



ISPA

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

Estudo Comparativo da Percepção das Equipas de Intervenção Social: Housing First e Serviços Tradicionais de Apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo em Portugal

Gonçalo Diogo Morgado Vieira Matinhos Coelho

Orientador da Dissertação:

Professor Doutor José Henrique Pinheiro Ornelas

Co-orientadora da Dissertação:

Professora Doutora Maria João Vargas Moniz

Coordenador de Seminário de Dissertação:

Professor Doutor José Henrique Pinheiro Ornelas

Tese submetida como requisito parcial para obtenção de grau de:

Mestre em Psicologia

Especialidade em:

Psicologia Clínica

2019

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação do Professor Doutor José Henrique Pinheiro Ornelas, apresentada no ISPA – Instituto Superior de Psicologia Aplicada [Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida] para obtenção de grau de Mestre em Psicologia, na especialidade de Psicologia Clínica

Agradecimentos

Gostaria de começar por agradecer ao Professor Doutor José Henrique Pinheiro Ornelas por me feito pensar e raciocinar sobre questões sociais, aparentemente tão distintas, mas que, no fundo, com recurso a algum exercício de análise, se tornam questões estruturalmente tão genéricas e, em muitos aspetos, interceptáveis. Agradecer por me ter feito exercitar o cérebro e modos de pensar e perceber o *teatro social* colocando no meu percurso problemas que, confiando nas capacidades próprias e na tecnologia ao dispor, quando ultrapassados esses obstáculos, quando transcendendo-nos nas nossas capacidades a fim de levar a cabo qualquer dificuldade, nos tornam mais fortes e mais sábios. Por tudo isso, e muito mais, um Muito Obrigado Professor!

À Professora Maria João Vargas Moniz por, mais que tudo, mais que me ter acompanhado na investigação *in vivo* e me ter ensinado a compreender os métodos e procedimentos de análise, me ter feito também exercitar as questões da metodologia da investigação e processos estatísticos para compreender *o que é que queremos medir*, mais que me ter consagrado com um manancial de conhecimento prático e científico, agradeço por ter compreendido, em muitos momentos, o meu *stress*, que a todos parece afetar nesta arte que chamamos de Ciência. Muito Obrigado Professora!

Agradecer também ao ISPA – Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, a todo o corpo docente, a todo o corpo não-docente, a todos os funcionários e agentes desta tão ilustre instituição universitária, excelsa no seu saber, provedora de conhecimento magnificante e canon de obras magnânimas, fonte de implacável virtude, a todos, um voto de reconhecimento sobre esta alma mater, um Muito Obrigado.

Jamais deixaria os meus Amigos de parte, e como tal, todos aqueles fizeram parte do meu crescimento ao longo desta jornada em que corro para Mestre; todos aqueles que me ensinaram novos assuntos sobre a vida, ou sobre como compreendê-la; que me mostraram novos livros, novos autores, novos filósofos; novas músicas, novas bandas, novos instrumentos; novas ruas, novas casas, novas vidas... Um forte e grande abraço a todos Vós! Especial abraço ao André Camponês!

Deixo para o final o mais basilar de todos os agradecimentos que, sem Esta, qualquer outro agradecimento não existiria por certo. À minha Família por ser o meu suporte de Vida. Em tudo, em que palavras não podem descrever, nem caberiam numa odisseia no espaço, Agradeço Por Tudo!

Resumo

O objectivo principal desta investigação é procurar a discrepância na avaliação das *Equipas de Intervenção Social* de apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo, entre os modelos *Traditional Staircase* (TS) e *Housing First* (HF), sobre o *Bem-Estar Subjectivo*, *Burnout* e *Capacidades*.

Foi recolhida uma amostra de 76 provedores de acção social de instituições de apoio social para Pessoas em Situação Sem-Abrigo, e foi feita análise dos dados recolhidos a partir do questionário “HOME_EU: Questionário para identificar diferentes perfis de organizações que trabalham com pessoas em situação de sem-abrigo”. Também foram analisadas entrevistas, feitas pelo staff do projecto HOME_EU, que suportam os dados.

Os resultados mostraram que não há diferenças significativas no tipo de *perfil de equipa*, considerando o *bem-estar subjectivo*, o *burnout*; no entanto, em itens específicos, observam-se diferenças significativas no que toca à influência da instituição de apoio ao nível político e à possibilidade de manipulação do “cenário” por parte do utente.

Tendo em conta os *outcomes* dos dois modelos, tanto na sociedade, como na literacia científica, uma hipótese a investir seria: *os melhores outcomes resultam mais da manipulação de variáveis contextuais (atribuir uma casa a uma Pessoa em Situação Sem-Abrigo, p. ex.) e menos de variáveis individuais (tratamento de dependências ou perturbações mentais, p. ex.)*.

Palavras-chave: Pessoas em Situação Sem-Abrigo; *Housing First*; *Traditional Staircase*; *Empowerment*; Abordagem de Capacidades; *Engagement*.

Abstract

The main objective of this research is to search for the discrepancy on the assessment of Social Intervention Teams of support to *Homeless People*, between the models *Traditional Staircase* (TS) and *Housing First* (HF), over *Subjective Well-Being*, *Burnout* and *Capabilities*

A sample of 76 social action providers, workers on institutions of support to Homeless People, was collected and it was analyzed the data collected from the questionnaire “HOME_EU: *Questionário para identificar diferentes perfis de organizações que trabalham com pessoas em situação de sem-abrigo*”. Interviews were also analysed, made from the staff of the HOME_EU project, that support the data.

The results showed there is no significant difference on the kind of *team profile*, when accounting for the *subjective well-being*, *burnout*; However, on specific items, significant differences are observable with regard to the influence of institution of support on policy making level and the possibility of “scenario” manipulation from the user.

Having in count the outcomes of both models, as in society, as so in the scientific literature, an hypothesis to invest would be: *the best outcomes derive more from the manipulation of contextual variables (providing a house to a Homeless Person, e. g.) and less from individual variables (treatment for dependencies or mental illness, e. g.).*

Keywords: Homelessness; Housing First; Traditional Staircase; Empowerment; Capabilities Approach; Engagement.

Siglas

AEIPS – Associação para o Estudo e Integração Psicossocial

ANOVA – Análise de Variância

CRP – Constituição da República Portuguesa

ENIPSSA – Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação Sem Abrigo

ETHOS – European Typology of Homelessness and Housing Exclusion

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

HF – Housing First

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

ISS – Instituto da Segurança Social

NPISA - Núcleo de Prevenção e Intervenção de Sem Abrigo

PE – Perfil de Equipa

TS – Traditional Staircase

UDHR-UNO – Carta dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas

Índice

Agradecimentos	I
Resumo	II
Abstract	III
Siglas	IV
I – Introdução	1
II – Contextualização Teórica	5
Condição da PSA	5
<i>Traditional Staircase</i>	9
<i>Housing First</i>	13
Projecto de Investigação HOME_EU	17
Abordagem Ecológica e a Organização	19
Abordagem de Capacidades	22
<i>Empowerment e Engagement</i>	25
III – Investigação Empírica	28
Método	28
Pesquisa Bibliográfica	28
Intrumentos	29
Entrevistas	30
Procedimentos	31
Estratégia de Análise	32
Caracterização da Amostra	32
Resultados	35
Análise dos Dados	35
Discussão	40
Limitações e Considerações Finais	44
Conclusão	45
V – Referências	49
VI – Anexos	59
1 - Correlação Bivariada da Escala <i>Capabilities</i>	60
2 - Test t para amostras independentes na Escala <i>Capabilities</i>	65
3 - Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala <i>Capabilities</i>	67
4 - Correlação Bivariada da Escala <i>Bem-Estar</i>	69
5 - Teste t para amostras independentes na Escala <i>Bem-Estar</i>	73
6 - Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala <i>Bem-Estar</i>	75

	7 - Correlação Bivariada da Escala <i>Burnout</i>	77
	8 - Teste t para amostras independentes na Escala <i>Burnout</i>	90
	9 - Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala <i>Burnout</i>	94
	10 - Teste t para amostras independentes na Escala <i>Perfil_Total</i>	96
	11 - Questionário “HOME_EU: “<i>Homelessness as Unfairness</i>””	108
	12 - Análise “superficial” do questionário “HOME_EU: “<i>Homelessness as Unfairness</i>””	147
	13 - E-mail de convite para o questionário	166
	14 - Sript de chamada para convite ao questionário	168
	15 – Cronograma da Investigação	170

I - Introdução

O presente documento concorre como Dissertação de Mestrado, no curso de Mestrado Integrado em Psicologia, para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia, com especialização em Psicologia Clínica; assume formato de artigo empírico, ao abrigo da *alma mater* ISPA - Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida - e com o projeto de investigação HOME_EU - Homelessness as Unfairness (GA/726997/Horizon 2020).

Fazendo jus ao trabalho das organizações que intervêm na população em situação sem-abrigo, foi selecionado o trabalho das Equipas de Intervenção Social como objecto de estudo, tendo como elemento principal da análise a percepção dos intervenientes sobre a eficácia do seu trabalho.

O objectivo específico é conhecer o trabalho desenvolvido pelas Equipas de Intervenção Social, a partir da percepção dos próprios intervenientes, incidindo sobre quatro dimensões distintas, nomeadamente, o *Bem-Estar*, *Burnout*, *Capacidades*, e uma última relativa ao *Quotidiano nas Instituições*, isto é, relativo ao Espaço Físico, à Organização e Estrutura Organizacional, às Relações entre Instituições, Intervenientes e Utentes ou às Ferramentas e Recursos.

Assim, surgem várias questões a tratar pelo documento e a partir da investigação, sendo a principal questão: *Qual a percepção que as Equipas de Intervenção Social têm da eficácia do seu trabalho?* No fundo, procura-se compreender o trabalho dos intervenientes, sob os seus pontos de vista, com as Pessoas em Situação Sem-Abrigo para, desta forma, elaborar um melhor suporte social e comunitário.

Pretende-se, a partir da análise destes fatores, e com suporte teórico nas abordagens Ecológica e de Capacidades inscritas no trabalho das Equipas de Intervenção Social no apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo, captar a percepção do suporte emocional, a articulação entre trabalhadores e a organização das instituições, assim como fatores potenciadores das capacidades e das relações de todos os elementos da intervenção social.

Se há fatores facilitadores da relação das pessoas com o serviço, e dos serviços com a comunidade (*engagement*); Fatores relativos à ecologia, que se revelam nas relações entre estes fatores, materiais e imateriais, entre os recursos físicos e geográficos, assim como entre os modelos e dispositivos de acção (Perfis de Equipa (PE): *Housing First* (HF) vs *Traditional*

Staircase (TS), p. ex.). É analisado, portanto, se o Perfil de Equipa prevê diferentes resultados na avaliação das *Capabilities*, do *Bem-estar*, do *Burnout* e do *Quotidiano nas Instituições* - partindo do princípio que cada perfil trabalha com, e num, contexto e modelo distinto dos outros, quando intervindo com o utente.

Destes fatores a investigar sobre o trabalho no apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo, podem perceber-se, e servir para extrapolação para outras investigações, os conceitos de *Engagement* (Kriel, 2017; Gaboardi, et al., 2019), o *suporte emocional e articulação dos profissionais* (Silva, 2014b) e *organização* (Akhmetshin, et al., 2019).

Para levantamento de dados de investigação, foi utilizado o questionário que foi desenvolvido pelo Professor Massimo Santinello da Universidade de Padova, para o projeto de investigação HOME_EU. A aprovação ética da investigação foi obtida pelo ISPA (Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa) e pela Universidade de Padova.

Os fatores a medir provêm de escalas: de Bem-Estar Subjectivo, de Capabilities, uma escala de Burnout, e uma escala central, denominada aqui, e nas tabelas de dados, de Perfil Total, de 100 itens, que alberga diferentes temáticas relativas ao *Quotidiano nas Instituições*, como por exemplo, questões relativas à organização da instituição, questões relativas à qualidade das relações ou questões sobre o serviço, recursos e ferramentas. Perceber se há qualidade no suporte, aos utentes por parte dos agentes, assim como, suporte aos agentes por parte dos coordenadores; suporte e articulação das organizações de serviço social por parte dos órgãos sociais do estado e, comunicação e harmonia de paradigmas científicos entre instituições (Ornelas, 1994; Nelson, Lord & Ochocka, 2001, pp. 101-123).

A investigação assume uma lente de estudo comparativo entre as percepções do trabalho dos intervenientes de diferentes modelos de intervenção social, procurando medir a eficácia do trabalho da instituição, pela percepção das Equipas de Intervenção Social, a fim de, distribuindo a amostra entre Perfis de Equipas de Intervenção Social - Perfil de Equipa *Housing First* (HF); Perfil de Equipa *Traditional Staircase* (TS) - perceber se há diferenças significativas no PE no apoio das Pessoas em Situação Sem-Abrigo.

A Mudança Transformativa nas Organizações, na Comunidade e nos Indivíduos, é esperada pela colaboração de todos os intervenientes da sociedade, sendo estes, os provedores de acção social, os próprios utentes, assim como os agentes políticos e os cidadãos da sociedade. Para cada um destes elementos, a mudança transformativa mostra-se necessária, no entanto, como esta investigação apenas percorre o caminho do trabalho das

Equipas de Intervenção Social, reivindica-se a mudança na percepção do trabalho destes, isto é, *no trabalho que é feito e na maneira como se vê o próprio trabalho* (Kloos, Ornelas & Nelson, 2014), nomeadamente, nos níveis de *formulação de problemas e soluções*, dos *acepção de valores*, de locus do *foco de intervenção*, nas *expectativas dos outcomes*, nos *tipos de tratamento e no papel da comunidade* e no *“papel dos consumidores e profissionais na intervenção e recursos de conhecimento valorizado”* (Nelson, Kloos & Ornelas, 2014).

Ornelas (2008, p. 173) diz-nos que “os interventores sociais devem ter a capacidade de construir uma relação de trabalho e confiança com os diferentes participantes e fomentar o seu envolvimento e colaboração em termos de definição do problema, da compreensão do fenómeno de interesse comum e na criação de soluções” e, relativamente à Mudança Transformativa, o mesmo autor coloca-nos o seguinte desafio:

“A análise das discrepâncias entre o contexto real e o contexto ideal permite determinar o grau de ajustamento entre as necessidades e interesses dos indivíduos e as características e as exigências dos contextos, constituindo um ponto de partida para a definição de estratégias de mudança que vão ao encontro desse contexto ideal partilhado.” (Ornelas, 2008, pp. 157-158)

A mudança deve ser conscientemente acompanhada para levar a comunidade global à prosperidade, à evolução e à melhoria, e, se para tal, se para tomar rumo em direção à inovação, à criatividade e ao empreendedorismo, se para o estabelecimento e desenvolvimento de organizações e infraestruturas de suporte social com “serviços mais humanizados, mais eficazes e menos estigmatizantes que promovam o crescimento psicológico e o empowerment” (Ornelas, 2008, pp. 81-82), for necessário repensar todo o trabalho e investimento que foi feito até à data, então esse deve ser o procedimento. No início deste milénio em que vivemos, na Europa tem-se observado um quadro de transformações que se mostram imperativas, e muitas das vezes inevitáveis e incontornáveis, no percurso a Comunidade Europeia, e que solicitam a mudança para modelos de acção e dispositivos de intervenção e prevenção, com sentido ao *crescimento inteligente, sustentável e inclusivo*. (European Commission, 2010)

Nesta perspectiva de mudança transformativa, fenómenos como *paradigm shift* (mudança de paradigma, em português) são fenómenos que devem ser positivamente aceites

quando resultantes do trabalho da investigação; em alguns casos este fenómeno pode até mesmo ser esperado; e noutros, é forçosamente necessário que assim o seja. E podemos encontrar esta tendência para a mudança do paradigma actual a ocorrer no domínio do serviço social preventivo, precisamente para as Pessoas em Situação Sem-Abrigo (Nelson, Lord & Ochocka, 2001, pp. 217-240; Ornelas, 2008; Kertesz, et al., 2009; Tsemberis, 2010; Nelson, et al., 2014; Nelson, Kloos & Ornelas, 2014a).

Qual o melhor tipo de ajuda a dar a Pessoas em Situação Sem-Abrigo? Isto é, qual o modelo de intervenção e suporte social em que as Equipas de Intervenção Social melhor trabalham, para este tipo de fenómeno social? Estas são questões secundárias que serão desconstruídas pela análise dos dados de questionários e de entrevistas. É na convergência de toda esta informação que se pretende perceber se *a agência e a estrutura organizacional do trabalho das Equipas de Intervenção Social têm influência nos efeitos de auto-avaliação sobre a intervenção social*. (Ornelas, 1994)

Esta dissertação dividir-se-á fundamentalmente em duas partes: uma primeira onde serão descritos conceitos e perspectivas essenciais destes PE's, onde se falará, por um lado, do modelo mais tradicional de tratamento, que se processa por etapas, onde a *casa* é o último degrau e patamar a atingir, requerendo sobriedade e abstinência de uma série de fatores, denominado de *Traditional Staircase* (TS), e por outro, do modelo *Housing First* (HF), que parte do princípio que a *casa* é a base para a manutenção da vida em harmonia e deve ser separada do tratamento; na segunda parte, será feito um levantamento parcial do estado de arte ao nível nacional, relativo à percepção do trabalho das Equipas de Intervenção Social a Pessoas em Situação Sem-Abrigo, onde se analisará e discutirá os resultados em função dos fatores supracitados: *Bem-estar, Burnout, Capabilities e Quotidiano da Instituição*.

II - Contextualização Teórica

Condição da Pessoa em Situação Sem-Abrigo

Em Portugal, considera-se uma Pessoa em Situação Sem-Abrigo como sendo uma pessoa *sem tecto*, aquelas que vivem em espaços públicos, abrigos de emergência ou locais precários (como carros abandonados ou vãos de escadas, p. ex.) - uma denominação correspondente a pessoas sem tecto muito frequente neste tipo de estudos, é o conceito inglês de *Rough Sleeper*; pessoa *sem casa*, vivendo em alojamento temporárias ou lares; pessoas em *habitações precárias*; ou em *habitações inadequadas* (Silva, 2014b; ETHOS¹)

Esta² é a definição do Instituto de Segurança Social que foi concebida “com base nas categorias operacionais da tipologia proposta pela FEANTSA e utilizada por outros países europeus”:

“Considera-se pessoa sem-abrigo aquela que, independentemente da sua nacionalidade, idade, sexo, condição sócio-económica e condição de saúde física e mental, se encontre sem tecto, vivendo no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário, ou sem casa, encontrando-se em alojamento temporário destinado para o efeito.” (ISS, 2019)

A presença destas pessoas na ruas é representativa de que a situação habitacional do país não está bem estruturada, de modo a que possa proporcionar uma habitação segura e independente, potenciadora de um ambiente seguro e nutritivo aos cidadãos, como é do seu direito, segundo consta na Carta dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas e na Constituição da República Portuguesa. (UDHR-UNO; CRP)

Ninguém passa despercebido à presença destes cidadãos da cidade. No entanto, a frequência com que se observam estas ocorrências e a pouca abordagem que se tem, banalizam o fenómeno das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, fazendo-as “imersão na paisagem”; ao banalizar-se este problema, a disposição de recursos para a prevenção e intervenção em Pessoas em Situação Sem-Abrigo desce posições na ordem de prioridades políticas, desproblematizando a situação. A situação das Pessoas em Situação Sem-Abrigo não deve ser menosprezada e, muito menos deve ser colocado o ónus da responsabilidade na

¹ ETHOS: European Typology of Homelessness and housing exclusion. (www.feantsa.org)

² ISS - Instituto de Segurança Social, consultado a 22/05/2019 (<http://www.seg-social.pt/>)

pessoa que vive nesta situação. Ninguém quer viver na rua em condições atmosféricas adversas de frio e a chuva, expondo-se num contexto onde a segurança, a higiene e a privacidade são insustentáveis, entre outras inconveniências. Na maioria das vezes, as pessoas querem fugir de problemas pessoais e, refugiando-se, encontram-se na rua, num local onde dificilmente alguém as ache. A *Discriminação* e a *Segregação* social ditam um papel fundamental para a compreensão destas retiradas sociais e para a manutenção destes estigmas relativos às Pessoas em Situação Sem-Abrigo. (Skosireva, et al., 2014; Roy, et al., 2014; Poremski, Whitley & Latimer, 2014)

Nas ruas podemos observar tanto homens como mulheres, numa razão de, aproximadamente, 3-1, respectivamente. No entanto, ainda que em menor número, as mulheres podem estar mais vulneráveis, por exemplo, face a predadores sexuais do sexo masculino. Podemos encontrar desde adolescentes a idosos e, a grande maioria das pessoas tem a escolaridade mínima obrigatória, ou maior grau. A grande maioria das Pessoas em Situação Sem-Abrigo já viu passar dois invernos. As Pessoas em Situação Sem-Abrigo vivem numa situação de vulnerabilidade constante e imprevisibilidade, na qual vêm que a saída da rua mais próxima se afasta a cada passo que dão, nunca vendo, de facto, onde está a entrada para uma casa. (Dados HOME_EU³)

Estas pessoas são tidas, no paradigma anterior, como não estando capacitadas a habitar e a suportar uma casa independente, situação na qual é requerido treino assertivo (muitas vezes coercivo) e abstenção de uma série de elementos que, apesar de nocivos, conseguem manter um certo sentido na vida das pessoas. (Tsemberis, Gulcur & Nakae, 2004; Nelson, et al., 2014). Esta visão reducionista e incapacitante da pessoa - e quase que patologizante - coloca sobre a Pessoa em Situação Sem-Abrigo um peso que para muitos se torna impossível de carregar, ou com *um preço muito elevado a pagar* para se poder ter casa, levando a pessoa a optar pela rua, procurando num refúgio gratuito de um canto na rua, por condições de sobrevivência.

Uma fração da população considerada sem-abrigo vive nesta condição de forma crónica, vivendo nas ruas das cidades por anos consecutivos ou intermitentemente, saltando da rua para albergues ou abrigos de emergência, entre as ruas e prisões ou entre outros serviços de curto prazo de apoio a esta população. Pessoas em situação crónica sem-abrigo geralmente têm historial de perturbações mentais ou de perturbações de consumo de

³ Apresentação dos Resultados do Projecto HOME_EU: Homelessness Unfairness?, 20/05/2019, ISPA

substâncias, no entanto, a maior parte delas ainda evita a frequência em programas existentes de apoio a estas problemáticas (Tsemberis, et al., 2004).

Estima-se que cerca de 410.000 pessoas dormem atualmente nas ruas das cidades europeias (European Commission, 2013a); perto de meia dezena de milhar em Portugal encontra-se sem-abrigo (Pereira, 2018) e, em 2017, passava já, o meio milhar de pessoas que habitam as ruas da cidade de Lisboa (HOME_EU): desde em becos em prédios de Arroios até ao viaduto da Avenida Infante Dom Henrique, em Santa Apolónia, a passar pela escada da Igreja Universal do Reino de Deus da Alameda e terminando no Parque das Nações. Estas são algumas das Pessoas em Situação Sem-Abrigo da cidade de Lisboa que estão sinalizadas pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), que se deslocam até junto delas; para além destes, os novos utentes que recorrem às unidades de apoio, ou aqueles que nunca foram vistos. Estas instituições são responsáveis por responder a uma série de problemas sociais, desde Pessoas em Situação Sem-Abrigo, a idosos abandonados, a jovens com problemas de várias ordens, entre outros.; basicamente, a todas as pessoas que precisem de serviços de suporte e que tenham dificuldade no acesso a recursos e serviços.

Entre 2008 e 2013 o número de pessoas em situação eminente de risco de pobreza subiu de 116 milhões para 121 milhões (Baptista, 2014) e, sendo que a meta dos programas de reforma nacionais e internacionais se aproxima a *relativa* velocidade (2020-2024), a implementação de novas medidas de políticas públicas e estratégias nacionais e internacionais urge.

No caso das IPSS de suporte a Pessoas em Situação Sem-Abrigo, a resposta passa por oferecer alimento, mantas ou convites para eventos sociais de convívio ou de tratamento e higiene pessoal (cortar a barba, o cabelo, tomar banho ou lavar os dentes, e. g.), mas também por encaminhar as Pessoas em Situação Sem-Abrigo às comunidades terapêuticas, grupos de trabalho ou espaços abertos a diálogo ou, acompanhá-las na aquisição de documentação legal obrigatória (cartão de cidadão, p. ex.). A falta do documento de identificação, que é inalcançável de forma autónoma a muitas Pessoas em Situação Sem-Abrigo, implica um obstáculo a um sem-fim de recursos e serviços que a Pessoa em Situação Sem-Abrigo poderia usufruir.

Na literatura científica, relativamente às observações do trabalho que tem vindo a ser feito ao longo do tempo, encontramos denominações para este PE como: *Continuum Care* (Cuidado Continuado) (Gulcur, et al., 2003; Tsemberis, Gulcur & Nakae, 2004; Tsemberis,

2010), *Linear Residential Treatment* (Tratamento Residencial Linear) (Tsemberis, 2010), *Treatment As-Usual* (Tratamento Como-Habitual) (Nelson, et al., 2014; Patterson, Moniruzzaman & Somers, 2014; Somers, Moniruzzaman & Palepu, 2015; Poremski, Whitley & Latimer, 2014); *Treatment-First* (Tratamento-Primeiro) (Padgett, Gulcur & Tsemberis, 2006; Aubry, et al., 2015); e *Traditional Staircase* (Gaboardi, et al., 2019). Para fins de melhor compreensão ao longo deste trabalho, usaremos a denominação de *Traditional Staircase* para nomear este PE do anterior paradigma.

As Pessoas em Situação Sem-Abrigo são cidadãos de uma comunidade cujas capacidades estão a ser desconsideradas e desvalorizadas. Em termos comunitários são agentes que poderiam contribuir com os seus esforços e conhecimentos na progressão da comunidade e, em termos individuais, estes estão cidadãos que não estão a ser reconhecidos e inseridos na sociedade e, ao mesmo tempo, são impedidos e segregados dos contextos onde poderiam explorar e evoluir as suas próprias capacidades para se tornarem agentes participantes na fluência do quotidiano social. Existe uma lacuna colossal entre aqueles que têm e aqueles que não têm uma casa, um lar.

É portanto neste sentido que as Equipas de Intervenção Social actuam no sentido de criar proximidade com esta população desfavorecida e, igualmente, no sentido de levar a que esta população gere capacidades próprias de se aproximar da comunidade e dos contextos onde a educação, a segurança e a vinculação com os pares possam ter resultados. Nos pontos seguintes, descrevem-se alguns modelos de intervenção de que se fazem usar estas equipas, na forma como geram contextos potenciadores das capacidades, assim como, de gerar uma ecologia de relações positivas e recíprocas entre as pessoas e, entre as pessoas e a comunidade.

Traditional Staircase

Por *Traditional Staircase* (Gaboardi, et al., 2019) entendamos “escada tradicional”. Porquê *escada*? E porquê *tradicional*? Tradicional porque, em contraste com o recente modelo que definiremos no ponto seguinte - o modelo *Housing First* -, este, é aquele que tem vindo a ser usado até à contemporaneidade, consistindo em serviços de tratamento (PCS ou PM, p. ex.), serviços de suporte alimentar (distribuição de refeições nas ruas), serviços médicos ambulantes, serviços de higiene ambulantes, habitação comunitária, serviços de suporte habitacional ou suporte laboral, entre outros serviços de manutenção (Ornelas & Vargas-Moniz, 2007). No fundo, são modelos de serviço que seguem a resposta à primeira pergunta neste parágrafo. *Escada* porque, nestes modelos, a obtenção de uma habitação independente por parte da Pessoa em Situação Sem-Abrigo é vista como um final, como um objectivo, como um *último degrau* do tratamento, sendo os degraus intermédios, os degraus de preparação, ou tratamento, até ao último. Na história da literatura científica (Ornelas, 2008; Nelson & Prilleltensky, 2010), prevalece o modelo médico-clínico na resolução de perturbações de saúde fisiológica e psicológica e, o tratamento de patologias é priorizado no percurso de tratamento na problemática das Pessoas em Situação Sem-Abrigo; a isto se chama de *institucionalização*, que é a tendência para transpor para instituições clínicas os “doentes” e, nessas, “tratá-los”. Assim que estiverem “tratados” poderão “ir para casa”, mesmo que não haja suporte pós tratamento. E isto é um modelo de suporte social um pouco do género de quem “atira o barro à parede”, isto porque, não garantir que após o tratamento a pessoa tenha as capacidades para prosperar autonomamente na vida, e não mais precisar das instituições, é um erro à partida. Após esta tendência, a *desinstitucionalização* parece ser um passo mais humano, aproximando as pessoas segregadas e marginalizadas da população geral, retirando-as das instituições de tratamento, e adoptando uma visão mais “cotidiana” no contexto de tratamento. Com o aumento da população, e a diminuição de recursos físicos e humanos, o suporte que é feito às pessoas, com PM, PCS ou com deficiências físicas, por exemplo, é muitas vezes feito pela família ou, ainda em casa, por técnicos que se deslocam até lá. Por isto, as instituições devem pensar, não somente no *aqui e agora*, mas também no *amanhã e depois*. (Ornelas, 2008; Nelson & Prilleltensky, 2010)

O objectivo parece ser sempre o de aumentar os resultados segundo os mesmo métodos, mas nunca o de melhorar os resultados positivos segundo outros modelos, que é um

ponto extremamente importante a discutir (Nelson, Kloos & Ornelas, 2014). Neste sentido, *transinstitucionalização* (Ornelas, 1989; Ornelas, 2008, pp 81-86) vem precisamente dar-nos a entender que é preciso pensarmos para além do tratamento ou da recuperação dos utentes e que, é preciso pensar em dispositivos capazes de colaborar com as pessoas, cujas realidades mais recentes que têm, são as de tratamento e não tanto de vivência em sociedade. Falemos portanto de *suporte pós-tratamento*, como por exemplo, grupos sociais (alcoólicos anónimos ou narcóticos anónimos), grupos de suporte para o tratamento de documentos pessoais obrigatórios, suporte económico ou financeiro (rendimento básico incondicional, p. ex.), entre outros géneros deste tipo de suporte que, infelizmente, são muito pouco investidos.

