



FUNDAÇÃO  
**Madre Sacramento**  
IRMÃS ADORADORAS

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES



**Ano de 2025**



## ÍNDICE

Introdução	4
Capítulo I: Origem   Estratégia	6
1. História	7
2. Estratégia	8
3. Fundamentos de Intervenção Social	12
Capítulo II: Utentes – Caracterização sociodemográfica	16
Capítulo III: Modalidades de Intervenção e Atividades	24
1. Aproximação ao Meio - contextos de prostituição	25
2. Atendimento e Acompanhamento Social	29
3. Atividades de Integração Sociolaboral	40
4. Inclusão Social	42
5. Ações de Sensibilização	44
Capítulo IV: Comunidade	45
Capítulo V: Equipa   Parceiros	47
1. Recursos Humanos	48
2. Reuniões	48
3. Formação	50
4. Processos de Organização	51
5. Sustentabilidade	51
6. Marketing Social	54
Objetivos   Reflexão	55
Nível de satisfação de Utentes   Inquérito	60
Conclusão	65

# Introdução

## INTRODUÇÃO

A Equipa de Intervenção Social MICAELA, pertencente à Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) Fundação Madre Sacramento das Irmãs Adoradoras, apresenta neste documento o Relatório de Atividades referente ao ano de 2025.

No primeiro capítulo apresentamos a Origem/Estratégia, onde consta a história e a estratégia utilizada, especificando a caracterização da instituição e os fundamentos da intervenção social.

O segundo capítulo – Utentes - apresenta uma breve caracterização sociodemográfica da população-alvo da Equipa, essencial para a compreensão das necessidades elencadas e que justificam a existência e intervenção desta Resposta Social.

Seguidamente, no terceiro capítulo - Modalidades de Intervenção e Atividades - faz-se uma breve apresentação das ações realizadas pela Equipa: diferentes formas de aproximação aos contextos de prostituição, ações de atendimento e acompanhamento social por âmbitos de intervenção (social, psicológico, jurídico e de saúde), Integração laboral e Estrutura de Emprego Protegido, atividades de Inclusão Social que a Equipa tem vindo a realizar e que estão mais relacionadas com a sua génese e missão; e, finalmente, ações de sensibilização realizadas com e na comunidade.

No capítulo quarto – Comunidade – encontra-se a avaliação do trabalho em rede e as sinergias do trabalho em parceria com a comunidade.

No último capítulo, quinto, aborda-se, de forma sintética, o modo de funcionamento da Equipa (nomeadamente os recursos humanos, organização e a formação) e as questões relacionadas com a sustentabilidade e o *marketing*.

Conclui-se o Relatório de Atividades de 2025 com uma reflexão sobre toda a intervenção realizada em função dos Objetivos e da génese da Equipa, relacionando e comparando os dados com anos anteriores.

# Capítulo I

## Origem | Estratégia

## 1. HISTÓRIA

As Irmãs Adoradoras são uma Congregação Religiosa internacional, presentes em 24 países da Europa, América, Ásia e África. Encontram-se a desenvolver projetos sociais na área da promoção da mulher excluída e explorada, em colaboração com leigos/as, tornando vivo e atual o Carisma de Adoração-Libertação recebido através da sua Fundadora, *Maria Micaela Desmasières*, no século XIX, em Espanha.

Maria Micaela nasceu em Madrid a 1 de janeiro de 1809, no seio de uma família nobre.

Respondendo a uma necessidade urgente do seu tempo, e no meio de muitas dificuldades, incompreensões e perseguições, dedicou-se a libertar e promover a mulher oprimida pela prostituição. Deslocava-se aos ‘prostíbulos’, no centro de Madrid, propondo às mulheres um novo projeto de vida. Em 1856 fundou a Congregação das Religiosas Adoradoras Escravas do Santíssimo Sacramento e da Caridade. A identificação com o Carisma recebido valeu-lhe o nome de ‘Madre Sacramento’. Faleceu a 24 de agosto de 1865 em Valência, Espanha. A Igreja reconheceu-a e proclamou-a santa em março do ano de 1934.

No centro dos projetos das Irmãs Adoradoras, em todo o mundo, está a mulher em contextos de prostituição ou em outras situações de exploração e marginalidade.

O estudo e análise crítica das realidades onde estas mulheres se encontram, o conhecimento atualizado das situações e problemáticas sociais e a denúncia das estruturas que não respeitam os direitos humanos, especialmente os da mulher, são aspetos muito importantes da intervenção.

A história das Irmãs Adoradoras é uma história contada pela vida de muitas mulheres, desenhada por nomes, colorida por muitos e diferentes rostos, tecida e enriquecida por gestos que falam de dignidade, promoção, liberdade, esperança... de que outro mundo é possível, ao ritmo de ‘Adorar-Libertar’:

- Adorar em todos os sentidos e de forma plena, levou Micaela a escolher o nome de ‘Adoradoras’ para a congregação que fundou. É uma palavra significativa para os crentes, mas não só; significa reconhecer a dignidade de toda a pessoa, de um modo especial a dignidade da mulher que se ‘desfigura’ por situações de exploração, opressão, sofrimento... trata-se de reconhecer a sua dignidade de pessoa e crer nela, nas suas possibilidades, capacidades e sonhos.
- Libertar, para as Adoradoras, é o centro da sua vida e ação; leva-as a integrar as próprias limitações, assim como as possibilidades de vida e de mudança, promovendo processos de ‘empoderamento’; o desafio é desencadear a liberdade escravizada. A libertação como princípio de ação, leva a um modo peculiar e próprio de estar e fazer, expressado na riqueza das “práticas educativas ao estilo Adorador”, que designamos por ‘Pedagogia Adoradora’.

As Irmãs Adoradoras estão presentes em Portugal desde 1936, e, desde então, têm colaborado e criado inúmeros projetos sociais. Atualmente, estão presentes em 3 cidades (Lisboa, Coimbra e Braga) a coordenar dois projetos sociais pertencentes à Fundação

Madre Sacramento: o ‘Lar Jorbalán’ (Comunidade de Inserção para mulheres jovens e seus filhos, em situação de elevada vulnerabilidade), em Lisboa; e a ‘Equipa de Intervenção Social MICAELA’, em Coimbra, desde novembro de 2009.

## 2. ESTRATÉGIA

### Missão

A Equipa de Intervenção Social MICAELA é uma Valência da Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) Fundação Madre Sacramento, pertencente às Irmãs Adoradoras. Tem por missão promover a dignificação, o *empowerment* e a cidadania, pela inserção social e laboral da pessoa – especialmente a mulher – em contexto de prostituição.

### Visão

Ser uma referência no país na intervenção e na construção de projetos de vida alternativos à prática da prostituição:

- Pessoas: disponibilizar intervenções humanizadoras e de qualidade.
- Colaboradores: ser parte de uma Equipa onde as pessoas são inspiradas para darem o seu melhor a favor de outras pessoas.
- Parceiros: incentivar uma rede solidária de parcerias com vista a um crescimento sustentável.
- Comunidade: sensibilizar para as causas de natureza social da prostituição e para uma participação ativa da comunidade na sua resolução.

### Valores/ princípios orientadores

- Acolhemos a pessoa e comprometemo-nos no seu processo de mudança, considerando-a protagonista da sua própria história, olhando-a individualmente, respeitando a sua liberdade e promovendo a sua dignidade;
- Garantimos a confidencialidade, criando relações de proximidade, dotadas de empatia;
- Defendemos os direitos humanos presentes na Declaração Universal;
- Adotamos critérios de gestão e intervenção técnica de qualidade, transparência e rigor;
- Promovemos o empreendedorismo que possibilite a inclusão pela igualdade de oportunidades entre homens e mulheres;
- Desenvolvemos estratégias e ações que contribuam para o *empowerment* e que possibilitem a autonomia e o exercício pleno da cidadania.

### **População alvo**

- Pessoas que se prostituem - especialmente mulheres - e exercem esta prática nas ruas, estradas, matas, pensões, apartamentos e em bares/ casas de alterne, conotados com a prática da prostituição.
- Companheiros/as e filhos/as das pessoas que se prostituem, e outros elementos do agregado familiar.
- Mulheres em situação de vulnerabilidade ou exclusão social.

### **Âmbito geográfico**

Distrito de Coimbra.

### **Objetivos gerais**

1. Promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas em situação de prostituição – nomeadamente mulheres - e seus agregados familiares, possibilitando um novo projeto de vida e apoiando na construção e gestão do mesmo, através do atendimento, acompanhamento, encaminhamento e orientação nas áreas: social, psicológica, judicial, saúde e profissional.
2. Promover a mudança de mentalidade e de comportamentos a nível social, contribuindo para a sensibilização em diversos âmbitos de influência, de forma a incidir sobre as causas estruturais, geradoras de injustiças e desigualdades.

### **Objetivos específicos**

#### **Acordo de cooperação**

1. Promover a melhoria da qualidade de vida da pessoa que se prostitui e sua família nuclear;
2. Fomentar o acompanhamento mãe ou pai / filho, nomeadamente no processo de integração escolar;
3. Motivar para o abandono da prática da prostituição;
4. Intervenção ao nível familiar de forma a conseguir um equilíbrio que favoreça um bom relacionamento e aceitação parental;
5. Divulgar os serviços e ofertas existentes na comunidade local;
6. Incentivar a valorização pessoal e o processo de integração social da pessoa;
7. Promover a regularização de questões judiciais pendentes;
8. Encaminhamento e promoção do processo de legalização de mulheres imigrantes e seus filhos;
9. Fornecer material de informação e prevenção de IST;
10. Promover a aproximação de Utentes ao Serviço Nacional de Saúde, em especial no que toca ao planeamento familiar, despiste de Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST), saúde materna e infantil, e medicina geral e familiar.

### **Equipa de Intervenção Social MICAELA**

1. Sinalizar e encaminhar alegadas situações de tráfico de pessoas para fins de exploração sexual;
2. Promover a aproximação a estruturas socio-sanitárias e de saúde;
3. Promover a integração sociolaboral através de encaminhamento para emprego e/ou formação;
4. Celebrar datas importantes para a vida das pessoas e para a comunidade;
5. Promover a inclusão social através da participação em atividades/eventos lúdicos e culturais;
3. Implementar ações e sessões de sensibilização à comunidade e a técnicos especializados em áreas estratégicas na temática da igualdade de género, violência de género, defesa e garantia dos direitos da mulher, Tráfico de Seres Humanos (TSH) para fins de exploração sexual e prostituição.

### **Atividades do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social**

#### **I. Aproximação ao Meio (contextos de prostituição)**

- Envio mensagem de apresentação de serviços a contactos retirados em anúncios nos jornais e sites da internet;
- Giros: Deslocação ao local onde a pessoa exerce a prostituição, abordagem a pessoas que se prostituem, proxenetas e gerentes de estabelecimentos, oferta de lanche, apresentação de serviços, atendimento social e de saúde (distribuição de material de informação e prevenção de Infecções Sexualmente Transmissíveis - IST, sessões de informação/formação), encaminhamento para acompanhamento em gabinete.

#### **II. Atendimento/Acompanhamento Social**

- **Âmbito social:** Atendimento/aconselhamento social, apoio no acompanhamento a filhos, visitas de apoio domiciliário, articulação e encaminhamento para outras estruturas, diligências e acompanhamento de Utentes (para documentação, para habitação, entre outras), incentivo de aprendizagem da língua portuguesa a estrangeiros, encaminhamento para escolaridade básica, apoio na procura ativa de formação profissional e emprego, encaminhamento para emprego, articulação com Gabinetes de Inserção Profissional, orientação e inserção laboral, apoios (nomeadamente do Banco Alimentar contra a Fome).
- **Âmbito psicológico:** Acompanhamento psicológico e Intervenção em situação de crise.
- **Âmbito jurídico:** Aconselhamento, diligências e encaminhamento jurídico, sinalização e encaminhamento de alegadas situações de tráfico humano.
- **Âmbito de saúde:** Distribuição de material de informação e prevenção de IST; sessões de informação/formação; encaminhamento para o Serviço Nacional de Saúde (SNS); encaminhamento para teste de rastreio de VIH/SIDA; marcação e

encaminhamento/acompanhamento a consultas através de acordo com a UCSP Fernão de Magalhães, ULS de Coimbra (Hospital Sobral Cid); procura de financiamento para análises clínicas, exames complementares, vacinas HPV, óculos e próteses dentárias.

### **Integração Laboral**

Estrutura de Emprego Protegido (EEP): atividades de inserção social e laboral, onde se treinam hábitos e relações laborais e se desenvolvem atividades na área da costura e artesanato.

### **Inclusão Social**

Ações de caráter cultural realizadas conjuntamente com Utentes e equipa alargada, muitas vezes abertas à comunidade.

### **Investigação e Sensibilização**

- Participação em investigação-ação;
- Ações de sensibilização na comunidade para questões de violência de género, exploração sexual e direitos humanos;
- Distribuição de folhetos informativos/campanhas de divulgação;
- Participação em conferências e *Workshops*.

### **Espaços de ação**

- Sede da Equipa, situada na Avenida Fernão de Magalhães nº 136, 3º Z (Edifício Azul), 3000- 171 Coimbra: gabinete de atendimento, gabinete de psicologia e gabinete da direção, sala polivalente para atividades de grupo com as/os Utentes e voluntárias/os.
- Unidade móvel com capacidade para 9 pessoas, adaptada na parte posterior para ser o mais semelhante possível a um gabinete de atendimento.

### **Recursos humanos**

A equipa técnica é constituída por uma educadora social (com funções de direção técnica), uma psicóloga, uma assistente social e uma advogada. É uma equipa transdisciplinar, com formação nas áreas sociais e humanas, e especializada na luta contra a exploração sexual, o que tem permitido uma visão holística, com diferentes perspetivas sobre as problemáticas, abordagens e tipos de intervenção complementares, sem perder a especificidade característica de cada área de formação. A equipa alargada inclui a equipa técnica, as Irmãs Adoradoras de Coimbra, um contabilista, um técnico de informática, uma auxiliar de limpeza, uma costureira e um grupo de colaboradoras/es, em regime de voluntariado, devidamente motivado, formado e identificado com o propósito da Equipa MICAELA, com formação inicial em diferentes áreas.

## Parcerias

- **Formais:** Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, Rede Social de Coimbra, Banco Alimentar Contra a Fome, Diocese de Coimbra, Rede Regional de Apoio e Proteção às Vítimas de Tráfico de Seres Humanos, Centro de Formação Profissional do Artesanato (CEARTE), Instituto de Emprego e Formação Profissional, ENTRAJUDA – Apoio a Instituições de Solidariedade Social, SIC ESPERANÇA e Movimento Democrático de Mulheres.
- **Informais:** UCSP Fernão de Magalhães, ULS de Coimbra (Hospital Sobral Cid), Direção Geral de Saúde, Órgãos de Polícia Criminal, Instituto de Emprego e Formação Profissional, Cáritas Diocesana de Coimbra - Equipa Reduz, Chikigentil, Loja Social da junta de freguesia (União de freguesias), Pastelaria 'O Tamoeiro'.

## 3. FUNDAMENTOS DE INTERVENÇÃO SOCIAL

### • **Pedagogia Adoradora**

Chamamos Pedagogia Adoradora<sup>1</sup> ao modelo pedagógico desenvolvido pela Congregação das Irmãs Adoradoras na sua intervenção junto das jovens e mulheres que acompanha. Toda a vida, forma de ser, fazer e estar caracteriza-se pela vivência carismática de Micaela, Fundadora da Congregação; é ela que o transmite à congregação. Micaela, no seu tempo, teve um especial cuidado pela formação das primeiras 'educadoras' e Irmãs e transmitiu-lhes o seu estilo peculiar, valendo-se dos meios que tinha ao seu alcance em meados do século XIX. Num tempo tão complexo como o que vivemos atualmente, realizar a missão confiada com competência e eficácia exige profissionalismo e mística. Partindo de uma aproximação à Fundadora e ao Carisma da Congregação, temos acesso aos elementos nucleares que dão sentido à ação: o amor, a libertação e o encontro. Ao longo de cerca de cento e setenta anos, estes elementos têm permitido contagiar e 'empoderar' muitas mulheres, subsistindo até aos nossos dias em interação e diálogo constantes com cada contexto, situação, cultura e momento histórico, preservando a própria identidade, inspirando e sustentando a prática pedagógica nos diferentes projetos da Congregação, espalhados por quatro continentes e vinte e quatro países. A 'Pedagogia Adoradora' é uma experiência de amor orientada para o acolhimento e reconhecimento; uma experiência de libertação, concebida como autonomia e autorrealização; e uma experiência de encontro, sustentada pela proximidade, o compromisso e a generosidade. Este estilo particular não está desligado das ciências que estudam a pedagogia, senão que estas são um valioso contributo para enriquecer este modo de fazer, partindo das diferentes abordagens e teorias educativas. O estilo próprio das Adoradoras forja-se no encontro com Deus-

---

<sup>1</sup> Gijón, M. (2017). Pedagogía Adoratrix: Una experiencia de amor, liberación y encuentro. R. Adoratrices - Acción Liberadora

Libertador e dá frutos de amor no encontro com ‘elas’, as jovens e mulheres destinatárias do Carisma e Missão da Congregação das Irmãs Adoradoras.

