

E se perguntássemos aos Sem-Abrigo?!!

Satisfação e necessidades percepcionadas face aos serviços, num abrigo de Lisboa (*)

FERNANDO M. V. de SOUSA (**)

SANDRA M. de ALMEIDA (***)

To live on the street is to be an "eye-sore", to be ostracized, to have nothing, to be nothing, to be invisible, the object of anger, the object of guilt, painfully ignored or pitied.

Rae Bridgman, 1998

Os Sem-Abrigo de hoje não são os mesmos de há duas décadas. Àqueles que se entendia como sendo os marginalizados clássicos – os mendigos e os vagabundos – veio juntar-se uma nova geração de excluídos, resultante de crises económicas, da crise de valores, do desemprego, do consumo de substâncias e das influências das polí-

ticas sociais (Pimenta, 1992). Apesar dos Sem-Abrigo continuarem a ser maioritariamente do sexo masculino (FEANTSA, citada por Avramov, 1995), assiste-se actualmente ao aparecimento de «novos» Sem-Abrigo nomeadamente de mulheres (Grella, 1994; Rossi, 1990), de famílias (Rossi, 1990; Shinn, Knickman, Ward, Petrovic, & Muth, 1990), de jovens (Johnson, Aschkenasy, Herbers, & Gillenwater, 1996), e de idosos (Abdul-Hamid, 1997; Elias & Inui, 1993; Kutza & Keigher, 1991).

No contexto da União Europeia, estimava-se que em 1995 próximo de 18 milhões de pessoas se encontrassem numa situação de Sem-Abrigo ou extremamente mal alojadas (Avramov, 1995). Este número incluiria 1.8 milhões de pessoas dependentes de serviços para indivíduos Sem-Abrigo, 0.9 milhões de pessoas a viver em quartos alugados, e 15 milhões de pessoas a viver em condições habitacionais extremamente instáveis.

(*) Este artigo é uma síntese da dissertação do Curso de Estudos Superiores Especializados em Saúde Mental Comunitária (Instituto Superior de Psicologia Aplicada) realizada pelo primeiro autor sob orientação da segunda autora.

(**) Fundação António Silva Leal, Apartado 824, 8000-080 Faro, fmvsousa@mail.telepac.pt

(***) Gabinete de Gestão EQUAL, Avenida da República, 62, 7.º, 1050-197 Lisboa, s.almeida@equal.mts.gov.pt

Também em Portugal se têm feito algumas estimativas sobre o número de pessoas em situação de Sem-Abrigo. Fernandes (1993) estimava que existissem em Lisboa próximo de 4500 pessoas nessa situação. Baseando-se em números fornecidos por instituições que dispõem de abrigos temporários, Nascimento (citado por Avramov, 1995) estimava que durante o ano de 1993 cerca de 2870 pessoas teriam passado por esse tipo de instalações. Por seu lado Bento, Barreto, e Pires (1996) situaram a população Sem-Abrigo entre os 2000 e os 3500 indivíduos. Mais recentemente Pereira e Silva (1998), apontavam para que o número de pessoas Sem-Abrigo a pernoitar nas ruas de Lisboa se situava entre um mínimo de 654 indivíduos e um máximo de 859¹.

Para compreendermos um pouco melhor estes números teremos que ter em consideração que nestes estudos foram utilizados diferentes métodos de recolha de dados. O facto de não existir uma definição consensual sobre o que se entende como sendo um indivíduo em situação de Sem-Abrigo tem contribuído também para a existência de certas discrepâncias. Assim, têm-se constatado que consoante a definição e as metodologias utilizadas se registam variações, nalguns casos significativas, quanto ao número de Sem-Abrigo existentes.

1. FACTORES CONDUCENTES A SITUAÇÕES DE SEM-ABRIGO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

São vários os factores apontados como condutores a situações de Sem-Abrigo, desde influências socio-económicas, à desinstitucionalização, às problemáticas mentais até ao papel desempenhado pelos serviços sociais (Mc Carty, Argeriou, Huebner, & Lubran, 1991; Solarz & Bogat, 1990; Toro, 1998). Dentro das influências socio-económicas incluem-se os elevados preços do mercado habitacional (Daly, 1992; Harvey,

1994 August), a existência de dificuldades económicas (Koegel, Melamid, & Burnam, 1995), o abuso de substâncias (Johnson, Freels, Parsons, & Vangeest, 1997) e a influência precursora de conflitos familiares (Koegel et al., 1995).

A desinstitucionalização tem sido também frequentemente considerada como uma das principais causas de situações de Sem-Abrigo. Toro (1998) analisando diversos estudos, homogêneos do ponto de vista da metodologia e dos conceitos, constatou que a maioria dos indivíduos em situação de Sem-Abrigo não apresentava problemáticas psiquiátricas, e muitos dos que as apresentavam nunca haviam sido hospitalizados. Efectivamente, registou-se que a proporção dos indivíduos Sem-Abrigo com estas problemáticas, não representaria mais do que 1/3 da população total.

Plumb, McManus, e Carson (1996) alertam-nos para o facto de muitos serviços sociais se basearem no pressuposto de que todos as pessoas têm uma morada, um meio de transporte, um telefone, que sabem ler, e seguir determinadas instruções. As atitudes paternalistas (Morris, 1997), os comportamentos preconceituosos (Osher & Dixon, 1996), a pouca, ou inexistente, troca de informações inter-institucionais (Plumb et al., 1996), são outros exemplos do tipo de situações com que os Sem-Abrigo se deparam junto dos serviços.

2. MEDIDAS ADOPTADAS NO COMBATE ÀS SITUAÇÕES DE SEM-ABRIGO

Ao longo dos tempos têm sido feitas algumas tentativas para resolver ou minorar os problemas dos Sem-Abrigo, nomeadamente através do recurso a institucionalizações e à criação de albergues e refeitórios. No entanto, estas medidas têm tido essencialmente um carácter de «manutenção», na medida em que não visavam uma autonomia dos seus utentes, mantendo a sua dependência face aos serviços. Por outro lado, o enfoque dos serviços em abordagens individuais, restringindo-se à sua área de intervenção directa, o facto de alguns Sem-Abrigo não recorrerem aos serviços (Dennis, Buckner, Lipton, & Levine, 1991), bem como o de frequentemente não possuírem documentos de identificação, elementos através dos quais os serviços se organizam

¹ Note-se contudo que no universo estudado não se incluíram três situações – o Casal Ventoso, Albergues Nocturnos e indivíduos a residir em camaratas e pensões com apoio de instituições de solidariedade social.

