



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**  
**NÚCLEO DE PLANEAMENTO E INTERVENÇÃO SEM-ABRIGO**  
**AVEIRO**

## **Ficha Técnica**

**Título**

Manual de Procedimentos Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo Aveiro

**Propriedade**

NPISAA - Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo Aveiro

**Autores**

IPSS Florinhas do Vouga: Sandra Marques (coordenadora NPISAA) e Ana Paula Caetano (GO NPISAA)

**Aprovação**

GO NPISAA: 9 de Janeiro de 2020

**Data Publicação**

16 de Janeiro de 2020 (reunião do Grupo Alargado do NPISAA)

(Elaborado com base no Modelo de Intervenção e Acompanhamento Integrado da ENIPSSA 2017-2023)

## Índice

<b>Ficha Técnica</b> .....	2
<b>ENQUADRAMENTO</b> .....	4
<b>PREVENÇÃO</b> .....	5
<b>Modelo de Intervenção</b> .....	6
Intervenção de Acompanhamento .....	10
Estruturas de Apoio a PSSA.....	11

## ENQUADRAMENTO

O presente Manual de Procedimentos estabelece o modelo de intervenção e acompanhamento do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo de Aveiro (NPISAA), adotando as metodologias preconizadas pela Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA). Este manual consiste numa ferramenta indispensável para “qualificar a intervenção junto das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (PSSA), centrando-se no indivíduo, na família e na comunidade, bem como da necessidade de evitar a duplicação de respostas, rentabilizando recursos humanos e financeiros”<sup>1</sup>.

O NPISAA é um núcleo de parceria interinstitucional composto por entidades públicas e privadas, com intervenção direta ou indireta junto de PSSA do concelho de Aveiro, tendo por objetivos: contribuir para a prevenção das situações de sem-abrigo, para a melhoria das respostas existentes e para a definição de novas respostas; intervir junto de PSSA e acompanhar o processo de inclusão; adotar conceitos e metodologias preconizadas na ENIPSSA para a intervenção no âmbito da problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, assegurando os mecanismos que permitam dar continuidade e sustentabilidade aos resultados e impactos, em estreita articulação com o Conselho Local de Ação Social do Município de Aveiro, da Rede Social.

O Manual de Procedimentos aplica-se a todas as pessoas que se encontrem em situação de sem-abrigo, que requeiram intervenção especializada, e durante todo o tempo necessário até que seja encontrada e estabilizada, uma solução.

Deste modo, o Manual de Procedimentos organiza-se em dois domínios base: a prevenção e a intervenção.