Nestes modelos, pressupõe-se que o utente deve passar por uma série de estágios até estar pronto para habitar uma casa independente e, este processo é visto como *tratamento*. À Pessoa em Situação Sem-Abrigo, prescreve-se um, ou uma série de tratamentos, até que a pessoa esteja pronta para habitar, ou *housing ready* (Tsemberis, et al., 2004). O tratamento é o foco procedimental deste tipo de modelos mas, assumir que a condição de Pessoa em Situação Sem-Abrigo como uma condição que requer tratamento, é como se de uma patologia se tratasse (Nelson, et al., 2014). E no que toca às Pessoas em Situação Sem-Abrigo, embora encontremos um alto nível de patologias de diferentes ordens nesta população, não podemos extrapolar esta situação como perturbação (patologia da qual se padece), mas devemo-la pensar antes como condição (uma situação na qual uma pessoa se encontra à relativo tempo). (Martins, 2018)

Nesta linha, desprendemos o ónus da responsabilidade da Pessoa em Situação Sem-Abrigo sobre a sua situação, e diluí-mos esses ónus para os restantes elementos da sociedade (Nelson & Prilleltensky, 2010, pp. 3-24; Nelson, Kloos & Ornelas, 2014). Sob um olhar mais atento, a situação de Pessoas em Situação Sem-Abrigo revela-se uma situação *individualizada* - individualizada sim, mas não individual, isto porque, toda a situação recai sobre a Pessoa em Situação Sem-Abrigo, mas não parte exclusivamente dela - que resulta, muitas vezes sim, de condições individuais, como por exemplo, PM ou comportamentos abusivos e desviantes, mas também, e em muito casos estes contam, de problemas estruturais, isto é, de rupturas familiares ou eventos catastróficos, até à instabilidade dos mercados financeiros, às ondas de inflação que passam pelos mercados imobiliários, ou graças às estruturas desatualizadas e arcaicas de ensino para os jovens. (Poremski, Whitley & Latimer, 2014; Roy, et al., 2014)

Este modelo transmite a ideia de que o direito à habitação é um *direito por aquisição*, e não um *direito base*, como consta na Carta dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas e na Constituição da República Portuguesa. (UDHR-UNO; CRP). “Abstinência a longo-termo pode resultar quando os clientes ganham acesso a *recompensas* do mundo-real como trabalho, casa e relações sociais” (Kertesz, et al., 2009) Ora, se *casa*, *emprego* e *relações sociais* são um direito humano por excelência, porque aceitar que estas são “recompensas do mundo real”?

A sociedade dispõe de vários dispositivos (Coelho & Ornelas, 2010; Akhmetshin, et al., 2019; Martins, 2018) que previnem e actuam no tratamento destas problemáticas que afetam as Pessoas em Situação Sem-Abrigo: hospitais, centros de toxicodpendência, abrigos, habitações comunitárias ou partilhadas, centros de apoio em grupo; as Pessoas em Situação Sem-Abrigo devem fazer-se utilizar destes dispositivos para poder integrar os programas de reabilitação com o fim de obter habitação particular; para além disto, os utentes devem mostrar, com recurso a análises médicas (sangue, urina e outras) e registos clínicos, a sobriedade, para a vida: durante a aplicação do programa e após o programa, já na habitação inclusive (Tsemberis, Gulcur & Nakae, 2004). A violação deste pressuposto - o da sobriedade - pode colocar em causa a permanência da pessoa na habitação que este julgava ser sua: isto é, se após um utente ter passado por todos os passos até chegar à habitação e, durante a sua estadia, beber um copo de vinho ou fazer uma toma da sua auto-medicação, este pode automaticamente perder o direito à habitação - gesto que não parece menos do que desumano.

Apesar deste modelo de tratamento se mostrar com efeitos positivos no tratamento do fenómeno em causa, ou seja, apesar de nestes modelos podermos observar pessoas que efetivamente chegam a habitar a sua casa independente, este modelo é alvo de bastante crítica e são evidentes as limitações que agrega nas suas estruturas (Kertesz, et al., 2009), assim como, limitações e, por vezes, limites intransponíveis, para as pessoas que, já no limite das suas vidas, precisam de uma habitação própria e segura. Muitas vezes, o trabalho que é necessário fazer para ter uma casa, a adicionar ao trabalho que é preciso fazer para sobreviver, não compensa nem é suportável, compensando mais ficar na rua. Para não falar do facto de que em muitos contextos em que essas ofertas se inserem, como por exemplo albergues ou casas partilhadas, são contextos altamente *disempowering* para os utentes, isto por serem locais onde a segurança, integridade e privacidade das Pessoas em Situação Sem-Abrigo estão mais comprometidas do que nas ruas.

Algumas das características deste tipo de tratamentos que se mostram desatualizados, são o facto de ser um modelo dogmático, pouco flexível às opiniões e pontos de vista dos utentes e ao aparecimento de utentes de outras culturas e nacionalidades - a generalização é um grande obstáculo quando em função do funcionamento para a acção social no suporte às Pessoas em Situação Sem-Abrigo, ou qualquer outro tipo de população pluricultural; o facto de ser um modelo paternalista e punitivo, deixa os utentes reticentes ou intimidados, *a priori*, face a ingressar o programa; a não-separação entre a habitação e o local de tratamento, a impermanência nas habitações dado serem habitações transicionais; a falta de segurança e apoio sentida pelos utentes - por exemplo, falta de segurança nos abrigos e casas coletivas que leva muitas pessoas a preferir viver na rua; o carácter de *tratamento* (em contraste com a visão para a *recuperação*, que será exposto mais adiante) (Ornelas, Duarte & Jorge-Monteiro, 2014). Tudo isto são factores que levam a uma baixa taxa de retenção nas habitações permanentes, após estes programas, e um altíssimo recurso a serviços clínicos ou judiciais, p. ex.. Suportados por pressupostos de necessidade de estrutura e controlo, estes pressupostos retiram o direito de escolha e o auto-controlo das Pessoas em Situação Sem-Abrigo em manifestarem as suas opiniões e necessidades e a serem ouvidas e tidas em conta pelas *instituições de acção social*. (Ornelas, et al., 2014)

Em contraponto com este, o modelo Housing First mostra como a inversão de alguns pareceres fundamentais da estrutura do modelo de intervenção pode valorizar o trabalho feito pelos utentes dos serviços, nas suas vidas, assim como dos intervenientes sociais na vida da comunidade, de tal forma que se cumprem mais e melhores resultados relativos às necessidades das Pessoas em situação Sem-Abrigo, nomeadamente, na necessidade básica de ter um abrigo.

Housing First

Housing First (HF) é provavelmente uma das mais importantes inovações no desenho dos serviços de Pessoas em Situação Sem-Abrigo nos últimos 30 anos. Desenvolvido pelo Dr. Sam Tsemberis em New York, o modelo HF tem-se provado muito eficiente em resolver o problema das Pessoas em Situação Sem-Abrigo em pessoas com altas necessidades de suporte nos EUA, Canadá e vários países da UE. (Pleace, 2006; Pleace, 2016)

HF, em português Casas Primeiro, é um modelo de projeto pioneiro que procura responder à falta de uma das necessidades básicas de vida, inerente a uma estrutura de vida psicológica ou social desorganizada, economias individuais imprevisíveis e, em muitos casos, de luta constante pela sobrevivência das pessoas: a falta de uma casa, de um abrigo. (Padgett, Gulcur & Tsemberis, 2006) Sendo que esta situação, muitas das vezes resultam de, ou em, comportamentos mal-adaptativos, por vezes autodestrutivos e até mesmo sociopáticos, a responsabilidade social para a intervenção nesta população é imputada, com o apoio de fundos comunitários, aos grupos governamentais e organizações não-governamentais, no sentido do estabelecimento de um nível de saúde pública ideal e previsto nos planos de orçamentos de estado e diretivas de estado nacional e internacional. (European Commission, 2013)

Em contraste com o *Traditional Staircase* (TS), o modelo *Housing First* (HF), em poucas palavras, tem a *casa como princípio para a recuperação*. A grande revolução nesta passagem de modelos, para além da redução da carga excessiva de regras estritas, rigorosas e severas impostas aos utentes, passa por alterar a ordem dos passos no plano de intervenção, passado o objectivo do modelo TS a vigorar como ponto de partida no modelo HF: a habitação permanente. (Pleace, 2006) A escolha do utente sobre a casa que pretende e a participação nos serviços que escolhe participar são valorizados, no sentido em que, exercitar estas áreas na agência do utente, aumenta a probabilidade da Pessoa em Situação Sem-Abrigo ficar mais feliz e durante mais tempo na casa que escolheu e, melhorar a sua vida de forma mais eficaz. (Patterson, Moniruzzaman & Somers, 2014)

Colocar, em primeiro lugar, a Pessoa em Situação Sem-Abrigo numa casa, numa habitação permanente, tendo como verdade que a casa é um espaço físico onde refletimos o nosso espaço mental e onde, nesse espaço, o físico nos conforta e segura. Nas palavras de Lino (1990) relativamente a este espaço simbiótico:

“Desde os tempos pré-históricos até à modernidade nunca o problema da habitação deixou de ser actual e de interessar - por vezes apaixonadamente - as criaturas humanas. Primitiva ou complicada, a existência do homem não pode prescindir da cabana, gruta ou casa que lhe sirva de abrigo, garantindo-lhe, pelo menos relativa tranquilidade e repouso retemperador.”
(apud Garcez, 2014)

A partir daí, já numa base segura, o utente passará posteriormente a frequentar terapia e a integrar a sociedade, não havendo o carácter obrigatório para a frequência nestas actividades, havendo sim um incentivo à participação nas mesmas com total controlo de escolha por parte do utente. Aqui é marcada a grande diferença entre ter o foco do programa no *tratamento* ou na *recuperação*. (Martins, 2018; Nelson, Kloos & Ornelas, 2014a) Esta conceptualização, mas conhecida por *recovery*, um conceito emergente nos anos 1980's e que tem uma base de suporte científico bastante significativa pelo trabalho de inúmeros autores (Ornelas, 2008, pp. 111-116), destaca a condição do utente, não como sendo uma enfermidade, mas como uma condição (condição por ter os fatores individuais e estruturais) de injustiça e vulnerabilidade, de cuja qual a Pessoa em Situação Sem-Abrigo deve recuperar, e não “tratar-se”. A Pessoa em Situação Sem-Abrigo vai recuperar as suas forças e as suas capacidades, de auto disciplina e comunitarismo, entre outras; A Pessoa em Situação Sem-Abrigo vai recuperar os seus documentos e vai guardá-los em segurança na sua casa; A Pessoa em Situação Sem-Abrigo vai recuperar os seus amigos e a sua família e vai cozinhar para eles. Com um pouco de confiança nas capacidades das pessoas, com a partilha de conhecimentos e *know hows* práticos para a vida, com a disposição de espaços, ferramentas e recursos para que as pessoas possam trabalhar, nelas e, com elas mesmas; nunca prometendo panaceias, mas ensinando-as a fazerem as suas próprias poções, o objectivo é que as Pessoas em Situação Sem-Abrigo recorram mais à *sua vivência* e menos à *sobrevivência*, para levarem a cabo uma vida livre e que lhes faça sentido. (Ornelas, Duarte & Jorge-Monteiro, 2014; Martins, 2018)

Sobre o que é uma casa, Garcez nos diz que “a casa é, portanto, o objeto construído, um “espaço-propriedade” que para além de possuir valor económico se define enquanto invólucro protetor - o abrigo do Homem.” (Garcez, 2014) O espaço passa a abrigo, do abrigo a uma casa, e de uma casa a um lar. Todos nós precisamos de um espaço para nos sentirmos

fisicamente seguros e estáveis, e este sentimento é necessário para podermos ter segurança e estabilidade psicológica e emocional. E é nesse espaço, na nossa casa, no nosso canto, que podemos ouvir com calma e clareza o nosso pensamento atribulado e, dar-lhe espaço para ser.

E sobre o mesmo sentimento, Sam Tsemberis, fundador e director executivo do projecto *Pathways to Housing*, faz-nos reflectir:

“Housing First implica que a pessoa tenha acesso imediato a habitação real. Não a um albergue, não a algo partilhado, nem transitório. Um lugar para ele/ela próprio/a, permanente, mobilado, em que a pessoa possa ter o sentimento de propriedade sobre. A outra parte do programa são os serviços de suporte, a um nível de intensidade preparado para atender às necessidades da pessoa.”(Tsemberis, apud home.org)⁴

Resumidamente os OITO Princípios do modelo *Housing First*⁵ (Pleace, 2016), são os seguintes:

1. Habitação como direito humano, com acesso imediato e condições prévias à habitação
 - 1.1 Condições na Habitação (Tsemberis, Gulcur & Nakae, 2004)
 - a. Os participantes pagam até 30% do salário ou subsídio para a renda.
 - b. Os participantes reúnem-se com um membro da equipa de suporte, pelo menos uma vez por semana.
 - 1.2 Características da Casa (Ornelas, et al., 2014)
 - c. Habitações Dispersas (*Scatter-site* vs *Single-site*) na sociedade, integradas preferencialmente em bairros *mainstream* das cidades de modo a promover o contacto das Pessoas em Situação Sem-Abrigo com a população e com os serviços.
 - d. À escolha do utente.
2. Escolha do consumidor e controlo para uso de serviços (Patterson, Monruzzaman & Somers, 2014)

⁴ <http://www.home-eu.org/housing-first/>

⁵ <http://housingfirstguide.eu/website/>

- a. O utente escolhe os serviços em que quer participar, como quer participar, e quando quer participar; O utente escolhe a casa que quer habitar, como quer habitar e como a quer mobilar.
 - b. “Erros” ou “Falhas” são assumidos *a priori*, durante o percurso terapêutico.
 - c. Promover autonomia ao confiar na escolha do consumidor leva ao *empoderamento* e à autovalorização.
 - d. O problema não está em estar “demasiado próximo” mas sim, em estar “demasiado afastado” na relação com o utente.
3. Separação da Habitação e Tratamento (Tsemberis, 2010)
- a. A casa não é local de tratamento, é local de repouso. Local de tratamento deve ser tratado como tal, nos espaços e gabinetes dos serviços. Esta separação reforça a casa como local seguro e refúgio.
4. Tratamento orientado para o *Recovery* (Silva, 2014a)
- a. Intervenção para *Baseline* e *Follow-up*, pensamento focado na *recuperação das capacidades* e não no *tratamento* e, para além de se tratar o problema, o acompanhamento posterior também é investido.
5. Metodologia de Redução do Prejuízo (*harm reduction*) (Tsemberis, Gulcur & Nakae, 2004)
- a. Proporcionar contextos e conhecimentos que evitem a permanência de fenómenos ou elementos nocivos à vida do utente.
6. Envolvimento Ativo não-Coercivo.
- a. O utente escolhe e participa nos serviços que achar mais adequados para si.
7. Planeamento centrado no cliente e suporte individualizado, específico a cada utente (Shinn, 2014)
- a. Fatores que levaram à situação, a experiência sem-abrigo e as mudanças após habitação estável.
8. Integração Social e Comunitária com suporte Flexível por quanto tempo for necessário. (Ornelas, et al., 2014)
- a. Integração Física, Integração Social e Integração Psicológica
 - b. Flexível a cada cliente e às suas necessidades
 - c. Suporte com disponibilidade permanente 24h/dia

Projecto de Investigação HOME_EU⁶

O HOME_EU é um projeto colaborativo europeu com metodologia de ação assente no modelo *Housing First* que visa a atribuição imediata de habitações permanente, dispersas na sociedade, a Pessoa em Situação Sem-Abrigo com duplo diagnóstico de doença mental e adição, sem condições prévias de atribuição e com orientação para o *Recovery*, fundamentada por duas abordagens: a *Ecológica* e de *Capacidades*

HOME_EU é um projeto que procura aumentar, melhorar e actualizar as bases de dados da estatística das incidências de Pessoas em Situação Sem-Abrigo. Conta com a acção de vários países da União Europeia que procura avaliar, intervir e promover um conjunto informativo de dados sociais sobre a desigualdade social, de onde fazem parte doze instituições sediadas nos 8 países diferentes da UE: França, Irlanda, Itália, Holanda, Polónia, Portugal, Espanha e Suécia. (Home-eu.org)

A Missão e visão, o objectivo global do projeto HOME_EU é promover um entendimento compreensivo sobre como a Europa percebe, tolera e contesta a desigualdade. Como estudo de caso de uma expressão extrema de injustiça, a investigação foi desenhada para promover uma série compreensiva de dados das dimensões envolventes na mudança social inovadora e transformativa. (Santinello, 2018)

Os Valores, o trabalho do HOME_EU assenta em três diretrizes basilares relativamente aos métodos e modelos de acção. São eles a (1) Matriz/Estrutura de Capacidades (*Capability Framework*), (2) Abordagem Ecológica (*Ecological Approach*) e (3) o modelo Casas Primeiro (*Housing First*) e, segue os Oito Princípios supracitados.

Investigações sobre este modelo (Tsemberis, et al., 2000; Gulcur, et al., 2003; Tsemberis, et al., 2004; Padgett, et al., 2006; Stefancic, et al., 2007; Pearson, et al., 2009; Padgett, et al., 2010; Tsemberis, 2010; Kertesz, et al., 2009) têm vindo a revelar resultados bastante positivos para sustentar a hipótese de que este modelo (HF) é mais eficaz e actualizado que aquele outro (TS). Os resultados apontam não só neste sentido positivo e revolucionário no que consta à melhoria dos modelos de intervenção social a Pessoas em Situação Sem-Abrigo, como se mostra também viável em casos que se mostram sensíveis ou de difícil recuperação, isto é, este modelo funciona até com sujeitos de extratos da população em situação de sem-abrigo com problemáticas altamente sensíveis e de difícil tratamento.

⁶ HOME_EU: *Reversing Homelessness in Europe* (GA/726997/Horizon 2020) (<http://www.home-eu.org/housing-first/>)

Para além destes, são também notórios os benefícios a nível económico e as boas relações custo-benefício.

À medida que o modelo de habitação suportada HF tem vindo a ganhar dimensão, surgem questões sobre se as intervenções sob investigação são especificamente adequadas e que componentes do modelo contam para a sua eficácia. (Nelson, et al., 2014)

Em Portugal, este modelo proporciona habitação individual a cerca de 80 pessoas que, no seu conjunto, relatam viver bem e em segurança⁷, com taxas de retenção a chegar aos 80%, em Portugal, e noutros países (Tsemberis, Gulcur & Nakae, 2004).

Relativamente ao trabalho do projecto HOME_EU, este baseia-o em duas abordagens distintas que, mediante sobreposição das mesmas, nos permitem ter uma visão integral e integrativa sobre distintos problemas sociais e comunitários, e pessoais. São elas a Abordagem *Ecológica* (Bronfenbrenner, 1979), que nos permite compreender a ligação entre fatores e aspectos da vida das pessoas que, aparentemente, podem parecer dissociados, mas não são; e a Abordagem de *Capacidades* (Shinn, 2014), que nos permite valorizar e compreender o ser humano como um ser “inacabado”, isto é, ainda que toda a vida possa parecer finalizada, a pessoa, seja ela quem for, é portadora de capacidades e de potenciais de actividade que lhe permitem superar na vida, por mais irrisória que possa parecer essa hipótese. No fundo, estas abordagens permitem-nos compreender o mundo, a sociedade e as pessoas de uma forma mais holística e mais esperançosa - e menos presunçosa - sobre “a vida dos outros”. (Ornelas, Duarte & Jorge-Monteiro, 2014)

Para além destas, é tida também em conta a ideia de *Engagement*, que nos permite perceber que, para haver resolução de problemas sociais, é necessário que haja uma vinculação, uma relação, uma partilha, de ideias, recursos e conhecimentos e que, para que possa haver progressão e evolução, para que possa haver melhorias e resultados positivos, estas relações e partilhas, devem ser positivas e valorosas, fortuitas e somativas de aspectos positivos na vida das pessoas. Na vida das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, podemos observar um fraco *engagement* entre a sociedade e esta população *sem-abrigo*. (Drake & Blunden, 2015; Akhmetshin, et al., 2019)

⁷ Apresentação dos Resultados do Projecto HOME_EU: Homelessness Unfairness”, 20/05/2019, ISPA

Abordagem Ecológica e a Organização

Na Ecologia, o foco está nas relações dos seres vivos com meio ambiente, assim como em muitas das relações entre eles - de um ponto de vista distanciado do tradicional, que procura testar hipóteses de relações causais; num ponto que, não sendo reducionista na formulação de hipóteses para efeitos lineares, procura considerar também os efeitos colaterais ou transversais do ambiente exercidos sobre os seres vivos. Na área da Psicologia Comunitária (Ornelas, 2007), a abordagem Ecológica funciona como referencial fundamental para o estudo das relações dos Seres Humanos com o Ambiente e das relações entre Eles, assumindo forma como “paradigma científico e conjunto de valores” (Ornelas, 2008, p. 150), para a compreensão dos problemas sociais como “multicausais e contextuais porque estão interligados com vários níveis do sistema social” (Ornelas, 2008, p. 150), e percebendo que o destaque deve estar na interconexão indivíduo-contexto, ou seja, nas várias relações partilhadas pelas partes, resultando assim, no entendimento de que o processo de desenvolvimento não está cingido a uma unidirecionalidade, mas sim, a uma complexa rede de relações estabelecida entre os indivíduos e os diferentes contextos em que se apresentam. (Ornelas, Duarte & Jorge-Monteiro, 2014)

Urie Bronfenbrenner elaborou, em 1979, o chamado Modelo Ecológico que, apesar de usar conceitos distintos dos da Ecologia, ajuda na análise e compreensão das Sociedades e Comunidades e da acção da Psicologia Comunitária nestas. Neste modelo, vários níveis emergem, assim como numa abordagem sistémica, em que, a existência de sistemas nos níveis superiores dependem da pluralidade de sistemas dentro do nível inferior. Os níveis são, no sentido bottom-up, os seguintes: (1) Microsistema: Contextos sociais mais próximos onde os papéis sociais e as actividades, assim como as relações interpessoais, são desenvolvidos (Exemplo: Família, Sala de aula ou Contexto de trabalho); (2) Mesossistema: Nível onde os microsistemas interagem como unidades independentes (Exemplo: relações entre famílias ou relação entre uma família e uma instituição); (3) Exossistema: Nível onde actuam as diferentes dimensões de contextos presentes nas comunidades; dito de outra forma, é a diversidade de serviços ao dispor da população, diferença essa que reside na génese das instituições (Exemplo: diferentes instituições de ensino; diferentes instituições de saúde; diferentes instituições de lazer); (4) Macrossistema: Dimensão mais abrangente, o macrossistema é o nível onde actuam as sociedades, onde os factores culturais, políticos e

econômicos são fundamentais para a compreensão organizada destes sistemas sociais, e das relações entre sociedades e nações. (Ornelas, 2008, pp. 149-182)

Ainda que se clarifique as áreas em que as diferentes organizações sociais, de diferentes dimensões, atuam - fazendo jus ao modelo de Bronfenbrenner -, este, se isolado de qualquer outro modelo, não permite perceber na íntegra as relações entre o indivíduo e os contextos, da relação de uma unidade com o seu sistema envolvente, assim como de um supra sistema com a unidade do qual essa faz parte. (Ornelas, Vargas-Moniz & Duarte, 2010).

No entanto, Ornelas (2008, p. 160) diz-nos que “a teoria dos papéis sociais proporciona uma perspectiva interessante e útil para a compreensão dos processos de ajustamento entre os indivíduos e os contextos sociais”. Desenvolvida por Sarbin (1970), a Teoria dos Papéis Sociais postula um ambiente estruturado em quatro “ecologias”, isto é, diferentes dimensões que, em ordem de sobrevivência, o indivíduo deve posicionar-se, de forma estratégica, para seguir a mesma (Ornelas, 2008, pp. 158-159). Estas dimensões são:

- (1) *Auto-suficiência*: Capacidade em distinguir entre o maligno e benéfico;
- (2) *Sistema de Papéis*: Posições dos indivíduos relativamente aos outros;
- (3) *Normativo*: Avaliação entre o desempenho do próprio e do outro;
- (4) *Transcendental*: Necessidade de manutenção de sentido de ordem;

“O planeamento de processos de mudança requer um conhecimento dos contextos ecológicos, no sentido de prevenir consequências não desejadas e antecipar soluções” (Ornelas, 2008, pp 150-184) e é essencial que a procura da mudança seja transformativa, isto é, a mudança dos paradigmas até então vigentes por aqueles que procurem alterar a estrutura já fundada por uma outra que, com base na investigação, se mostra como mais eficaz e eficiente e com melhores resultados para um dado problema: por outras palavras, aceitar que novos métodos e dispositivos atualizados vigorem, visto serem mais ajustados e contextualizados à época cronológica e aos problemas da actualidade (Piat & Polvere, 2014; Nelson, Lord & Ochocka, 2001, pp. 3-56).

A acção individual e social deve caminhar no sentido da mudança transformativa, mas sobretudo, naquele de uma transformação melhorativa que, ao procurar refundar os seus *canons*, procura também melhorá-los; de certa forma, torná-los mais claros e evidentes, mais eficazes e eficientes. Tendo esta perspectiva assente, a formulação de medidas de políticas públicas e de modelos de acção social deve ter enraizamento em diferentes níveis do

macrossistema social, ou seja, transcendendo o individual para que a mudança seja significativa e sustentável (Ornelas, 2008, pp 150-184), neste, e nos outros níveis (Nelson, Kloos & Ornelas, 2014).

Sendo que a investigação a partir de uma perspectiva ecológica procura compreender e estabelecer condições preponderantes à mudança individual e social, dos padrões de relação e dos contextos (Ornelas, 2008, pp. 164-182), a adoção de novos modelos metodológicos para a investigação científica é igualmente necessária. Abrindo-se enquanto sistemas, os grupos de investigação abrem as portas à entrada de novos participantes na prática da investigação científica quando apostam em modelos de investigação colaborativa. (Ornelas, Duarte & Jorge-Monteiro, 2014)

É no seguimento destas duas abordagens, a Ecológica e a Teoria dos Papéis Sociais, que estabelecemos a variável da *Organização*. Isto porque a organização requer a manutenção de relações positivas e estáveis, sejam elas entre os indivíduos, entre indivíduos e serviços, ou entre serviços, estes governamentais ou não-governamentais. No que cabe à organização do trabalho, as Equipas de Intervenção Social devem ter e linha de conta que a comorbilidade deste fenómeno (Pessoas em Situação Sem-Abrigo) com a incidência de PM, PCS, alcoolismo, deficiências físico-motoras, entre outras, é significativamente alta. É suportada a ideia de que, apesar da comorbilidade entre condições, o fenómeno Pessoas em Situação Sem-Abrigo parece advir da desarmonia em várias dimensões da vida da Pessoa em Situação Sem-Abrigo, ou seja, estar *sem-abrigo* não é apenas um problema *intrapessoal* (perturbação física ou mental), ela parece ser o resultado, também, de uma desarmonia a nível *interpessoal* - social, sistémico (Tsemberis, 2010). É graças à abordagem ecológica que podemos compreender de forma holística o problema das Pessoas em Situação Sem-Abrigo e o que leva à sua ocorrência; graças à Teoria dos Papéis Sociais, podemos perceber como o estabelecimento de um contexto organizacional auto-suficiente, ou seja, o mínimo dependente do exterior, com um sistema de papéis bem definidos, não necessariamente inflexíveis, mas com tarefas claras, vias de comunicação fluidas e delegações dos poderes de decisão, podem levar uma instituição a ter uma organização melhor definida e eficaz, e levar a uma melhor oferta de serviços e eficiência de apoio social. (Jones, et al., 2014) Apesar de se cruzar mais informação, o problema torna-se mais compreensível, uma vez que os modelos ecológicos se distinguem pela inclusão de variáveis ambientais e políticas que são esperadas na influência do comportamento humano.

Abordagem de Capacidades

A noção de capacidades para a predição do bem-estar está associada com o trabalho de Amartya Sen (Sen, 1993, 2009, apud Al-Janabi, et al., 2013) e, a mesma autora, explica que o bem-estar consiste de *funcionamentos* que uma pessoa *faz* ou *é*, e as *capacidades* são “combinações potenciais de funcionamentos disponíveis para um indivíduo” (Karimi, 2016)

O foco das capacidades deve estar na avaliação sobre aquilo que um indivíduo é capaz de fazer, em vez daquilo que acaba por fazer, e é importante que integre a livre escolha sobre a avaliação do bem-estar do indivíduo. (Al-Janabi, et al., 2013). Neste sentido, não devemos desacreditar na Pessoa em Situação Sem-Abrigo e na sua capacidade de manter e sustentar uma habitação independente. Enquanto intervenientes de acção social, devemos confiar nas capacidades das Pessoas em Situação Sem-Abrigo e colocar as pessoas em contextos propícios ao treino destas (Ornelas, 2008; Ornelas, et al., 2012) Só quando as pessoas estão no contexto em que, não só podem, como têm de fazer o seu trabalho “por si”, é que as pessoas aprendem os conhecimentos, o *know how* (Shinn, 2014). Nada nos diz que o tratamento de dependência de substância é necessário para se ter capacidade de manter uma casa, nem tão pouco que uma perturbação de dependências incapacita uma pessoa de habitar e manter uma casa. Nos modelos TS, esta abordagem não é suficientemente investida, o que resulta em *dropouts* e reincidências constantes por parte das Pessoas em Situação Sem-Abrigo. Para além disto, esta falta de investimento nas capacidades das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, pode levar a que as pessoas se habituem à sua situação em que estão e que se habituem também à ideia de que estão incapacitadas a habitar uma casa, levando muitas pessoas a perder o crédito nelas mesmas, e a perder a esperança na sociedade enquanto prestadora de serviços. (Zerger, et al., 2014))

Ainda que as capacidades de um indivíduo possam ter efeitos positivos sobre o bem-estar do mesmo, uma exclusiva avaliação das capacidades do indivíduo não é suficiente para medir o bem-estar do mesmo. Segundo Karimi, (2016), “o bem-estar inclui também a “liberdade de realização” do indivíduo”. No entanto, os julgamentos individuais sobre o bem-estar para a tomada de decisões societais, é um problema que parece suscitar debate e controvérsia nas áreas da economia e da saúde. (Kahneman & Sugden, 2005, apud Al-Janabi, et al., 2013)

Aquilo que revela o bem-estar para um indivíduo, pode não ser o mesmo que coloca outro no mesmo estado, no entanto, seja qual for o indivíduo, ele terá o desejo de reunir as capacidades para levar os seus desejos e vontades à resolução. Ele terá vontade de se realizar pelos seus feitos e acções e, quando esta impetuosidade e motivação estão à vista, elas devem ser treinadas, e nunca desvalorizadas (Sacchetto, et al., 2016).