(Barreto, 1998), tem contribuído para a manutenção de muitas situações de Sem-Abrigo.

Autores como Shinn et al. (1990) defendem que a solução definitiva para as situações de Sem-Abrigo não reside no fornecimento de abrigo temporário. No entanto, os problemas conjunturais (desemprego, os elevados preços no mercado habitacional, a ausência de programas inter-institucionais) fazem com que a resolução das situações de Sem-Abrigo seja morosa. Tal cenário conduz-nos, a que no imediato, centremos as nossas atenções sobre a qualidade dos abrigos existentes e dos serviços que neles, e fora deles, se prestam.

É neste contexto que se desenvolve o presente estudo, que consiste num levantamento das necessidades, preferências e níveis de satisfação com os serviços prestados num abrigo e com outros serviços da comunidade. Trata-se de um estudo descritivo, com uma componente exploratória, que recorreu a uma amostra de indivíduos do sexo masculino em situação de Sem-Abrigo, num abrigo da cidade de Lisboa. Procurou-se evidenciar até que ponto é que uma variedade de serviços disponíveis na comunidade foram efectivamente utilizados, quais os mais desejados, e quais as dificuldades sentidas na sua obtenção. Pretendeu-se ainda recolher as percepções que os utentes têm dos serviços, bem como, as suas sugestões para a melhoria dos mesmos.

3. METODOLOGIA

3.1. *Universo de estudo e processo de amostragem*

A recolha de dados efectuou-se entre Maio e Agosto de 1999 num abrigo da cidade de Lisboa, para indivíduos do sexo masculino. Face aos objectivos deste estudo operacionalizou-se o termo Sem-Abrigo tendo por base uma definição utilizada por Sosin e Grossman (1991). Assim, entendeu-se como Sem-Abrigo toda a situação em que uma pessoa durante o período mínimo de uma semana se encontra a dormir num local público, tal como na rua, num abrigo, ou em qualquer outro local que possa ser considerado de algum modo como um espaço temporário. Incluem-se ainda nesta definição todas aquelas vezes

que um indivíduo possa ter ficado a viver com amigos, com familiares, ou em quartos pagos por alguma instituição, ou serviço social.

O abrigo tem uma capacidade de 27 camas² distribuídas por seis quartos. O acesso efectua-se por intermédio de vários serviços sociais da Área Metropolitana de Lisboa, sendo feito por encaminhamento, e não por procura directa. Destinando-se essencialmente àqueles indivíduos que iniciaram recentemente uma actividade laboral, pretende ser um local de transição onde estes possam permanecer até conseguirem obter uma habitação mais estável. No entanto, o acesso também é facilitado aos indivíduos que se encontrem em vias de obter um emprego. A permanência no abrigo está condicionada a um período de 2 meses (sujeito a prorrogação, mediante avaliação do caso) e a uma participação no valor de 600\$00/dia, que proporciona acesso a uma lavandaria, a um balneário e a duas refeições (pequeno almoço e jantar). Mediante marcação prévia, é ainda possível aceder a consultas médicas e a apoio jurídico.

Devido ao carácter transitório da estadia dos utentes no abrigo recorreremos a um processo de amostragem por conveniência. Contudo, definiu-se como critério de elegibilidade, que todos os (potenciais) participantes estivessem há pelo menos 15 dias no abrigo e tivessem sido alvo de contacto prévio. Contactámos, assim, 20 residentes, tendo 16 concluído o questionário. Dos 4 não respondentes, os motivos variaram entre as dificuldades de expressão e compreensão do português (2), desistência (1) e manifesto desinteresse (1). Dos 16 questionários concluídos, revelou-se necessário que dois deles fossem apresentados oralmente em francês.

3.2. *Características dos participantes*

A idade dos participantes compreendeu-se entre os 21 e os 57 anos (média= 36.43 anos; SD= 12.51), sendo estes predominantemente caucasianos (81.3%), solteiros (75.0%), sem

² Durante o período de tempo em que decorreu a nossa observação participante, por motivo de obras a lotação do abrigo encontrava-se limitada a 20 camas.

filhos (56.3%), e naturais de Lisboa (43.8%). Apenas 12.5% (n= 2) dos participantes não eram de nacionalidade portuguesa, encontrando-se em Portugal (e a residir em Lisboa) há menos de um ano. A maioria dos participantes residia em Lisboa há dez ou mais anos (62.5%). O nível de escolaridade evidenciado pelos participantes revelou-se heterogéneo. Contudo, o grupo mais representado situava-se ao nível do 1.º ciclo do ensino básico (31.3%). Na sua maioria encontravam-se empregados (75.0%) trabalhando predominantemente em empresas de cargas e descargas/mudanças (25.0%), em trabalhos de jardinagem (18.8%) e no sector da construção civil (12.5%). A maior parte dos participantes encontravam-se pela primeira vez numa situação de Sem-Abrigo (62.5%), tendo passado no último ano entre 6 a 9 meses (30.0%) nessa situação. Para 18.8% dos participantes era a primeira vez que recorriam a um abrigo.

3.3. *Instrumento*

Utilizámos um questionário semi-estruturado dum estudo efectuado por Susser, Valencia, Conover, Felix, Tsai, e Wyatt (1997), referente a um programa de transição, e posterior acompanhamento, de 102 indivíduos Sem-Abrigo do sexo masculino com problemáticas mentais, dum abrigo para vários tipos de habitação em contexto comunitário. Traduziu-se e adaptou-se o questionário, tendo em consideração os objectivos deste trabalho, as características da população e do contexto onde foi aplicado.

4. PROCEDIMENTOS

Procedeu-se à recolha de dados através de três métodos diferentes, nomeadamente, observação participante, aplicação de um questionário e consulta de registos internos do abrigo.

4.1. *A observação participante*

Apresentámo-nos aos residentes desde o início, como estando interessados em compreender melhor o quotidiano das pessoas em situação de Sem-Abrigo. Passámos no abrigo um total de 118 horas, predominantemente na sala de estar/refeições onde de forma informal íamos contac-

tando com os residentes. O registo dessas interações decorria em momento imediatamente posterior, embora já fora do abrigo.