- **Abordagem Centrada na Pessoa de Carl Rogers<sup>2</sup>**

Aconselhamento enquanto um relacionamento e um encontro interpessoal e intersubjetivo, que inclui as subjetividades presentes, ou seja, a dimensão existencial, experiencial e simbólica dessa vivência, desse encontro humano, com seus sentidos, sensações e significados próprios, mostrando o quanto esses fatores são decisivos para o direcionamento, intensidade, qualidade, relevância e efeitos dessa relação para os indivíduos por ela abrangidos. Qualquer problema ou assunto concreto não deve ser abordado em si mesmo, de forma fragmentada, mas sim em sua relação com a totalidade da experiência vivida pela pessoa – incluindo aspectos cognitivos, afetivos, sensoriais, sociais, bem como o presente, o passado e o futuro.

É uma prática que pretende ajudar outro indivíduo a ajudar-se. Todavia, não é um procedimento a ser feito PARA o outro, mas um fornecimento de condições para que o indivíduo avalie seus problemas e tome decisões. É uma tecnologia de cuidado, que se apoia no estabelecimento de condições favoráveis dentro da própria relação interpessoal e comunicativa e no manejo dos aspectos socioculturais e afetivo-emocionais das situações.

Aconselhamento é um processo que pode auxiliar o indivíduo a entender melhor e lidar com seus problemas, conviver com seu ambiente social e, quando for o caso, motivar para a mudança de comportamento. É um diálogo, baseado em uma relação de confiança que visa proporcionar à pessoa condições para que avalie seus próprios riscos, tome decisões próprias e encontre maneiras de enfrentar seus problemas.

- **Modelo integrado de Baker, Dalla e Williamson<sup>3</sup>**

A intervenção levada a cabo pela Fundação Madre Sacramento neste projeto identifica-se com o Modelo Integrado de Baker, Dalla e Williamson, desenvolvido a partir de dados da prostituição de rua (Baker, Dalla e Williamson, 2010). Este modelo procura sintetizar vários outros, no que se refere aos processos de abandono da prostituição, tendo por base dois modelos gerais de processos de mudança comportamental (Modelo Transteórico de Prochaska, DiClemente e Norcross e Modelo dos Exemplos a Seguir de Fuchs Ebaugh) e dois modelos teóricos específicos sobre o contexto de prostituição (Modelo de Mânson e Hedin e Tipologia das Transições de Sanders). O Modelo Integrado de Baker, Dalla e Williamson (2010) é um modelo compreensivo e global, que dá especial atenção à sensibilidade da mulher e às suas tentativas para abandonar a prática da prostituição.

Este modelo define seis fases:

---

<sup>2</sup> Rogers, C. R. (1977). Carl Rogers sobre o poder pessoal. Delacorte Press.  
<https://doi.org/10.1177/0003065108315687>

<sup>3</sup> Baker, L. M., Dalla, R. L., & Williamson, C. (2010). Exiting prostitution: An integrated model. *Violence Against Women*, 16(5), 579-600. <https://doi.org/10.1177/1077801210367643>

1. Imersão: a pessoa não pondera sair da prostituição, nem tem consciência da necessidade de mudar; esta fase pode variar na duração de tempo e pode nunca terminar (similar à pré-contemplação e pré-separação).
2. Consciencialização (duas fases):
  - Consciência visceral: sensação interior das coisas estarem mal, de já não serem como eram; desejo de mudança, sem ainda conseguir articular ou verbalizar; a pessoa pode negar esta sensação e regressar à “imersão”; pode ser uma fase intermitente, ir-se intensificando, ou durar um período indefinido, antes de avançar para uma tomada de consciência;
  - Tomada de consciência: percepção dos sentimentos e verbalização da sua sensação interior e pensamentos (semelhante à Contemplação, Primeiras Dúvidas Pré-Separação, Planeamento Gradual e Progressão Natural).
3. Preparação Deliberada: acesso a recursos de apoio formal e informal; procura de apoios na comunidade; diálogo com a família e amigos sobre a vida fora da prostituição; define-se por uma mudança cognitiva e procura de informação; pode acontecer por iniciativa da mulher ou por imperativos exteriores (Planeamento Gradual, Progressão Natural, Procurar Alternativas e Preparação).
4. Saída Inicial: quando a mulher começa a usar ativamente a sua rede de suporte formal e informal para deixar a prática da prostituição; a etapa anterior é fundamental para esta etapa; aqui a mulher pode regressar à prática da prostituição, iniciando um processo de “entrada, saída, reentrada, ressaída”; para uma mulher que tenha sucesso nesta saída, (esta etapa é semelhante ao “Ponto de Viragem” e à “Criação de um novo papel”).
5. Reentrada: esta etapa refere-se às mulheres que reentram na prostituição após a Saída Inicial; pode resultar numa “imersão” completa, em que a mulher abandona o seu desejo de deixar a prostituição, frustrada com o seu insucesso, ou com a consciência de estar encurralada nesta situação, tornando-se “invisível” para as estruturas de apoio; ou pode resultar numa “reciclagem” do processo de mudança, procurando tentativas mais eficazes para este processo (semelhante ao estilo “yo-yo” e ao estilo reacionário).
6. Saída Final: geralmente ocorre após várias saídas e entradas, sendo este o percurso mais provável. Isto deve-se à dificuldade em ultrapassar as diversas barreiras associadas à prática da prostituição; é extremamente difícil definir um período de tempo que demarque a saída da prostituição devido às diversas barreiras persistentes e à heterogeneidade da população-alvo. Implica uma mudança na identidade, estilo de vida, hábitos e redes sociais da mulher, sendo necessária a criação de um novo papel social e o abandono do papel anterior, prestando especial cuidado às ligações ao passado e às suas implicações. Não há garantias da saída definitiva da prostituição (é semelhante à Manutenção).

- **Intervenção sistêmica e colaborativa<sup>4</sup>**

Na intervenção colaborativa a abordagem é não patológica, a focalização faz-se nos recursos e nas forças. A Equipa de Intervenção é mobilizadora e não uma fonte de recurso. A Equipa aprende com o cliente/família, e valoriza as diferentes vozes.

Na intervenção psicossocial são usadas técnicas e instrumentos sistêmicos tais como a intervenção em rede, o mapa de rede pessoal social (Sluzki), mapas de objetivos, entre outros.

- **Abordagem multidisciplinar de Widom<sup>5</sup>**

Originária da Psicologia, é um modelo multidimensional dinâmico e não causal que interrelaciona os fatores que contribuem para o desenvolvimento do comportamento prostitucional.

Segunda a autora, o seu propósito foi delinear a complexidade e a inter-relação entre fatores envolvidos: predisposições individuais (como por exemplo, as diferenças de quociente de inteligência e de temperamento e a necessidade de estimulação), experiências de socialização, influência do sexo, personalidade, grupo de pares e comunidade de casa pessoa, atitudes da sociedade relativamente ao comportamento e fatores situacionais (como as condições de vida precárias, a necessidade de consumo de drogas, o desemprego, a persuasão por parte de um proxeneta, entre outras).

Este modelo biopsicossocial apresenta uma explicação mais compreensiva e mais complexa da entrada da pessoa no mundo prostitucional, superando a “velha dicotomia” entre auto e hétero determinação ou entre agente e vítima.

---

<sup>4</sup> Alves, C. O., & Carvalho, A. S. A. V. (2018). Do cuidar ao cuidar-se: Um relato de intervenção em terapia familiar sistêmica. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 27(62), 109-125. <https://doi.org/10.21452/2594-43632018v27n62a07>

<sup>5</sup> widom, c., & kuhns, j. (1996). childhood victimization and subsequent risk for promiscuity, prostitution, and teenage pregnancy: a prospective study. *american journal of public health*, 86, 1607-1612

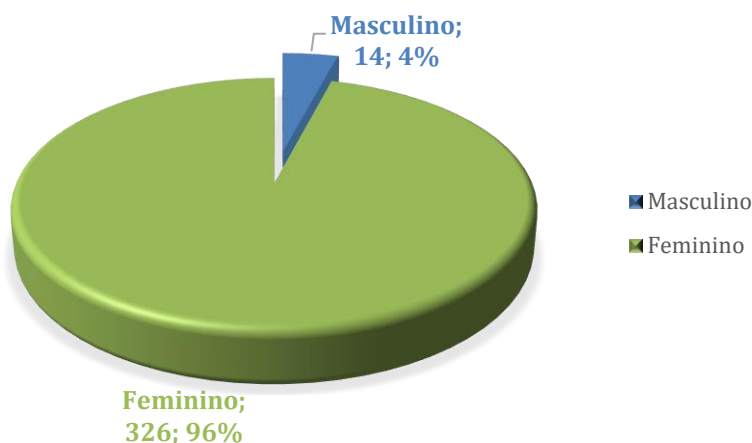
# Capítulo II

## Utentes

## CARATERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO DURANTE O ANO 2025

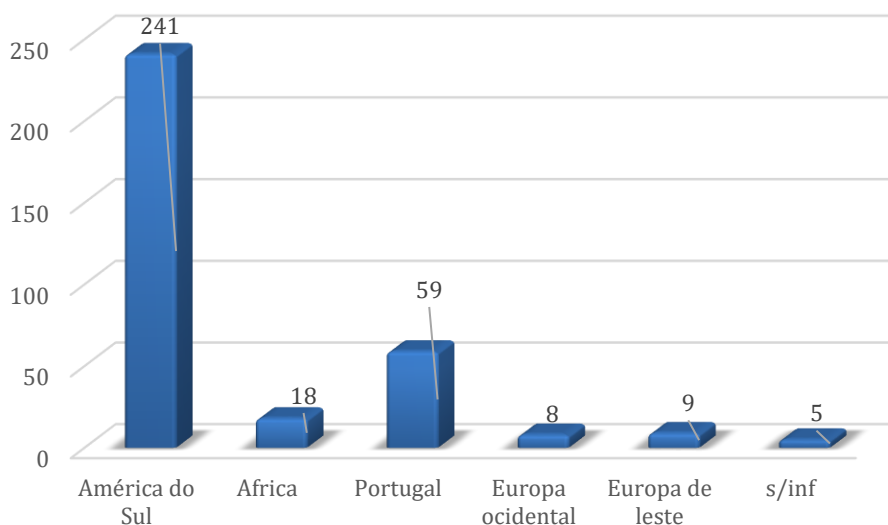
No ano de 2025 a Equipa contactou com **340 pessoas em contexto de prostituição**, das quais 326 do género feminino e 14 do género masculino.

Gráfico 1. - **Género** (amostra de 340 pessoas)



No que diz respeito ao género, a tendência tem-se mantido ao longo dos anos: a maioria da população (96%) é do género feminino e uma pequena percentagem (4%) é do género masculino. Das mulheres referidas, 18 são transgéneros (o termo Transgenderismo surge como um termo mais lato, que abarca todas as identidades ou expressões de género fora das normas de género convencionalmente aceites).

Gráfico 2. - **Nacionalidade** (amostra de 340 pessoas)



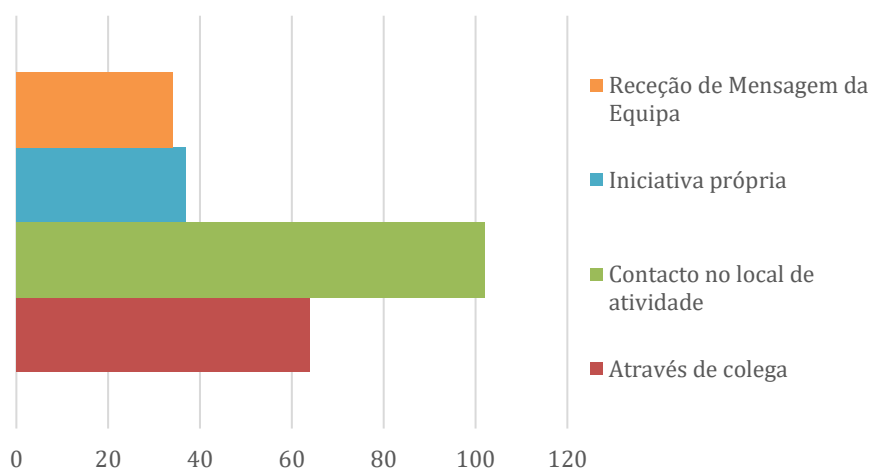
Relativamente à nacionalidade da população contactada, continuam a prevalecer as pessoas oriundas da América do Sul, mais concretamente de nacionalidade brasileira, com 241 pessoas, seguida da nacionalidade portuguesa com 59 pessoas; à continuação, encontramos 18 pessoas oriundas de África (predominantemente de ex-colónias portuguesas). Realçamos que os países de proveniência são países pobres, onde a vulnerabilidade é grande, sobretudo nas mulheres. A maioria das pessoas chega a Portugal com visto de turismo que caduca ao final de 3 meses, verificando-se grandes dificuldades em obter autorização de residência, mais ainda com o recente fim do instrumento ‘Manifestação de Interesse’, o que as coloca em situação de grande vulnerabilidade.

### Utentes com Processo Individual de Utente (PIU)

Do total de pessoas contactadas (340), 275 têm Processo Individual de Utente (PIU), tendo facultado à Equipa toda a informação e documentação necessárias ao procedimento.

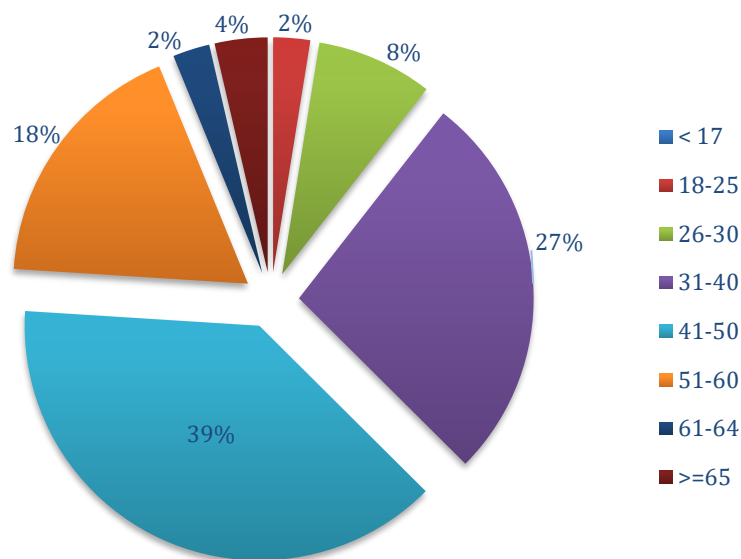
As restantes 65 pessoas sem PIU foram abordadas apenas em contexto de prostituição ou através de contacto telefónico, tendo a pessoa optado pela não abertura de PIU. Os motivos que levam à não abertura de PIU podem ser vários: situação de liberdade condicionada, pelo facto de a pessoa estar a viver uma situação de controlo e dependência de outrem; ser vítima de tráfico de seres humanos (embora possa não o reconhecer); querer manter anónima a sua verdadeira identidade, muitas vezes devido ao facto de se encontrar em situação irregular no país ou pelo estigma associado à prática da prostituição, entre outros. Trata-se de uma população maioritariamente flutuante, sem residência fixa, passando pela zona de Coimbra em contexto de “praças” (termo usado para a rotatividade de permanência em contextos de prostituição de interior, que costuma ser de cerca de 15 dias em cada sítio, dentro e fora de Portugal), sendo que o contacto com a Equipa é mais irregular e esporádico, por vezes sem grande possibilidade de se criar a relação de confiança necessária para facultar informação fidedigna para abertura de PIU.

