

# MANUAL TÉCNICO

## Centro de Alojamento de Emergência Social\_CAES

DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL



## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Manual Técnico Centro de Alojamento de Emergência Social

### **PROPRIEDADE**

Instituto da Segurança Social, IP

### **AUTOR**

**Unidade de Intervenção Social**

**Unidade de Cooperação e Respostas Sociais**

**Equipa Técnica:**

Alexandra Camilo

Irene Martins

Marta Borges

Susana Viana

Vanda Santos

### **Colaboração para ANEXO I**

Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia – UTAE

Responsável: Magda Tavares

### **RESPONSÁVEL**

Maria Inês Amaro

### **MORADA**

Av. 5 de Outubro, nº 175 – 10º andar

1069-451 Lisboa

[web-seg-social.pt](http://web-seg-social.pt)

[www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)

### **DATA DE PUBLICAÇÃO**

setembro de 2024

## Índice

Enquadramento .....	5
<b>CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>8</b>
<b>MODELO DE INTERVENÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 2 .....</b>	<b>10</b>
<b>CAES e CAES 2.0 .....</b>	<b>10</b>
1.1. Conceito .....	10
1.2. Público Alvo   Destinatários.....	10
1.3. Admissão.....	10
1.4. Gratuitidade   Comparticipação.....	11
1.5. Recursos Humanos .....	11
1.6. Capacidade   Lotação .....	13
1.7. Período de Permanência .....	13
1.8. Implantação   Localização.....	14
1.9. Características do CAES.....	14
1.10. Gestão de Vagas .....	14
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>15</b>
<b>MODELO DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>15</b>
Etapas metodológicas.....	15
1. Acolhimento .....	15
2. Avaliação diagnóstica .....	15
3. Capacitação para a saída .....	16
4. Preparação da transição .....	16
Serviços Prestados.....	16
Articulação entre o CAES e o TGC.....	17
Monitorização.....	17
<b>Bibliografia .....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO I - Programa Funcional (referência) .....</b>	<b>21</b>

## Abreviaturas

CAES	–	Centro de Alojamento de Emergência Social
CDist	–	Centro Distrital, do Instituto da Segurança Social
CI	–	Contrato de Inserção
CLAS	–	Concelho Local de Ação Social
ECE	–	Equipa Central de Emergência
IAS	–	Indexante de Apoio Sociais
IDG	–	Idade, Género e Diversidade
ISS, IP	–	Instituto da Segurança Social, Instituto Público
IPSS	–	Instituição Particular de Solidariedade Social
LNES	–	Linha Nacional de Emergência Social
LGBTQIA+	–	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgéneros, Queer, Intersexuais, Assexuais +
PSSA	–	Pessoa em Situação de Sem-Abrigo
PII	–	Plano Individual de Intervenção
RRIES	–	Rede de Respostas Integradas em Emergência Social
RSI	–	Rendimento Social de Inserção
SAAS	–	Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social
TGC	–	Técnico Gestor de Caso
VVD	–	Vítima de Violência Doméstica

## Enquadramento

A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (EU), no seu artigo 34.º, ponto 4, afirma que “a fim de lutar contra a exclusão social e a pobreza, a União reconhece e respeita o direito a uma assistência social e uma ajuda à habitação destinadas a assegurar uma existência condigna a todos aqueles que não disponham de recursos suficientes, de acordo com o direito da União e com as legislações e práticas nacionais”.

Por outro lado, a Constituição Portuguesa (1976), preconiza o direito à habitação cf. artigo 65º, nº 1, “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”.

Nos termos da Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, na sua atual redação, o Sistema de Segurança Social assenta em determinados princípios gerais, tais como os princípios da subsidiariedade e da complementaridade, estipulados nos seus art.º(s) 11º e 13º, os quais consagram uma articulação das várias formas de proteção social pública, social e privada, com o objetivo de melhorar a cobertura das situações existentes e de promover a partilha de responsabilidades nos vários patamares de proteção social, bem como reconhecer o papel fundamental das instituições na prossecução dos objetivos da Segurança Social no desenvolvimento da ação social.

Ainda que a Segurança Social não detenha competências em matéria de habitação, compete à mesma promover a reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, exclusão ou vulnerabilidade sociais e especial proteção de grupos mais vulneráveis e em situação de carência económica ou social, bem como promover o desenvolvimento pessoal, inclusão e coesão social, de forma direta e coordenada com as outras entidades públicas e privadas, que conduzam ao exercício de cidadania de pleno direito. Cabe, ainda, à Segurança Social desenvolver resposta no domínio da emergência social.

De acordo com a supracitada Lei, artigo 31.º “o desenvolvimento da ação social se concretiza, no âmbito da intervenção local, pelo estabelecimento de parcerias, designadamente através da rede social, envolvendo a participação e a colaboração dos diferentes organismos da administração central, das autarquias locais, de instituições públicas e das instituições particulares de solidariedade social e outras instituições privadas de reconhecido interesse público”.

Releva o enquadramento legal da transferência de competências, nomeadamente a Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto, e Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto e demais legislação conexas, que estabeleceu o quadro da transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais em matéria de ação social, concretizando os princípios da subsidiariedade, da descentralização administrativa e da autonomia do poder local.

Nesta sequência, a ação do governo tem procurado potenciar uma atuação concertada dos diversos organismos e entidades envolvidas na prossecução do interesse público, na qual implementar novos mecanismos de atuação e diferentes estratégias de ação, em resposta às necessidades sociais se tornou fundamental.