4.2. *O pré-teste*

No sentido de verificarmos a adequação contextual e linguística do questionário contactámos 4 residentes, tendo-se entregado a cada um deles uma cópia do questionário. Depois, individualmente, pediu-se-lhes que à medida que o fossem lendo, e na nossa presença, nos referissem as suas dúvidas bem como as suas críticas e sugestões. Pela mesma altura entregou-se também uma cópia do questionário à equipa técnica do abrigo tendo-se adoptado o mesmo procedimento. Em resultado destas medidas efectuámos algumas alterações de forma a tornar a compreensão das perguntas mais fácil. Foram ainda retirados alguns itens que constavam do instrumento original por não se aplicarem ao contexto do abrigo, bem como às características da população residente. Nenhum dos 4 residentes contactados nesta fase foi depois incluído na amostra.

4.3. *A aplicação do questionário*

O questionário foi apresentado oralmente numa base «um-a-um», começando-se sempre por fazer uma breve apresentação dos objectivos do estudo, salientando a importância da participação do entrevistado no sentido de se obter uma visão mais abrangente das diferentes situações de Sem-Abrigo. Explicava-se-lhe ainda que a sua participação tinha uma importância acrescida pelo facto desta ser uma área pouco estudada em Portugal (referindo-se aqui as poucas publicações sobre esta matéria a que tivemos acesso). Apresentou-se-lhes oralmente garantias de anonimato, explicitando-se ainda o seu direito a não responder a uma ou mais questões. Referiu-se que, se assim o desejasse poderia, a qualquer momento dar por terminada a entrevista. O local onde as entrevistas decorreram ficou ao critério dos participantes desde que esse oferecesse privacidade. O tempo necessário de aplicação do questionário compreendeu-se entre um período mínimo de 35 minutos e um período máximo de duas horas.

5. QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

De acordo com os objectivos deste estudo, foram formuladas 3 questões exploratórias:

1.^a Questão – Qual o grau de satisfação de uma amostra de pessoas Sem-Abrigo face aos serviços sociais existentes?

2.^a Questão – Que necessidades são apontadas pela amostra, relativamente às características e tipo de serviços disponíveis?

3.^a Questão – Que aspectos são apontados como susceptíveis de melhor responder às necessidades das pessoas em situação de Sem-Abrigo?

6. RESULTADOS

6.1. *A necessidade de serviços no último ano*

Apresentou-se aos participantes um conjunto de serviços tendo-se-lhes depois perguntado se no último ano tinham necessitado desse serviço, se o tinham recebido e caso o tivessem recebido, se tinham encontrado dificuldades, ou problemas na sua recepção. Os resultados encontram-se expostos na Tabela 1.

Constatou-se que as necessidades de serviços mais referidas foram: de apoio na obtenção de comida, de roupa, e de abrigo (87.5%); de apoio na identificação/avaliação das suas necessidades (68.8%); de assistência médica para problemas de saúde física (50.0%); de apoio na área da informação e protecção de direitos (43.8%); de apoio na área do emprego (37.5%); e na obtenção de cuidados dentários (37.5%). Entre os serviços que os participantes necessitaram, e aqueles que eles efectivamente receberam, a diferença mais acentuada verificou-se junto dos que necessitaram de apoio na informação e protecção de direitos. Outros serviços onde se registou uma disparidade na relação entre a necessidade de serviço/serviço recebido foi junto dos serviços de apoio para situações de crise, dos serviços de cuidados dentários, dos serviços de apoio na área do emprego, e de medicação para problemas emocionais, nervosos, ou psiquiátricos. Junto dos participantes que receberam os serviços pretendidos, constatou-se que a maior proporção serviço recebido/dificuldades em re-

cebê-lo, se evidenciou junto dos que necessitaram de aconselhamento/terapia familiar em ambulatório, de medicação para problemas emocionais, nervosos, ou psiquiátricos, e de apoio em situações de crise. De facto, todos os participantes que os conseguiram obter depararam-se com dificuldades. Por outro lado, houve serviços em relação aos quais não foram apontadas dificuldades na sua recepção, nomeadamente, de internamento em hospital psiquiátrico, e de apoio na informação e protecção de direitos.

6.2. *Percepções sobre os serviços*

Apresentou-se aos participantes um conjunto de afirmações sobre os serviços sociais tendo como objectivo averiguar quais as suas opiniões (de definitivamente falso a definitivamente verdade) sobre os mesmos. Podemos constatar na Tabela 2 que se registou uma maior unanimidade perante as afirmações de que «os serviços não fornecem a ajuda que eu preciso» e «eu não gosto das coisas que se tem que fazer para solicitar ajuda» em que 50.0% dos participantes respondeu que seria provavelmente verdade.

6.3. *Percepções sobre o abrigo*

Pediou-se aos participantes que reflectissem sobre as condições habitacionais do abrigo, e que nos dessem a sua opinião (de nada satisfeitos a muito satisfeitos) sobre as mesmas. Verificou-se que a opinião mais consensual junto da maior parte dos participantes foi a de que estes se encontravam satisfeitos (Tabela 3). Os dois itens em que esta situação se registou de forma mais intensa foi nos itens «estado geral de manutenção e limpeza» e «liberdade pessoal» ambos com 62.5% das escolhas. Seguiram-se os itens «disponibilidade de água quente» e «segurança pessoal» com 50.0% das escolhas, e por fim os itens «quantidade de espaço pessoal», «acesso aos chuveiros e às instalações sanitárias», «privacidade», todos eles com 43.8% das escolhas.

Tentou-se também apurar quais as suas opiniões sobre eventuais benefícios decorrentes da sua estadia no abrigo. Nesse sentido, apresentou-se-lhes um conjunto de itens, solicitando que expressassem (de muito boa a muito má) a possibilidade de deles usufruir. Os resultados encontram-se expostos na Tabela 4.