Gráfico 3. - **Tipo de admissão** (275 pessoas com PIU)



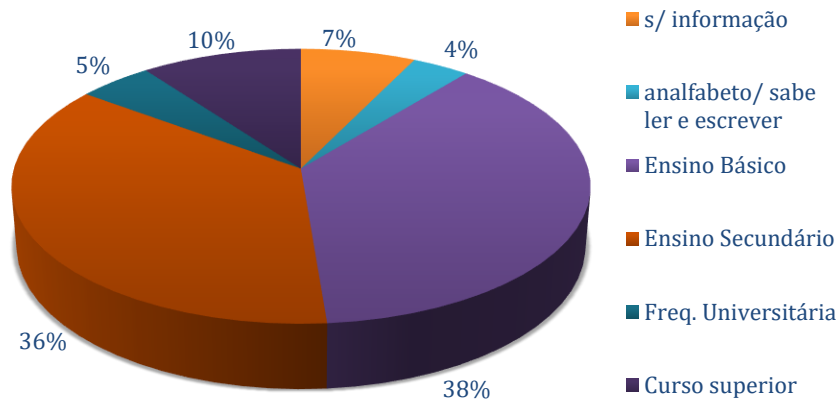
Em 2025, houve 65 aberturas de PIU (2024: 82) e 7 reaberturas (2024: 6 reaberturas), o que totaliza 72 PIU (2024: 88); 127 pessoas mantiveram Plano de Acompanhamento (PA) desde o ano anterior. As/os Utentes souberam da existência da Equipa e dos seus serviços por várias vias, sendo que a maioria obteve essa informação nos giros realizados a contextos de prostituição, seguida da via de recomendação da Equipa por uma colega que se encontrava no mesmo contexto, o que indica o grau de confiança, credibilidade e eficiência e eficácia da resposta às suas necessidades, sendo esse “passar a palavra” entre pares o nosso melhor cartão de visitas.

Gráfico 4. - **Faixa etária** (275 pessoas com PIU)



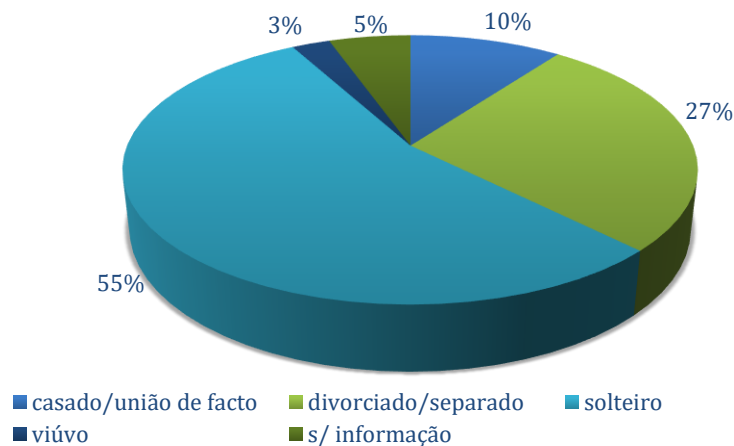
Das/os Utentes com PIU, a faixa etária que prevalece é a dos 41 aos 50 anos, seguida da dos 31 aos 40 anos. Uma vez que a legislação portuguesa protege menores e pune quem os/as explora, não houve registo de abordagens a essa população, embora seja possível que em Portugal essa situação se possa verificar clandestinamente; às vezes acontece que algumas pessoas abordadas – nomeadamente mulheres estrangeiras – referem ter 18 anos de idade por saberem que é a maioridade em Portugal, ainda que aparentem menos idade. Como em anos anteriores, continuamos a apoiar pessoas com mais de 60 anos (6%), que, na sua maioria vivem em situação-limite de pobreza e exclusão social, dedicando-se à prática da prostituição para colmatar os valores das baixas pensões que auferem por velhice ou por invalidez. A Equipa MICAELA procura articular com instituições da rede social local para encaminhar estas situações, procurando alguma dignidade e qualidade de vida.

Gráfico 5. - **Habilitações literárias** (275 pessoas com PIU)



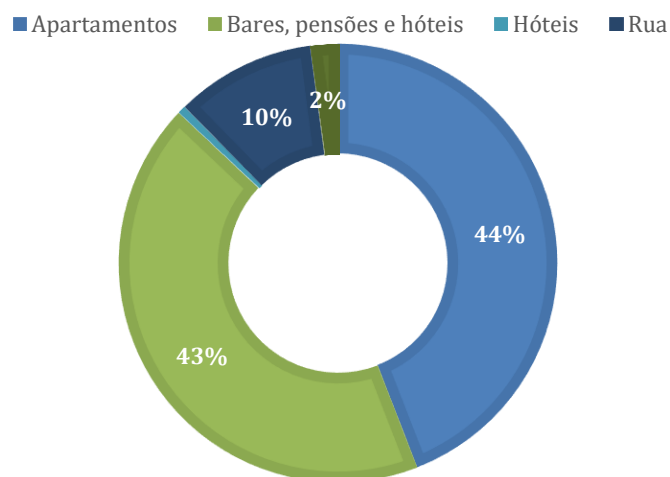
No que diz respeito às habilitações literárias, verificamos que a maioria das/os Utentes da Equipa (38%) diz ter concluído o ensino básico (1º, 2º e 3º Ciclo: do 1º ao 9º ano de escolaridade). A Equipa limita-se a recolher a informação dada, sem possibilidade de a aferir. Embora seja preocupação da Equipa recolher informação fidedigna e o mais completa possível, verifica-se ausência de dados relativamente a 7% das/os Utentes. Esta situação também se deve ao facto de grande parte das/os Utentes ser de nacionalidade estrangeira, o que dificulta aferir as informações e, noutros casos, impossibilita a verificação das equivalências correspondentes. O número de Utentes que refere ter completado o Ensino secundário/12º ano é de 36%; 5% delas/deles refere ter frequentado o ensino superior, enquanto 10% refere tê-lo concluído; 4% das/os Utentes são analfabetas ou apenas sabem ler e escrever. De referir que, nos últimos anos, de acordo com a informação prestada pelas/os Utentes, o nível de escolaridade das pessoas acompanhadas tem registado uma clara tendência de aumento, sendo que a maioria destas são de nacionalidade estrangeira.

Gráfico 6. - **Estado civil** (275 pessoas com PIU)



Em relação aos dados sobre o estado civil, da informação que nos foi disponibilizada, constata-se que mais de metade das/os Utentes (55%) dizem ser solteiras/os, seguindo-se as/os que se encontram em situação de divórcio/separação (27%). Esta situação aumenta a vulnerabilidade, pela falta de apoio na economia familiar e na educação dos filhos. De referir, no entanto, que esta informação raramente se consegue aferir por se destacar o carácter volátil das relações e a dificuldade em assumir a existência de um/a companheiro/a, sendo difícil congregar informação fidedigna e devidamente atualizada. Os dados apresentam 10% das pessoas casadas ou em união de facto, e 5% sobre as quais não foi possível obter informação relativamente ao seu estado civil. No que diz respeito às uniões de facto ou casamento, é importante referir que a maior parte destas relações não são verdadeiras relações de suporte emocional ou social, constituindo muitas vezes relações de violência, exploração e mau-trato, transformando o outro (amoroso) em explorador, agressor e violentador.

Gráfico 7. - **Local de atividade** (275 pessoas com PIU)

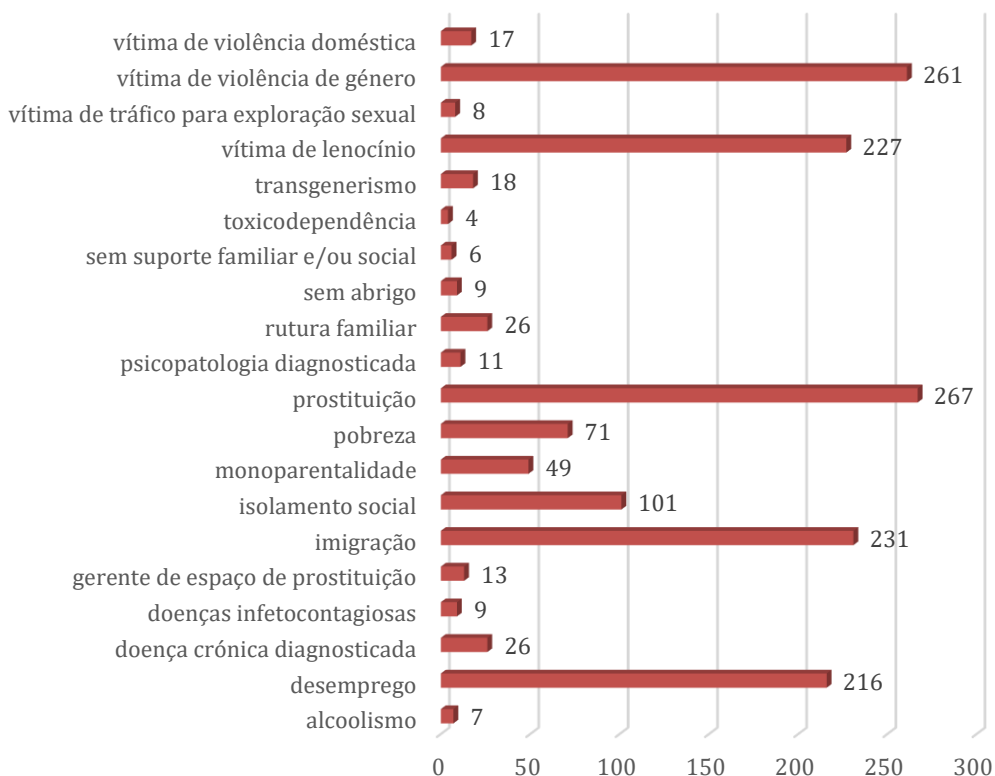


Em relação aos locais onde as/os Utentes da Equipa exercem a prática da prostituição, continuam a prevalecer os contextos *indoor*: bares, pensões e apartamentos. Das 275 pessoas contactadas, 44% encontram-se em contexto de apartamento e 43% prostituem-se em bares e pensões conotados com a prática da prostituição. Na prostituição de rua abordamos 10% da população, sendo que a maioria dela é de nacionalidade portuguesa e apresenta maior constância em termos de local de residência e de prática de prostituição. De salientar que, na prostituição *indoor*, a rotatividade é bastante mais elevada e com recurso maioritário a pessoas de nacionalidade estrangeira, embora tenhamos também registado abordagens a Utentes de nacionalidade portuguesa que sentem a sua identidade mais protegida na prostituição *indoor*. Em relação aos diferentes locais de prostituição, tem-se mantido a tendência dos últimos anos: o número de pessoas que se encontram em contexto de prostituição *indoor* - quer seja em apartamento, quer em bares ou pensões - tem vindo a aumentar, enquanto a prostituição de rua tem vindo a diminuir cada vez mais.

A abordagem por iniciativa da Equipa às pessoas que se encontram em contexto de prostituição *indoor* em apartamento é mais difícil, uma vez que desconhecemos a localização dos apartamentos, acedendo à maior parte deles apenas quando nos solicitam esse serviço, após receção de Mensagem da Equipa. Em relação aos bares/pensões conotados com esta prática, a Equipa já tem uma vasta experiência nesta área, acedendo a eles com o consentimento dos gerentes, que possibilitam o acesso e o contacto com as mulheres. De salientar que continua a haver alguns que não nos permitem o acesso. Muitas vezes, são as pessoas com quem intervimos que nos informam de novos locais e encaminham novas/os Utentes. Grande parte das/os Utentes que se prostituem em contexto de apartamento, bar e pensão também aí habitam, ainda que temporariamente, durante o tempo que dura a “praça”, não tendo outra residência.

No que diz respeito à prostituição, fala-se em tipologias que se definem em função do local onde as pessoas se prostituem, sendo habitual dividir-se esta atividade em prostituição de rua e prostituição de interior (*indoor*). No entanto, estas categorias (prostituição de rua ou de interior) não são estanques; há pessoas em categorias claramente diferenciadas, habitando realidades diferentes e tendo experiências muito distintas, mas existem outros casos em que a divisão entre interior e exterior não existe, pois, as pessoas prostituem-se nos dois contextos: angariam clientes na rua e prostituem-se em pensões e apartamentos da cidade ou colocam anúncios em jornais e depois prostituem-se em apartamentos e/ou hotéis.

**Gráfico 8. - Problemáticas associadas (275 pessoas com PIU)**



Na intervenção realizada, a Equipa tem constatado que as/o Utentes apresentam um conjunto de problemáticas, sendo que a prostituição nunca aparece de forma isolada. A Equipa considera a prostituição como uma forma de violência contra a pessoa, integrando os conceitos de ‘vítima de violência de género’ e de ‘vítima de violência sexual’. De acordo com a CIG (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género), ‘Violência de Género’ “é a violência dirigida contra uma pessoa devido ao seu género, à sua identidade de género ou à sua expressão de género, ou que afeta de forma desproporcionada pessoas de um género particular”, tendo um impacto negativo na sua identidade e bem-estar social, físico ou psicológico. De acordo com a Organização das Nações Unidas, o termo utiliza-se "para distinguir a violência comum daquela que se dirige a indivíduos ou grupos sobre a base de seu género", situando-a no âmbito da violação dos direitos humanos. A violência de género apresenta diferentes manifestações, como atos que causam sofrimento ou dano, ameaças, coerção ou outra privação de liberdades. Estes atos manifestam-se em todos os âmbitos da vida social e política, entre os que se encontram a própria família, o estado, a educação, os meios de comunicação, as religiões, o mundo do trabalho, a sexualidade, as organizações sociais, a convivência em espaços públicos, a cultura, etc. De acordo com a OMS, ‘Violência Sexual’ é “qualquer ato sexual ou tentativa de obter ato sexual, investidas ou comentários sexuais indesejáveis, ou tráfico ou qualquer outra forma, contra a sexualidade de uma pessoa usando coerção”. É considerada como uma das violações dos Direitos Humanos mais traumáticas e comuns. As pessoas em contexto de prostituição são também muitas vezes vítimas de violência doméstica (nas relações de intimidade), sendo muitas vezes o companheiro/namorado a pessoa que exerce o crime de lenocínio.

Da nossa intervenção, reconhecemos que muitas das pessoas estão envolvidas em situações relacionadas com redes de tráfico e de lenocínio, mas preferem não fazer queixa, pois encontram-se em situações de vida muito complexas e vulneráveis.

De acordo com os dados de 2025, das 275 pessoas com PIU, 267 delas exercem a prática da prostituição e 261 delas são vítimas de violência de género; destas, 227 são vítimas de lenocínio, ou seja, exploradas por terceiros - “Quem, profissionalmente ou com intenção lucrativa, fomentar, favorecer ou facilitar o exercício por outra pessoa de prostituição” (Cód. Penal Português, Artigo 169.º). A maioria das pessoas (231) em contexto de prostituição, é imigrante, e, uma grande parte, encontra-se desempregada, em situação de pobreza e isolamento social ou monoparentalidade, sendo que estes fatores aumentam a vulnerabilidade associada à prostituição e dificultam um projeto de vida diferente. Um número significativo das pessoas em causa apresenta problemas de saúde física e mental com sintomatologia (uma parte significativa recusa o acompanhamento psiquiátrico ou psicológico, ainda que gratuito), que independentemente de serem causa ou consequência da prostituição, fazem aumentar o sofrimento e diminuem a qualidade de vida. As pessoas com adições a estupefacientes são encaminhadas para as estruturas de tratamento adequadas, uma vez que o tratamento desta problemática deve ser uma prioridade e a pessoa deve aceder a um tratamento especializado.

# **Capítulo III**

## **Modalidades de Intervenção e**

### **Atividades**

## 1. APROXIMAÇÃO AO MEIO - CONTEXTOS DE PROSTITUIÇÃO

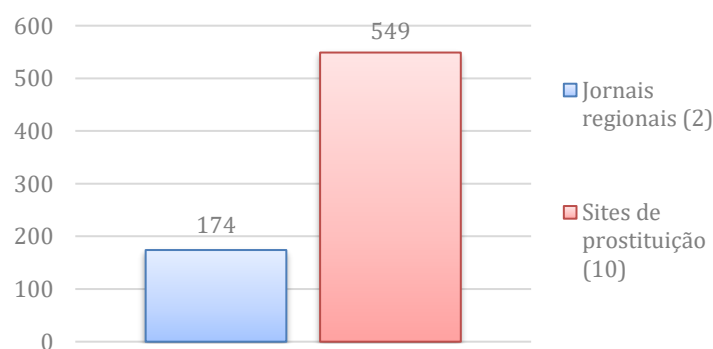
Embora a prostituição não seja uma atividade ilegal em Portugal, é uma atividade que não é socialmente bem aceite. A discriminação e o estigma associados à sua prática, leva a que as pessoas que se prostituem, e os próprios clientes, procurem locais recônditos e de menor visibilidade para a praticar. Ao longo do tempo, este estigma tem levado também a que pessoas que se prostituem, mesmo que necessitem de apoio, não o procurem, para não serem identificadas com a problemática. Esta Equipa de Intervenção Social, ao longo dos anos, tem vindo a desenvolver estratégias para ir ao encontro da população-alvo, identificando-a sem aumentar o seu estigma, sem discriminação e divulgando os serviços que disponibiliza. Esta ação da Equipa e a forma como a desenvolve, tem levado a que, cada vez mais, as pessoas que se encontram nestes contextos no procurem ou nos recomendem entre si.