A Rede de Respostas Integradas em Emergência Social (RRIES) pretende ser um estímulo à criação de sinergias territoriais que, agregando esforços, fiquem capacitadas para uma resposta mais integrada e de maior qualidade, permitindo:

- Robustecer as respostas territoriais de emergência social;
- Evidenciar necessidades dos territórios essenciais à sedimentação do processo de transferência de competências;
- Alavancar inovação social nos territórios em matéria de resposta às populações em situação de vulnerabilidade;
- Evidenciar a urgência de respostas (baseadas no modelo de redução de danos) que vão ao encontro da pessoa ao invés de uma disponibilidade passiva;
- Fomentar o desenvolvimento de respostas desburocratizadas, tornando os territórios laboratórios sociais promotores de inovação social;
- Evidenciar a necessidade do trabalho de solidariedade intermunicipal, nomeadamente mediante o desenvolvimento de respostas especializadas por exemplo ao nível da comunidade LGBTQIA+ ou das famílias em situação de vulnerabilidade que sirvam o distrito ou um conjunto de concelhos, promovendo a colaboração entre municípios;

Na sua qualidade de resposta assente nos princípios do modelo de redução de danos, a RRIES requer:

- Construção de respostas baseadas nas necessidades reais das pessoas;
- Desenho *taylor made*;
- Desconstrução de preconceitos sobre comportamentos que condicionam a avaliação da situação de emergência;
- Modelo baseado na evidência.

Urge dotar as respostas locais de recursos (por exemplo, recursos humanos, veículos, etc.) e competência (formação de técnicos de emergência social) que as qualifiquem para a intervenção na crise. O modelo de intervenção preconizado deve ser de arquitetura maleável, para que possibilite uma rápida adequação às necessidades de cada momento (por exemplo, aumento de fluxo de população requerente de proteção internacional ou de situações de violência doméstica). Os vários vértices da rede de respostas de emergência social pretendem justamente garantir uma presença rápida no terreno de parceiros especializados em áreas específicas que possam acorrer ao local ou simplesmente garantir informação específica em cada área de intervenção.

No âmbito da RRIES, os Centros de Alojamento de Emergência Social, seja no formato CAES ou CAES 2.0, assumem-se como uma resposta de acolhimento de emergência destinada a pessoas em qualquer situação aguda e imprevista, que é avaliada como ameaçadora e coloca as mesmas em situação de

perigo e desproteção, decorrentes da ausência de condições mínimas de subsistência e exigindo uma resposta imediata.

O Manual tem como objetivo especificar os procedimentos, funcionamento e Modelo de Intervenção, do Centro de Alojamento de Emergências Social (CAES e CAES 2.0) para utilização das Unidades de Desenvolvimento Social e demais Serviços do ISS, IP, para as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas, bem como outras entidades que desenvolvam atividades no âmbito da resposta à emergência social.

Este documento contém a explicitação do modelo de funcionamento da resposta e uma definição base do seu programa funcional. **Ambas as peças devem ser consideradas na implementação e desenvolvimento da resposta.**

# CAPÍTULO 1

## MODELO DE INTERVENÇÃO

A intervenção em Emergência Social com pessoas, ou famílias, que se encontrem em situação de grande vulnerabilidade deve pautar-se por princípios de humanismo, de pragmatismo, de proximidade e complementaridade, na medida em que é necessária a garantia de resposta imediata a situações que necessitem de atuação emergente e urgente no âmbito da proteção social. A emergência social depara-se com a necessidade de intervir junto de uma pluralidade de pessoas, muitas delas em situações de múltiplas vulnerabilidades concomitantes, como é exemplo pessoas vítimas de violência doméstica, ou pessoas em situação de sem abrigo, com consumos ativos de álcool ou drogas, ou com doença mental diagnóstica.

Importa que a intervenção em Emergência Social se posicione como uma resposta de Redução de Danos, não impondo quaisquer limitações no acesso ao cuidado de emergência, quer por manutenção de comportamentos considerados de risco ou nocivos socialmente ou para a saúde, quer mesmo por questões de pessoas em situação irregular no país.

Assim, enquanto resposta de Redução de Danos deve orientar-se pelos seguintes princípios:

1. **Princípio do Humanismo:** reconhece a plena dignidade humana das pessoas através de intervenções que preservem a consciência da própria dignidade e minimizem a marginalização e exclusão.
  - I. Assume que cada pessoa tem o direito às suas escolhas pessoais, sem comprometer os seus direitos universais e constitucionais, respeitando as suas decisões, independentemente de aprovar ou não aprovar esta opção.
  - II. A intervenção deve garantir o suporte social necessário à pessoa independentemente da sua condição e escolhas, não exigindo nada em contrapartida.
  - III. Assume a importância da plena participação da pessoa na escolha do plano proposto para a resolução da sua situação.
  
2. **Princípio do Pragmatismo:** promove intervenções que minimizem os efeitos e/ou consequências da vulnerabilidade e salvaguardem a inclusão social da pessoa.
  - I. Promove intervenções locais, focadas na satisfação imediata das necessidades identificadas.
  - II. Promove intervenções criativas e inovadoras que deem resposta efetiva à situação em causa.
  - III. Promove circuitos de decisão menos burocratizados de forma a uma resposta efetiva e em tempo útil à situação em causa.



3. **Princípio da Proximidade:** reconhece de que existem especificidades locais que importam valorizar, quer ao nível das problemáticas quer ao nível das respostas.
  - I. Valoriza a aproximação dos técnicos às pessoas, nos seus locais de pertença e onde conhecem e conseguem ativar os recursos existentes.
  - II. Valoriza a relação interpessoal em detrimento do contacto telefónico e/ou informático.
  - III. Coloca o foco da intervenção na co-construção conjunta entre a pessoa e o técnico, de uma realidade mais dignificante para a pessoa de acordo com as suas próprias escolhas.
  
4. **Princípio da complementaridade:** reconhece a importância do trabalho colaborativo e em rede para que todos os serviços e recursos respondam de forma concertada aos problemas reais das suas comunidades.
  - I. Reconhece a importância dos recursos informais, como os pares da comunidade, stakeholders locais e/ou pessoas significativas da comunidade, para a resolução da situação que necessita de resposta.
  - II. Reconhece a opinião e escolha da pessoa como fator decisivo na decisão de resolução da situação em causa.