Faz parte do percurso das nossas vidas no sentido de viver - e não somente de sobreviver -, munir-mo-nos de capacidades e ferramentas para ultrapassar e resolver os obstáculos e dificuldades com que nos deparamos. O nosso bem-estar está sujeito à nossa resiliência, à nossa maneira de interpretar os fenómenos que nos abordam, à maneira como aceitamos o peso das responsabilidades de viver. E quanto mais capazes, mais resilientes e sagazes somos perante as constantes “lutas do dia-a-dia”. Viver, coloca-nos em constante estado de *fight or flight*, e há que ter em linha de conta que a escolha em *lutar ou fugir*, ainda que possa resultar de pulsões inconscientes ou incitada pelos contextos, ela pode também ser treinada, em parte.

Escolher, tomar decisões, decidir, são *capacidades*, se tomarmos em linha de conta a aceção de Karimi (2016), e que “o bem-estar do indivíduo pode melhorar por ter mais escolhas” (Karimi, 2016). Este autor é exímio em colocar de forma compreensível a importância de prover *escolhas e oportunidades* aos indivíduos, no sentido de observar melhores avaliações sobre o *bem-estar subjectivo*.

Devemos ter a liberdade de escolha. Devemos poder escolher o melhor para as nossas vidas e devemos poder ter a liberdade e a independência de uma vida autónoma (Shinn, 2014). No entanto, para um indivíduo que tenha algum tipo de incapacidade, física, motora ou mental, viver em conformidade com as suas escolhas e preferências, pode implicar uma série de obstáculos a ultrapassar, o que representa um caminho extremamente complexo (Barbutto, Biggeri & Griffio, 2011). Existe ainda um fator que compromete o desenvolvimento e a possibilidade de expressão dos indivíduos: *Discriminação*, algo presente na comunicação das pessoas, muitas vezes sem que se dê conta, que dificulta o percurso de vida destes indivíduos, “criando uma super-estrutura em volta do núcleo autêntico do indivíduo” (Barbutto, Biggeri & Griffio, 2011; Skosireva, et al., 2014; Roy, et al., 2014; Poremski, Whitley & Latimer, 2014). Se, para além dos métodos, os pontos de vista sociais foram alvos de uma mudança transformativa, passaremos a ver as Pessoas em Situação Sem-Abrigo, à luz desta abordagem, como agente capazes de conduzir as suas vidas. Assim, é-lhes encorajado

que recuperem as suas capacidades e liberdade, a fim de se tornarem agentes principais sobre as suas vidas, possibilitando-os assim de levarem uma vida de satisfação, deixando de ser assim agentes passivos de decisões externas. (Barbuto, Biggeri, Griffó, 2011; Shinn, 2014)

“A necessidade de mudar de foco do indivíduo para as suas relações com a sociedade” (Barbuto, Biggeri, Griffó, 2011) é algo que já tem vindo a ser reivindicado por inúmeros autores e agentes políticos, no sentido da promoção de modelos de ação que promovam o *empowerment* individual e social e que reduzam fatores que levem à pobreza dos indivíduos. (Barbuto, Biggeri, Griffó, 2011; Nelson, Kloos & Ornelas, 2014a; Nelson & Prilleltensky, 2010)

Reiteradamente, as Equipas de Intervenção Social devem explorar e treinar positivamente as capacidades das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, no entanto, para isso, é preciso que hajam contextos geradores de capacidades, de relações e de segurança, física e psicológica. É de extrema importância que o contexto em que os serviços de intervenção social inserem os utentes seja um espaço onde a pessoa se possa sentir ouvida, compreendida e integrada, onde haja vinculação com os técnicos e com os seus pares, onde haja *engagement*, entre utentes e interventores, assim como entre utentes, de forma a proporcionar um ambiente contentor (*holding*) para quem mais precisa, organizado e previsível para o utente.

Empowerment e Engagement

O conceito de *empowerment* parece assumir diferentes definições consoante diferentes contextos, podendo parecer tratar-se de um termo algo vago, passível de ser utilizado em qualquer circunstância, “correndo o risco de se tornar num slogan destituído de conteúdo e associado a situações contraditórias” (Ornelas, 2008, p. 46).

No entanto, *Empowerment* (Rappaport, 1987) é concreto, isto é, algo de perceptível aos sentidos, ainda que numa dimensão metafísica, pois, no fundo, o *empowerment* transcende o físico por não se tratar de um estado ou de uma posição, ou até mesmo de um fenómeno isolado, mas sim de um progresso ou processo pelo qual um determinado sistema funciona, durante um determinado período de tempo (Ornelas, 2008, pp. 150-182; Ornelas, Duarte & Jorge-Monteiro, 2014). O *empowerment* está sempre sujeito ao *fator do tempo* e, por isso, a uma avaliação longitudinal. (Ornelas, 2018, pp. 46-58). É portanto, uma variável que reflete a condição da progressão, em termos qualitativos e quantitativos, de um sistema particular, assumindo pois, relação com a inevitável progressão do tempo. A qualquer momento - tendo em conta um período específico de tempo - podemos caracterizar um sistema particular na sua condição de *empowering*, podendo este ser positivo, ou negativo.

Da mesma forma que um sistema pode estar em condição de *empowerment* positivo, ou seja, ser um sistema *empowered* ou *empowering*, um sistema pode estar também em condição negativa, ou seja, em condição *disempowering*, sendo consequentemente, *disempowered* ou *disempowering*. São portanto estes dois *tomos*, os diferentes valores, ou ordens de importância, pelos quais os resultados de uma avaliação do *empowering* podem variar. Contudo, apesar de se tratar de uma medida fundamentalmente dicotómica, nesta dicotomia *Empowering-Disempowering*, poder-se-ia assumir um terceiro valor central, equidistante dos dois extremos tónicos, que poderíamos definir como *Inerte* - fazendo analogia ao conceito de Inércia, postulado pela Primeira Lei de Newton que diz que “todo o corpo continua em estado de repouso ou de movimento uniforme e em linha reta, a menos que seja forçado a alterar esse estado por forças aplicadas sobre o mesmo”. Entenda-se que dizer movimento uniforme é o mesmo que dizer uniformemente acelerado, ou seja, um movimento cujo valor da velocidade é constante - não acelera, nem desacelera; não ganha, nem perde (energia); não influencia, nem é influenciado (do, ou pelo, meio).

Para fechar a analogia do *empowerment* de um sistema com as leis e os conceitos da física e da metafísica, entendamos portanto que, um sistema *Empowering* será um sistema

que tende para a aceleração, ou seja, para a geração de movimento; tende para o ganho de energia e recursos; e tende igualmente para a influência recíproca com o meio envolvente, isto é, influenciar e ser influenciado. Por contraponto, um sistema *Disempowering* será aquele que tenderá para a desaceleração, para a perda de energia e recursos, e para uma reciprocidade negativa face às influências com o meio envolvente.

Este conceito tem vindo a ganhar forte predominância no campo da psicologia comunitária (Nelson, Lord & Ochocka, 2001; Ornelas, 2007; Ornelas, 2008; Nelson & Prilleltensky, 2010; Nelson, Kloos & Ornelas, 2014a) e que pode estender-se para outros campos, como por exemplo, das ciências políticas, sociais ou económicas, assim como o conceito de *Engagement*.

O *Engagement* é um conceito que está ligado ao conceito de conexão (Kelly & Luxford, 2016). Se houver facilidade de conexão, haverá maior *engagement*. E para que haja bom *engagement*, há que haver possibilidade e oferta de serviços e infraestruturas utilitárias, nas sociedades e organizações, para que os cidadãos possam usar em conformidade com as suas capacidades (Lancione, Stefanizzi, & Gaboardi, 2017) e para que se possam estabelecer relações seguras, positivas e colaborativas (Ornelas, et al., 2012).

Há que ter em consideração que o *engagement* não é um conceito que funciona na unilateralidade. Ele é recíproco e, no contexto deste trabalho, há que promover o *engagement* das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, assim como, e principalmente, o *engagement* nos Equipas de Intervenção Social. No que toca ao trabalho das Equipas de Intervenção Social, o *engagement* pode definir-se pela “experiência realizadora do trabalhador que consiste num estado de alto vigor e dedicação, e absorção profunda no seu trabalho” (Hu, et al., 2019)

Há que estabelecer relações positivas com os utentes de um serviço, assim como relações positivas com os outros serviços. A partir do estabelecimento de redes de relações positivas e recíprocas entre utentes, agentes e serviços, um *engagement* positivo resultará e, quando existe um bom *engagement*, uma boa vinculação e partilha de recursos e informação, no trabalho interno e externo das organização, a respeito de todos os seus *inputs* e *outputs*, os *outcomes* dessa organização serão positivos (Jorge-Monteiro, 2015).

Sobre este resultado, Drake e Blunden (2015) dizem-nos que “*outcomes* positivos incluem uma sensação de bem-estar melhorada, melhor saúde, melhor dieta, tendência para o emprego, e uma sensação alargada de estabilidade e habilidade para olhar para o futuro”.

É neste sentido que devemos apontar as nossas lentes científicas quando pensamos no trabalho das Equipas de Intervenção Social e quando pensamos na formulação de medidas de políticas públicas. (1) Ter uma *Organização* bem estruturada e com papéis claros e definidos; (2) Investir nas oportunidades e contextos para o desenvolvimento de *Capacidades*; (3) Promover e reivindicar o *Empowerment* e *Engagement*, desde o nível individual, ao societal. (Nelson & Prilleltensky, 2010, pp. 125-147; Ornelas, 2008; Nelson, Kloos & Ornelas, 2014; Jorge-Monteiro, 2015)

Relativamente ao trabalho das Equipas de Intervenção Social deve-se, por um lado, procurar se há *engagement* entre os órgãos sociais e entre os membros da equipa são também considerados, e por outro, se há *engagement* entre as equipas de Intervenção Social e as Pessoas em Situação Sem-Abrigo (Kriel, 2017; Gaboardi, et al., 2019), a fim de poder estabelecer um protocolo de tratamento individualizado e específico para o cliente e, perceber se as capacidades das Pessoas em Situação Sem-Abrigo são exploradas e desenvolvidas (Shinn, 2014).

É na interação destas abordagens, Ecológica e de Capacidades, no espaço físico e abstracto em que as relações se proporcionam e se estabelecem, assim como nos contextos organizados, recursivos e, na medida certa, desafiantes para os utentes, que resulta o empoderamento das pessoas que, por via das circunstâncias, têm vindo a perder força e controlo sobre as suas vidas. No entanto, para que isto aconteça, cabe às Equipas de Intervenção Social proporcionar um espaço físico e mental aos utentes para que se sintam seguros, integrados e onde possam desenvolver autonomia. Cabe portanto às Equipas de Intervenção Social assimilar, em certo grau, que o trabalho feito no percurso da recuperação deve ser dirigido também pelo próprio utente, isto é, os intervenientes não devem fazer o trabalho todo pelo utente, devendo sim ajudar o utente no seu próprio trabalho.

Para que tudo isto faça sentido, é necessário equilibrar as partes, e pensar nestes conceitos também para a organização das equipas, de forma a que os intervenientes se apoiem mutuamente, com relações positivas e em contextos potenciadores, entre instituições, entre profissionais e voluntários ou entre dirigentes e colaboradores, no sentido de formar equipas *Empowered* e *Engaged*, pronta a atuar de forma eficaz e eficiente na população sem-abrigo.

III - Investigação Empírica

Método

- Pesquisa bibliográfica

Feita sobre artigos empíricos, estudos comparativos, artigos de meta-análise e revisões bibliográficas, colecionando dados empíricos e dados teóricos, com o objectivo de os intersectar com os dados recolhidos na investigação e com as hipóteses de investigação formuladas inicialmente, a fim de criar um suporte teórico compreensível, estabelecendo a comparação entre o perfil real e um perfil ideal organizacional das *instituições de apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo*. Para tal, foram utilizadas as bases de dados PubMed/Medline, PsycINFO, Google Scholar, Repositório ISPA, B-On, Scielo, EBSCO e IJIC - International Journal of Integrated Care, saturando, em todas elas, as pesquisas nas palavras chave *Homelessness, Housing First, Housing Intervention, Europe, Assertive Community Treatment, Vulnerability Assessment Tool, Individualized Placement and Support, Case Management, Organizational Analysis, Engagement, Empowerment, Ecological Approach, Capabilities Approach, Networking*. Deu-se preferência a artigos que tivessem origem na União Europeia, no entanto, uma vez que a oferta científica proveniente dos Estados Unidos da América e Canadá é substancial, foram assim também referenciados artigos destas fontes, assim como não foram rejeitados artigos de outras partes do globo que pudessem apresentar matéria relevante à investigação. Foram também considerados sítios da Internet (*Sites*) vigentes à problemática a investigar: *Pessoas em Situação Sem-Abrigo* (Homelessness); nomeadamente *Home-eu.org; endhomelessness.org/; housingfirstguide.eu; www.feantsa.org; www.feantsaresearch.org; www.enippsa.pt; e europa.eu*.

- Instrumentos

- Questionário “HOME_EU: “*Homelessness as Unfairness*””

(Sitio na Internet: <http://ip146172.psy.unipd.it/home-eu/por/index.php>)

O questionário foi originalmente elaborado em Inglês, tendo sido traduzido para Português, com os devidos pré-testes para compreensão e didática dos conteúdos, e colocado em formato questionário *on-line*.

Foi desenvolvido pelo Professor Massimo Santinello da Universidade de Padova, para o projeto de investigação HOME_EU, e teve aprovação ética da investigação pelo ISPA (Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa) e pela Universidade de Padova.

Uma análise do questionário encontra-se em anexo: Não reflecte valores estatísticos de ajuste da escala; serviu apenas para organizar, principalmente na escala centrar *Perfil_Total* (o nome é arbitrário e não revela nenhuma “totalidade sobre o perfil”), os itens por dimensões, para uma melhor compreensão do que trata cada item, ou conjunto de itens.

Segue-se uma tabela de resumo do questionário

1ª Secção	Escala de <i>Bem-Estar</i> . 9 itens, Likert-7.	<u>Estatística Analítica</u> . Percepção do participante sobre sensações individuais de <i>Bem-Estar</i> .
2ª Secção	Dados do <i>Tipo de Serviço</i> .	<u>Estatística Descritiva</u> . Dados do Tipo de Serviço, i. e, se é “Housing First” ou não, se é “Albergue”, “Centro de Dia” ou “Outro”
3ª Secção	Escala <i>Perfil_Total</i> . 100 itens, Likert-7.	<u>Estatística Analítica</u> . Questões temáticas sobre o quotidiano no serviço relativas à Organização, Ferramentas, Espaço Físico e Recursos, Relações entre Serviços, Utentes e Comunidade, Suporte Emocional, Representatividade e Trabalho de Equipa.
4ª Secção	Escala de <i>Capacidades</i> . 10 itens, Likert-5.	<u>Estatística Analítica</u> . Percepção do participante sobre as Capacidades dos utentes.
5ª Secção	Escala de <i>Burnout</i> . 12 itens, Likert-6.	<u>Estatística Analítica</u> . Percepção do participante sobre sensações individuais de <i>Burnout</i> .
6ª Secção	Dados <i>profissionais e laborais</i> dos participantes.	<u>Estatística Descritiva</u> . Elementos específicos relativos ao serviço prestado pelo participante
7ª Secção	Dados <i>genéricos e individuais</i> dos participantes.	<u>Estatística Descritiva</u> . Dados de género, idade, escolaridade, função (papel no serviço) e dados de carreira.

- Entrevistas

Foram feitas entrevistas a várias camadas representativas da problemática das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, nomeadamente, aos profissionais de instituições seguindo o modelo Housing First, profissionais de outras instituições de intervenção e apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo. Após as entrevistas, e foi feita a transcrição das mesmas.

Seguidamente à compilação destas transcrições, é feito um levantamento quantitativo dos dados qualitativos referidos pelos entrevistados para que se possa colocar em plano: (1) objetivos das instituições; (2) fatores positivos e negativos (obstáculos) da efectividade do trabalho das instituições; (3) factores positivos e negativos relativos à Visão e às Crenças dos profissionais das instituições - como vêem e crêem o seu trabalho e/ou como deveriam ver ou crer; (4) fatores positivos e negativos do núcleo de atividades e respostas apresentadas - o que têm que devem ter ou não devem ter e, o que não têm que devem não ter ou o que deveriam ter; (5) fatores positivos e negativos do ambiente relacional da organização da instituição; (6) estruturação dos papéis e tarefas dentro da organização dos profissionais da instituição; (7) papel e tarefas dos órgãos de liderança da instituição; (8) fatores de flexibilidade e adaptação a desafios sociais; (9) qualidade de satisfação com o trabalho desenvolvido.

Posteriormente a uma análise feita destes dados - e assumindo que estes dados revelam uma perspectiva do panorama da realidade social e das instituições de ação social - será feita uma discussão sobre forma a compreender as lacunas existentes entre estes modelos, para que se possa pensar, de uma forma mais realista, um trabalho retificante das medidas de políticas públicas nacionais de intervenção social, especificamente, na problemática dos cidadãos portugueses em situação de sem-abrigo.

- Procedimentos

Após nomeação das *instituições de acção social* em Portugal, provedoras de Apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo, discriminando, *a posteriori*, as Organizações integrantes do NPISA - Núcleo de Prevenção e Intervenção de Sem-Abrigo, a recolha dos contactos das instituições procedeu-se na internet - nos sites oficiais das instituições, redes sociais, sites de contactos, sites de empresas, LinkedIn, Páginas Amarelas, entre outros. Estas foram contactadas por telefone ou telemóvel, a fim de solicitar a resposta ao questionário; foram enviados e-mails com o link para o questionário online sobre o “Perfil dos Profissionais das Instituições de Apoio a Pessoas Sem-Abrigo: HOME_EU: “Homelessness as Unfairness””. Algumas instituições não pertencentes ao ENIPSSA 2017-2023 (Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação Sem-Abrigo, da qual partem os NPISA’s) foram também convidadas a responder ao questionário, isto porque, algumas instituições, sendo nacionais, têm delegações em certos distritos, inscritas na ENIPSSA , e noutros distritos não estão inscritas.

Os questionários estiveram *no ar* durante cerca dois meses, contando as duas últimas semanas de Abril, Maio e as duas primeiras semanas de Junho, à medida que se iam fazendo contactos. Durante este período os participantes foram respondendo de várias pontas do país, pelo que o mês seguinte foi destacados para analisar os dados em computador, no SPSS.

Contactou-se, arbitrariamente, instituições que fossem modelo *Housing First* e outras que não o fossem, a fim de levar a cabo a análise proposta inicialmente. Engloba-se no modelo *Traditional Staircase* as equipas de rua que se movimentam na cidade e vão ao encontro das pessoas carenciadas, que vivem na rua, espaços públicos, habitações precárias (edifícios abandonados, veículos ou construções improvisadas) ou em habitação suportada, assim como, as equipas que se mantêm num espaço fixo, como centros de saúde, centros de atendimento a toxicodependentes, abrigos, lojas do cidadão, câmaras municipais ou juntas de freguesia, em que as pessoas carenciadas vão ao seu encontro.

- Estratégia de análise

Para a análise dos dados foram elaborados gráficos de barras para comparação de médias, testes estatísticos de comparação de médias (teste de Tukey HSD), análises de correlação e ANOVA, na pretensão de rejeição de:

H₀(a): O Perfil Profissional dos Agentes Sociais de Housing First é igual ao dos de Traditional Staircase, no Bem-Estar Subjectivo, no Burnout e nas Capacidades.

As análises de correlação e ANOVA, serviram para se perceber se há diferenças significativas nas respostas dos diferentes grupos, tendo o respectivo valor de significância como critério de rejeição da hipótese de investigação $p = 0,05$.

A comparação das médias serviu para perceber se existem de facto diferenças nas percepções dos elementos das Equipas de Intervenção dos dois modelos, aos níveis do Bem-estar, Burnout e Capacidades.

- Caracterização da Amostra

(a) Do universo de *instituições de serviço social* em Portugal, nomeou-se aquelas provedoras de Apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo, tendo sido discriminadas, *a posteriori*, as Organizações integrantes do NPISA - Núcleo de Prevenção e Intervenção de Sem-Abrigo. Após pesquisa e recolha dos contactos das instituições na internet - nos sites oficiais das instituições, redes sociais, sites de contactos, sites de empresas, LinkedIn, Páginas Amarelas, entre outros - estas foram contactadas por telefone ou telemóvel, a fim de solicitar a resposta ao questionário; foram enviados e-mails com o link para o questionário online sobre o "Perfil dos Profissionais das Instituições de Apoio a Pessoas Sem-Abrigo: HOME_EU: "Homelessness as Unfairness"". Algumas instituições não pertencentes ao ENIPSSA 2017-2023 (Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação Sem-Abrigo, da qual partem os NPISA's) foram também convidadas a responder ao questionário, isto porque, algumas instituições, sendo nacionais, têm delegações em certos distritos, inscritas na ENIPSSA, e noutros distritos não estão inscritas.

- (b) O NPISA, tendo 20 segmentos sediados em território nacional - Almada, Amadora, Aveiro, Barreiro, Braga, Cascais, Coimbra, Espinho, Évora, Faro, Figueira da Foz, Lisboa, Loulé, Loures, Oeiras, Porto, Santarém, Seixal, Setúbal, Tavira - é

“constituído por um representante da câmara municipal e das entidades ou organismos do sector público, nomeadamente os tutelados pelos membros do Governo nas áreas do emprego, segurança social, educação, saúde, justiça, administração interna, obras públicas e ambiente, cidadania e igualdade; e por todas as entidades com intervenção na área que desejem estabelecer um trabalho articulado e integrado, e às quais seja reconhecida competência para tal por todos os outros parceiros” (www.enipssa.pt, consultado a 21-03-2019),

portanto, instituições que tenham contacto direto ou colateral com Pessoas em Situação Sem-Abrigo.

- (c) Primeiro passo de polimento da amostra, inicialmente composta por 78 casos, foi a exclusão de dois casos pela razão de apresentarem o questionário inacabado, resultando assim numa amostra de análise de 76 casos (N=76). Na amostra recolhida encontram-se representadas 15 localizações, nomeadamente, Almada (n=1), Aveiro (n=2), Braga (n=1), Cascais (n=3), Espinho (n=2), Faro (n=9), Lisboa (n=37), Loures (n=1), Mafra (n=1), Portimão (n=3), Porto (n=12), Seixal (n=1), Setúbal (n=1), Torres Vedras (n=1) e Venda do Pinheiro (n=1). Pela razão de, no presente momento do estado da arte ao nível do apoio social, a representatividade do modelo a explorar (Housing First) ser impossível, optou-se por convencionar um referencial de 100 questionários para fins de conveniência. Ainda assim, não se tendo atingido esse patamar, os 76 casos mostram-se relevantes para extrair algumas conclusões.
- (d) A amostra é composta predominantemente por agentes sociais do género feminino com n=54 (71.1%); agentes sociais do género masculino contam-se n=21 (27.6%); e um agente de *outro* género (1.3%).
- (e) 8 das 76, localizam-se em *área rural* (AR: n=3, 3.9%) ou *área semi-urbana* (ASU: n=5, 6.6%); a grande maioria está localizada em *área urbana* (AU: n=68, 89.5%).

- (f) Sobre a formação dos participantes da amostra: nenhum caso tem apenas a *Escola Primária* (n=0); 8 participantes concluíram o *Liceu* ou *Escola Secundária* (n=8, 10.5%); 1 participante frequentou *Curso de Especialização Profissional* (n=2, 2.6%); a larga maioria dos participantes tem *Pós-graduação, Licenciatura, Bacharelato, Mestrado, Doutoramento* ou *Treino Vocacional* (n=66, 86.8%), em áreas (destacadas pelos respondentes) de Psicologia, Sociologia, Serviço Social, Enfermagem, Medicina, Direito, Política, Educação e Administração e Gestão.
- (g) As idades dos participantes variam entre os 24 e os 70 anos. Organizam-se nas seguintes coortes: [20-29]: n=13, (17,1%); [30-39]: n=32, (42,1%); [40-49]: n=15, (19,74%); [50-59]: n=11, (14,47%); [60-69]: n=4, (5,26%); [70-79]: n=1, (1,32%).
- (h) Relativamente à carga de trabalho, em matéria de *tempo*, os participantes reportaram trabalhar: *Menos de 10 horas semanais*: n=16 (21,62%); *Entre 10 e 39 horas semanais*: n=48 (64,86%); e *40 ou mais horas semanais*: n= 10 (13,51%) - Duas respostas foram rejeitadas nesta medida: “820” e “3-Abr”, logo, N=74, exclusivamente neste fator; Porém, apenas 11 afirmaram trabalhar em regime *Part-Time* (14,47%); 58 afirmaram trabalhar em regime *Full-Time* (76,32%) e, 7 em *Outro* regime (9,21%) (Voluntariado, p. ex.).

	Horas semanais	Regime Laboral
-10h	16 (21,62%)	---
Part-Time	---	11 (14,47%)
10h-39h	48 (64,86%)	---
Full-Time	---	58 (76,32%)
40h+	10 (13,51%)	---
Outro	---	7 (9,21%)
N=	74	74

- (i) Tempo de trabalho *na área*: *Menos de 10 anos*: n=36 (48%); *Entre 10 e 19 anos*: n=32 (42,67%); *20 ou mais anos*: n=7 (9,33%). E tempo de trabalho *no serviço*: *Menos de 10 anos*: n=51 (68%); *Entre 10 e 15 anos (Inclusive)*: n=18 (24%); *15 ou*

mais anos: n=6 (8%). Em ambas os tempos, *na área* e *no serviço*, foram rejeitadas uma resposta, do mesmo caso, que foram, respectivamente, “21-Fev” e “1-Jan”, logo, $N(\text{na área}) = N(\text{no serviço}) = 75$.

Tempo de trabalho	Na Área	No Serviço
Menos de 10 anos	36 (48%)	---
Menos de 10 anos	---	51 (68%)
Entre 10 e 19 anos	32 (42,67%)	---
Entre 10 e 15 anos (Inclusive)	---	18 (24%)
Mais de 20 anos	7 (9,33%)	---
Mais de 15 anos	---	6 (8%)
N=	75	75

Resultados

- Análise dos dados

Os resultados serão analisados da seguinte forma: (1) correlações das escalas *Bem-Estar*, *Burnout* e *Capabilities*, seguidas das diferenças das médias destas e (2) diferenças das médias da escala *Perfil_Total* isoladamente. Em ambos os casos far-se-á o controlo para as diferentes equipas.

Relativamente à escala *Capabilities*, que avalia a percepção dos participantes do questionário (isto é, os elementos das Equipas de Intervenção Social) sobre as capacidades dos utentes dos serviços, podemos observar que as correlações dos itens encontram-se todas acima dos “0.4” pontos (i. e., 40%), sendo que os valores de Correlação de Pearson (r) mais baixos encontram-se nas relações entre os itens 5*8 e 6*8, sendo estes, respectivamente, $r = 0.444$ (44.4%) e $r = 0.444$ (44.4%). Todos os valores apresentam-se como significativos com o mesmo valor de “0.000”, assumindo-se portanto $p < 0.01$.

Sobre as diferenças das médias desta escala, aquelas que são significativas, sem assumir a igualdade das variâncias, referem aos itens 5 ($p < 0.01$), 6 ($p = 0.022$), 9 ($p < 0.01$) e

10 ($p < 0.01$). Assumindo a igualdade das variâncias, estes valores seriam 5 ($p < 0.01$), 6 ($p = 0.031$), 9 ($p = 0.029$) e 10 ($p = 0.029$).

A partir do questionário, estes valores dizem-nos respectivamente que, quando integrados no modelo *Housing First*, os utentes podem “sentir-se livre para desenvolver amizades e relações românticas”, “ter mais controlo sobre as decisões que afetam a sua vida”, “ter oportunidades de divertimento” e “sentir que a sua opinião é tida em conta”. Ter controlo sobre as suas próprias vidas é algo que vai de encontro aos princípios *Housing First* de Escolha do Consumidor (*Consumer Choice*), o que promove as capacidades de autonomia das pessoas; sentir que a opinião é tida em conta e não é descartada é algo que também revela o acompanhamento promovido pelas equipas *Housing First*, no sentido que vêm os utentes, não como depositários de serviços para tratamento, mas como cidadãos em recuperação. Poder divertir-se e estabelecer amizades e relações íntimas revela que há espaço para a liberdade, assim como para a privacidade da pessoa. Estes elementos revelam engagement entre os utentes, assim como entre utentes e as equipas de apoio.

Relativamente à escala de *Bem-Estar*, todos os valores mostram-se significativos com $p < 0.01$, e com os valores de $r > 0.55$ (55%) para todos os itens - que revela moderado a bom ajuste dos itens na escala - à excepção do item 8, que alude à *imersão* no trabalho, e em que o valor de r mais alto de correlação com os outros itens não supera os 0.45 pontos (45%). A partir destes resultados podemos concluir que, na ótica das Equipas de Intervenção Social, a *imersão* no trabalho pouco se relaciona com a *energia*, *vigorosidade*, *entusiasmo*, *inspiração*, *vontade* de trabalhar, *felicidade*, *orgulho* e *afeição* no contexto de trabalho.

