

[illegible]

mais de aprendizagem e não me foi pedido muito. No entanto foi o meu primeiro contacto uma realidade diferente e em retrospectiva a maior diferença e aprendizagem que posso referir será mesmo a minha atitude para com as pessoas que predispus a ajudar (irei falar melhor sobre isto na minha conclusão) como por exemplo a minha dificuldade no contacto, principalmente físico, mas não só com estas pessoas. Posso afirmar com plena convicção que terá sido dos dias que mais refleti, já em casa, sobre tudo o que tinha apreendido nesse dia.

## 2.2 CASA.

Com o passar do tempo e aumentar de experiência e responsabilidades passou também a ser uma aprendizagem de gestão, tanto de pessoas como de recursos. De recursos quando me foi pedido para ajudar no controle das refeições (distribuição/responsável pela ronda). Na parte pessoal, gestão de egos e atritos especialmente quando responsável de ronda ou levando o meu carro. O CASA tem um conjunto bastante distinto de voluntários e estratos sociais muito diferentes, sendo a maioria de uma classe digamos média e alguns voluntários de um estrato social altíssimo, aliado a juventude do grupo levam ao gerar de alguns atritos. Penso que as minhas capacidades de comunicação saíram bastante reforçadas por este facto. A experiência que descreveria com maior negativismo talvez tenha sido quando foi colocada a hipótese de se fazerem contribuições para o combustível, principalmente para os que são estudantes e levam o seu carro, esta hipótese encontrou forte resistência por parte de alguns, poucos, elementos do grupo sendo que acabou por ser abandonada a ideia. Este assunto gerou acesas discussões dentro do grupo com algumas pessoas a demonstrarem uma enorme falta de camaradagem para com os outros. Apesar de estar há pouco tempo no grupo e não ter estado diretamente envolvido na situação foi com tristeza que observei a mesma, até porque a maior resistência veio dos que melhor poderiam contribuir.

## 2.3 Rondas.

As rondas foram sem dúvida o maior choque e a maior experiência que eu tive nestes meses. Foi como acordar para uma realidade que vemos maioritariamente na televisão e com a qual tentamos ter o menor contacto possível. A quantidade de sem-abrigo em Lisboa é algo que não tinha noção e alguns em pontos que me são largamente familiares. Ver o número de pessoas que vive nas ruas da Avenida da Liberdade, rua onde trabalhei durante 2 anos sem nunca ter reparado neste flagelo, e ver o andar subterrâneo da Gare do Oriente repleto de pessoas a dormir acho que são duas das imagens mais fortes com que fiquei desta experiência. Nas rondas pude constatar algumas falhas como a desorganização entre associações de solidariedade, que leva a que por exemplo a sexta-feira, tivéssemos situações de sem abrigos com inúmeras refeições de outras instituições mas depois nos relatassem que durante a semana as vezes sobrevivem só com o jantar do CASA para um dia inteiro, o CASA realiza as rondas todos os dias da semana. Penso que deveria existir uma melhor articulação de recursos. Nestas rondas tive oportunidade de conhecer as mais variadas pessoas e com histórias de vida do mais diferenciado que pode existir, contrariado um certo preconceito que penso que existia em mim de que estas pessoas eram maioritariamente alcoólicos e toxicodependentes. Claro que encontramos estes casos mas também tive oportunidade de falar com muitas famílias, que mesmo não sendo sem-abrigo se encontram em situações precárias, que neste momento não têm dinheiro para comer e pessoas que por infelicidade da vida se encontram nestas situações. Relatos de pessoas que dizem já ter tido todas as oportunidades mas simplesmente não conseguem abandonar a rua, visto que é o que conhecem e onde se sentem bem por mais estranho que pareça. Aprendi que cada pessoa tem uma história diferente e que muitas delas tem uma cultura, uma experiência de vida bem diferente de tudo o que poderíamos supor. Os problemas que tive de lidar nestas rondas são maioritariamente gerados pelo alcoolismo e mentais. Já pude experienciar atitudes de

completa falta de respeito e agressividade para com os voluntários, como por exemplo a ideia que alguns sem-abrigo têm de que o voluntário ganha dinheiro com as refeições, queixas da comida, tentativa de obter mais refeições. Estas situações requerem muita calma, paciência e grande capacidade de encaixe, até por motivos de segurança de modo a que a situação não torne outras proporções. A experiência acumulada leva a que estas situações fiquem mais fáceis de resolver a cada ronda que passa. A satisfação com que a maioria das pessoas nós recebe é claramente superior aos problemas que temos e isso torna a experiência muito mais recompensante. A felicidade que algumas pessoas têm em falar connosco é enorme nem que seja por uns minutos e com o passar do tempo vamos estabelecendo afinidades com algumas das pessoas que ajudamos. Temos o caso de um senhor que passa as noites na Gare do Oriente mas que vem a Santa Apolónia comer e conversar, depois apanha o comboio para a gare e faz a distribuição da gare connosco apenas para conversar.