O objetivo estratégico do CAES foca-se numa intervenção adequada na crise, por forma a criar uma alternativa exequível, em tempo útil, ao alojamento de emergência, tendo em vista o posterior encaminhamento dos cidadãos em situação de vulnerabilidade para resposta mais adequada à sua efetiva inserção social.

Trata-se de uma estrutura de baixo limiar de exigência com base no modelo de redução de danos, que se deve constituir como resposta sensível ao trauma e culturalmente competente. Pretende-se que a resposta possa garantir uma abordagem sensível e capacitada para as questões da idade, género e diversidade (abordagem IGD), só assim é possível assegurar que as pessoas em situação de vulnerabilidade podem exercer seus direitos em igualdade de circunstâncias, participando de maneira efetiva e afetiva nas decisões que têm impacto nas suas vidas, das suas famílias e comunidades. Uma abordagem IGD valoriza a ampla diversidade de experiências, competências e aspirações de mulheres, homens, crianças, pessoas em condição de refugiados, deslocados e ou apátridas, pessoas que usam drogas, entre outros; deve esta resposta ser garante de cuidado e respeito para com as pessoas que acolhe, escutando e respondendo às suas necessidades, perspetivas, prioridades e legítimas aspirações<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> A abordagem IGD é baseada na abordagem UNHCR Policy on Age, Gender and Diversity (AGD)

## CAPÍTULO 2

### CAES e CAES 2.0

#### 1.1. Conceito

O CAES define-se como um espaço de acolhimento e de estar, onde as pessoas podem, com o acompanhamento técnico adequado, sentir-se seguras, compreendidas e aceites na sua totalidade, encontrar estratégias para gerir a situação de emergência em que se encontram, encontrar ferramentas para fazer face à sua nova realidade, etc.

O objetivo estratégico do CAES foca-se numa intervenção adequada na crise, por forma a criar uma alternativa exequível, em tempo útil, ao alojamento de emergência, tendo em vista o seu posterior encaminhamento para resposta mais adequada à sua efetiva inserção social.

O CAES 2.0 assume-se como uma resposta de emergência composta por um centro de acolhimento de emergência e uma equipa de *outreach*, incluído num consórcio de entidades locais, com o intuito da criação de sinergias territoriais que, agregando esforços, fiquem capacitadas para uma resposta mais integrada e de maior qualidade.

A Equipa de *Outreach* constitui-se como uma equipa técnica pluridisciplinar, que fazendo parte da equipa técnica do CAES 2.0, intervém para além do espaço físico do centro, indo ao encontro da pessoa no local onde esta se encontrar (por exemplo, rua, casa própria, esquadra, etc.), avaliando e respondendo às necessidades mais prementes da pessoa ou família.

#### 1.2. Público Alvo | Destinatários

O CAES destina-se a pessoas ou famílias em qualquer situação aguda e imprevista, que é estimada como ameaçadora e coloca as mesmas em situação de perigo e desproteção, decorrentes da ausência de condições mínimas de subsistência e exigindo uma resposta imediata.

A resposta **CAES** restringe-se às pessoas que, encontrando-se nas circunstâncias acima descritas, necessitam de uma resposta de alojamento.

No **CAES 2.0**, para além destas, consideram-se também as pessoas que se encontram no seu domicílio, na rua ou que estão em trânsito e que, não necessitando de ser alojadas no CAES, beneficiam de um “encontro terapêutico” com a equipa, de transporte e/ou de uma permanência temporária nas instalações do CAES.

#### 1.3. Admissão

São admitidos nos CAES, para alojamento ou para outro tipo de suporte no caso dos CAES 2.0, mediante disponibilidade de vaga todos e quaisquer cidadãos sinalizados pela LNES, pelo Centro ISS – Departamento de Desenvolvimento Social

Distrital ou pelo SAAS da câmara municipal da área territorial do CAES, de acordo com o que ficar definido em protocolo.

O acesso a esta resposta não poderá ser sujeito a quaisquer limitações, por manutenção de comportamentos considerados de risco ou nocivos socialmente ou para a saúde, nem mesmo em questões de pessoas em situação irregular no país.

As condições de Admissão devem estar de acordo com o Regulamento Interno da Instituição, que é aprovado pelo ISS, IP.

A permanência em CAES tem a duração mínima indispensável à identificação de resposta subsequente. O CAES é um espaço de estabilização psicoemocional e de alojamento temporário até à efetivação da resposta subsequente, adequada e possível face ao diagnóstico social de cada caso.

#### 1.4. Gratuidade | Comparticipação

A integração em CAES é **gratuita**, não constituindo fator de exclusão/integração para o cidadão a ausência de capacidade financeira e não podendo ser cobrado qualquer valor pela utilização dos serviços prestados.

#### 1.5. Recursos Humanos

Considera-se que o corpo técnico necessário ao funcionamento do CAES, deverá ser adaptado à real capacidade de cada equipamento, garantindo o funcionamento da resposta 24 horas por dia e 7 dias por semana e assegurando sempre a presença de pelo menos 1 elemento desta equipa. Num quadro de pessoal de referência, definido para 30 pessoas, a equipa deverá ser constituída por:

Tabela 1. Equipa CAES

EQUIPA DEFINIDA PARA 30 PESSOAS	QUADRO PESSOAL	
Categoria profissional	Taxa de imputação	Nº efetivos
Técnico Superior (1 assume a Direção Técnica) (deve integrar 1 Assistente Social e 1 Psicólogo)	100%	3
Monitor (possibilidade de integrar pares)	100%	3
Auxiliar de Serviços Gerais	100%	1
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

Tabela 2. Equipa CAES 2.0

EQUIPA DEFINIDA PARA 30 PESSOAS	QUADRO PESSOAL	
Categoria profissional	Taxa de imputação	Nº efetivos
Técnico Superior (1 assume a Direção Técnica) (deve integrar 1 Assistente Social e 1 Psicólogo) (inclui equipa de <i>outreach</i> )	100%	3
Monitor (possibilidade de integrar pares)	100%	7
Auxiliar de Serviços Gerais	100%	1
<b>TOTAL</b>		11

À equipa compete a gestão diária do CAES e o acompanhamento individualizado de cada pessoa, facilitando e criando condições para a persecução do Plano Individual de Intervenção (PII), nomeadamente estabelecendo contactos privilegiados entre as entidades e serviços necessários à promoção da integração e inclusão da pessoa.