Ainda que ao longo da escala, as médias dos itens sejam superiores no modelo *Housing First*, estas diferenças são ligeiras e os únicos itens onde se observam diferenças significativas nas médias são no item 1, relativo à *energia*, com uma diferença de 0.208 valores ($p = 0.044$), e no item 6, relativo à *felicidade*, com uma diferença de médias de 0.162 valores ($p = 0.020$), ambos a favor do modelo *Housing First*, ou seja, as Equipas de Intervenção Social *Housing First* sentem-se com mais *energia* no seu trabalho, e mais *felizes*.

Sobre a escala de *Burnout*, que é aquela que apresenta mais valores não significativos de correlação entre itens dentro da escala, podemos afirmar que a escala pode não estar bem ajustada, precisando de revalidação e reajuste, uma vez que os índices de correlação são efectivamente baixos ao longo da escala ou, que pode não haver efectivamente sentimentos de *burnout* ativos na percepção dos membros das equipas a ponto de revelar valores de

burnout significativos. Curiosamente, das correlações que são significativas, as mais altas remetem para sentimentos positivos, à excepção da última, nomeadamente:

Itens com correlação significativa mais altas	r de Pearson	Sig. (2-tailed)
4 - “Ainda fico apaixonado pelo meu trabalho” * 9 - “Ainda me sinto motivado pelas minhas ideias profissionais”	0.826	p<0.01
9 - “Ainda me sinto motivado pelas minhas ideias profissionais” * 24 - “O trabalho faz-me sentir ativo e vital”	-0.759	p<0.01
4 - “Ainda fico apaixonado pelo meu trabalho” * 24 - “O trabalho faz-me sentir ativo e vital”	-0.725	p<0.01
6 - “Estou feliz por ter encontrado um trabalho que me preenche” * 24 - “O trabalho faz-me sentir ativo e vital”	-0.715	p<0.01
4 - “Ainda fico apaixonado pelo meu trabalho” * 6 - “Estou feliz por ter encontrado um trabalho que me preenche”	0.708	p<0.01
7 - “Sinto-me sob muita pressão no trabalho” * 10- “Sinto-me tenso no trabalho”	0.700	p<0.01

Nestes trâmites, pouco se pode extrair sobre *Burnout* a partir dos resultados desta escala, no entanto, esta tendência é, ainda assim, coincidente com os valores das outras escalas, nomeadamente a de *Bem-Estar*. Apesar dos membros das equipas se sentirem algo *sob pressão* e com sentimento de *tensão*, nos seus contextos de trabalho, as equipas, de modo geral, constataam melhores valores para *Bem-Estar*, do que para *Burnout*, o que é bom para ambas as Equipas de Intervenção Social de ambos os modelos.

Relativamente às diferenças das médias nesta escala, a única que se mostram significativa é no item 4 e só se não se assumir a igualdade das variâncias, o que parece correcto para o caso: “4 - Ainda fico apaixonado pelo meu trabalho” (Diferença: 0.411; **p=0.047**). Esta diferença parece revelar que as equipas *Housing First* se sentem mais apaixonadas pelo trabalho que fazem, do que as equipas *Traditional Staircase*. Isto pode dar-se ao facto de o modelo *Housing First* ser inovador e recente; pelo facto de, ao longo destes últimos anos, este modelo ter vindo a mostrar resultados mais eficazes e eficientes; ou, pelo facto da amostra deste modelo ser mais reduzida que no outro modelo e, por isso, saturar mais rapidamente os valores das médias.

Passando agora à escala *Perfil_Total*, existem de facto diferenças das médias significativas em vários itens. Segue-se uma tabela de resumo que tornará as diferenças mais fáceis de perceber e, para estas, não se assumem também igualdade das variâncias:

Item	Diferença	Sig. (2-tailed)
1 - Há políticas nacionais explícitas (leis) que suportam o serviço.	0.786	p=0.034
2 - Relações entre este serviço e outros serviços locais (p. ex. serviços psiquiátricos, serviços de toxicod dependência, e associações locais) são difíceis.	0.950	p=0.032
25 - A localização do serviço afeta negativamente a vida social dos utentes.	0.961	p<0.01
26 - Os espaços do serviço são montados para promover a privacidade dos seus utentes.	0.762	p=0.042
32 - Se necessário, os membros da equipa realizam tarefas fora das suas responsabilidades habituais.	0.564	p=0.036
47 - O serviço está equipado com Wi-Fi.	1.165	p=0.017
49 - Os membros da equipa respeitam-se mutuamente.	0.701	p<0.01
62 - Os utentes estão envolvidos na definição dos seus objectivos.	0.860	p=0.011
64 - O serviço cultiva relações positivas com outras instituições públicas.	0.580	p=0.032
71 - Cada membro da equipa reconhece a importância do trabalho dos colegas.	0.585	p=0.034
82 - Os resultados dos projetos do serviço levam a novas intervenções.	1.048	p<0.01
83 - O serviço partilha uma rede com outras organizações que trabalham com os seus utentes.	0.870	p<0.01
84 - Os utentes podem personalizar o edifício/espço do serviço (p. ex., quartos, paredes).	2.926	p<0.01
87 - O serviço está aberto à contribuição de ideias pelos utentes.	0.908	p=0.044
98 - Os utentes são providos de muitas oportunidades para crescer (p. ex., cursos de treino, workshops).	1.390	p<0.01

Podemos observar nesta tabela que as diferenças são todas positivas, o que reverte a favor do modelo *Housing First* - no caso de uma diferença ser negativa, essa reverteria para o modelo *Traditional Staircase*.

As maiores diferenças, acima de 1 valor, são nos itens “84 - Os utentes podem personalizar o edifício/espço do serviço (p. ex., quartos, paredes)” (**Dif. = 2.926; p<0.01**), “98 - Os utentes são providos de muitas oportunidades para crescer (p. ex., cursos de treino, workshops)” (**Dif. = 1.390; p<0.01**), “47 - O serviço está equipado com Wi-Fi” (**Dif. = 1.165; p=0.017**) e no item “82 - Os resultados dos projetos do serviço levam a novas intervenções (**Dif. 1.048; p<0.01**)”. No enquadramento destes quatro itens podemos perceber que, sob a ótica dos participantes, efectivamente, o modelo Housing First provém uma maior abertura à influência dos utentes sobre o espaço, em comparação com os serviços tradicionais, no sentido de poderem personalizar o espaço a seu gosto, gerando contextos promotores das capacidades dos utentes, equipados com recursos tecnológicos, nomeadamente Wi-Fi e, onde os “resultados dos projectos levam a novas intervenções”. Esta última premissa revela que o serviço é inovador em si e permite o ajuste dos serviços às necessidades dos utentes, não sendo monótono na sua génese, permitindo o treino de capacidades de autonomia e estabelecimento de relações, seja com os outros utentes, com os membros das equipas de suporte, mas sobretudo, com o próprio espaço. A valorização do espaço, por parte dos utentes, é aqui revelada e incentivada pelos modelos Housing First, que é consonante com os princípios deste modelo.

Os itens 25 e 26 revelam igualmente um melhor preparo no espaço que promove o serviço *Housing First*, no sentido de estar melhor localizado - segundo a percepção dos participantes - e no sentido de prover mais privacidade aos utentes, coisa que não ocorre com tanta frequência nos serviços tradicionais, nomeadamente em abrigos/albergues ou casas comunitárias/habitações partilhadas.

Relativamente aos itens 2, 64 e 83, percebemos também que o modelo *Housing First* investe mais no estabelecimento de relações com a comunidade, nomeadamente, nas relações com os outros serviços, o que permite alinhar os diferentes serviços com as necessidades dos diferentes utentes, sem perder o fio condutor da recuperação de cada utente.

Mais uma vez, reconhece-se a escolha dos utentes, nos itens 62 e 87, na aceitação das ideias dos utentes, relativas ao seu tratamento, o que leva a que estes se sintam (na percepção dos participantes) mais envolvidos no seu próprio tratamento. Aqui está também assente que o utente é protagonista do seu percurso de recuperação, e não somente os técnicos.

Os itens 32, 49 e 71 revelam o bom ajuste dos membros da equipa, dentro da própria equipa. Estes três itens revelam algo fulcral a ter em linha de conta no trabalho das Equipas

de Intervenção Social, que é o *engagement*. A equipa tem de ser coesa nela própria de modo a ser eficaz e eficiente no suporte às Pessoas em Situação Sem-Abrigo (este argumento é válido para qualquer trabalho de equipa, ou seja, uma equipa desintegrada nem sequer se pode considerar um equipa, apenas um grupo de técnicos). O trabalho de equipa proporcionado pelo modelo *Housing First*, pelo conjunto de técnicos de diferentes áreas (Psicologia, Medicina, Direito, etc.), é aqui revelado no *respeito mútuo*, no *reconhecimento do trabalho* dos seus parceiros e na *disponibilidade intemporal* gerada pelos membros das equipas.

Por último, assente está a esperança na prosperidade deste modelo, no item 1, que diz que existem “políticas nacionais explícitas (leis) que suportam o serviço”. Resta agora o reconhecimento da comunidade social e dos órgãos políticos para dar continuidade a este tipo de apoio às Pessoas em Situação Sem-Abrigo.

Como se observa, os dados do questionário suportam as várias abordagens teóricas do modelo *Housing First*: Ecológica, no estabelecimento de relações positivas com a comunidade, com as organizações e com os indivíduos participantes; Capabilities, na criação de espaços promotores das capacidades dos utentes e no reconhecimento dos utentes como protagonistas da sua recuperação; Engagement, no veículo seguro proporcionado por uma equipa que se mantém unida e a realizar trabalho de equipa (equipa esta que integra também os utentes que recorrem a estes serviços).

- Discussão

Ao que consta, a grande diferença que se mostra significativa para a diferença nos PE, dá-se no plano das *Capacidades*, mostrada pela diferença significativa, sob o teste *t*, nas médias entre equipas e participantes, desta escala. No entanto, sob análise do teste *t* para a amostra de investigação, a variação que se mostra mais significativa e conclusiva para a investigação é a das *Capacidades*, que suporta a premissa de que os valores e as abordagens adoptadas pelo modelo HF estão a ser aplicados e são percebidos pelas Equipas de Intervenção Social.

Relativamente ao *Bem-estar* e ao *Burnout*, pouco se pode concluir relativamente a alguma diferença significativa destes fatores, em função da diferença do modelo de trabalho. Ao que parece indicar, a diferença de modelo HF ou TS, não parece predizer um melhor

bem-estar ou menor burnout das Equipas de Intervenção Social, segundo os resultados destes participantes neste questionário.

Outro grande destaque que se mostrou significativo é relativo a itens específicos das escala centrar *Perfil_Total*. Relativamente à comparação a analisar nesta investigação, HF vs TS, a diferença dá-se nos itens 1, 2, 25, 26, 32, 47, 49, 62, 64, 71, 82, 83, 84, 87 e 98.

Sobre o item “84 - Os utentes podem personalizar o edifício/espço do serviço (p. ex., quartos, paredes)”, esta diferença mostra-se significativa comparando HF com TS. Esta diferença suporta também a premissa de que às Pessoas em Situação Sem-Abrigo que participam nas instituições HF, é-lhes proporcionado espaço para escolherem e manipularem as variáveis, assim como algum controlo sobre o espaço. Esta premissa suporta a ideia de que as capacidades dos utentes são exploradas e treinadas ou, pelo menos, é permitida a sua ação e conflui com a diferença significativa das médias observadas na escala de Capabilities. Há suporte para este argumento nos valores significativos constatados nos itens 25, 26, 47, 62, 87 e 98.

Como mostra a vasta literatura e os resultados desta análise, este modelo é influente no nível político e societal, assumindo a perspectiva das Equipas de Intervenção Social, no que toca à formulação de leis e regras que possam defender estas populações desfavorecidas ou na atribuição de subsídios e pensões, por exemplo. Este argumento é suportado pelo valor significativo no item 1. É neste sentido que, tanto ao nível político como comunitário, o modelo HF parece ser mais promissor no estabelecimento de relações positivas, com os utentes, com a comunidade e com os órgãos políticos. Aparentemente, modelo HF sabe o que fazer, e como fazer, para se integrar de forma positiva e fortuita na sociedade, revelando-se como um modelo de suporte promissor no apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo.

No entanto, à que ter em linha de conta o tamanho reduzido da amostra e, ainda mais, o tamanho reduzido do PE_HF face ao tamanho do PE_TS. Sobre este ponto, à que dizer que, dado o facto do modelo HF ser um modelo recente, o seu estabelecimento na sociedade e a sua acreditação por parte dos utentes, da população não utente e dos decisores políticos, ainda está a ocorrer e está a adaptar-se ao atual paradigma de acção social. A representatividade do modelo HF em Portugal, para fins de generalização dos resultados dos modelos, é ainda algo muito difícil. No entanto, face aos resultados até então apresentados nesta investigação nesta área, e face aos *outcomes* das organizações HF em Portugal, é peremptório que se considere

este modelo como referência na vanguarda da acção social de apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo em Portugal.

Passemos agora aos assuntos salientados nas entrevistas feitas a alguns técnicos de instituições de acção social de uma IPSS com PE_TS, portuguesa, onde se contam as seguintes preocupações:

Relativamente à privacidade dos utentes, estes provedores afirmam que “*o mais importante é um espaço com outra capacidade de poder dar maior privacidade ao atendimento.*” assim como:

“O trabalho de rua implica estabelecer contacto com as pessoas e, no Espaço, significa continuar esse acompanhamento de uma forma mais individualizada, com mais privacidade, com um acolhimento feito, isto significa, a pessoa poder ter um espaço mais contentor, onde possa fazer as refeições, onde possa ter apoio motivacional, espiritual, no caso da comunidade, a espiritualidade é um dos pilares.”

Sobre este ponto, revela-se que a privacidade dos utentes é um ponto que deve ser considerado na acção social às Pessoas em Situação Sem-Abrigo. E sobre esta necessidade, a provisão de uma habitação individual, ao invés de uma habitação partilhada ou de um abrigo, é aquela que, sem dúvida, prevê maior privacidade

Um aspecto salientado por um dos provedores, quando questionado sobre uma das forças da equipa foi “*Capacidades de resiliência*”. Nesta linha, as capacidades das Pessoas em Situação Sem-Abrigo devem ser exploradas, mas também as capacidades das Equipas de Intervenção Social devem ser investidas e suportadas, sobretudo pelos líderes e coordenadores de serviço.

Um destaque deve ser feito, relativamente às taxas de utilização dos serviços clínicos, que sobressai deste comentário feito por uma provedora:

“o processo de reinserção tem aqui um impacto negativo nesses processos de recaída, porque depois já... É que se há seis anos atrás o processo de reinserção de um utente era de um mês, dois meses no máximo dos máximos, hoje em dia o processo de reinserção do utente vai de seis meses, um ano, e depois começam aqui as frustrações, começa aqui uma bola de neve que muitas vezes vai culminar numa recaída, não é? Não

conseguem lidar com a frustração da procura ativa de emprego, e depois também muitas vezes não existe um suporte familiar - não existe suporte familiar, não conseguem encontrar emprego - é meio caminho andado para voltar a recair e voltar-se então ao processo.

É comum esta reincidência dos utentes nos serviços clínicos, quando a atender sobre o modelo TS. Esta tendência é referida na literatura de HF, que está a fazer reconsiderar o paradigma da área, uma vez que, quando a analisar os resultados do modelo HF, este mostra maiores taxas de retenção nas habitações e menores taxas de recorrência aos serviços clínicos.

Outros apontamentos feitos são à qualidade do espaço, conluente com a variação no item “26”, referem-se à privacidade dos espaço, mais precisamente, a um “*gabinete que é dividido por uma parede de Pladur*”. Outro foi à qualidade do espaço:

“E é importante este espaço ser higienizado mais vezes, e nós não temos uma empregada doméstica que esteja aqui o dia todo: vem cá uma manhã por semana. Isso não é nada, não é? Num espaço em que estão a entrar e a sair diariamente pessoas em situação de sem-abrigo. Já tivemos mas saiu e depois nunca mais... Já lá vão seis meses e nunca mais é contratada. E são estas pequenas coisas que também são importantes na dinâmica do espaço.”

Sobre a análise dos dados do questionário e, cruzando sobre estes as considerações dos Intervenientes de Acção Social feitas nas entrevistas, cada vez mais se caminha no sentido de que, (1) é terapeuticamente menos eficiente e, (2) potencialmente economicamente mais caro, investir nestas instituições de suporte e manutenção das pessoas, colocando o objectivo do programa como último patamar (TS), em detrimento de investir nas instituições que resolvem o problema à partida (HF). A base da recuperação de uma pessoa, assim como a base de vida de uma pessoa, é a sua casa, a sua base segura. A partir daí, pode pensar-se com clareza sobre o que é que deve e pode ser feito com, e pela Pessoa em Situação Sem-Abrigo, a fim de recuperar a pessoa para um estado de vida saudável e empoderado, preenchido por relações positivas com os pares e com a sociedade e, capacidades de vivência e conhecimentos práticos para a vida quotidiana.

Como mostra a investigação e a literatura científica, o investimento em contextos terapêuticos diversificados, funcionais, limpos e promotores do treino de capacidades, assim como promotores de oportunidades de relacionamento e socialização, é mais importante que o investimento em diferentes modelos de ação de apoio a Pessoas em Situação Sem-Abrigo. O primeiro passo é alojar a pessoa, depois disso, treiná-la e inseri-la na comunidade, garantindo a autonomia e liberdade da pessoa.

O modelo de investigação colaborativa mostra-se igualmente um modelo essencial a assumir para a realização da investigação científica nesta área assim como para outras investigações que atendam a desafios emergentes na sociedade civil, sejam eles a nível social, político, organizacional, e até mesmo educacional (Wagner, 1997; Duncombe, 2004), ou qualquer outro fenómeno de discriminação ou conflito entre comunidades, culturais, ou individuais (Ornelas, 2007). A investigação colaborativa é aquela que frui da participação e colaboração de todas as partes intervenientes, isto é, todo o corpo académico e científico apetrechado dos seus métodos e ferramentas, assim como, a população alvo a analisar, com as suas respostas aos questionários, com recurso aos seus relatos, dados de entrevistas, fotografias - pois, por vezes, *uma imagem vale mais que mil palavras*, como se pode ver em artigos PhotoVoice, por exemplo, em que “*o método photovoice representa uma oportunidade para a expressão e comparação para a promoção da mudança organizacional ao nível local*” (Santinello, et al., 2018) -, mas sobretudo, no estabelecimento de relações positivas e recíprocas entre as partes, partindo do princípio que todos os elementos da investigação estão em potencial de contribuir para o desenvolvimento do conhecimento científico e das conclusões de investigação, podendo proporcionar “dados tão rigorosos e detalhados quanto possível sobre as condições de habitabilidade de uma dada comunidade” (Ornelas, 2008, p. 155).

- Limitações e Considerações Finais

Limitações: (1) A adesão das pessoas a responder ao questionário, em muitos casos (constatados ao telefone), não foi a melhor: muita gente “não podia” responder porque estava “a trabalhar”, ou porque achavam que não faziam parte da população alvo a inquirir. (2) Outras instituições colocavam, legitimamente, alguns entraves burocráticos que, para o tempo de elaboração da investigação, tornaram-se inconvenientes. Estes fatores comprometem a

recolha de dados, no entanto, são reveladores, isto é, refletem uma tendência obstrutora nos serviços. (3) Outra limitação dá-se pela extensividade do questionário que, para muitos participantes, significaria um contratempo ou impugnação.

Considerações: A diferença no modelo de intervenção, aplicado às Equipas de Intervenção Social, não reflete diferentes valores nas avaliações de *Bem-Estar*, *Burnout* ou de *Capacidades* destas. Ainda que as equipas HF possam ter uma percepção de que o seu modelo provém mais *Capacidades* às Pessoas em Situação Sem-Abrigo, a aplicação dos modelos deve ser feita em função da pessoa e não da equipa. Com isto quer-se dizer que, o contexto em que a Pessoa em Situação Sem-Abrigo se insere, esse sim, dirá mais sobre a recuperação da pessoa.

Ora, se é o contexto em que a Pessoa em Situação Sem-Abrigo se insere que prevê mais sobre a recuperação da pessoa e, se as Equipas de Intervenção Social fazem parte fulcral do contexto, estas devem então prover não só os recursos, mas também os espaços, àqueles. O espaço físico - recursos atualizados, ferramentas lógicas ou serviços variados - assim como, o espaço mental - suporte emocional e incondicional, organização institucional e integração social. No entanto, estes devem ser fatores a definir nos protocolos das equipas e devem ser providenciados igualmente entre os membros das equipas, de uns para os outros, entre profissionais e voluntários, p. ex..

Uma equipa desestruturada não marca pontos, por não saber trabalhar em equipa. Se o fizer bem, marca sempre ou, pelo menos não sofre internamente, e é neste ponto que as Equipas de Intervenção Social devem fundar as suas intervenções: Criar uma *Ecologia* estável e previsível, potenciadora de *Capacidades*, proporcionando *Engagement* entre todas as partes, para levar ao *Empowerment* dos Indivíduos, das Organizações e da Comunidade.

Para isto, o elemento chave é a Comunicação e, para isso, é preciso ouvir as pessoas, as organizações e a comunidade geral.

- Conclusão

O que acontece se, a uma pessoa que tem problemas mentais, como por exemplo esquizofrenia, ou perturbação de personalidade bipolar, problemas de alcoolismo ou toxicoddependência e que esteja em situação de sem-abrigo, lhe oferecermos, antes de iniciar

qualquer tratamento nas diferentes áreas problematizadas, uma casa permanente para habitar, sua e à sua escolha?

A passagem de milénio trouxe-nos novas maneiras de pensar os problemas antigos; trouxe novas conclusões e alusões ao trabalho de intervenção para a justiça social; assim, os paradigmas científicos e políticos têm vindo a ser alvo de reiteraões, alterações, avaliações e reavaliações e críticas fundamentais. Ora, se isto acontece, é porque, à partida, alguma coisa que não está bem ou, poderia estar melhor, ser alterada ou ajustada. A adaptação dos dispositivos de acção e intervenção deve ser adaptada aos problemas correntes e, há que clarificar a função desses dispositivos e perceber o que é que pretendem fazer e se estão realmente a fazer o que pretendem. Trabalhar a eficácia e a eficiência das organizações de apoio social é fundamental para o bom funcionamento das sociedades; trabalhar estes fatores é importante nas organizações de apoio não-governamentais, mas é igualmente importante nas organizações governamentais, uma vez que, são estas que tomam partido na ação política, e que, inevitavelmente, tem repercussões ao nível destas organizações, assim como ao nível das populações, sejam elas populações afetadas por qualquer situação, p. ex., a situação sem-abrigo, ou as populações que não são afetadas.

A mudança é tão constante, como inevitável, contudo, o *status quo* da sociedade e os seus *modos operandi e modus faciendi*, não podem mudar *per se, cuique suum*.

Há um processo pelo qual nenhum sistema pode deixar de usar, se quiser ter melhorias no seu percurso e se quiser trabalhar em função da eficácia e da eficiência. Esse processo é o de *Auto-Avaliação* e deve ser tão constante como intemporal; é importante fazer um *check-up* regular e avaliar a qualidade dos *outcomes* de uma dada organização, no sentido de impedir a continuidade de funcionamentos mal-adaptativos e no sentido de adaptar para um melhor e mais atualizado sistema de ação social. É sempre necessário reavaliar o nosso trabalho e a maneira como o vemos. A todo o tempo devemos olhar para as nossas acções e para o nosso trabalho e verificar se aquilo que estamos a fazer está correcto, ajustado e atualizado; perceber se o nosso papel social enquanto trabalhadores da justiça social está harmonizado com os requisitos e necessidades das populações alvo de injustiça, com a intenção de levar a sociedade a tomar como rumo de constante melhoria, com políticas mais conscientes sobre o Mundo, seja sobre a Natureza, ou sobre os Seres Humanos. Não podemos, enquanto sociedade, pensar em viver num mundo saudável enquanto desprezarmos, discriminarmos e desrespeitarmos a Natureza Humana.

Estar em situação sem-abrigo é um problema social, um problema que nasce da e na sociedade: assim como a ausência de bons hábitos deterioram um corpo, a ausência de boas práticas e políticas sociais deterioram uma sociedade. A sociedade é geradora de Pessoas em Situação Sem-Abrigo por não ter ativas as infraestruturas e os dispositivos para suportar as capacidades esta população e para prevenir estas situações. Há que perceber o problema das Pessoas em Situação Sem-Abrigo sob uma perspectiva Top-Down, e há que resolvê-la a partir de uma perspectiva Bottom-Up, ou seja, perceber o problema como problema social, estrutural, mas resolvê-lo de forma individualizada e específica a cada pessoa. E assim podemos prever uma boa recuperação da Pessoa em Situação Sem-Abrigo, assim como dissolver o mito de que as Pessoas em Situação Sem-Abrigo não estão preparadas para habitar uma habitação independente.

Parece irrisória a discussão sobre os dois modelos quando os resultados das investigações são bastante concluintes. Resta o posicionamento deste modelo na vanguarda da ação política e da intervenção social. Com os resultados da investigação, espera-se retificar a visão sobre a relação entre medidas de políticas públicas e a realidade social, contribuindo assim para as negociações governamentais no sentido do estabelecimento de medidas de políticas públicas para a redução, regressão e prevenção das desigualdades sócio-económicas, promovendo medidas eficazes e eficientes de justiça social.

Paralelamente à elaboração deste documento, foi realizado, em regime extra-curricular, um trabalho voluntário no terreno, com participação nas *equipas de rua* de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), para entender, *in vivo*, as necessidades das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, as condições em que estas sobrevivem e, fundamentalmente, observar e escutar a experiência e a perspectiva de centenas de Pessoas em Situação Sem-Abrigo residentes nas ruas de Lisboa. Neste processo observou-se, na prática, as características que resultam da leitura académica sobre a problemática das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, relativamente aos modelos de intervenção social, mas sobretudo, observaram-se as necessidades das Pessoas em Situação Sem-Abrigo e as suas vontades e, podem constatar-se inúmeras infelicidades face ao estado de arte do apoio social a Pessoas em Situação Sem-Abrigo em Portugal.

Relativamente aos serviços, parece não haver comunicação fluida entre os agentes dos serviços ou entre serviços - ao que parece, em tom de opinião pessoal, faz falta alguém responsável por trabalhar neste sector. As Pessoas em Situação Sem-Abrigo reportam não

haver suporte para o pós-tratamento, nomeadamente, no tratamento de dependências, p. ex. As organizações preocupam-se com o facto das Pessoas em Situação Sem-Abrigo estarem a viver na rua, no entanto, o cumprimento dos objectivos organizacionais próprios, mesmo que não faça parte desses colocar a Pessoas em Situação Sem-Abrigo numa casa, parece tomar maior evidência. O que faz levantar a questão de base “qual é o objectivo do suporte?”

Outro aspecto que parece relevante para futuras investigações remete ao conceito de *Accountability*, isto é, *prestar contas*, algo pouco reforçado nas organizações portuguesas, de qualquer ordem. A transparência das contas parece ser um fator ofuscado, mantendo os resultados financeiros, as receitas e as despesas, sob um véu de aparente secretismo que, em nada gera confiança, seja na população geral, seja naquela que recorre a estes serviços. Não se sabe ao certo o porquê de isto acontecer, mas é, de certa forma, legítimo que a opinião pública se baseie em comentários de valência negativa acerca dos serviços de ação social de Portugal.

Apesar do trabalho das Equipas de Intervenção Social, em qualquer modelo, mostrar resultados positivos, algumas arestas ainda precisam de ser alimadas. A alocação de técnicos especializados na intercomunicação das organizações mostra-se altamente relevante, no sentido de clarificar os serviços e aumentar a fluidez dos apoios e, ao mesmo tempo, de impedir obstruções burocráticas ou abusos de serviços.

Não se pode dizer que não é do mais digno que poderia haver, o trabalho das Equipas de Intervenção Social, seja pelo prover comida, roupa, serviços de apoio psicológico ou judicial. É-o sobretudo, pela presença e disponibilidade que estes técnicos profissionais ou voluntários criam ao ir ao encontro das Pessoas em Situação Sem-Abrigo, em vê-los e escutá-los; em perguntar se “está tudo bem?” ou “como posso ajudar?”

Espera-se, confiando nas Pessoas em Situação Sem-Abrigo, na população geral, nas Equipas de Intervenção Social, e nos agentes políticos, que seja feita justiça social e que seja feito o *possível e o impossível* para que possamos viver num Mundo saudável, harmonioso e unido, num lugar próspero e belo, tal como é o planeta Terra

Referências

- Al-Janabi, H., Keeley, T., Mitchell, P. & Coast, J., (2013). Can capabilities be self-reported? A think aloud study. *Social Science & Medicine* 87 (2013) 116e122. 0277-9536 2013 Elsevier Ltd. <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.03.035>
- Akhmetshin, E. M., Kulibanova, V. V., Ilyina, I. A. & Teor, T. R., (2019). “Employee Engagement” Management Facilitates the Recovery from Crisis Situations. 978-1-7281-1584-9/19/\$31.00 ©2019 IEEE
- Aubry, T., Tsemberis, S., Adair, C. E., Veldhuizen, S., Streiner, D., Latimer, E., Sareen, J., Patterson, M., McGarvey, K., Kopp, B., Hume, C. & Goering, P., (2015). One-Year Outcomes of a Randomized Controlled Trial of Housing First With ACT in Five Canadian Cities. *Psychiatric Services* 66:5, Maio 2015
- Barbuto, R., Biggeri, M. & Griffo, G., (2011). Life project, peer counselling and self-help groups as tools to expand capabilities, agency and human rights Projet de vie, conseil par les pairs et groupes de self-help : des outils pour développer les capacités, la capacité d’action et les droits de l’homme. *ALTER, European Journal of Disability Research* 5 (2011) 192–205. doi:10.1016/j.alter.2011.05.007
- Baptista, I., (2014). Re-inventing Soft Governance Mechanisms in the Field of Social Inclusion: Learning from the Europeanisation of Homelessness Policy?. *European Journal of Homelessness*. Volume 8, No. 2, December 2014. ISSN 2030-2762 / ISSN 2030-3106 online
- Bronfenbrenner, U., (1979). The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design. *Cambridge, MA: Harvard University Press*
- Carta Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (<https://dre.pt/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>; <https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>)
- Coelho, V. P. & Ornelas, J., (2010). Os contributos do emprego apoiado para a integração das pessoas com doença mental. *Análise Psicológica* (2010), 3 (XXVIII): 465-478

Drake, G. & Blunden, H., (2015). The Role of Engagement, Ongoing Support and Housing Availability in Rehousing People Experiencing Chronic Homelessness. *University of Western Sydney, Social Sciences and Psychology, Vol 21, No 1, Third Sector Review*

Duncombe, R. & Armour, K. M., (2004). Collaborative Professional Learning: from theory to practice. *Journal of In-service Education, Volume 30, Number 1, 2004*

European Commission Communication (2010). COM(2010)2020 final on Europe 2020. A Strategy for Smart, Sustainable and Inclusive Growth.

