

Universidades Lusíada

Pedra, Ana

Prática da/o assistente social com pessoas em situação de sem-abrigo

<http://hdl.handle.net/11067/8362>

<https://doi.org/10.34628/73Z2-Z012>

Metadados

Data de Publicação

2025

Resumo

O artigo, com o tema “O exercício profissional da/o Assistente Social na intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo”, tem como objetivo refletir acerca de como percebemos este fenómeno, uma das mais cruéis expressões da questão social na atualidade, que nos remete para o termo “não lugares”. Neste contexto urge a necessidade de uma intervenção precoce, promovendo respostas preventivas, a par do desenvolvimento de medidas de apoio integrado, sustentável e participado. Nesta perspetiva, ...

The article, titled "The professional practice of Social Workers in interventions with homeless people, aims to reflect on how we perceive this phenomenon, one of the cruelest expressions of the social question today, that brings us to the concept of "non-places." In this context, there is an urgent need for early intervention, promoting preventive responses alongside the development of integrated, sustainable, and participatory support measures. From this perspective, it makes perfect sense to ...

Editor

Universidade Lusíada Editora

Palavras Chave

Serviço social com os sem-abrigo

Tipo

article

Revisão de Pares

yes

Coleções

[ULL-ISSSL] IS, n. 66 (2025)

Esta página foi gerada automaticamente em 2026-11-01T03:07:05Z com informação proveniente do Repositório

PRÁTICA DA/O ASSISTENTE SOCIAL COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM-ABRIGO

SOCIAL WORKER'S PRACTICE WITH HOMELESS PEOPLE

Ana Pedra

*Assistente Social e Mestre em Serviço Social pela UCP de Braga
Associação Dar as Mãos, Vila Nova de Famalicão
ORCID: 0009-0008-9150-1412*

DOI: <https://doi.org/10.34628/73Z2-Z012>
Data de submissão / Submission date: 07.05.2025
Data de aprovação / Acceptance date: 28.11.2025

Resumo: O artigo, com o tema “O exercício profissional da/o Assistente Social na intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo”, tem como objetivo refletir acerca de como percebemos este fenómeno, uma das mais cruéis expressões da questão social na atualidade, que nos remete para o termo “não lugares”. Neste contexto urge a necessidade de uma intervenção precoce, promovendo respostas preventivas, a par do desenvolvimento de medidas de apoio integrado, sustentável e participado. Nesta perspetiva, faz todo o sentido “pensar global agir local”, sendo fundamental o papel desempenhado pela Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA) e pelos Núcleos de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA). Perante este fenómeno, complexo e multidimensional, a/o Assistente Social, no seu exercício profissional, depara-se com muitos dilemas éticos e enfrenta desafios para “dar voz” a estas pessoas que se encontram no limite da exclusão social.

Palavras-chave: Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, Intervenção Social, Assistente Social.

Abstract: The article, titled “The professional practice of Social Workers in interventions with homeless people, aims to reflect on how we perceive this phenomenon, one of the cruelest expressions of the social question today, that brings us to the concept of “non-places.” In this context, there is an urgent need for early intervention, promoting preventive responses alongside the development of integrated, sustainable, and participatory support measures. From this perspective, it makes perfect sense to “think globally, act locally,” with the National Strategy for the Integration of Homeless People (ENIPSSA) and the Homeless Planning and Intervention Units (NPISA) playing a fundamental role. Faced with this complex and multidimensional phenomenon, the Social Worker, in their professional

practice, encounters many ethical dilemmas and faces challenges in “giving voice” to these individuals who find themselves on the margins of social exclusion.

Keywords: People Experiencing Homelessness; Social Intervention, Social Worker.

*“A rua não é o meu lugar
Nem a minha morada
Aqui é uma passagem
Mas Deus é uma miragem*

*Neste momento que estou a passar
Aqui não é o meu lugar
Tenho fé em Deus
Daqui Ele me há de tirar”.*
(PSSA, J.B,2024)

Introdução

O artigo tem como objetivo refletir sobre como percecionamos o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, bem como a intervenção realizada. Num primeiro momento, aborda-se a situação de sem-abrigo como uma das mais cruéis expressões da questão social na atualidade, que nos remete para o termo “não lugares”, para formas extremas de exclusão social, para a vivência da pobreza e/ou ausência de recursos, para a privação de direitos básicos, nomeadamente, o direito à morada e ao exercício pleno da cidadania. Num segundo momento, falamos da intervenção social com pessoas nesta condição e da necessidade de uma intervenção precoce, através de respostas preventivas, a par do desenvolvimento de medidas de apoio integrado e sustentável.

Nesta perspetiva, é abordada a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo e a forma como é aplicada em Vila Nova de Famalicão, cidade do norte de Portugal, que ainda não tem Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA). Porque esta situação é condição essencial para quem necessita de residência fixa e adequada, abordamos a questão do alojamento institucional, formal e não formal, resposta no âmbito da emergência social. Por último, abordamos o exercício profissional do/a assistente social, os dilemas éticos e os desafios que enfrenta para “dar voz” a estas Pessoas, devolvendo-lhes o poder que perderam, criando condições para o pleno exercício da cidadania.