As equipas que vão desenvolver a resposta devem ter experiência em intervenção de redução de danos ou comprometerem-se com formação nesse modelo de atuação. Para além disso, devem estar garantidas a capacidade de recrutamento de profissionais com perfil de intervenção neste modelo de atuação.

Ao **Diretor Técnico**, compete:

- Garantir o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento de prestação de serviços do CAES;
- Garantir o respeito pelos direitos e deveres dos utentes, colaboradores e demais intervenientes;
- Contribuir e promover para a articulação da rede;
- Organizar as escalas de trabalho da equipa;
- Estabelecer momentos de trabalho conjunto da equipa;
- Zelar pelo bom funcionamento do CAES;
- Identificar e propor formação para a equipa;
- Fornecer dados de monitorização;
- Comunicar vaga logo que a mesma ocorra.

À **equipa técnica**, compete:

- Garantir a satisfação de necessidades básicas, proporcionar condições de bem-estar, dignidade e qualidade de vida;
- Prestar apoio psicossocial;

- Contribuir para um acompanhamento adequado nas questões de saúde, adesão à terapêutica e cumprimento do plano de saúde;
- Promover o desenvolvimento e treino de competências transversais (pessoais, profissionais e sociais);
- Apoiar na ligação aos recursos e serviços da comunidade;
- Apoiar na definição e concretização do plano individual de intervenção;
- Facilitar a sua integração familiar, social, escolar e profissional;
- Mediar processos de autonomia de vida e de participação ativa minimizando riscos de exclusão social;
- Contribuir para um bom ambiente de trabalho.

À **equipa de *outreach***, compete:

- Proporcionar resposta social de emergência para situações de emergência social, acionada pela LNES/ECE;
- Prestar apoio psicossocial;
- Disponibilizar alimentação e equipamentos para suprir necessidade básicas e imediatas.

À **equipa de monitores**, compete:

- Disponibilizar alimentação e equipamentos para suprir necessidade básicas, de higiene e conforto pessoal e tratamento de roupa;
- Apoiar na gestão e manutenção habitacional, bem como noutras atividades de vida diária
- Contribuir para um bom ambiente de trabalho.

## 1.6. Capacidade | Lotação

Os CAES estão pensados para uma capacidade de referência de 30 lugares. Esta capacidade pode ser alterada em função das características e condições do equipamento onde a resposta é desenvolvida, da vontade manifestada pela entidade que desenvolve a resposta e dos termos do regulamento e protocolo que enquadram o funcionamento da resposta.

## 1.7. Período de Permanência

O acolhimento é efetuado sempre com acompanhamento técnico e é limitado no tempo, restringindo-se ao indispensável em cada caso.

O **alojamento de emergência** tem uma duração até de 72 horas, podendo ser prorrogado até ao dia útil seguinte;

O **alojamento temporário** tem uma duração até 3 meses, excecionalmente renovável até ao limite máximo de 6 meses. A não identificação/efetivação da resposta subsequente pode determinar a transição para alojamento temporário sem que daí decorra a mudança de quarto da pessoa.

No **CAES 2.0** a permanência nas instalações do CAES pode ser por apenas algumas horas, enquanto dura a intervenção da equipa de *outreach*, sem que daí resulte ocupação de vaga de alojamento.

### **1.8. Implantação | Localização**

A implantação e localização dos CAES, deve ter em consideração:

- Situar-se em zonas habitacionais, com fácil acesso nomeadamente à rede de transportes públicos, e na proximidade de equipamentos de educação, saúde, formação profissional, socioculturais e outros;
- O tecido comunitário envolvente.

### **1.9. Características do CAES**

O CAES deve assegurar condições de conforto e salubridade e cumprir com as normas constantes do RGEU. A organização do CAES deve ter em consideração as determinações do programa funcional anexo.

### **1.10. Gestão de Vagas**

Os CAES compreendem vagas de alojamento de emergência e de alojamento temporário. A gestão de vagas é efetuada pelo ISS, IP e/ou pelo município, conforme definido no protocolo, sendo as sinalizações devem ser realizadas da seguinte forma:

- a) Alojamento de emergência – até 72 horas, ou até ao dia útil seguinte: sinalização efetuada pela LNES, CDist ou SAAS. À LNES são reservadas 20% do total de vagas;
- b) Alojamento temporário – até 3 meses, excecionalmente renovável por igual período: sinalização efetuada pelo Centro Distrital e/ou Camara Municipal correspondente ao local de implantação do CAES.

O principal objetivo da gestão de vagas é apoiar o encaminhamento de cidadãos, de forma célere e eficaz, para uma integração tão breve quanto possível em CAES.

Para efeitos de gestão de vagas não são consideradas bebés e/ou crianças com idade até aos 3 anos e que podem ser acomodadas em berços colocados no alojamento do(a) progenitor(a).

## CAPÍTULO 3

### MODELO DE FUNCIONAMENTO

O CAES tem na sua gênese o conceito de “**hospitalidade desafiante**”.