TABELA 1
*As necessidades de serviços dos participantes durante o último ano, o acesso aos mesmos,
e a experiência desse acesso (N= 16)*

Necessidades	O contacto com os serviços					
	Necessitou serviço		Recebeu serviço		Dificuldades em receber serviço	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Identificação/Avaliação das suas necessidades	11 ^a	68.8	8	50.0	2	12.5
Ajuda na obtenção de comida, roupa, abrigo	14	87.5	12	75.0	1	6.3
Assistência médica (para problemas de saúde física)	8	50.0	7	43.8	2	12.5
Cuidados dentários	6	37.5	2	12.5	1	6.3
Internamento Hospital Psiquiátrico	1	6.3	1	6.3	0	0.0
Aconselhamento/Terapia grupo em ambulatório	0	0.0	–	–	–	–
Aconselhamento/Terapia individual em ambulatório	3 ^b	18.8	0	0.0	–	–
Aconselhamento/Terapia familiar em ambulatório	2 ^c	12.5	1	6.3	1	6.3
Hospitalização parcial ou Hospital de Dia	2	12.5	2	12.5	1	6.3
Medicação (problemas emocionais, nervosos ou psiquiátricos)	3	18.8	1	6.3	1	6.3
Apoio situação crise	4	25.0	1	6.3	1	6.3
Apoio na área do emprego (e.g. formação profissional, ...)	6 ^d	37.5	2	12.5	1	6.3
Apoio na informação e protecção de direitos	7 ^e	43.8	1	6.3	0	0.0
Programa de tratamento ambulatório da dependência de álcool	1 ^f	6.3	0	0.0	–	–
Comunidade terapêutica tratamento dependência de álcool	0 ^g	0.0	–	–	–	–
Programa de tratamento ambulatório da dependência de drogas	1 ^h	6.3	0	0.0	–	–
Comunidade terapêutica tratamento dependência de drogas	0 ⁱ	0.0	–	–	–	–

^a 6.3% (*n*= 1) dos participantes respondeu que não sabia, e 25.0% (*n*= 4) responderam que não necessitaram.

^b 6.3% (*n*= 1) dos participantes respondeu que não sabia, e 75.0% (*n*= 12) responderam que não necessitaram.

^c 6.3% (*n*= 1) dos participantes respondeu que não sabia, e 81.3% (*n*= 13) responderam que não necessitaram.

^d 6.3% (*n*= 1) dos participantes não responderam, e 56.3% (*n*= 9) responderam que não necessitaram.

^e 6.3% (*n*= 1) dos participantes não responderam, e 50.0% (*n*= 8) responderam que não necessitaram.

^f 6.3% (*n*= 1) dos participantes não responderam, e 87.5% (*n*= 14) responderam que não necessitaram.

^g 6.3% (*n*= 1) dos participantes não responderam, e 93.8% (*n*= 15) responderam que não necessitaram.

^h 6.3% (*n*= 1) dos participantes não responderam, e 87.5% (*n*= 14) responderam que não necessitaram.

ⁱ 6.3% (*n*= 1) dos participantes não responderam, e 93.8% (*n*= 15) responderam que não necessitaram.

TABELA 2
Percepção dos participantes sobre as suas experiências com os serviços sociais, percentagens

Afirmações	Opiniões (N= 16)			
	definitivamente falso	provavelmente falso	provavelmente verdade	definitivamente verdade
A maioria dos trabalhadores dos serviços sociais não ajudam realmente as pessoas	25.0	18.8	37.5	18.8
Geralmente não vale a pena o tempo e o esforço gasto em deslocar-me à maioria dos serviços	12.5	25.0	18.8	43.8
Falar com os trabalhadores/técnicos dos serviços sociais é embaraçoso	12.5	31.3	25.0	31.3
Não preciso de nenhuma da ajuda que os serviços podem fornecer	25.0	31.3	31.3	12.5
É muito difícil deslocar-me/ir a muitos serviços ^a	12.5	37.5	25.0	18.8
Eu não preciso de ajuda psiquiátrica	37.5	6.3	18.8	37.5
Os serviços não fornecem a ajuda que eu preciso	18.8	6.3	50.0	25.0
Os técnicos não se esforçam o suficiente para ajudar as pessoas ^b	12.5	18.8	25.0	37.5
Os técnicos aborrecem-me demasiado com perguntas	25.0	37.5	31.3	6.3
É muito difícil pedir ajuda	43.8	-	12.5	43.8
Eu não gosto das coisas que se tem que fazer para solicitar ajuda	18.8	18.8	50.0	12.5
Quando preciso de ajuda, prefiro ir ter com os meus amigos ou familiares do que ir aos serviços ^c	12.5	18.8	43.8	18.8
Não gosto de falar sobre os meus problemas com outras pessoas	18.8	12.5	25.0	43.8

^a 6.3% (n= 1) dos participantes respondeu que não sabia.

^b Ibidem.

^c Ibidem.

TABELA 3
Níveis de satisfação manifestados com as condições habitacionais no abrigo, percentagens

Condições habitacionais	Níveis de satisfação (N= 16)				
	nada satisfeito	insatisfeito	razoavelmente satisfeito	satisfeito	muito satisfeito
Quantidade de espaço pessoal	–	12.5	31.3	43.8	12.5
Acesso aos chuveiros e instalações sanitárias	6.3	6.3	31.3	43.8	12.5
Disponibilidade de água quente	–	6.3	12.5	50.0	31.3
Estado geral de manutenção e limpeza	–	–	18.8	62.5	18.8
Segurança pessoal	12.5	6.3	18.8	50.0	12.5
Liberdade pessoal	12.5	6.3	6.3	62.5	12.5
Privacidade	18.8	18.8	6.3	43.8	12.5

TABELA 4
Percepção sobre as facilidades que a permanência no abrigo pode possibilitar, percentagens

Possibilidade de:	Opinião formada (N= 16)				
	muito boa	boa	má	muito má	n.r. ^a
Obter auxílio médico	12.5	43.8	12.5	–	31.3
Ter acesso a uma lavandaria	12.5	75.0	12.5	–	–
Oportunidade de planear o próprio dia	25.0	43.8	12.5	12.5	6.3
Estar sozinho quando quiser	–	43.8	25.0	6.3	25.0
Divertir-se	31.3	31.3	12.5	6.3	18.8
Fazer amigos	–	62.5	12.5	12.5	12.5
Ter o suficiente para comer	18.8	50.0	18.8	–	12.5
Receber convidados à noite	–	6.3	18.8	37.5	37.5
Ter relações sexuais	–	–	12.5	50.0	37.5
Obter ajuda na resolução de outros problemas	12.5	37.5	18.8	12.5	18.8
Obter drogas	–	–	6.3	18.8	75.0

^a Participantes que não responderam a este item.