European Commission Communication (2013a). COM (2013)83 final. Social Investment Package COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT Confronting Homelessness in the European Union *Accompanying the document* Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions: Towards Social Investment for Growth and Cohesion - including implementing the European Social Fund 2014-2020. *Brussels, 20.2.2013 COM(2013) 42 final*

European Commission (2013b). Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions: Towards Social Investment for Growth and Cohesion - including implementing the European Social Fund 2014-2020. *Brussels, 20.2.2013 COM(2013) 83 final*

FEANTSA: Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri. ETHOS: European Typology of Homelessness and housing exclusion. (www.feantsa.org)

Gaboardi, M., Lenzi, M., Disperati, F., Santinello, M., Vieno, A., Tinland, A., Vargas-Moniz, M. J., Spinnewijn, F., O'Shaughnessy, B. R., Wolf, J. R., Bokszczanin, A., Bernad, R., Beijer, U., Ornelas, J., Shinn, M. & HOME-EU Consortium Study Group, (2019). Goals and Principles of Providers Working with People Experiencing Homelessness: A Comparison Between Housing First and Traditional Staircase Services in Eight

European Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2019, 16, 1590; doi:10.3390/ijerph16091590

Garcez, J. M. S., (2014). A Casa e a Forma: Estudos sobre os modos de implantação e composição morfológica das habitações unifamiliares em Portugal Continental (2002 - 2012). *Universidade Fernando Pessoa*, Dissertação de Mestrado em Arquitectura, 2014

Gulcur, L., Stefancic, A., Shinn, M., Tsemberis, S., & Fischer, S. N., (2003). Housing, Hospitalization, and Cost Outcomes for Homeless Individuals with Psychiatric Disabilities Participating in Continuum of Care and Housing First Programmes. *Journal of Community & Applied Social Psychology*. J. Community Appl. Soc. Psychol., 13: 171–186 (2003) Published online in Wiley InterScience (www.interscience.wiley.com). DOI: 10.1002/casp.723

Hu, B., Hou, Z., Mak, M. C. K., Xu, S. L., Yang, X., Hu, T., Qiu, Y. & Wen, Y., (2019). Work engagement, tenure, and external opportunities moderate perceived high-performance work systems and affective commitment. *Social Behavior and Personality*, Volume 47, Issue 5, e7353. <https://doi.org/10.2224/sbp.7353>. www.sbp-journal.com

Instituto de Segurança Social, (2019) Conceito de Pessoa Sem-Abrigo. *Instituto de Segurança Social, I.P. Serviços Centrais* - Departamento de Desenvolvimento Social. (Consultado a 22/05/2019)

Jones, N., Harrison, J., Aguiar, R. & Munro, L., (2014). Transforming Research for Transformative Change in Mental Health: Toward the Future. Em Nelson, G., Kloos, B., Ornelas, J. (pp. 23-50) *Community Psychology and Community Mental Health: Towards Transformative Change*. Advances in Community Psychology Series. Oxford University Press. ISBN 978-0-19-936242-4

Jorge-Monteiro, M. F., (2015). Contributos do Modelo “Empowerment - Comunidade” para a Mudança Transformativa na Saúde Mental Comunitária: Análise Comparativa. *ISPA Instituto Universitário*. Tese de Doutoramento orientada por Professor Doutor José H. Ornelas

- Karimi, M., Brazier, J. & Basarir, H., (2016). The Capability Approach: A Critical Review of Its Application in Health Economics. *International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research (ISPOR)*. Copyright & 2016, Published by Elsevier Inc.
- Kelly, L., & Luxford, Y., (2016). Come walk with me: Homelessness, nursing and engaged care. *Collegian* (2016), <http://dx.doi.org/10.1016/j.colegn.2016.08.008>
- Kertesz, S. G., Crouch, K., Milby, J. B., Cusimano, R. E., & Schumacher, J. E., (2009). Housing First for Homeless Persons with Active Addiction: Are We Overreaching?. *Center for Surgical, Medical Acute Care Research and Transitions at the Birmingham Veterans Affairs Medical Center; University of Alabama at Birmingham*. The *Milbank Quarterly*, Vol. 87, No. 2, 2009 (pp. 495–534)
- Kloos, B., Ornelas, J. & Nelson, G., (2014). Community Psychology History and Theory as Resources for Transformative Change in Community Mental Health. Em Nelson, G., Kloos, B., Ornelas, J. (pp. 23-50) *Community Psychology and Community Mental Health: Towards Transformative Change*. Advances in Community Psychology Series. Oxford University Press. ISBN 978-0-19-936242-4
- Kriel, I., (2017). Engaging with homelessness in the City of Tshwane: Ethical and practical considerations. *DEVELOPMENT SOUTHERN AFRICA*, 2017 VOL. 34, NO. 4, 468–481 <https://doi.org/10.1080/0376835X.2017.1310026>
- Lancione, M., Stefanizzi, A. & Gaboardi, M., (2017). Passive adaptation or active engagement? The challenges of Housing First internationally and in the Italian case. *Routledge Taylor & Francis Group*. *Housing Studies*, 2017 <https://doi.org/10.1080/02673037.2017.1344200>
- Lino, R. (1990). Casas portuguesas: alguns apontamentos sobre o arquitectura das casas simples. Lisboa, Edições Cotovia, Lda
- Martins, P. D. F., (2018). Modelo Housing First como Percursos da Mudança Social Transformativa: Uma Perspectiva Ecológica Sobre o Impacto da Percepção da Qualidade da Casa e da Escolha na Integração Comunitária, no Recovery e na

Qualidade de Vida. *ISPA Instituto Universitário*. Tese de Doutoramento orientada por Professor Doutor José H. Ornelas

- National Alliance to End Homelessness (2016). Fact Sheet: Housing First Santinello, M., Gaboardi, M., Disperati, F., Lenzi, M., Vieno, A. (2018). Working With Homelessness: A multi-site European photovoice project. *HOME_EU: Department of Developmental Psychology and Socialization*. October 2018. ISBN: 9788867879984
- Nelson, G., Lord, J. & Ochocka, J., (2001). Shifting the Paradigm in Community Mental Health: Toward Empowerment and Community. *University of Toronto Press Incorporated*. ISBN 0-8020-8355-2
- Nelson, G. & Prilleltensky, (2010). Community Psychology: IN PURSUIT OF LIBERATION AND WELL-BEING. *PALGRAVE MACMILLAN*. ISBN: 978-0-230-21995-3
- Nelson, G., Kloos, B., Ornelas, J. (2014a) *Community Psychology and Community Mental Health: Towards Transformative Change*. Advances in Community Psychology Series. Oxford University Press. ISBN 978-0-19-936242-4
- Nelson, G., Kloos, B. & Ornelas, J. (2014b). Transformative Change in Community Mental Health: A Community Psychology Framework. Em Nelson, G., Kloos, B., Ornelas, J. (pp. 3-20) *Community Psychology and Community Mental Health: Towards Transformative Change*. Advances in Community Psychology Series. Oxford University Press. ISBN 978-0-19-936242-4
- Nelson, G., Stefancic, A., Rae, J., Townley, G., Tsemberis, S., Macnaughton, E., Aubry, T., Distasio, J., Hurtubise, R., Patterson, M., Stergiopoulos, V., Piat, M. & Goering, P., (2014). Early implementation evaluation of a multi-site housing first intervention for homeless people with mental illness: a mixed methods approach. *Elsevier Ltd* ®. *Evaluation and Program Planning* 43 (2014) 16-26
- Ornelas, J., (1989). Do Romantismo da Loucura a sua Transinstitucionalização - Apresentação de um Projecto Comunitário com Esquizofrénicos. *Análise Psicológica* (1989), 4 (VII): 583-587

- Ornelas, J., (1994). Suporte Social: Origens, Conceitos e Áreas de Investigação. *Análise Psicológica* (1994), 2-3 (XII): 333-339
- Ornelas, J. H., (2007). Psicologia Comunitária: Contributos para o desenvolvimento de serviços de base comunitária para pessoas com doença mental. *Análise Psicológica* (2007), 1 (XXV): 5-11
- Ornelas, J. H. & Vargas-Moniz, M. J., (2007). Parcerias comunitárias e intervenção preventiva. *Análise Psicológica* (2007), 1 (XXV): 153-158
- Ornelas, J., (2008). Psicologia Comunitária. *MANUAIS FIM DE SÉCULO*. © Fim De Século - Edições, Sociedade Unipessoal, Lda., Lisboa, 2008. ISBN: 978-972-754-256-7
- Ornelas, J., Vargas-Moniz, M, & Duarte, T. (2010). Community Psychology and Social Change: A Story from the field of Mental Health in Portugal. *Global Journal of Community Psychology Practice*, 1(1), 21-31. Retrieved 12/07/2019, from <http://www.gjcpp.org/>.
- Ornelas, J., Aguiar, R., Sacchetto, B. & Jorge-Monteiro, M. F., (2012). Community-based participatory research: a collaborative study to measure capabilities towards recovery in mental health community organizations. *PsychOpen Publishing Psychology. PSYCHOLOGY, COMMUNITY & HEALTH*, 2012, 1 (1), 3-18. doi:10.5964/pch.v1i1.5
- Ornelas, J., Duarte, T. & Jorge-Monteiro, M. F., (2014). Transformative Organizational Change in Community Mental Health. Em Nelson, G., Kloos, B., Ornelas, J. (pp. 253-277) *Community Psychology and Community Mental Health: Towards Transformative Change*. Advances in Community Psychology Series. Oxford University Press. ISBN 978-0-19-936242-4
- Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M. T. & Duarte, T., (2014). Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration. *European Journal of Homelessness*. Volume 8, No. 1, August 2014
- Padgett, D. K., Gulcur, L. & Tsemberis, S., (2006). Housing First Services for People Who Are Homeless With Co-Occurring Serious Mental Illness and Substance Abuse. *New*

York University School of Social Work & Pathways to Housing. Research on Social Work Practice, Vol. 16 No. 1, January 2006 74-83. DOI: 10.1177/1049731505282593

Padgett, D. K., Stanhope, V., Henwood, B. F. & Stefancic, A., (2010). Substance Use Outcomes Among Homeless Clients with Serious Mental Illness: Comparing Housing First with Treatment First Programs. *Columbia University Mailman School of Public Health, New York, NY 10032, USA*. *Community Ment Health J* (2011r) 47:227–232. DOI 10.1007/s10597-009-9283-7

Patterson, M. L., Moniruzzaman, A., Somers, J. M., (2014). Community Participation and Belonging Among Formerly Homeless Adults with Mental Illness After 12 months of Housing First in Vancouver, British Columbia: A Randomized Controlled Trial. *Community Mental Health Journal*. (2014) 50:604-611. DOI 10.1007/s10597-013-9672-9

Pearson, C., Montgomery, A. E. & Locke, G., (2009). Housing Stability Among Homeless Individuals With Serious Mental Illness Participating. In Housing First Programs. *Journal Of Community Psychology*, Vol. 37, No. 3, 404–417 (2009). DOI: 10.1002/jcop.20303

Piat, M. & Polvere, L., (2014). Recovery-Oriented Mental Health Policies: Implications for Transformative Change in Five Nations. Em Nelson, G., Kloos, B., Ornelas, J. (pp. 327-348) *Community Psychology and Community Mental Health: Towards Transformative Change*. Advances in Community Psychology Series. Oxford University Press. ISBN 978–0–19–936242–4

Pereira, A. C., (2018). Reportagem Ana Cristina Pereira em *Jornal Público*. Edição Lisboa. Ano XXIX. n.º 10.428. Quinta-feira, 8 de Novembro de 2018.

Pleace, N., (2006). Housing First Guide - Europe: Chapter 1. What is Housing First?. *Housing First Guide - Europe*. info@housingfirstguide.eu

Pleace, N. (2016). Housing First Guide: Europe. *University of York*. <http://housingfirstguide.eu/website/> (Visto a Novembro de 2018)

- Poremski, D., Whitley, R. & Latimer, E., (2014). Barriers to obtaining employment for people with severe mental illness experiencing homelessness. *Journal of MENTAL HEALTH. J Ment Health*, 2014; 23(4): 181-185.
- Poremski, D., Whitley, R. & Latimer, E., (2016). Building Trust With People Receiving Supported Employment and Housing First Services. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 2016, Vol. 39, No 1, 20-26
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/Exemplars of prevention: Toward a theory of community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15 (2), 121-147.
- Remaues, A. & Jönsson, A. (2011). Reviews to : “Tsemberis, S. - Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Manual. (2010)”. *European Journal of Homelessness_Volume 5, No. 2, December 2011*
- Roy, L., Crocker, A. G., Nicholls, T., L., Latimer, E., A. & Ayllon, A., R., (2014). Criminal Behavior and Victimization Among Homeless Individuals With Severe Mental Illness: A Systematic Review. *PSYCHIATRIC SERVICES*. ps.psychiatryonline.org. Junho 2014 Vol. 65 nº 6
- Sacchetto, B., Aguiar, R., Vargas-Moniz, M. J., Jorge-Monteiro, M. F., Neves, M. J., Cruz, M. A., Coimbra, J. A. & Ornelas, J., (2016). The Capabilities Questionnaire for the Community Mental Health Context (CQ-CMH): A Measure Inspired by the Capabilities Approach and Constructed Through Consumer–Researcher Collaboration. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. © 2015 American Psychological Association 2016, Vol. 39, No. 1, 55–61 1095-158X/16/\$12.00 <http://dx.doi.org/10.1037/prj0000153>
- Shinn, M., (2014). The Capabilities Approach to Transformative Change in Mental Health Em Nelson, G., Kloos, B., Ornelas, J. (pp. 75-86) *Community Psychology and Community Mental Health: Towards Transformative Change*. Advances in Community Psychology Series. Oxford University Press. ISBN 978–0–19–936242–4

- Silva, A. C. V., (2014a). A escolha e o recovery dos participantes do programa Casas Primeiro. *ISPA - Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida*, Repositório ISPA, Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica, 2014
- Silva, P. A. S., (2014b). Contributos para a Inovação da Intervenção do Serviço Social na situação de Pessoas Sem-Abrigo. ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa. Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Outubro 2014
- Skosireva, A., O'Campo, P., Zerger, S., Chambers, C., Gapka, S. & Stergiopoulos, (2014). Different faces of discrimination: perceived discrimination among homeless adults with mental illness in healthcare settings. *BMC Psychiatry* 2014, 14:376. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/14/376>
- Somers, J. M., Moniruzzaman, A. & Palepu, A., (2015). Changes in daily substance use among people experiencing homelessness and mental illness: 24-month outcomes following randomized to Housing First or usual care. *Society for the Study of Addiction*. (2015) *Addiction*, 110, 1605-1614.
- Stefancic, A. & Tsemberis, S., (2007). Housing First for Long-Term Shelter Dwellers with Psychiatric Disabilities in a Suburban County: A Four- Year Study of Housing Access and Retention. *Department of Sociomedical Sciences, Columbia University, New York & Pathways to Housing, Inc.* *J Primary Prevent* (2007) 28:265–279. DOI 10.1007/s10935-007-0093-9
- Tsemberis, S. & Eisenberg, R. F., (2000). Pathways to Housing: Supported Housing for Street-Dwelling Homeless Individuals With Psychiatric Disabilities. *PSYCHIATRIC SERVICES* © April 2000 Vol. 51 No. 4
- Tsemberis, S., Gulcur, L., & Nakae, M., (2004). Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis. *American Journal of Public Health April*. 2004, Vol 94, No. 4
- Tsemberis, S., (2010). Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Manual. *European Journal of Homelessness*. Volume 5, No. 2, December 2011. ISSN 2030-2762 / ISSN 2030-3106 online

Wagner, J. (1997) *The Unavoidable Intervention of Educational Research: A Framework for Reconsidering Researcher-Practitioner Cooperation*. State University of New York Press. ISBN 0-7914-3472-9

www.Home-eu.org

www.endhomelessness.org

www.housingfirstguide.eu

www.feantsa.org

www.feantsaresearch.org

www.enippsa.pt

www.europa.eu

Zerger, S., Bacon, S., Corneau, S., Skosireva, A., McKenzie, K., Gapka, S., O'Campo, P., Sarang, A. & Stergiopoulos, (2014). Differential experiences of discrimination among ethnoracially diverse persons experiencing mental illness and homelessness. *BMC Psychiatry* 2014, 14:353. <http://www.biomedcentral.com/1471-244X/14/353>

Anexos

1. Correlação Bivariada da Escala *Capabilities*
2. Test t para amostras independentes na Escala *Capabilities*
3. Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala *Capabilities*
4. Correlação Bivariada da Escala *Bem-Estar*
5. Teste t para amostras independentes na Escala *Bem-Estar*
6. Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala *Bem-Estar*
7. Correlação Bivariada da Escala *Burnout*
8. Teste t para amostras independentes na Escala *Burnout*
9. Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala *Burnout*
10. Teste t para amostras independentes na Escala *Perfil_Total*
11. Questionário “HOME_EU: “*Homelessness as Unfairness*””
12. Análise do questionário “HOME_EU: “*Homelessness as Unfairness*””
13. E-mais de convite para o questionário
14. Sript de chamada para convite ao questionário
15. Cronograma da Investigação

1 - Correlação Bivariada da Escala *Capabilities*

Correlations

		Capabilities_1	Capabilities_2	Capabilities_3
Capabilities_1	Pearson Correlation	1	,672**	,547**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_2	Pearson Correlation	,672**	1	,571**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	76	76	76
Capabilities_3	Pearson Correlation	,547**	,571**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	76	76	76
Capabilities_4	Pearson Correlation	,765**	,617**	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_5	Pearson Correlation	,546**	,494**	,486**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_6	Pearson Correlation	,616**	,433**	,430**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_7	Pearson Correlation	,491**	,556**	,624**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_8	Pearson Correlation	,562**	,601**	,550**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_9	Pearson Correlation	,514**	,412**	,538**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_10	Pearson Correlation	,545**	,552**	,454**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76

Correlations

		Capabilities_4	Capabilities_5	Capabilities_6
Capabilities_1	Pearson Correlation	,765**	,546**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_2	Pearson Correlation	,617**	,494**	,433**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_3	Pearson Correlation	,514**	,486**	,430**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_4	Pearson Correlation	1	,538**	,672**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_5	Pearson Correlation	,538**	1	,448**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	76	76	76
Capabilities_6	Pearson Correlation	,672**	,448**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	76	76	76
Capabilities_7	Pearson Correlation	,477**	,518**	,464**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_8	Pearson Correlation	,606**	,444**	,444**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_9	Pearson Correlation	,545**	,670**	,496**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_10	Pearson Correlation	,549**	,574**	,534**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76

Correlations

		Capabilities_7	Capabilities_8	Capabilities_9
Capabilities_1	Pearson Correlation	,491**	,562**	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_2	Pearson Correlation	,556**	,601**	,412**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_3	Pearson Correlation	,624**	,550**	,538**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_4	Pearson Correlation	,477**	,606**	,545**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_5	Pearson Correlation	,518**	,444**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_6	Pearson Correlation	,464**	,444**	,496**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_7	Pearson Correlation	1	,598**	,548**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	76	76	76
Capabilities_8	Pearson Correlation	,598**	1	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	76	76	76
Capabilities_9	Pearson Correlation	,548**	,569**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	76	76	76
Capabilities_10	Pearson Correlation	,705**	,543**	,571**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76

Correlations

		Capabilities_10
Capabilities_1	Pearson Correlation	,545**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_2	Pearson Correlation	,552**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_3	Pearson Correlation	,454**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_4	Pearson Correlation	,549**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_5	Pearson Correlation	,574**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_6	Pearson Correlation	,534**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_7	Pearson Correlation	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_8	Pearson Correlation	,543**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_9	Pearson Correlation	,571**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	76
Capabilities_10	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	76

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

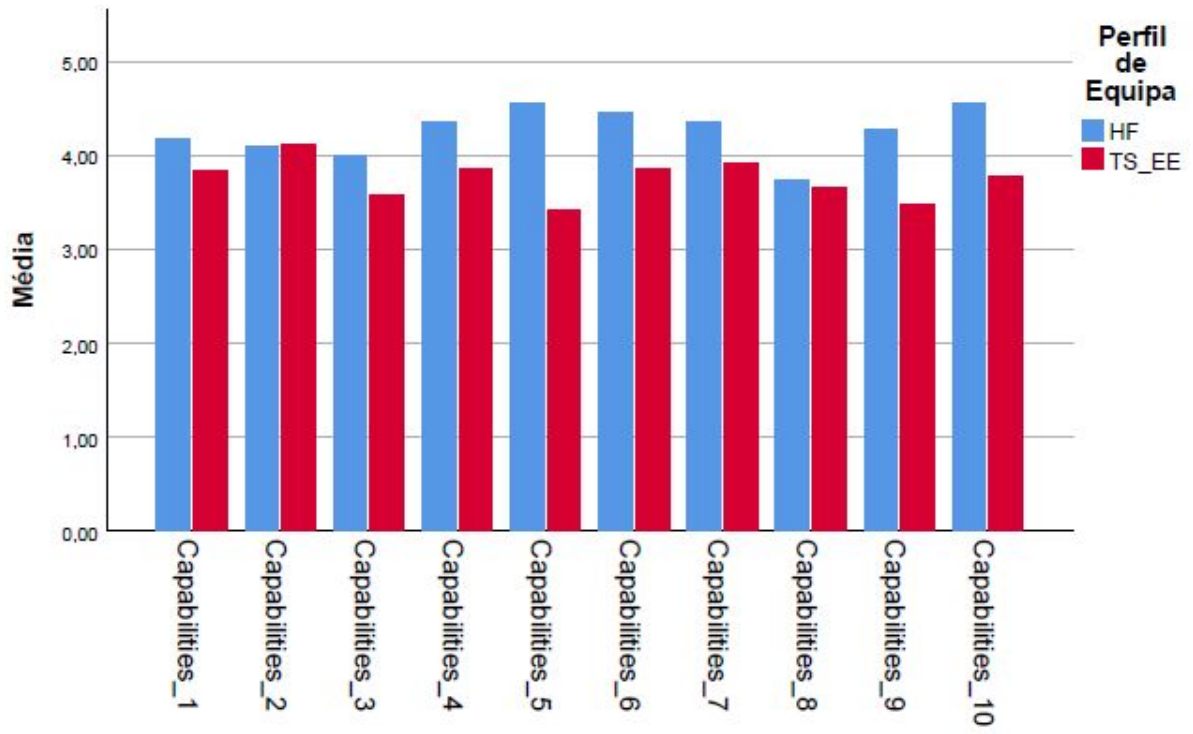
2 - Teste t para amostras independentes na Escala *Capabilities*

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Capabilities_1	Equal variances assumed	,239	,35105	,29546
	Equal variances not assumed	,241	,35105	,28670
Capabilities_2	Equal variances assumed	,958	-,01678	,31517
	Equal variances not assumed	,961	-,01678	,33641
Capabilities_3	Equal variances assumed	,240	,43077	,36340
	Equal variances not assumed	,353	,43077	,44622
Capabilities_4	Equal variances assumed	,134	,50210	,33105
	Equal variances not assumed	,051	,50210	,24201
Capabilities_5	Equal variances assumed	,002	1,13007	,34841
	Equal variances not assumed	,000	1,13007	,24931
Capabilities_6	Equal variances assumed	,031	,59301	,26928
	Equal variances not assumed	,022	,59301	,23232
Capabilities_7	Equal variances assumed	,155	,45594	,31707
	Equal variances not assumed	,156	,45594	,30407
Capabilities_8	Equal variances assumed	,859	,06573	,36889
	Equal variances not assumed	,858	,06573	,36137
Capabilities_9	Equal variances assumed	,029	,79580	,35633
	Equal variances not assumed	,003	,79580	,24137
Capabilities_10	Equal variances assumed	,029	,76084	,34259
	Equal variances not assumed	,006	,76084	,24795

3 - Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala *Capabilities*

Barra em Cluster Médias de Capabilities



4 - Correlação Bivariada da Escala *Bem-Estar*

Correlations

		BES_a1_energia	BES_a2_vigorosidade	BES_a3_entusiasmo
BES_a1_energia	Pearson Correlation	1	,858**	,849**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	76	76	76
BES_a2_vigorosidade	Pearson Correlation	,858**	1	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	76	76	76
BES_a3_entusiasmo	Pearson Correlation	,849**	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	76	76	76
BES_a4_inspiração	Pearson Correlation	,806**	,728**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a5_vontade	Pearson Correlation	,792**	,703**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a6_felicidade	Pearson Correlation	,665**	,559**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a7_orgulho	Pearson Correlation	,616**	,580**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a8_imersão	Pearson Correlation	,441**	,433**	,314**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006
	N	76	76	76

Correlations

		BES_a1_energia	BES_a2_vigorosidade	BES_a3_entusiasmo
BES_a9_dedicacão	Pearson Correlation	,782**	,728**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76

Correlations

		BES_a4_inspiração	BES_a5_vontade	BES_a6_felicidade
BES_a1_energia	Pearson Correlation	,806**	,792**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a2_vigoroidade	Pearson Correlation	,728**	,703**	,559**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a3_entusiasmo	Pearson Correlation	,809**	,748**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a4_inspiração	Pearson Correlation	1	,740**	,612**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	76	76	76
BES_a5_vontade	Pearson Correlation	,740**	1	,636**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	76	76	76
BES_a6_felicidade	Pearson Correlation	,612**	,636**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	76	76	76
BES_a7_orgulho	Pearson Correlation	,667**	,649**	,650**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a8_imersão	Pearson Correlation	,418**	,313**	,283*
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,013
	N	76	76	76

Correlations

		BES_a4_inspiração	BES_a5_vontade	BES_a6_felicidade
BES_a9_dedicação	Pearson Correlation	,747**	,694**	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76

Correlations

		BES_a7_orgulho	BES_a8_imersão	BES_a9_dedicacão
BES_a1_energia	Pearson Correlation	,616**	,441**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a2_vigorosdade	Pearson Correlation	,580**	,433**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a3_entusiasmo	Pearson Correlation	,603**	,314**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000
	N	76	76	76
BES_a4_inspiração	Pearson Correlation	,667**	,418**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	76	76	76
BES_a5_vontade	Pearson Correlation	,649**	,313**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000
	N	76	76	76
BES_a6_felicidade	Pearson Correlation	,650**	,283*	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,000
	N	76	76	76
BES_a7_orgulho	Pearson Correlation	1	,321**	,579**
	Sig. (2-tailed)		,005	,000
	N	76	76	76
BES_a8_imersão	Pearson Correlation	,321**	1	,447**
	Sig. (2-tailed)	,005		,000
	N	76	76	76

Correlations

		BES_a7_orgulho	BES_a8_imersão	BES_a9_dedicacão
BES_a9_dedicacão	Pearson Correlation	,579**	,447**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	76	76	76

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

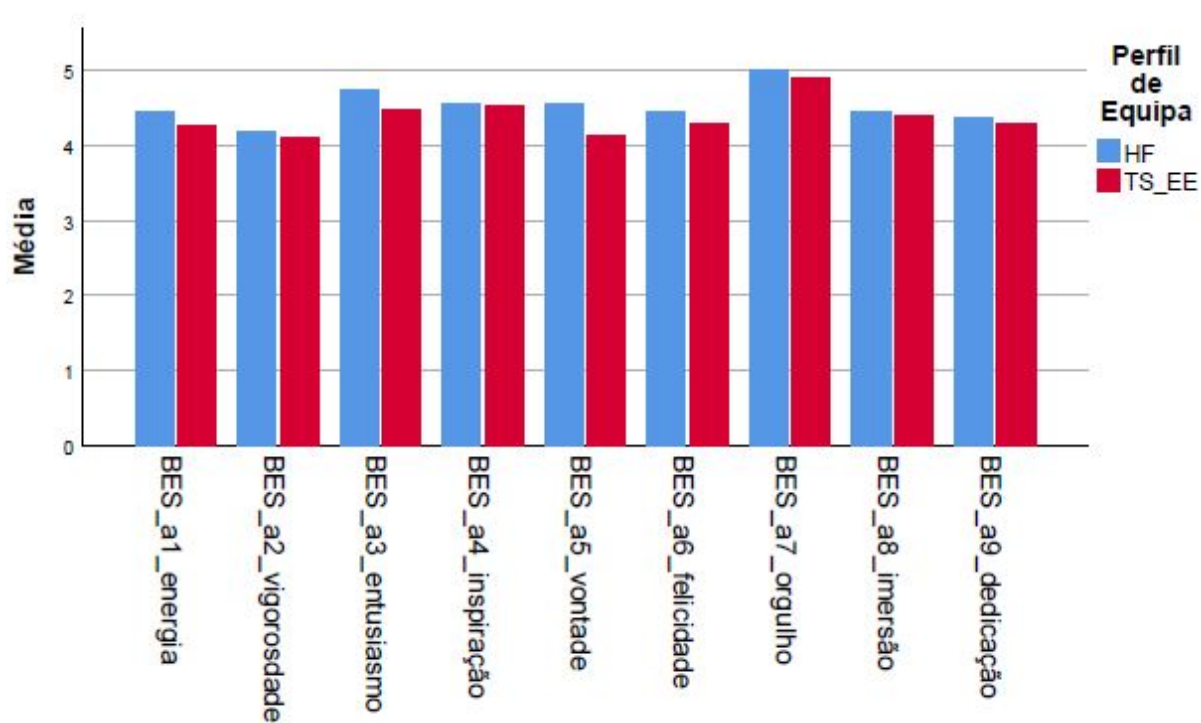
5 - Teste t para amostras independentes na Escala *Bem-Estar*