“A hospitalidade desafiante: esta ética é apoiada pela criação de um ambiente terapêutico que proporciona, por um lado, proteção e segurança e, por outro, espaço para exploração e crescimento. A dupla natureza deste espaço terapêutico é captada pela nossa categoria principal, “Making Room”, e é conseguida através de uma variedade de estratégias habilmente utilizadas, incluindo as que aqui destacamos: Convidar, Encontrar-se em, Ficar com, Segurar, Reformular a Utilização de Substâncias, Potenciar a Mudança a partir de Dentro, Apoiar a Capacidade de Agir e Sinalizar os Limites.” (Milet et al, 2021 pp: 4)

A equipa tem uma abrangência de atuação distrital e articula, sempre que necessário, com outras entidades do consórcio, incluindo os SAAS locais, por forma a complementar a resposta necessária.

Os CAES funcionam com base em regulamento interno próprio, a construir pela entidade que o desenvolve e obrigatoriamente aprovado pelo ISS, IP.

#### **Etapas metodológicas**

Do ponto de vista metodológico, identificam-se 4 fases fundamentais do trabalho no CAES:

1. Acolhimento;
2. Avaliação diagnóstica;
3. Capacitação para a saída;
4. Preparação da transição.

#### **1. Acolhimento**

Esta fase caracteriza-se essencialmente por:

- a) Acolher a pessoas após sinalização;
- b) Apresentar as normas de funcionamento da resposta social;
- c) Integrar a pessoa na resposta social;
- d) Efetuar um diagnóstico multidisciplinar;
- e) Atribuição de Gestor de Caso;

#### **2. Avaliação diagnóstica**

Esta fase tem por objetivo aprofundar a intervenção com a pessoa, visando:

- a) Avaliar em conjunto com a pessoa as suas necessidades e potencialidades;
- b) Co-construir, entre a pessoa e o/a gestor/a de processo, o Plano Individual de Intervenção;
- c) Acompanhar e avaliar as ações definidas.

### **3. Capacitação para a saída**

Esta fase foca-se essencialmente desenvolvimento de competências de capacitação e autonomização da pessoa, através de:

- a) Preparação e acompanhamento da autonomização da pessoa;
- b) Acompanhamento na saída da pessoa;
- c) Acompanhamento da autonomização da pessoa após a sua reintegração social.

### **4. Preparação da transição**

Nesta fase deve antever-se com a pessoa o que vai mudar com a sua integração na resposta subsequente, preparando essa mudança e ajudando a identificar recursos (internos da pessoa e outros) e estratégias para facilitar a adaptação e potenciar o sucesso na transição.

### **Serviços Prestados**

No CAES são prestados os serviços indispensáveis a um adequado processo de acolhimento, nomeadamente:

- Alojamento de emergência e temporário;
- Alimentação (pequeno almoço; almoço, jantar e eventual reforço alimentar, quando se justifique);
- Refeições pontuais para alojamentos de emergência;
- Higiene, quer em termos de disponibilização de espaços adequados e acessíveis, quer em termos de fornecimento de produtos de higiene (ex. oral, oftalmológica e íntima feminina);
- Serviço de lavandaria ou disponibilização de equipamento e produtos necessários para o tratamento de roupas, sendo da responsabilidade de cada um dos utentes o cumprimento dessa tarefa;
- Banco de roupa (adulto e criança);
- Serviço de limpeza geral dos alojamentos e partes comuns e fornecimento de equipamento de produtos de limpeza;
- Acompanhamento técnico garantido durante o período de permanência;
- Apoio social, psicológico, psicossocial e jurídico;
- Acompanhamento, educação para a saúde, apoio à preparação e administração de terapêutica;
- Apoio nas atividades de vida diária;
- Transporte e acompanhamento.

O espaço do CAES deve ainda prever:

- Existência de zona de fumadores (obrigatório);
- Existência zona de permanência dos animais de estimação;
- Existência de zona culto e rituais religiosos.



No CAES 2.0 crescem os serviços prestados pela equipa de *outreach*.

A equipa de *outreach* funciona 24h por dia nos fins de semana, feriados e tolerâncias de ponto. Nos restantes dias funciona em período noturno (das 18h até às 06h do dia seguinte) e é ativada pela LNES, após avaliação da situação com a pessoa ou com quem tiver acionado a LNES.

Aquando da chegada junto à pessoa, a equipa de *outreach* em conjunto com a equipa da LNES aprofunda a avaliação da necessidade da pessoa, podendo providenciar as respostas/encaminhamentos:

- Acolhimento em CAES ou CAES 2.0
- Providenciar bens de primeira necessidade
- Acompanhamento a estruturas sociais e/ou de saúde
- Permanência junto da pessoa enquanto a necessidade se mantiver (enquanto aguarda familiares ou autoridades)
- Transporte da pessoa dentro do distrito para local de acolhimento (ex: pensão ou CAES ou casa própria ou de familiares)
- Transporte e acolhimento temporário enquanto aguarda TES para viagem para fora do distrito (por exemplo, VVD a integrar em casa abrigo ou pessoa para acolher em casa de familiares)
- Acompanhar a pessoa à farmácia para aquisição de medicação prescrita ou outros produtos disponíveis na farmácia (ex. leite em pó ou cuecas descartáveis).

#### **Articulação entre o CAES e o TGC**

Todas as pessoas alojadas no CAES têm um TGC (do SAAS municipal ou do CDist). O técnico de caso trabalha a situação da pessoa em estreita articulação com o TGC.

#### **Monitorização**

A Instituição **fornece mensalmente** dados e natureza estatística e de controlo de frequência em modelo próprio a fornecer pelo ISS, IP.

Toda a documentação é remetida por meios eletrónicos para a Caixa Institucional definida para o efeito.

Independentemente do estabelecimento de reuniões regulares e outras formas de trabalho conjunto, o CDist do ISS, IP, realiza pelo menos uma visita de acompanhamento **a cada ano**, por forma a verificar se estão a ser prestados os serviços e desenvolvidas as atividades definidas no Protocolo.