A opinião mais consensual foi a oportunidade de acesso a uma lavandaria, que a maioria considerou como sendo boa (75.0%). A maioria dos participantes considerou que no abrigo tinham boas oportunidades para fazer amigos (62.5%) e que tinham também boas oportunidades de ter o suficiente para comer (50.0%). Por outro lado, quando colocados perante quais as possibilidades de no abrigo terem relações sexuais a maior parte considerou que eram muito más (50.0%). A possibilidade de obter auxílio médico, a oportunidade para planear o próprio dia e a possibilidade de se estar sozinho quando se quisesse, foram aspectos que uma parte significativa dos

participantes (43.8%) consideraram que tinham boas possibilidades de ter ou de vir a ter. Relativamente à possibilidade de obter drogas no abrigo, a maioria dos participantes (75.0%) não quis responder a este item.

No que concerne à opinião dos participantes sobre as regras do abrigo a maioria (75.0%) considerou que as existentes eram as adequadas para o funcionamento do mesmo. Contudo, caso tivessem oportunidade, 50.0% dos participantes criaria outras regras, designadamente, mais disciplina, mais segurança, mais respeito, e a aplicação de sanções mais vigorosas em caso de incumprimento das regras estipuladas. Paralela-

mente foi expressado, por alguns, o desejo de critérios mais rigorosos de admissão ao abrigo, nomeadamente, não admissão de pessoas com perturbações mentais ou com problemáticas de alcoolismo, aspecto que se inscreve num contexto de receio quanto à sua segurança pessoal. Com efeito, é de notar, que 25.0% dos participantes referiram terem sido vítimas de crimes no último ano, nomeadamente de assaltos e agressões físicas.

No que concerne ao horário de funcionamento do abrigo, mais de metade (56.3%) considerou-o muito curto, tendo referido que caso tivessem oportunidade, estabeleceriam outro horário, designadamente, a abertura do abrigo por um período mais longo e o alargamento do horário das refeições, numa óptica de maior compatibilização com os diferentes horários de trabalho. Ainda relativamente ao abrigo, note-se que todos os participantes ($n=16$) consideraram que aquando da sua chegada os funcionários tinham sido prestáveis e atenciosos.

6.4. Preferências habitacionais

Solicitou-se aos participantes para que de um modo geral comparassem o abrigo com a última habitação (de carácter permanente) em que viveram antes de se encontrem numa situação de Sem-Abrigo. A opinião mais consensual foi a de que o abrigo era muito pior (31.3%), tendo-se registado uma equivalência entre os que considera-

ram que o abrigo era um pouco pior (18.8%), e os que consideraram que era muito melhor (18.8%). Quando colocados perante a oportunidade de uma eventual mudança para uma habitação de carácter permanente, todos os participantes ($n=16$) responderam preferir mudar. Note-se ainda, que nenhum deles soube indicar um aspecto que lhes pudesse agradar pelo facto de não terem uma casa sua para viver. Nesta sequência na Tabela 5 encontram-se os aspectos que estes consideraram como sendo os mais difíceis numa experiência de Sem-Abrigo.

Os aspectos mais referidos foram a ausência de laços com outras pessoas (50.0%), a ausência de privacidade (31.3%), não ter dinheiro (31.3%) e não ter um lugar onde ficar (25.0%).

6.5. Historial de experiências institucionais

Alguns dos participantes contactaram desde cedo com o universo institucional, mesmo desde a sua infância. Dentro do subgrupo de participantes que tiveram algumas destas experiências, os mais representados foram os que tiveram em colégios internos de instituições de assistência social (18.8%) e os que viveram em institutos de reeducação juvenil (18.8%). Constatou-se também que houve participantes que estiveram em estabelecimentos prisionais (37.5%), em serviços de tratamento de alcoolismo (12.5%), em comunidades terapêuticas (6.3%), hospitalizados devido a problemas emocionais, nervosos, ou psi-

TABELA 5
Os dois aspectos primeiramente referidos como sendo os mais difíceis numa experiência de Sem-Abrigo (N= 16)

Aspectos	1.ª referência (n= 16)		2.ª referência (n= 10)		Total	
	n	%	n	%	n	%
Não ter dinheiro	4	25.0	1	6.3	5	31.3
Não ter um lugar onde ficar	4	25.0	-	-	4	25.0
Não ter comida	-	-	1	6.3	1	6.3
Falta de sentimento de segurança	1	6.3	1	6.3	2	12.5
Ausência de laços com outras pessoas	3	18.8	5	31.3	8	50.0
Ausência de privacidade	4	25.0	1	6.3	5	31.3
Outros	-	-	1	6.3	1	6.3

quiátricos (12.5%), e também em residências supervisionadas «halfway houses» para pessoas com estas problemáticas (6.3%).

6.6. Utilização de substâncias

A maioria dos participantes (62.5%) referiu ter consumido álcool nos últimos 30 dias (média= 24.9 dias; SD= 9.07). Destes, 43.8% consumiram álcool todos os dias e 12.5% fizeram-no com o intuito de se embriagarem (média= 2.5 dias; SD= 2.12). Para além do álcool, a única outra substância referida foi a heroína, apenas por um participante (6.3%).

7. DISCUSSÃO

Relativamente à primeira questão de investigação – *Qual o grau de satisfação de uma amostra de pessoas Sem-Abrigo face aos serviços sociais existentes?* – a maior parte dos participantes considerou que a maioria dos serviços sociais: (a) não tinha capacidade para os ajudar de uma forma efectiva; (b) não ia ao encontro das suas necessidades; (c) dava respostas insatisfatórias e desfasadas das suas necessidades; (d) dava uma ajuda precedida de um tempo de espera geralmente longo; (e) e tinha técnicos e funcionários insuficientemente empenhados.

No que concerne à segunda questão de investigação – *Que necessidades são apontadas pela amostra relativamente às características e tipo de serviços disponíveis?* – constatámos que as necessidades mais referidas foram: (a) apoio na obtenção de alimentação, vestuário, e abrigo; (b) apoio na identificação e avaliação das suas necessidades; (c) assistência médica (para problemas de saúde física); (d) apoio na informação e protecção de direitos; (e) apoio na área do emprego; (f) e de cuidados dentários.

Quanto à terceira questão de investigação – *Que aspectos são apontados como susceptíveis de melhor responder às necessidades das pessoas em situação de Sem-Abrigo?* – esses aspectos passarão por: (a) alargamento do horário de funcionamento dos serviços sociais; (b) desenvolvimento de respostas individualizadas; (c) acompanhamento *in loco* (na comunidade) dos vários aspectos do processo de (re)inserção social; (d) desenvolvimento de esforços de *advocacy* na

protecção de direitos; (e) diminuição dos aspectos burocráticos de acesso aos serviços e a programas de apoio; (f) maior celeridade nas respostas; (g) e maior flexibilidade das regras e normas de funcionamento dos serviços.