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
BES_a1_energia	Equal variances assumed	74	,557	,208
	Equal variances not assumed	20,609	,415	,208
BES_a2_vigorosidade	Equal variances assumed	74	,855	,074
	Equal variances not assumed	21,855	,792	,074
BES_a3_entusiasmo	Equal variances assumed	74	,469	,250
	Equal variances not assumed	17,296	,372	,250
BES_a4_inspiração	Equal variances assumed	74	,950	,022
	Equal variances not assumed	13,365	,952	,022
BES_a5_vontade	Equal variances assumed	74	,304	,422
	Equal variances not assumed	19,837	,169	,422
BES_a6_felicidade	Equal variances assumed	74	,638	,162
	Equal variances not assumed	28,680	,445	,162
BES_a7_orgulho	Equal variances assumed	74	,749	,108
	Equal variances not assumed	15,056	,724	,108
BES_a8_imersão	Equal variances assumed	74	,884	,055
	Equal variances not assumed	13,711	,884	,055
BES_a9_dedicação	Equal variances assumed	74	,812	,087
	Equal variances not assumed	17,722	,763	,087

6 - Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala *Bem-Estar*

Barra em Cluster: Média de Bem-Estar por Perfil de Equipa



7 - Correlação Bivariada da Escala *Burnout*

Correlations

		Burnout_1	Burnout_2	Burnout_3	Burnout_4	Burnout_5
Burnout_1	Pearson Correlation	1	,299**	,343**	,141	,250*
	Sig. (2-tailed)		,009	,002	,225	,029
	N	76	76	76	76	76
Burnout_2	Pearson Correlation	,299**	1	-,050	,340**	,047
	Sig. (2-tailed)	,009		,667	,003	,685
	N	76	76	76	76	76
Burnout_3	Pearson Correlation	,343**	-,050	1	,036	,436**
	Sig. (2-tailed)	,002	,667		,759	,000
	N	76	76	76	76	76
Burnout_4	Pearson Correlation	,141	,340**	,036	1	,083
	Sig. (2-tailed)	,225	,003	,759		,477
	N	76	76	76	76	76
Burnout_5	Pearson Correlation	,250*	,047	,436**	,083	1
	Sig. (2-tailed)	,029	,685	,000	,477	
	N	76	76	76	76	76
Burnout_6	Pearson Correlation	,139	,417**	,082	,708**	,151
	Sig. (2-tailed)	,230	,000	,480	,000	,193
	N	76	76	76	76	76
Burnout_7	Pearson Correlation	,556**	,336**	,273*	,208	,206
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,017	,072	,074
	N	76	76	76	76	76
Burnout_8	Pearson Correlation	,231*	,394**	,060	,519**	-,002
	Sig. (2-tailed)	,044	,000	,609	,000	,985
	N	76	76	76	76	76
Burnout_9	Pearson Correlation	,149	,310**	,116	,826**	,009
	Sig. (2-tailed)	,200	,006	,319	,000	,935
	N	76	76	76	76	76
Burnout_10	Pearson Correlation	,446**	,417**	,281*	,376**	,275*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,014	,001	,016
	N	76	76	76	76	76
Burnout_11	Pearson Correlation	,154	,443**	,201	,325**	,095
	Sig. (2-tailed)	,184	,000	,081	,004	,414
	N	76	76	76	76	76
Burnout_12	Pearson Correlation	,089	,116	,258*	,131	,367**
	Sig. (2-tailed)	,446	,318	,024	,259	,001
	N	76	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_6	Burnout_7	Burnout_8	Burnout_9
Burnout_1	Pearson Correlation	,139	,556**	,231*	,149
	Sig. (2-tailed)	,230	,000	,044	,200
	N	76	76	76	76
Burnout_2	Pearson Correlation	,417**	,336**	,394**	,310**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,006
	N	76	76	76	76
Burnout_3	Pearson Correlation	,082	,273*	,060	,116
	Sig. (2-tailed)	,480	,017	,609	,319
	N	76	76	76	76
Burnout_4	Pearson Correlation	,708**	,208	,519**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,072	,000	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_5	Pearson Correlation	,151	,206	-,002	,009
	Sig. (2-tailed)	,193	,074	,985	,935
	N	76	76	76	76
Burnout_6	Pearson Correlation	1	,342**	,517**	,599**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_7	Pearson Correlation	,342**	1	,283*	,207
	Sig. (2-tailed)	,002		,013	,073
	N	76	76	76	76
Burnout_8	Pearson Correlation	,517**	,283*	1	,544**
	Sig. (2-tailed)	,000	,013		,000
	N	76	76	76	76
Burnout_9	Pearson Correlation	,599**	,207	,544**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,073	,000	
	N	76	76	76	76
Burnout_10	Pearson Correlation	,521**	,700**	,451**	,411**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_11	Pearson Correlation	,434**	,173	,525**	,390**
	Sig. (2-tailed)	,000	,135	,000	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_12	Pearson Correlation	,170	,123	,128	,089
	Sig. (2-tailed)	,143	,291	,272	,444
	N	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_10	Burnout_11	Burnout_12	Burnout_13
Burnout_1	Pearson Correlation	,446**	,154	,089	,110
	Sig. (2-tailed)	,000	,184	,446	,343
	N	76	76	76	76
Burnout_2	Pearson Correlation	,417**	,443**	,116	,259*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,318	,024
	N	76	76	76	76
Burnout_3	Pearson Correlation	,281*	,201	,258*	,123
	Sig. (2-tailed)	,014	,081	,024	,291
	N	76	76	76	76
Burnout_4	Pearson Correlation	,376**	,325**	,131	,277*
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,259	,015
	N	76	76	76	76
Burnout_5	Pearson Correlation	,275*	,095	,367**	,103
	Sig. (2-tailed)	,016	,414	,001	,378
	N	76	76	76	76
Burnout_6	Pearson Correlation	,521**	,434**	,170	,160
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,143	,169
	N	76	76	76	76
Burnout_7	Pearson Correlation	,700**	,173	,123	,200
	Sig. (2-tailed)	,000	,135	,291	,083
	N	76	76	76	76
Burnout_8	Pearson Correlation	,451**	,525**	,128	,351**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,272	,002
	N	76	76	76	76
Burnout_9	Pearson Correlation	,411**	,390**	,089	,278*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,444	,015
	N	76	76	76	76
Burnout_10	Pearson Correlation	1	,283*	,045	,262*
	Sig. (2-tailed)		,013	,699	,022
	N	76	76	76	76
Burnout_11	Pearson Correlation	,283*	1	,031	,251*
	Sig. (2-tailed)	,013		,788	,029
	N	76	76	76	76
Burnout_12	Pearson Correlation	,045	,031	1	,121
	Sig. (2-tailed)	,699	,788		,300
	N	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_14	Burnout_15	Burnout_16	Burnout_17
Burnout_1	Pearson Correlation	,061	,077	,124	,177
	Sig. (2-tailed)	,600	,508	,287	,126
	N	76	76	76	76
Burnout_2	Pearson Correlation	,226	,031	,360**	,207
	Sig. (2-tailed)	,050	,792	,001	,073
	N	76	76	76	76
Burnout_3	Pearson Correlation	,065	,174	,136	,120
	Sig. (2-tailed)	,579	,132	,240	,302
	N	76	76	76	76
Burnout_4	Pearson Correlation	,416**	,502**	,691**	,125
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,281
	N	76	76	76	76
Burnout_5	Pearson Correlation	,011	,206	,123	,156
	Sig. (2-tailed)	,922	,074	,288	,178
	N	76	76	76	76
Burnout_6	Pearson Correlation	,311**	,517**	,670**	,052
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,658
	N	76	76	76	76
Burnout_7	Pearson Correlation	,149	,202	,201	,309**
	Sig. (2-tailed)	,198	,079	,082	,007
	N	76	76	76	76
Burnout_8	Pearson Correlation	,195	,138	,637**	,185
	Sig. (2-tailed)	,092	,235	,000	,110
	N	76	76	76	76
Burnout_9	Pearson Correlation	,345**	,494**	,617**	,206
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,074
	N	76	76	76	76
Burnout_10	Pearson Correlation	,217	,279*	,390**	,263*
	Sig. (2-tailed)	,060	,015	,000	,022
	N	76	76	76	76
Burnout_11	Pearson Correlation	,129	,063	,451**	,279*
	Sig. (2-tailed)	,265	,588	,000	,015
	N	76	76	76	76
Burnout_12	Pearson Correlation	,034	,126	,159	-,054
	Sig. (2-tailed)	,773	,276	,171	,644
	N	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_18	Burnout_19	Burnout_20	Burnout_21
Burnout_1	Pearson Correlation	-,004	,225	-,215	-,231*
	Sig. (2-tailed)	,973	,051	,062	,045
	N	76	76	76	76
Burnout_2	Pearson Correlation	,131	,419**	-,391**	-,354**
	Sig. (2-tailed)	,258	,000	,000	,002
	N	76	76	76	76
Burnout_3	Pearson Correlation	-,210	,212	-,137	-,163
	Sig. (2-tailed)	,069	,067	,237	,160
	N	76	76	76	76
Burnout_4	Pearson Correlation	,423**	,368**	-,313**	-,489**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,006	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_5	Pearson Correlation	-,015	,125	-,232*	-,080
	Sig. (2-tailed)	,895	,283	,043	,490
	N	76	76	76	76
Burnout_6	Pearson Correlation	,188	,531**	-,367**	-,697**
	Sig. (2-tailed)	,104	,000	,001	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_7	Pearson Correlation	,001	,319**	-,151	-,363**
	Sig. (2-tailed)	,992	,005	,194	,001
	N	76	76	76	76
Burnout_8	Pearson Correlation	,251*	,437**	-,270*	-,574**
	Sig. (2-tailed)	,029	,000	,019	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_9	Pearson Correlation	,273*	,372**	-,366**	-,488**
	Sig. (2-tailed)	,017	,001	,001	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_10	Pearson Correlation	,080	,442**	-,343**	-,497**
	Sig. (2-tailed)	,490	,000	,002	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_11	Pearson Correlation	,104	,345**	-,309**	-,379**
	Sig. (2-tailed)	,371	,002	,007	,001
	N	76	76	76	76
Burnout_12	Pearson Correlation	,000	,117	-,039	-,137
	Sig. (2-tailed)	,998	,314	,738	,239
	N	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_22	Burnout_23	Burnout_24
Burnout_1	Pearson Correlation	-,277*	-,105	-,089
	Sig. (2-tailed)	,015	,368	,444
	N	76	76	76
Burnout_2	Pearson Correlation	-,024	,333**	-,266*
	Sig. (2-tailed)	,836	,003	,020
	N	76	76	76
Burnout_3	Pearson Correlation	-,226*	-,043	-,058
	Sig. (2-tailed)	,050	,713	,619
	N	76	76	76
Burnout_4	Pearson Correlation	-,270*	,465**	-,725**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,000
	N	76	76	76
Burnout_5	Pearson Correlation	-,106	,125	-,069
	Sig. (2-tailed)	,364	,282	,552
	N	76	76	76
Burnout_6	Pearson Correlation	-,180	,340**	-,715**
	Sig. (2-tailed)	,119	,003	,000
	N	76	76	76
Burnout_7	Pearson Correlation	-,253*	,173	-,185
	Sig. (2-tailed)	,028	,134	,109
	N	76	76	76
Burnout_8	Pearson Correlation	-,328**	,307**	-,572**
	Sig. (2-tailed)	,004	,007	,000
	N	76	76	76
Burnout_9	Pearson Correlation	-,377**	,409**	-,759**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000
	N	76	76	76
Burnout_10	Pearson Correlation	-,198	,244*	-,395**
	Sig. (2-tailed)	,087	,034	,000
	N	76	76	76
Burnout_11	Pearson Correlation	-,128	,237*	-,363**
	Sig. (2-tailed)	,269	,040	,001
	N	76	76	76
Burnout_12	Pearson Correlation	-,025	,140	-,201
	Sig. (2-tailed)	,827	,227	,082
	N	76	76	76

Correlations

		Burnout_1	Burnout_2	Burnout_3	Burnout_4	Burnout_5
Burnout_13	Pearson Correlation	,110	,259*	,123	,277*	,103
	Sig. (2-tailed)	,343	,024	,291	,015	,378
	N	76	76	76	76	76
Burnout_14	Pearson Correlation	,061	,226	,065	,416**	,011
	Sig. (2-tailed)	,600	,050	,579	,000	,922
	N	76	76	76	76	76
Burnout_15	Pearson Correlation	,077	,031	,174	,502**	,206
	Sig. (2-tailed)	,508	,792	,132	,000	,074
	N	76	76	76	76	76
Burnout_16	Pearson Correlation	,124	,360**	,136	,691**	,123
	Sig. (2-tailed)	,287	,001	,240	,000	,288
	N	76	76	76	76	76
Burnout_17	Pearson Correlation	,177	,207	,120	,125	,156
	Sig. (2-tailed)	,126	,073	,302	,281	,178
	N	76	76	76	76	76
Burnout_18	Pearson Correlation	-,004	,131	-,210	,423**	-,015
	Sig. (2-tailed)	,973	,258	,069	,000	,895
	N	76	76	76	76	76
Burnout_19	Pearson Correlation	,225	,419**	,212	,368**	,125
	Sig. (2-tailed)	,051	,000	,067	,001	,283
	N	76	76	76	76	76
Burnout_20	Pearson Correlation	-,215	-,391**	-,137	-,313**	-,232*
	Sig. (2-tailed)	,062	,000	,237	,006	,043
	N	76	76	76	76	76
Burnout_21	Pearson Correlation	-,231*	-,354**	-,163	-,489**	-,080
	Sig. (2-tailed)	,045	,002	,160	,000	,490
	N	76	76	76	76	76
Burnout_22	Pearson Correlation	-,277*	-,024	-,226*	-,270*	-,106
	Sig. (2-tailed)	,015	,836	,050	,018	,364
	N	76	76	76	76	76
Burnout_23	Pearson Correlation	-,105	,333**	-,043	,465**	,125
	Sig. (2-tailed)	,368	,003	,713	,000	,282
	N	76	76	76	76	76
Burnout_24	Pearson Correlation	-,089	-,266*	-,058	-,725**	-,069
	Sig. (2-tailed)	,444	,020	,619	,000	,552
	N	76	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_6	Burnout_7	Burnout_8	Burnout_9
Burnout_13	Pearson Correlation	,160	,200	,351**	,278*
	Sig. (2-tailed)	,169	,083	,002	,015
	N	76	76	76	76
Burnout_14	Pearson Correlation	,311**	,149	,195	,345**
	Sig. (2-tailed)	,006	,198	,092	,002
	N	76	76	76	76
Burnout_15	Pearson Correlation	,517**	,202	,138	,494**
	Sig. (2-tailed)	,000	,079	,235	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_16	Pearson Correlation	,670**	,201	,637**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000	,082	,000	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_17	Pearson Correlation	,052	,309**	,185	,206
	Sig. (2-tailed)	,658	,007	,110	,074
	N	76	76	76	76
Burnout_18	Pearson Correlation	,188	,001	,251*	,273*
	Sig. (2-tailed)	,104	,992	,029	,017
	N	76	76	76	76
Burnout_19	Pearson Correlation	,531**	,319**	,437**	,372**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,001
	N	76	76	76	76
Burnout_20	Pearson Correlation	-,367**	-,151	-,270*	-,366**
	Sig. (2-tailed)	,001	,194	,019	,001
	N	76	76	76	76
Burnout_21	Pearson Correlation	-,697**	-,363**	-,574**	-,488**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_22	Pearson Correlation	-,180	-,253*	-,328**	-,377**
	Sig. (2-tailed)	,119	,028	,004	,001
	N	76	76	76	76
Burnout_23	Pearson Correlation	,340**	,173	,307**	,409**
	Sig. (2-tailed)	,003	,134	,007	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_24	Pearson Correlation	-,715**	-,185	-,572**	-,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,109	,000	,000
	N	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_10	Burnout_11	Burnout_12	Burnout_13
Burnout_13	Pearson Correlation	,262 [*]	,251 [*]	,121	1
	Sig. (2-tailed)	,022	,029	,300	
	N	76	76	76	76
Burnout_14	Pearson Correlation	,217	,129	,034	,194
	Sig. (2-tailed)	,060	,265	,773	,093
	N	76	76	76	76
Burnout_15	Pearson Correlation	,279 [*]	,063	,126	,162
	Sig. (2-tailed)	,015	,588	,276	,162
	N	76	76	76	76
Burnout_16	Pearson Correlation	,390 ^{**}	,451 ^{**}	,159	,331 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,171	,004
	N	76	76	76	76
Burnout_17	Pearson Correlation	,263 [*]	,279 [*]	-,054	,299 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,022	,015	,644	,009
	N	76	76	76	76
Burnout_18	Pearson Correlation	,080	,104	,000	-,001
	Sig. (2-tailed)	,490	,371	,998	,990
	N	76	76	76	76
Burnout_19	Pearson Correlation	,442 ^{**}	,345 ^{**}	,117	,121
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,314	,296
	N	76	76	76	76
Burnout_20	Pearson Correlation	-,343 ^{**}	-,309 ^{**}	-,039	-,184
	Sig. (2-tailed)	,002	,007	,738	,112
	N	76	76	76	76
Burnout_21	Pearson Correlation	-,497 ^{**}	-,379 ^{**}	-,137	-,209
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,239	,069
	N	76	76	76	76
Burnout_22	Pearson Correlation	-,198	-,128	-,025	-,127
	Sig. (2-tailed)	,087	,269	,827	,273
	N	76	76	76	76
Burnout_23	Pearson Correlation	,244 [*]	,237 [*]	,140	,282 [*]
	Sig. (2-tailed)	,034	,040	,227	,014
	N	76	76	76	76
Burnout_24	Pearson Correlation	-,395 ^{**}	-,363 ^{**}	-,201	-,195
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,082	,091
	N	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_14	Burnout_15	Burnout_16	Burnout_17
Burnout_13	Pearson Correlation	,194	,162	,331**	,299**
	Sig. (2-tailed)	,093	,162	,004	,009
	N	76	76	76	76
Burnout_14	Pearson Correlation	1	,311**	,349**	,111
	Sig. (2-tailed)		,006	,002	,339
	N	76	76	76	76
Burnout_15	Pearson Correlation	,311**	1	,323**	,371**
	Sig. (2-tailed)	,006		,004	,001
	N	76	76	76	76
Burnout_16	Pearson Correlation	,349**	,323**	1	,109
	Sig. (2-tailed)	,002	,004		,348
	N	76	76	76	76
Burnout_17	Pearson Correlation	,111	,371**	,109	1
	Sig. (2-tailed)	,339	,001	,348	
	N	76	76	76	76
Burnout_18	Pearson Correlation	,428**	,021	,344**	-,056
	Sig. (2-tailed)	,000	,855	,002	,631
	N	76	76	76	76
Burnout_19	Pearson Correlation	,246*	,382**	,434**	,387**
	Sig. (2-tailed)	,032	,001	,000	,001
	N	76	76	76	76
Burnout_20	Pearson Correlation	-,113	-,355**	-,209	-,298**
	Sig. (2-tailed)	,330	,002	,071	,009
	N	76	76	76	76
Burnout_21	Pearson Correlation	-,327**	-,525**	-,541**	-,332**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,003
	N	76	76	76	76
Burnout_22	Pearson Correlation	-,070	-,249*	-,244*	-,096
	Sig. (2-tailed)	,545	,030	,033	,408
	N	76	76	76	76
Burnout_23	Pearson Correlation	,344**	,083	,472**	,128
	Sig. (2-tailed)	,002	,474	,000	,270
	N	76	76	76	76
Burnout_24	Pearson Correlation	-,457**	-,470**	-,698**	-,159
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,171
	N	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_18	Burnout_19	Burnout_20	Burnout_21
Burnout_13	Pearson Correlation	-,001	,121	-,184	-,209
	Sig. (2-tailed)	,990	,296	,112	,069
	N	76	76	76	76
Burnout_14	Pearson Correlation	,428**	,246*	-,113	-,327**
	Sig. (2-tailed)	,000	,032	,330	,004
	N	76	76	76	76
Burnout_15	Pearson Correlation	,021	,382**	-,355**	-,525**
	Sig. (2-tailed)	,855	,001	,002	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_16	Pearson Correlation	,344**	,434**	-,209	-,541**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,071	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_17	Pearson Correlation	-,056	,387**	-,298**	-,332**
	Sig. (2-tailed)	,631	,001	,009	,003
	N	76	76	76	76
Burnout_18	Pearson Correlation	1	,054	-,084	-,136
	Sig. (2-tailed)		,643	,468	,242
	N	76	76	76	76
Burnout_19	Pearson Correlation	,054	1	-,366**	-,670**
	Sig. (2-tailed)	,643		,001	,000
	N	76	76	76	76
Burnout_20	Pearson Correlation	-,084	-,366**	1	,495**
	Sig. (2-tailed)	,468	,001		,000
	N	76	76	76	76
Burnout_21	Pearson Correlation	-,136	-,670**	,495**	1
	Sig. (2-tailed)	,242	,000	,000	
	N	76	76	76	76
Burnout_22	Pearson Correlation	-,095	-,159	-,038	,215
	Sig. (2-tailed)	,412	,171	,744	,063
	N	76	76	76	76
Burnout_23	Pearson Correlation	,509**	,168	-,143	-,257*
	Sig. (2-tailed)	,000	,147	,219	,025
	N	76	76	76	76
Burnout_24	Pearson Correlation	-,384**	-,490**	,319**	,606**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,005	,000
	N	76	76	76	76

Correlations

		Burnout_22	Burnout_23	Burnout_24
Burnout_13	Pearson Correlation	-,127	,282*	-,195
	Sig. (2-tailed)	,273	,014	,091
	N	76	76	76
Burnout_14	Pearson Correlation	-,070	,344**	-,457**
	Sig. (2-tailed)	,545	,002	,000
	N	76	76	76
Burnout_15	Pearson Correlation	-,249*	,083	-,470**
	Sig. (2-tailed)	,030	,474	,000
	N	76	76	76
Burnout_16	Pearson Correlation	-,244*	,472**	-,698**
	Sig. (2-tailed)	,033	,000	,000
	N	76	76	76
Burnout_17	Pearson Correlation	-,096	,128	-,159
	Sig. (2-tailed)	,408	,270	,171
	N	76	76	76
Burnout_18	Pearson Correlation	-,095	,509**	-,384**
	Sig. (2-tailed)	,412	,000	,001
	N	76	76	76
Burnout_19	Pearson Correlation	-,159	,168	-,490**
	Sig. (2-tailed)	,171	,147	,000
	N	76	76	76
Burnout_20	Pearson Correlation	-,038	-,143	,319**
	Sig. (2-tailed)	,744	,219	,005
	N	76	76	76
Burnout_21	Pearson Correlation	,215	-,257*	,606**
	Sig. (2-tailed)	,063	,025	,000
	N	76	76	76
Burnout_22	Pearson Correlation	1	-,043	,291*
	Sig. (2-tailed)		,710	,011
	N	76	76	76
Burnout_23	Pearson Correlation	-,043	1	-,474**
	Sig. (2-tailed)	,710		,000
	N	76	76	76
Burnout_24	Pearson Correlation	,291*	-,474**	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	
	N	76	76	76

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

8 - Teste t para amostras independentes na Escala *Burnout*

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Burnout_1	Equal variances assumed	,786	,13007	,47717
	Equal variances not assumed	,777	,13007	,45150
Burnout_2	Equal variances assumed	,648	-,15105	,32948
	Equal variances not assumed	,724	-,15105	,41744
Burnout_3	Equal variances assumed	,786	,13566	,49777
	Equal variances not assumed	,797	,13566	,51804
Burnout_4	Equal variances assumed	,246	,41119	,35134
	Equal variances not assumed	,047	,41119	,19992
Burnout_5	Equal variances assumed	,908	,04196	,36297
	Equal variances not assumed	,893	,04196	,30735
Burnout_6	Equal variances assumed	,526	,24615	,38662
	Equal variances not assumed	,437	,24615	,30955

Independent Samples Test

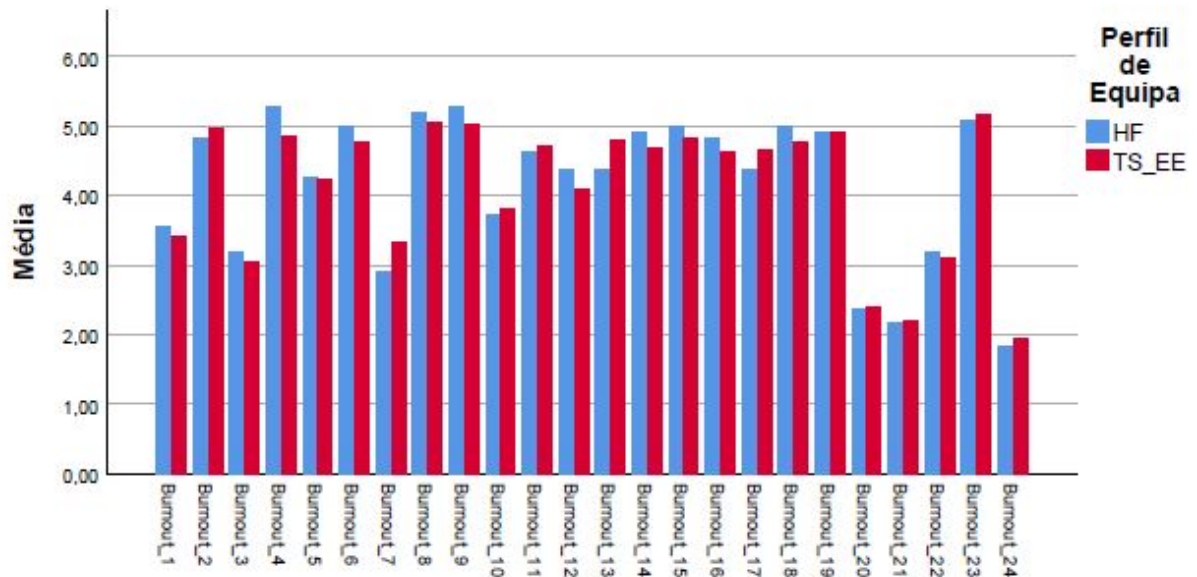
		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Burnout_7	Equal variances assumed	,373	-,42937	,47859
	Equal variances not assumed	,379	-,42937	,47264
Burnout_8	Equal variances assumed	,675	,13566	,32270
	Equal variances not assumed	,549	,13566	,22274
Burnout_9	Equal variances assumed	,478	,24196	,33924
	Equal variances not assumed	,319	,24196	,23722
Burnout_10	Equal variances assumed	,856	-,08811	,48234
	Equal variances not assumed	,859	-,08811	,48503
Burnout_11	Equal variances assumed	,840	-,07133	,35145
	Equal variances not assumed	,836	-,07133	,33764
Burnout_12	Equal variances assumed	,493	,27133	,39385
	Equal variances not assumed	,444	,27133	,34539
Burnout_13	Equal variances assumed	,274	-,42098	,38189
	Equal variances not assumed	,409	-,42098	,49158
Burnout_14	Equal variances assumed	,583	,23217	,42054
	Equal variances not assumed	,490	,23217	,32931
Burnout_15	Equal variances assumed	,699	,18462	,47607
	Equal variances not assumed	,633	,18462	,37965
Burnout_16	Equal variances assumed	,544	,20280	,33262
	Equal variances not assumed	,448	,20280	,26153

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Burnout_17	Equal variances assumed	,490	-,28252	,40715
	Equal variances not assumed	,487	-,28252	,39557
Burnout_18	Equal variances assumed	,535	,23077	,37045
	Equal variances not assumed	,531	,23077	,35941
Burnout_19	Equal variances assumed	,997	,00140	,40173
	Equal variances not assumed	,997	,00140	,39870
Burnout_20	Equal variances assumed	,937	-,03636	,46130
	Equal variances not assumed	,930	-,03636	,40540
Burnout_21	Equal variances assumed	,961	-,01818	,37141
	Equal variances not assumed	,939	-,01818	,23509
Burnout_22	Equal variances assumed	,871	,07413	,45461
	Equal variances not assumed	,883	,07413	,49374
Burnout_23	Equal variances assumed	,808	-,07832	,32170
	Equal variances not assumed	,833	-,07832	,36273
Burnout_24	Equal variances assumed	,684	-,13566	,33148
	Equal variances not assumed	,650	-,13566	,29321

9 - Gráfico de Barras das médias em cada item da Escala *Burnout*

Barra em Cluster: Média de Burnout por Perfil de Equipa



10 - Teste t para amostras independentes na Escala *Perfil_Total*

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_001	Equal variances assumed	,120	,786	,500
	Equal variances not assumed	,034	,786	,347
Perfil_Total_002	Equal variances assumed	,046	,950	,468
	Equal variances not assumed	,032	,950	,403
Perfil_Total_003	Equal variances assumed	,587	,277	,507
	Equal variances not assumed	,547	,277	,450
Perfil_Total_004	Equal variances assumed	,593	,299	,558
	Equal variances not assumed	,530	,299	,467