A avaliação é vertida na **Ficha de Acompanhamento | Avaliação** (que contempla dimensões qualitativas e quantitativas) pelo CDist e remetida aos Serviços Centrais | Departamento de Desenvolvimento Social.

Esta avaliação integra a opinião dos utilizadores do CAES relativamente aos serviços prestados, devendo a mesma ser considerada como parte integrante da avaliação global de funcionamento do CAES e devidamente inscrita na Ficha de Acompanhamento | Avaliação.

Desta avaliação resulta, sempre que necessário, um plano de melhoria que identifica os aspetos a aperfeiçoar. Este balanço, é o momento, por excelência, para aferir aspetos positivos, que possam vir a ser replicados.

A renovação do protocolo está condicionada ao cumprimento do plano de melhoria.

## Bibliografia

Baptista, I., Marlier, E. (2019) "Fighting homelessness and housing exclusion in Europe: A study of national policies", European Social Policy Network (ESPN), Brussels: European Commission

Barreto, Elias et al. (2019) Dignidade e Bem-Estar: Trocar para mudar (Projeto), Abordagens Práticas para trabalhar com pessoas em situação de sem-abrigo e Problemas de Saúde Mental, Lisboa, Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Boletim Informativo, Departamento de Desenvolvimento Social, nº 23 de 30 de junho 2014

Boletim Informativo, Departamento de Desenvolvimento Social, nº 6 de 10 de novembro 2016

De Matos, M. G., Ornelas, J., Vargas-Moniz, M., Goulão, J., Capucha, L., & Calado, P. (2018) Transformative community mental health: perspectives from Portugal and Europe. Transformative community mental health: perspectives from Portugal and Europe

Decreto-Lei n.º 55/2020 de 12 de agosto, concretiza a transferência de competências para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais no domínio da ação social

Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, altera o regime jurídico do rendimento social de inserção  
Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, alterada pela Lei n.º 83-A/2013 de 30 de dezembro, As Bases Gerais do Sistema de Segurança Social

René C. Milet, Teresa López-Castro, Amy Leibowitz, Kevin McGirr & Sheila P. Vakharia (2021): Defiant hospitality: a grounded theory study of harm reduction psychotherapy, *Addiction Research & Theory*, DOI: 10.1080/16066359.2021.1900129

NUSSBAUM, Martha C. (2013) *Fronteiras da justiça: deficiência, nacionalidade, pertencimento a espécie*, São Paulo, Editora WMF Martins Fontes

Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, primeira alteração da Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro que regulamentou as condições de organização e de funcionamento do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, adiante designado por SAAS

Portaria n.º 138-C/2021, de 30 de Junho 2021-06-30, define o modelo e os elementos complementares a que devem obedecer as candidaturas, para financiar o Programa de Apoio ao Acesso à Habitação e a Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário

Portaria n.º 196- A/2015, de 1 de julho, na redação atual, pretende o Instituto da Segurança Social, IP estabelecer protocolos no âmbito da cooperação com as entidades que manifestem interesse em assegurar o funcionamento de projetos inovadores neste âmbito

Portaria n.º 253/2017 de 8 de agosto, alteração da Portaria n.º 257/2012, de 27 de agosto, alterada pelos Decretos-Leis n.º 13/2013, de 25 de janeiro, e 1/2016, de 6 de janeiro, e pela Portaria n.º 5/2017, de 3 de janeiro, relativa à atribuição do rendimento social de inserção (RSI)

SEN, Amartya (2000) Desenvolvimento como liberdade, São Paulo, Companhia das Letras

[https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/economy-works-people/jobs-growth-and-investment/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles\\_pt](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/economy-works-people/jobs-growth-and-investment/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_pt)

<https://emergency.unhcr.org/protection/protection-principles/age-gender-and-diversity-agd>

<http://www.europarl.europa.eu/portal/en>

<https://op.europa.eu/webpub/com/carta-dos-direitos-fundamentais/pt/>

## **ANEXO I - Programa Funcional (referência)**

## PROGRAMA FUNCIONAL

### CENTRO DE ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA SOCIAL - CAES

#### 1 - ENQUADRAMENTO

*A resposta social de Centro de Alojamento de Emergência Social (CAES) é um estabelecimento social, que funciona 24 horas por dia, para alojamento coletivo de utilização temporária urgente destinado ao alojamento de pessoas e de famílias que se encontram temporariamente em situação de desproteção social, mais especificamente à população em situação de sem-abrigo, em carência económica e desproteção social, que necessita de alojamento de emergência e temporário.*

*O CAES tratando-se de um estabelecimento social destinado à prestação urgente de cuidados adequados e ajustados às necessidades básicas das pessoas e famílias acolhidas, presta, em regra, os seguintes serviços: alojamento de emergência e temporário; higiene pessoal; refeições; tratamento de roupa; serviços de limpeza das instalações e o serviço de acompanhamento técnico transitório durante o período de permanência no equipamento.*

*O CAES 2.0 é dotado de uma equipa de outreach que presta serviços a pessoas não alojadas no CAES mediante indicação da Linha Nacional de Emergência Social (LNES).*

#### 2 - CAPACIDADE

*A capacidade a considerar para um CAES será, em regra, até 30 utentes.*

*Ressalva-se que no caso do acolhimento de famílias, as crianças até aos 3 anos de idade podem ser acomodadas em berços no quarto dos seus familiares, desde de que o espaço o permita, não sendo consideradas para efeitos de capacidade.*

#### 3 - EDIFÍCIO

*A instalação do CAES deve observar o disposto no Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de março, na sua redação vigente, assim como no que concerne o Regime Jurídico da Urbanização e Edificação (RJUE) e as normas técnicas de construção aplicáveis às edificações em geral, incluindo as matérias de: acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada, saúde e higiene, e segurança contra incêndios.*

*O CAES pode ser instalado em edifício pré-existente ou a construir de raiz, e em edifício autónomo, ou em parte de edifício destinado a outros fins, desde que salvaguardada a devida autonomia da resposta social.*