### Envio de Mensagem a contactos recolhidos

A Equipa extrai diariamente das páginas dos Classificados dos 2 jornais regionais de Coimbra e, mensalmente, de cerca de 10 *websites*, os contactos telefónicos relacionados com contextos e práticas de prostituição relativos à região de Coimbra. O objetivo é ter acesso a estes espaços particulares - e, por isso, menos acessíveis - com o intuito de dar a conhecer a Equipa e os seus serviços e, assim, poder chegar a mais pessoas nestes contextos. Para tal, a Equipa tem uma mensagem *standard* que envia para todos os novos contactos, via *WhatsApp* ou, quando este não está ativo, SMS:

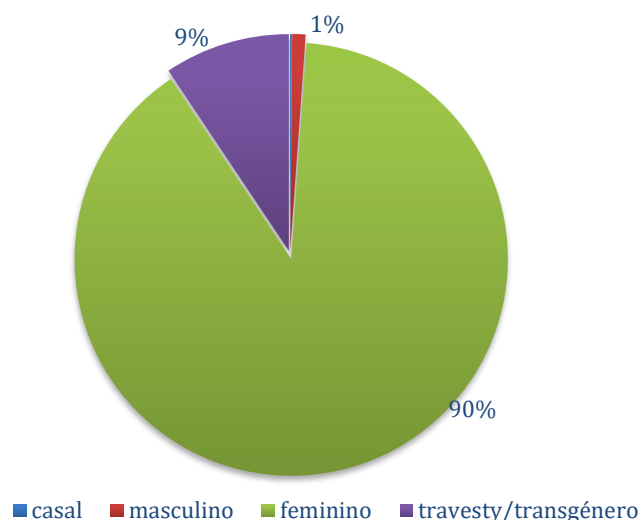
*«Somos uma Equipa que acompanha pessoas em contexto de prostituição. Proporcionamos, de forma gratuita e confidencial, acompanhamento social, integração laboral, acompanhamento psicológico, jurídico, de saúde e distribuimos preservativos e outro material, gratuitamente. Estamos na Av. Fernão de Magalhães, Nº 136, 3º Z, 3000-171 Coimbra. Liga para marcar o teu atendimento: 917099202 | 939883548 | 239820090, ou se preferires também podemos ir ao seu encontro! Eq. MICAELA.»*

Gráfico 9. – Contactos para envio de SMS



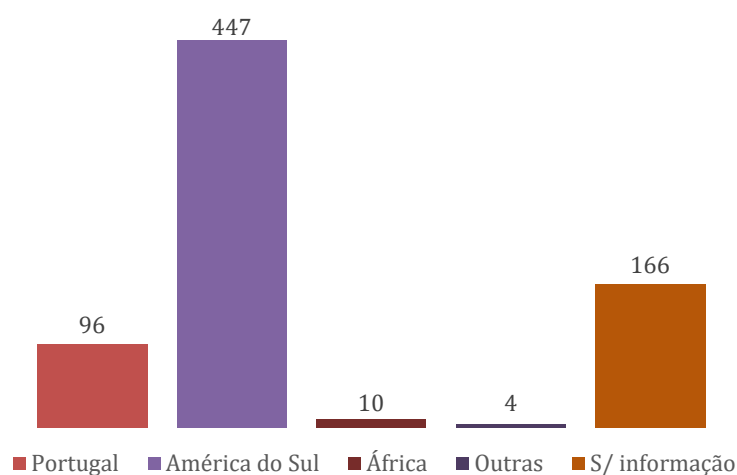
Em 2025, a Equipa continuou a investir na recolha de contactos em *sites* conotados com a prática da prostituição (549 contactos), uma vez que esta modalidade de anunciar disparou durante a pandemia e se tem mantido a cada ano com tendência de aumento; a recolha foi feita em cerca de 10 *sites*, onde foram extraídos 549 contactos, e 2 jornais regionais, de onde foram extraídos 175 contactos.

Gráfico 10. - Descrição dos contactos quanto ao **género**



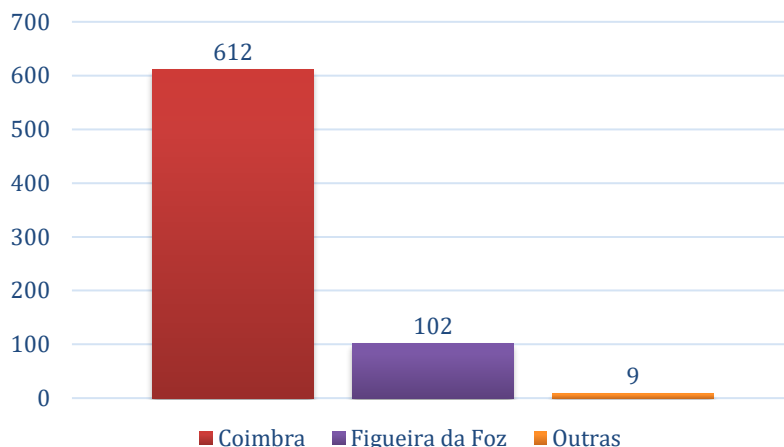
Dos contactos extraídos, predominam os anúncios referentes a pessoas do género feminino (90%), seguidos de anúncios de pessoas travestis/transgéneros (9%) (que se identificam igualmente com o género feminino).

Gráfico 11. – Descrição por **nacionalidade**



Relativamente à nacionalidade das pessoas presentes nos anúncios, prevalece a população oriunda a América do Sul, nomeadamente do Brasil.

Gráfico 12. – Descrição de contactos por *localidade*

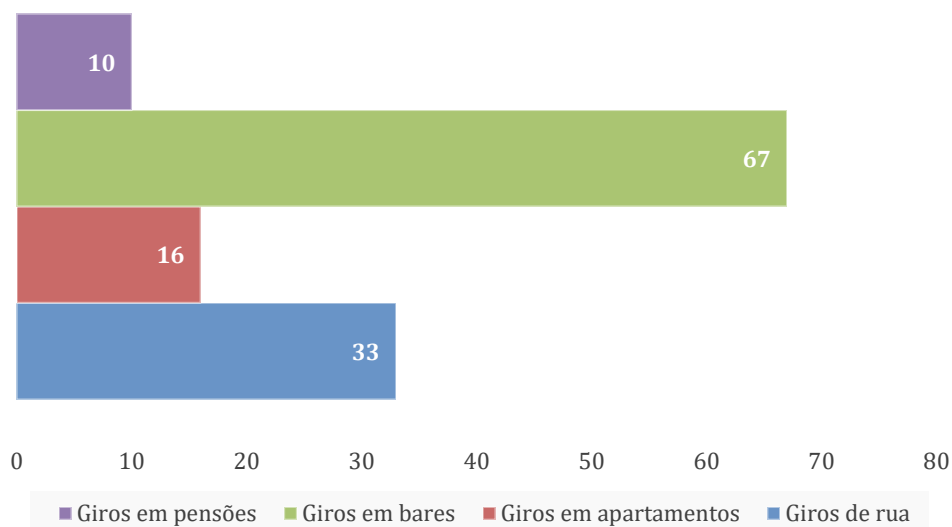


Relativamente aos locais referentes aos anúncios, a cidade de Coimbra predomina seguida da Figueira da Foz.

### **Giros - Deslocações aos locais conotados com a prática da prostituição**

A Equipa designa por ‘giros’ as deslocações aos locais conotados com a prática da prostituição com recurso à Unidade Móvel. Em cada giro está sempre presente um elemento da equipa técnica e um ou dois voluntários/os (dependendo das características dos giros). Os/as voluntários/as são previamente seleccionados e devidamente formados/os e identificados/os com os valores e propósito da resposta social. A cada pessoa abordada nos referidos contextos é oferecido um pequeno lanche (doado pela Pastelaria Tamoeiro, pelas Irmãs Adoradoras ou por uma voluntária), e disponibilizado um *kit* de prevenção de Infeções Sexualmente Transmissíveis que é cedido pela DGS (com preservativos/ barreiras externas, internas, gel lubrificante, folhetos informativos sobre saúde sexual/reprodutiva e cuidados de saúde primária, folhetos a divulgar os serviços disponibilizados pela MICAELA) e álcool gel, quando solicitado. Nessa abordagem, a Equipa procura estabelecer uma relação de proximidade e confiança com a pessoa que se prostitui, propondo e facilitando o início de um processo de atendimento/acompanhamento, de acordo com as necessidades de cada uma.

Gráfico 13. - 'Giros': deslocações a contextos conotados com a prática da prostituição



Em 2025, a Equipa realizou 67 giros a bares de alterne conotados com a prática da prostituição, na zona de Coimbra, Pombal e Figueira da Foz, com periodicidade bimensal (às quartas-feiras à noite). A Equipa também realizou 33 giros de rua, onde se incluem as ruas da baixinha de Coimbra (giro realizado à sexta feira à noite, com periodicidade mensal), a Estrada Nacional (EN) 109, Mira-Figueira da Foz (giro realizado à quinta feira, todo o dia, mensalmente); e o giro diurno à EN 234 Murtede-Mealhada-Luso-Mortágua, um troço da EN 111 na Adémia, a EN 1/IC2 Mealhada-Condeixa-Pombal e o IC3 Condeixa-Penela (realizado à terça feira, todo o dia, com periodicidade mensal). Relativamente aos giros a apartamentos conotados com a prática da prostituição em toda a região de Coimbra, Figueira da Foz e Pombal, realizámos 16. Foram realizados ainda 10 giros às pensões na baixinha de Coimbra, que têm uma periodicidade mensalmente, num dia adaptado à agenda da Equipa (dada a proximidade ao gabinete).

Durante o ano de 2025, a Equipa efetuou no total 126 giros a locais conotados com a prática da prostituição, que se traduziram em 390 abordagens a pessoas nestes contextos, com recurso à Unidade Móvel; 352 atividades foram de atendimento social, um momento importante de partilha, de escuta ativa e motivador para o encaminhamento para o gabinete de atendimento ou para a ativação de rede de apoio; 429 atividades de saúde, que consistiram na distribuição de material de informação e de prevenção de IST, informação/formação através da distribuição de folhetos informativos ou outros e entrega de produtos de higiene e gel desinfetante.

No que diz respeito à prostituição de exterior, o número de pessoas abordadas nestes contextos continua a diminuir substancialmente a cada ano, e as que se mantêm continuam a ser maioritariamente pessoas já conhecidas da Equipa. Por esse motivo, mantivemos a decisão da realização do giro apenas uma vez por mês às pensões, e decidimos realizar os restantes nas estradas.

## 2. ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

A Equipa MICAELA tem na sua génese a Intervenção Social. Toda a ação desenvolvida constitui-se como um forte instrumento de política social, caracterizada pela capacidade de adequação à realidade do seu público-alvo e da comunidade. O profissionalismo e os métodos/técnicas usadas são essenciais, assim como a flexibilidade, a capacidade de relacionamento, a promoção de participação e de *empowerment*, a transdisciplinaridade da equipa técnica e a necessidade de que o serviço prestado seja integral e integrado.

### **Dinâmica de Atendimento/Acompanhamento social**

A Equipa de Intervenção Social MICAELA operacionaliza o acompanhamento realizado às/aos Utentes pela elaboração conjunta de Planos de Acompanhamento (PA), no âmbito da definição de Níveis de Acompanhamento.

O objetivo é propor a cada Utente com processo individual (PIU) um acompanhamento mais estruturado, efetivo e sistematizado, com objetivos definidos de acordo com as suas necessidades e com a missão da Equipa. O PA é proposto pela Equipa, num atendimento realizado em gabinete ou em contexto de prostituição, elaborado em conjunto com a/o Utente, com constância em documento escrito, que é assinado por ambas as partes e é arquivado no dossiê individual da/o Utente. O PA apresenta um pequeno diagnóstico da situação da/o Utente e um conjunto de objetivos que a Equipa juntamente com a/o Utente se propõe atingir, num período de aproximadamente seis meses (ou outro, de acordo com as necessidades). De forma simples e clara, cada objetivo sistematiza a intervenção da Equipa com a/o Utente, sendo definido o conjunto de ações a realizar para atingir esse fim. Os Planos de Acompanhamento podem ser de quatro âmbitos: social, psicológico, jurídico e/ou de saúde, de acordo com as necessidades de cada Utente no momento da sua definição e os serviços disponibilizados pela Equipa.

A Equipa trabalha no sentido de uma verdadeira mudança de projeto de vida e, nesse sentido, o acompanhamento prevê-se dinâmico, com vários níveis de envolvimento e com implicações concretas na vida das/os Utentes, o que se traduz em Níveis de Acompanhamento. A Equipa definiu cinco Níveis de Acompanhamento, tendo cada um deles um objetivo geral:

- **Nível 0 – Criar relação e condições para uma rede de suporte social; minimizar riscos de saúde:**

Utentes que não se mostram disponíveis para um acompanhamento efetivo, sendo que o contacto com a Equipa se circunscreve apenas aos locais conotados com a prática da prostituição e cuja iniciativa parte da segunda; nestas situações, a intervenção realizada cumpre um objetivo genérico e transversal: criar relação e minimizar riscos de saúde, através da distribuição de materiais de prevenção de IST. Quando a iniciativa de procurar a Equipa e os seus serviços parte da/o Utente, depois

de algum tempo e de acordo com o evoluir da relação, a/o Utente pode passar para níveis superiores.

- **Nível 1 – Consolidar relação de confiança e rede de suporte social, pessoal e familiar; melhorar as condições de vida e de saúde:**

Utentes com acompanhamento mais ou menos regular, mas pouco sistematizado; já existe uma relação mais próxima entre Utente e Equipa, mas ainda não é possível, por resistência da/o Utente ou por impossibilidade de um diagnóstico objetivo e concreto, delinear PA e passar a/o Utente para Nível 2.

- **Nível 2 - Delinear e concretizar um projeto consistente de acompanhamento que contribua para melhorar as condições de vida:**

Quando as/os Utentes têm PIU e solicitam um acompanhamento mais regular e específico, ou a Equipa entende que há condições para o propor; com avaliação da pertinência e utilidade por ambas as partes; neste nível e a partir dele, é condição *sine qua non* existir PA em qualquer um dos âmbitos (social, psicológico, jurídico ou de saúde), de acordo com as necessidades da/o Utente, podendo a/o Utente ter acesso a (quase) todos os serviços prestados pela Equipa (exceto BACF), desde que se justifique, bem como acompanhamento jurídico, psicológico ou encaminhamento para o SNS, concomitantemente.

- **Nível 3 – Abandonar a prática da prostituição:**

No acompanhamento da Equipa à/o Utente, quando no Nível anterior se cumprirem os objetivos previstos e a/o Utente já estiver integrada/o no mercado laboral ou existir uma fonte de rendimento 'lícita' fora da prostituição, trabalha-se com a/o Utente a integração social e a ampliação da rede de suporte. Ou seja, no Nível 3, pressupõe-se que a/o Utente já não se prostitui e tem condições financeiras e de estrutura interna para não o fazer; destaca-se o facto de, só neste ter acesso a apoio com alimentos do Banco Alimentar Contra a Fome (BACF). Neste nível, a Equipa intervém no sentido de otimizar competências pessoais, laborais e sociais, para estruturar e organizar a vida fora do contexto de prostituição, através do recurso a instrumentos específicos (Genograma, Mapa de Rede e Mapa de Objetivos).

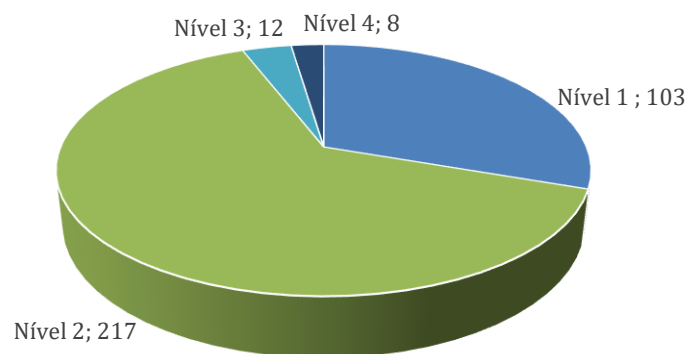
- **Nível 4 – Conseguir a autonomia plena:**

Cumpridos todos os objetivos do Nível anterior, nomeadamente, a existência de uma fonte de rendimento estável e uma estrutura mais estável e organizada que denote capacidades de autonomização, a/o Utente passa a enquadrar-se no Nível 4; neste, a intervenção da Equipa centra-se na manutenção dos ganhos, procurando ser mais espaçada e menos intensa, com vista à autonomia plena; a duração deste Nível pretende-se curta e sempre adequada à realidade de cada Utente.

