa tem que ser equipada, tem mobília, tem eletrodomésticos. Ou seja, também uma das coisas que também estamos a ponderar neste grupo é fazer parcerias com grandes superfícies quer a nível de eletrodomésticos quer a nível de mobiliário, para que eles sejam um bocado o patrono” (Entrevistado Instituição K);

X.3. Saúde: uma prioridade de intervenção

As questões relacionadas com a saúde, e principalmente com a saúde mental, são consideradas pela generalidade, (n=10), dos entrevistados como uma prioridade de intervenção. De acordo com o ENIPSA, 2017-2018, o eixo da saúde tem objetivo estratégico *assegurar o acesso aos cuidados de saúde, através de ações de garantia do acesso ao Serviço Nacional de Saúde no âmbito dos cuidados de saúde primários, especializados, continuados dos cuidados de saúde primários, especializados, continuados; da participação das equipas de saúde mental no diagnóstico e na intervenção de pessoas em situação de sem-abrigo; do encaminhamento das pessoas em situação de sem-abrigo com problemas de consumo de substâncias psicoativas para as estruturas de tratamento dos comportamentos aditivos e das dependências. São relatadas respostas escassas, pouco desenvolvidas para apoio a esta população e as dificuldades que a doença mental tem no impacto da reestruturação da pessoa, a saber:*

“Cada vez mais a saúde mental, ou as patologias os quadros ligados á saúde mental, estão cada vez mais a vir ao de cima, e não há resposta. E a dificuldade de cumprir as regras pode vir não só por coisas que já estão muito entranhadas, mas também porque pode ser uma pessoa com um quadro psiquiátrico, e podemos estar a oferecer a melhor resposta, um quarto apresentável e em boas condições e por delimitações ou mesmo por uma questão psiquiátrica não se conseguir adaptar” (Entrevistado Instituição C);

“Há pessoas sem-abrigo, que estão em situações de grandes problemas de saúde mental que são corpos mortos a vaguear, completamente destruídos que se esquecem deles próprios, quase que não têm existência” (Entrevistado Instituição D);

“O número de pessoas com doenças mentais tem vindo a aumentar imenso. Os internamentos estão a rebentar pelas costuras e não existem respostas cá fora, porque as pessoas não têm um background familiar” (Entrevistado Instituição A);

“Atenção que eu já vi hospedarias a serem bem mais humanas do que alguns profissionais, mas não é essa a filosofia. Nós temos hospedarias que só trabalham com doenças psiquiátricas, em que é a senhora da hospedaria que liga para o Hospital Magalhães Lemos a dizer olhe que ele não está a fazer a medicação, olhe que ele hoje não veio dormir, ótimo, mas isso não é suposto se a senhora não quiser ninguém sabe o que se está a passar” (Entrevistado Instituição J);

“Principalmente na parte da psiquiatria, da saúde mental. Porque as pessoas às vezes estão muito fragilizadas, a esse nível e, portanto, acaba por ser um desafio esse acesso, o conseguirmos isso. Porque depois se a pessoa não está bem, é difícil

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

conseguir que a pessoa adira a toas as coisas que são importantes para o bem-estar dela, se paramos um bocadinho para pensar se nós não estivermos bem claro não vamos ter vontade para fazer higiene, não interessa se a gente esta ali na rua ou noutro sítio qualquer” (Entrevistado Instituição E);

“E outra situação que também se vê é a saúde mental, muita gente que permanecem na rua tem problemas de saúde mental, e aqui sim poderia haver uma política mais ativa por parte da saúde mental, tipo quase uma via verde para algum hospital desta especialidade e poderiam ser resolvidos alguns problemas, porque eu acho que as pessoas que ainda permanecem na rua um dos grandes problemas para além dos consumos, mas tem a ver tudo com a saúde mental”. (Entrevistado Instituição K);

“E faltam também soluções no campo da saúde, era muito importante haver uma equipa de saúde psiquiátrica, porque 20% dos sem-abrigo do Porto num estudo feito em 2013 são pessoas passíveis de internamento em instituições de saúde mental. E por isso essas pessoas deviam saírem da rua e deveriam ser vistas por equipas de rua que tivessem alguém que percebessem de psiquiatria. Porque o grosso dos sem-abrigo que dorme ao relento e que nós vemos com muito mau aspeto e a cheirar mal e sujós, são geralmente pessoas com demências, graves e que por isso não deviam estar na rua ponto final”. (Entrevistado Instituição F);

As intervenções das instituições, neste eixo da saúde, pautam-se essencialmente por garantir o acesso ao Serviço Nacional de Saúde (SNS) através da inscrição numa unidade de cuidados de saúde primários, vulgo, centro de saúde. É referido o acompanhamento às unidades de saúde numa fase inicial, mas sempre com o intuito de capacitar a pessoa para a autonomia a compreensão de todo o funcionamento do SNS, dos termos médicos e da dimensão da sua doença ou doenças. Já em termos de cuidados de saúde mental, para além das respostas escassas e com necessidades de aplicação urgente, surgem alguns entraves, porque geralmente os quadros psicóticos de saúde mental, são desvalorizados em detrimento da existência de consumos de substâncias psicoativas, ou seja, não está a ser aplicada o Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais (DSM-5), falta a sensibilização para o duplo diagnostico. Podemos dizer com base nos testemunhos principalmente de quem lida com estas situações, que a ação definida no decreto de lei que regulamenta a

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

estratégia nacional de apoio á pessoa em situação de sem-abrigo, *participação das equipas de saúde mental no diagnostico e na intervenção de pessoas em situação de sem-abrigo* ainda não está articulada na cidade do Porto, apesar dos esforços na tentativa de criarem respostas. Os resultados apresentados podem ser evidenciados nos seguintes relatos:

“Em termos de saúde também sempre que identificamos que há uma necessidade de saúde, ou pedimos a colaboração aqui à médica ou à enfermeira, mas também tentamos sempre, que muitos deles não estão com nenhum sistema de saúde, ou seja, efetivados não estão inscritos em nenhum Centro de Saúde, ou estão noutra área porque depois eles têm grande mobilidade e às vezes não são do sítio onde estão a pernoitar. Então tentamos inscrever-los no Centro de Saúde, para que depois também tenham uma avaliação, ou seja muitas vezes também é preciso algum encaminhamento, aparecem-nos muitas pessoas com problemas psiquiátricos é o que nós vamos tendo mais, problemas de alcoolismo e, portanto, isso também é necessário para que nós possamos diligenciar as situações para tratamento. Há uns que é de imediato, outros não e nós temos que ir sensibilizando para essa vertente de saúde, porque depois quando estas questões estão associadas quer de saúde mental, quer dos consumos, é muito complicado nós conseguirmos, ou em termos de alojamento que eles fiquem sozinho” (Entrevistado Instituição C);

“Com os centros de saúde diretamente, porque fazemos o acompanhamento, quando eles já estão em centros de saúde e inscritos nós também fazemos. Há muitas vezes a colaboração dos centros de saúde, onde eles estão alojados, onde eles estão próximos quando precisam de uma medicação a fazer diário, já tivemos uma colaboração do género, que pedimos colaboração à equipa de enfermagem é mais fácil deslocar lá e a pessoa ia lá todos os dias para a toma de medicação, era uma medicação psiquiátrica e assim nós conseguimos assegurar que a pessoa está controlada assim, portanto há sempre este tratamento” “Então nós acompanhamos para eles também perceberem, e ganharem a confiança que é possível terem acesso aos serviços, voltarem a terem a sua identificação, voltarem a terem os cuidados de saúde, que vão ser atendidos que vão ser cuidados, que vão ser aqui um bocadinho amparados, e depois apartir dali quando eles já estão capazes, olhe vai e nós vamos lá ter, numa outra vez vá a consulta que nós depois contactamos com o médico, isto num exemplo de uma consulta, depois venha dar-nos o feedback. Também para ir criar autonomia seja nisto, seja noutros serviços,

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

portanto a criação de autonomia sempre, nós não pretendemos que a pessoa fique dependente” (Entrevistado Instituição E);

“No seguimento das sinalizações, a pedido da Segurança Social, fazemos o acompanhamento ao Centro de Saúde e depois damos o feedback, temos que dar sempre o feedback”. (Entrevistado Instituição I);

“O nosso trabalho não é estamos de porta aberta e as pessoas vem ter connosco, é precisamente o contrário nós é que vamos ter com a pessoa e depois o que nós queremos é que ela seja integrada no seu centro de saúde, que tenha o seu médico de família o seu enfermeiro de família” (Entrevistado Instituição J);

“Os cuidados de saúde mental, nós aqui no centro temos duas psicólogas, os da equipa de rua em termos de psicologia ficam connosco, em termos de psiquiatria nós procuramos encaminhar para o hospital, ou levamos à urgência ou há também as situações em que nós pedimos a colaboração quando a pessoa está muito descompensada e é acionado o 112, e vai com a Polícia e nós vamos a acompanhar ao serviço de urgência, há esta situação por delegado de saúde quando é imitado o mandato de condução e esta necessidade, e depois por consulta indo pelo centro de saúde é uma coisa sempre mais demorada. Temos estas 3 tipo de situações em termos de acompanhamento psiquiátrico. Em termos de hospitais, normalmente nós vamos ao Hospital de S. João porque nós temos situações de urgência, depois quando a pessoa já está em acompanhamento, acontece ser no Hospital Magalhães Lemos” (Entrevistado Instituição E);

“Em termos de equipas de rua o Porto tem equipas de rua financiadas pelo Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências (SICAD), essas trabalham cada uma no seu território e têm programa de substituição de piaças e troca de seringas, e são ligadas diretamente a um centro de resposta integrada que tem psiquiatria, a equipa de rua da Câmara do Porto tem um psiquiatra e nós temos também temos uma enfermeira de saúde mental psiquiatria. Ah e agora recentemente através do NPISA temos uma consulta aberta há quinta feira no Hospital Magalhães Lemos para a pessoa em situação de sem-abrigo. O que falta aqui é a precessão do que é a saúde mental, porque apesar de haver estas respostas todas, se eu encontrar uma pessoa na rua que me pareça que esteja num quadro psicótico, ou imediação suicida estruturada, se eu até me calhar bem e conseguir levare-lo ao serviço de urgência, primeira coisa que lhe vão fazer é analise de drogas e se ele acusar álcool ou drogas ele bem embora. Portanto, não é tanto a ausência de resposta, mas é de se definir, e a DSM-5, é clara nisto o consumo de drogas é

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

saúde mental. Agora vai.me dizer assim uma coisa aqui diferente resolve, não! Mesmo que até a psiquiatra até venha na equipa de rua e até veja e até escreva, vão chegar lá e vão fazer as análises, e isto é importante perceber se tem coca ou não tem coca, mas é importante para a tratar não para lhe dar alta. E isto resolve-se com mais respostas? Eu acho que é uma questão de reorganização, e do conceito, nós a única porta que temos assim aberta é a urgência da psiquiátrica. E tinha de se perceber, primeiro conhecermos também se calhar um bocadinho melhor o trabalho uns dos outros, porque eu quando ando na equipa de rua quando eu levo alguém ao serviço de urgência, eu sei especialmente se for ao serviço de psiquiatria eu sei que vão ser quatro, cinco, seis horas percebe. Mas eu não venho embora fico lá, e, portanto, eu não levo á urgência porque sim que eu também gosto de ficar em casa a dormir, e ainda por cima quando lá vai alguém a urgência como os meus colegas tem que irem trabalhar no dia seguinte vou eu, já estive a trabalhar de dia e vou para lá á noite. E é aquele voto de confiança, não é, se nós conhecemos, ah, mas ele consome, pois consome, mas ele hoje, hoje de tudo que eu o trago aqui é diferente há algo que me chama a atenção. E eu acho que tem a ver com esta questão do que é a saúde mental e de como vamos trabalhar a saúde mental, é uma reforma da saúde mental, não é propriamente com mais respostas, porque nós não vamos conseguir internar ninguém não vamos conseguir estabilizar ninguém. Uma nova resposta vai ter que recorrer ao serviço de urgência, e vai.se debater com os mesmos problemas” (Entrevistado Instituição J);

Os entrevistados dividem-se na questão da necessidade de novas respostas de para apoio á saúde mental, ou do melhoramento das existentes, mas todos são unanimes em referir que é fundamental um aceso aos cuidados de saúde mental, e de célere articulação para a resolução desta problemática na população de pessoas em situação de sem-abrigo. Eliminar burocracias dos serviços públicos, mudar formas de agir rápidas e eficazes, adaptadas às realidades como podemos constatar nos seguintes testemunhos;

“A saúde, sendo que a saúde mental seria uma vertente muito interessante para arrancar com uma nova resposta, e cada vez mais deve ser investido na resposta da saúde mental que está muito desfalcada. As respostas da saúde mental tal como a habitação não são fácies de implementar, têm que existir uma orientação da política.” (Entrevistado Instituição C);

“E isto é o nosso maior desafio, é quebrar barreiras e fomos ao longo dos anos conseguindo quebrar barreiras com muitos outros tipos de serviços, nomeadamente

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Segurança Social, mas o da saúde ainda continua a ser muito complicado porque tem muita burocracia e tem que seguir um circuito que até que chegue lá, e estamos a falar de pessoas que á uma necessidade urgente de resposta. Embora nos tínhamos também já uma situação no Porto que vai dando resposta mais direta desde que devidamente avaliado e fundamental, que é uma consulta como se fosse urgente é um circuito mais aberto mais direto que é no Hospital Magalhães Lemos, que foi criado. É um projeto que eu acho que foi também no âmbito do NPISA tentaram articular, portanto foi uma necessidade identificada, e em vez de ser só a urgência do hospital, nós técnicos que acompanhamos a situação, desde que a pessoa queira ir voluntariamente, mas depois temos sempre essa questão, para não estar muito tempo há espera, nós articulamos temos uma ficha de identificação e sinalização do técnico que acompanha, tem que ir sempre alguém a acompanhar, e tentam dar resposta com maior celeridade possível em termos de consulta de avaliação. Portanto já alguma porta se abriu, foram dados pequenos passos, mas continua a ser uma situação que faz muita falta, e vamos contando com uma ou outra situação de colegas a avaliar”. (Entrevistado Instituição E);

“É simples, é constituir uma equipa de rua com psiquiatras do Magalhães Lemos ou outras entidades da Administração Regional de Saúde (ARS) do Norte, o Magalhães Lemos já trabalha com muita gente e trabalha também muito com a alcoologia, e seria fácil ou pelos deveria tentar-se arranjar lá um técnico ou alguns voluntários que saírem à rua uma vez por mês, e que pudessem ser referenciados a essa equipa os casos de sem-abrigo que as equipas de rua vão conhecendo, e que têm algumas suspeitas da saúde mental das pessoas. Isso era uma coisa simples de se fazer na minha opinião e nem se necessária de verba. Outra possibilidade no mesmo casos, é o que a câmara já fez em termos teve uma equipa de técnicos, a Câmara abre um concurso paga por mês x para que haja uma entidade que têm técnicos profissionais que saem a rua e fazem rondas como profissionais. Esta também é uma possibilidade via Câmaras ou ARS”. (Entrevistado Instituição F);

“Eu não consigo dissociar realmente a questão da habitação e realmente da saúde e especificamente da saúde mental. Têm que estar interligado, se não forem interligados, têm que haver um canal rápido, porque viver na rua deve dar pouca saúde, digo eu. Nós se fechamos os olhos e conseguirmos imaginar como é o dia a dia destas pessoas, se calhar perderíamos muita saúde e saúde emocional também, portanto tem que se ter aqui um papel muito preventivo também” (Entrevistado Instituição D);

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“E eu acho que tem a ver com esta questão do que é a saúde mental e de como vamos trabalhar a saúde mental, é uma reforma da saúde mental, não é propriamente com mais respostas, porque nós não vamos conseguir internar ninguém não vamos conseguir estabilizar ninguém. Uma nova resposta vai ter que recorrer ao serviço de urgência, e vai se debater com os mesmos problemas. Agora se a ARS tivesse um centro de alojamento de emergência e com vaga aberta e que a pessoa fosse monitorizada 24 horas se calhar também resolvia, mas continuávamos a ter sempre o mesmo problema onde é que está a dependência é saúde mental não é saúde mental. Para este caso específico uma nova resposta não vai constituir uma mais-valia, mas se me falar ao nível de integração.”. (Entrevistado Instituição J);

Se calhar fazer aqui um circuito da saúde mental, até ter em conta as boas práticas que já existe noutras cidades, principalmente Coimbra que conhecemos bem. Este circuito tem a ver com o diagnóstico duplo, que são sempre aqui por vezes um entrave, que é complicado, não ficam internados porque tem consumos, portanto uma coisa está associada á outra e por vezes não há sensibilidade suficiente, pronto a necessária. Portanto o que foi criado em Coimbra, foi digamos um circuito mais rápido, mais eficiente, também devesse muito às pessoas que estão no hospital, se calhar tem outra perceção outra sensibilidade, e com o envolvimento aqui de uma médica psiquiátrica muito de perto com os sem-abrigo e, portanto, aqui depende muito das pessoas que estão nos serviços, mas proto poderia ser eventualmente aqui uma proposta de melhorar os serviços. Sim é muito semelhante também ao que estão a tentar criar no Magalhães Lemos, tal e qual o que acontece em Lisboa com o Professor Bento, mas ele desloca-se ao local e a necessidade. Portanto esta sensibilidade, e que se prende com a saúde mental e para que trabalha na rua percebe isto, esta associação como a minha colega estava a falar e muito bem os diagnósticos duplos, esta sensibilidade para o duplo diagnóstico a patologia mental e o consumo de substâncias. E qual é que começou primeiro, a gente não sabe muitas vezes não conseguimos aceder a nenhum historial, não conseguimos nenhum familiar que nos indique, e gostaríamos que isso fosse tido em conta à avaliação naquela altura, porque é importante essa pessoa ter a essa atenção e esse cuidado” (Entrevistado Instituição E);

Existe também todo um trabalho que está a ser feito na área da saúde na deteção precoce do vírus VIH/SIDA, hepatites víricas, tratamento e na prevenção de comportamentos de risco, não sendo está uma ação que esteja tacitamente definida na

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

ENIPSA, estes cuidados de saúde enquadram-se no âmbito do Programa Nacional de Prevenção e Controlo da Infeção VIH/SIDA, ver alguns dos cuidados relatados:

“às vezes conseguimos identificar que a pessoa é portadora do vírus da hepatite ou VIH, as vezes é pela cor, e as pessoas abrem-se comigo. No seguimento das sinalizações, a pedido da Segurança Social, fazemos o acompanhamento ao Centro de Saúde e depois damos o feedback, temos que dar sempre o feedback. (Entrevistado Instituição I);

“Acabam por usufruir da equipa de rua, que trabalha no âmbito da deteção precoce do vírus HIV Sida, hepatites víricas e sífilis. Acabam por usufruir do apoio medicamentoso, que é o banco de medicamentos. Ao nível da equipa de rua ainda a distribuição de preservativos, trabalhamos no âmbito do VIH/SIDA certo, o teste rápido às 4 infeções que lhe falei, a distribuição de preservativos masculinos, femininos, reforçados, lubrificantes, troca de seringas, distribuição de prata, consumo informado e produtos de higiene” (Entrevistado Instituição J)

Um dos cuidados de saúde, ainda que pouco referido, é a saúde oral, que no processo de reabilitação da pessoa em situação de sem-abrigo torna-se um fator importante, dada a sua ligação direta com a empregabilidade, como referido no testemunho, embora também associadas a outras questões estéticas, também referidas noutros testemunhos, mas que não foi considerado importante para análise.