Pessoas em situação de sem-abrigo

Um dos problemas mundiais provocados pelos poderes económicos e financeiros a nível global, visível nos meios urbanos, é o das pessoas em situação de sem-abrigo (Granja, Pires e França,

2023). Mas, “estabelecer uma definição para o fenómeno social de sem-abrigo não é tarefa linear” (Menezes, 2012, p.7), pois o mesmo não é estático, está em constante mudança. Segundo a Federação Europeia de Organizações Nacionais que Trabalha com Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (FEANTSA), a definição inclui quatro situações habitacionais distintas: “sem teto”, “sem-casa”, “habitação insegura” e “alojamento impróprio”. Ser sem-abrigo “é, amiúde, uma condição associada à exclusão social e a precariedades extremas. (...) (Telheiro, 2013, p.11). As definições diferem, considera-se o fenómeno primordialmente habitacional ou de exclusão social, mas ambas as perspetivas são interdependentes, estabelecem linhas de intervenção prioritárias: a habitação e o apoio social.

Na lógica de uma intervenção concertada e participada, foi criada a primeira Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA 2009-2015) e, ainda, a primeira estratégia dos países do “Sul da Europa”, que reconhece esta situação como um problema social. No período de 2017-2023¹, foi alterada a designação de “sem abrigo” para “pessoa em situação de sem-abrigo”, pois não se deve assumir o “sem-abrigo” como condição de vida da pessoa, mas como situação que pode caracterizar determinada fase que deve ser de transição. Tal situação está relacionada com vários fatores: desemprego, falta de habitações de baixo custo, guerra, discriminação racial, incapacidade física ou mental e/ou pela combinação entre estes e outros fatores (Miguel, Ornelas e Maroco, 2010). De salientar que “outros problemas estruturais agravam as condições de vida dos mais pobres, tais como a fragilidade das políticas sociais de habitação aliadas à especulação imobiliária. (...)” (Granja *et al.*, 2023, p.107), o que contribui para o aumento do número de pessoas em situação de sem-abrigo.

¹ A estratégia foi protelada até final de 2024, o plano seguinte contempla o período de 2025-2030.

Que perspectiva? “Não lugares” / Exclusão social

A existência de pessoas a viver em situação de sem-abrigo “é uma das mais cruéis expressões da questão social na atualidade, escancarando as desigualdades sociais que marcam o nosso tempo histórico” (Nunes, Senna e Cinacchi, 2022, p.24). O fenómeno remete-nos para o termo “não lugares” utilizado por Augé (2005), que defende a hipótese de que a sobremodernidade é produtora de não-lugares. Segundo Stoer, Rodrigues e Magalhães (2003, p.239), “a inclusão/exclusão na comunidade verifica-se pela atribuição de um lugar hierárquico ao indivíduo ou ao grupo”. Então, “se um lugar se pode definir como identitário, relacional e histórico, um espaço que não pode definir-se nem como identitário, nem como relacional, nem como histórico, definirá um não-lugar” (Augé, 2005, p.67). A questão que parece estar sempre subjacente ao pensamento do autor é saber de que forma os “não lugares” podem provocar uma perda de nós mesmos como grupo, como sociedade, passando a prevalecer o indivíduo isolado ou “solitário”, tal como acontece na pessoa em situação de sem-abrigo. Estamos certos ao afirmar que estas pessoas não pertencem a “lugar” nenhum, são privadas dos seus direitos básicos, nomeadamente o direito à morada e ao exercício da cidadania e, às vezes, até da sua própria identidade, o que sem dúvida é o limite da exclusão social.

Na análise de pessoas e grupos, Castel (2000, citado em Costa, 2004, p.9) “define «exclusão social» como a fase extrema do processo de «marginalização», entendido como um percurso «descendente», ao longo do qual se verificam sucessivas ruturas na relação do indivíduo com a sociedade. (...)”. Esta noção leva a colocar a “pergunta «excluído de quê?», ou seja, implica a existência de um contexto de referência, do qual se é, ou se está, excluído” (Costa, 2004, p.13). Podemos dizer que “(...) estar em situação de exclusão, não é ser um “não membro” da sociedade, mas sim um (pelo menos tendencialmente) “não cidadão”, isto é, um membro da sociedade a quem foram retirados, objetivamente, direitos de cidadania” (Capucha, 2000, p.196). Na sua definição é essencial ter a noção do seu oposto: «inclusão social», «integração social» ou «inserção social»

(Costa, 2004). Acerca da «inclusão social», Costa, Baptista, Perista e Carrilho. (2012, p.75) referem” (...) que podem existir diversos graus de exclusão e, portanto, de inclusão social. (...) que existe um *continuum* de inclusão-exclusão”. Assim, definir o grau preciso de exclusão ou inclusão de uma situação é quase impossível, pois “o único estado que pode ser definido é o da forma extrema de exclusão, por vezes exemplificada nas formas extremas de sem-abrigo, entendidas como situações em que todos os laços da pessoa com os outros e com a sociedade se encontram em estado de rutura” (*Idem*).

Devemos também relacionar a noção de «exclusão social» com o conceito de «pobreza», que consiste na privação por falta de recursos, normalmente privação múltipla, “(...) apresenta-se como uma forma de «exclusão social», na medida em que o pobre é excluído de alguns dos sistemas sociais básicos em relação aos quais se definiu a «exclusão social»” (Costa, 2004, p. 19), que pode ser de diversos tipos: económico, social, cultural, de origem patológica, de natureza psicológica/mental e causada por comportamentos autodestrutivos. Alguns destes comportamentos estão também associados às pessoas em situação de sem-abrigo e, tanto podem ser causas, como consequências dessa condição. Estas pessoas têm em comum a pobreza, a desvinculação do mercado de trabalho e que, devido a diferentes fatores, utilizam a rua como espaço de sobrevivência e “morada”.