7.1. Sobre as necessidades e os serviços

Constatámos que as necessidades referidas pelos participantes foram consonantes com as apontadas noutros estudos (Acosta & Toro, no prelo; Bento et al., 1996; Moxley & Freddolino, 1991; Rosenheck & Lam, 1997). Assim, verificámos que, apesar da ajuda na obtenção de comida, roupa e abrigo, ter sido uma das mais referidas esta não foi uma das mais difíceis de suprir. De facto, tal como Bento et al. (1996) constatámos que relativamente à alimentação, e à roupa existem em Lisboa várias instituições sociais que disponibilizam este tipo de serviço.

Pela importância que a literatura existente na área dos Sem-Abrigo dá ao abuso de substâncias e ao tratamento de perturbações mentais junto desta população, poder-se-ia pensar que os serviços mais pretendidos estariam relacionados com o tratamento destas problemáticas. Contudo, as prioridades dos participantes neste estudo encontram-se organizadas de forma inversa. Estamos em crer que esta situação se poderá ter ficado a dever ao facto destes considerarem esse tipo de serviços como sendo incapazes de contribuir para a satisfação das suas necessidades mais imediatas. Isto, apesar de muitos deles se encontrarem com frequência sob efeito do álcool, e de inclusive, alguns terem reconhecido a necessidade de um tratamento. No entanto, não parecia haver motivação da parte destes para o iniciar.

Associado às críticas aos tempos de espera, encontravam-se com alguma frequência, críticas ao tipo de respostas disponibilizadas. Neste sentido, um participante revelou que «(...) fui a um serviço para que me ajudassem a procurar casa, deram-me um saco de arroz (...) eu não preciso de ajuda para comida». Assim sendo, há que considerar que idas sucessivas aos serviços, tendo como resultado a não satisfação das necessidades, poderá ter conduzido a que a maioria dos participantes considerassem que aqueles não forneciam a ajuda que eles precisavam «(...) se eu preciso de ajuda uma, duas vezes, e não a encontro desisto, eu só posso contar comigo».

Através do convívio quotidiano com os utentes do abrigo, apercebemo-nos que muitos deles manifestavam uma certa resignação com o tipo de apoios prestados. Esta traduzia-se em expressões do tipo: «as instituições também não podem fazer mais»; «(...) a gente tem que se limitar ao que há, não podemos fazer grandes exigências»; «Regras?! Imponho-as no meu domínio»; «pelo que se paga aqui não se pode pedir muito». Sumerlin (1996) faz referência a este tipo de situações, que segundo ele, também podem traduzir-se em sentimentos de revolta.

Numa base quase quotidiana vários participantes referiram-nos a existência de situações de aproveitamento indevido dos serviços sociais, quer por parte de alguns utentes do abrigo, como pelos próprios técnicos desses serviços. Às acusações feitas, e às desconfianças levantadas encontrava-se geralmente associado o desejo de uma maior fiscalização no sentido de proteger os direitos «daqueles que precisam». O facto de 50.0% dos participantes terem referido que caso tivessem oportunidade criariam outras regras no abrigo, nomeadamente mais disciplina, mais segurança, mais respeito e a aplicação de sanções mais vigorosas em caso de incumprimento das regras estipuladas, poderá ter sido um reflexo desse mesmo ambiente.

7.2. *Sobre o Abrigo*

De um modo geral a maior parte dos participantes mostrou-se satisfeita com as condições do abrigo e as facilidades aí disponibilizadas (Tabela 3 e 4). Houve contudo um aspecto que despertou a nossa atenção, nomeadamente, o facto de 43.8% dos participantes se terem considerado satisfeitos quanto à privacidade que aí dispunham (lembramos que os quartos no abrigo são do tipo camarata). Julgamos que este resultado poderá ser melhor compreendido se tivermos em consideração os resultados obtidos por Burn (1992), pois segundo este, a percepção da ausência de controlo sob o ambiente de um abrigo e a falta de privacidade estão correlacionados com um aumento de sentimentos de impotência e conformismo. Por outro lado, o facto dos utentes do abrigo poderem aí permanecer um máximo de 2 meses e o facto da ausência de privacidade ter sido considerada pelos participantes como um dos aspectos mais difíceis numa experiência de Sem-

Abrigo (Tabela 5), vai também de encontro aos resultados de Burn. Note-se ainda, que quando se pediu aos participantes, para que de um modo geral, comparassem o abrigo com a sua última habitação (de carácter permanente) a opinião mais consensual foi de que este era muito pior.

Apesar da maior parte dos participantes ter-se mostrado satisfeita com as condições do abrigo, muitos fizeram-lhe várias críticas. Uma das mais frequentes recaiu sobre o horário de funcionamento, tendo sido considerado por 56.3% como sendo muito curto. Subjacente a esta crítica, estavam as dificuldades que segundo eles, o horário do abrigo lhes colocava ao nível da sua vida profissional, das saídas nocturnas, e a um maior descanso durante o fim-de-semana. A qualidade das instalações sanitárias, as condições de segurança (nomeadamente em caso de incêndio), e a qualidade das refeições foram outras das críticas mais frequentes.

8. LIMITES DA INVESTIGAÇÃO

Temos consciência que os resultados aqui apresentados se cingem a um número limitado de participantes, num único espaço geográfico, pelo que estes poderão não ser generalizáveis para outros grupos de indivíduos em situação de Sem-Abrigo. Contudo, admitimos que tal circunstância seja algo mitigada pela própria natureza exploratória da investigação. Teremos ainda que considerar o efeito do fenómeno da «desejabilidade social» aquando da aplicação do questionário, pois alguns participantes quando colocados perante determinadas questões (essencialmente sobre a sua satisfação com as condições habitacionais do abrigo) entraram em contradições. A este propósito um dos participantes confessou-nos certa vez: «Vêm cá perguntar o que é que eu acho disto, eu digo logo que sim, que é bom, (...) às vezes dizemos que está tudo bem, pois se estamos cá, é porque precisamos». Por outro lado, o facto de nem todas as entrevistas terem decorrido nos mesmos locais, e de duas delas terem sido efectuadas em francês, poderá também ter produzido alguns enviesamentos. Será ainda de referir que a opção de não tirarmos qualquer tipo de notas na presença dos residentes poderá também ter levado a que alguns dados se tenham «perdido». Acreditamos contudo, que as

interacções desenvolvidas e as dinâmicas daí resultantes dificilmente poderiam ter sido alcançadas de outra forma.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Contrariamente ao mito de que muitos dos Sem-Abrigo estariam nessa situação por escolha própria, por apreciarem a «liberdade» que advém da ausência de quaisquer responsabilidades, ou compromissos sociais, nenhum participante referiu preferir as ruas a uma habitação condigna. Note-se ainda que, quando colocados perante a oportunidade de uma eventual mudança para uma habitação de carácter permanente, por comparação com a continuação no abrigo, todos os participantes referiram preferir mudar.