“Mas a questão da medicina dentária são tratamentos dispendiosos em que o sem-abrigo não tem condições de pagar, mas depois uma pessoa sem dentes ou com aspeto menos cuidados a nível da boca não consegue arranjar um emprego. Então neste caminho arranjar emprego as pessoas têm que passar pelos cuidados de saúde, para ter outra aparência. Por isso acho que isto é negligenciado, porque as pessoas pensam que a necessidade fundamental é comer e andarem agasalhados, só que depois estás questões que parecem estéticas e até parecem acessórias acabam por ter uma importância muito grande, porque se eles não as ultrapassarem não são integrados em lado nenhum. Por isso eu acho que é uma necessidade urgente, até porque muitas vezes trabalha-se para o mercado e o mercado não ficam ricos a fazer tratamentos dentários aos sem-abrigo A questão da medicina e dos cuidados de saúde, alargar-se a noção do que é básico porque na nossa opinião o básico não deve passar apenas por tratar os pés e pela vacinação que é muito urgente, mas alargar o leque do que é disponibilizado aos sem-abrigo e volto a frisar a saúde oral” (Entrevistado Instituição B)

X.4. Voluntários: complementaridade ou duplicação.

As instituições, através dos seus entrevistados, são unânimes ($n=11$), em reconhecer o trabalho dos voluntários como meritório, que as pessoas, no uso da sua liberdade individual, praticam de diferentes formas.

“Mas não deixam de ter um trabalho meritório, mas cada vez mais está-se a tentar chamar estes voluntários, para colaborarem, às vezes é possível outras vezes não, tem fases” (Entrevistado Instituição C);

“Acima de tudo estas duas vertentes o trabalho de voluntário digno é um esforço meritório que as pessoas fazem” (Entrevistado Instituição D);

No entanto, também existe o reconhecimento que a existência de grupos de voluntários a atuarem no contexto de apoio aos sem-abrigo na rua não está a ser efetuada em consonância com o trabalho que está a ser desenvolvido pelos técnicos gestores de caso ou tarefa, não acrescentando mais-valias.

“Agora há 1 ano acabaram com as carrinhas na rua, mas elas ainda existem, as equipas que estão estruturadas e que estão com essa função estão, mas ainda continua a haver, agora não se vê na zona de S. Bento, mas volta e meia ainda surge uma carrinha, são voluntários, meritórios tentam fazer o melhor. Mas depois esbaram naquilo que, eu estou a trabalhar com o utente para ele ter consciência das suas despesas e responsabilidades face a sua situação e ao dinheiro que têm e as despesas que têm e aos compromissos que têm. E depois ele percebe facilmente que no dia x e z consegue ir buscar isto aquilo e aqueloutro, então para que é que ele vai estar a cumprir, eu digo que ele tem que tirar x para alimentação e ele pode ir ali, isto pode eventualmente chocar. Não desvalorizando o trabalho que estas equipas fazem. Há sempre um técnico por trás, que estruturou a intervenção com aquela pessoa e aí as vezes complicar um bocadinho, pode ajudar ou pode desajudar na sua totalidade” (Entrevistado Instituição B);

“Cada vez mais se está a tentar que se junte todas as forças, isto porquê? Porque há muita gente a trabalhar para esta população, além de técnicos, equipas de rua, existem também muitas equipas de voluntários que podem ou não ser técnicos. Depois há aqui um choque entre o meio de atuação que estes voluntários estão a realizar com a atuação dos técnicos. Na sua maioria esta população está sinalizada,

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

a segurança social e as equipas tem a noção de quem é que está na rua, já estão a ser acompanhados. Depois deparamos aqui com outra situação, a população sem-abrigo consegue perceber rapidamente que através dos voluntários conseguem ter acesso a roupa a alimentação a alguma medicação, há aqui um duplo trabalho” (Entrevistado Instituição C);

“Eu acho que tem que se aprofundar o conhecimento, do que está a acontecer na cidade a este nível, por um lado eu vejo IPSS a fornecer a trabalho para estas pessoas e vejo uma multidão de grupos voluntários na rua muitas vezes ou fora de rua em portões de garagem, e acho que é preciso perceber muito bem o que é que uns e outros estão a fazer e com quem estão a fazer e para quem estão a fazer isto. Acho que esta temática é uma temática que é um desafio e peras, e que tem problemáticas que são serias e que carece de intervenção técnica, sem retirar o esforço de cada um quer dos grupos de voluntários quer dos grupos técnicos” ... “E acho que se deve discutir isto e se deve perceber quais são as melhores maneiras de fazer, porque também quando fazemos as coisas de uma maneira estamos a fazer com que o comportamento daqueles que nos procuram se colem aquela maneira”. (Entrevistado Instituição D);

Acrescentam mesmo que os voluntários contribuem para uma duplicação de trabalho, o que atrasa o desenvolvimento do projeto de vida, uma vez que a maioria desta população já está sinalizada, já estão a serem acompanhados. Desta forma, a garantia de eficácia e eficiência na intervenção, objetivo estratégico da ENPISSA, está em causa. Assim, a maioria dos entrevistados consideram que é necessário encontrar um denominador comum.

“Na sua maioria esta população está sinalizada, a segurança social e as equipas tem a noção de quem é que está na rua, já estão a ser acompanhados. Depois deparamos aqui com outra situação, a população sem-abrigo consegue perceber rapidamente que através dos voluntários conseguem ter acesso a roupa a alimentação a alguma medicação, há aqui um duplo trabalho”. (Entrevistado Instituição B);

“Porque às vezes o trabalhar fora deste circuito acaba por não beneficiar, cria trabalhos duplicados, às vezes acaba por fomentar um pouco até alguma rivalidade, entre instituições com mais técnicos onde trabalham mais voluntários. Eu acho que isto não trás benefícios a ninguém, eu acho que as pessoas mesmo que não sejam profissionais tiverem interesse em que as soluções sejam mais rápidas eu acho que

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

se interessam em integrar esta rede também, o objetivo é comum não somos todos técnicos, tem voluntários também”. (Entrevistado Instituição E);

“Mas não há aqui uma abordagem que seja coordenada e seja eficiente por causa disso. É uma coisa que existe muito mais trabalho e muito mais profundidade, agora está a ser a Câmara a assumir o papel de liderança, chamemos-lhe, nesta tentativa de coordenação, mas também percebo que a nível de associações seja uma coisa muito complicada, tens um bocadinho de tudo, tens desde gigantes que trabalham no terceiro setor a associações que são só uma pessoa e depois um número voluntários que é para não dizer que são todos voluntários, torna-se aqui difícil encontrar um denominador comum, chamemos-lhe e depois trabalhar a partir disso” (Entrevistado Instituição H);

“Nós podemos ter pessoas nos quartos e irem comer aos voluntários que dão comida na rua, mas não é isso que se quer de reestruturação de projeto de vida certo” (Entrevistado Instituição J);

Dão como exemplo o voluntariado hospitalar, uma ajuda ao trabalho técnico e à missão, devendo assim discutir-se esta temática bem como a necessidade de uma formação para o voluntariado no sentido de complementaridade.

“mas eu acho que se devia discutir mais isto e a formação para voluntários, e de que maneira é que nos todos devemos agir. Porque os voluntários num hospital, os voluntários em qualquer espaço quando trabalham, trabalham com formação e com um enquadramento para poderem ajudar a realizar de forma facilitada o trabalho técnico e a missão”. (Entrevistado Instituição D);

A maioria das instituições, (n=7), têm voluntários devidamente enquadrados com formação que apoiam o trabalho técnico e a prossecução da sua missão, sendo que uma das instituições entrevistadas é somente composta por voluntários. Mas estima-se que existam cerca de 1500 voluntários integrados em diversos grupos informais, ou seja, 10 voluntários para cada pessoa que está a viver na rua.

“O apoio prestado é elevado há mais voluntários do que sem-abrigo, aliás acho que se não estou em erro o número de voluntários por cada pessoa de rua deve andar de 1 para 10, acho que temos 150 voluntários e temos 150 pessoas, menos que isso a dormir na rua. E o nível que é prestado depende do tipo de prestação que estamos a falar, mas esta a mudar um bocadinho no sentido em que se esta a tentar criar estas respostas centralizadas dos restaurantes solidários. E tentar de alguma

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

maneira usar as rondas apenas como forma complementar e acabar com a distribuição de comida no meio da rua” (Entrevistado Instituição F);

“Depois temos uma atividade dinamizadas por voluntários, nós trabalhamos às terças as competências mais pessoais/profissionais, e estes voluntários trabalham as competências um bocadinho mais íntimas da pessoa a nível de emoções, a nível como é que te sentes com esta situação ou com aquela, como é que tu vês a sociedade a tua volta, como é que tu te autoidentificas” (Entrevistado Instituição H);

“voluntários que eu tenho aqui, eu facilmente virava isto um centro de saúde e a minha médica ficava como médica de família, não é isso que se quer e muitas vezes o trabalho dos médicos não é prescrever é acompanhar ao centro de saúde e estabelecer a comunicação com o colega”. (Entrevistado Instituição J);

“os voluntários apoiam nas tarefas que lhes são solicitadas, nenhum deles dá apoio as pessoas sem a nossa colaboração pela especificidade do apoio. (Entrevistado Instituição A);

Os recursos humanos alocados são voluntários, temos parcerias (Entrevistado Instituição I);

“Para fazer as nossas campanhas de rua angariação de eventualmente produtos que chegam necessários, quer alimentar quer produtos de higiene recorremos a voluntários” ... “Como eu expliquei, nas campanhas de rua é que nós usamos os voluntários, no que refere a voluntários no trabalho direto de rua com sem-abrigo não temos. Depois temos staff técnico, que são psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros, ajudantes familiares” (Entrevistado Instituição B);

O NPISA Porto, através do regulamento interno do NPISA Porto, na sua estrutura orgânica e composição, tem um eixo destinado ao voluntariado, o eixo das organizações voluntárias das entidades sociais, no sentido de promover a eficácia e eficiência, a partilha e conhecimento do que cada um está a fazer, a entidade que assegura coordenação do eixo:

“marca reuniões, faz as reuniões, faz planos de ação, faz as atas e congrega as 30 entidades que fazem equipas de rua na cidade do Porto de maneira a trabalharem de uma forma mais concertada e mais alinhada. E traz também as necessidades que estas equipas tem para os outros eixos, para o núcleo executivo, para os problemas que temos, muitas vezes com gestores de caso, com problemas de saúde” (Entrevistado Instituição F)

X.5. Intervenção das Instituições: Avaliação

Na avaliação das intervenções que se estão a realizar no apoio aos sem-abrigo, as opiniões dividem-se. Por um lado, temos uma avaliação maioritária da intervenção deficitária, (n=7), e por outro temos os entrevistados a dar uma avaliação positiva, (n=6). Existem mesmo alguns entrevistados que avaliam a intervenção como positiva e negativa, de acordo com a especificidade de respostas prestadas, ou que deveriam estar a ser prestadas.

A avaliação da intervenção é deficitária devido:

Contata-se que existe muitas vezes duplicação de trabalho, o que está associado a um desconhecimento sobre o que é que as várias associações estão a prestar no apoio a pessoas em situação de sem-abrigo. Há muita gente envolvida, um capital humano elevado, mas muitas vezes não estão em sintonia com as necessidades reais:

“Uma das coisas que fomos percebendo é que existem várias associações, que não se sabe bem o que o vizinho está a fazer, e estamos a fazer ou a mesma coisa ou então nem estamos a fazer bem nem ninguém está a fazer bem, ou estamos a duplicar coisas em vez de estarmos a colmatar as necessidades de trabalharmos juntos. Por isso há muita gente a querer fazer muita coisa só que às vezes duplicamos o que estamos a fazer, ou então não vamos ao encontro das necessidades do que realmente tem que ser feito. Por isso há uma grande vontade de fazer há muita gente envolvida e o capital humano também é elevado, há muita gente a voluntariar-se nesse sentido, mas a intervenção para ser mais eficaz tem que ser mais partilhada, as pessoas têm que saber o que o outro está a fazer. O sucesso é de todos, todos podemos mais, não tem que haver a minha associação vai ter mais sucesso, esta foi a avaliação que fizemos das instituições que atuam no Porto”
(Entrevistado Instituição B)

O planeamento até parece bom, parece que as coisas fazem sentido, mas na prática o resultado não é o esperado e o culpado pela falha é a parte mais fraca.

“No papel está implementado muito bem, mas na prática. No início está planeado depois perde-se a meio, e a culpa é sempre da pessoa que teve uma recaída que ele não quer, bla, bla” (Entrevistado Instituição B)

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Há falta de apoios económicos, o que faz com que os projetos não tenham continuidade e, com isso, diminuem os gestores de caso, aumentando a atribuição que num ótimo deveria ser entre 20 a 25 utentes, disparando para 30 ou 40, comprometendo desta forma a qualidade da intervenção.

“Claro que uma das coisas e que as instituições também se queixam um bocadinho é às vezes da falta de um financiamento ou de um apoio económico, faz muitas vezes com que projetos que existiam deixem de existir e existem menos gestores de caso, ou seja, um gestor de caso devia ter á volta de 20 a 25 utentes isso é o normal. Mas isso é preciso haver muitos gestores de caso, porque se existe mil e tal pessoas em situação de sem-abrigo, nos teríamos de dividir essas mil e tal para ver quantos gestores de caso seriam necessários. E às vezes á instituições que funcionam por projetos quando esses projetos deixam de ser financiados esse gestor termina, essas pessoas tem que passar para outro gestor e em vez de ter 25 passa a ter 30 ou 40, e a intervenção pode ser comprometida” (Entrevistado Instituição K)

Às intervenções de saúde mental, que são reivindicadas, no apoio a esta população, e até socorrendo-se de um estudo realizado em 2013, que conclui que 20% das pessoas em situação de sem-abrigo são passíveis de internamento em cuidados de saúde mental. Com graves problemas de demências e completamente destruídas não permitem receberem apoio de ninguém. Podemos observar estes dados nos relatos dos entrevistados:

“Agora o que falta é soluções de emprego apoiado, para as pessoas se poderem reintegrar, faltam soluções de alojamento de longa duração que eu já falei, e diria que é isso. E faltam também soluções no campo da saúde, era muito importante haver uma equipa de saúde psiquiátrica, porque 20% dos sem-abrigo do Porto num estudo feito em 2013 são pessoas passíveis de internamento em instituições de saúde mental. E por isso essas pessoas deviam saírem da rua e deveriam ser vistas por equipas de rua que tivessem alguém que percebessem de psiquiatria. Porque o grosso dos sem-abrigo que dorme ao relento e que nós vemos com muito mau aspeto e a cheirar mal e sujus, são geralmente pessoas com demências, graves e que por isso não deviam estar na rua ponto final”. (Entrevistado Instituição F);
“As instituições estão cheias, acredito que seja preciso mais espaços, mas também acredito que têm que haver vontade das pessoas de inserir, ou seja, têm de haver um trabalho prévio nas ruas para motivar estas pessoas a irem para outros locais e a aceitarem apoio e tratamento, e têm que haver em muitos casos apoio de pessoas

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

especializadas em psiquiatria, se calhar muitas vezes eles não vão porque as coisas não estão a funcionar a 100% estão completamente destruturadas, e eles nem sequer têm capacidade para aceitar apoio de outras pessoas”. (Entrevistado Instituição A);

Mini - Intervenções, classificam algumas instituições, desta forma as intervenções, porque consideram que há necessidade de um trabalho integrado, mais coordenado e com maior volumetria.

“A questão aqui de facto é que os problemas sistémicos de qualquer instituição são os mesmos, que tem que ver com falta de financiamento, falta de recurso financeiros humanos o que seja, portanto nós temos muitas mini-intervenções. Que obviamente são superimportantes para aquela população com que se lida diretamente, mas que são muito minis. E o que eu vejo aqui é que se tens um incêndio tu não vais ter muitas pequenas pessoas com um balde de água a tentar controlar as chamas, precisas de algo que seja muito mais coordenado. Percebo que isto seja um caminho muita, muita, complicado mesmo eu não tenho muitas dessas respostas, mas sinto que há coisas que deveriam ser básicas, estamos aqui a falar aqui dos recursos e da partilha ou complementaridade desses recursos também ...” (Entrevistado Instituição H);

“E aí sim é uma resposta quase integrada, vejo em comparação vejo isso nos lares, quando estou a trabalhar num lar eu tenho um recurso e sou quase responsável pelo dia a dia daquela pessoa, e tenho um maior poder quer de contacto porque vou ver-lha todos os dias, ela tem que entrar lá, tem que dormir lá, quer poder negociar pela relação que se cria, aqui é um acompanhamento quase á parcela. Quando ele cá vem almoçar, que eu consigo fazer um clique, se conseguir, e nos outros sítios vai dar ao mesmo, é igual. Eu esforço-me por exemplo a pessoa que vem almoçar, vem almoçar, mas vem com barba desfeita com um banho tomado, faço com que a alimentação seja uma forma também de os estruturar. Tiram o rabo da cama como eu costumo dizer, às vezes é a atividade mais estruturada que tem durante o dia, não estou a falar dos sem-abrigo estou a falar da população em geral. Mas sou um bocadinho exigente nesse aspeto, para eles começar a despertar e a acordar, tenho de fazer a barba senão a Dr.^a dá-me cabo da cabeça, tenho de tomar banho, para começarem a olharem para eles e a verem que alguém repara neles, que também que as vezes isto também é importante. Mas depois isto, é muito pouco, é uma migalha” (Entrevistado Instituição D).

As avaliações positivas sugerem:

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

A existência de um trabalho verdadeiramente em rede, parcerias eficazes com o objetivo de melhor responderem aos desafios.

“Da realidade que eu conheço, acho que temos uma sorte muito grande, porque as instituições encararam mesmo, e trabalham efetivamente em parcerias e em rede, e isto é muito importante, a instituição A vem buscar os meus recursos e eu vou buscar os deles. Isto faz com que a resposta dada e disponibilizada para a pessoa que está a necessitar seja muito melhor, seja muito mais completa no meu entender e no entender da instituição, mais ou menos as coisas estão bem encaminhadas e é uma intervenção positiva e estamos a evoluir para melhor sempre” (Entrevistado Instituição C).

Que, para além de uma evidente falta de coordenação, a existência de muitas pessoas a prestarem intervenções de emergência básicas, alimentação e roupa, contribui para que estas duas necessidades sejam atenuadas de forma a cobrirem a totalidade da população.

“Eu acho que isto depende muito dos níveis, eu acho que em termos de comida ninguém more a fome no Porto, e ninguém morre de frio por falta de roupa, por isso em intervenção de emergência de 1.º nível acho que a coisa está bem, não é muito coordenada, mas há tanta gente que colmata a descoordenação”. (Entrevistado Instituição F).

Um exemplo de boas práticas, uma abordagem na tentativa de resolução da problemática, pioneira com as instituições e as pessoas em situação de sem-abrigo da cidade a unirem esforços para organizar e criar respostas adequadas às necessidades das pessoas.