Atualmente “devemos acrescentar as novas configurações sociais das populações em risco de exclusão e vulnerabilidade social, que transformam a realidade dos sem-abrigo num fenómeno heterogéneo e muito complexo, de difícil análise e de delicada observação” (Marrana, Ferreira, Firme, Gonçalves e Rosa, 2017, p.11). Pode utilizar-se a metáfora de que a exclusão é só uma “zona” da vida social que é alimentada pelo que ocorre a montante, na “zona” da vulnerabilidade, ou seja, a situação das pessoas que apesar de não estarem excluídas estão ameaçadas e correm o risco de cair na exclusão social (Castel, 2000). Às duas zonas, o autor adiciona a “zona da integração” para designar as situações das pessoas que usufruem das proteções asseguradas.

O fenómeno de pessoas em situação de sem-abrigo, remeto-nos também para a distinção que o autor faz acerca de dois tipos de intervenção social e de políticas sociais: as políticas de inserção que intervêm numa “zona” extrema da vida social em que as pessoas são ameaçadas. São insuficientes pois intervêm quando o mal está instalado, mas a montante existem as políticas de integração, promotoras de emprego, rendimentos, alojamento, desenvolvimento dos direitos e proteções sociais, redução das desigualdades e promoção da igualdade de oportunidades, entre outras. Assim, “são estas intervenções que visam reduzir a vulnerabilidade que são as mais eficazes para combater a exclusão” (*Idem*, p.36). As políticas de intervenção nas situações de sem-abrigo deveriam assentar numa lógica de promoção de empoderamento² e não numa lógica de assistencialismo, com a satisfação de necessidades básicas. (Jesus & Menezes, 2010).

Em boa verdade, em termos globais, verifica-se que persiste uma filosofia de reparação do dano, ao contrário da aposta na intervenção social precoce de apoio às famílias, para que possam constituir uma rede de segurança (Menezes, 2012). Assim, “a dimensão e composição dos grupos vulneráveis ao risco de sem abrigo dependem da eficácia do sistema de proteção social. (...). Uma regra universal é que quanto mais longa a duração da situação de exclusão habitacional maiores as dificuldades para encontrar reinserção profissional e social” (*Idem*, p.27), pois há acumulação dos fatores de vulnerabilidade (baixas qualificações, desemprego de longa duração) e dos efeitos da própria situação (perda de perspetivas de futuro, desgaste psicológico/físico, perda de motivação), passando da vontade de luta a ambivalência, chegando à resignação. Para encontrar soluções mais adequadas e sustentáveis no tempo e menos orientadas para as emergências, é essencial recolher informação credível sobre as pessoas em situação de sem-abrigo (Miguel *et al.*, 2010).

² “É o processo pelo qual os indivíduos ganham mestria ou controlo sobre as suas vidas, autonomamente acedem aos recursos da comunidade e participam democrática e ativamente na vida da comunidade” (Zimmerman. 1990, citado por Jesus & Menezes, 2010, p.528).

(Re)pensar a intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo

Falar no fenómeno implica pensarmos o conceito de pessoa em situação de sem-abrigo, bem como a intervenção realizada junto desta população. A forma como se define é muito importante porque determina os critérios para contar as pessoas nesta situação. Segundo a ENIPSSA (2017-2023), considera-se pessoa em situação de sem-abrigo aquela que se encontre “sem teto”, ou seja, a pessoa que vive no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário; ou “sem casa”, isto é, a pessoa que vive em alojamento temporário.

O papel da estratégia foi muito importante ao nível dos serviços de proximidade, já que dinamizou a criação dos designados Núcleos de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA), estruturas locais de combate ao fenómeno. Neste campo de atuação, faz sentido fazer referência à perspetiva de um desenvolvimento sustentável e participado “pensar globalmente agir localmente” (Ferreira, 2003). O caminho a seguir passa pela dupla atuação: perspetiva global da ENIPSSA/intervenção local dos NPISA. Ao nível do desenvolvimento local e da realização de um trabalho articulado e integrado, não existe o “nós” e os “outros” (Granja *et al.*, 2023). Estes reforçam que a complexidade e multidimensionalidade da condição social das pessoas em situação de sem-abrigo obriga a uma racionalização de meios, articulação e complementaridade institucional e de serviços, para apresentar as possibilidades locais para combater o fenómeno, alcançar resultados e conquistar a vontade política e obter investimento económico. Esta dinâmica implica mais conhecimento do fenómeno, mais acompanhamento das situações e mais integração das pessoas em situação de sem-abrigo.

Na estratégia planeada para 2025-2030, a prioridade vai para além do tradicional conceito de sem-abrigo, serão também consideradas as pessoas em situação de risco de vivenciar esta condição. A “vulnerabilidade, crise e risco estabelecem uma inter-relação analítica baseada na enumeração de um conjunto de elementos que preveem a possibilidade de que a situação de sem-abrigo venha a

ocorrer. (Menezes, 2012, p.187). Estes indicadores de previsão são úteis para identificar pessoas em risco, promovendo respostas preventivas. Vão permitir detetar novas configurações de risco, por exemplo, casos de ameaça de despejo ou de pessoas que trabalham por turnos e pagam para dormir numa cama, usada na lógica de rotatividade (“cama quente”). Esta categoria de risco assume contornos muito específicos, destacando-se o aumento da exclusão social, sendo crucial que os organismos públicos e privados definam estratégias concertadas, no sentido de uma intervenção cuidada e continuada, avaliada e com definição clara de objetivos e prioridades. (Marrana *et al.*, 2017).