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_005	Equal variances assumed	,737	-,183	,544
	Equal variances not assumed	,656	-,183	,405
Perfil_Total_006	Equal variances assumed	,301	,494	,474
	Equal variances not assumed	,163	,494	,341
Perfil_Total_007	Equal variances assumed	,428	,372	,467
	Equal variances not assumed	,300	,372	,349
Perfil_Total_008	Equal variances assumed	,377	,417	,469
	Equal variances not assumed	,269	,417	,365
Perfil_Total_009	Equal variances assumed	,392	,371	,431
	Equal variances not assumed	,315	,371	,357
Perfil_Total_010	Equal variances assumed	,815	-,112	,476
	Equal variances not assumed	,827	-,112	,502
Perfil_Total_011	Equal variances assumed	,167	-,694	,497
	Equal variances not assumed	,167	-,694	,476
Perfil_Total_012	Equal variances assumed	,142	,582	,392
	Equal variances not assumed	,073	,582	,306
Perfil_Total_013	Equal variances assumed	,404	,359	,428
	Equal variances not assumed	,240	,359	,298
Perfil_Total_014	Equal variances assumed	,856	-,084	,459
	Equal variances not assumed	,860	-,084	,468

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_015	Equal variances assumed	,816	-,124	,533
	Equal variances not assumed	,772	-,124	,424
Perfil_Total_016	Equal variances assumed	,947	-,032	,485
	Equal variances not assumed	,951	-,032	,510
Perfil_Total_017	Equal variances assumed	,293	,513	,485
	Equal variances not assumed	,274	,513	,451
Perfil_Total_018	Equal variances assumed	,763	,161	,531
	Equal variances not assumed	,752	,161	,498
Perfil_Total_019	Equal variances assumed	,970	,021	,559
	Equal variances not assumed	,963	,021	,446
Perfil_Total_020	Equal variances assumed	,728	-,199	,569
	Equal variances not assumed	,690	-,199	,489
Perfil_Total_021	Equal variances assumed	,099	,786	,470
	Equal variances not assumed	,075	,786	,411
Perfil_Total_022	Equal variances assumed	,725	-,196	,555
	Equal variances not assumed	,718	-,196	,532
Perfil_Total_023	Equal variances assumed	,118	,945	,597
	Equal variances not assumed	,186	,945	,675
Perfil_Total_024	Equal variances assumed	,110	-,740	,458
	Equal variances not assumed	,026	-,740	,310

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_025	Equal variances assumed	,049	,961	,480
	Equal variances not assumed	,000	,961	,250
Perfil_Total_026	Equal variances assumed	,160	,762	,537
	Equal variances not assumed	,042	,762	,354
Perfil_Total_027	Equal variances assumed	,475	,411	,572
	Equal variances not assumed	,493	,411	,583
Perfil_Total_028	Equal variances assumed	,205	,569	,445
	Equal variances not assumed	,093	,569	,322
Perfil_Total_029	Equal variances assumed	,230	,536	,443
	Equal variances not assumed	,137	,536	,344
Perfil_Total_030	Equal variances assumed	,757	,164	,526
	Equal variances not assumed	,685	,164	,397
Perfil_Total_031	Equal variances assumed	,768	-,116	,393
	Equal variances not assumed	,773	-,116	,395
Perfil_Total_032	Equal variances assumed	,139	,564	,377
	Equal variances not assumed	,036	,564	,253
Perfil_Total_033	Equal variances assumed	,953	-,028	,474
	Equal variances not assumed	,941	-,028	,375
Perfil_Total_034	Equal variances assumed	,720	-,186	,517
	Equal variances not assumed	,732	-,186	,532

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_035	Equal variances assumed	,678	,213	,511
	Equal variances not assumed	,625	,213	,427
Perfil_Total_036	Equal variances assumed	,179	-,601	,443
	Equal variances not assumed	,238	-,601	,485
Perfil_Total_037	Equal variances assumed	,611	,256	,501
	Equal variances not assumed	,623	,256	,509
Perfil_Total_038	Equal variances assumed	,478	,411	,577
	Equal variances not assumed	,346	,411	,426
Perfil_Total_039	Equal variances assumed	,763	,157	,517
	Equal variances not assumed	,614	,157	,308
Perfil_Total_040	Equal variances assumed	,768	,154	,520
	Equal variances not assumed	,697	,154	,389
Perfil_Total_041	Equal variances assumed	,185	,606	,452
	Equal variances not assumed	,154	,606	,404
Perfil_Total_042	Equal variances assumed	,397	,492	,578
	Equal variances not assumed	,357	,492	,518
Perfil_Total_043	Equal variances assumed	,017	1,343	,549
	Equal variances not assumed	,086	1,343	,716
Perfil_Total_044	Equal variances assumed	,839	,098	,480
	Equal variances not assumed	,838	,098	,470

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_045	Equal variances assumed	,076	-1,020	,567
	Equal variances not assumed	,111	-1,020	,597
Perfil_Total_046	Equal variances assumed	,729	-,158	,455
	Equal variances not assumed	,681	-,158	,377
Perfil_Total_047	Equal variances assumed	,094	1,165	,687
	Equal variances not assumed	,017	1,165	,452
Perfil_Total_048	Equal variances assumed	,535	,263	,422
	Equal variances not assumed	,272	,263	,236
Perfil_Total_049	Equal variances assumed	,134	,701	,462
	Equal variances not assumed	,006	,701	,245
Perfil_Total_050	Equal variances assumed	,509	,302	,455
	Equal variances not assumed	,331	,302	,304
Perfil_Total_051	Equal variances assumed	,934	-,035	,419
	Equal variances not assumed	,945	-,035	,493
Perfil_Total_052	Equal variances assumed	,560	-,238	,406
	Equal variances not assumed	,580	-,238	,419
Perfil_Total_053	Equal variances assumed	,099	-,902	,540
	Equal variances not assumed	,057	-,902	,442
Perfil_Total_054	Equal variances assumed	,164	,750	,534
	Equal variances not assumed	,136	,750	,476

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_055	Equal variances assumed	,927	-,050	,544
	Equal variances not assumed	,926	-,050	,530
Perfil_Total_056	Equal variances assumed	,612	,278	,547
	Equal variances not assumed	,612	,278	,537
Perfil_Total_057	Equal variances assumed	,437	,298	,381
	Equal variances not assumed	,360	,298	,316
Perfil_Total_058	Equal variances assumed	,676	-,192	,457
	Equal variances not assumed	,625	-,192	,384
Perfil_Total_059	Equal variances assumed	,949	,032	,497
	Equal variances not assumed	,945	,032	,457
Perfil_Total_060	Equal variances assumed	,517	,262	,402
	Equal variances not assumed	,414	,262	,313
Perfil_Total_061	Equal variances assumed	,549	-,322	,534
	Equal variances not assumed	,544	-,322	,518
Perfil_Total_062	Equal variances assumed	,070	,860	,468
	Equal variances not assumed	,011	,860	,313
Perfil_Total_063	Equal variances assumed	,886	,102	,708
	Equal variances not assumed	,880	,102	,665
Perfil_Total_064	Equal variances assumed	,166	,580	,415
	Equal variances not assumed	,032	,580	,257

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_065	Equal variances assumed	,356	-,490	,527
	Equal variances not assumed	,394	-,490	,556
Perfil_Total_066	Equal variances assumed	,748	-,165	,512
	Equal variances not assumed	,789	-,165	,603
Perfil_Total_067	Equal variances assumed	,333	,417	,427
	Equal variances not assumed	,184	,417	,303
Perfil_Total_068	Equal variances assumed	,610	,236	,461
	Equal variances not assumed	,519	,236	,359
Perfil_Total_069	Equal variances assumed	,848	,095	,495
	Equal variances not assumed	,847	,095	,482
Perfil_Total_070	Equal variances assumed	,462	,420	,567
	Equal variances not assumed	,414	,420	,500
Perfil_Total_071	Equal variances assumed	,199	,585	,451
	Equal variances not assumed	,034	,585	,264
Perfil_Total_072	Equal variances assumed	,561	,299	,512
	Equal variances not assumed	,431	,299	,373
Perfil_Total_073	Equal variances assumed	,320	,523	,523
	Equal variances not assumed	,221	,523	,412
Perfil_Total_074	Equal variances assumed	,643	-,231	,496
	Equal variances not assumed	,684	-,231	,554

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_075	Equal variances assumed	,574	,305	,540
	Equal variances not assumed	,490	,305	,433
Perfil_Total_076	Equal variances assumed	,330	,383	,391
	Equal variances not assumed	,253	,383	,323
Perfil_Total_077	Equal variances assumed	,350	,415	,442
	Equal variances not assumed	,070	,415	,224
Perfil_Total_078	Equal variances assumed	,287	,568	,529
	Equal variances not assumed	,174	,568	,401
Perfil_Total_079	Equal variances assumed	,323	,530	,533
	Equal variances not assumed	,225	,530	,422
Perfil_Total_080	Equal variances assumed	,700	,200	,517
	Equal variances not assumed	,613	,200	,389
Perfil_Total_081	Equal variances assumed	,442	-,456	,590
	Equal variances not assumed	,366	-,456	,490
Perfil_Total_082	Equal variances assumed	,054	1,048	,534
	Equal variances not assumed	,007	1,048	,356
Perfil_Total_083	Equal variances assumed	,050	,870	,436
	Equal variances not assumed	,001	,870	,237
Perfil_Total_084	Equal variances assumed	,000	2,926	,541
	Equal variances not assumed	,000	2,926	,525

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_085	Equal variances assumed	,475	,442	,615
	Equal variances not assumed	,497	,442	,633
Perfil_Total_086	Equal variances assumed	,428	,310	,390
	Equal variances not assumed	,271	,310	,274
Perfil_Total_087	Equal variances assumed	,107	,908	,556
	Equal variances not assumed	,044	,908	,419
Perfil_Total_088	Equal variances assumed	,803	-,137	,546
	Equal variances not assumed	,802	-,137	,537
Perfil_Total_089	Equal variances assumed	,959	,028	,547
	Equal variances not assumed	,960	,028	,543
Perfil_Total_090	Equal variances assumed	,546	,235	,387
	Equal variances not assumed	,416	,235	,283
Perfil_Total_091	Equal variances assumed	,341	,593	,619
	Equal variances not assumed	,266	,593	,515
Perfil_Total_092	Equal variances assumed	,683	,218	,532
	Equal variances not assumed	,635	,218	,451
Perfil_Total_093	Equal variances assumed	,914	-,055	,506
	Equal variances not assumed	,897	-,055	,416
Perfil_Total_094	Equal variances assumed	,467	,352	,482
	Equal variances not assumed	,229	,352	,287

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perfil_Total_095	Equal variances assumed	,180	,730	,539
	Equal variances not assumed	,102	,730	,423
Perfil_Total_096	Equal variances assumed	,399	,372	,438
	Equal variances not assumed	,206	,372	,286
Perfil_Total_097	Equal variances assumed	,253	,524	,455
	Equal variances not assumed	,071	,524	,280
Perfil_Total_098	Equal variances assumed	,025	1,390	,607
	Equal variances not assumed	,002	1,390	,394
Perfil_Total_099	Equal variances assumed	,247	,671	,575
	Equal variances not assumed	,203	,671	,505
Perfil_Total_100	Equal variances assumed	,360	,510	,554
	Equal variances not assumed	,298	,510	,474

11 - Questionário “HOME_EU: “*Homelessness as Unfairness*””

HOME_EU:

Questionário para identificar diferentes perfis de organizações que trabalham com pessoas em situação de sem-abrigo

Nas páginas seguintes, vai encontrar uma série de afirmações que são relevantes para os trabalhadores sociais que trabalham com pessoas socialmente marginalizadas. Algumas dessas afirmações podem não se aplicar à sua situação de trabalho; Ainda assim, por favor indique o grau em que concorda com **cada afirmação usando a sua experiência de trabalho como ponto de referência.**

O questionário é anónimo; por favor faça o seu melhor para responder o mais espontânea e sinceramente possível. Não há respostas certas ou erradas.

No final, antes de submeter o seu questionário, tenha a certeza de que respondeu a todos os itens. O diretor científico da investigação é o Professor Massimo Santinello: massimo.santinello@unipd.it (University of Padova, Italy).

A investigação é conduzida pela Universidade de Padova para o projecto HOME_EU (<http://www.home-eu.org/>). A aprovação ética da investigação foi obtida pelo ISPA (Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa) e pela Universidade de Padova. Para informação relacionada com o questionário, o contacto nacional pessoal é Ronni Greenwood (ronni.greenwood@ul.ie), como parceiro consórcio do Projecto HOME_EU

Obrigado pelo seu tempo e cooperação

[Ir para o questionário](#)

As 9 afirmações seguintes são sobre como você se sente no trabalho. Por favor, leia atentamente cada afirmação e decida se já se sente assim relativamente ao seu trabalho actual. Se nunca se sentiu assim, assinale o “0” (zero). Se já teve esta sensação, indique com que frequência a sentiu assinalando o número (de 1 a 6) que melhor descreve a frequência em que se sentiu assim.

Nunca = 0 | Quase Nunca = 1 | Raramente = 2 | Algumas vezes = 3
 Frequentemente = 4 | Muito frequentemente = 5 | Sempre = 6

1 - No meu trabalho sinto-me cheio/a de energia.

0	1	2	3	4	5	6

2 - No meu trabalho, sinto-me forte e vigoroso/a.

0	1	2	3	4	5	6

3 - Estou entusiasmado/a com o meu trabalho / Sou entusiasta sobre o meu trabalho.

0	1	2	3	4	5	6

4 - O meu trabalho inspira-me.

0	1	2	3	4	5	6

5 - Quando me levanto de manhã, apetece-me ir trabalhar.

0	1	2	3	4	5	6

6 - Sinto-me feliz quando trabalho intensamente.

0	1	2	3	4	5	6

7 - Estou orgulhoso/a do trabalho que faço.

0	1	2	3	4	5	6

8 - Estou imerso/a no meu trabalho.

0	1	2	3	4	5	6

9 - Empolgo-me quando estou no trabalho.

0	1	2	3	4	5	6

Esta secção contém questões sobre o serviço onde você trabalha. Antes de começar, por favor note as seguintes definições:

- Serviço: Onde trabalha a maior parte do seu tempo a cada semana (p. ex., um abrigo ou projecto Housing First/Casas Primeiro)
 - Equipa/Profissionais: O seu grupo de trabalho ou os colegas no seu serviço
 - Utentes: Os indivíduos que o serviço procura assistir/atender
-

b1 Por favor indique o tipo de serviço onde você trabalha a maior parte do tempo:

Abrigo/Albergue

Projecto Housing First/Casas Primeiro

Cantinas Sociais

Centro de Dia

Outro:

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

1 - Há políticas nacionais explícitas (leis) que suportam o serviço.

1	2	3	4	5	6	0

2 - Relações entre este serviço e outros serviços locais (p. ex. serviços psiquiátricos, serviços de toxicod dependência, e associações locais) são difíceis.

1	2	3	4	5	6	0

3 - O serviço está localizado numa área distante que é inconveniente para os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

4 - A minha equipa tem acesso a uma sala de reuniões funcional.

1	2	3	4	5	6	0

5 - O equipamento computacional do serviço está actualizado.

1	2	3	4	5	6	0

6 - Os profissionais no serviço partilham de uma sensação de espírito de equipa.

1	2	3	4	5	6	0

7 - As relações dos membros da equipa baseiam-se na confiança.

1	2	3	4	5	6	0

8 - Os membros da equipa aconselham-se mutuamente.

1	2	3	4	5	6	0

9 - Os membros da equipa usam um conjunto de princípios comum quando tomam decisões.

1	2	3	4	5	6	0

10 - Os papéis dos funcionários/as são definidos claramente

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

11 - Os profissionais que trabalham no serviço planeiam o seu trabalho independentemente.

1	2	3	4	5	6	0

12 - Os membros da equipa organizam o trabalho mediante as características individuais do utente.

1	2	3	4	5	6	0

13 - Os membros da equipa sentem-se apreciados pelos outros colegas.

1	2	3	4	5	6	0

14 - O/a coordenador(a) transmite os valores da organização aos profissionais.

1	2	3	4	5	6	0

15 - Há demasiados utentes para que os/as funcionários/as atentam/assistam adequadamente.

1	2	3	4	5	6	0

16 - Os membros da equipa têm a oportunidade de manter reuniões regulares.

1	2	3	4	5	6	0

17 - As reuniões são mantidas para coordenar as atividades do serviço.

1	2	3	4	5	6	0

18 - A equipa usa instrumentos que facilitam o trabalho com os utentes (p. ex., cartões de índice, registos diários, e tabelas).

1	2	3	4	5	6	0

19 - As regras do serviço não são iguais para todos os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

20 - É difícil trabalhar com um grupo de utentes multicultural.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

21 - As opiniões dos utentes acerca do serviço são tidas em consideração antes de serem implementadas novas iniciativas.

1	2	3	4	5	6	0

22 - O trabalho prejudica o tempo livre dos membros da equipa.

1	2	3	4	5	6	0

23 - Os decisores políticos locais providenciam fundos ao serviço.

1	2	3	4	5	6	0

24 - O serviço partilha uma visão comum com outros serviços locais (p. ex. serviços psiquiátricos, serviços de toxicodependência, e outras associações)

1	2	3	4	5	6	0

25 - A localização do serviço afeta negativamente a vida social dos utentes.

1	2	3	4	5	6	0

26 - Os espaços do serviço são montados para promover a privacidade dos seus utentes.

1	2	3	4	5	6	0

27 - Os recursos de transporte do serviço são adequados.

1	2	3	4	5	6	0

28 - Os membros da equipa encorajam-se mutuamente.

1	2	3	4	5	6	0

29 - O nosso trabalho de equipa é baseado em princípios claros.

1	2	3	4	5	6	0

30 - A nossa equipa tende a perder de vista os seus objectivos.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

31 - Os membros da equipa gerem as suas pausas.

1	2	3	4	5	6	0

32 - Se necessário, os membros da equipa realizam tarefas fora das suas responsabilidades habituais.

1	2	3	4	5	6	0

33 - O serviço oferece incentivos económicos aos profissionais.

1	2	3	4	5	6	0

34 - O coordenador faz um bom trabalho de encorajamento da equipa.

1	2	3	4	5	6	0

35 - A carga de trabalho do profissional é gerível/manejável.

1	2	3	4	5	6	0

36 - As regras do serviço são claras para todos os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

37 - A equipa reúne-se regularmente para discutir os casos.

1	2	3	4	5	6	0

38 - As atividades recreacionais são organizadas com/para os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

39 - As regras do serviço são contraditórias.

1	2	3	4	5	6	0

40 - É difícil trabalhar com utentes que falem línguas diferentes.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

41 - Os utentes fazem escolhas sobre alguns aspetos da assistência que recebem.

1	2	3	4	5	6	0

42 - Situações de trabalho emergentes previnem os membros da equipa de organizar as suas vidas privadas como gostariam.

1	2	3	4	5	6	0

43 - O serviço é influencial na promoção de mudanças a nível político (leis, subsídios, e regras).

1	2	3	4	5	6	0

44 - A papelada burocrática/processual dos outros serviços locais (p. ex., serviços psiquiátricos, serviços de toxicodependência, e outras associações) é bastante longa.

1	2	3	4	5	6	0

45 - Eu perco demasiado tempo de viagem entre locais de trabalho.

1	2	3	4	5	6	0

46 - O nosso escritório é agradável e bem tratado.

1	2	3	4	5	6	0

47 - O serviço está equipado com Wi-Fi.

1	2	3	4	5	6	0

48 - Os membros da equipa sentem que fazem parte do mesmo serviço.

1	2	3	4	5	6	0

49 - Os membros da equipa respeitam-se mutuamente.

1	2	3	4	5	6	0

50 - Os membros da equipa mantêm um bom balanço/equilíbrio entre o que dão e o que recebem.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

51 - O serviço considera e planeia para o futuro.

1	2	3	4	5	6	0

52 - O dever de cada membro da equipa é claro,

1	2	3	4	5	6	0

53 - Os membros da equipa gerem o seu próprio horário.

1	2	3	4	5	6	0

54 - O serviço valoriza as qualificações profissionais dos membros da equipa.

1	2	3	4	5	6	0

55 - O/a coordenador(a) ouve a equipa e suporta-nos emocionalmente.

1	2	3	4	5	6	0

56 - A carga de trabalhos profissionais pesada normalmente requer que os membros da equipa trabalhem fora dos seus horários.

1	2	3	4	5	6	0

57 - Os membros da equipa partilham informação entre si de forma atempada/oportuna.

1	2	3	4	5	6	0

58 - Os procedimentos e protocolos do serviço não são claros.

1	2	3	4	5	6	0

59 - A equipa dedica a maior parte do seu tempo a gerir emergências em vez de desenvolver relações com os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

60 - A equipa normalmente toma decisões contraditórias.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

61 - É difícil trabalhar com utentes com problemas de adição.

1	2	3	4	5	6	0

62 - Os utentes estão envolvidos na definição dos seus objectivos.

1	2	3	4	5	6	0

63 - Trabalhar com turnos rotativos previne que os membros da equipa organizem as suas vidas privadas como gostariam.

1	2	3	4	5	6	0

64 - O serviço cultiva relações positivas com outras instituições públicas.

1	2	3	4	5	6	0

65 - O serviço partilha de um protocolo de trabalho com outros serviços locais. (p. ex., serviços psiquiátricos, serviços de toxicodependência, e outras associações).

1	2	3	4	5	6	0

66 - O serviço tem espaços suficientes para gerir alguma emergência que possa surgir,

1	2	3	4	5	6	0

67 - Os membros da equipa trabalham bem juntos,

1	2	3	4	5	6	0

68 - O trabalho da nossa equipa é consistente com os nossos princípios-guia.

1	2	3	4	5	6	0

69 - Os membros da equipa realizam tarefas que são externas às suas responsabilidades de trabalho.

1	2	3	4	5	6	0

70 - Os membros da equipa discutem e acordam a calendarização de férias.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

71 - Cada membro da equipa reconhece a importância do trabalho dos colegas.

1	2	3	4	5	6	0

72 - O/a coordenador(a) suporta a equipa providenciando bons conselhos práticos.

1	2	3	4	5	6	0

73 - Os membros da equipa não têm tempo suficiente para assistir/atender adequadamente os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

74 - O/a coordenador(a) anuncia a informação à equipa de forma atempada.

1	2	3	4	5	6	0

75 - As tarefas administrativas tiram tempo ao trabalho da equipa com os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

76 - A equipa é geralmente bem sucedida na gestão de emergências.

1	2	3	4	5	6	0

77 - Os membros da equipa comportam-se consistentemente com os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

78 - É difícil trabalhar com utentes que tenham problemas de saúde.

1	2	3	4	5	6	0

79 - O serviço está organizado para proteger os membros da equipa mesmo se o contacto com os utentes comportar um número de riscos psicológicos ou físicos.

1	2	3	4	5	6	0

80 - O serviço está organizado de maneira que os utentes realizem uma atividade, com papel bem definido.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

81 - Os membros da equipa geralmente usam posses pessoais (p. ex., carro, telemóvel) para o trabalho.

1	2	3	4	5	6	0

82 - Os resultados dos projetos do serviço levam a novas intervenções.

1	2	3	4	5	6	0

83 - O serviço partilha uma rede com outras organizações que trabalham com os seus utentes.

1	2	3	4	5	6	0

84 - Os utentes podem personalizar o edifício/espço do serviço (p. ex., quartos, paredes).

1	2	3	4	5	6	0

85 - No serviço, é possível mudar as posições/papéis dos trabalhos.

1	2	3	4	5	6	0

86 - Os utentes apreciam o trabalho que a equipa faz por eles.

1	2	3	4	5	6	0

87 - O serviço está aberto à contribuição de ideias pelos utentes.

1	2	3	4	5	6	0

88 - Apesar da carga de trabalhos pesada, os membros da equipa encontram tempo para discutir utentes.

1	2	3	4	5	6	0

89 - O serviço tem um protocolo do processo de trabalho claro.

1	2	3	4	5	6	0

90 - Objetivos claros e alcançáveis são estabelecidos com/para os utentes.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

91 - O/A líder trata todos os membros da equipa da mesma forma.

1	2	3	4	5	6	0

92 - É difícil trabalhar com utentes que tenham histórias dolorosas.

1	2	3	4	5	6	0

93 - Os membros da equipa geralmente pensam sobre os utentes no tempo livre.

1	2	3	4	5	6	0

94 - O serviço colabora com a comunidade local (p. ex., grupos de voluntários, associações de cidadãos, e grupos de escuteiros).

1	2	3	4	5	6	0

95 - A mobília do serviço está funcional.

1	2	3	4	5	6	0

96 - Os utentes apreciam o suporte que recebem da equipa.

1	2	3	4	5	6	0

97 - As decisões são acordadas pelos membros da equipa.

1	2	3	4	5	6	0

98 - Os utentes são providos de muitas oportunidades para crescer (p. ex., cursos de treino, workshops).

1	2	3	4	5	6	0

99 - O trabalho é distribuído igualmente pelos membros da equipa.

1	2	3	4	5	6	0

100 - Os utentes do serviço geralmente não são motivados para a mudança.

1	2	3	4	5	6	0

Em relação ao serviço, por favor indique em que grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 5 (concordo completamente)

1 - Discordo constantemente	2	3 - Indeciso	4	5 - Concordo constantemente
-----------------------------	---	--------------	---	-----------------------------

Pelo serviço o cliente pode...

1 - Esperar viver bem

1	2	3	4	5

2 - Melhorar a higiene pessoal

1	2	3	4	5

3 - Sentir-se seguro onde vive/mora

1	2	3	4	5

4 - Apreciar o próprio potencial de crescimento

1	2	3	4	5

5 - Sentir-se livre para desenvolver amizades e relações românticas

1	2	3	4	5

6 - Ter mais controle sobre as decisões que afetam a sua vida

1	2	3	4	5

7 - Interagir com membros de comunidades locais.

1	2	3	4	5

8 - Ter mais respeito pelo ambiente

1	2	3	4	5

9 - Ter oportunidades de divertimento

1	2	3	4	5

10 - Sentir que a sua opinião é tida em conta.

1	2	3	4	5

Por favor indique com que frequência você concorda com as afirmações abaixo listadas.

1 - Nunca | 2 - Raramente | 3 - Uma ou várias vezes por mês

4 - Cerca de uma vez por semana | 5 - Várias vezes por semana | 6 - Todos os dias

1 - O meu trabalho é fisicamente exaustivo.

1	2	3	4	5	6

2 - Sou capaz de organizar as atividades requeridas pelo meu papel.

1	2	3	4	5	6

3 - Com respeito a outros serviços, parece-me que trabalho com utentes difíceis.

1	2	3	4	5	6

4 - Ainda fico apaixonado pelo meu trabalho.

1	2	3	4	5	6

5 - Os utentes parecem-me ingratos.

1	2	3	4	5	6

6 - Estou feliz por ter encontrado um trabalho que me preenche.

1	2	3	4	5	6

7 - Sinto-me sob muita pressão no trabalho.

1	2	3	4	5	6

8 - Comunico bem com os outros no trabalho.

1	2	3	4	5	6

9 - Ainda me sinto motivado pelas minhas ideias profissionais.

1	2	3	4	5	6

10 - Sinto-me tenso no trabalho.

1	2	3	4	5	6

11 - Lido com a maior parte dos problemas no trabalho de forma efectiva.

1	2	3	4	5	6

12 - A maior parte dos utentes não segue os meus conselhos.

1	2	3	4	5	6

Por favor indique com que frequência você concorda com as afirmações abaixo listadas.

1 - Nunca | 2 - Raramente | 3 - Uma ou várias vezes por mês

4 - Cerca de uma vez por semana | 5 - Várias vezes por semana | 6 - Todos os dias

13 - Sinto-me incapaz de enfrentar os problemas dos meus utentes.

1	2	3	4	5	6

14 - As minhas relações com os meus utentes preenchem-me.

1	2	3	4	5	6

15 - Se eu pudesse voltar atrás no tempo, escolheria outra profissão.

1	2	3	4	5	6

16 - Sinto-me cheio de energia no trabalho.

1	2	3	4	5	6

17 - Sinto que as minhas capacidades são insuficientes para lidar com ocorrências inesperadas.

1	2	3	4	5	6

18 - A parte mais agradável do meu trabalho são as relações com os utentes.

1	2	3	4	5	6

19 - Estou incerto se aquilo que faço tem pouco ou nenhum valor.

1	2	3	4	5	6

20 - Sinto que não sou capaz de atingir os meus objectivos profissionais.

1	2	3	4	5	6

21 - As minhas expectativas relativamente ao meu trabalho têm sido decepcionadas.

1	2	3	4	5	6

22 - No trabalho, tudo o que preciso para recuperar é uma breve pausa.

1	2	3	4	5	6

23 - Levo os problemas dos meus utentes no coração.

1	2	3	4	5	6

24 - O trabalho faz-me sentir ativo e vital.

1	2	3	4	5	6

Por favor, complete esta secção relativamente ao serviço onde você trabalha.

1 - País do serviço

França

Irlanda

Itália

Países Baixos

Polónia

Portugal

Espanha

Suécia

Outro

2 - Cidade do Serviço: _____

3 - Nome do Serviço: _____

4 - Nome da Organização (se diferente do Serviço): _____

5 - O Serviço é um programa Housing First/Casas Primeiro?: _____

6 - Tipo de utentes: (Selecione todos os que se aplicarem.)

Pessoas em situação de sem-abrigo

Refugiados políticos e procuradores de asilos

Imigrantes não-documentados

Toxicodependentes

Pessoas com perturbações mentais

Pessoas com deficiências

Menores

Menores estrangeiros não-acompanhados

Mulheres vítimas de violência

Outros: _____

7 - O serviço organiza treino profissional?: _____

Se sim, classifique a utilidade e a regularidade deste treino de 1 (muito insatisfatório) a 5 (muito satisfatório)

8 - Utilidade

1	2	3	4	5

9 - Regularidade

1	2	3	4	5

10 - O serviço fornece alguma supervisão (suporte psicossocial) à equipa?: _____

Se sim, classifique a utilidade e a regularidade desta supervisão de 1 (muito insatisfatório) a 5 (muito satisfatório)

11 - Utilidade

1	2	3	4	5

12 - Regularidade

1	2	3	4	5

13 - Quem financia o serviço? (Selecione todos os que se aplicarem)

Governo Nacional

Governo Local (Regional, Departamental, ou Cidade)

Organização não governamental / Caridade

Igrejas e comunidades religiosas

Não sei

14 - Em que ambiente está localizado o serviço? (Escolha um.)