“A avaliação é como eu lhe digo nós somos um exemplo de boas práticas, nós fomos das primeiras cidades em que as instituições se sentaram, e se sentaram com as populações de sem-abrigo representada. A pensar a organizar serviços e respostas, criar guias de recursos, perceber onde é que estão as pessoas, fazer mapeamento, onde é que estão as pessoas. Normalmente os sem-abrigo concentram-se onde existem as respostas, agora quem é que fez o quê não sei, se os sem-abrigos se concentram junto das respostas ou se as respostas são criadas onde existem pessoas em situação de sem-abrigo, mas isso é um facto. Eu acho que a avaliação é bastante positiva, claro que nós estamos satisfeitos, porquê, porque como vamos

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

atingindo as metas, temos a ideia que falta sempre mais. Mas nós já estamos num nível de qualidade, num nível de qualificação que se olharmos para trás e lembrámo-nos como era no início, em que ninguém conhecia ninguém, em que as pessoas faziam pressões institucionais isso não existe na cidade do Porto”. (Entrevistado Instituição J)

Uma metodologia de gestão integrada de caso, assente num gestor de caso que será responsável pela intervenção em todas as suas vertentes, podendo ser apoiado nalgumas tarefas da definição da intervenção, por gestores de tarefa.

“porque a partir de agora com esta Estratégia, já a uns 5 ou 6 anos ou mais, cada utente só tem um técnico gestor e esse técnico gestor que define, ele é que diz se a pessoa vai trabalhar, pode ter outros técnicos são os chamados gestores de tarefa que ajudam nalgumas tarefas para a definição da ação, e isso é vão porque a pessoa não pode saltar. Daí eu dizer que até acho que a intervenção está a ser correta” (Entrevistado Instituição K)

Considerada como uma situação organizada e controlada, que está num caminho correto, estão a ser criadas mais respostas em alojamento, em restaurantes solidários, numa resposta noturna de psiquiatria. Uma situação que está mapeada com a indicação de como se pode solucionar apoiada na interdisciplinaridade e complementaridade entre as entidades que operam no setor. Estas conclusões estão relatadas nos seguintes testemunhos:

“As coisas estão devidamente, penso que organizadas e controladas e estão a seguir um caminho bom, é assim não temos as respostas que gostaríamos porque em termos de alojamento continua a ser muito difícil. Mas em termos de serviços as coisas estão a caminhar, estão a ser criadas, foi criado mais um alojamento, foi criado o restaurante solidário, uma equipa que funciona da parte noturna que tem um psiquiatra, esta situação de abertura também com o Magalhães Lemos, portanto estão a ser criadas respostas para algumas necessidades” (Entrevistado Instituição E);

“O apoio prestado é elevado há mais voluntários do que sem-abrigo, aliás acho que se não estou em erro o número de voluntários por cada pessoa de rua deve andar de 1 para 10, acho que temos 150 voluntários e temos 150 pessoas, menos que isso a dormir na rua. E o nível que é prestado depende do tipo de prestação que estamos a falar, mas esta a mudar um bocadinho no sentido em que se esta a tentar criar

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

estas respostas centralizadas dos restaurantes solidários. E tentar de alguma maneira usar as rondas apenas como forma complementar e acabar com a distribuição de comida no meio da rua. Há 175 camas de emergência distribuídas pelos Albergues, pela Beneficência e mais 2 ou 3 instituições, o CAS. Têm uma grande rotatividade, normalmente estão quase sempre cheias, mas é fácil arranjar vaga. Também se está a tentar criar alojamento de longa duração, porque há sem-abrigo que não são reinseridos na sociedade, com as nossas ferramentas tradicionais, que já estão desintegrados na rua á muitas décadas ou á muitos anos, e por isso precisão de uma residência de longa duração, é uma das respostas que se está a tentar fazer na cidade”. (Entrevistado Instituição F);

“há feito um mapeamento do que são as situações e como nós as vamos resolver, numa ótica de interdisciplinaridade e complementaridade, envolvendo entidades públicas e entidades do setor social que me parece que tem alguma apetência e uma maior valência sobre essas questões no sentido de nós podermos dar uma resposta eficaz”. (Entrevistado Instituição G);

X.6. Intervenção personalizada

A criação de respostas personalizadas às características das pessoas em situação de sem-abrigo é identificada pela maioria dos entrevistados, (n=6). É, igualmente, referida a diversidade de problemas e de pessoas que estão ou chegam à rua. Estes diferentes perfis significam que já não é possível elaborar soluções estandardizadas, as quais não funcionam. É imperativo que as soluções sejam flexíveis, adaptadas às necessidades individuais de cada pessoa, como se pode observar nos testemunhos seguintes:

“Percebemos que devemos dar uma atenção particular à pessoa que acolhemos e uma atenção especial as necessidades que esta pessoas tem que podem ser diferentes dos quadros que a associação atualmente tem;..., mas também é flexível consoante as necessidades desta pessoa se for mais se for menos, se é menor ou maior o acompanhamento, há uma permeabilidade e flexibilidade em nos adaptarmos à situação” (Entrevistado Instituição B);

“No entanto têm muito a ver com as necessidades deles e com aquilo que eles precisam, por exemplo, se tiver uma marcação com um senhor que fiquei de lá ir ter ou se à uma sinalização a gente vai, desloca-se não temos as coisas assim tão

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“rígidas. Procuramos sempre ir de encontro aquilo que a população precisa, portanto, temos essa flexibilidade” (Entrevistado Instituição E);

“Para além do acompanhamento individual que damos também aos utentes, cada utente têm um técnico de referência que faz o acompanhamento quer seja na gestão financeira quer seja na gestão do seu domicílio e das suas rotinas domiciliares” (Entrevistado Instituição A);

“Esse tipo de parcerias, permite-nos que a primeira avaliação será uma avaliação externa, que identifica o problema que o sem-abrigo vai resolver, ou seja, há uma identificação entre o que o sem-abrigo faz e a própria necessidade de situação de carência das pessoas em que ele trabalha. Portanto, vai haver ali uma identificação e uma osmose para percebemos que é tudo integrado” (Entrevistado Instituição G);

“Nós aqui orgulhamo-nos de ter uma intervenção muito personalizada com as pessoas, para nós não é uma questão de números e dizer este mês atendemos 150 pessoas porque isto aqui impossibilita-te esse tratamento humano, eu acredito que isso tem que ser um pilar de qualquer instituição que trabalha no terceiro setor” (Entrevistado Instituição H);

“Falta de respostas específicas para pessoas que aparecem na rua e que não tem consumos” (Entrevistado Instituição G);

“E não é o que se faz é a maneira como se faz é que está a diferença e se criar uma coisa desta e não fazer desta maneira é igual a todo o resto e não vai servir, porque o problema é que se criam resposta que supostamente vão ser diferentes mas depois são iguais. São formas de trabalhar porque existe lá fora, era preciso alguém que vise, que fosse também aprender que ninguém sabe aqui, e que depois ao fazer fizesse diferente. E o que nos faz fazer diferente não é o que fazemos, pode ser espetacular e depois quando abre portas é este não dá porque não tem este critério, aquele não dá por causa deste critério. É a mesma coisa que um frigorífico cheio de caixinhas, um sítio para a cenoura um sítio para o brócolo, um sítio par ao leite depois a cenoura é um bocadinho maior o brócolo um bocadinho mais largo e como é já não cabe. Passamos anos, anos se vem se lembra a tentar não tratar os recursos por números, bem a proteção de dados e bem fazer o quê, estamos a brincar tratamos tudo por números. Portanto o caminho acho que é um bocadinho esse” (Entrevistado Instituição J);

A nível de instituições que recolhem e que providenciam aqui esse serviço, tens formas de trabalhar muito diferentes, tens regras muito diferentes, e, portanto, tu às vezes consegues uma cama, mas não consegues uma cama numa instituição que

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

seja compatível com aquela pessoa. Aquela questão que é um discurso muito português também, que há pessoas que estão na rua porque querem estar na rua, ou porque gostam de estar na rua que é ainda mais espetacular. Não há ninguém que queira estar na rua, zero pessoas, agora muitas pessoas continuam a estar na rua porque tem uma situação muito particular para a qual nós não conseguimos ter resposta. Porque não são coisas fáceis, o que é mais eficiente tu moldares a pessoa á resposta ou é teres uma resposta que se molde á pessoa, e nem sempre é para um lado ou para o outro ... Depois também acho que não faz grande sentido, pessoas com um passado de violência consigo mesmo gigante que a maior parte de nós não consegue imaginar, e depois encontramos uma cama, e dizemos ok, mas para dormires aqui não podes ter consumos nenhuns apartir de agora. E esperar que de uma forma magica de um momento para o outro depois de às vezes meses, anos até de algumas pessoas. Era bom que assim fosse para qualquer um de nós, se eu pudesse dizer apartir de hoje sei lá, não como mais chocolate, ok espetacular. Mas não funciona assim ou há uma perspetiva que é faseada que é graduada e que é construtiva acima de tudo” (Entrevistado Instituição H).

X.7. O impacto do turismo na população dos sem-abrigo

O Turismo dificulta o alojamento, podendo contribuir para o aumento de pessoas a dormir na rua. No entanto, não quis que esta categoria fosse apenas uma subcategoria, até porque no desenvolvimento deste trabalho esta categoria terá um lugar relevante. Se antes desta transformação social que o turismo veio alavancar, como o aumento de locais de alojamento local, que antes eram pensões, hospedarias ou até mesmo quartos em apartamentos, o que contribuiu para a escassez, ou até mesmo à extinção de locais para se alojar as pessoas. Os preços são impraticáveis até para os estudantes que vêm para as instituições de ensino superior da cidade, para além da escassez e até rutura deste produto. Antes desta mudança, os lugares para alojamento são descritos como baratos e consideradas até com condições muito precárias, como podemos constatar no relato seguinte

“a questão do alojamento prende-se com questões também muito ligadas ao turismo e á mudança que está a haver ao nível do centro histórico do Porto e da Cidade do Porto e das políticas ligadas também um bocadinho aqui ao turismo e ao alojamento local. Porque tudo que eram pensões ou casas que alugavam quartos e que nós

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

recorríamos a elas porque eram de baixo custo, ainda que precárias, e em alguns momentos muito precárias com muito poucas condições, sempre melhor que ficar na rua”. (Entrevistado Instituição A).

Observamos que o turismo é referido como aumentando a dificuldade de alojar e de resolver o problema da habitação, ainda que seja considerado bom, até pelo que ouvimos falar do crescimento económico parte essencial deve-se ao turismo, mas claro que este veio aumentar os desafios na resolução destes problemas.

“Por isso o problema maior é o alojamento, eu até acho que o turismo é bom, mas isso trouxe para os sem-abrigo trouxe esse problema onde conseguir alojar essas pessoas”. (Entrevistado Instituição K).

X.8. Financiamentos das Instituições

A fonte de financiamento das instituições, (n=11), resultam maioritariamente de acordos de cooperação com a Segurança Social. Seguem-se as receitas provenientes: de donativos, da existência de receitas geradas através de negócios sociais, das quotas dos associados. As fontes de financiamento são obtidas também de programas específicos de candidaturas, a saber: Programa Nacional de Infeção VIH Sida, programas de apoio ao emprego do IEF, programas de apoio de entidade privadas no âmbito da sua responsabilidade social BPI Solidário, projetos financiados pela DGS e SICAD.

X.9. Características empreendedoras e de inovação social dos sem-abrigo

A maioria dos entrevistados, (n=6), considera que as pessoas em situação de sem-abrigo possuem características empreendedoras, destacam a sua grande capacidade e potencial, a sua criatividade, a capacidade de *desenrasque* financeiro, a existência de escolaridade elevada, bem como a existência de associações na Cidade compostas por pessoas que já passaram pela situação de sem-abrigo.

Afirmam, igualmente, que o estereótipo de sem-abrigo com pouca escolaridade, embriagado e analfabeto, o homem que vem do campo para a cidade, já não se aplica,

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

afirmando mesmo que tanto os próprios como a generalidade das pessoas correm o risco de se tornarem pessoas em situação de sem-abrigo. Basta para isso perderem o emprego e a rede de suporte, na sua maioria a rede familiar. Enfatizam a importância do suporte da rede familiar para justificarem a diferença entre eles e os sem-abrigo.

No entanto, também referem que nem todos as pessoas em situação de sem-abrigo se encontram em condições de serem empreendedores inovadores, principalmente devido aos problemas de saúde mental, que os tornam destrutturados.

“Sim, nós temos um estereotipo de pessoa sem-abrigo, que muitas vezes é embriagado, tem pouca escolaridade e é analfabeto. Mas a verdade é que algumas destas pessoas tem bastante escolaridade e já tiveram profissões brutais na vida delas, mas depois a vida desandou, se é que se pode dizer assim, e acabaram por optar por este estilo de vida. Por isso, muitas delas são pessoas com grande potencial e capacidade, nós temos de é de deixar de pensar que eles são muitos básicos. E tentar fazer um percurso para eles, mas com eles dar-lhes voz ativa, não sermos nós os especialistas, mas dar-lhes a eles o papel de especialistas, porque eles é sabem mais do assunto porque eles é que o estão a viver” (Entrevistado Instituição B) depende. Há pessoas sem-abrigo que estão em situações de grandes problemas de saúde mental que são corpos mortos a vaguear, completamente destrutturados que se esquecem deles próprios, quase que não têm existência. O problema de saúde mental na verdade não vou dizer que reconheço. Agora existem outras pessoas que, de facto, eu acho que, do ponto de vista criativo e gestão financeira, tem certamente que ser muito criativo para poderem sobreviver sem um tostão no bolso todos os dias do ano. Portanto, esta gente tem que ter um grande poder, não é só desenrasque, tem que saber dar a volta às coisas. Aqui há tempos lembra-me de um senhor de dizer eu pego numa hambúrguer, corto ao meio, e faço duas bolas, e volto a espalmar, e de uma hambúrguer eu fiz duas. Noutra dia, vi uma meia de leite a fazer 4 pingos e uma torada que deu para alimentar os miúdos e a mãe. E, portanto, aí tem de haver empreendedorismo); (Entrevistado Instituição D). Há muitas situações assim e há outras associações que vai passar e certamente quando for ter com as voluntarias, vai ter com algumas pessoas que já foram sem-abrigo e que estão a frente de algumas associações voluntárias e que tem ideias diferentes inovadoras e que tentam se adequar. E também é saudável que se associem e que participem nesta rede, tanto que temos um eixo de intervenção no NPISA que é a (participação e cidadania) e aí conseguimos perceber bem porque as

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

instituições estão nesse âmbito da participação e cidadania, é um eixo da NPISA e dos quais fazem parte das organizações pessoas que já estiveram em situação de sem-abrigo, e portanto tem uma visão diferente e mais inovadoras e dão algumas ideias muito empreendedoras, têm experiência); (Entrevistado Instituição E).

Isto depende muito das pessoas, não é, se eu tenho pessoas com doenças mentais eu não lhe reconheço capacidades de empreendedorismo, mas temos pessoas que são ex. sem-abrigo até na comissão com do projeto uma Vida Como a Arte, do Cristian e não sei que mais, são pessoas perfeitamente válidas e razoavelmente empreendedoras. (Entrevistado Instituição K).

“Eu reconheço capacidade de empreendedorismo, inovação social e criatividade, claro que sim. Geralmente muitas destas pessoas, mais ou menos dois grandes grupos, são pessoas que caíram por inadequação social e pessoas que de repente parte da sua vida se destruiu e elas foram levadas para lá. Eu não gosto da palavra empreendedorismo e inovação social como já lhe disse, e por isso digo-lhe que responder se tem capacidades, eu acho que isso está inerente a qualquer ser humano. E empreender é fazer e isso é o que fazemos todos os dias ou até numa coisa tão simples que é andar na rua, estamos a empreender”; (Entrevistado Instituição K).

“Claro que sim, eu acredito mesmo que a única coisa que me separa de uma pessoa sem-abrigo é o facto de ter uma casa, para mim é só e apenas isso, e tu percebes trabalhando com estas populações que na grande, grande maior parte das vezes é um deslize como todos nós temos. A grande diferença é que nós, pessoas que não nesta situação temos ali uma rede e essa rede às vezes providencia uma coisa que é essencial que é encontrar uma alternativa, e qualquer um de nós já passou por isso, ter que pedir dinheiro a alguém ou ter que pedir ali uma situação de recurso qualquer que se não entra nós íamos afundar não sabemos muito bem de que forma, obvio que também há muitas pessoas que hoje estão na rua que cresceram sem conhecer outra realidade, e isto é uma questão dramática. Eu cresci também rodeado de bairros sociais e contínuo a ter amigos que vivem em bairros e que vão morrer nos bairros porque aquela é a única realidade que eles conhecem. Felizmente eu tive essencialmente um Pai que me mostrou um caminho diferente, mas se não tivesse ia estar lá na mesma, e não tinha feito estudos nenhuns e não tinha feito absolutamente nada e não por falta de capacidades, mas por não conhecer outra realidade. Portanto em termos de reconhecer capacidades, sem dúvida a 100% por isso é que nós também tentamos integra-los aqui nos nossos projetos e fazer com

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

que tenham um ambiente de trabalho que é digno e que os reconhece e que os trata como uma pessoa normalíssima que são, a única diferença é só e apenas esta questão o onde é que estão na vida” (Entrevistado Instituição H);

“Alguns sim, isso antigamente é que a gente dizia que o sem-abrigo era o homem do campo, hoje em dia para se tornar pessoa sem-abrigo, e nós temos muito eu e os meus colegas, qualquer um de nós pode cair em situação de sem-abrigo, o que significa que há muitas pessoas, e eu até acho que já começa a aparecer na cidade do Porto, há pelo menos duas organizações, o movimento Uma Vida Como a Arte e mesmo até a Saber Compreender, que são instituições de voluntários formadas por algumas pessoas que já vivenciaram a situação de sem-abrigo. Podem claro serem soluções mesmo que que não sejam viáveis a nível financeiros ou assim, mas são eles que lhe sabem dizer são eles que sentiram, às vezes há coisas que eles pensam e que nos fazem pensar”. (Entrevistado Instituição K).

X.10. Respostas Sociais das instituições: identificação e funcionamento

A recente estratégia do NPISA do Porto define que a triagem para a entrada da pessoa em situação de sem-abrigo no sistema, e assim possa começar a ser apoiado no âmbito das respostas existentes, é exclusivamente feita através da Segurança Social, na Rua da Alegria.

A Segurança Social é a coordenadora do eixo-1 do NPISA Porto, eixo-1 – acompanhamento social. Neste eixo, embora oficialmente possam teoricamente não estar representadas todas as instituições, na prática todas as instituições fazem parte deste eixo.

X.10.1. Equipas de Rua

As equipas de rua têm como função identificarem, encaminharem, acompanharem, monitorizarem, fazerem uma intervenção de primeira linha.

Enquanto equipas de rua, atuam no apoio de três situações básicas: alimentação, alojamento e higiene. Efetivamente, encaminham para soluções dignas de alimentação, para refeitórios ou cantinas sociais, para instituições que prestam soluções

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

de alojamento e de balneários e serviços de rouparia. Muitas evitam prestarem serviços na rua para não criarem dependência.

No entanto, existem sempre instituições formais ou informais, ou mesmo pessoas que, no exercício da sua liberdade, distribuem comida e roupa em vários locais da cidade.