*O edifício deve estar implantado em espaço urbano com acesso à via pública e preferencialmente servido de transportes públicos, e deve igualmente prever lugares de estacionamento em número adequado à capacidade em*

*observância a legislação aplicável, sendo que na omissão de regulamentação camarária deve-se prever no mínimo um lugar de estacionamento com acessibilidade nos termos do previsto no Decreto-lei n.º 163/2006.*

*O edifício deve ser estruturado de forma a garantir a separação do circuito principal do circuito de serviço.*

#### **4 – ÁREAS FUNCIONAIS**

*O CAES deve dispor de espaços adequados aos serviços prestados e que reúnam as condições de funcionalidade, conforto e privacidade dos seus utilizadores, devidamente organizados pelas seguintes áreas funcionais:*

- 4.1 – área da receção e acolhimento;
- 4.2 – área de direção, serviços técnicos e administrativos;
- 4.3 – área de instalações para o pessoal;
- 4.4 – área de refeições;
- 4.5 – área de estar/convívio;
- 4.6 – área de alojamento;
- 4.7 – área de cozinha e lavandaria;
- 4.8 – área de serviços de apoio.

*No caso do CAES instalado em equipamento social acoplado a outras respostas sociais, será admissível a partilha dos espaços funcionais previstos nos anteriores pontos: 4.2, 4.3, 4.7 e 4.8, desde de que o estabelecimento possua área funcional idêntica e essas funções sejam partilhadas; devendo as restantes áreas funcionais assegurar a sua autonomia.*

#### **5 – REQUISITOS GERAIS DO EDIFICADO**

*O edifício, ou parte de edifício onde será instalado o CAES, deve obedecer aos seguintes requisitos:*

✓ Pé-direito útil

*O pé-direito útil mínimo é de 3 m, podendo em edifícios existentes ser reduzido a 2,70 m. Na área funcional do alojamento o pé-direito útil pode ser reduzido até ao mínimo de 2,5m.*

*Em vestíbulos, corredores, instalações sanitárias, despensas, arrecadações, armazéns e similares, o pé-direito útil pode ser reduzido até ao mínimo de 2,40 m.*

✓ Iluminação e ventilação natural dos compartimentos

*Os compartimentos devem observar o previsto nos Artigos 69.º, n.º1 do 71.º, 73.º, 75.º e 77.º do Regulamento Geral das Edificações Urbanas (RGEU), com as devidas adaptações.*

## Áreas funcionais

### I. Área de receção e acolhimento

*Destina-se à receção, acolhimento e espera, deve ser ampla e adequada para espaço de transição e permitir a fácil ligação aos acessos horizontais e/ou verticais do edifício.*

*Deve incluir os seguintes espaços:*

- a)** receção dimensionada de acordo com a capacidade do CAES, sendo a área útil de referência de 6m<sup>2</sup>.
- b)** deve ser apoiada por uma instalação sanitária acessível a pessoas com mobilidade condicionada de utilização geral, com uma área útil mínima de 2,72 m<sup>2</sup> (1,7m x 1,6m) e equipada com lavatório e sanita e, no caso dos CAES 2.0 base de duche, passando a área mínima a 4,84m<sup>2</sup> (2,20x2,20m).
- c)** o CAES 2.0 deve prever uma sala de permanência para utentes não alojados, com uma área útil

*em regra  $\geq 16m^2$ .*

### II. Área de direção, serviços técnicos e administrativos

*Destina-se ao atendimento e local de trabalho da direção, profissionais técnicos e administrativos do CAES, e deverá ser contígua ou localizar-se na proximidade da área de receção.*

*Deve incluir os seguintes espaços:*

- a)** gabinete de direção e serviços técnicos com área útil em regra de 9m<sup>2</sup> ;
- b)** área administrativa: 2m<sup>2</sup>/ posto de trabalho, com uma área útil de referência de 9m<sup>2</sup>, sendo que este espaço poderá ser considerado em ligação e/ou continuidade com a área de receção e acolhimento, desde que salvaguardadas as condições para o adequado funcionamento;
- c)** sala de reuniões: será facultativa, a existir considerar como área útil de referência  $\geq 9m^2$ .

### III. Área de instalações para o pessoal

*Destina-se aos profissionais do equipamento social, deve ser de fácil acesso, a sua localização não deverá implicar o atravessamento de áreas funcionais destinadas a utentes, e o acesso deverá ser preferencialmente garantido pelo interior do edifício.*

*Deve incluir os seguintes espaços:*

- a)** sala de pessoal com uma área útil em regra  $\geq 9m^2$ ;
- b)** instalações sanitárias (I.S.) separadas por sexo, equipadas com sanita, lavatório e base de duche e pelo menos uma das I.S. deverá ser acessível a pessoas com mobilidade condicionada;
- c)** vestiário com uma área útil de referência de 6m<sup>2</sup>, equipado com cacifos individuais e bancos em número adequado. O vestiário deverá comunicar com a zona de duche.



#### IV. Área de refeições

*Destina-se à prestação do serviço de refeições aos utentes, é constituída por:*

- a) sala de refeições, em regra, com uma área útil  $\geq 20 \text{ m}^2$ , aplicando-se o rácio mínimo de  $1,5 \text{ m}^2/\text{utente}$ ;
- b) Instalações sanitárias de apoio, separadas por sexo, devem observar o rácio médio de 1 cabine de sanita e um lavatório por cada 10 utentes. Pelo menos uma I.S. deve ser totalmente acessível a pessoas com mobilidade condicionada ( $2,2 \text{ m} \times 2,2 \text{ m}$ ), nos termos do definido no *Decreto-lei n.º 163/2006*;
- c) em edifícios existentes a adaptar podem existir salas comuns, que garantam simultaneamente a zona de refeições e a de estar, com uma área útil, em regra,  $\geq 30 \text{ m}^2$ .