Um aspecto frequentemente referido na literatura sobre fenómenos de exclusão social, confirmado durante esta investigação é a influência de uma crise de vida (desemprego, divórcio, toxic dependência, morte de um familiar, problemas de saúde, conflitos familiares, etc.) no despoletar de perturbações de diversa ordem, designadamente de situações de Sem-Abrigo. Constatámos ainda que alguns dos participantes iniciaram o contacto com instituições desde muito cedo, nomeadamente desde a sua infância, passando pela adolescência, até à idade adulta. Contudo, nem todos os participantes cresceram em ambientes caracterizados por institucionalizações precoces, em ambientes de pobreza, ou em famílias disfuncionais. Tal como Koegel et al. (1995), acreditamos que o aparecimento de situações de Sem-Abrigo está intrinsecamente ligado, quer directa como indirectamente, às políticas que afectam o bem-estar das famílias – particularmente das mais pobres. Isto inclui as políticas relacionadas com a distribuição de rendimentos, com a habitação, com o emprego, com a educação, com o abuso de substâncias, e com a saúde mental. Assim, a prevenção de situações de Sem-Abrigo terá que passar necessariamente por mudanças nestas políticas.

9.1. *Propostas de intervenção*

Acreditamos que qualquer estratégia interventiva terá que passar pela implementação de um sistema que permita que os vários serviços, e

instituições sociais, que trabalham com esta população ajam de forma concertada. Teremos que distinguir, contudo, esta forma de agir, do tradicional encaminhamento de casos de umas instituições para outras (e que não raramente dá origem à criação de «circuitos institucionais»), isto é, os indivíduos são encaminhados de um serviço para outro sem que haja uma entidade que coordene esse processo.

Consideramos que uma intervenção de qualidade e eficaz só será possível a partir do momento em que um indivíduo esteja alojado, não num abrigo, mas numa habitação de carácter permanente. Autores como Shinn e Tsemberis (1998), referem a este propósito que é frequentemente possível colocar indivíduos Sem-Abrigo com problemáticas mentais e problemas concomitantes de abuso de substâncias, directamente das ruas para as suas próprias casas e a partir daí fornecer-lhes os serviços da sua escolha, (e.g. formação profissional, serviços de saúde, serviços de *advocacy*, educação, etc.), e à medida das suas necessidades. Mesmo que, uma vez alojado, um indivíduo com essas características tenha uma recaída e venha a passar algum tempo na rua, é necessário que ele tenha uma casa para onde regressar. Estamos em crer que só assim poderemos quebrar o ciclo de reincidências em situações de Sem-Abrigo.

Qualquer que seja a forma como abordemos estas questões, será sempre necessário, que os profissionais e os membros de uma comunidade se comprometam a mudar as políticas que perpetuam as situações de Sem-Abrigo. Uma das formas de convencer a classe política poderá passar pelo desenvolvimento de estudos que incidam sobre a satisfação dos utentes com os serviços criados com base nas suas necessidades (envolvendo-os activamente na expressão das mesmas) e que a relação custo/efectividade possa ser demonstrada através da obtenção de melhores resultados a curto, médio, e longo prazo. Poder-se-á, assim, fazer um apelo mais fundamentado para o desenvolvimento desses serviços.

Entretanto ter-se-á que tomar medidas mais imediatas de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados nos abrigos existentes. Algumas dessas medidas poderão passar pelo desenvolvimento de estratégias de *outreach*, de forma a poder acompanhar os indivíduos que saem

dos abrigos para um outro tipo de habitação e aí apoiá-los no sentido de evitar a reincidência, por medidas que permitam aumentar a privacidade dentro dos abrigos, pelo acompanhamento dos utentes na obtenção e manutenção de um emprego (podendo-se recorrer a estratégias de emprego apoiado), por um fomento de estratégias que permitam uma participação activa dos utentes, designadamente na definição do ambiente e do funcionamento do abrigo, pelo desenvolvimento de estratégias de *advocacy* na protecção e defesa de direitos dos utentes, pela articulação dos abrigos com serviços de tratamento de abuso de substâncias e outros serviços de saúde mental.

Estas são algumas das medidas que se poderá adoptar, contudo convém que a todas elas lhes esteja associado a necessária flexibilidade e criatividade de modo a assegurar a adesão dos utentes. Quanto a nós esta poderá ser uma chave para potenciar o sucesso de qualquer serviço, ou pelo menos para aproximar as suas características às necessidades reais dos utentes.