## Planos de Acompanhamento (PA) realizados em 2025

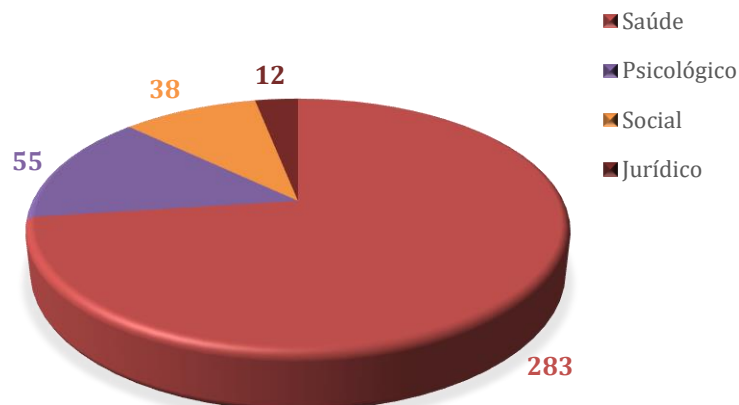
Tendo em conta as necessidades do público-alvo, a Equipa MICAELA definiu quatro âmbitos estruturais de intervenção: social, psicológico, jurídico e de saúde. De salientar que, sendo a Equipa de Intervenção Social, todo o acompanhamento é social; no entanto, são definidos PA que se centram mais em algum dos âmbitos específicos, solicitado pela/o Utente, para além do acompanhamento social, ou seja, os PA poderão conglutinar vários âmbitos (e.g. saúde, social e jurídico), optando-se por denominar o PA de acordo com o âmbito prevacente e mais relevante de entre as necessidades da/o Utente, adequando-se também os objetivos pré-definidos, correspondentes a cada atividade.

**Gráfico 14. - Utentes por Nível de Acompanhamento**



Em 2025, houve 8 pessoas em nível 4 de acompanhamento; 12 em nível 3; 217 em nível 2; e 103 em nível 1. Das 340 pessoas abordadas, para 237 pessoas (2024: 239) foi definido PA (nível 2 a 4). Destas, 113 iniciaram o acompanhamento em 2025 (2024: 82), sendo que as restantes já eram acompanhadas em anos anteriores. Das pessoas contactadas, 103 não quiseram definir PA, encontrando-se no nível 1 de acompanhamento.

**Gráfico 15. - Âmbitos dos Planos de Acompanhamento (PA)**



Durante o ano de 2025, as/os Utentes, de um modo geral e como habitual, procuraram a Equipa para uma intervenção mais imediata ao nível da saúde, tal como nos demonstra o gráfico anterior, nomeadamente para usufruírem da distribuição de material de informação e prevenção de IST. Muitas vezes, é a partir da intervenção neste âmbito que surge a possibilidade de propor e intervir noutros, nomeadamente psicológico e jurídico. Foram delineados 388 PA com 237 Utentes (2024: 363 PA a 239 Utentes): 101 Utentes mantiveram um acompanhamento mais regular (2024: 87), definindo 2 a 3 PA ao longo do ano; as restantes, 135 definiram apenas 1 PA (2024: 284), verificando-se um aumento significativo na continuidade do acompanhamento a um número considerável de Utentes. Relativamente aos âmbitos dos mesmos, em 2025, 283 dos PA delineados foram de âmbito de saúde (2023: 253); 55 de âmbito psicológico (2024: 68); 38 (2024: 31) de âmbito social (exclusivo para Utentes em nível 3 de acompanhamento); e 12 de âmbito jurídico (2024: 11).

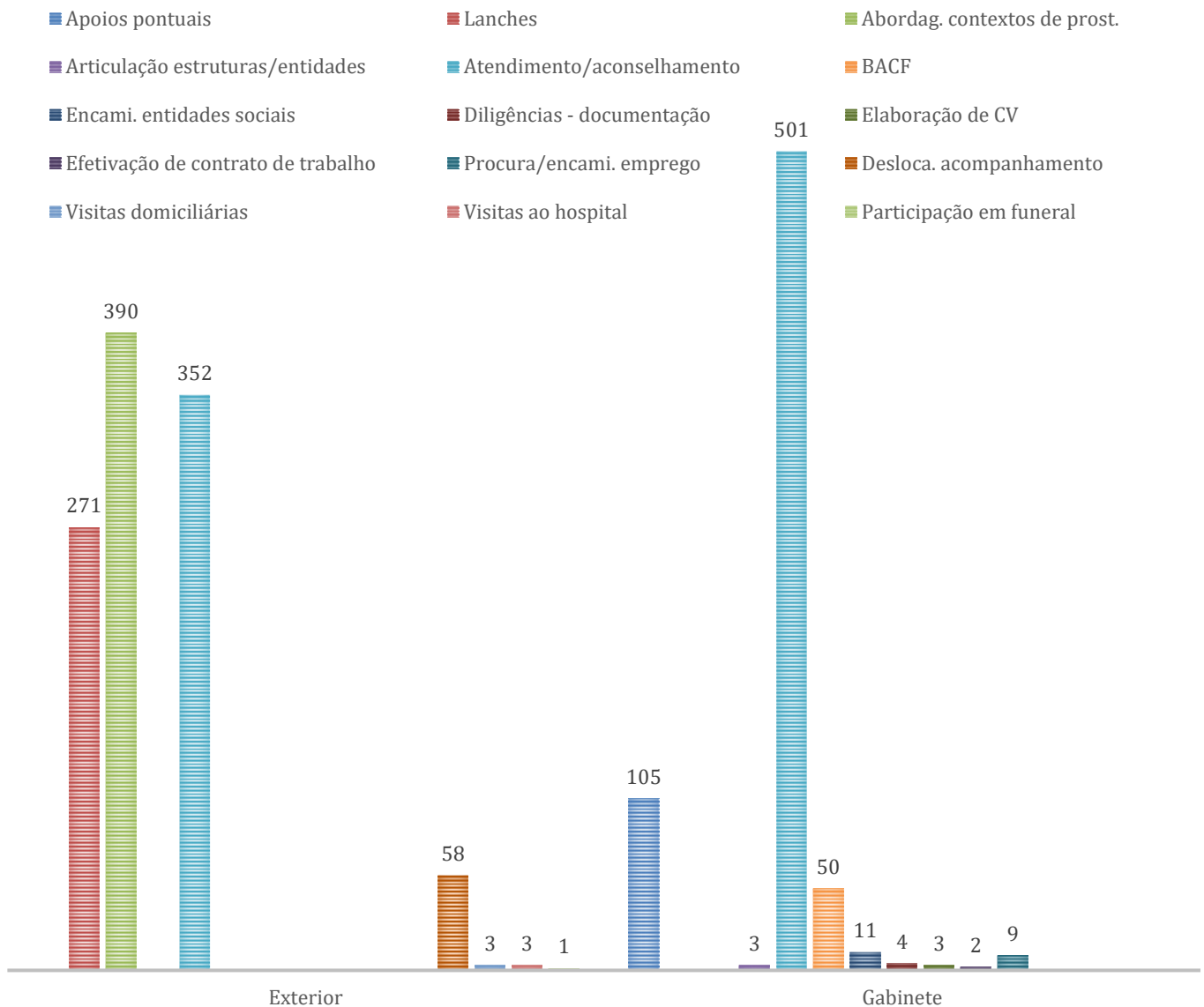
### **Atividades de Âmbito Social**

A Equipa MICAELA defende um acompanhamento centrado na/o Utente e uma intervenção social em rede, por forma a não duplicar respostas, articulando em complementaridade com todos os serviços existentes (públicos e privados). A Equipa MICAELA atua 'na linha da frente', desloca-se às periferias, aos contextos de exclusão social, e aí procura construir laços afetivos e relações de confiança que permitam a integração das pessoas na comunidade.

À semelhança do ano anterior e com o intuito de mantermos a proximidade que nos é característica no contacto com as/os Utentes, grande parte desse acompanhamento continuou a ser realizado por videochamada, recorrendo ao uso da aplicação WhatsApp, uma vez que a mesma também passou a ser utilizada pelas/os Utentes de forma regular no contacto com a Equipa.

Algumas atividades de âmbito social continuaram a ser realizadas também nas deslocações aos contextos de prostituição (Giros), pelo que o gráfico seguinte contempla essas atividades que se levam a cabo nos diferentes locais de intervenção da Equipa.

**Gráfico 16. – Atividades de Âmbito Social**



Das várias atividades sociais realizadas pela Equipa (em gabinete e em giros), num total de 1761, destacam-se 853 atendimentos/aconselhamentos (videochamada ou presencial) realizados; de realçar as 390 abordagens realizadas em contextos de prostituição e os 271 lanches distribuídos nesses mesmos contextos.

Ao nível dos apoios/serviços disponibilizados pela Equipa (em gabinete e em giro), procura-se, na maioria das situações e sempre que possível, encaminhar e, se necessário, acompanhar as pessoas para os serviços da área de residência, de forma a diminuir a exclusão social e o isolamento que tanto caracterizam esta população. Para Utentes que aderem a um processo de acompanhamento mais efetivo e sistematizado, no Natal, a Equipa decidiu dar um cartão-presente do Continente, para além de outros apoios ao longo do ano, provenientes de donativos à Equipa, num total de 105.

Para as pessoas que se mostram motivadas para abandonar a prática da prostituição e equacionam essa possibilidade a curto prazo, procurando um projeto de vida diferente, a Equipa define um acompanhamento mais regular e sistematizado, com especial incidência na procura ativa de emprego, encaminhamento para cursos de formação ou que aumentem a escolaridade básica, apoio com género alimentares do Banco Alimentar Contra a Fome (BACF), entre outros. Em 2025 registaram-se 22 atividades de procura e de encaminhamento para emprego (2024: 16) e 6 pessoas procuraram a Equipa para elaborar ou atualizar o seu CV, com o intuito de se integrarem laboralmente e assim terem uma fonte de rendimento mais estável e fora dos contextos de prostituição. No intuito de atenuar eventuais questões relacionadas com a discriminação do nosso público-alvo, a Equipa MICAELA colabora ativamente com os Gabinetes de Inserção Profissional (GIP) do IEFP da área de residência de cada Utente, como intermediários entre as/os Utentes e as entidades empregadoras, o que se tem vindo a revelar bastante eficaz. Foram efetivados contrato de trabalho a 2 pessoas, graças ao apoio da Equipa.

Uma vez que a grande maioria da população é imigrante, com baixo nível de escolaridade e muitas vezes em situação irregular no país, a dificuldade de encontrar emprego é acrescida. Com a alteração da lei e a extinção do procedimento ‘Manifestação de Interesse’, uma parte significativa da população que acompanhamos ficou sem possibilidade de poder integrar-se laboralmente e, conseqüentemente, sem hipótese de se regularizar em território nacional. Os trabalhos pontuais disponíveis têm, muitas vezes, características de exploração laboral, sem contrato e com rendimentos que mal permitem a subsistência da pessoa em Portugal. As pessoas que imigram saem dos seus países (ex.: Brasil, Roménia, países de África) por motivos de pobreza e desemprego e procuram atividades que sejam rentáveis no imediato, também para poderem sustentar a família que ficou no país de origem (normalmente os seus pais e os filhos menores que ficam à guarda dos avós).

A população portuguesa acompanhada pela Equipa, ainda que tenha a seu favor a nacionalidade, apresenta níveis de escolaridade e de profissionalização muito baixos e níveis etários mais elevados, pelo que têm muitas dificuldades em encontrar trabalho com condições satisfatórias. As ofertas de trabalho são normalmente na área da limpeza, restauração e produção fabril, com horários incompatíveis com os cuidados parentais a filhos menores (a maioria são famílias monoparentais), muitas vezes sem contrato de trabalho e com salários abaixo do salário mínimo nacional.

A Equipa tem uma visão sistémica da família: “um sistema, um conjunto de relações, em contínua relação com o exterior, que mantém o seu equilíbrio ao longo de um processo de desenvolvimento percorrido através de estádios de evolução diversificados” (Sampaio e Gameiro, 1985). Assim, sempre que possível, entendemos que é fundamental disponibilizar uma intervenção que se estenda a todo o agregado familiar dos/as Utentes que acompanhamos. Em 2025 registaram-se 4 Utentes com intervenção familiar, denotando esse esforço para que toda a família beneficie da intervenção da Equipa, principalmente se há filhos/as menores. Quando é necessário, a intervenção é feita em

estreita colaboração com entidades como a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) e a Equipa Multidisciplinar de Assessoria aos Tribunais (EMAT). Estes agregados beneficiaram do apoio com alimentos provenientes do Banco Alimentar contra a Fome (BACF), uma vez que se encontravam a consertar esforços no sentido de um projeto de vida fora dos contextos de prostituição. No ano de 2025, foram entregues 50 cestas básicas de alimentos, provenientes deste parceiro, que beneficiaram 5 agregados familiares, num total de 6 beneficiários.

Em 2025, como atividades realizadas no exterior do gabinete, registámos 58 atividades em deslocações de acompanhamentos: 2 de âmbito psicológico e 56 de âmbito social; 3 visitas domiciliárias, 3 visitas ao hospital e a participação no funeral de uma ex-utente.

### **Atividades de Âmbito Psicológico**

A Equipa procura sensibilizar e motivar as/os Utentes para o acompanhamento psicológico, uma vez que a proposta de um projeto de vida diferente implica uma mudança profunda em termos de identidade e autoconceito. Por outro lado, o acompanhamento psicológico é um fator protetor para as pessoas em geral, assumindo especial relevância para as mais vulneráveis. Consideramos que a nossa população está muito exposta a fatores de risco, com grande impacto na saúde física e mental, independentemente das escolhas que pretendam fazer no que diz respeito ao seu projeto de vida. Esta população está sujeita regularmente a fatores externos bastante ameaçadores para a sua saúde mental, como o preconceito, o não reconhecimento, a precariedade, a vulnerabilidade em várias dimensões da sua vida, o que merece da nossa parte todo um acompanhamento integral. Um processo terapêutico cuidado e, muitas vezes, moroso, permite o estabelecimento de uma relação de confiança, o acesso e integração da história de vida da pessoa, redefinição e reorganização do ego e das defesas. A adesão da pessoa a este processo possibilita novas experiências relacionais e uma progressiva reabilitação da autoestima e da capacidade de ter esperança na vida. Na última fase do processo terapêutico, existe um período de *follow-up* para avaliar a manutenção dos ganhos obtidos e a generalização destes a novos contextos de vida.

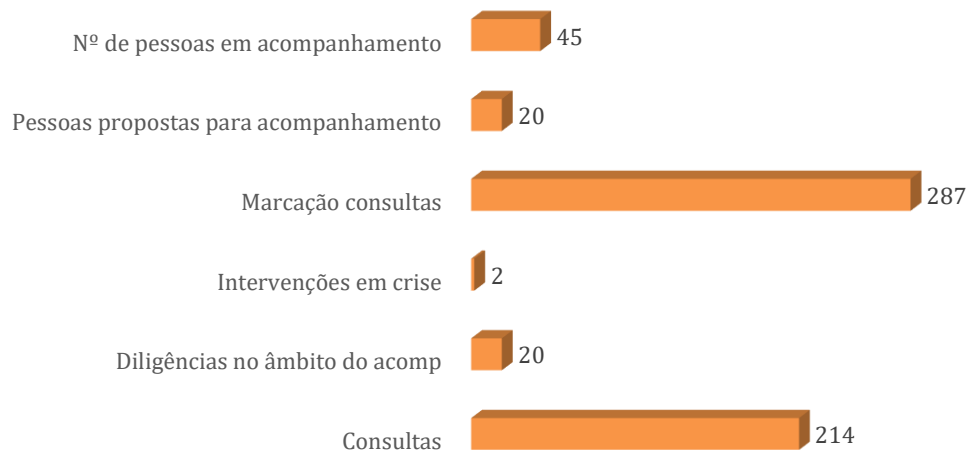
A maioria das pessoas que se prostituí vivenciam frequentemente um leque de experiências traumáticas, muitas delas decorrentes de várias formas de violência, quer ao longo do seu período de desenvolvimento, quer no contexto de prostituição. Das pessoas acompanhadas a nível psicológico, podemos salientar que a maioria das problemáticas apresentadas assentam nas dificuldades relacionais, sintomatologia depressiva, elevados níveis de ansiedade, alguns diagnósticos de perturbação-bipolar, de perturbação *borderline* da personalidade e, em alguns casos mais problemáticos, diagnósticos de psicose. Apresentam também, muitas das vezes, consumos muito frequentes, especialmente de álcool, mas também de vários outros tipos de substâncias psicoativas. Estes consumos podem ter um início anterior ou concomitante com o percurso prostitucional, contudo, é

muito frequente intensificarem-se quando a pessoa se prostitui. Nas situações em que os consumos nocivos são assumidos pela/o Utente e esta o permite, articulamos com outras entidades especializadas na área das dependências. De salientar também que, em alguns dos casos, contamos com a colaboração do Dr. Luís Marques, médico psiquiatra, do serviço de psiquiatria do Hospital Sobral Cid.