A estratégia e a sua aplicação a nível local

Pese embora a preocupação crescente das instituições em resolver o problema, o número de pessoas em situação de sem-abrigo tende a aumentar mesmos nas sociedades mais desenvolvidas (Jesus & Menezes, 2010, p.527). As causas que levam a esta condição tendem a ser variáveis e multifatoriais, sugerindo uma complexidade de interações entre o sistema pessoal do indivíduo a e o contexto social, económico e político onde está inserido.

Assim, é pertinente abordar a questão da aplicação da ENIPSSA a nível local, através da experiência, enquanto assistente social, na Associação Dar as Mãos, Instituição Particular de Solidariedade Social de Vila Nova de Famalicão, cidade de um dos maiores municípios de Portugal, com cerca de 140 mil habitantes. Tem uma localização privilegiada no noroeste português, entre o Porto e Vigo (Espanha), é servido por uma boa rede de acessibilidades, sendo um importante polo cultural, industrial, comercial e agropecuário.

Apesar de ainda não existir o NPISA no concelho, a Câmara Municipal, tem tentado assegurar a adequação da intervenção à realidade local, promovendo a participação das entidades com reconhecida competência na área, indo de encontro ao objetivo da ENIPSSA, garantir que todas utilizem os mesmos critérios no levantamento e caracterização das pessoas em situação de sem-abrigo. As entidades a intervir diretamente junto desta população, Autar-

quia, Associação Dar as Mãos e Equipa de Rua (Projeto Homem), colaboram no âmbito do inquérito de caracterização destas pessoas, inserido no primeiro eixo de intervenção da estratégia: “Promoção do conhecimento do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, informação, sensibilização e educação”. Nos últimos contributos, consta que em Famalicão, à data de 31 de dezembro de 2024, viviam quarenta e cinco pessoas em situação de sem-abrigo: i) trinta e três em situação de “sem teto”, das quais vinte e oito do sexo masculino e cinco do sexo feminino; ii) doze do sexo masculino em situação de “sem casa”.

Respostas sociais de apoio às situações de sem-abrigo a nível local

Convém referir que com a crise de habitação, fenómeno europeu agravado em Portugal, verifica-se a necessidade de criar soluções alternativas de alojamento. A nível do concelho famalicense, as respostas que assumem relevância na intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo são as “Casas Abrigo”, cedidas pelo Município à Associação Dar as Mãos, com o objetivo de promover o acolhimento, o acompanhamento e a (re)integração das pessoas em situação de sem-abrigo.

Durante a pandemia de COVID-19 verificou-se um acréscimo destas situações, sendo nesta altura que a Autarquia cedeu a terceira casa para retirar estas pessoas da rua. Para além desta alternativa, outros tipos de resposta assumem relevância como forma de complementar a intervenção social: Cantina Social, no âmbito do Programa de Emergência Alimentar (PEA), Balneário Social e Lavandaria Social (Associação Dar as Mãos) e a Equipa de Rua³.

Acolhimento institucional

Falar em intervenção com pessoas em situação de sem-abrigo, remete-nos para o acolhimento institucional de emergência social.

³ “As equipas de rua constituem com frequência a entrada na “cadeia de re-inserção social” (Menezes, 2012. p.81).

De destacar os Centros de Acolhimento Temporários (CAT); Centro de Acolhimento e Emergência Social (CAES); Apartamentos Partilhados e os HOUSING FIRST, respostas que não existem no conselho de Famalicão.

Uma parte da prática profissional da autora é desenvolvida junto de pessoas em situação de sem-abrigo. A nível institucional acolhemos estas pessoas nas “Casas Abrigo” que, por uma lógica de não segregação, situam-se em zonas habitacionais de residências familiares. É uma resposta atípica por duas razões: i) não tem acordo de cooperação com a Segurança Social; ii) os residentes não pagam mensalidade. No entanto, as casas funcionam de forma semelhante aos Apartamentos Partilhados. O acolhimento tem como objetivos restabelecer vínculos familiares e/ou sociais, promover o acesso à rede de apoio social, o desenvolvimento de competências, capacidades e oportunidades promotoras de escolhas, bem como desenvolver condições para a independência, autonomia e o autocuidado, promover o acesso a atividades adequadas aos interesses, vivências e desejos, assim como à (re)qualificação profissional que visa a inclusão produtiva (Brasil, 2009, citado em Oliveira & Costa, 2015).

As pessoas em situação de sem-abrigo são referenciadas pelas Equipa dos Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), através de ficha de sinalização e, aquando da existência de vaga, é realizado o atendimento conjunto: Equipa do SAAS, Equipa da Dar as Mãos e a pessoa referenciada, no sentido de avaliar a possibilidade de integração, tendo em conta os critérios da resposta das “Casas Abrigo” e a motivação por parte da pessoa. O alojamento supostamente é provisório, mas na ausência de resposta adequada para determinadas situações (problemas de saúde mental, terceira idade, proteção social insuficiente) leva a que algumas pessoas permanecem nas casas durante anos, o que constitui um constrangimento no âmbito da resposta e da intervenção. Dada a escassez de recursos humanos, as “Casas Abrigo” são uma resposta de autogestão, sendo muito importante a autonomia funcional (alimentação, toma de medicação, higiene pessoal e limpeza dos espaços) e relacional, de forma a assegurar a convivência entre os residentes e o

bom funcionamento, favorecendo a socialização, a solidariedade, o espírito de entreajuda e de grupo. Apesar de estatisticamente estas pessoas continuarem a contar como situações de sem-abrigo, pois são incluídos na tipologia “sem casa”⁴, o acolhimento desempenha um papel fundamental no sentido de trabalhar a pessoa para tornar a fazer projetos de vida e ser (re)inserido.