#### V. Área de estar/convívio

*Destina-se aos momentos de lazer e convívio dos utentes, é constituída por:*

- a) sala de estar, em regra, com uma área útil  $\geq 20 \text{ m}^2$ , aplicando-se o rácio mínimo de  $1,5 \text{ m}^2/\text{utente}$ ;
- b) Instalações sanitárias de apoio que devem observar o rácio médio de 1 sanita e 1 lavatório por cada 10 utentes. Pelo menos uma I.S. deverá ser totalmente acessível a pessoas com mobilidade condicionada ( $2,2 \text{ m} \times 2,2 \text{ m}$ ), nos termos do definido no *Decreto-lei n.º 163/2006*;
- c) admite-se a partilha das I.S. da área de estar/convívio com as IS da área de refeições, se existir proximidade entre as áreas funcionais.

#### VI. Área de alojamento

*Destina-se ao descanso dos utentes, é constituída por:*

- a) quartos individuais com área útil em regra  $\geq 9 \text{ m}^2$ ;
- b) quartos duplos e quartos triplos com áreas úteis em regra  $\geq 12 \text{ m}^2$  e  $\geq 18 \text{ m}^2$  respetivamente, considerando a aplicação do rácio de  $6 \text{ m}^2$  por cama;
- c) o CAES deve garantir a existência no mínimo de: 1 quarto individual acessível a pessoas com mobilidade condicionada, e de 1 quarto triplo acessível a pessoas com mobilidade condicionada, ambos os quartos apoiados por instalações sanitárias próprias, privativas e acessíveis nos termos do *Decreto-lei n.º 163/2006*, equipada com sanita, lavatório e de duche embutido ou nivelado no pavimento;
- d) os quartos devem ser equipados com: camas de dimensões standardizadas; armários (com dimensão mínima interior de  $0,4 \text{ m} \times 0,55 \text{ m} \times 1,47 \text{ m}$ ) providos de sistema de fechadura/chave, e cada cama deve ser provida de um ponto de iluminação e de uma tomada de eletricidade;

- e) nos quartos de ocupação dupla e tripla considera-se recomendável que seja previsto um sistema amovível entre camas que garanta a privacidade dos utentes;
- f) as instalações sanitárias de apoio aos quartos (s/ i.s. privativas) devem observar o rácio médio de 1 sanita, 1 lavatório e 1 base de duche por cada 5 utentes e, pelo menos, uma delas deve ser totalmente acessível a pessoas com mobilidade condicionada (2,2 m x 2,2 m) e completa (sanita, lavatório e duche);
- g) preferencialmente, pelo menos dois quartos devem ser intercomunicantes por forma a alojar famílias de maior dimensão.

## VII. Área de cozinha e lavandaria

*Destina-se à preparação de refeições e ao tratamento de roupa e deve ser constituída por:*

- a) cozinha deve ter em regra uma área útil  $\geq 10 \text{ m}^2$ , excecionando-se a cozinha simplificada;
- b) cozinha deve ser dimensionada para o número de refeições a confeccionar e ser objeto de projeto específico para a instalação dos equipamentos de trabalho fixos e móveis, bem como aparelhos e máquinas necessários;
- c) a cozinha deve estar organizada no espaço principal por três zonas: zona de higienização dos manipuladores de alimentos, zona de preparação dos alimentos e zona de confeção; já no espaço complementar devem ser organizadas as zonas de copas: limpa e suja, para a distribuição dos alimentos e para a lavagem dos utensílios, respetivamente;
- d) espaços anexos à cozinha: despensa, compartimento de frio e compartimento de lixo, sendo preferencialmente este último com ligação direta ao exterior;
- e) caso o CAES recorra à receção de refeições confeccionadas no exterior, a cozinha poderá ser simplificada e a sua área útil ser reduzida para aproximadamente  $6 \text{ m}^2$ , devendo o espaço proposto garantir a existência dos espaços necessários para proceder à receção e armazenamento das refeições, ao seu aquecimento e distribuição, em condições de higiene e segurança;
- f) a lavandaria deve ter em regra uma área útil  $\geq 9 \text{ m}^2$ , excecionando-se a lavandaria simplificada;
- g) a lavandaria deve ser dimensionada para o número de pessoas a servir e ser objeto de projeto específico para a instalação dos equipamentos de trabalho fixos e móveis, bem como aparelhos e máquinas necessários;
- h) a lavandaria deve ser organizada de forma a criar seguintes zonas distintas: lavagem; secagem; bancada de passar roupa e depósito de roupa (com separação entre roupa suja e roupa limpa);
- i) caso o CAES recorra ao tratamento de roupa realizado no exterior, a lavandaria poderá ser simplificada e o compartimento possuir em regra uma área útil  $\geq 6 \text{ m}^2$ , devendo existir os espaços necessários para proceder à receção, depósito e separação de roupa;

j) caso o CAES disponibilize condições para o tratamento de roupas pelos próprios utentes, na lavandaria deve ser previsto um espaço, ou compartimento, equipado com máquinas de lavar e secar roupa para o funcionamento em modo de *self-service*, em condições de segurança.

### VIII. Área de serviços de apoio

*Destina-se à arrumação de equipamento e materiais e produtos necessários ao funcionamento do estabelecimento e deve incluir os seguintes espaços:*

- a) arrecadações gerais;
- b) arrecadações de géneros alimentícios, dispensável caso o CAES funcione em modo de cozinha simplificada com recurso a refeições confeccionadas no exterior;
- c) arrecadações de produtos de higiene do ambiente.

**Excecionalmente, e sempre em função de uma avaliação casuística e fundamentada, podem ser admitidas respostas com um programa funcional diferente do apresentado, devidamente validado pelos Serviços Centrais do ISS, I.P.**



## CAES – Organigrama funcional