A psicoterapia é efetivamente indicada para uma panóplia de sintomas psicopatológicos e dependências, com o objetivo de uma melhoria da qualidade de vida. Muito do acompanhamento realizado neste âmbito é uma psicoterapia de apoio, ou seja, é uma forma de tratamento psicológico realizada com determinado paciente, durante um período, de modo a 'ampará-lo' psicologicamente, enquanto não conseguir gerir sozinho a sua vida de forma saudável. Esta psicoterapia de apoio pode ser curta, média ou de longa duração. Os objetivos passam pela promoção de uma melhor adaptação psicológica e social, restaurando e reforçando as suas capacidades para enfrentar os desafios da vida e acompanhando a pessoa nos processos de mudança desejados. Também pretende melhorar a autoestima e a autoconfiança da pessoa, torná-la consciente da realidade da sua situação de vida, prevenir recaídas em estilos de vida que não pretende adotar e, muitas vezes, tentar criar redes de apoio com a família, amigos e comunidade em geral. Para atingir estes objetivos, pretende-se construir com a/o Utente uma relação terapêutica, no âmbito da qual podemos recorrer a estratégias como a tranquilização, securização, aconselhamento, catarse, educação, clarificação e confrontação. Importa referir que, tendo em conta que uma boa relação terapêutica implica uma grande confiança, é um desafio muito significativo estabelecê-la com o nosso público-alvo, visto tratar-se, frequentemente, de pessoas com estilos de vinculação muito frágeis, que não permitiram a construção de uma confiança sólida, que possibilite o desenvolvimento de laços afetivo/emocionais consistentes e saudáveis. Paralelamente, estas fragilidades são com frequência reforçadas de forma negativa, por inúmeras experiências ao longo da sua vida, nas quais a sua confiança foi quebrada e diversas pessoas se tentaram aproveitar das suas vulnerabilidades, as mesmas que são convidadas a expor em contexto psicoterapêutico.

Por todos os motivos acima descritos, a Equipa tem intensificado o seu esforço no sentido de cativar e motivar as/os Utentes para o acompanhamento psicológico, sublinhando mais frequentemente as suas vantagens, sempre que deteta essa possibilidade. Isso reflete-se no aumento do número de pessoas acompanhadas e consultas realizadas.

**Gráfico 17. - Âmbito psicológico**



As atividades de âmbito psicológico: pessoas propostas para acompanhamento (por iniciativa própria ou sugerido pela Equipa), consultas marcadas, intervenção em crise e diligências no âmbito do acompanhamento, os números apresentados contemplam atividades realizadas em gabinete e em giros nos contextos de prostituição.

As consultas realizadas ocorreram apenas no gabinete da Equipa, ou a partir do gabinete quando são *online*, num total de 214 consultas (2024: 200) a 45 pessoas (2024: 29).

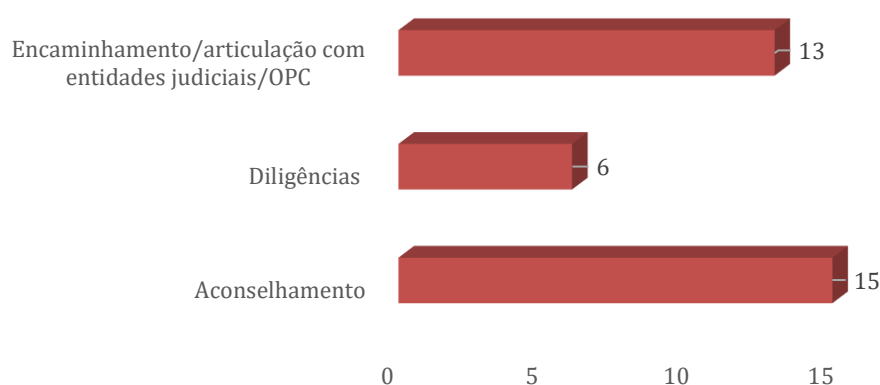
A Equipa privilegia as consultas em modalidade presencial (125 das 214 realizadas; 2024: 142). Nos casos em que tal é menos viável ou existem constrangimentos significativos (e.g. de ordem logística, monetária ou física) para as/os Utentes e estas/es manifestem a sua concordância, é dada a possibilidade da intervenção psicológica acontecer em contexto *online* (54 das 214 consultas realizadas), especificamente por videochamada. No entanto, é fundamental que se consiga criar um bom *setting* terapêutico *online*, garantido as condições de privacidade, boa ligação, som e imagem, para assegurar que a tecnologia está lá para apoiar e não para dificultar. Neste sentido, e seguindo as diretrizes da Ordem dos Psicólogos Portugueses, nos casos em que se opta pelas consultas *online*, é apresentada a cada Utente uma declaração de consentimento informado, que deverá ler e assinar, na qual constam informações acerca das vantagens e desvantagens da intervenção psicológica *online* e outros aspetos a considerar a esse respeito. É solicitado também que as/os Utentes forneçam a morada do local onde se encontram durante cada consulta e o contacto de uma pessoa que lhes esteja próxima, informações que estão sujeitas ao sigilo do acompanhamento psicológico e serão usadas apenas em caso de emergência no contexto daquela consulta.

Numa população que, na sua maioria, tende a deslocar-se regularmente entre diversos locais, a modalidade de consultas *online* constitui uma enorme vantagem e permitem-nos chegar a um maior número de pessoas, visto que algumas, de outra forma, não teriam possibilidade de usufruir de apoio psicológico com a regularidade necessária e pretendida.

## Atividades de Âmbito Jurídico

No decorrer do acompanhamento efetuado à população-alvo da Equipa vão surgindo várias questões de âmbito jurídico, que requerem o acompanhamento e aconselhamento da jurista, nomeadamente, questões nos âmbitos: trabalho (análise de contratos, direitos e deveres do trabalhador, rescisão de contratos, etc.), penal (situações de violência/crime), fiscal (impostos, dívidas e penhoras), direito da família e menores (divórcio, regulação de responsabilidades parentais), e mais recorrentes, questões sobre regularização de documentos e de processos de autorização de residência.

Gráfico 18. - Âmbito Jurídico



No ano de 2025, registaram-se 34 atividades de âmbito jurídico (2024: 28). Pontualmente, os atendimentos foram realizados através de videochamada, no entanto, damos sempre primazia a que o mesmo seja presencial. O serviço de acompanhamento jurídico é prestado em regime de avença por uma sociedade de advogados “Sociedade de Advogados Carlos Coelho Associados”, o que permite respostas mais céleres, eficazes e de elevada competência. Assim, no ano de 2025 foram realizadas 15 sessões de aconselhamento jurídico, 6 diligências de âmbito jurídico e 13 encaminhamentos ou articulações com outras entidades judiciais/Órgãos de Polícia Criminal (OPC).

## Atividades de Âmbito de Saúde

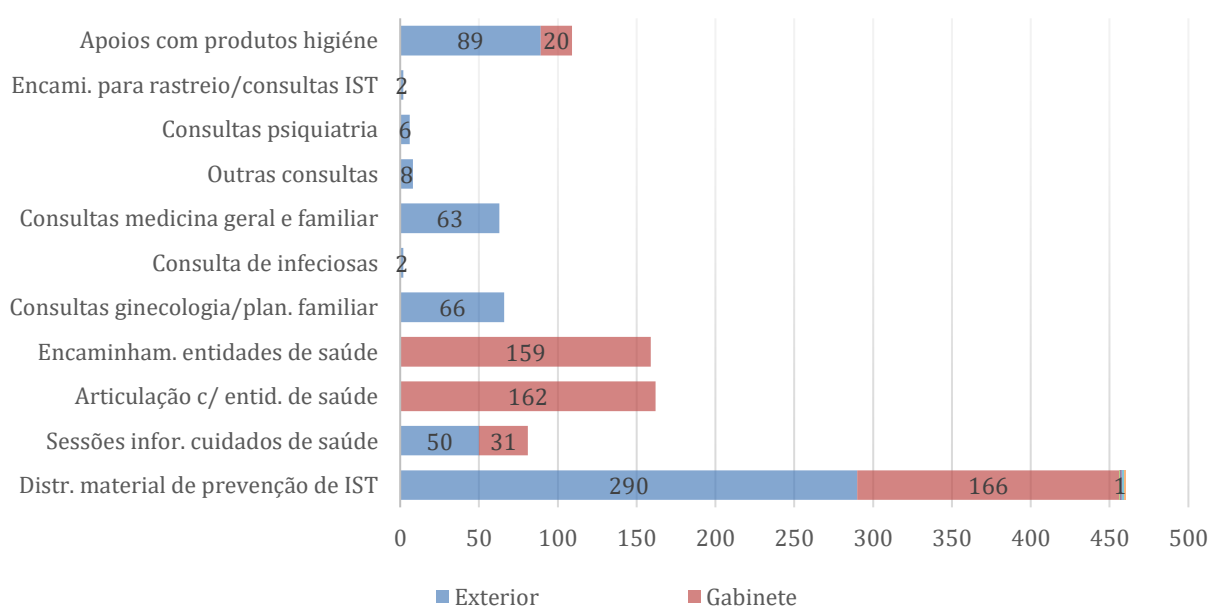
As pessoas com Processo Individual de Utente (PIU) têm acesso, mensalmente, a: 1 caixa (144 unidades) de preservativos masculinos/barreira externa (a quantidade duplica no caso de Utentes com pénis); preservativos femininos/barreira interna, à discrição; gel lubrificante (material de prevenção de Infeções Sexualmente Transmissíveis); e gel desinfetante para as mãos, quando solicitado. Juntamente com o material de prevenção, disponibilizamos brochuras com informação sobre prevenção de IST, sensibilização para denúncia dos crimes de lenocínio e de tráfico de seres humanos, métodos anticoncetivos, entre outros. Destaca-se ainda que, nas sessões de informação, a Equipa esclarece sobre

questões específicas da/o Utente, explica os conteúdos dos folhetos e sensibiliza para cuidados de higiene e saúde. Todo este material é facultado pela Direção Geral da Saúde, através do Programa Nacional para a Infeção VIH/Sida.

De salientar que, num primeiro contacto, sempre que se realiza a apresentação dos serviços, ou em abordagens seguintes, e sempre que se considere necessário, a Equipa procede a uma sessão de informação onde foca, sobretudo, os procedimentos corretos acerca do preservativo de barreira externa e interna, gel lubrificante, profilaxia pós e pré exposição ao vírus VIH/SIDA (PPE e PrEP), vacinação contra o papiloma-vírus humano, *Monkeypox*, hepatite e sensibilização/informação para eventuais situações em que a pessoa possa estar a ser vítima de tráfico de seres humanos. Continuámos também a sensibilizar para um conjunto de regras de higiene e de cuidados, uma vez que se trata de uma população muito exposta ao risco.

Paralelamente a estas atividades de prevenção primária, a Equipa desenvolve outras no âmbito da saúde, nomeadamente o encaminhamento para consultas médicas - mediante acordos formais ou informais - com o objetivo de promover e facilitar o acesso de cada Utente a cuidados de saúde e, conseqüentemente, contribuir para a saúde pública. Esta necessidade prende-se com a dificuldade que esta população frequentemente tem em aceder ao Serviço Nacional de Saúde, devido à elevada rotatividade do seu local de residência e, sobretudo, porque grande parte destas pessoas são imigrantes, muitas em situação irregular em Portugal, não tendo Número de Utente do SNS, nem acesso a médico de família. Para colmatar estas necessidades, desde finais de 2024, a Equipa tem beneficiado de uma parceria informal com Unidade de Cuidados Saúde Personalizados (UCSP) Fernão Magalhães, que nos tem permitido encaminhar Utentes, com ou sem N.º de Utente do SNS, para consultas de Medicina Geral e Familiar e Planeamento Familiar, às quintas-feiras, no âmbito de uma iniciativa intitulada 'Consultas de ONG'.

**Gráfico 19. - Âmbito de Saúde – consultas e encaminhamentos**



Durante o ano em causa, foram várias as ações de prevenção no âmbito da saúde, realizadas pela Equipa, nos vários contextos em que intervém, destacando-se as 456 distribuições de material de informação/prevenção de IST e os 109 apoios com produtos de higiene pessoal, quer em gabinete quer no exterior.

No ano de 2025 realizaram-se 162 articulações com entidades de saúde (2024: 71); 159 encaminhamentos para entidades dessa área (2024: 135), das quais realçamos 66 consultas de planeamento familiar/ginecologia e 63 consultas de Medicina Geral e Familiar, todas no UCSP Fernão de Magalhães.

Cuidar da saúde mental das/os Utentes é outra das prioridades da Equipa, motivo pelo qual muito valorizamos a parceria informal com o CHUC - Centro Hospitalar da Universidade de Coimbra, mais concretamente com o Hospital Sobral Cid, na pessoa do médico psiquiatra Dr. Luís Marques. Relativamente ao número de consultas de psiquiatria em 2024, registaram-se 6 (2024: 3). A Equipa tem informação de que vão existindo outras consultas de seguimento (após o encaminhamento da Equipa para a primeira), parte delas iniciadas em anos anteriores, sendo que estas escapam ao registo da Equipa. Registamos ainda um total de 6 outras consultas, para diferentes especialidades (infeciosas, entre outras).

Continuamos a registar constrangimentos resultantes da situação de Utentes estrangeiras/os em situação irregular e sem Nº de Utente do SNS. Quando estes/estas são encaminhados/as para consulta, é-lhes atribuído um nº de Utente provisório que não lhes permite ter acesso gratuito a todo o tipo de exames e análises fora do SNS, o que condiciona o seu acesso à saúde.

### **3. ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO SÓCIO-LABORAL**

Os grupos mais vulneráveis, mulheres com elevados níveis de resiliência, mas com percursos de vida deveras difíceis e conturbados, que deixaram profundas marcas e traumas que dificultam delinear um futuro com esperança e dignidade, encontram dificuldades acrescidas de integração laboral. Face a um contexto social tão competitivo e adverso, em 2013 a Equipa criou um projeto piloto de nome Estrutura de Emprego Protegido (EEP), em parceria com o CEARTE (Centro de Formação Profissional do Artesanato de Coimbra) e em colaboração com o IEFP (Instituto do Emprego e Formação Profissional), com o objetivo de criar competências para a integração laboral dessas pessoas através da formação em contexto de trabalho.

A EEP é um Projeto da Equipa de Intervenção Social MICAELA, pertencente à Fundação Madre Sacramento das Irmãs Adoradoras, que, atualmente, se constitui como um espaço de treino de competências e formação, com vista à inserção sociolaboral, destinada a mulheres em acompanhamento pela Equipa, que apresentem maiores dificuldades de integração no mercado laboral e mostrem motivação acrescida para um novo projeto de vida.

Parte dos produtos ali produzidos foram criados em parceria com o CEARTE, na área de confecção e costura, tendo sido escolhido como material privilegiado o burel, pura lã batida, por ser tipicamente português. Para tal, foi registada na altura a marca 'ergue-te' que posteriormente passou para 'micaela', com peças criadas, exclusivamente, para fins de integração / inclusão social de mulheres em situação de vulnerabilidade e exclusão social, nomeadamente provenientes de contextos de prostituição. Para além de peças em burel, na EEP manufacturam-se outras peças de costura em tecido e produtos nas linhas de artesanato, que permitem o treino de competências e técnicas de costura.

Quando o projeto foi criado, em inícios de 2013, constituiu-se como plataforma intermédia de integração sociolaboral, cujo objetivo era integrar Utentes da Equipa, através de medidas de apoio ao emprego ou através de contrato de prestação de serviços, quando a utente não reunia as condições para beneficiar de medidas do IIEFP. A remuneração tinha por base o salário mínimo para um horário semanal de 35h. A seleção das Utentes era feita em função da avaliação da motivação para procura ativa de emprego e de abandono da prostituição, independentemente da nacionalidade, de ser ou não beneficiária de RSI, ou outras condicionantes.