Tendo em conta o meu exercício profissional, concordamos que “(...) são várias as causas que concorrem para esta condição de sem-abrigo, como os conflitos familiares e relacionais, a doença mental e física, as dependências de substâncias, o desemprego, a perda de rendimentos ou mesmo o desajuste à estrutura social definida pelos grupos sociais majoritários” (Marrana *et al.*, 2017, p.47). Assim, as causas são variáveis e multifatoriais, o que podemos verificar na realidade das pessoas integradas nas “Casas Abrigo” e das pessoas apoiadas no serviço da Cantina/Balneário Social. Por outro lado, também são variadas a forma como cada pessoa vivencia esta condição, o percurso e as consequências pelas escolhas que fez. Até ao momento do acolhimento institucional, estas pessoas passaram por diferentes trajetórias de vida, com um traço em comum: fragilização crescente dos vínculos e de poder aquisitivo.

Segundo os autores, verifica-se a existência de uma pluralidade de situações de sem-abrigo ao nível de idade, escolaridade, estado civil, tempo de permanência na rua e relação com os serviços de apoio. Nas “Casas Abrigo”, as treze pessoas acolhidas, são indivíduos do sexo masculino; com idades entre 31 e os 91 anos; solteiros, separados e divorciados; todos com nacionalidade portuguesa, com exceção de uma pessoa que tem dupla nacionalidade (ucraniana e portuguesa); com escolaridade variada (1º, 2º, 3º ciclo, secundário e frequência de ensino superior); a beneficiar da prestação social do RSI, pensão de invalidez, reforma, bolsa de formação, sem rendimentos ou com algum rendimento, decorrente de realização de trabalhos pontuais sem proteção social.

Podemos também confirmar o que dizem os autores, as pessoas

⁴ Nesta terminologia de sem-abrigo, “apesar de existir um teto real não existe lar de facto” (Telheiro. 2013, p.19).

que dormem em centros de acolhimento parecem ter um perfil de maior integração institucional, com comportamentos e aspirações favoráveis a uma maior integração social; têm um maior acompanhamento por parte dos técnicos para resolver problemas da sua vida, existe maior rotinas de práticas de higiene pessoal e um quotidiano mais estruturado em termos de refeições e horas de deitar, bem como, consumos mais controlados. Por outro lado, a população “sem teto”, parece revelar maior afastamento face à integração institucional, menor uso dos recursos disponíveis, menos cuidados de saúde, menor contato com as famílias, quotidianos menos estruturados (horário das refeições e dormir), menos rotinas de higiene pessoal e menor aspirações ao nível da integração social. Na resposta da Cantina/Balneário Social é prestado o serviço a alguns utilizadores em situação de “sem teto”, o que nos permite também validar esta perspetiva.

O exercício profissional da/o assistente social: que dilemas éticos? Que desafios?

Num fenómeno complexo e multidimensional, “a intervenção social precisa de se desenvolver numa perspetiva de projeto, visando a institucionalização de práticas mais adequadas para responder com eficácia aos problemas das pessoas que vivem em situação de sem-abrigo, bem como tornar concreto o campo dos seus direitos sociais” (Granja *et al.*, 2023, p.108). O Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018), considera valores basilares do Serviço Social, a dignidade humana, a liberdade e a justiça social. Assim, a deontologia profissional remete para a defesa da justiça social, acesso aos bens materiais e recursos, ao bem-estar e a exigência de um lugar na sociedade (De Robertis, Pascal, Orsoni e Romagnan, 2019).

Não podemos esquecer que a situação das pessoas que vivem em contexto de rua, também constitui dilemas éticos para as/os assistentes sociais que “lidam diariamente com os problemas de exiguidade de recursos, mas ao mesmo tempo nas situações limites de pobreza extrema, com recusas de ida para abrigos quando dis-

poníveis, com a não aceitação de regras vigentes nas instituições, com consumos autodestrutivos de álcool e droga” (Granja, Santos e Rodrigues, 2024, p.35). Por outro lado, confrontam-se com visões preconceituosas em relação a estas pessoas, criminalizadas e objeto de ações de “limpeza” forçada dos espaços públicos onde dormem. Assim, “é um grande desafio desnaturalizar o fenómeno, dar visibilidade e compreender as pessoas e as suas situações, os seus percursos e ruturas, as estratégias de sobrevivência, de acomodação e resignação, a ausência de sentimentos de esperança na possibilidade de mudança” (*Idem*).

Um profissional de Serviço Social que preste apoio a este grupo de pessoas deve reunir um conjunto específico de competências, as quais permitem traçar o perfil de técnico ideal, “(...) deve pensar a pessoa na sua integridade, as suas necessidades e encontrar um plano de reinserção adequado que congregue necessidades e tipo de serviço” (Menezes, 2012, p.92). Nas “Casas Abrigo” é realizado o acompanhamento, através da abordagem holística da situação, o que implica maior proximidade e conhecimento da pessoa, familiares/pessoas de referência, assim como as suas histórias de vida, escritas com os próprios, sempre que possível. O percurso de reinserção é adaptado à pessoa, com ações adequadas às suas necessidades e competências, tendo em conta os seus ritmos e o tempo que é necessário para planear e realizar novos projetos de vida, no sentido da sua (re)integração.