## 2.4 Recolha alimentar.

A recolha alimentar aconteceu logo na segunda ou terceira semana em que estava no grupo e penso que algumas das capacidades que fui desenvolvendo nas rondas como por exemplo a capacidade de encaixe acima referida e capacidade de comunicação foram também bastante desenvolvidas nesta experiência. E neste ponto falo particularmente da posição a entrada do supermercado, a posição psicologicamente mais exigente para os voluntários devido ao elevado número de pessoas que responde com desprezo ou com reclamações ao pedido dos voluntários. Sendo o caso mais caricato um senhor que começou a discursar de forma alterada com o meu colega, que se encontrava comigo na entrada, sobre como antes do 25 abril tudo era melhor e não existiam sem abrigo. Como disse anteriormente era necessário um enorme poder de encaixe e paciência para continuar sempre de bom humor pois estávamos a representar o CASA. Outra experiência adquirida neste dia ter de fazer o registo do inventário e ao final do dia

quando ficamos apenas 3 pessoas responsáveis por fazer todas as tarefas até ali realizadas por um vasto número de pessoas. Foi necessário muita coordenação e organização de modo a correr tudo bem.

## 3 CONCLUSÃO.

*Domínio do  
extense*

Penso que os objetivos desta experiência foram largamente superados e passaram todas as minhas expectativas. Em todos os meus relatórios de aprendizagem de portefólios anteriores tive imensa dificuldade em descrever as minhas aprendizagens, penso que isto se deveu principalmente ao facto de ter uma experiência diferente da maior parte dos meus colegas por ter trabalhado vários anos antes de ingressar na faculdade e não sentir as mesmas dificuldades “sociais” que alguns têm. No entanto esta experiência foi completamente diferente, largamente mais satisfatória para mim e penso ter contribuído para o meu crescimento como pessoa. Guardei para o fim alguns exemplos que penso descrevem esse crescimento. Diria que o maior sentimento e aprendizagem que retiro desta atividade é a humildade. Ao entrarmos no IST levamos desde o primeiro dia com os ensinamentos que somos uma elite, é comum ouvir sentimentos de superioridade por parte de alguns colegas em relação a assuntos como este por exemplo dos sem-abrigo, penso que é comum no aluno do IST desenvolver alguma digamos arrogância. Acho que esta atividade é do melhor que pode existir para nós fazer descer a terra e ver as coisas com outros olhos. Durante as rondas varias vezes sou acompanhado por outros três colegas do IST e no geral muitos dos voluntários são universitários mais do que uma vez fomos confrontados com pessoas com conhecimentos vastíssimos, bastante superiores ao nossos, existindo por exemplo um senhor em Santa Apolónia, com quem desenvolvi uma certa afinidade, que nós coloca sempre adivinhas complicadas e demonstrando um conhecimento e cultura mundial impressionante, falando inclusive varias línguas. Outro aspeto onde revejo essa humildade foi da dificuldade que tive em cumprimentar os sem abrigos nas primeiras rondas e hoje em dia tenho satisfação em os cumprimentar e ver a

*Neste tipo de documento (técnico) a conclusão deve começar com um resumo do assunto abordado e depois deve realçar os resultados*

satisfação que isso lhes dá. Outro aspeto que casou mais impacto em mim foi talvez o facto de a ronda que faço mais vezes ser precisamente Santa Apolónia, exatamente onde vivo e vivi a minha vida toda. Passei por estas pessoas muitas vezes sem lhes ter dedicado 5 minutos de pensamento, sem ser para me desviar, e hoje em dia é comum quando vou a zona da estação de Santa Apolónia ser reconhecido e algum deles me cumprimentar e dar dois dedos de conversa. Faço isto sem a mínima vergonha, mesmo quando acompanhado, por estar a falar com um sem-abrigo e com gosto por os cumprimentar. Curioso que hoje em dia as vezes sou que quase tenho uma espécie de sentimento de vergonha provocada por tudo o que levo (telemóveis, mp3, óculos) Acho que a minha reação era bastante diferente antes desta atividade. Não sei se consegui colocar em palavras o valor que penso ter retirado desde portefólio no entanto foi uma atividade que me deu muito prazer e que irei continuar a realizar. É uma atividade que implica alguns sacrifícios, principalmente em termos de tempo e gastos com combustível mas que é largamente recompensante a nível pessoal, dando até outro valor a tudo o que temos.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço o convite para participar nas actividades do CASA ao meu familiar Diogo Martins e às pessoas do CASA por tão bém me terem recebido.

**Tiago Santos** aluno do curso de Engenharia de Computadores e Informática.

grande parte deste texto  
deveria estar no corpo  
principal do documento!

## APÊNDICE

### COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO



#### Declaração Voluntariado

O **Centro de Apoio ao Sem Abrigo (C.A.S.A.)**<sup>1</sup> com sede na Praça Marechal Humberto Delgado (Metropolitano de Lisboa P.M.O.I) 1500-423 Lisboa, registado na Direcção Geral de Segurança Social como Instituição Particular de Solidariedade Social (I.P.S.S.) e reconhecido como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública, com o NIPC 506 116 786<sup>2</sup>, declara que **Pedro Tiago Almeida Santos**, portador do Documento de Identificação nº **13238405** prestou serviço de voluntariado na mesma entre Fevereiro e Junho de 2014.

Lisboa, 06 de Junho de 2014

<sup>1</sup> Constituído por escritura pública a 19 de Julho de 2002 e publicado em Diário da República, 2.ª série – n.º 168 – 31 de Agosto de 2007

<sup>2</sup> Diário da República 2.ª série – n.º 237 de 09/12/2008