---

<sup>1</sup> ENIPSSA, 2018. Modelo de intervenção e Acompanhamento Integrado

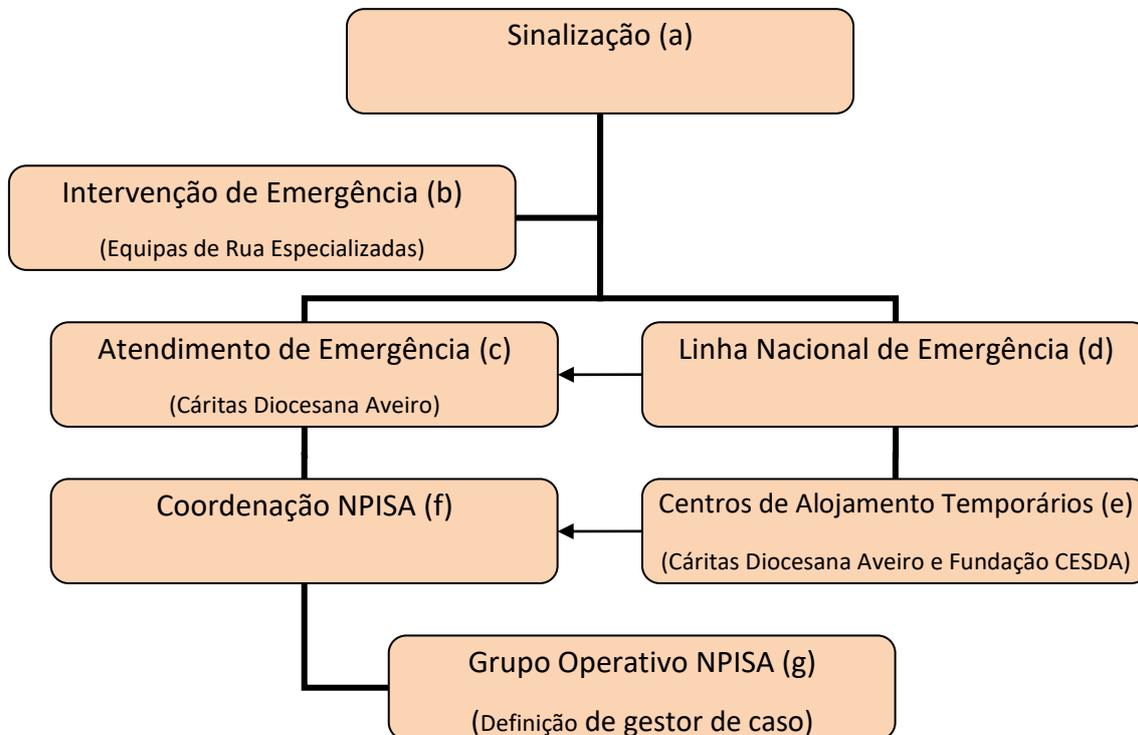
## PREVENÇÃO

O NPISA, de acordo com os planos de ação da ENPISSA, colabora em ações no âmbito da prevenção como a divulgação da ENPISSA junto das escolas da educação pré-escolar e ensinos básico e secundário.

Importa, que as várias entidades (públicas e privadas) identifiquem as situações individuais ou familiares de risco habitacional e que diferenciem as situações de risco, sejam estas de despejo, desinstitucionalização (saída de estabelecimento prisional ou estruturas de saúde) e ainda os processos conducentes à perda de habitação. Neste âmbito, é relevante obter o consentimento informado e promover em conjunto a construção de um plano individual de intervenção. É importante a articulação entre as parcerias existentes.

Está previsto o desenvolvimento de diagnósticos sociais que integram os indicadores de risco das situações de sem-abrigo e de precariedade habitacional. Esta atividade permitirá uma monitorização contínua do fenómeno em todo o concelho.

## Modelo de Intervenção



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

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

(b) A intervenção de emergência corresponde aos seguintes procedimentos: sinalização e encaminhamento para o atendimento de emergência onde é realizada a triagem e diagnóstico. Esta intervenção é realizada pelas equipas de rua especializadas e são

prestados os seguintes apoios: alimentação, cuidados de higiene e cuidados básicos de saúde. Os circuitos estão definidos localmente de forma a promover o acesso da pessoa ao serviço de atendimento de emergência, quando não exista adesão da pessoa deve o primeiro contacto ser efetuado na rua, preferencialmente, por equipas especializadas.

(c) Pode considerar-se que uma emergência corresponde à inexistência de condições mínimas de proteção, em que há perigo real, atual ou iminente e que implica uma intervenção social, correspondente ao período que decorre entre a sinalização de uma situação sem-abrigo e a sua identificação ao NPISA. O atendimento de emergência é realizado pela Cáritas Diocesana de Aveiro e compreende os seguintes procedimentos:

- Triagem;
- Diagnóstico;
- Definição de plano individual de intervenção com objetivos adequados à situação;
- Encaminhamento a resposta adequada à situação, mas que retire a pessoa da situação de sem-teto (caso exista manifestação expressa da vontade da própria pessoa).

(d) Quando se toma conhecimento de uma situação, por contacto direto ou indireto, deve a mesma ser sinalizada e encaminhada para o serviço de atendimento de emergência. Caso a sinalização ocorra em horário diferente do praticado pelo atendimento de emergência, a comunicação deve ser efetuada à Linha Nacional de Emergência Social (LNES) – 144.

(e) A LNES contacta diretamente os Centro de Alojamento Temporários para uma resposta de emergência<sup>2</sup>.

(f) O atendimento de emergência e os Centros de Alojamento Temporário mensalmente enviam os mapas mensais com caracterização das PSSA para a coordenação do NPISA.