De acordo com Menezes (2012), a/o assistente social deve manter a motivação, mesmo após uma falha de um plano de reinserção, saber gerir abandonos, criando “novos” planos de inserção, fundamental no desenvolvimento da intervenção de apoio social continuada. Por outro lado, face a dificuldades estruturais e procedimentos rígidos, é muito importante que seja inovador e criativo na procura de respostas, o que implica a capacidade de gerir os recursos disponíveis, de promover a participação e envolvimento das pessoas, de saber pressionar o poder político para a criação de novas soluções, assim como ter a competência de desenvolver a cooperação entre as instituições parceiras e os técnicos de diferentes áreas profissionais, fundamental para a realização do trabalho de rede.

Nesta dinâmica, e tendo em conta a intervenção realizada nas “Casas Abrigo”, destaca-se a parceria da Associação Dar as Mãos com duas entidades: i) Autarquia, no âmbito do setor da habitação, das Equipas dos SAAS, do Radar Social, do Núcleo Local de Inserção (NLI) e do Qualifica; ii) Equipa de Rua, no âmbito do projeto “Projetando Vida”, eixo de redução de riscos e minimização de danos, bem como o Projeto “Fénix”, eixo da reinserção. No sentido da melhor eficácia e eficiência da intervenção é realizada a divulgação dos serviços, articulação entre equipas, sinalização das situações para acompanhamento de acordo com a singularidade de cada pessoa.

Para a melhoria do sistema de apoio às pessoas é fundamental promover um efetivo trabalho em rede e a criação de protocolos nas distintas áreas (educação, emprego, habitação, saúde), assim como o acesso a benefícios sociais. No âmbito da prática interdisciplinar e de parceria, assume-se a mediação no contexto profissional do/a assistente social como um modo de pensar e (inter)agir, constituindo-se num instrumento teórico-metodológico de mediação social, institucional e profissional, focalizado na pessoa, na procura de alternativas e oportunidades, na promoção da justiça social, cidadania e empowerment.

Outro aspeto muito importante a destacar é a criação de equipas multidisciplinares. Dada a escassez de recursos humanos da instituição (equipa técnica apenas com uma Assistente Social e uma Educadora Social), a intervenção é complementada com o apoio de uma Psicóloga e de uma Enfermeira, no âmbito da parceria com a Equipa de Rua, e é reforçada com o apoio das Equipas dos SAAS, no âmbito da parceria com a Câmara Municipal. Quando falamos em equipa multidisciplinar, é muito importante que a mesma esteja atenta e preparada para os imprevistos e efeitos perversos dos próprios programas de reinserção, procurando dar resposta adequadas para corrigir as situações concretas.

Neste sentido, é pertinente abordar os modelos de intervenção profissional do Serviço Social (Mouro, 2014), dando exemplos de como são adaptados e aplicados a pessoas sinalizadas e/ou acolhidas nas “Casas Abrigo”: i) *Intervenção em situação de emergência social*, suportada numa abordagem humanista-existencial e com práticas

profissionais de carácter assistencial. *Exemplo*: na ausência de vagas nas “Casas Abrigo”, numa primeira fase, promove-se a satisfação das necessidades básicas da pessoa (alimentação e higiene pessoal); ii) *intervenção em crise*, resposta dada em situações de sofrimento social criadas por diversas razões. *Exemplo*: o caso de um idoso de 68 anos, a aguardar há mais de um ano pelo diagnóstico de duas especialidades médicas (Psiquiatria e Neurologia), dúvida entre tratar-se de um problema psiquiátrico ou de um quadro demencial; dada a degradação física, psicológica e/ou mental, na ausência de resposta adequada à sua condição, frequentou um Centro de Dia e posteriormente foi integrado numa Família de Acolhimento.

Para além da intervenção em situações de crise e de emergência, também é dada resposta aos problemas ao nível pessoal e social do quotidiano destas pessoas: iii) *intervenção sistémica*, sustenta-se na teoria sistémica, trabalha as redes de suporte, incidindo nos processos de desestruturação com impacto no percurso de vida das pessoas, assumindo uma função preventiva em termos de risco. *Exemplo*: intervenção realizada com a família de um adulto de 52 anos, durante o seu processo de reabilitação em Comunidade Terapêutica de Braga, após o tratamento resultou na sua (re)integração na casa de família; iv) *intervenção centrada nas tarefas*, fundamenta-se na teoria cognitiva e comportamental, desenvolve um plano de intervenção que visa a reabilitação da pessoa, através da capacitação. *Exemplo*: alguns residentes são encaminhados para a formação ou, quando adequado, são integrados no voluntariado social, no âmbito de atividades de apoio comunitário; v) *advocacia*, defende os direitos de pessoas vítimas de exclusão social e discriminação, promovendo a defesa da cidadania. *Exemplo*: caso de um residente de 66 anos, privado da sua própria identidade, por apropriação dos seus dados pessoais por parte de pessoas terceiras (“testa de ferro”), enquanto “sócio-gerente” de uma empresa, continuando sem poder beneficiar de pensão por velhice; aquando da sua integração na “Casa Abrigo” e durante a sua reabilitação numa Comunidade Terapêutica, foi solicitado o apoio de um advogado e a intervenção da Segurança Social; aos 68 anos foi integrado numa ERPI, resposta adequada à sua situação; vi) *coaching social*, baseia-se na teoria