Algumas instituições efetuam a deteção precoce de algumas doenças, normalmente doenças infecciosas, como VIH/SIDA, hepatites víricas e sífilis, sensibilizando para a necessidade de assumirem comportamentos preventivos. Proporcionam, neste sentido, a distribuição de produtos fundamentais que minimizam a possibilidade de infeções, a distribuição de preservativos masculinos, femininos, reforçados, lubrificantes, troca de seringas, distribuição de prata, consumo informado e produtos de higiene. Estas equipas trabalham com as pessoas consideradas com situações mais graves com o objetivo de as colocar em contacto com as estruturas e a sociedade, articulam-se com os gestores de caso para melhor contribuírem para a recuperação da pessoa.

“que nós temos é encaminhar das duas uma, ou para as equipas de rua ou para a segurança social para atendimento de urgência. Foi agora definida no âmbito de NPISA que esta triagem, a porta de entrada passa a ser única e exclusivamente a segurança social na Rua da Alegria” (Entrevistado Instituição D);

“Enquanto equipa de rua, o nosso trabalho é a nível de encaminhamento e acompanhamento a nível social, ou seja, tudo que seja serviço público, serviço de saúde, tratar de situações jurídicas, nós fazemos sempre esse acompanhamento próximo com as pessoas, um exemplo, eu fiquei aqui e a minha colega foi com uma senhora que precisava de ir a saúde pública. E o que nós fazemos é sempre isso, portanto, encontramos alguém na rua tentamos sempre monitorizar a situação, identificar o que é que necessita. Se a pessoas estiver disponível para ser encaminhada para as necessidades que apresenta, que normalmente são as mais básicas como a alimentação, a higiene e o alojamento. Nós na equipa de rua acabamos por ficar muito com aquelas situações em que as pessoas estão na rua estão mesmo muito desamparadas, nós deslocamo-nos aos locais”. (Entrevistado Instituição E);

“marca reuniões, faz as reuniões, faz planos de ação, faz as atas e congrega as 30 entidades que fazem equipa de rua na cidade do Porto de maneira a trabalharem de uma forma mais concertada e mais alinhada” (Entrevistado Instituição F);

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“Acabam por usufruir da equipa de rua, que trabalha no âmbito da deteção precoce do vírus VIH/SIDA, hepatites víricas e sífilis; mas a maior parte delas desenvolve em contexto ou de equipas de rua ou em visitas domiciliárias, sempre normalmente fora porque nós trabalhamos com um público de primeira linha, porque acreditamos que para determinadas pessoas o nosso intuito é religar-lhas às estruturas formais” (Entrevistado Instituição J);

“Nós tentamos perceber o que se passa, se a pessoa em causa já tem um técnico, porque há muitas já tem, e não está em contato direto com a pessoa, tentamos entrar em contato direto com o técnico, com o gestor de caso, tentar numa conversa com ele perceber o que se passou. E daí nós a Segurança Social e a Instituição X que estava com o processo daquela pessoa, no qual a resposta que a Instituição é vista pela Segurança Social, e aí nós e a Segurança Social, e a Instituição, temos uma conversa para tentamos encontrar uma resposta. Às vezes as respostas mais rápidas são os Albergues e Casas de Inserção, porque há uma grande diferença entre um Albergue e uma Casa de Inserção, porque pensões é muito difícil. Depois daí tentamos ver a parte de saúde, porque também estamos muito atentos a parte da saúde das pessoas, porque eu também faço parte de muitas coisas da parte da saúde, por exemplo: troca de seringas; novo tratamento da hepatite C”, (Entrevistado Instituição I);

“Ao nível da equipa de rua ainda a distribuição de preservativos, trabalhamos no âmbito do VIH/SIDA certo, o teste rápido às 4 infeções que lhe falei, a distribuição de preservativos masculinos, femininos, reforçados, lubrificantes, troca de seringas, distribuição de prata, consumo informado e produtos de higiene” (Entrevistado Instituição J)

“Nós podemos ter pessoas nos quartos e irem comer aos voluntários que dão comida na rua, mas não é isso que se quer de reestruturação de projeto de vida certo” (Entrevistado Instituição J)

X.10.2. Comunidade de inserção

Das instituições entrevistadas (n=2), afirmam ter comunidades de inserção, como prestação de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Uma instituição tem também equipa de rua e realça a importância da valência alimentar, principalmente ao fim de semana e à noite, podendo reencaminhar pessoas para realizarem refeições noturnas e pequenos almoços.

As comunidades de inserção são estruturas de alojamento que têm um conjunto de regras e permitem um maior envolvimento que os albergues, o que é positivo para o percurso de vida definido em conjunto. Nas comunidades de inserção não se pode entrar sob o efeito de consumos de álcool ou drogas, existindo, igualmente, uma especial atenção as questões da higiene.

“nós temos a sorte de também ter comunidade de inserção ... e lá tem as refeições mesmo noturnas e fim de semana. Nós aqui só temos almoço e também tentamos sempre esta articulação” (Entrevistado Instituição E);

“como respostas, temos comunidade de inserção, refeitório, serviço de lavandaria, balneários, ...” (Entrevistado Instituição K);

“por exemplo nos Albergues podes entrar alcoolizado, drogado, podes entrar como tu quiseres, entendes, enquanto na Casa de Inserção estás proibido de entrar sobre influências alcoólicas, sobre influências de drogas, a higiene é muito mais atenta, são muitas regras, na qual em também estive eu sei o que é. Esta é a grande diferença entre os Albergues e a Casa de Inserção, porque uma Casa de Inserção tu estás mais envolvido em encontrar uma solução na tua vida, os Albergues são mais um local de passagem o período de permanência vai de um mês ao máximo de três meses” (Entrevistado Instituição I).

X.10.3. Serviços de rouparia /lavandaria

Nos serviços de rouparia e/ou lavandaria foram relatados a sua prestação, (n=4), serviço de cedência de roupa (inclusive roupa de cama), toalhas de banho e calçado. As instituições afirmam evitarem dar roupa na rua, quando têm o serviço de lavandaria e balneários nas suas instalações, para que possam efetuar-lo de forma mais digna. No entanto, assumem que existem situações excecionais, bem como campanhas específicas, principalmente em dias de temperaturas mais baixas.

“Cedemos também roupa e calçado, produtos de higiene e roupa de cama e toalhas de banho” (Entrevistado Instituição B)

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“Não trocamos roupa na rua, no entanto quando uma pessoa não se desloca nós levamos a roupa lá ou no Centro Porta Amiga do Porto. A ideia é que estas pessoas tenham estes serviços de uma forma um pouco mais digna, do que estamos a criar dependência na rua. Claro que há situações excecionais em que por vezes é preciso um apoio e estamos lá para o dar, mas tentamos diferenciar-nos um pouco, porque existem inúmeras equipas que já o fazem se calhar durante a noite e assim. E, portanto, achamos que é melhor que as pessoas sejam encaminhadas para os centros, e aí possamos fazer outro tipo de trabalho” (Entrevistado Instituição E)

“como respostas, temos comunidade de inserção, refeitório, serviço de lavandaria, balneários, ...” (Entrevistado Instituição K);

“roupas evitamos mesmo porque não temos capacidade de armazenamento e de conservação, agora ... trabalha em rede, o que acontece aqui é que se me derem roupas eu deixo no Centro Social ... porque eles sim têm um Banco de Roupas” (Entrevistado Instituição J).

X.10.4. Terapia ocupacional

Existem (n=3) instituições que disponibilizam várias atividades ocupacionais, sendo que uma instituição indica que grande parte da sua atuação é na participação ativa de atividades para desenvolvimento de competências, como capacitação e valorização da pessoa.

“Temos o Gabinete de Apoio à Informação e Intervenção Psicossocial, que além das atividades que disponibiliza têm consultas de Terapia Ocupacional, Psicologia e Serviço Social” (Entrevistado Instituição A);

“Fazemos também, nestes últimos anos atividades ocupacionais que são pontuais, mas acima de tudo de comemoração, épocas festivas tipo: a abertura do novo ano, o magusto, a sardinhada e o baile de S. João, e algumas manualidades, por exemplo no Natal fazemos um atelier em que eles próprios” (Entrevistado Instituição C);

“Nós trabalhamos muito esta capacitação e esta valorização da pessoa, porque acho mesmo que é muito importante, e ao mesmo tempo temos aqui atelier ocupacionais, imensas aticidades que visão não só ocupação dos tempos, mas que haja também aqui uma componente que vai também trabalhar a pessoa e vai abrir novas portas e novas perspetivas à pessoa na sua forma de estar e na sua forma de ver a vida); (nós tínhamos uma resposta a nível de jardinagem e contacto com a Terra, em cooperação com os serviços da câmara do Porto ... temos uma resposta mais a nível de criatividade a nível de artes plásticas, pintura e todo mais, temos uma parceria

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

com uma galeria/atelier, aqui na Praça da República que nos dava aulas de aquarela. Às terças-feiras temos então essas atividades de desenvolvimento pessoal e social que são administradas por nós próprios, como eu te disse há aqui um currículo que foi desenvolvido e que está a ser desenvolvido ainda está sempre em constante mudança, mas em que nós identificamos 8 competências básicas que achamos que devemos trabalhar com a nossa população e é isso que temos vindo a fazer. Depois temos uma atividade dinamizada por voluntários, nós trabalhamos às terças-feiras as competências mais pessoais/profissionais, e estes voluntários trabalham as competências um bocadinho mais íntimas da pessoa a nível de emoções, a nível como é que te sentes com esta situação ou com aquela, como é que tu vês a sociedade a tua volta, como é que tu te autoidentificas” (Entrevistado Instituição H).

X.12. Nova resposta uma Cooperativa: principais recomendações

X.12.1. Definição de objetivos

Uma das principais recomendações que as instituições identificaram para que uma nova resposta, concretamente a possibilidade de uma resposta que surja no seio de uma nova instituição a criar com a forma jurídica de cooperativa, foi a definição de objetivos.

Efetivamente, identificaram a necessidade de objetivos muito bem definidos, (n=5), assentes no fiel respeito pela missão para a concretização da visão.

Foi referida a necessidade de estruturar uma metodologia de ação, identificar os meios disponíveis, bem como olhar para as instituições que já existem no apoio à pessoa em situação de sem-abrigo como um parceiro com base na partilha e transparência, de conhecimento e experiência e de meios de atuação para que se possa erradicar este problema, complexo. Sugerem, também, que a instituição faça parte do NPISA, para que se possa articular melhor com todas as instituições e contribuir para a solução do objetivo comum.

“habitação, acompanhamento técnico, definição de objetivos, trabalho de competências e integração na comunidade. Acho que estes são os pilares fundamentais, têm que ser muito bem feitos, muito bem pensados, porque é muito mais complexo do que pode parecer no início” Entrevistado Instituição A);

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“Eu vou-te dizer como digo sempre, um dia cada dia. E a nossa missão e a visão têm de ser respeitada, e quando respeitamos a base a missão e a visão sem olhar para o ruído da esquerda e da direita e olhar para a frente” Entrevistado Instituição I);

“Escolher a metodologia de trabalho, definir nos seus objetivos e nos seus estatutos quais são as linhas de trabalho com que quer fazer, manter fiel a essas, adequar à realidade e aos problemas que vão surgindo, uma adequação de resolução do problema e tendo em conta de que a pessoa e a instituição pela memória e pela experiência que vai recolher das pessoas que coletivamente se juntarem para isso forem todas sem-abrigo, elas percebem do que não querem ir, do que não querem voltar” Entrevistado Instituição G;

“Acho que acima de tudo ter objetivos muito bem definidos, ter métodos e meios de trabalho muito bem definidos também e ser uma coisa acima de tudo neutra, de não pender em nenhuma direção específica. Eu acredito que quando tentamos encontrar um consenso, que esse consenso tem de ser um consenso, tenha que haver uma partilha dos intervenientes e tenha que ser encontrada uma solução que vá agradar a todos e com que todos estejam de acordo. Portanto eu não acredito na democracia nesse sentido não acho que seja só uma questão, de 4 dizem que não 5 dizem que sim por isso ganham os 5, porque isso não é uma solução construtiva, eu acredito mesmo nesta questão da partilha e de encontrar consensos. Portanto acima de tudo acho que é uma questão de definição o que é que estamos a trabalhar e a que objetivos nos propomos, depois perceber que instituições é sejam compatíveis com tal. Porque o trabalhar o social é uma coisa demasiado ampla, uma coisa se trabalhas com adolescentes ou com população envelhecida ou com toxicodependentes, ou pessoas que tiveram um caminho completamente diferente há aqui um número gigante de caminhos que podem ser seguidos também. Mas acima de tudo assente na partilha e na transparência, que é o que faz mais sentido” Entrevistado Instituição H);

Entrava na estratégia no NPISA, e trabalhávamos todos juntos, e a instituição funcionava de certeza, e é verdade se trabalhamos em rede, a verdade toda a gente dá palpites, depois nós é que temos de nos sentar e ver dentro desses palpites internamente qual era a nossa missão, aqui esta instituição tinha que ter alguma missão, muitas vezes a gente faz as respostas de acordo por isso é que perguntou qual era ... Aqui a Cooperativa teria que ter aqui alguma missão e se a missão fosse ajudar a população sem-abrigo, eu acho dentro da rede chegaríamos a bom porto, por isso é que eu lhe dizer que poderia ter sucesso” Entrevistado Instituição K).

X.12.2. Estudo de Avaliação

Na sua maioria, (n=6), os entrevistados foram perentórios em afirmar que a criação de uma nova instituição deveria ser precedida de um estudo de avaliação, que identifique as falhas de mercado, as oportunidades possíveis para se criar um projeto inovador. Da mesma forma que afirmam a importância de se conhecer bem o que as instituições, os profissionais que nelas trabalham, conhecer com profundidade as necessidades da população em situações de sem-abrigo. Uma outra coisa não menos importante que foi referida foi a necessidade de se refletir e estudar quem será o sem-abrigo de amanhã, para se prevenir a situação de sem-abrigo ou para se proceder ao desenho de modelo de atuação rápido e eficaz.

"A se criar uma resposta teria que existir uma avaliação e um estudo, do que é que está a falhar ou o que é que é inexistente neste momento, e realmente surgir um projeto inovador com uma resposta que ainda não exista. Ou então seria mais uma instituição para se juntar a nós, o que seria sempre uma mais valia porque quantos mais melhor. Mas a ser teria que ser algo pensado no que está a falhar, e sim entrar muito nas habitações e na resposta habitacional. A saúde, sendo que a saúde mental seria uma vertente muito interessante para arrancar com uma nova resposta, e cada vez mais deve ser investido na resposta da saúde mental que está muito desfalcada. As respostas da saúde mental tal como a habitação não são fáceis de implementar, têm que existir uma orientação da política Entrevistado Instituição C).

"É um pouco repetir o que já dissemos, tentar perceber o que realmente se passa no território, enquadra devidamente nas respetivas redes sociais, e a partir daí desenvolver o seu trabalho" Entrevistado Instituição E);

"Eu acho que poderia ser uma fase, é um patamar do trabalho, que poderia ter resultados no sem-abrigo, ou naqueles que um dia poderão estar em situação de sem-abrigo. Nós hoje pensamos nos sem-abrigo que estão na rua que incomoda, que se vêm, mas também há muita gente que está em casa que pode ser o sem-abrigo de amanhã, que não tem dinheiro para pagar a renda, porque se divorciou e vai ficar sem teto. Não lhe chamo Cooperativa, mas se for uma entidade com trabalho técnico estruturado, definido acho que pode funcionar, e replicado pelo País. Eu não consigo dissociar realmente a questão da habitação e realmente da saúde e especificamente da saúde mental. Têm que estar interligado, se não forem interligados, têm que haver um canal rápido, porque viver na rua deve dar pouca

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

saúde, digo eu. Nós se fechamos os olhos e conseguirmos imaginar como é o dia a dia destas pessoas, se calhar perderíamos muita saúde e saúde emocional também, portanto tem que se ter aqui um papel muito preventivo também” (Entrevistado Instituição D);

“Aquilo que eu acho que é crítico é conhecer muito bem o terreno, é como se dizia não duplicar nada, falar com os interlocutores, perceber o que é que se faz, perceber porque é que as instituições em alguns casos não estão a chegar onde gostavam de estar” Entrevistado Instituição F;

“Acho que se uma equipa de trabalho fizer um diagnóstico, identificar claramente quais são as necessidades e havendo uma base de dados partilhada de recursos e de profissionais de capital humano, em que eu digo eu tenho isto há disposição e a outra pessoa consulta a base, e consegue ver o que está a precisar e o que os outros têm, era meio caminho andado” (Entrevistado Instituição B)

“criar esquemas de trabalho, uma tipologia, uma resposta social ou várias respostas sociais adaptadas a esta população. Quem trabalha especificamente com sem-abrigo acho que devem conhecer muito bem as necessidades deste tipo de população” (Entrevistado Instituição D).

X.12.3. Sustentabilidade

A sustentabilidade financeira foi considerada como uma dificuldade identificada, (n=3), pelo que surge a necessidade de se efetuar um estudo de viabilidade económica, de forma a identificar muito bem os meios de financiamento do projeto”.

“alcançar, a sustentabilidade, os espaços, as parcerias. Cabe a própria associação criar as suas próprias estratégias para criar um mercado, no fundo. Nós acabamos por funcionar como uma empresa” (Entrevistado Instituição D);

“Todas as dificuldades que a criação de uma instituição passa, burocráticas, até se consolidar há sempre muitas dificuldades e mesmo depois de estar em andamentos há sempre constrangimentos, existem fases em que há boom maior depois cai também varia muito em função de como é que está a situação a nível do país” (Entrevistado Instituição C);

“A parte financeira, eu acho que tem que repensar, quando se faz isso tem que se fazer um estudo de viabilidade económica porque hoje em dia não é tão fácil quanto isso ... a parte económica também é muita, eu por acaso tenho a sorte de trabalhar numa instituição e não andamos sempre atrás de financiamentos como algumas

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

instituições que andam sempre a fazer candidaturas a projetos para poderem financiar os técnicos, uma Cooperativa também ia ter o problema quem financiava a Cooperativa iria ter esse problema. Como é que conseguia por a Cooperativa a andar, quem é que financiava a Cooperativa, de repente a Cooperativa identificava que eram precisas 20 ou 30 casas, como é que iria financiar essas casas, ou imagine de repente alguém chegava e dizia tudo bem tenho ali 30 casas para arrendar, mas cada uma é 500/600 euros, como é que a Cooperativa conseguia fazer esta gestão” (Entrevistado Instituição K).

X.10.4. Interesses instalados

Os interesses instalados foram bastante referidos, (n=4), considerando-se que o setor social envolve muitas pessoas, as que dele necessitam e as que nele trabalham para melhorar as condições de vida, e que há toda uma resistência à chegada de um *player* novo. A mudança de mentalidades até para se efetuar um trabalho em rede mais eficiente e eficaz é necessária.

Outro fator referido por um entrevistado prende-se com uma questão de fundo da sociedade: a existência de droga e os interesses de quem a trafica. O tráfico de droga é um negócio que dá muito dinheiro, é um mundo descrito como silencioso, mas ao mesmo tempo num estado muito mais avançado da sua atuação, comparável ao estado de silêncio e avanço do tráfico de seres humanos.