---

<sup>2</sup> [http://www.seg-social.pt/documents/10152/3928282/Monofolha\\_LNES\\_144/c4a62acd-bf58-4c65-a7d0-7a7920c11cc7](http://www.seg-social.pt/documents/10152/3928282/Monofolha_LNES_144/c4a62acd-bf58-4c65-a7d0-7a7920c11cc7)

(g) O grupo operativo do NPISA reúne mensalmente para delinear a intervenção com as PSSA e atribuir um gestor de caso e/ou equipa de referência.

A **gestão dos casos** em Aveiro é assegurada por uma entidade – Cáritas Diocesana - que acompanha e é responsável pela gestão de processos de pessoas em situação de sem-abrigo, exceto nas seguintes situações:

- Limite de casos estabelecidos em protocolo para o acompanhamento;
- Novos projetos que venham a ser implementados e cujo regulamento/funcionamento assim o exija (como por exemplo: *Housing First*, Centros de Alojamento Temporário, Apartamentos Partilhados, entre outros);
- Contratação de novas equipas para gestão de casos.

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

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

#### 1) **pessoas recém-chegadas à situação**

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

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

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

#### 3) **pessoas em situação de longo prazo - mais de 1 ano em situação de sem-**

### **abrigo/sem-teto**

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

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

## Intervenção de Acompanhamento

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

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

Nos casos em que a pessoa é beneficiária, ou tem condições para recorrer ao Rendimento Social de Inserção (RSI), o Plano Individual de intervenção deverá corresponder ou inscrever-se no acordo de inserção estabelecido no âmbito daquela medida, devendo o gestor de caso assegurar que são cumpridos os procedimentos definidos para o acompanhamento neste âmbito.

Relativamente às situações acompanhadas por técnicos dos centros de emprego no âmbito dos Planos Pessoais de Emprego (PPE) - deverá proceder-se à articulação com o técnico do Centro de Emprego designado como interlocutor para o NPISA.

### *Estruturas de Apoio a PSSA*

O NPISA tem a funcionar no seu âmbito e de forma integrada:

- Equipas de rua especializadas (Equipa de Intervenção Direta e Projeto Giros – IPSS Florinhas do Vouga),
- Serviço de atendimento de emergência (Cáritas Diocesana),
- Centros de Alojamento de Temporário (Cáritas Diocesana e Fundação CESDA),
- Espaço aberto (Equipa de Intervenção Direta),
- Cuidados de higiene (balneário, lavandaria e rouparia – IPSS Florinhas do Vouga e Cáritas Diocesana),
- Refeitório social (IPSS Florinhas do Vouga);
- Apoio alimentar (equipa de voluntários Projeto Ceia com Calor – IPSS Florinhas do Vouga).

#### **Cáritas Diocesana de Aveiro**

Atividades: Atendimento de Emergência, Centro de Alojamento Temporário, Higiene Pessoal, Apoio vestuário.

Horário: Segunda a sexta-feira das 9h às 12h30 e das 14h às 17h30

Local: Rua do Carmo, n.º 42

#### **IPSS Florinhas do Vouga**

##### *Equipa Intervenção Direta*

Atividades: Intervenção de emergência, atendimento social e espaço aberto

Horário: Segunda a sexta-feira das 9h às 13h e das 14h às 17h

Local: Rua de Espinho, n.º 31

##### *Projeto Giros*

Atividades: Intervenção de emergência e cuidados de higiene (balneário, lavandaria e rouparia)

Horário: Equipa de Rua - Segunda a sexta-feira das 9h às 13h e das 14h às 17h; Balneário - Segunda a sexta-feira das 9h às 13h

Local: Rua Santa Maria da Feira, n.º 33

*Refeitório Social*

Horário: Todos os dias do ano das 12h às 13h30 e das 18h30 às 19h30

Local: Rua de Espinho, n.º 43

*Projeto Ceia com Calor*

Atividades: Distribuição de um reforço alimentar

Horário: Todos os dias do ano das 21h às 23h

Local: Estação CP e Rossio

**Fundação CESDA**

Atividades: Centro de Alojamento Temporário

Horário:

Local: Rua dos Queimados, n.º 60 Paço/Esgueira