da comunicação para desenvolver o exercício do aconselhamento social. *Exemplo*: aconselhamento individual e de grupo ao nível dos problemas pessoais e sociais do quotidiano das pessoas integradas nas “Casas Abrigo”, através de atendimento e acompanhamento individual e realização de reuniões de grupo, onde é proporcionado um espaço de partilha e reflexão para gerir conflitos, melhorar o diálogo e as relações interpessoais/sociais; vii) *intervenção comunitária*, que tem por finalidade envolver toda a comunidade para construir um projeto de desenvolvimento social e humano. *Exemplo*: avaliações conjuntas das situações referenciadas, com o objetivo de envolver as Equipas dos SAAS; parcerias com instituições/entidades com competências na área de intervenção no fenómeno e com outras em termos de benefícios sociais.

Núncio (2015) acrescenta ainda o *modelo psicossocial*, que tem como objetivo a resolução dos problemas que resultam dos desequilíbrios da relação indivíduo-meio. Nesta relação, reforçamos a importância da intervenção da/o assistente social que vai de encontro à visão da ENIPSSA, “consolidar uma abordagem estratégica e holística de prevenção e intervenção, centrada nas pessoas em situação de sem-abrigo, de forma que ninguém tenha de permanecer na rua por ausência de alternativas”, utilizando os mecanismos e estratégias disponíveis. Pese embora as dificuldades, a/o assistente social motiva as pessoas a quererem ser apoiadas, promove a mudança social, a resolução de problemas e a melhoria do bem-estar. Segundo Menezes (2012), as diretrizes que implicam quer as medidas de natureza reparadora, quer preventiva, devem promover a autonomização pela cooperação e participação ativa da pessoa, o que só é possível através do seu envolvimento e comprometimento no plano de intervenção.

De referir que a intervenção com estas pessoas coloca muitos desafios ao Serviço Social: para além da ausência de casa para morar, falta-lhes documentação, trabalho regulado, contato social com pessoas que não estão na mesma situação. Por outro lado, “falta esperança em reconhecer que a vida pode ser melhor, que podem ser respeitados, ainda que estejam na condição de depender de quase tudo e de quase todos” (Chrispim, 2023, p.102). É necessário traba-

lhar a autonomia da pessoa, para fazer com ela e não por ela, o que implica corresponsabilidade e coparticipação, fundamental para retomar um mínimo de emancipação necessária para direcionar a sua vida. Nesta relação deparamo-nos com limites (institucionais e técnicos), existindo situações em que se obtém êxito e outras em que não se consegue avançar devido a dificuldades por parte da pessoa ou das políticas. Em consonância com Chrispim, o sucesso verificado em alguns casos representa nos técnicos a esperança para continuar a acreditar que podem contribuir para assegurar o direito da pessoa a ter um novo projeto de vida.

Considerações finais

Apesar da preocupação crescente dos organismos públicos e das instituições em resolver o problema, o número de pessoas em situação de sem-abrigo tende a aumentar, mesmos nas sociedades mais desenvolvidas. “Trata-se de um fenómeno complexo, multi-dimensional e multideterminado, com diversas variáveis, especialmente ao levarmos em consideração a heterogeneidade das pessoas em situação de rua e a multiplicidade de suas necessidades” (Nunes *et al.*, 2022, p.48). Deve ser enfrentado a partir de uma perspetiva ampla, que compreenda as diferentes necessidades e subjetividades desta população e depende de diferentes variáveis, como o grau de proteção oferecido pelo sistema de bem estar social. Enquanto questão global, e numa sociedade que se pretende que seja inclusiva, tem de se assumir o compromisso e realizar o esforço coletivo de não aceitar normalizar que pessoas que vivam nestas condições tão desumanas, tenham de permanecer na situação de “não lugares” por ausência de respostas adequadas.

Tendo por referência a perspetiva do desenvolvimento sustentável e participado, faz todo sentido “pensar global, agir local”. A ENIPSSA tem tido essa preocupação: ao promover a nível local a recolha dos contributos acerca da identificação e caracterização das pessoas em situação de sem-abrigo, está a permitir uma intervenção concertada a nível nacional e a contribuir para concretizar as diretrizes europeias. Se, no âmbito das redes sociais concelhias, os

NPISA são criados sempre que a dimensão do fenómeno o justifique, então arrisca-se dizer que a existência de quarenta e cinco pessoas em situação de sem-abrigo em Famalicão, justifica a criação do núcleo, fortalecendo a abordagem estratégica e holística de prevenção, promovendo as respostas adequadas às necessidades do concelho. Arrisca-se, também, dizer que “o problema não está no que se faz, mas no que fica por fazer” (Costa *et al.*, 2012, p.197).