“Mas com uma grande pena minha, que sou muito realista, sou uma pessoa que tento ver mais além de, em 2023 não vai acontecer isto, do modo que se está a trabalhar não vai acontecer. Posso dizer que sem-abrigo e a droga nunca vai acabar, porque dá muito dinheiro, e não podes acabar com o que te dá dinheiro, tu não podes acabar de fazer pão quando sabes que o pão te dá dinheiro. Todos sabemos muitas histórias sobre o mundo da droga que sustenta tudo e mais alguma coisa, não podemos esquecer. Eu venho do mundo da droga, e agora está mais avançado, mais silencioso, mas muito mais avançado, é como o tráfico de pessoas muito mais avançado, muito mais silencioso. São mundos que nunca vão acabar, porque dá muito dinheiro” (Entrevistado Instituição w).

“Aqui muito dos problemas do setor social é que isto mexe muito com muita gente de forma de estar na vida, e acho que estamos assentes num paradigma que é completamente errado. Se perguntares às pessoas que trabalham neste terceiro setor a resposta clássica é o gosto de ajudar, é uma das frases comuns em toda a

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

intervenção social. Mas isto são linguagens que às vezes só vão afastar as pessoas, porque estás automaticamente a criar uma barreira entre ti e o próximo, e não estás a pensar numa perspetiva comunitária da coisa” (Entrevistado Instituição H);

“O ruído vai ser, o que quer esta instituição, o que estas pessoas querem, tem a mania, nós já andamos aqui a muitos anos. Mas se a instituição disser vamos implementar isto que vocês não implementaram, e começarem a implementar a sério, as pessoas vão dizer tem a mania por ter passado por lá acha que é a última bolacha do pacote” (Entrevistado Instituição I);

“Aqui muitas das vezes qual é que a dificuldade, era como eu lhe disse muitas vezes a dificuldade também pode ser mudar as mentalidades, ou seja, porque se eu tenho uma instituição eu costumo dizer quem manda na minha instituição sou eu, agora quem é que vem de fora diz que eu em vez de escolher as pessoas A tenho de escolher as pessoas B. Mudar essa mentalidade é uma das dificuldade que a gente trabalhe nessa rede, ou seja se fizesse uma Cooperativa iria ter a mesma situação de, eu acho que mudasse mas ainda há aquela coisa do meu quintal, os quintais ainda são muito importantes. O que significa queria dizer que os quintais não poderiam existir e teríamos de ser todos abertos e às vezes mudar mentalidades iria ter aí algumas dificuldades” (Entrevistado Instituição K).

X.13. A Nova resposta cooperativa: papel ativo do sem-abrigo na definição do projeto de vida.

A totalidade, (n=11), dos entrevistados consideram a participação da pessoa em situação de sem-abrigo na elaboração do projeto de vida muito importante, destacando que tal será um fator determinante no sucesso da intervenção. Torna-se essencial perceber o que a pessoa quer fazer da vida, quais os seus objetivos, o que mais gosta de fazer.

Afirmam que este processo é dinâmico, é um projeto em construção que deve ser mudado, tenta-se perceber quais os caminhos e as opções que cada um quer, para que se possa fazer um caminho em conjunto.

Neste processo não pode ser descurado o facto de estarmos perante pessoas vulneráveis sem apoio de retaguarda, o que as trona mais frágeis emocionalmente, pelo

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

que se afigura fundamental a capacitação de competências para trabalhar as suas motivações e suprimir dificuldades que possam ser previstas.

Desenhar uma solução de intervenção com base no que se considera que é melhor para a pessoa, sem que esta veja sentido no que lhe sugerem, é garantia para o fracasso.

No entanto, não pode ser esquecido o facto de em muitos casos estarmos perante situações que não são tão excepcionais como deveriam, as situações de saúde mental, quando alguém está com problemas psicóticos, descompensado. Afirmam os entrevistadores que é necessário intervir e, em muitos casos, mesmo sem o consentimento e participação deles, é uma questão de saúde pública que impera, é o próprio bem-estar da pessoa que está em causa.

“Acompanhar a pessoa na realização do seu projeto de vida, sim, vamos falando com eles e vamos perceber quais as suas necessidades, e também o que eles querem. Muitas vezes nós tentamos ter sempre isto em conta, mas é preciso também ser realista, porque há pessoas que não estão bem. E até nós chegamos até uma fase de acompanhamento, é o ideal sempre esta atitude deles participativa, e nós tentamos, mas quando eu tenho alguém descompensado, alguém que tem problemas doenças mentais alguém que está afetado porque viver na rua é, é, é, não é. Portanto todas estas situações, não posso deixar de intervir e tentar delinear algumas coisas mínimas e muitas vezes não tenho a participação deles como é o ideal como nós gostaríamos, tentamos perceber e por isso é que nós somos técnicos também e avaliamos as situações e as necessidades e tentamos encaminhar para que depois eles também possam estar mais capazes. É logo quase um início, e é algo que às vezes também vai ser construído, principalmente em situações de sem-abrigo que não é logo é evidente, as vezes vamos ter que ir alterando, isto é dinâmico também. O plano de inserção que é a mesma coisa que o contrato de inserção em termos de segurança social. E como já disse nós como também estamos nesta situação do NPISA e com técnico gestor, também o temos que fazer para as pessoas com os quais a gente articula no âmbito do NPISA enquanto gestor de caso. De qualquer das formas nós já o fazemos aqui também, vemos o que é que eles querem melhorar ou não o que é que eles pretendem fazer, á coisas que demoram muito tempo, coisas que vão andando um bocadinho para trás, a dada altura também percebem que não, enfim, é aquilo que querem alterar, tal e qual como nós como nós com algumas fragilidades, tal e qual como nós, também às vezes estamos a fazer o

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

nosso percurso de vida e achamos que realmente não é bem por ali, e temos necessidade de alterar, pronto. Estamos a falar de pessoas um bocadinho mais frágeis e vulneráveis no sentido que também não tem retaguarda, é isso que eles também sentem muito esta falta de apoio e de afeto esta parte mais emocional que os fragiliza bastante” (Entrevistado Instituição E);

“também é um trabalho de fundo de competências, de tudo aquilo que é essencial para uma pessoa estar ativa na sociedade, portanto, a nível da sua pessoa e de todas essas competências então como eu dizia. Temos também gabinetes de apoio a nível pessoal e profissional, tentamos aqui tratar projetos de vida para as pessoas e perceber quais é que são estes caminhos que podem ser caminhados e fazer-los em conjunto” (Entrevistado Instituição H);

“Pois vai depender é o que a pessoa quiser para si, isto é, uma co-definição do projeto de vida, a adesão á terapeuta normalmente é importante, estamos a falar dos antirretrovirais até truberculostáticos, não tanto na questão da dependência ninguém que aqui livre de drogas, nós trabalhamos a nível de redução de risco e da diminuição de danos. Agora claro queremos estabilizar consumos, queremos que as pessoas consumam com menor risco para si e menor dano para o outro, por isso é que temos as trocas de material” (Entrevistado Instituição J);

“É essencial, nos somos só um auxiliar, nós só damos um empurrãozinho, mas a pessoas tem que acabar por definir o que é que quer fazer da vida, o que é que gosta de fazer e quais os seus objetivos. É impensável para nós definir alguma coisa sem a participação da pessoa que vai passar pelo processo, é a mesma coisa connosco, é a mesma coisa connosco antes de ir para a universidade ser os nossos pais a escolherem o curso, era exatamente a mesma coisa. Se a pessoa não souber qual é a sua motivação, nós nos deparamos uma grande parte das vezes, o nosso papel é lhes fornecer um conjunto de atividades diferenciadas, fazer o levantamento de uma área de interesse e depois a partir de aí trabalhar nessa área de interesse mais focada” (Entrevistado Instituição A);

“Eu concordo que o sem-abrigo tenha que assumir um papel ativo na definição da sua própria vida, ou seja, muitas vezes fazemos um diagnóstico daquilo que consideramos que é melhor para ele, quase que prescrevemos isso ele depois lá segue a sua vida. Mas na verdade é que se não houver um acompanhamento próximo de pares, a probabilidade do sem-abrigo, eu não queria dizer recair porque está muito associado a uma ideia de drogas, mas voltar a vida de sem-abrigo se não houver acompanhamento certo, se calhar é muito provável. Ao ser ativo, também há

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

um maior compromisso e maior envolvimento, o sem-abrigo e sendo pessoas adultas, com certeza que não querem ser só prescritas ou mandadas fazerem x, y ou z, querem assumir um papel ativo. A Cooperativa e tendo a ideia os valores cooperativos de uma pessoa um voto, o envolvimento direto e democrático, acho que é capaz de trazer a confiança, o envolvimento e a proximidade que os sem-abrigo precisam para se integrarem a nível social e para singrarem no mercado de trabalho e nas relações pessoais e em todas outras questões. Por isso sim acho que era pertinente, que não substituía qualquer instituição que já exista, alias se calhar era o ideal para ser uma ponte ou um cruzamento de informações com aquilo que já existe. Por isso sim acho que era um projeto com pernas para andar” (Entrevistado Instituição B);

“Tendo em conta que o perfil do sem-abrigo tem vindo a sofrer alterações, podemos estar perante aqui de uma oportunidade até, de encontrarmos pessoas com formação, com experiência, que podem ser uma mais valia para uma estrutura como está que apresenta. Se estamos perante um grupo de pessoas com mais qualificações, se calhar podem ser absorvidos para desempenhar algumas funções, se calhar já não há necessidade de contratar um administrativo quando se calhar podemos ter uma pessoa que possa ocupar esse lugar, e aí integramos essa pessoa no mercado de trabalho, não roubamos o lugar a ninguém, mas é menos um desempregado e é mais um empregado, se calhar é menos uma pessoa dependente de prestações sociais ou subsídios. E se calhar é mais uma pessoa a contribuir para a economia em geral. Esquecendo agora a questão da qualificação, se calhar pode não ter nenhum curso superior nem nada de extraordinário, mas que pode efetivamente preencher os requisitos para desenvolver algum tipo de função dentro da estrutura, de apoio. Pode ser visto nestas duas vertentes trabalho qualificado ou não qualificado, porque uma estrutura destas não se faz só de técnicos superiores, tanto é preciso o senhor que faz a manutenção do espaço ao nível da limpeza e da higiene, mas como é preciso a pessoa que eventualmente possa estar a repor o stock das bolachas e do café. Podemos usar as potencialidades destas pessoas que tem as suas vulnerabilidades, e trazer outras coisas positivas ao de cima, e aqui podemos estar perante uma integração no mercado de trabalho. Além disso, a bocadinho falava aqui na questão do setor privado, da indústria privada, se calhar também será interessante sensibilizar estes privados que têm necessidades de integrar pessoas a trabalhar e dar uma oportunidade também a estas pessoas, porque muitas delas estão em idade ainda ativa para o trabalho. Portanto eventualmente através de uma

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Cooperativa assim conseguir ter uma parceria com uma empresa que até abra portas e integre a trabalhar a pessoa. Porque se parte do princípio que depois de estabilizada a situação deixa de ser sem-abrigo, salta o rotulo, que é esse o nosso grande objetivo. Portanto está numa Cooperativa numa organização pensada nesses moldes, mas se calhar na altura já nem é, partimos do princípio que efetivamente é feito todo um trabalho e se consegue dar um salto para poder deixar se estar numa situação de sem-abrigo, isto é, a nossa logica de pensamento” (Entrevistado Instituição C);

“Essa questão em relação a Cooperativa nunca pensei nisso e não sei se realmente é o melhor enquadramento de tratar este problema. Posto este aparte, todas as pessoas com quem nós trabalhamos tem que ser parte ativa dos processos, só assim é que as coisas funcionam, não será diferente quando se trabalha com sem-abrigo” (Entrevistado Instituição D);

“Penso que é ótimo, excelente, melhor que ninguém para identificar os problemas as dificuldades, e também muito importante que às vezes as pessoas esquecem aquilo que sentem em determinadas situações. Muitas vezes para nós é uma coisa muito simples, mas eles têm um problema de acesso aos serviços, porque se não forem acompanhados têm outro tipo de receção, eles podem dizer das coisas mais básicas às coisas com outra dimensão, eles é que sentem” (Entrevistado Instituição E);

“Eu acho que só com um papel ativo é que as pessoas conseguem levar a cabo o seu projeto de vida, se a pessoa não quiser ser ajudada não há ninguém que a consiga ajudar. Isso é crítico” (Entrevistado Instituição F);

“A experiência que temos internamente aqui implica que o próprio sem-abrigo teve que ter um papel na sua autodisciplina, na sua auto-organização. Ele teve de perceber tendo sido apoiado no primeiro instante, que a partir de certa altura ele tinha que ser capaz de se gerir a si próprio, que é isso que se espera de todos nós ou que pelos menos todos nós os ditos normais, ou que não tem esses problemas deles. E, portanto, esse trabalho dele poder ter um papel ativo é inerente á própria metodologia da Cooperativa, á própria ciência da Cooperativa e à própria maneira como a Cooperativa se deve organizar como cultura Cooperativa para os restantes membros, no caso as pessoas que trabalham aqui. Portanto, acho que sim, alias a ideia é exatamente essa, o que nós definimos ao senhor é que ele nesta altura ele tem que ajudar a criar um projeto. E se um dia ele até achar que dentro do projeto pode haver outras coisas, porque não dentro de uma lógica de grupos cooperativos, ele poder

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

criar com a Cooperativa um projeto que seja aquilo que corresponde aquilo que ele quer fazer do seu projeto de vida” (Entrevistado Instituição G);

“Acho que uma integração ou uma reintegração é impossível se as pessoas não sentirem que conseguem, e um dos primeiros passos tem haver com a valorização do próprio, e ou de facto há uma solução em que as pessoas consigam fazer parte consigam intervir ou então não faz sentido” (Entrevistado Instituição H);

“Eu acho muito importante. Vou dar um exemplo, quando nos casamos com a nossa futura esposa, planeamos e estamos envolvidos no plano do futuro no compromisso que fazemos conjuntamente. E assim também o sem-abrigo igual, tem que ser envolvidos no plano futuro, ele tem que fazer o plano futuro com a equipa técnica. Acho que é um abuso, e ainda há hoje mediadores que fazem o plano sem o sem-abrigo estar presente” (Entrevistado Instituição I);

“Eu vejo isto fantástico os sem-abrigo serem cooperantes da Cooperativa. Mas qual é o problema eles não terem casa? O problema deles é não terem casas! Mas vamos por estas questões de lado. Mesmo na co-definição do projeto de vida, por isso é que eu disse, isto é co-definição de projeto de vida, não vou dizer a ninguém o que é que ele tem que fazer a maior parte deles tem idade para ser meus pais, nós podemos é orientar, portanto, ele já participa. Depois disto participar numa Cooperativa onde pudessem, acho fantástico, se agora eu já acho bem ter um colega de trabalho que me dá uma grande confiança, uma grande segurança, ter um colega meu que percebe porque lá estive. Como quando preciso ou tenho alguma dúvida em relação aos consumos, me dá muita segurança falar com a Consumidores Associados Sobrevivem Organizados (CASO), que é uma associação de consumidores e me dizem, às vezes até na compra do papel de alumínio, compra este e não compres esse. Claro que depois ter uma Cooperativa, parece-me fantástico” (Entrevistado Instituição J);

“Já lhe disse para que é fundamental, até lhe disse para por o seu projeto á consideração dos sem-abrigo, eles vão-lhe dizer já que sim ou que não, por isso eu acho que é fundamental ouvir as pessoas em situação de sem-abrigo. Já antes se calhar era importante, mas já que não se ouviu no passado e se construiu equipamentos, tudo o que se faça agora o ideal é ouvir essas próprias pessoas, porque elas é que lhe vão dizer o que é que fazem falta ou e o que é que não faz. Por isso eu acho que é importante ouvir os sem-abrigo” (Entrevistado Instituição K).

X.14. Nova resposta uma Cooperativa: Vantagens, inconvenientes e dificuldades

Inconvenientes

Como inconvenientes foram apontados a possibilidade de a resposta ficar estandardizada fruto da rotina, e a questão do ruído que a instituição possa causar, nos interesses instalados, de acordo com os relatos dos entrevistados:

*“Acho que o único inconveniente era depois de uma coisa aberta ficar estandardizada”
(Entrevistado Instituição J);*

“sem ter uma coisa em concreto é difícil ver os inconvenientes, mas teria que vir numa perspetiva de melhoria sempre, não para mais do mesmo, não para assistencialismo. Porque se entrar numa perspetiva de assistencialismo, não provoca efetivamente a mudança, mantem assiste apenas, e não acontece aquilo que se pressupõem que é a mudança, a integração no mercado de trabalho, numa vida estável” (Entrevistado Instituição C);

Aqui muito dos problemas do setor social é que isto mexe muito com muita gente de forma de estar na vida (Entrevistado Instituição H);

O ruído vai ser, o que quer esta instituição, o que estas pessoas querem, tem a mania, nós já andamos aqui a muitos anos (Entrevistado Instituição I).

Vantagens

Os entrevistados reconhecem vantagens na perspetiva de mais uma nova resposta no apoio às pessoas sem retaguarda, mas consideram importante que esta venha para solucionar as falhas existentes. Destacam, ainda, o facto de as pessoas em situação de sem-abrigo poderem ter um papel ativo e serem parte integrante da instituição e da resposta.

*“fazer a distribuição acho que é uma das vantagens um dos pontos fortes, e se distingue das outras por incluir, na própria Cooperativa no papel ativo o sem-abrigo
“vantagens como referi há pouco, funcionar como ponte, como zona de confluência de informação” (Entrevistado Instituição B);*

*“As vantagens é que venha colmatar falhas que não estejam a ser resolvida”
(Entrevistado Instituição I);*

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“Vantagens é ser mais uma nova resposta, e conseguir dar apoio às pessoas que estão sem retaguarda” (Entrevistado Instituição A)

“As vantagens, é ser por excelência uma entidade que pode dar voz às pessoas que já tem essa experiência” (Entrevistado Instituição E)

“A vantagem é sempre boa, faz sempre tecido social, faz sempre reabilitação de uma coisa que é importante para nós que é o coletivo, e, portanto, para nós há muitas vantagens no modelo” (Entrevistado Instituição G).

Dificuldades

As dificuldades apontadas relacionam-se por um lado com as normas de implementação de novas soluções institucionais, burocracias, sustentabilidade, criação de parcerias e local para instalação. Por outro, são referidas as reticências que as pessoas possam ter, o que já outros entrevistados tinham identificado como um inconveniente.

“existem é dificuldades, vários desafios que tem que alcançar, a sustentabilidade, os espaços, as parcerias. Cabe a própria associação criar as suas próprias estratégias para criar um mercado (Entrevistado Instituição A);

“eu vejo é algumas dificuldades em este projeto arrancar, a desconfiança em que algumas pessoas possam olhar para o projeto, as pessoas estão habituadas a ter o papel de especialista, e às vezes é difícil tirar este papel e dar a quem está a viver este problema o papel de especialista, e poderá haver alguma reticências as pessoas em aderir a ajudar, a alavancar” (Entrevistado Instituição B);

“Todas as dificuldades que a criação de uma instituição passa, burocráticas, até se consolidar há sempre muitas dificuldades e mesmo depois de estar em andamentos há sempre constrangimentos, existem fases em que há boom maior depois cai também varia muito em função de como é que está a situação a nível do País” (Entrevistado Instituição C);

Mudar essas mentalidades é uma das dificuldades que a gente trabalhe nessa rede, ou seja se fizesse uma Cooperativa iria ter a mesma situação de eu acho que mudasse, mas ainda há aquela coisa do meu quintal, os quintais ainda são muito importantes. O que significa queria dizer que os quintais não poderiam existir e teríamos de ser todos abertos e às vezes mudar mentalidades iria ter aí algumas dificuldades. (Entrevistado Instituição K).