Nos últimos anos, a Equipa tem verificado que há alguma dificuldade da parte das Utentes para integrar a EEP. A Equipa reconhece que muitas pessoas manifestam interesse em procurar emprego e em deixar a prostituição, mas o processo de mudança é muito difícil de concretizar. Existem diferentes medos face a um futuro desconhecido, muitas histórias e experiências de fracasso no mercado laboral, desconfiança face a novas oportunidades, falta de autoconfiança para arriscar em novos projetos, entre outros. Paralelamente temos vindo a ter algumas dificuldades no âmbito da sustentabilidade financeira deste projeto, quando há encargos com salários de Utentes. Registamos ainda, uma mudança na lei de imigração, no ano de 2024, com a extinção da 'Manifestação de Interesse', o que impossibilita a integração na EEP de pessoas em situação irregular.

No presente e depois destes anos de experiência, entendemos que a EEP continua a ser uma mais-valia inquestionável, agora como espaço de treino de competências e formação.



Durante o ano de 2025 a EEP teve integrada uma mulher, com vínculo de prestação de serviços, em processo de saída dos contextos de prostituição, e depois de várias tentativas de integração laboral no exterior fracassadas.

#### 4. INCLUSÃO SOCIAL

A Equipa de Intervenção Social MICAELA defende uma postura ativa e interventiva, aberta à comunidade, que dê rosto e voz às várias temáticas tabus relacionadas com a prostituição. Paralelamente, defende a participação ativa de todas as pessoas na comunidade, convidando as/os Utentes a sentirem-se parte integrante da comunidade, promovendo ações de carácter cultural realizadas conjuntamente com Utentes e equipa alargada.

- 8 março – Dia da Mulher



A Equipa assinalou o Dia 8 de março – Dia Internacional da Mulher – quer no gabinete, quer em giros de rua, estradas, bares e apartamentos, oferecendo às Utentes uma flor em papel Eva, feita por um dos voluntários, e um chocolate. Para Utentes em nível 3 de acompanhamento que estão em processo de abandono dos contextos de prostituição, a Equipa ofereceu um voucher de cuidados de beleza num salão, cuja proprietária é uma mulher, cujo testemunho é de foco, superação e resiliência.

- **15 junho – Festa da Vida e Santa Maria Micaela**



Anualmente, uma das celebrações / festas que a Equipa promove é a ‘Festa da Vida’, onde se celebra a festividade de Santa Maria Micaela (fundadora da Congregação Religiosa das Irmãs Adoradoras, que dá nome à Equipa). Para o assinalar, no ano de 2025 a Equipa decidiu organizar uma ida a Fátima, com parte do percurso feito a pé. Para esta atividade foram convidadas/os a participar Utentes e ex-utentes e suas famílias, voluntárias/os e técnicas/os. Depois da caminhada e da participação numa celebração na Capelinha das Aparições, houve um almoço com partilha de testemunhos e de símbolos recolhidos durante o percurso a pé, que simbolizavam o momento vital de cada um/a das/os participantes.

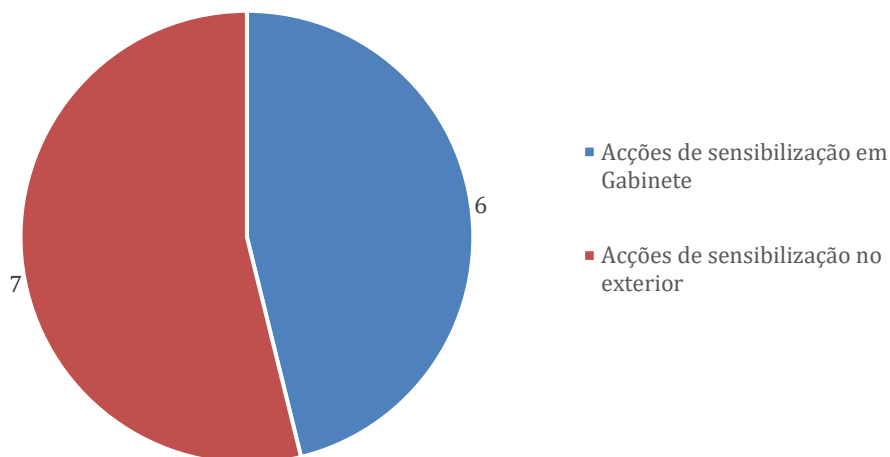
- **22 dezembro: Festa de Natal**



A nossa habitual Festa de Natal foi realizada na paróquia à qual a Equipa pertence, Santa Cruz, com o objetivo de nos abirmos à comunidade. Para além da comunidade paroquial, estiveram presentes Utentes, a comunidade das Irmãs Adoradoras, técnicas e voluntárias/os. No final da celebração houve um ‘porto de honra’ (lanche) na sacristia, para o qual foram convidados todos os presentes.

## 5. AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO

Gráfico 20. - *Ações de Sensibilização na Comunidade*



Com o objetivo de promover uma mudança efetiva de mentalidade, no sentido de diminuir os preconceitos associados a pessoas em contextos de prostituição e promover a inclusão social das mesmas, a Equipa, durante o ano de 2025, realizou um total de 13 Ações de Sensibilização na Comunidade. Sempre que a Equipa recebe este tipo de

convites adere e mostra-se disponível à sua dinamização, num esforço de apelar ao compromisso social na problemática em causa.

# Capítulo IV

## Comunidade | Parceiros

## PARCEIROS

No ano de 2025, a Equipa realizou 6 reuniões com parceiros, que tiveram como principal objetivo avaliar e redefinir os objetivos e estratégia de cada parceria. As reuniões com outras entidades externas foram 5, relacionadas com a organização de eventos e reuniões para avaliar a possibilidade de futuras parcerias.

Grande parte das reuniões com parceiros foram no âmbito da rede social, sendo fundamentais para a otimização dos recursos existentes em função do acompanhamento às/aos Utentes, possibilitando maior eficácia na intervenção.

Consideramos que uma instituição apenas pode ajudar em processos de integração social se for uma instituição aceite e reconhecida pela comunidade. Só assim é viável a intervenção em rede, a articulação com os serviços e a melhoria da eficácia do trabalho social.

Desde o início da resposta social que se tem privilegiado o trabalho em rede e a criação de parcerias. A Equipa manteve um relacionamento próximo com os seguintes parceiros:

- Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra (acordo atípico: financiamento e acompanhamento técnico);
- UCSP Fernão de Magalhães (consultas de Medicina Geral e Familiar, Planeamento Familiar e Enfermagem a Utentes);
- ULS de Coimbra (consultas de psiquiatria no Hospital Sobral Cid);
- DGS - Direção Geral de Saúde (fornecimento de material de prevenção IST);
- Rede Social de Coimbra – Câmara Municipal de Coimbra (CLAS);
- BACF - Banco Alimentar Contra a Fome (distribuição de alimentos para Utentes);
- Pastelaria 'O Tamoeiro' (fornecimento de bolos para lanches nos giros de rua);
- EntrAjuda (formação);
- Cáritas Diocesana de Coimbra Equipa Reduz (articulação e encaminhamento de Utentes com problema de adição e/ou sem abrigo);
- APF - Associação Para o Planeamento da Família (formação e folhetos de prevenção de saúde sexual e reprodutiva);
- Rede Regional de Tráfico de Seres Humanos (formação, divulgação e promoção de denúncia);
- Órgãos de Polícia Criminal (Polícia Judiciária e SEF);
- CEARTE - Centro de Formação Profissional do Artesanato (consultadoria em design, marketing e formação);
- Movimento Democrático de Mulheres (projetos de sensibilização da comunidade);
- Associação Existências (intervenção integrada por público-alvo que se cruza; teste de deteção precoce de IST);
- Diocese de Coimbra (cedência do espaço para funcionamento da Estrutura Emprego Protegido): Unidade Pastoral Aeminiun; Seminário Maior de Coimbra;
- Comp ra Solidária, onde estão à venda os produtos da EEP.

# Capítulo V

## Equipa

## 1. RECURSOS HUMANOS

### Contratações

O acordo atípico com a Segurança Social prevê 3 técnicos a tempo inteiro (100%), formados nas áreas da psicologia, serviço social e educação social, e dois contratos de avença, uma jurista afeta a 10% e um contabilista afeto a 10%.

Na Estrutura de Emprego Protegido, em 2025, manteve-se 1 contrato em *part-time* (coordenadora) e deu-se continuidade a 1 contrato de avença com uma costureira; também esteve integrada uma Utente com contrato de avença.

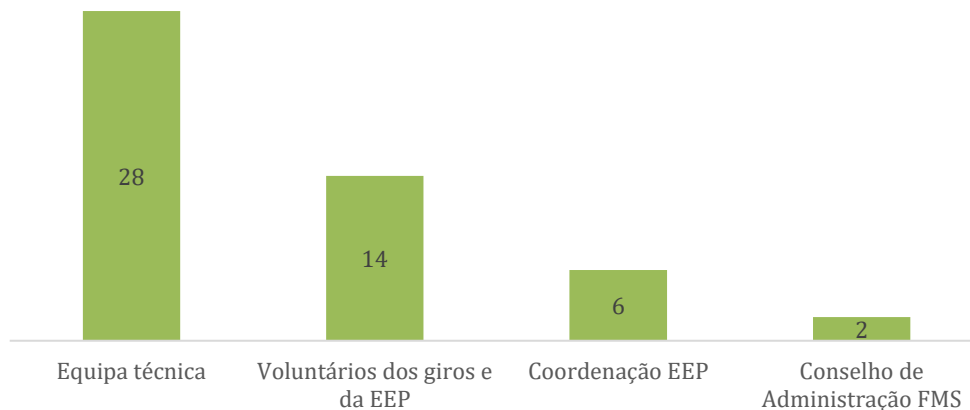
### Voluntariado

Desde o início que a Equipa tem vindo a promover o voluntariado, como forma de apoiar o trabalho realizado e também de divulgar junto da comunidade a sua missão. São vários os pedidos de voluntariado, o que mostra tem mostrado disponibilidade, solidariedade e responsabilidade social da comunidade. Com o objetivo de capacitar pessoas que se mostrem motivadas para integrar o voluntariado da Equipa de Intervenção Social MICAELA, nomeadamente pela participação nos 'giros' a locais conotados com a prática da prostituição, a FMS tem um programa inicial específico de formação, com a duração de cerca de 9 meses, com cerca de 12 sessões, e que inclui um processo de seleção. Na formação aprofundam-se conhecimentos em temáticas relacionadas com a pessoa em contexto de prostituição, em especial a mulher, na área social, saúde, psicologia, jurídica, cristã e carismática (Carisma das Irmãs Adoradoras – Pedagogia Adoradora); desenvolvem-se técnicas de interação e de abordagem, promovem-se atitudes de respeito e dignificação da pessoa; para que cada um dos/as voluntários/as assuma a sua experiência de voluntariado, integrando-a de forma coerente ao nível da identidade e vivendo-a como compromisso e missão. Feita esta formação inicial, mantêm-se as reuniões mensais com as/os voluntárias/os, que servem, para além da formação contínua, para organizar e avaliação de atividades e proporcionar momentos de encontro e de missão partilhada.

## 2. REUNIÕES

A Equipa MICAELA tem definidos 4 tipos de reuniões para a gestão e organização das diferentes atividades: Reuniões de Coordenação, Reuniões de Equipa Técnica, Reuniões de Voluntárias/os dos Giros e da EEP e reuniões participadas pela Equipa MICAELA no Conselho de Administração da Fundação Madre Sacramento.

**Gráfico 21. – Reuniões de formação**



**I. Reuniões da Equipa Técnica**

No ano de 2025 a Equipa técnica realizou 28 reuniões; habitualmente, estas reuniões têm uma periodicidade semanal para planificação e avaliação das modalidades de intervenção e das atividades, de acordo com o Plano de Atividades, e para a planificação e avaliação do acompanhamento de Utentes (objetivos e estratégias de intervenção, discussão de casos e a avaliação da intervenção realizada).

**II. Reunião de Voluntários/as**



Uma das prioridades da Equipa é a formação de base do grupo de voluntariado. Durante o ano de 2025, a Equipa realizou 14 reuniões com voluntárias/os da Equipa e da EEP e com um grupo de candidatas a voluntárias que iniciaram a formação. Esta formação tem a duração de 9 meses, com encontros mensais, que abordam várias temáticas e conteúdos relacionados com a missão e intervenção da Equipa. Para criar vínculos e sentido de pertença, a Equipa privilegia momentos celebrativos e de partilha.

### III. Reuniões de Coordenação

Regularmente, a Coordenadora da EEP e a Diretora Técnica da Equipa reúnem para organizar as atividades de acordo com o Plano de Atividades anual e para questões relacionadas com a gestão financeira do projeto. Durante o ano de 2026 houve 6 reuniões no âmbito da coordenação da EEP.

### IV. Reuniões do Conselho de Administração da FMS

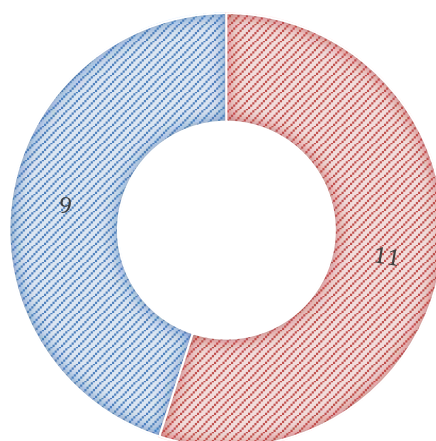
A Equipa também participa nas reuniões do conselho de administração da Fundação Madre Sacramento, uma vez que a diretora técnica pertence a este conselho e representa a Equipa, tendo-se realizado um total de 2 reuniões durante o ano.

## 3. FORMAÇÃO

No ano 2025, toda a equipa técnica participou, de forma alternada, em 20 sessões de formação técnica, que enriqueceram o conhecimento e favoreceram a intervenção, nas seguintes áreas: carismática/missão, gestão, intervenção social, primeiros socorros segurança e medidas de proteção, tráfico humano e migrantes. A duração das formações totalizou mais de 81 horas.

Gráfico 22. – **Formação**

■ Formação técnica interna ■ Formação técnica externa



#### 4. PROCESSOS DE ORGANIZAÇÃO

A Equipa tem vindo a desenvolver um sistema informático de recolha e tratamento de dados que possibilita o registo de todas as atividades realizadas pela Equipa, adaptado para seguir as normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

No sistema informático estão reunidas todas as informações relativas: à Equipa MICAELA e sua organização (recursos humanos, atas de reuniões, formação recebida); às/aos Utentes (Processo Individual de Utente) e todas as atividades das diferentes modalidades de intervenção (abordagem, ações de atendimento e acompanhamento social; a integração laboral e a Estrutura de Emprego Protegida; ações de sensibilização e atividades de Inclusão Social).

Realçamos ainda os sistemas de aviso do sistema informático, que informam a Equipa acerca das datas de avaliação de cada Plano de Acompanhamento (PA) realizado (para que a Equipa possa contactar e convidar a pessoa a realizar a avaliação do PA em conjunto e, caso se justifique, delinear novo PA); as datas de aniversário das/os Utentes; a lista de pessoas que não contactam a Equipa há mais de três anos (uma das condições para cessar o acompanhamento e encerrar Processo).

Está definido um conjunto de procedimentos de registo que facilitam a organização da informação e o acesso de toda a informação a todas as pessoas da equipa técnica. Os registos são atualizados diariamente para facilitar a partilha da informação e para minimizar falhas na comunicação, o que implica um esforço (e dedicação de tempo) diário de cada técnica para registar todas as ações que realiza. O sistema informático possibilita ainda a contabilização de toda a informação para análise estatística e avaliação (permitindo a construção dos gráficos presentes neste relatório).

A Equipa tem vindo a desenvolver um conjunto de procedimentos para melhorar todo o trabalho, que poderá ser redigido para permitir a replicabilidade da resposta social. No que se refere aos procedimentos de comunicação, dependendo do tipo de informação, esta é partilhada pelo sistema informático, no site e redes sociais, na *mailing list* e nas diferentes reuniões realizadas.

#### 5. SUSTENTABILIDADE

O financiamento do acordo atípico assegura a maioria das despesas, pelo que a Equipa todos os anos procura fontes complementares de rendimentos para financiar as despesas restantes. No ano de 2025 as fontes foram: injunções, mecenato, angariação de fundos e vendas.

- **Injunções**

O Tribunal Judicial da Comarca de Coimbra tem designado algumas instituições de solidariedade social de Coimbra para as beneficiar com medidas de injunção. É uma fonte de receita muito imprevisível, mas é importantíssima para a sustentabilidade da Resposta Social.

- **Donativos**

À luz da lei do Mecenato, a Equipa MICAELA tem vindo a beneficiar de donativos em géneros e em dinheiro (alguns pontuais, outros mensais). É de realçar a solidariedade e espírito de partilha da comunidade de Coimbra, mas em especial do grupo de voluntariado.

- **Angariação de fundos**

Como tem vindo a ser habitual, a Equipa divulga e promove a consignação do IRS através das redes sociais para reverter a favor da Fundação Madre Sacramento.