Os desafios contemporâneos acentuam constantemente a necessidade de repensar a intervenção com as pessoas em situação de sem-abrigo, de promover respostas preventivas e de intervenção precoce, a par do desenvolvimento de medidas de apoio integrado e sustentáveis no tempo e menos orientadas para as emergências. Acentuam também a necessidade de repensar o perfil de competências da/o assistente social: para além das tradicionais (saber, saber-fazer e saber-ser/estar), “(...) são também e, sobretudo, capacidades novas de ordem psicológica, sociológica e política, capacidades de negociação institucional e relacional, capacidades de re-alianças e de alianças (...)” (Bolle de Bal, 2000, p.73), que têm o objetivo de aperfeiçoar o “saber tornar-se” e o saber colocar-se “do outro lado” (Marrana *et al.*, 2017), desempenhando o papel de “dar voz” e protagonismo às pessoas, devolvendo-lhes o poder que perderam, promovendo a mudança e as condições para que decidam sobre as suas vidas, incentivando-as a participar e a criar projetos de vida com sentido, no âmbito da (re)integração.

Referências bibliográficas

Augé, M. (2005). Não lugares: Introdução a uma antropologia da sobremodernidade. 90 Graus.

APSS (2018). Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal.

Bolle de Bal, M. (2000). “A “re-aliança”, desafio crucial para o trabalho social”. In Marc, H. S. (org.). Da não-integração: tentativas de definição teórica de um problema social contemporâneo. Quarteto Editora, p.55-74.

Capucha, L. (2000). “Exclusão Profissional, Exclusão Social e

Cidadania". Viegas, J. M. L. e Dias, E. C. (org.) Cidadania, Integração, Globalização. Celta Editora. p.187-201.

Castel, R. (2000). "A precariedade: transformações históricas e tratamento social". In Soulet. M. H (org.). Da não-integração: tentativas de definição teórica de um problema social contemporâneo. Quarteto Editora, p.21-38.

Cinacchi, B. G. (2022). "Situação de rua: políticas habitacionais em dois modelos distintos de Welfare State". In Nunes, N., Senna, M. e Cinacchi, G. (org.). População em situação de rua: abordagens interdisciplinares e perspectivas intersectoriais. Rede Unida, p.48-70.

Costa, A.B. (Coord.), Baptista, I., Perista, P. e Carrilho, P. (2012). Um Olhar Sobre a Pobreza: Vulnerabilidade e Exclusão Social no Portugal Contemporâneo. 3ª ed. Gradiva Publicações.

Costa, A. B. (2004). Exclusões Sociais. 4ª ed. Gradiva Publicações.

Chrispim, F. (2023). "A intervenção do serviço social no Serviço Especializado de Abordagem Social: uma experiência do município de Juiz de Fora/MG". In Arbia, A., Pereira, V., Granja, B., (org.). Atendimento à população em situação de rua: Reflexões e práticas no Brasil e na Europa. UFJF. p. 105-136.

De Robertis, C, Pascal, H., Orsoni, M. e Romagnan, M (2019). A intervenção social de interesse coletivo, Porto Editora.

Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo. (2009-2015).

Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo. (2017-2023).

Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (2025-2030).

Federação Europeia de Organizações Nacionais que Trabalha com Pessoas em Situação de Sem-Abrigo.

Ferreira, F. (2003). "Por uma nova atitude global". Beckert, C. (org.). Ética Ambiental: Uma Ética para o Futuro. Centro de Filosofia da Universidade de Lisboa.

Granja, B., Santos, C. e Rodrigues, R. (2024). "A Ética não pode ser suspensa nem silenciada: Reflexões sobre ética e Serviço Social,

em termos de neoliberalismo, ultraneoliberalismo/ultraconservadorismo". In Granja, B., Pires, N. e Arbia, A. INTERVENÇÃO SOCIAL com a população em situação de grande pobreza e vulnerabilidade social. Universidade Lusíada. p. 21-44.

Granja, B., Pires, N. e França, P. (2023). "Processos e dinâmicas sociais - Construção do NPISA (Núcleo de Planeamento e intervenção de Apoio a Pessoas em Situação de Sem-Abrigo) do Porto (2009-2015)". In Arbia, A., Pereira, V., Granja, B. (org.). Atendimento à população em situação de rua: Reflexões e práticas no Brasil e na Europa. UFJF. p.105-136.

Jesus, M., & Menezes, I. (2010). A experiência de sem-abrigo como promotora de empoderamento psicológico. *Análise psicológica*, 3(XXVIII). p. 527-535.

Marrana, j., Ferreira, P., Firme, J., Gonçalves, j. e Rosa, C. (2017). *Do Outro Lado: programa Intergerações, Intersituações para o conhecimento das pessoas em situação de sem-abrigo em Lisboa*. Santa Casa da Misericórdia.

Menezes, F. (2012). *Percursos Sem Abrigo: Histórias das ruas de Paris, Lisboa e Londres*. Editora Mundos Sociais.

Miguel, M., Ornelas, J., Maroco, J. (2010). "Modelo de Atitudes Face aos Sem-abrigo em Portugal" *Análise Psicológica*, 3 (XXVIII). p. 437-450.

Nunes, N., Senna, M. e Cinacchi, G. (2022). "População em situação de rua: da cidadania negada à (árdua) construção do reconhecimento como sujeitos de direitos". In Nunes, N., Senna, M. e Cinacchi, G. (org) *População em situação de rua: abordagens interdisciplinares e perspectivas intersectoriais*. Rede Unida. p. 24-47.

Oliveira, F., Costa, S. (2015). Entre a rua e o abrigo: reorganização do cotidiano. *Caderno terapia ocupacional UFSCar*, 23(2). p.347-355.

Stoer, S., Rodrigues, D., Magalhães, A. (2003). *Teorias de Exclusão Social*. Peter Lang.

Telheiro, N., 2013. *Personalidades Sem-Abrigo*. Livpsic.