X.15. Sugestões para o funcionamento do NPISA

Foi referido nas entrevistas a realização da avaliação de impacto, tanto ao NPISA, como às instituições, por se considerar que a monitorização da avaliação da intervenção regular representa uma mais-valia para o conhecimento do caminho mais correto a percorrer. Foi também referida a introdução do termo anglo-saxónico *follow up*, de forma a contribuir para a concretização de objetivos de melhoria continua. Podemos observar estes dados nos seguintes testemunhos:

“haver mesmo momentos definidos, com as autarquias, com as diferentes equipas de trabalho, uma reunião por exemplo trimestral em que as pessoas se sentassem e trocassem ideias e traçassem objetivos para nós próprios. Em vez de dar comida ao Zé, que é sem-abrigo conhecer quem é este Zé fazer um percurso com ele pensar qual seria o percurso de vida dele, e depois fazer um follow up com esta pessoa em vez de nos limitamos a levar comida” (Entrevistado Instituição B);

“Olhe uma das coisas que na primeira NPISA se falou e que fez falta e depois se fez a posterior e até por parte do governo, se calhar haver sempre uma avaliação do impacto social, haver alguma instituição de fora ou alguma Faculdade que fosse fazendo a monitorização e a avaliação da intervenção que está a ser feita. Se calhar até era um indicador o da monitorização da intervenção, poderia resultar para nos dizer para onde é que estamos a ir se estamos a ir bem ou se há outra perspetiva de ver de outra forma a intervenção... Se calhar a parte da monitorização e de haver aí a avaliação dos impactos à NPISA e à nossa intervenção de todas as instituições serem avaliadas mais regularmente, poderia ser uma mais-valia” (Entrevistado Instituição K).

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

CAPÍTULO III – PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

3.1. Preliminar

A otimização de recursos está no seu limite, os recursos já são escassos, não sendo possível a partilha de recursos através de soluções de cooperação.

“Nós não conseguimos otimizar nada. Na minha opinião, pode haver um ajuste aqui e ali, mas é como eu estou a dizer: é perceber o que cada um de nós faz”, (Entrevistado Instituição J).

Afirma-se que é necessário reforçar equipas. Ao mesmo tempo o aparecimento de novas soluções institucionais também é bem visto para aumentar a parceria e o trabalho em rede.

“Cada vez mais se vai fazendo um trabalho em parceria e em rede, e as pessoas vão percebendo que não vale a pena duplicar serviços e que estamos todos a trabalhar em prol do mesmo, cada um com o seu objetivo. Mas estamos com falta de recursos e cheios de trabalho, por isso abrir outras estruturas e porem outras pessoas a trabalharem é realmente muito necessário” (Entrevistado Instituição A).

À existência de espaço para inovação e empreendedorismo é assumida pelos entrevistados.

“Há um problema, ainda agora estive a tratar dessa situação, muitas das pessoas em situação de sem-abrigo não têm muitas relações com os pares, e então têm aqui às vezes uma relação com um animal. Não há nenhuma instituição que aceite um sem-abrigo com um cão ou um gato, ou seja, isso para eles é um problema. Muitas vezes preferem ficar na rua do que irem dormir para algum local e ter de deixar o amigo. Ou seja, o que acontece no Porto é que a gente até pensa quase ser assim inovador e fazer ali empreendedorismo social, mas se calhar estamos sempre no mesmo”. (Entrevistado Instituição K);

Temos uma cultura punitiva quando um empreendedor falha, comparativamente com outros países, principalmente países europeus. Quem falha uma vez é conotado como “falhou ali”: As respostas existentes também são, segundo alguns entrevistados, assentes numa base punitiva.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

“Uma das coisas que também acho que podemos mudar aqui na intervenção, muita da intervenção que nós temos é extremamente punitiva, em que eu digo por decreto “tu tens que fazer isto e se não fizeres vais ser punido”. E é na base do medo, porque tu deixas de fazer o que quer que seja e adaptas porque tens medo da punição que vem a seguir. Portanto, tu não estás a fazer ou a deixar de fazer porque acreditas que é aquele o caminho. Estás a fazê-lo porque é por medo, e eu acredito muito mais numa perspetiva construtiva do amor, chamemos-lhe assim que é uma palavra sempre tão pesada no nosso léxico, mas naquela coisa nós acreditamos nisto, no caminho e então vamos fazê-lo em conjunto, não é aquela do eu empurro todo eu puxo quase à força muitas vezes, mas é o vamos fazer o caminho” (Entrevistado Instituição H);

Pretendemos criar um projeto de inovação social que se centre na vontade dos sem-abrigo, um projeto capaz de provocar a mudança. Capacitando e apoiando boas práticas, num processo contínuo de inovação, aumentando a eficácia do sistema. Contribuindo para a replicabilidade do projeto, não esquecendo que um sem-abrigo é único.

Neste contexto, consideramos que é pertinente a construção de soluções assentes num modelo de gestão de caso integrado dos sem-abrigo da cidade do Porto.

3.2. Forma jurídica da solução organizacional proposta

A forma jurídica adequada para este modelo de gestão de caso integrado dos sem-abrigo da cidade do Porto seria a cooperativa.

Passamos a explicar as razões da escolha deste modelo.

As cooperativas são “pessoas coletivas autónomas, de livre constituição, de capital e composição variáveis que, através da cooperação e entreajuda dos seus membros, com obediência aos princípios cooperativos, visam, sem fins lucrativos, a satisfação das necessidades e aspirações económicas, sociais ou culturais daqueles” (art. 2.º, n.º 1 do Código Cooperativo).

Nos termos do art. 4.º do Código Cooperativo, os ramos hoje existentes em Portugal são: consumidores; comercialização; agrícola; crédito; habitação e construção; produção operária; artesanato; pescas; cultura; serviços; ensino; solidariedade social, admitindo-se, expressamente, que uma cooperativa abranja atividades próprias de vários ramos (Meira, 2018).

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Trata-se de uma forma jurídica que integra o setor da Economia Social (al. a) do art. 4.º da Lei de Bases da Economia Social), tal como já foi destacado.

Trata-se de uma forma jurídica que concilia no seu objeto uma dimensão económica e social e que permitir congregar uma diversidade de membros, desde entidades públicas, voluntários, entidades do setor privado e os próprios sem-abrigo, todos eles na qualidade de cooperadores.

Efetivamente, a escolha da forma jurídica cooperativa deve-se ao facto de estarmos perante uma entidade que conjuga no seu objeto uma dimensão económica e uma dimensão social. Da noção de cooperativa, acima transcrita, resulta que a cooperativa nasce para satisfazer as necessidades dos seus membros, os cooperadores, os quais assumem a obrigação de participar na atividade da cooperativa, cooperando mutuamente e entreadjudando-se em obediência aos princípios cooperativos (Namorado, 1995).

Nos termos do art. 3.º do Código Cooperativo, estes princípios cooperativos são sete, a saber:

1.º princípio - Adesão voluntária e livre. - As cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e dispostas a assumir as responsabilidades de membro, sem discriminações de sexo, sociais, políticas raciais ou religiosas;

2.º princípio - Gestão democrática pelos membros. - As cooperativas são organizações democráticas geridas pelos seus membros, os quais participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os homens e as mulheres que exerçam funções como representantes eleitos são responsáveis perante o conjunto dos membros que os elegeram. Nas cooperativas do primeiro grau, os membros têm iguais direitos de voto (um membro, um voto), estando as cooperativas de outros graus organizadas também de uma forma democrática;

3.º princípio - Participação económica dos membros. - Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Pelo menos parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os cooperadores, habitualmente, recebem, se for caso disso, uma remuneração limitada pelo capital subscrito como condição para serem membros. Os cooperadores destinam os excedentes a um ou mais dos objetivos seguintes: desenvolvimento das suas cooperativas, eventualmente através da criação de reservas, parte das quais, pelo menos, será indivisível; benefício dos membros na proporção das

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

suas transações com a cooperativa, apoio a outras atividades aprovadas pelos membros;

4.º princípio - Autonomia e independência. - As cooperativas são organizações autónomas de entreatajuda, controladas pelos seus membros. No caso de entrarem em acordos com outras organizações, incluindo os governos, ou de recorrerem a capitais externos, devem fazê-lo de modo que fique assegurado o controlo democrático pelos seus membros e se mantenha a sua autonomia como cooperativas;

5.º princípio - Educação, formação e informação. - As cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos, dos dirigentes e dos trabalhadores, de modo que possam contribuir eficazmente para o desenvolvimento das suas cooperativas. Elas devem informar o grande público particularmente, os jovens e os líderes de opinião sobre a natureza e as vantagens da cooperação;

6.º princípio - Intercooperação. - As cooperativas servem os seus membros mais eficazmente e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através de estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais;

7.º princípio - Interesse pela comunidade. - As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável das suas comunidades, através de políticas aprovadas pelos membros.

Por força do objetivo principal da cooperativa (satisfação das necessidades dos membros), a atuação dos órgãos da cooperativa orientar-se-á necessariamente para a promoção dos interesses dos cooperadores, ou seja, para a satisfação das necessidades destes.

Todavia, o objeto social da cooperativa não se limita à satisfação das necessidades dos seus membros, devendo atender, igualmente, aos interesses da comunidade onde a cooperativa desenvolve a sua atividade.

Neste sentido, o princípio do interesse pela comunidade, que aparece enunciado no art. 3.º do Código Cooperativo, dispõe que «as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável das suas comunidades, através de políticas aprovadas pelos membros».

Assim, ainda que centradas nas necessidades dos seus membros, as cooperativas trabalham para conseguir o desenvolvimento sustentável das suas

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

comunidades, segundo os critérios aprovados por estes. Assim, embora tendo como objetivo principal a satisfação das necessidades dos seus membros, as cooperativas devem trabalhar para alcançar o desenvolvimento sustentável das comunidades em que estão inseridas, de acordo com critérios aprovados pelos membros. Neste contexto, a administração das cooperativas não se restringe às suas relações internas. O paradigma da administração das cooperativas deverá estar alinhado com os princípios fundamentais da *Responsabilidade Social da Empresa (RSE)*, baseando-se na adoção das melhores práticas no que respeita à organização, à igualdade de oportunidades, à inclusão social e ao desenvolvimento sustentável (Meira,2012).

De entre os vários ramos cooperativos, consideramos que o adequado seria o das cooperativas de solidariedade social, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 78/98 de 15 de janeiro. Trata-se de cooperativas cujas atividades estão concentradas na área dos serviços sociais. O seu objeto social concretiza-se numa clara missão de apoio a situações de vulnerabilidade económica e social, assentando num paradigma assistencialista de intervenção social junto de famílias, crianças, jovens, terceira idade, deficientes, desempregados, sem-abrigo e outras categorias vulneráveis, com vista à sua integração profissional, educação, formação, atendimento ocupacional e residencial.

Este ramo cooperativo traduz o espírito solidário e de entreatajuda fundamental para este projeto.

3.3. Modelo Síntese da Resposta Integrada no contexto de um Cooperativa.

Os objetivos de atuação da Modelo assentarão na incorporação das pessoas em situação de sem-abrigo como cooperadores e na sua contribuição para o processo de inclusão, do seu e do de outras pessoas. Seguindo assim a linha de objetivos definidos ENIPSA. Consideramos que uma intervenção que promova a integração das pessoas em situação de sem-abrigo terá de encontrar respostas para os problemas centrais deste fenómeno: a habitação, a saúde, o apoio social e o emprego. E que os sem-abrigo deverão ter um papel ativo na construção dessas respostas.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

A participação do sem-abrigo no acompanhamento dos seus pares fica, naturalmente, dependente da existência de condições favoráveis para a educação por pares e para a criação de projetos de empreendedorismo e inovação social, como suporte para a sua empregabilidade e para a resolução de problemas associados aos sem-abrigo.

Esta Resposta Integrada pretende também a incorporação de entidades do setor empresarial privado, que se mostrem disponíveis, ao abrigo da responsabilidade social da empresa, para apoiar financeiramente os projetos e para contribuírem para a integração laboral dos sem-abrigo.

A cooperativa não pretende substituir nenhuma instituição ou duplicar respostas.

A cooperativa pretende ser um espaço físico de partilha interinstitucional e contribuir para a inclusão da pessoa em situação de sem-abrigo. Neste processo, propõe-se colaborar com todas as entidades existentes, proporcionando à pessoa em situação de sem-abrigo uma gestão integrada, em que todas as fases da sua inclusão estarão sob a alçada da mesma ou das entidades parceiras, evitando paragens/interrupções nas fases de inclusão por ausência de respostas.

Pretende, ainda, funcionar como uma retaguarda para a pessoa que deixa de ser sem-abrigo. Dado que os sem-abrigos apoiados são cooperadores, usufruirão permanentemente de um programa de intervenção de apoio preventivo sustentável.

A Cooperativa irá debruçar-se na Pirâmide das Indignidades, da figura I, de forma a apresentar soluções de gestão integradas que dignifiquem as questões de alojamento, da empregabilidade e da saúde.

3.3.1. Apresentação de projetos a desenvolver

3.3.1.1. Habitação

Os resultados das entrevistas demonstraram a necessidade urgente de resolver as questões de habitação, através de soluções inovadoras.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

O relatório do 1º Encontro Nacional do NPISA, publicado em setembro de 2018, apresenta como conclusões e recomendações para alcançar o objetivo a estratégia “assegurar que ninguém tenha que permanecer na rua por mais de 24 horas” que a generalidade “dos participantes (95%) sente necessidade de serem criadas e/ou disponibilizadas mais respostas para responder, de forma satisfatória, à intervenção que desenvolvem com as pessoas em situação de sem-abrigo. O alojamento e as respostas e serviços para a saúde mental são as grandes áreas a investir e que não respondem, atualmente, às necessidades atuais da intervenção”.

Sobressai, da análise das respostas dos participantes, a imperativa necessidade de se criarem estruturas de alojamento de emergência para todos os NPISA, podendo, sempre que possível, ser especializadas de acordo com a problemática dominante vivida por cada pessoa”.

A necessidade de intervenção na habitação, atendendo às necessidades da pessoa, tem sido enumerada como um fator muito importante.

Neste sentido, a Cooperativa apresenta um projeto para os sem-abrigo, considerados por Leanne Rivlin (1986), como sem-abrigo total os casos mais dramáticos de intervenção. Consideramos aqui para o desenho desta intervenção as pessoas que se encontram na situação de “**sem-teto**”, a viver em espaços públicos, ou em locais precários que devido às condições em que se encontram permitem uma utilização pública. Os alojados em abrigos de emergência não serão elegíveis para esta solução proposta, uma vez que esta é uma solução temporária, que tem como objetivo proporcionar um teto, um local onde as pessoas pernoitam.

O projeto a desenvolver numa primeira fase, com o tema, **Espaços de Abrigo**, “porque eles existem não vale a pena vare-los para um canto”, consiste em criar soluções móveis temporárias de habitação dignas para as pessoas que se encontram em situação de sem-teto.

O projeto Espaços de Abrigo divide-se, assim, em 3 projetos, com os mesmos objetivos, mas distintos conforme o local de implementação, a saber:

- i) **Pontes de Abrigo** - implementação de soluções móveis de alojamento digno, nos locais de pernoita debaixo das pontes, com uma cama, com

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

uma casa de banho com duche, sanita e lavatório, um espaço para uma mesa e cadeiras, uma espécie de T0.

ii) **Jardins de Abrigo**- implementação de soluções móveis de alojamento digno, nos locais de pernoita em jardins públicos, com uma cama, com uma casa de banho com duche, sanita e lavatório, um espaço para uma mesa e cadeiras, uma espécie de T0.

iii) **Praças de Abrigo**- implementação de soluções móveis de alojamento digno, nos locais de pernoita em praças, com uma cama, com uma casa de banho com duche, sanita e lavatório, um espaço para uma mesa e cadeiras, uma espécie de T0.

Estes projetos serão para aplicar, numa fase embrionária, em três locais: um jardim publico, uma praça publica e debaixo de uma ponte.

As estruturas serão estruturas modelares que contemplarão o total de pessoas que estão a pernoitar naquele local.

A avaliação será feita com base em 3 observações e a confirmar com os sem-abrigo que estão a pernoitar no local.

Este equipamento será auxiliado com uma estrutura que possa servir de apoio às pessoas que irão dormir nelas, bem como para os técnicos e voluntários que já estão a prestar apoio a estas pessoas. Este anexo auxiliar terá os equipamentos necessários à prestação dos apoios, pelas instituições, técnicos e voluntários. A estrutura terá técnicos 24horas por dia e 7 dias por semana, dois por turnos. A presença dos técnicos é para auxiliar a pessoa, no apoio psicológico, na partilha de conhecimento dos deveres e direitos de cidadania, na realização de atelier ocupacionais. Por questões de logística, os locais de implantação dos projetos terão capacidade entre 8 a 15 pessoas. Não se trata de uma situação definitiva, mas sim um início para uma pré-solução.

Ainda dentro desta primeira fase e nos locais das soluções inseridas no projeto Espaços com Abrigo, propomos-mos criar **alojamentos de emergência**, para que se possa *“fazer cumprir a meta de que ninguém permaneça na rua por mais de 24 horas, existem ainda obstáculos ao nível da falta de respostas de alojamento temporário e permanente”*, presentes no nosso estudo empírico conjugado com as recomendações que surgiram no já referido relatório do 1º Encontro Nacional do NPISA: encontrar novas parcerias; mudança de mentalidade nos diversos técnicos das entidades parceiras;

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

mudança de Políticas Sociais; trabalhar em rede, o que se afigura fundamental para as respostas existentes serem mais eficientes /eficazes.

Propomo-nos assim criar um conjunto de estruturas móveis de estrutura modelar, o que permite aumentar a capacidade de forma rápida e a preços acessíveis de vagas para alojamento de emergência, uma solução de quarto individual com condições de dignidade e salubridade.

“Ou, se calhar, o pensarmos às vezes num Albergue com muitas camas, hoje em dia não devia acontecer, deviam ser coisas pequeninas, o quarto a gente às vezes fala em quartos partilhados se calhar as pessoas tem direito ao quarto individual. Ou seja, o que nós gostamos para nós na nossa vida se calhar os outros também gostam, e eu acho que ainda não nos conseguimos ou não nos conseguimos ver ou um alojamento se calhar com quartos individuais fica mais dispendioso ou não tem tanto rendimento se eu puser uma camarata onde ponha 4 ou 5 camas , tenho mais espaço para albergar se eu puser quartos individuais vou ocupar mais espaço, e aquilo que eu podia ter para alojar 30 pessoa só vou alojar 10. Será que eu alojar 10 pessoas, mas com melhores condições é melhor que albergar 30, e depois dizem que há mais gente e mais tempo na rua. Eu acho que ainda temos que trabalhar e pensar, eu acho que ainda continuamos um bocadinho no passado, ou seja, não há aqui um salto para uma resposta diferenciadora, se calhar é uma coisa a pensar”
(Entrevistado Instituição K).