REFERÊNCIAS

- Abdul-Hamid, W. (1997). The elderly homeless men in Bloomsbury hostels: Their needs for services. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 12, 724-727.
- Acosta, O., & Toro, P. A. (no prelo). Let's ask the homeless people themselves: A needs assessment based on a probability sample of adults. *American Journal of Community Psychology*.
- Avramov, D. (1995). *Homelessness in the European Union: Social and legal context of housing exclusion in the 1990s*. Brussels: Federation Europeenne D'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri.
- Barreto, E. (1998). *Os sem-abrigo e a exclusão social. Actas do IV encontro nacional dos psicólogos «A psicologia na viragem do século»* (pp. 153-160). Lisboa: Climepsi.
- Bento, A., Barreto, E., & Pires, T. (1996). *Os Sem Abrigo nas ruas de Lisboa*. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.
- Burn, S. M. (1992). Loss of control, attributions, and helplessness in the homeless. *Journal of Applied Social Psychology*, 22 (15), 1161-1174.
- Daly, M. (1992). *European homelessness – the rising tide*. Brussels: Federation Europeenne D'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri.
- Dennis, D. L., Buckner, J. C., Lipton, F. R., & Levine, I. S. (1991). A decade of research and services for homeless mentally ill persons: Where do we stand? *American Psychologist*, 46, 1129-1138.
- Elias, C. J., & Inui, T. S. (1993). When a house is not a home: Exploring the meaning of shelter among chronically homeless older men. *Gerontologist*, 33, 396-402.
- Fernandes, R. G. P. V. (1993). *Os sem abrigo da cidade de Lisboa: Avaliação do estado de saúde dos sem abrigo utentes do refeitório dos Anjos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa* (Disponível na Direcção Geral de Saúde, Alameda D. Afonso Henriques, 45, 3.º, 1056 Lisboa CODEX).
- Grella, C. (1994). Contrasting a shelter and day center for homeless mentally ill women: Four patterns of service use. *Community Mental Health Journal*, 30, 3-16.
- Harvey, B. (1994, August). *Homelessness in Europe*. Paper presented at the meeting of the European Network for Housing Research, Glasgow, Scotland.
- Johnson, T. P., Aschkenasy, J. R., Herbers, M. R., & Gillenwater, S. A. (1996). Self-reported risk factors for AIDS among homeless youth. *AIDS Education and Prevention*, 8, 308-322.
- Johnson, T. P., Freels, S. A., Parsons, J. A., & Vangeest, J. B. (1997). Substance abuse and homelessness: Social selection or social adaptation? *Addiction*, 92, 437-445.
- Koegel, P., Melamid, E., & Burnam, M. A. (1995). Childhood risk factors for homelessness among homeless adults. *American Journal of Public Health*, 85 (12), 1642-1649.
- Kutza, E. A., & Keigher, S. M. (1991). The elderly «new homeless»: An emerging population at risk. *Social Work*, 36 (4), 288-293.
- Mc Carty, D., Argeriou, M., Huebner, R. B., & Lubran, B. (1991). Alcoholism, drug abuse, and the homeless. *American Psychologist*, 46, 1139-1148.
- Morris, J. M. (1997). Chronic homelessness among working-age adults: Personal problems and public assistance. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 6 (1), 57-69.
- Moxley, D. P., & Freddolino, P. P. (1991). Needs of homeless people coping with psychiatric problems: Findings from an innovative advocacy project. *Health and Social Work*, 16, 19-26.
- Osher, F. C., & Dixon, L. B. (1996). Housing for persons with co-occurring mental and addictive disorders. *New Directions for Mental Health Services*, 70, 53-64.
- Pereira, A. P., & Silva, D. S. (1998). *Os Sem Abrigo da cidade de Lisboa: Riscos de viver n(a) cidade*. (Relatório N.º 247/98). Lisboa: Laboratório Nacional de Engenharia Civil (Grupo de Ecologia Social).
- Pimenta, M. (1992). *Os sem-abrigo da cidade de Lisboa*. Lisboa: Cáritas.

- Plumb, J. D., McMannus, P., & Carson, L. (1996). A collaborative community approach to homeless care. *Primary Care, 23*, 17-30.
- Rosenheck, R., & Lam, J. A. (1997). Homeless mentally ill clients' and providers' perceptions of service needs and clients' use of services. *Psychiatric Services, 48*, 381-386.
- Rossi, P. H. (1990). The old homeless and the new homelessness in historical perspective. *American Psychologist, 45*, 954-959.
- Shinn, M., Knickman, J. R., Ward, D., Petrovic, N. L., & Muth, B. J. (1990). Alternative models for sheltering homeless families. *Journal of Social Issues, 46*, 175-190.
- Shinn, M., & Tsemberis, S. (1998). Is housing the cure for homelessness? In X. B. Arriaga, & S. Oskamp (Eds.), *Addressing community problems: Psychological research and interventions* (pp. 52-77). Thousand Oaks: Sage.
- Solarz, A., & Bogat, G. A. (1990). When social support fails: The homeless. *Journal of Community Psychology, 18*, 79-95.
- Sosin, M. R., & Grossman, S. (1991). The mental health system and the etiology of homelessness: A comparison study. *Journal of Community Psychology, 19*, 337-350.
- Sumerlin, J. R. (1996). What have you learned from your homeless experience? A phenomenological approach for counseling unsheltered homeless men. *Psychological Reports, 79*, 883-890.
- Susser, E., Valencia, E., Conover, S., Felix, A., Tsai, W., & Wyatt, R. J. (1997). Preventing recurrent homelessness among mentally ill men: A «critical time» intervention after discharge from a shelter. *American Journal of Public Health, 87*, 256-262.
- Toro, P. A. (1998). Research on homelessness: Recent findings and new frontiers. In A. S. Bellack & M. Hersen (Eds.), *Comprehensive clinical psychology* (Vol. 9, pp. 119-135). New York: Pergamon.

RESUMO

Efectuou-se um levantamento das necessidades, preferências, e níveis de satisfação de uma amostra de indivíduos Sem-Abrigo face a vários serviços sociais.

De uma forma prospectiva, analisou-se ainda a influência de vários factores na utilização desses serviços. A recolha de dados realizou-se num abrigo da cidade de Lisboa junto de 16 indivíduos do sexo masculino através de uma observação participante, da utilização de um questionário, e da consulta de registos internos da instituição. Os serviços indicados como sendo os mais necessários no último ano foram os relacionados com a obtenção de alimentação, vestuário, e abrigo, identificação e avaliação de necessidades, assistência médica (para problemas de saúde física), informação e protecção de direitos, emprego e cuidados dentários. A maior parte dos participantes considerou que a maioria dos serviços não iam ao encontro das suas necessidades. Consideraram ainda que os técnicos não se empenhavam o suficiente. Os resultados obtidos, apontam para a necessidade de desenvolver sistemas de apoio que se adaptem às necessidades, às especificidades e aos «ritmos» da população Sem-Abrigo.

Palavras-chave: Sem-Abrigo, necessidades, utilização dos serviços, satisfação com serviços.

ABSTRACT

This article consists on a needs, preferences, and levels of satisfaction assessment of a sample of homeless persons with several services in the community. In a prospective form the influence of several factors in the use of those services has also been studied. The data collection took place in a Lisbon shelter by screening 16 homeless men. Data were collected during a participant observation, through a questionnaire and by the consultation of internal documents. The services who's need was more frequently pointed out by the participants, concerning the previous year, was help getting food, clothing, and shelter, assessment of their needs for services, medical care (for physical health problems), information and protection of own rights, employment, and dental care. Most participants did not recognize service's ability to help them. They consider professional's commitment as being insufficient. The results gathered, point out to the need of developing support systems that are adaptable to the needs, specificity's and «timings» of the homeless population.

Key words: homeless, needs, service use, service satisfaction.