Área Urbana

Área semi-urbana

Área rural

Não sei

Esta secção final é relativa a si e deve ser completa com referência ao local onde você trabalha.

1 - Género

Feminino

Masculino

Outro: _____

2 - Idade (anos): _____

3 - Nível de escolaridade (escolha um)

Escola primária

Liceu/Escola secundária (completo)

Curso de Especialização Profissional (incompleto)

Pós-graduação, Licenciatura, Bacharelato, Mestrado, Doutoramento, Treino Vocacional.

Por favor especifique: _____

4 - O seu papel no serviço (escolha um)

Coordenador de Serviço

Coordenador Técnico/Administrativo

Trabalhador Social

Educador(a)

Enfermeiro/a

Outro: _____

5 - Tipo de contrato (Escolha um.)

Part-time, Flexível (máximo 20 horas semanais)

Full-time, Contrato Regular (mais de 20 horas semanais)

Outro: _____

6 - Número formal de horas de trabalho por semana: _____

7 - Tempo a trabalhar na área (anos): _____

8 - Tempo a trabalhar no serviço (anos): _____

Este é o fim do questionário. Obrigado pelo tempo que dedicou a responder o por partilhar as suas experiências. Nós sabemos que pode estar cansado após ter respondido às nossas numerosas questões, mas se tiver pensamentos adicionais, comentários, ou informação, por favor partilhe abaixo.

O questionário está completo!

Obrigado pela sua cooperação e desejamos-lhe o melhor para o seu trabalho!

12 - Análise do questionário “HOME_EU: “*Homelessness as Unfairness*””

Primeira Página

HOME_EU:

Questionário para identificar diferentes perfis de organizações que trabalham com pessoas em situação de sem-abrigo

Nas páginas seguintes, vai encontrar uma série de afirmações que são relevantes para os trabalhadores sociais que trabalham com pessoas socialmente marginalizadas. Algumas dessas afirmações podem não se aplicar à sua situação de trabalho; Ainda assim, por favor indique o grau em que concorda com **cada afirmação usando a sua experiência de trabalho como ponto de referência.**

O questionário é anónimo; por favor faça o seu melhor para responder o mais espontânea e sinceramente possível. Não há respostas certas ou erradas.

No final, antes de submeter o seu questionário, tenha a certeza de que respondeu a todos os itens. O diretor científico da investigação é o Professor Massimo Santinello: massimo.santinello@unipd.it (University of Padova, Italy).

A investigação é conduzida pela Universidade de Padova para o projecto HOME_EU (<http://www.home-eu.org/>). A aprovação ética da investigação foi obtida pelo ISPA (Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa) e pela Universidade de Padova. Para informação relacionada com o questionário, o contacto nacional pessoal é Ronni Greenwood (ronni.greenwood@ul.ie), como parceiro consórcio do Projecto HOME_EU

Obrigado pelo seu tempo e cooperação

[Ir para o questionário](#)

Primeira Secção

Enunciado:

“As 9 afirmações seguintes são sobre como você se sente no trabalho. Por favor, leia atentamente cada afirmação e decida se já se sente assim relativamente ao seu trabalho actual. Se nunca se sentiu assim, assinale o “0” (zero). Se já teve esta sensação, indique com que frequência a sentiu assinalando o número (de 1 a 6) que melhor descreve a frequência em que se sentiu assim.

Nunca = 0 | Quase Nunca = 1 | Raramente = 2 |
Algumas vezes = 3
Frequentemente = 4 | Muito frequentemente = 5 |
Sempre = 6”

Descrição do fator a medir: Esta secção mede o bem-estar subjectivo (i. e., do sujeito) da pessoa no contexto de trabalho, numa escala Likert de 7 pontos, de 0 a 6; isto é, se o questionado se sente feliz e com energia antes, durante e após o trabalho; composta por nove questões sobre os sentimentos de *energia, vigorosidade, entusiasmo, inspiração, vontade, felicidade, orgulho, imersão e dedicação*, o respondente que apresenta positivamente estes sentimentos na sua prática, profissional ou voluntária, à partida, estará harmonizado com o conteúdo e as tarefas do seu trabalho, ou seja, estará preparado, tanto nas suas capacidades como nas suas expectativas, para o que encontrou, encontra e encontrará no cenário de trabalho.

Fundamentalmente, esta secção do questionário serve para destacar, no início do questionário, o ajuste da pessoa face ao trabalho que está a realizar, esperando-se resultados altos para um bom ajuste da pessoa face ao trabalho que está a realizar, ou resultados baixos para um desajuste da pessoa face ao mesmo trabalho, podendo resultar em, ou de, sentimentos de desgaste pessoal, *burn-out*, infelicidade ou inadequação de expectativas face à realidade laboral.

Segunda Secção

Enunciado:

“Esta secção contém questões sobre o serviço onde você trabalha. Antes de começar, por favor note as seguintes definições:

- Serviço: Onde trabalha a maior parte do seu tempo a cada semana (p. ex., um abrigo ou projecto Housing First/Casas Primeiro)
- Equipa/Profissionais: O seu grupo de trabalho ou os colegas no seu serviço
- Utentes: Os indivíduos que o serviço procura assistir/atender”

Descrição do fator a medir: Esta secção serve unicamente para requisitar ao respondente dados laborais relativos ao tipo de local trabalha. Quatro opções pré-estabelecidas são colocadas para resposta de escolha múltipla: “*Abriço/Albergue*” (1); “*Projecto Housing First/Casas Primeiro*” (2); “*Cantinas Sociais*” (3); “*Centro de Dia*” (4); e uma quinta para resposta aberta (“*Outros: _____*”)

Terceira Secção

Enunciado:

“Em relação à sua situação de trabalho nos últimos 3 meses, indique o grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 6 (concordo completamente).

1 - Discordo completamente	2	3	4	5	6 - Concordo completamente	0 - Não sei
----------------------------	---	---	---	---	----------------------------	-------------

”
Descrição do fator a medir: Esta secção, composta por cem questões, é relativa ao *canon* da investigação, isto é, relativas aos factores a ter em conta no traçar de um perfil de trabalho para trabalhadores da acção social. Os valores são atribuídos numa escala Likert de 6 pontos, de 1 a 6; o sétimo valor “Não sei”, assume o valor de 0.

Composta por cem questões, ramificam de nove Variáveis Independentes (VI) - de dois a vinte e quatro itens por VI (x: 11.11; DP: 5.69) - organizados em três dimensões distintas, nomeadamente: (a) Organização (30 itens); (b) Resourcefulness & Support (26 itens); (c) Engagement & Capabilities (44 itens).

Dentro de cada dimensão, cada VI mede um fator distinto, nomeadamente:

(a) Organização

(1) Estrutura Organizacional (6 itens): A VI “Estrutura Organizacional” está relacionada com fatores estruturais do serviço, tais como: o Sistema de Princípios e Valores da organização (Missão, Visão e Valores); Métodos e Paradigmas Científicos Adotados; Posicionamento Geográfico Estratégico; Políticas de Financiamento e Economia. Valores mais altos apresentam estrutura.

(2) Organização do Trabalho (24 itens): Esta variável procura perceber se as instituições trabalham segundo modelos, protocolos ou métodos, mais ou menos flexíveis e estruturados nas relações entre os coordenadores, os agentes e os utentes; burocracias, regras, gestão do tempo e gestão de recursos são também percebidas nesta variável, assim como, o fluxo das comunicações dentro e fora das mesmas. Valores mais altos apresentam organização.

(b) Resourcefulness & Support

(3) Coordenação e Suporte Emocional do Coordenador (6 itens): A liderança de um grupo de acção social deve ser eficaz e eficiente, por isso, ela deve estar presente e disponível para a sua equipa, assim como, prover a equipa de bons conselhos e conhecimentos técnicos. Valores mais altos apresentam uma boa coordenação.

(4) Condições de Carga do Trabalho (11 itens): Sensação subjectiva relativa à quantidade e qualidade do trabalho. Valores mais altos apresentam uma alta carga de trabalho.

(5) Ferramentas (9 itens): Os recursos ao dispor dos agentes e dos utentes, podem ser eles físicos, tais como, salas de reuniões, salas de emergência ou gabinetes, mobília, computadores ou quadros de destaque, até elementos virtuais, como por exemplo, acesso a Wi-Fi ou sistemas informáticos actualizados (sistema operativo, aplicações, etc.). Valores mais altos apresentam boa recursividade.

(c) Engagement & Capabilities

(6) Representatividade dos Trabalhadores (10 itens): Pela representatividade procura-se perceber se os papéis dos agentes na instituição são bem definidos e bem representados, seja pela inclusão e vinculação à instituição, seja por vencimentos e remunerações. Valores mais altos apresentam boa representatividade.

(7) Trabalho de Equipa (10 itens): Sentimento subjectivo relativo à integridade e qualidade da equipa; qualidade e fluxo de comunicações e relações dentro da equipa. Valores mais altos apresentam relações laborais positivas.

(8) Relações interserviços (8 itens): Esta variável procura perceber se os serviços estabelecem relações entre si, no sentido de partilhar, informações, protocolos, filosofias e modelos de acção. Estas relações são também estabelecidas com os órgãos governamentais e sociais. Valores mais altos apresentam relações positivas com os diferentes órgãos sociais.

(9) Relações com os utentes (16 itens): Por último, a qualidade e o tipo de relações estabelecida entre os agentes e os utentes, se mais flexível ou mais coerciva, a representatividade e acolhimento dos utentes assim como as oportunidades que lhes são providas, e a gratidão dos mesmos, estabelecem um ponto qualitativo nesta relação. Valores mais altos apresentam relações positivas com os utentes.

Aos itens “NEGATIVO” deve-se inverter o vetor de resposta para calibrar os valores da escala. (1 ⇒ 6; 2 ⇒ 5; 3 ⇒ 4; 4 ⇒ 3; 5 ⇒ 2; 6 ⇒ 1; 0 = 0)

Item	VI	Dimensões
1 - Há políticas nacionais explícitas (leis) que suportam o serviço.	(8) Relações interserviços	<u>Organização</u>
2 - Relações entre este serviço e outros serviços locais (p. ex. serviços psiquiátricos, serviços de toxicod dependência, e associações locais) são difíceis.	(8) Relações interserviços - NEGATIVO	<u>Engagement & Capabilities</u>
3 - O serviço está localizado numa área distante que é inconveniente para os utentes.	(1) Estrutura Organizacional - NEGATIVO	<u>Organização</u>
4 - A minha equipa tem acesso a uma sala de reuniões funcional.	(5) Ferramentas	<u>Resourcefulness & Support</u>
5 - O equipamento computacional do serviço está actualizado.	(5) Ferramentas	<u>Resourcefulness & Support</u>
6 - Os profissionais no serviço partilham de uma sensação de espírito de equipa.	(7) Trabalho de Equipa	<u>Engagement & Capabilities</u>
7 - As relações dos membros da equipa baseiam-se na confiança.	(7) Trabalho de Equipa	<u>Engagement & Capabilities</u>
8 - Os membros da equipa aconselham-se mutuamente.	(7) Trabalho de Equipa	<u>Engagement & Capabilities</u>
9 - Os membros da equipa usam um conjunto de princípios comum quando tomam decisões.	(1) Estrutura Organizacional	<u>Organização</u>
10 - Os papéis dos funcionários/as são definidos claramente	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<u>Engagement & Capabilities</u>
11 - Os profissionais que trabalham no serviço planeam o seu trabalho independentemente.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>

12 - Os membros da equipa organizam o trabalho mediante as características individuais do utente.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
13 - Os membros da equipa sentem-se apreciados pelos outros colegas.	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<i>Engagement & Capabilities</i>
14 - O/a coordenador(a) transmite os valores da organização aos profissionais.	(3) Coordenação e Suporte Emocional do Coordenador	<i>Resourcefulness & Support</i>
15 - Há demasiados utentes para que os/as funcionários/as atentam/assistam adequadamente.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i>Resourcefulness & Support</i>
16 - Os membros da equipa têm a oportunidade de manter reuniões regulares.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
17 - As reuniões são mantidas para coordenar as atividades do serviço.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
18 - A equipa usa instrumentos que facilitam o trabalho com os utentes (p. ex., cartões de índice, registos diários, e tabelas).	(5) Ferramentas	<i>Resourcefulness & Support</i>
19 - As regras do serviço não são iguais para todos os utentes.	(2) Organização do Trabalho - NEGATIVO	<u>Organização</u>
20 - É difícil trabalhar com um grupo de utentes multicultural.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i>Resourcefulness & Support</i>
21 - As opiniões dos utentes acerca do serviço são tidas em consideração antes de serem implementadas novas iniciativas.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
22 - O trabalho prejudica o tempo livre dos membros da equipa.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i>Resourcefulness & Support</i>
23 - Os decisores políticos locais providenciam fundos ao serviço.	(1) Estrutura Organizacional	<u>Organização</u>

24 - O serviço partilha uma visão comum com outros serviços locais (p. ex. serviços psiquiátricos, serviços de toxicodependência, e outras associações)	(8) Relações interserviços	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
25 - A localização do serviço afeta negativamente a vida social dos utentes.	(1) Estrutura Organizacional - NEGATIVO	<i><u>Organização</u></i>
26 - Os espaços do serviço são montados para promover a privacidade dos seus utentes.	(5) Ferramentas	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
27 - Os recursos de transporte do serviço são adequados.	(5) Ferramentas	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
28 - Os membros da equipa encorajam-se mutuamente.	(7) Trabalho de Equipa	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
29 - O nosso trabalho de equipa é baseado em princípios claros.	(1) Estrutura Organizacional	<i><u>Organização</u></i>
30 - A nossa equipa tende a perder de vista os seus objectivos.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
31 - Os membros da equipa gerem as suas pausas.	(2) Organização do Trabalho	<i><u>Organização</u></i>
32 - Se necessário, os membros da equipa realizam tarefas fora das suas responsabilidades habituais.	(2) Organização do Trabalho	<i><u>Organização</u></i>
33 - O serviço oferece incentivos económicos aos profissionais.	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
34 - O coordenador faz um bom trabalho de encorajamento da equipa.	(3) Coordenação e Suporte Emocional do Coordenador	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>

35 - A carga de trabalho do profissional é gerível/manejável.	(4) Condições de carga do Trabalho - NEGATIVO	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
36 - As regras do serviço são claras para todos os utentes.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
37 - A equipa reúne-se regularmente para discutir os casos.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
38 - As atividades recreacionais são organizadas com/para os utentes.	(9) Relações com os utentes	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
39 - As regras do serviço são contraditórias.	(2) Organização do Trabalho - NEGATIVO	<u>Organização</u>
40 - É difícil trabalhar com utentes que falem línguas diferentes.	(9) Relações com os utentes - NEGATIVO	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
41 - Os utentes fazem escolhas sobre alguns aspetos da assistência que recebem.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
42 - Situações de trabalho emergentes previnem os membros da equipa de organizar as suas vidas privadas como gostariam.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
43 - O serviço é influencial na promoção de mudanças a nível político (leis, subsídios, e regras).	(8) Relações interserviços	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
44 - A papelada burocrática/processual dos outros serviços locais (p. ex., serviços psiquiátricos, serviços de toxicoddependência, e outras associações) é bastante longa.	(2) Organização do Trabalho - NEGATIVO	<u>Organização</u>
45 - Eu perco demasiado tempo de viagem entre locais de trabalho.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>

46 - O nosso escritório é agradável e bem tratado.	(5) Ferramentas	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
47 - O serviço está equipado com Wi-Fi.	(5) Ferramentas	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
48 - Os membros da equipa sentem que fazem parte do mesmo serviço.	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
49 - Os membros da equipa respeitam-se mutuamente.	(7) Trabalho de Equipa	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
50 - Os membros da equipa mantém um bom balanço/equilíbrio entre o que dão e o que recebem.	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
51 - O serviço considera e planeia para o futuro.	(2) Organização do Trabalho	<i><u>Organização</u></i>
52 - O dever de cada membro da equipa é claro,	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
53 - Os membros da equipa gerem o seu próprio horário.	(2) Organização do Trabalho	<i><u>Organização</u></i>
54 - O serviço valoriza as qualificações profissionais dos membros da equipa.	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
55 - O/a coordenador(a) ouve a equipa e suporta-nos emocionalmente.	(3) Coordenação e Suporte Emocional do Coordenador	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
56 - A carga de trabalhos profissionais pesada normalmente requer que os membros da equipa trabalhem fora dos seus horários.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
57 - Os membros da equipa partilham informação entre si de forma atempada/oportuna.	(2) Organização do Trabalho	<i><u>Organização</u></i>

58 - Os procedimentos e protocolos do serviço não são claros.	(2) Organização do Trabalho - NEGATIVO	<u>Organização</u>
59 - A equipa dedica a maior parte do seu tempo a gerir emergências em vez de desenvolver relações com os utentes.	(4) Condições de carga do Trabalho	<u>Resourcefulness & Support</u>
60 - A equipa normalmente toma decisões contraditórias.	(7) Trabalho de Equipa - NEGATIVO	<u>Engagement & Capabilities</u>
61 - É difícil trabalhar com utentes com problemas de adição.	(9) Relações com os utentes - NEGATIVO	<u>Engagement & Capabilities</u>
62 - Os utentes estão envolvidos na definição dos seus objectivos.	(9) Relações com os utentes	<u>Engagement & Capabilities</u>
63 - Trabalhar com turnos rotativos previne que os membros da equipa organizem as suas vidas privadas como gostariam.	(2) Organização do Trabalho - NEGATIVO	<u>Organização</u>
64 - O serviço cultiva relações positivas com outras instituições públicas.	(8) Relações interserviços	<u>Engagement & Capabilities</u>
65 - O serviço partilha de um protocolo de trabalho com outros serviços locais. (p. ex., serviços psiquiátricos, serviços de toxicodependência, e outras associações).	(8) Relações interserviços	<u>Engagement & Capabilities</u>
66 - O serviço tem espaços suficientes para gerir alguma emergência que possa surgir,	(5) Ferramentas	<u>Resourcefulness & Support</u>
67 - Os membros da equipa trabalham bem juntos,	(7) Trabalho de Equipa	<u>Engagement & Capabilities</u>
68 - O trabalho da nossa equipa é consistente com os nossos princípios-guia.	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<u>Engagement & Capabilities</u>

69 - Os membros da equipa realizam tarefas que são externas às suas responsabilidades de trabalho.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
70 - Os membros da equipa discutem e acordam a calendarização de férias.	(2) Organização do Trabalho	<i><u>Organização</u></i>
71 - Cada membro da equipa reconhece a importância do trabalho dos colegas.	(7) Trabalho de Equipa	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
72 - O/a coordenador(a) suporta a equipa providenciando bons conselhos práticos.	(3) Coordenação e Suporte Emocional do Coordenador	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
73 - Os membros da equipa não têm tempo suficiente para assistir/atender adequadamente os utentes.	(4) Condições de carga do Trabalho	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
74 - O/a coordenador(a) anuncia a informação à equipa de forma atempada.	(3) Coordenação e Suporte Emocional do Coordenador	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
75 - As tarefas administrativas tiram tempo ao trabalho da equipa com os utentes.	(2) Organização do Trabalho - NEGATIVO	<i><u>Organização</u></i>
76 - A equipa é geralmente bem sucedida na gestão de emergências.	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
77 - Os membros da equipa comportam-se consistentemente com os utentes.	(9) Relações com os utentes	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
78 - É difícil trabalhar com utentes que tenham problemas de saúde.	(9) Relações com os utentes - NEGATIVO	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
79 - O serviço está organizado para proteger os membros da equipa mesmo se o contacto com os utentes comportar um número de riscos psicológicos ou físicos.	(6) Representatividade dos Trabalhadores	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>

80 - O serviço está organizado de maneira que os utentes realizem uma atividade, com papel bem definido.	(9) Relações com os utentes	<u>Engagement & Capabilities</u>
81 - Os membros da equipa geralmente usam posses pessoais (p. ex., carro, telemóvel) para o trabalho.	(2) Organização do Trabalho - NEGATIVO	<u>Organização</u>
82 - Os resultados dos projetos do serviço levam a novas intervenções.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
83 - O serviço partilha uma rede com outras organizações que trabalham com os seus utentes.	(8) Relações interserviços	<u>Engagement & Capabilities</u>
84 - Os utentes podem personalizar o edifício/espço do serviço (p. ex., quartos, paredes).	(9) Relações com os utentes	<u>Engagement & Capabilities</u>
85 - No serviço, é possível mudar as posições/papéis dos trabalhos.	(2) Organização do Trabalho	<u>Organização</u>
86 - Os utentes apreciam o trabalho que a equipa faz por eles.	(9) Relações com os utentes	<u>Engagement & Capabilities</u>
87 - O serviço está aberto à contribuição de ideias pelos utentes.	(9) Relações com os utentes	<u>Engagement & Capabilities</u>
88 - Apesar da carga de trabalhos pesada, os membros da equipa encontram tempo para discutir utentes.	(7) Trabalho de Equipa	<u>Engagement & Capabilities</u>
89 - O serviço tem um protocolo do processo de trabalho claro.	(1) Estrutura Organizacional	<u>Organização</u>
90 - Objetivos claros e alcançáveis são estabelecidos com/para os utentes.	(9) Relações com os utentes	<u>Engagement & Capabilities</u>

91 - O/A líder trata todos os membros da equipa da mesma forma.	(3) Coordenação e Suporte Emocional do Coordenador	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
92 - É difícil trabalhar com utentes que tenham histórias dolorosas.	(9) Relações com os utentes - NEGATIVO	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
93 - Os membros da equipa geralmente pensam sobre os utentes no tempo livre.	(9) Relações com os utentes - NEGATIVO	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
94 - O serviço colabora com a comunidade local (p. ex., grupos de voluntários, associações de cidadãos, e grupos de escuteiros).	(8) Relações interserviços	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
95 - A mobília do serviço está funcional.	(5) Ferramentas	<i><u>Resourcefulness & Support</u></i>
96 - Os utentes apreciam o suporte que recebem da equipa.	(9) Relações com os utentes	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
97 - As decisões são acordadas pelos membros da equipa.	(7) Trabalho de Equipa	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
98 - Os utentes são providos de muitas oportunidades para crescer (p. ex., cursos de treino, workshops).	(9) Relações com os utentes	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>
99 - O trabalho é distribuído igualmente pelos membros da equipa.	(2) Organização do Trabalho	<i><u>Organização</u></i>
100 - Os utentes do serviço geralmente não são motivados para a mudança.	(9) Relações com os utentes - NEGATIVO	<i><u>Engagement & Capabilities</u></i>

Quarta Secção

Enunciado:

“Em relação ao serviço, por favor indique em que grau em que você concorda ou discorda com as seguintes afirmações usando uma escala de 1 (discordo completamente) a 5 (concordo completamente)

1 - Discordo constantemente	2	3 - Indeciso	4	5 - Concordo constantemente
-----------------------------	---	--------------	---	-----------------------------

Pelo serviço o cliente pode... ”

Descrição do fator a medir: Escala das capacidades dos utentes (Capabilities), percebidas pelos agentes. As perguntas circundam as capacidades dos utentes, como por exemplo, capacidades de manter higiene e rotina, a sensação de segurança e a capacidade de estabelecer relacionamentos íntimos e sociais.

Os valores são atribuídos numa escala Likert de 5 pontos, de 1 a 5, e os valores mais altos representam um espaço provedor do desenvolvimento das capacidades dos utentes.

Quinta Secção

Enunciado:

“Por favor indique com que frequência você concorda com as afirmações abaixo listadas.

1 - Nunca | 2 - Raramente | 3 - Uma ou várias vezes por mês

4 - Cerca de uma vez por semana | 5 - Várias vezes por semana | 6 - Todos os dias”

Descrição do fator a medir: Escala de Burnout, nesta escala procura-se perceber qual a sensação do agente perante o seu trabalho. Ligeiramente idêntica à escala inicial do questionário, esta distingue-se por incidir em elementos de valência negativa, como por exemplo, sensações de tensão, de incapacidade perante as tarefas, sentimentos de ingratidão ou incerteza. Também questiona sobre sentimentos de valência positiva, tais como, felicidade e energia. Medida sobre uma escala Likert de 6 pontos, de 1 a 6; valores mais altos apresentam um Burnout elevado.

Sexta Secção

Enunciado:

“Por favor, complete esta secção relativamente ao serviço onde você trabalha.”

Descrição do fator a medir: Nesta escala procuram-se elementos específicos relativos ao serviço prestado pelo respondente, nomeadamente:

- “1 - País do serviço;
- 2 - Cidade do Serviço;
- 3 - Nome do Serviço;
- 4 - Nome da Organização (se diferente do Serviço);
- 5 - O Serviço é um programa Housing First/Casas Primeiro?;
- 6 - Tipo de utentes;
- 7 - O serviço organiza treino profissional?;
- 8 - Utilidade;
- 9 - Regularidade;
- 10 - O serviço fornece alguma supervisão (suporte psicossocial) à equipa?;
- 11 - Utilidade;
- 12 - Regularidade;
- 13 - Quem financia o serviço?;
- 14 - Em que ambiente está localizado o serviço?”

Estes elementos serão utilizados na manipulação da amostra, nomeadamente, na separação das Variáveis Dependentes: “Equipa”: Housing First (HF) vs Traditional Staircase (TS); “Zona”: Referente à zona no país em que o serviço está sediado; “Área”: Relativa ao tipo de zona em que está sediada, se urbana, se semi-urbana ou rural. As VI’s, “7” e “10”: são tidas em conta para estabelecer o grau de *empowerment* interno das organizações.

Sétima Secção

Enunciado:

“Esta secção final é relativa a si e deve ser completa com referência ao local onde você trabalha.”

Descrição do fator a medir: Esta secção é relativa ao respondente e ao local de trabalho do mesmo. Incide sobre os dados de género, idade, escolaridade, função (papel no serviço) e dados de carreira. Nomeadamente:

- “1 - Género
- 2 - Idade
- 3 - Nível de escolaridade
- 4 - O seu papel no serviço
- 5 - Tipo de contrato
- 6 - Número formal de horas de trabalho por semana:
- 7 - Tempo a trabalhar na área
- 8 - Tempo a trabalhar no serviço”

Estes dados serão utilizados para análise descritiva da amostra, fazendo cruzar por estas variáveis, os valores das anteriores escalas.

13 - E-mail de convite para o questionário

ASSUNTO: Investigação Científica HOME_EU - "Homelessness as Unfairness" - Profissionais das Instituições de Apoio a Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

“Excelentíssimo/a,

No âmbito do Projeto *HOME_EU: Reversing Homelessness in Europe*, está a ser realizado um estudo sobre **o trabalho das equipas de apoio a Pessoas em Situação de Sem-Abrigo**, tratando informação sobre o perfil profissional dos colaboradores e os desafios com que se defrontam no exercício da sua atividade profissional.

Para tal, convidamo-vos a participar na investigação, de forma deontológica e normalizada, respondendo ao questionário, que remetemos por link online, para o Questionário dos Profissionais.

As informações serão utilizadas única e exclusivamente para fins de investigação académica e quaisquer dados pessoais específicos serão tratados de forma sigilosa e não serão, em qualquer circunstância, tratados fora da investigação.

O Link para *HOME_EU: Reversing Homelessness in Europe*:

<http://ip146172.psy.unipd.it/home-eu/por/index.php>

Poderá remeter esta mensagem, e conseqüente questionário, para os seus colegas de equipa e/ ou de outras equipas que tenha conhecimento, pelo que saudamos e agradecemos tal gesto.

Agradecemos mais uma vez a sua participação e lembramos que estamos ao dispor para quaisquer esclarecimentos complementares ou esclarecimento de quaisquer dúvidas que possam surgir sobre o questionário.

NOTA 1: Este questionário é relativamente longo (20-30 mins.) e deverá ser preenchido de uma só vez para que os dados possam ficar total e corretamente registados.

NOTA 2: Se já recebeu esta mensagem ou se já respondeu ao questionário, por favor, ignore esta mensagem.

Um solene agradecimento e votos de excelente trabalho.

Com os meus melhores cumprimentos,

Gonçalo Diogo Coelho

ISPA - Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida”

14 - Sript de chamada para convite ao questionário

“Boa tarde (SR ou SRA XXXXX), o meu nome é Gonçalo Coelho, sou estudante do ISPA em Lisboa - Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida - e eu estou a ligar a favor do projecto europeu de investigação HOME_EU, que investiga sobre a problemática das pessoas em situação de sem-abrigo.

Estou a ligar-lhe para, se estiver disposto, convidá-lo a participar na investigação, no sentido de responder a um questionário online que lho envio por e-mail, onde os dados serão processados e analisados durante a realização da dissertação de mestrado em psicologia clínica e comunitária que incide sobre o **perfil dos profissionais das instituições de apoio a pessoas em situação de sem-abrigo**.

Todos os dados serão processados de forma sigilosa e poderão, se assim desejar, ser partilhados no momento final da publicação da dissertação.

Posso então partilhar o link do questionário online para poder responder? Devo avisar que o questionário é ligeiramente longo, durará cerca de 20 a 30 minutos a responder, pelo que deve responder de uma só vez e até ao fim de modo a que os dados possam ficar corretamente registados na base de dados.

[Tratar do e-mail]

Lembro, e nós agradecemos imenso, que pode partilhar do questionário com seus colegas de equipe de modo a obter uma base de dados mais significativa.

Agradeço desde já a sua atenção e disponibilidade,

Votos de um excelente trabalho.

Boa tarde, com licença.”

15 - Cronograma da Investigação

Cronograma									
Previsões \ Mês	Setembro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Escolha do Problema									
Revisão Bibliográfica									
Estabelecimento do Método									
Questionário: Elaboração									
Questionário: Pré-teste e Reformulação									
Questionário: Administração									
Recolha e Análise dos Resultados									
Últimas Formulações									
Fase Conclusiva									
Entrega da Dissertação									