Esta estrutura será apoiada com uma app a desenvolver, em que todos os agentes que trabalham na problemática dos sem-abrigo terão acesso para visualizar a vaga disponível naquele momento.

Quem pelo seu próprio pé se dirija a esta resposta, existindo vaga, será alojada e será criada um alerta para que a pessoa possa entrar no sistema. Ser-lhe-á feito um diagnóstico das suas necessidades, pelas entidades competentes, e ser-lhe-á atribuído um gestor de caso institucional. Nesta primeira fase, a cooperativa será apenas gestor de tarefa.

O turismo que foi abordado tanto na fase exploratória como nas entrevistas semiestruturadas, como um dos responsáveis pela falta ou redução de respostas a nível habitacional, embora os entrevistados tenham salvaguardado que o turismo é bom, para a cidade, mas dificulta o acesso a esta população a soluções de alojamento. No entanto,

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

esta parece uma falsa questão, pois são relatados casos de locais que antes estavam disponíveis, mas que eram “*locais muito precários e com poucas condições, mas mesmo assim sendo melhor que estar na rua*”. A criação de uma taxa municipal de turismo sustentável poderia gerar receitas que sirvam para recuperar e equipar o edificado, público ou privado que se encontra disperso um pouco por toda a cidade em condições deploráveis, devendo os destinatários destes equipamentos habitacionais abranger as pessoas em situação de sem-abrigo.

3.3.1.2. Saúde

Pretende-se, em colaboração com instituições de ensino superior, efetuar estudos que possam contribuir para um diagnóstico aprofundado dos problemas identificados, e apresentação de soluções integradas. Projetos inovadores, que se dediquem a saúde mental e de bem-estar psicológico, como ateliers ocupacionais, o autoconceito, a autoestima, a capacitação da pessoa em todas as suas dimensões psicossociais, e de promoção de saúde e bem-estar, autênticos projetos personalizados que promovam a autonomia da pessoa.

3.3.1.3. Empregabilidade

As soluções de empregabilidade assentarão em 3 pilares fundamentais: a perceção das motivações da pessoa para a sua solução laboral; o desenvolvimento de competências através de formação-ação, que assentem no perfil da pessoa e suas motivações e a conjugação com o dinâmico mercado de trabalho, dada a criatividade e capacidade empreendedora que foi reconhecida pelos profissionais entrevistados aos sem-abrigo. O apoio ao empreendedorismo será acarinhado no seio do desenvolvimento dos projetos de vida; a sensibilização para a responsabilidade social empresarial no apoio ao desenvolvimento de projetos de empreendedorismo e inovação social, bem como para a contratação com características específicas de cada pessoa, promovendo a sua inserção laboral de forma gradual e adequada à pessoa.

3.3.2. Recursos a utilizar

No desenho de arquitetura das habitações, será desafiado o P. Porto para propor aos seus estudantes das áreas relacionadas com o design, engenharia civil, engenharia eletrónica, para apresentarem soluções inovadoras e sustentáveis para se conceber estruturas modernas, dignas e enquadradas com os locais.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

As soluções tecnológicas, como a criação de “apps”, também serão propostas como desafio aos estudantes de engenharia informática da instituição.

Na verdade, será proposto ao Instituto Politécnico do Porto (P. Porto) a criação de um centro multidisciplinar para estudo e construção de soluções inovadoras, que contribuam para a resolução da problemática dos sem-abrigo, tendo em conta a pessoa e a personalização das suas necessidades.

O Politécnico do Porto é uma referência no ensino superior do país, tendo áreas de formação técnicas em engenharia, saúde, design, na área das ciências sociais, na gestão, no direito da economia social e na educação social. Esta instituição tem um papel muito importante na comunidade em que se insere. Ora, esta área da resolução dos problemas relacionados com a pobreza, em específico com a pessoa em situação de sem-abrigo, carece da intervenção teórico prática duma instituição com esta magnitude. No trabalho de melhoria das condições da comunidade todos contam, todas as instituições de ensino se podem associar à causa.

É necessário estudar as características das pessoas em situação de sem-abrigo nas variadas dimensões, para melhor desenhar modelos de atuação, convocando-se todas as áreas científicas do P. Porto, desde as ciências sociais, engenharia, saúde, com particular destaque para a saúde mental, com o apoio da área da Terapia Ocupacional, empreendedorismo social, o direito da economia social, entre outras.

“Porque muitas vezes quando se está de fora acha-se que estes problemas se resolvem como se se tomasse uma aspirina., e não são nada assim. Isto são problemas que, em inglês e na literatura, se chamam highly problems. São problemas, altamente complexos e que só com modelos de governação integrada é que se conseguem resolver. E, por isso, eu acho que o caminho do sucesso fundamental é conhecer muito bem o terreno, conhecer o que já existe, conhecer porque é que quem está a trabalhar hoje não consegue chegar onde gostava de chegar, porque muitas vezes não é só um olhar de fora que consegue descorar e fazer diferente, a não ser que tenham meios diferentes” (Entrevistado Instituição F).

Os voluntários que se identificam com esta causa, que são quantificados pelos entrevistadores com sendo cerca de 1500, e outros que venham a desenvolver interesse nesta problemática, terão também um papel importante neste projeto.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Destaque-se, ainda, o papel das parcerias empresariais, quer no desenvolvimento de soluções de empregabilidade após a fase 1 deste projeto, quer no apoio a construção e equipamento das estruturas residenciais.

Finalmente, deve referir-se as candidaturas a programas de financiamento público e a programas europeus, e parcerias europeias no âmbito do Horizonte 2020

Todos estes recursos permitirão fornecer meios de apoio eficientes e eficazes nos projetos de vida individuais dos sem-abrigo. Permitirão **“humanizar”** o **“Ser Humano”**, através da sua reabilitação em saúde, em desenvolvimento de competências profissionais, pessoais e sociais, possibilitando a sua inclusão social de forma sustentável.

CONCLUSÕES

Enunciamos agora as principais conclusões deste trabalho.

Através das entrevistas realizadas foi possível identificar e analisar as respostas existentes na cidade do Porto, no que diz respeito à prestação de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo.

Designadamente, foi referido que as soluções de alojamento são uma prioridade, urge a criação de habitações, quer no alojamento de primeira linha, alojamento em 24 horas, o alojamento de emergência, em que há dificuldades de vagas, quer em soluções de alojamento de longa duração e alojamento definitivo. As respostas existentes de alojamento para além de insuficientes, não são adequadas ao perfil de novas pessoas em situação de sem-abrigo, tendo sido referida a necessidade de personalizar respostas para cada perfil, de pessoa sem-abrigo. A empregabilidade representa, também, um problema, existindo o risco de as pessoas não conseguirem entrar no competitivo mercado de trabalho e, desta forma, permanecerem sem rendimento que permita a sua autonomia. Assim, são referidas necessidades de intervenção prioritária, quer na sensibilização das entidades empregadoras privadas, quer no desenvolvimento de medidas de política social, como o emprego protegido e apoios específicos a contratação desta população. Foi, igualmente, destacada a necessidade de formação adequada, que vá de encontro as necessidades e que esteja de acordo com o projeto de vida dos sem-abrigo. A saúde, e em especial a saúde mental, surge como uma área que necessita de técnicos especializados e de estruturas residenciais específicas. As poucas estruturas habitacionais que existem estão lotadas, inclusive com lista de espera. Ainda sobre a saúde mental, foi referida uma dificuldade na aplicação de duplos diagnósticos aquando da deslocação às urgências das unidades hospitalares, prevalecendo na sua maioria os casos o diagnóstico de consumo. É também referida a saúde oral, uma vez que esta também contribuiu para o aumento da empregabilidade e para a aceitação social.

Tendo em conta estes dados recolhidos, apresentamos uma proposta de solução organizacional, assente na forma jurídica de uma cooperativa.

Esta cooperativa não pretende substituir nenhuma instituição que já opera no terreno ou duplicar respostas. O seu objetivo é o de proporcionar uma resposta

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

diferenciadora das existentes, assente num modelo de gestão de caso integrado, que pretende resolver em simultâneo e/ou sequencialmente os problemas de habitação, empregabilidade e saúde das pessoas em situação de sem-abrigo.

Nos recursos a utilizar para a concretização deste projeto, teremos em conta o potencial formativo do P. Porto na área da saúde, da engenharia, da gestão, da educação, do direito e do empreendedorismo social.

Limitações do estudo

O estudo apresenta duas grandes limitações:

A primeira resulta do processo do estado inicial que se encontra a estratégia NPISA 2017-2023. Neste sentido, só em junho de 2018 foi aprovado pelo GIMAE o Regulamento Interno. Alguns entrevistados referiram que se estava numa fase de formulação da estratégia, associada a transição da coordenação da Segurança Social para a Câmara Municipal do Porto.

“Esta tese calha numa altura chata, esta tese passa num período dum formato do NPISA muito consolidado que ficou em estado de invernção quando se soube que ia haver uma nova NPISA. Depois esse período de transição tornou mais longo porque depois foi preciso transitar da Segurança Social para a Câmara do Porto, e agora está numa fase de instalação. E por isso são tudo coisas que mudam um bocado como vai ficar” (Entrevistado Instituição F). “Eu aqui tenho que lhe dizer que se calhar é melhor esperar um bocadinho porque no NPISA está a ser terminado e irá sair muito em breve, um documento que irá falar sobre está questão e se calhar eles terão com dados muito mais concretos muito mais mesuráveis em termos de técnicas de intervenção social, do que eu lhe estar a dizer o que são expectativas e perceções que muitas das vezes são erradas, erróneas”(Entrevistado Instituição K).

A segunda grande limitação prende-se com a impossibilidade em consultar os sem-abrigo quanto ao desenho deste projeto. Este requisito de validação do modelo, através da criação de uma nova resposta assente na recolha da opinião das pessoas em situação de sem-abrigo, é fundamental, tal como podemos verificar no testemunho de um entrevistado: *“tem que se chamar mesmo as pessoas, se é isto que querem é*

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

chamar os sem-abrigo e eles fazem o trabalho todo sozinho, temos uma massa critica grande na população de sem-abrigo” (Entrevistado Instituição J).

A realização deste procedimento visa contribuir para não cometer erros do passado em que se criavam respostas sem que se tivesse em conta a opinião das pessoas para o qual a intervenção era implementada.

“para por o seu projeto à consideração dos sem-abrigo, eles vão-lhe dizer já que sim ou que não, por isso eu acho que é fundamental ouvir as pessoas em situação de sem-abrigo. Já antes se calhar era importante, mas já que não se ouviu no passado e se construiu equipamentos, tudo o que se faça agora o ideal é ouvir essas próprias pessoas, porque elas é que lhe vão dizer o que é que fazem falta ou e o que é que não faz. Por isso eu acho que é importante ouvir os sem-abrigo criar respostas sem ter” (Entrevistado Instituição K).

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

BIBLIOGRAFIA

- Araújo, A. C. & Lotufo Neto, F. (2014). *A nova classificação Americana para os Transtornos Mentais: o DSM-5*. Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva, 16(1), 67-82. ISSN 1517-5545
- Bastos, S. P. (1997). *O Estado Novo e os Seus Vadios: Contribuições para o Estudo das Identidades Marginais e da Sua Repressão*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Bigdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação – Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Buch-Geertsema, V.; Benjaminsen, L.; Hrast, M.; e Pleace, N. (2014). *Extent and Profile of Homelessness in European Member States: A Statistical Update* (Brussels: European Observatory on Homelessness).
- Meira, D. A. (2012). *Cooperative social responsibility: A Intercultural Analysis* in Clara Sarmiento (coord.), In Permanent Transit. Discourses and Maps of the Intercultural Experience, Cambridge Scholars Publishing, pp. 127-144.
- Meira, D. A. (2013). *A Lei de Bases da Economia Social Portuguesa: do projeto ao texto final*. CIRIEC- España, revista jurídica de economía social y cooperativa, 24, 21-52
- Meira, D. A. (2018). *As cooperativas em Portugal. Breve apresentação do seu regime jurídico*. In Organização Administrativa: novos actores, novos modelos (pp. 807-835) Vol. I, Coord. de Carla Amado Gomes/ Ana Fernanda Neves/ Tiago Serrão, AAFDL Editora.
- Giddens, A. (2001). *Sociologia: Tradução do original inglês intitulado Sociology 4'h. Edition Sociologia*. Alexandra Figueiredo (2008) 6ª edição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Instituto da Segurança Social, (2017). *Relatório de Avaliação Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo 2009-2015: Prevenção, Integração e Acompanhamento*.
- Klein, J.; Fontan, J.; et al. (2012), *The Quebec System of Social Innovation: a focused analysis on the local development field*. Finisterra, vol. XLIII, pp. 9-28

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Pereirinha, J. (2007). *Género e Pobreza: Impacto e Determinantes da Pobreza no Feminino*. Lisboa: CIG.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais (4ª edição)*. Lisboa: Gradiva.

Rivlin, L. G. (1986). *A new look at the homeless*. Social Policy, 16(4), 3-10.

Namorado, R. (1995). *Os Princípios Cooperativos*. Fora do Texto. Coimbra.

Santos, F. (2012). *A Positive Theory of Social Entrepreneurship*. J. Bus Ethics. 111, 335–351.

Almeida, F. & Santos, F. (2017). *Revista Cooperativismo e Economia Social*, n.º 39, 2017, pp. 443-462.

Teixeira, F.; Meira, D. A.; Martinho, A. L. (2018). *Apresentação no IV Congresso ACINET, enquadrada no Simpósio CEOS – Desafios da Era Digital: Internacionalização e Sustentabilidade- A pertinência de um modelo de gestão de caso integrado das pessoas em situação de sem-abrigo na cidade do Porto. Uma solução cooperativa empreendedora e inovadora ISCAP*. Porto.

Thelen, L. (2006). *L'exil de soi. sans-abri d'ici et d'ailleurs*. Saint Louis.

Webgrafia

ASHOKA, (s.d). *Social Entrepreneurship*. Consultado a 27 de fevereiro de 2018. Disponível em <https://www.ashoka.org/en/focus/social-entrepreneurship>

Cruchinho, M. (ISS, IP); Pereira, P.; & Saraiva, S. (IEFP, IP). (2017). *Relatório 1º Encontro Nacional dos NPISA, GIMAE: Grupo para a Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023*. Consultado em 25 de novembro de 2018. Disponível em <http://www.enipssa.pt/documents/10180/12673/Relat%C3%B3rio+do+1%C2%BA+Encontro+dos+NPISA/3fe380d4-4041-4574-9794-d1a045b59c9dWebgrafia>

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

DGS, (2012). *Programa Nacional de Prevenção e Controlo da Infeção VIH/SIDA*. Consultado a 19 de julho de 2018. Disponível em: <http://www.pnvihsida.dgs.pt>

ENIPSA, (2010). *Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas Sem Abrigo*. Consultado em 23 de janeiro de 2018. Disponível em http://www.seg-social.pt/documents/10152/13334/enipsa_2009_2015

FEANTSA, (2003). *Review of statistics on homelessness in Europe, European Observatory on homelessness*. Consultado em 20 de junho de 2018. Disponível em <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>

FEANTSA, (2006). *Tabela 1 ETHOS 2006 – Tipologia Europeia de Sem-abrigo e Exclusão Habitacional*. Consultado em 20 de janeiro de 2018. Disponível em https://www.feantsa.org/download/ethos_pt_final1893132162398804628.pdf

Gabinete de Documentação e Direito Comparado (s.d). *Carta Europeia Social*. Consultado em 27 de fevereiro de 2018. Disponível em <http://www.gddc.pt/siii/docs/rar64A-2001.pdf>

Gabinete de Documentação e Direito Comparado (s.d). *Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017 -2023*. Consultado em 18 de janeiro de 2018. Disponível em <http://www.enipssa.pt/documents/10180/11876/Plano+de+A%C3%A7%C3%A3o+2017-2018/b1bb09e5-e4f5-47a0-a1e1-0a00abf7c9fa>

NPISA Porto (2018). *Regulamento Interno do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA) – Porto*. Consultado em 13 de julho de 2018. Disponível em: <http://www.enipssa.pt/documents/10180/12517/RegulamentoInternodoNPISAdoPorto/403b05a2-0542-4ced-a7db-fad1f434b94c>

Jornal Oficial da União Europeia (s.d). *Estratégia Europa 2020*. Consultado em 27 de fevereiro de 2018. Disponível em https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/economic-and-fiscal-policy-coordination/eu-economic-governance-monitoring-prevention-correction/european-semester/framework/europe-2020-strategy_pt

Jornal Oficial da União Europeia, (2009). *Declaração do Parlamento Europeu sobre uma resolução do fenómeno dos sem-abrigo na rua*. Consultado em 10 de outubro de 2017. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:259E:0019:0021:PT:PDF>

Legislação

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Constituição da República Portuguesa, Sétima Revisão Constitucional 2005, de 12 de agosto de 2005. Lisboa: Assembleia da República – Divisão de Edições.

Decreto-Lei n.º 142/2017, de 25 de julho de 2017. *Diário da República n.º 219, I Série.* Lisboa: Planeamento e das Infraestruturas, pp. 6025-6028.

Decreto-Lei n.º 102/99 de 31 de março. *Diário da República n.º 76, I Série A.* Lisboa: Ministério das Finanças, pp. 1793-1791.

Decreto-Lei n.º 142/2009, de 16 de junho. *Diário da República n.º 114, 1ª Série.* Lisboa: Ministério das Finanças e da Administração Pública, pp. 3670- 3688.

Decreto-Lei n.º 230/95, de 12 de setembro. *Diário da República n.º 211, I Série A.* Lisboa: Ministério das Finanças, pp. 5723- 5731.

Decreto-Lei n.º 24/91, de 11 de janeiro. *Diário da República n.º 9, I Série A.* Lisboa: Ministério das Finanças, pp. 160- 171.

Decreto-Lei n.º 309/81, de 16 de novembro. *Diário da República n.º 290, I Série A.* Lisboa: Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente, pp. 7855- 7861.

Decreto-Lei n.º 312/81, de 18 de novembro. *Diário da República n.º 9, I Série.* Lisboa: Ministério das Finanças, pp. 3059- 3061.

Decreto-Lei n.º 313/81, de 19 de novembro. *Diário da República n.º 267, I Série.* Lisboa: Conselho de resolução e Ministérios da Defesa Nacional, das Finanças e do Plano e dos Negócios Estrangeiros, pp. 3064- 3065.

Decreto-Lei n.º 320/97, de 25 de novembro. *Diário da República n.º 273, I Série A.* Lisboa: Ministério das Finanças, pp. 6365 - 6367.

Decreto-Lei n.º 323/81, de 4 de dezembro. *Diário da República n.º 279, I Série.* Lisboa: Presidência de Conselho do Ministros, pp. 3172 – 3174.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Decreto-Lei n.º 335/99, de 20 de agosto. *Diário da República n.º 194, I Série A*. Lisboa: Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, pp. 5559 – 5563.

Decreto-Lei n.º 441-A/82, de 6 de novembro. *Diário da República n.º 257, I Série*. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros e Ministério da Educação, pp. 3742-3742.

Decreto-Lei n.º 502/99, de 19 de novembro. *Diário da República n.º 270, I Série A*. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, pp. 8233 - 8237.

Decreto-Lei n.º 522/99, de 10 de dezembro. *Diário da República n.º 286, I Série A*. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, pp. 8704 - 8706.

Decreto-Lei n.º 523/99, de 10 de dezembro. *Diário da República n.º 286, I Série A*. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, pp. 8706 - 8707.

Decreto-Lei n.º 7/98, de 15 de janeiro. *Diário da República n.º 12, I Série A*. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, pp. 163-165.

Lei n.º 119/2015, de 31 de agosto. *Diário da República n.º 169, I Série*. Lisboa: Assembleia da República, pp. 6581 - 6600.

Lei n.º 66/2017, de 9 de agosto. *Diário da República n.º 153, I Série*. Lisboa: Assembleia da República, pp. 4565 - 4566.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2017, de 25 de julho. *Diário da República n.º 142, I Série*. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros, pp. 3923 – 3931.

ANEXOS

ANEXO I – Guião de Entrevista Exploratória para os Profissionais das Instituições da Cidade do Porto que Prestam Apoio às Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

Esta entrevista exploratória, insere-se na elaboração de uma tese de Mestrado do Curso de Gestão de Organizações do 3.º Setor na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto (ESTG - P. PORTO), com o tema “Gestão de Empreendedorismo e Inovação Social, uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma Cooperativa”, sob orientação da professora Doutora Deolinda Maria Moreira Aparício Meira (Professora Adjunta do Instituto opinião dos profissionais que prestam apoio aos sem-abrigo, é extremamente importante para melhor compreensão da problemática. Os grandes pontos desta entrevista são: a caracterização da intervenção da instituição; a caracterização da intervenção das instituições na cidade do Porto; a caracterização das necessidades de intervenção; caraterização dos sem-abrigo que a instituição apoia; a criação de uma nova resposta de intervenção. Estes dados serão usados para fins académicos garantindo o anonimato e o sigilo dos entrevistados e das instituições.

Peço autorização para gravar(áudio) a entrevista?

Caracterização sociodemográfica do(a)entrevistado (a)

1 Nome?

2. Data de Nascimento?

3 Género?

4 Estado civil: Solteiro?

5 Habilitações literárias?

6 Tempo de permanência na instituição (há quanto tempo trabalha na instituição)?

7 Funções que desempenha?

Identificação da Instituição?

8. Denominação?

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

9. Data de fundação?
10. Estatuto jurídico?
11. Finalidade Institucional do projeto?
12. Há quanto tempo trabalha com a população em situação de sem-abrigo?
13. Modalidade de apoio aos sem-abrigo?

Caracterização da intervenção da instituição

14. Qual o papel que a instituição desempenha junto das pessoas em situação de sem-abrigo?
15. Qual a importância do trabalho desenvolvido para os indivíduos (sem-abrigo)?
16. Na sua ótica, qual é a principal vantagem social do trabalho desenvolvido?
17. Qual o maior desafio que encontra no dia a dia?
18. Quais os obstáculos

Caracterização da intervenção das instituições na cidade do Porto

19. Como caracteriza a intervenção das instituições na cidade do Porto, no âmbito do NPISA fora do NPISA?
20. Como avalia a intervenção das instituições da cidade do Porto, no apoio ao sem-abrigo?
21. Como caracteriza a colaboração e cooperação entre as diversas instituições para melhor apoio prestar ao sem-abrigo?
22. Que soluções de cooperação propunha para que as diversas instituições otimizassem recursos e partilha no apoio ao sem-abrigo?

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

23. Quais os parceiros que considera desenvolverem um trabalho, que avalia como positivo e porquê?

Caracterização das necessidades de intervenção

24. Quais as necessidades que estão por responder ao nível da intervenção junto de pessoas em situação de sem-abrigo?

25. Quais as necessidades de intervenção mais importantes/prioritárias?

Caraterização dos sem-abrigo que a instituição apoia

26. Seria possível caracterizar os utentes da instituição em situação de sem-abrigo, no que toca ao nº, sexo, idade, nacionalidade?

27. Segundo a sua experiência, quais são os principais fatores que levam os indivíduos a chegarem à condição de sem-abrigo?

28. Quais as situações (saúde, económico e sociais) mais frequentes na população sem-abrigo?

Nova resposta social criada através de uma Cooperativa, baseada na gestão de caso integrada. Ou seja, fazer o ciclo completo.

29. Considera que a forma jurídica Cooperativa seria a melhor opção para integrar institucionalmente um projeto que visasse, uma solução solida à problemática dos sem-abrigo?

30. Que vantagens e inconvenientes possam esta nova instituição agregadora alavancar?

31. Quais as entidades que poderiam ser membros da Cooperativa?

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

32. O que pensa dos, sem-abrigo terem um papel ativo no seio da Cooperativa para resolverem o seu problema, no contexto de definição de projeto de vida?

33. Considera importante que os sem-abrigo no seio da Cooperativa realizem projetos de empreendedorismo e inovação social? Podem estes criarem projetos que posteriormente sejam uteis na vida de outros sem-abrigo e pessoas em vias de serem sem-abrigo?

34. Em que termos e condições poderá a sua instituição ser um parceiro da Cooperativa?

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

ANEXO II – Lista de Instituições que Pertencem Núcleo de Planeamento e intervenção nos sem-abrigo do Porto (NPISA)

A Beneficência Familiar – ASM
A Benéfica e Previdente - Associação Mutualista
Associação Atlântico Brasil em Portugal
ABRAÇO- Associação de Apoio a Pessoas com VIH SIDA- Delegação Norte
ACISJF -Associação Católica Internacional ao Serviço da Juventude Feminina – Porto
AFUA-HML Associação de Familiares, Utentes e Amigos do Hospital de Magalhães Lemos
AMI - Centro Porta Amiga Porto
AMI - Equipa Rua de Gaia
APF - Associação para o Planeamento da Família
ARRIMO- Organização Cooperativa para o Desenvolvimento Social e Comunitário, CRL
ARS Norte – DICAD
Associação CAIS
Associação dos Albergues Nocturnos do Porto
Associação Solidária "Uma Vida como a Arte"
Câmara Municipal do Porto
CMP - Domus Social E.M.
CASA - Centro de Apoio aos sem-abrigo
Cáritas Diocesana do Porto
Centro Distrital do Porto - Instituto da Segurança Social, IP
Centro Social Paróquia Sra. Conceição
Centro Social Paroquial S. Nicolau
Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Vitória
Colégio de Nossa Senhora do Rosário
CCDRN - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte
Cooperativa Solidariedade Social Porto Portuense, CRL
Fundação MOA de Portugal
GAS Porto
Heróis Obrigatórios - Associação Saber Compreender
Hospital de Magalhães Lemos
IEFP, IP - Centro de Emprego e Formação Profissional do Porto
Jorge Mayer (Voluntário a título individual)
JRS Portugal – Serviço Jesuíta aos Refugiados
Junta de Freguesia do Bonfim
Junta de Freguesia de Paranhos
Médicos do Mundo - Representação Norte
Norte Vida - Associação para a Promoção da Saúde
Núcleo Distrital do Porto da EAPN Portugal
Santa Casa Misericórdia do Porto
SAOM- Serviço de Assistência Organizações de Maria
STC - Associação Serve the City
UDIPSS - União Distrital das Instituições de Solidariedade Social
União das Freguesias de Cedofeita, Stº Ildelfonso, Sé, Miragaia, S. Nicolau e Vitória
União de Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos
WelcomeHOME

Listas das entidades que fazem parte do NPISA Porto - Tabela elaborada com base em informações da Câmara Municipal do Porto em junho de 2018.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

ANEXO III – Guião de Entrevista Semiestruturada para os Profissionais das Instituições da Cidade do Porto que Prestam Apoio às Pessoas em Situação de sem-abrigo

Peço a vossa autorização para gravar em áudio a entrevista?

Esta entrevista, insere-se na elaboração de uma tese de Mestrado do Curso de Gestão de Organizações do 3.º Setor na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto (ESTG - P. PORTO), pelo mestrando Francisco Manuel Mendes Teixeira, com o tema “Gestão de Empreendedorismo e Inovação Social, uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma Cooperativa”, sob orientação da professora Doutora Deolinda Maria Moreira Aparício Meira (Professora Adjunta do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto – P.PORTO) e da professora Doutora Ana Luísa Moreira Soares Martinho (Professora Especialista do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto – P.PORTO). O conhecimento e opinião dos profissionais que prestam apoio às pessoas em situação de sem-abrigo, é extremamente importante para melhor compreensão da problemática. Os grandes pontos desta entrevista são: a caracterização da intervenção da instituição; a precessão do trabalho realizado pelas instituições na Cidade; a identificação e caracterização por parte dos profissionais das necessidades de intervenção que possam estar a ser negligenciadas; auferir sobre as capacidades empreendedoras das pessoas em situação de sem-abrigo, perceber se uma nova resposta baseada no empreendedorismo e inovação social, na forma de uma cooperativa com gestão integrada.

Estes dados serão usados para fins académicos garantindo o anonimato e o sigilo dos entrevistados e das instituições. Será atribuída, aquando da transcrição dos dados para formato de texto, e como forma de substituir o nome da instituição, e a expressão “INSTITUIÇÃO” seguida de uma letra, como por exemplo, INSTITUIÇÃO A.

Esta entrevista gravada em ficheiro áudio, será enviada deste telemóvel para a drive de Francisco Teixeira, com email de francisco.mendesteixeira@gmail.com e será descarregada para uma pasta no computador de acesso restrito a um usuário, criado para o efeito e da responsabilidade de Francisco Teixeira, protegido com palavra de segurança. Após a transcrição será eliminada do telemóvel e da drive, a transcrição ocorrerá até um prazo máximo de 30 dias. A validação das transcrições por parte das orientadoras, será efetuada com recurso à pasta do computador no usuário, este acesso é realizado através do usuário que partilha a reprodução das entrevistas, não se prevê

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

a realização de nenhuma cópia, no entanto, a acontecer será registada em papel o processo e definidas as condições de proteção e destruição das mesmas em consonância com os termos referidos anteriormente, e nos que se venham a referir posteriormente aqui acerca da proteção e destruição. A eliminação da entrevista áudio do usuário do computador ocorrerá num prazo máximo de 3 meses, destruindo desta forma toda a possível identificação do entrevistado(a), através da voz. Neste mesmo prazo máximo de 3 meses será destruído um documento de texto, que encripta o nome da instituição, codificando-a com a designação “INSTITUIÇÃO” seguido de uma letra. Depois de efetuar estas duas operações de eliminação dos dados áudio e a chave de codificação do nome da instituição, estão garantidos o anonimato e o sigilo dos documentos que possam se tornarem públicos, como o exemplo do manuscrito da tese. Por questões de metodologia a transcrição da entrevista em formato de texto será parte integrante dos anexos do manuscrito da tese, já com o nome da instituição codificado e não mais identificado uma vez que a chave de codificação foi destruída. No entanto ressalva-se que será realçado com a mesma cor do texto eventuais informações que possam de alguma forma poder identificar a instituição ou outras instituições.

Na eventualidade de os dados não serem eliminados neste prazo máximo de 3 meses pode solicitar a destruição dos mesmos, para o email francisco.mendesteixeira@gmail.com.

Conhecido o âmbito do estudo, a identificação dos responsáveis pelo estudo e pela garantia de sigilo e anonimato do (a) entrevistados (a) e da instituição, o responsável pelo tratamento e proteção dos dados. Peço a vossa autorização para continuar a gravar em áudio a entrevista?

Peço também a vossa autorização para tratar os dados pessoais sociodemográficos, para fins estatísticos e sem prejuízo de garantia do anonimato e sigilo dos(as) entrevistados(as) e das instituições, efetuando a codificação do nome dos entrevistados e das instituições?

Caracterização sociodemográfica do(a)entrevistado (a)

Vamos começar com algumas questões de caracterização sociodemográfica.

1. Não procedemos à identificação do seu nome, será identificado com a expressão “RH” acrescido de um número (por exemplo RH1) concorda com esta codificação?

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

2. Data de Nascimento?
3. Sexo/género?
4. Estado civil?
5. Habilitações literárias e curso?
6. Qual o tempo de permanência na instituição (há quanto tempo trabalha na instituição)?
7. Que funções que desempenha?
8. Há quanto tempo desempenha funções de apoio a sem-abrigo?
9. Desempenha funções como voluntaria/o ou no exercício da sua atividade profissional?

Identificação da Instituição:

Com a identificação da instituição pretende-se conhecer o número de recursos humanos que prestam apoio às pessoas em situação de sem-abrigo, e o seu vínculo com a instituição. É objetivo também, auferir há quanto tempo a instituição presta apoio às pessoas sem-abrigo e se os fins da criação da instituição se basearam na prestação de apoio às pessoas em situação de sem-abrigo ou, se este apoio resultou de projetos múltiplos ou específicos dentro da instituição para efetuar a prestação de apoio a esta população alvo

10. Denominação (a denominação será codificada para garantir a confidencialidade e anonimato)? 11. Data de fundação?
12. Estatuto jurídico?
13. Finalidade Institucional?
14. Há quanto tempo trabalha com a população em situação de sem-abrigo?
15. Quais as Modalidade/ valências/serviços ou projetos da instituição de apoio aos sem-abrigo?

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

16. Quantas pessoas tem a instituição?

17. Qual o número de voluntários?

18. Quantas pessoas prestam apoio às pessoas em situação de sem-abrigo?

19. Das pessoas que prestam apoio aos indivíduos em situação de sem-abrigo, quantas são voluntárias e quantas são colaboradores remunerados da instituição?

20. Quais as fontes de financiamento da instituição, principalmente no apoio prestado às pessoas em situação de sem-abrigo?

Caracterização da intervenção da instituição

Na caracterização da intervenção da instituição pretende-se perceber o trabalho da instituição no apoio às pessoas em situação de sem-abrigo, ou seja, o que fazem, de que forma o fazem, o local, quando (em que dia da semana e em que horário) e quais as parcerias. Desta forma pretende-se mapear os apoios prestados às pessoas em situação de sem-abrigo.

21. A pergunta 15., referia-se às atividades que a instituição desempenha no apoio às pessoas em situação de sem-abrigo. Relativamente às modalidades de apoio que referiu gostaríamos que pudesse especificar o tipo de apoio (como; em sítios, rua ou local e freguesia, com a maior precisão possível; em que horário e dia da semana; desde quando; que parcerias tem com outras entidades que prestam apoio direto e entidades que prestam apoio direto a instituição, os recursos humanos são voluntários ou são remunerados, ou seja quem faz)?

22. Qual o maior desafio que encontra no dia-a-dia? De que forma poderia ser solucionado?

Apoio prestado pelas instituições na cidade do Porto às pessoas sem situação de sem-abrigo.

De forma genérica pretende-se obter a perceção que os profissionais têm sobre os apoios prestados pelas diversas instituições na cidade às pessoas em situação de sem-abrigo. E a avaliação destes apoios prestados por outras instituições, de forma a permitir obter um olhar crítico, exploratório e construtivo externo.

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

23. No apoio às pessoas em situação de sem-abrigo, o que está a ser prestado, o que considera que está a acontecer na cidade a este nível?

24. Como avalia a intervenção das instituições da cidade do Porto, no apoio às pessoas em situação de sem-abrigo?

25. Para melhor otimizar recursos variados (humanos, financeiros, logísticos, informação e conhecimento), baseados numa partilha ou complementaridades, que soluções de cooperação propunha?

Identificação das necessidades de intervenção no apoio às pessoas em situação de sem-abrigo.

Pretende-se identificar quais os apoios que estão a ser negligenciados ou não estão a ser prestados de forma a cobrir a grande parte da população em situação de sem-abrigo.

26. Quais as necessidades que estão por responder ou com fraca cobertura ao nível da intervenção junto de pessoas em situação de sem-abrigo?

27. Das necessidades identificadas, quais as que considera de intervenção com maior prioridade?

28. Como pensa que se podiam implementar essas necessidades de intervenção prioritária?

29. Considera que as pessoas em situação de sem-abrigo poderiam, de alguma forma, contribuir para a solução identificada, reconhecendo-lhe, quer através do contacto direto quer por aquilo que os elementos da equipa lhe transmitem, capacidades de empreendedorismo e inovação social, criatividade?

Avaliação de uma possível, futura resposta assente no empreendedorismo e inovação social, inserida numa hipotética cooperativa de gestão integrada de caso.

Aqui pretende-se avaliar o impacto da criação de uma hipotética nova instituição sobre a forma jurídica de cooperativa, assente na gestão de caso integrado do projeto de vida da pessoa em situação de sem-abrigo. Esta nova hipotética instituição pretende colaborar com todas as existentes, e pretende proporcionar à pessoa em situação de sem-abrigo uma gestão integrada, em que todas as fases da sua inclusão estivessem sobre o apoio da mesma ou das entidades parceiras, evitando paragens nas fases de inclusão por ausência de resposta. Pretende que as pessoas em situação de sem-abrigo possam tornar-se cooperante e contribuir, após e durante, para o seu processo de inclusão, desde que estejam reunidas condições favoráveis para a educação por pares e, para a criação de projetos de empreendedorismo e inovação social, como suporte para a sua empregabilidade e para a resolução de problemas negligenciados, na sociedade e em especial na problemática dos sem-abrigo. Pretende também a incorporação de empresas do setor empresarial privado, para que desta forma possam apoiar financeiramente os projetos, e contribuir para a integração laboral, apoiarem a cooperativa no âmbito da responsabilidade social. A cooperativa não pretende substituir nenhuma instituição, pretende ser um espaço físico de partilha interinstitucional e contribuir para a inclusão da pessoa em situação de sem-abrigo. Pretende criar respostas que estejam a ser negligenciadas, quer pela sua não existência, quer pela sua lotação de vagas. Esta pretende também funcionar como uma retaguarda para a pessoa que deixa de ser sem-abrigo, e como cooperante estiver numa hipotética situação sensível de carência e com fortes probabilidades de voltar à situação de pessoa sem-abrigo, usufrua de um programa de intervenção de apoio preventivo sustentável. Pretende ser um apoio permanente de desenvolvimento da pessoa humana.

Para melhor compreender a perceção dos profissionais acerca da viabilidade e pertinência deste modelo de intervenção, passaremos as seguintes questões.

30. O que pensa, das pessoas em situação de sem-abrigo terem um papel ativo no seio da cooperativa para resolverem o seu problema, no contexto de definição de projeto de vida?

Mestrado em Gestão de Organizações do 3.º Setor

Empreendedorismo e Inovação Social. Uma resposta de gestão Integrada no contexto de uma cooperativa

31. Considera importante que os sem-abrigo, no seio da cooperativa, realizem projetos de empreendedorismo e inovação social? Podem estes criarem projetos que posteriormente sejam uteis na vida de outros sem-abrigo e pessoas em vias de serem sem-abrigo?

32. Que vantagens e inconvenientes possam esta nova instituição agregadora alavancar?

33. Que caminho sugeria que esta possível futura instituição, pudesse seguir para alcançar o sucesso, ou seja contribuir de forma eficaz e eficiente para a resolução desta problemática?

34. Pensa que a sua instituição poderá ser um parceiro da possível futura cooperativa? Em que termos e condições, na sua opinião, poderá a sua instituição ser um parceiro da cooperativa? O que lhe parece que podem oferecer.