- **Estrutura de Emprego Protegido (EEP)**

A sustentabilidade do projeto baseia-se na produção e venda de artigos de costura/artesanato e no trabalho em parceria, de onde elencamos os parceiros mais relevantes: Diocese de Coimbra (cedência gratuito do espaço, na Rua da Ilha, em Coimbra), CEARTE (consultadoria de design e marketing; formação certificada nas áreas de costura e artesanato), IEFP (medidas de apoio ao emprego para a contratação das Utentes). Os artigos são vendidos na Venda de Natal Solidária, no *site* da Fundação Madre Sacramento, no *site* Compra Solidária e, pontualmente, em Feiras.

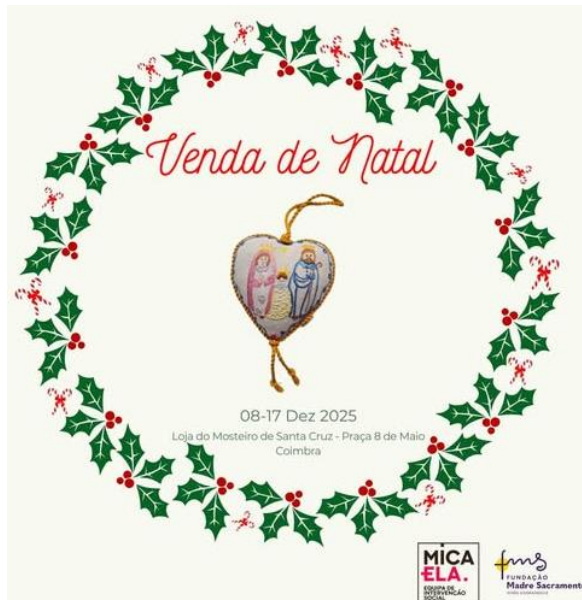


Um dos trabalhos mais significativos realizados na EEP em 2025 por encomenda foi a confeção de 100 corações viana perfumados e bordados à mão para a Escola Americana - *Carlucci American International School of Lisbon*. Esta encomenda significou uma receita muito significativa e foi um trabalho feito com muito gosto, cuidado e esmero. O cliente também se mostrou muito satisfeito pelo resultado e por ter contribuído para a nossa causa.



**Amêndoas artesanais:** à semelhança dos anos anteriores, também em 2025 tivemos a tradicional confeção e venda de Amêndoas Artesanais, doces (açúcar, e açúcar e cacau) ou torradas, ideais para ofertas institucionais ou pessoais. O miolo das nossas amêndoas é todo ele proveniente das famosas amendoeiras da zona do Douro (Vila Nova de Foz Coa) e são

confeccionadas no âmbito das atividades da nossa Estrutura de Emprego Protegido (EEP), onde mulheres provenientes de contextos de prostituição efetivam a construção de um novo projeto de vida, pela participação em atividades que promovem a inserção laboral e inclusão social.



**Venda de Natal Solidária 2025:** este ano a Venda de Natal realizou-se novamente num espaço pertencente à paróquia de Santa Cruz e no Mercado de Natal do Seminário Maior de Coimbra; houve grande variedade de artesanato de excelência e de utilidade, na área da costura e trabalhos manuais, produzido por mulheres em percurso de inclusão social na Estrutura de Emprego Protegido



**Participação em Mercado:** este ano, através do *site* Compra Solidária, a EEP também participou no mercado da empresa *Critical Software*, em Coimbra. Foi uma oportunidade para dar a conhecer o nosso projeto, a causa que abraçamos e conseguir receita para a sustentabilidade do projeto. De destacar a responsabilidade social desta empresa que ofereceu material próprio de

*merchandising* para vendermos, tendo a receita revertido na totalidade para o projeto.

## 6. MARKETING SOCIAL

A Equipa MICAELA pretende divulgar uma mensagem fundamental: somos um projeto social que promove a dignificação da pessoa em contexto de prostituição e a sua inclusão social. A maior visibilidade do projeto facilita o trabalho em rede na comunidade e o processo de integração de cada pessoa que aceita a nossa proposta de acompanhamento.

As atividades no âmbito de comunicação e marketing realizadas foram:

- Publicação frequente no *Facebook* e *Instagram* da Equipa MICAELA e da EEP;
- Atualização dos conteúdos da Equipa e da EEP no *site* da FMS ([fmsacramento.pt](http://fmsacramento.pt));
- Distribuição de cerca de 300 *flyers* da Equipa MICAELA e da EEP em todas as atividades realizadas na comunidade;
- Realização de ações de sensibilização dirigidas ao Ensino Secundário e Superior e participação em conferências;
- Divulgação da Venda de Natal Solidária (distribuição de cartazes, sensibilização dos parceiros na divulgação e artigos nos jornais diários do distrito) e da Amêndoas de Páscoas Artesanais.

## Objetivos | Reflexão

## REFLEXÃO EM FUNÇÃO DOS OBJETIVOS DA EQUIPA

O objetivo geral da Equipa MICAELA é **‘Promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas em contexto de prostituição – nomeadamente mulheres – e seus agregados familiares, possibilitando um novo projeto de vida, e apoiando na construção e gestão do mesmo, através do atendimento, acompanhamento, encaminhamento e orientação nas áreas social, psicológica, judicial, saúde e profissional’**.

Os resultados aqui apresentados dão conta de que os objetivos propostos no Plano de Atividades foram atingidos e alguns deles até superados.

**O objetivo 1 – ‘Promover a melhoria da qualidade de vida da pessoa que se prostitui e sua família nuclear é transversal a todas as modalidades de intervenção e concretiza-se em todas as atividades e atitudes da Equipa’**. No ano de 2025 continuou-se a enviar Mensagens a contactos retirados dos *sites* e jornais regionais, conotados com a prática da prostituição, uma vez que, nos últimos anos, tem havido um aumento considerável de *sites* com anúncios de prostituição e de casos de prostituição *indoor*; continuando a verificar-se uma significativa redução do número de pessoas em contextos convencionais de prostituição de exterior. Esta situação explica o número nos seguintes indicadores de avaliação para a modalidade de intervenção aproximação ao meio:

- Número de Mensagens enviadas: 723 (2024: 1029);
- Número total de giros: 126 (2024: 161);
- Abordagens em contexto de prostituição: 390 (2024: 460);
- Número de *kits* de prevenção de IST distribuídos: 456 (2024: 472);
- Número de voluntários com formação, contrato de voluntariado e abrangidos pelo seguro: 12 (2024: 11);
- Número de quilómetros percorridos em giros: 8005 km (2024: 8776 km).

Por outro lado, a Equipa estabeleceu vários contactos telefónicos, cerca de 1384 (2024: 1422), para efetivar os acompanhamentos, sobretudo a nível social e psicológico, nomeadamente através de *WhatsApp*.

A segunda modalidade de intervenção, Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, tem os seguintes indicadores de avaliação:

- Número de Processos Individuais de Utente: 275 (2024: 289);
- Número de novos PIU: 65 e reabertura de 7, num total de 72 (2024: 88);
- Número de pessoas atendida em gabinete: 236 (2024: 250);
- Número total de PA: 237 pessoas fizeram 388 PA (2024: 239 pessoas delinearam 363 PA).

Verificou-se uma pequena diminuição de processos ativos, mas, em contrapartida houve um aumento muito significativo de PA nos diferentes âmbitos, o que demonstra uma maior continuidade e consistência no processo de acompanhamento a cada Utente.

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social tem quatro áreas de apoio: social, psicológico, jurídico e de saúde. Os indicadores de avaliação prendem-se com as

atividades de cada âmbito, apresentadas no capítulo III – ‘Modalidades de Intervenção e Atividades’. Na discussão de dados são apenas referidos os dados mais relevantes.

Os objetivos de 2 a 5 estão mais diretamente relacionados com o apoio social:

**2 – ‘Fomentar o acompanhamento mãe ou pai/filho, nomeadamente, no processo de integração escolar’;**

**3 – ‘Intervenção ao nível familiar de forma a conseguir um equilíbrio que favoreça um bom relacionamento e aceitação parental’**, são trabalhados a partir do atendimento/ aconselhamento social, do trabalho em rede com as outras entidades competentes em matéria de infância e juventude. De destacar que, cerca de 80% da população em acompanhamento no ano de 2025 era emigrante (2024: 77,6%); que, tendo filhos, estes ficaram nos países de origem, à guarda de outros familiares. Nas famílias portuguesas, existe uma elevada percentagem de situações multiproblemáticas e multiassistidas, em que os filhos não constam do agregado por estarem à guarda de outros familiares ou instituições, ou por já serem maiores. Nas situações em que as/os Utentes têm filhos e estes vivem no mesmo agregado, no distrito de Coimbra, é realizado um diagnóstico familiar e são definidos objetivos concretos, caso a caso, que constam no Plano de Acompanhamento. Este ano não acompanhámos famílias com filhos sinalizados pela CPCJ ou Tribunal de Família e Menores; à semelhança do ano anterior, a Equipa acompanhou apenas 1 família com filhos menores (2024: 1).

**O objetivo 4 – ‘Motivar para o abandono da prática da prostituição’** é um objetivo que é transversal a toda a intervenção, e que começa desde a primeira abordagem até ao último contacto que a pessoa tem com a Equipa. Todas/os as/os colaboradoras/es da Equipa MICAELA partilham deste sentido de missão e capacitação.

Quanto à procura e efetivação de emprego, continuam a verificar-se muitas situações em que há suspeita de falta de liberdade para tomar a decisão de abandonar a prostituição, que são conhecidas das entidades de direito.

Durante o ano de 2025, registamos 7 altas por inserção profissional: Utentes que se integraram a nível social e laboral tendo abandonado os contextos de prostituição (2024: 4 alta por autonomia); 2 por terem abandonado a prostituição; e 3 por regresso ao país de origem. Podemos depreender que é cada vez mais difícil para estas pessoas abraçar projetos de vida que sejam de facto alternativa viável aos contextos de prostituição em que se encontram, quer seja por toda a conjuntura económico-social em que vivemos, alteração da lei de emigração, quer seja pela sua situação pessoal (muitas delas sem rede de suporte e em situação irregular no país) e pela sua trajetória de vida.

**O objetivo 5 – ‘Divulgar os serviços e ofertas existentes na comunidade local’** tem sido concretizado através das atividades da modalidade de intervenção Atendimento/Acompanhamento Social, sobretudo no que se refere à articulação/ encaminhamento/ acompanhamento para estruturas da comunidade (sociais, jurídicas e de saúde). A estratégia da Equipa é realizar uma aproximação ao meio (contextos conotados com a prática da prostituição), exatamente por se verificar que pessoas em situação de exclusão ou vulnerabilidade social não se aproximam dos serviços existentes,

ou fazem-no de uma forma pouco informada ou sem limites. Na abordagem realizada, procura-se estabelecer uma relação de confiança que permita um encaminhamento otimizado para os serviços competentes, minimizando a duplicação e maximizando a articulação e o trabalho em rede. A partir do momento em que a pessoa começa a conhecer os serviços, a melhorar a forma de se articular com eles e se torna autónoma, a Equipa deixa progressivamente de acompanhar e promove o processo de alta.

**O objetivo 6 – ‘Incentivar a valorização pessoal e o processo de integração social da pessoa’** remete em primeiro plano para as atividades de âmbito psicológico, mas também para todas as atividades de Atendimento/Aconselhamento Social e, quando possível, as atividades de integração laboral e de inclusão social. Este objetivo é difícil de avaliar pela sua subjetividade, sendo que a valorização pessoal é mais um processo do que um resultado. Em 2025, no âmbito psicológico, a Equipa efetivou acompanhamento a 45 Utentes (2024: 29), num total de 216 consultas (2024: 206) - tendo-se verificado um aumento muito significativo do nº de pessoas acompanhadas e de consultas realizadas -, tendo sido 2 delas intervenções em situação de crise (2024: 6). A modalidade das consultas foi híbrida (*online* e presencial), de acordo com as necessidades e com o objetivo de facilitar ao máximo o acesso a este acompanhamento, o que facilitou a adesão das/os Utentes. Fazer mudanças estruturais implica um processo muito complexo e que necessita de vários momentos de validação e de capacitação pessoal. Estamos convictas que este modelo de atendimento funciona e é promotor de autonomia.

Nas atividades de inclusão social, a Equipa realizou a Festa da Vida com uma Caminhada a Fátima e a Festa de Natal, com Eucaristia na Igreja da Paróquia de Santa Cruz (onde a Equipa pertence), tendo-se convidado Utentes e ex-utentes para um lanche durante a tarde e/ou para um ‘porto de honra’ no final das celebrações, estendendo-se este convite a toda a comunidade presente na Eucaristia.

**Os objetivos 7 – ‘Promover a regularização de questões judiciais pendentes’ e 8 – ‘Encaminhamento e promoção do processo de legalização de pessoas imigrantes e seus filhos’**, são especificamente concretizados através das atividades de âmbito jurídico e também de algumas atividades de âmbito social. A procura do apoio jurídico manteve-se, tendo-se registado um aumento de atividades neste âmbito relativamente ao ano anterior (2025: 34; 2024: 28); de realçar que a satisfação das/os Utentes que dele beneficia é muito elevada. Parte dos apoios foi realizado *online* ou por email.

No que se refere a sinalizar e encaminhar alegadas situações de tráfico de pessoas para fins de exploração sexual, a Equipa continua a promover junto das pessoas um trabalho de sensibilização para os sinais e indicadores de tráfico, por forma a informar e clarificar de que tipo de crime se trata, pois, a maior parte das pessoas pode estar nessa situação e não se reconhece como vítimas.

**Os objetivos 9 – ‘Fornecer material de informação e prevenção de IST’ e 10 – ‘Promover a aproximação de Utentes ao Serviço Nacional de Saúde’**, em especial no que toca ao Planeamento Familiar, despiste de Infeções Sexualmente Transmissíveis (IST), Medicina Geral e Familiar, bem como promover a aproximação a estruturas

sociossanitárias e de saúde, são concretizados especificamente pelas atividades de âmbito de saúde e social. Manteve-se a possibilidade de acesso das Utentes a consultas de Planeamento Familiar/Ginecologia no UCSP Fernão de Magalhães para consultas de utentes de ONG, tendo-se realizado 66 consultas de Planeamento Familiar/Ginecologia e 63 consultas de Medicina Geral e Familiar, num total de 129 (2024: 105). Estas consultas são de extrema importância, pelo facto de se tratar de uma população com comportamentos de riscos e porque permite que acedam à mesma Utentes interessadas/os, independentemente da sua situação ser regular ou irregular no país; a Equipa investe muito na sua divulgação e sensibilização e as Utentes valorizam muito essa possibilidade. Quanto às consultas de psiquiatria no Hospital Sobral Cid, registamos 6 (2024: 3), mas certamente foram mais, uma vez que muitas delas serem agendadas diretamente pelo médico no âmbito da continuidade do acompanhamento, facto que escapa ao registo da Equipa.

O **segundo objetivo geral** da Equipa MICAELA é **‘Promover a mudança de mentalidade e de comportamentos a nível social, contribuindo para a sensibilização em diversos âmbitos de influência, de forma a incidir sobre as causas estruturais, geradoras de injustiças e desigualdades’**. Os indicadores de avaliação deste objetivo são os seguintes: número de Ações de Sensibilização e conferências: 13 (2024: 19), em que cada ação teve em média cerca de 25 participantes. Para além da sociedade civil, a Equipa procura também implementar ações e sessões de sensibilização a técnicos especializados em áreas estratégicas, na temática da igualdade de género, violência de género, defesa e garantia dos direitos da mulher, exploração sexual, TSH para fins de exploração sexual e prostituição, tem sido amplamente desenvolvido.

Para além dos indicadores que comprovam a vitalidade da Equipa na comunidade/distrito de Coimbra, reforçamos todo o esforço de trabalho em rede e em parceria com diversas entidades e todas as estratégias e atividades de sustentabilidade e de *marketing*, que também contribuem para a concretização deste objetivo. Continua a ser um desafio avaliar de forma objetiva ou quantitativa os resultados referentes a este objetivo geral, pois a mudança de mentalidade atravessa gerações e ainda assim, muitas vezes, podemos encontrar em cada época uma elevada diversidade de valores/princípios/crenças/estereótipos. Entendemos como positivo que as entidades sociais e da Igreja Católica continuem a convidar-nos para apresentar a resposta social e para defender a causa e os valores que a Equipa representa.

# Nível de satisfação de Utentes | Inquérito

## RESULTADO DE INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE UTENTES

No âmbito da implementação de procedimentos de Qualidade na rede das respostas sociais da Província Europa-África da Congregação das Religiosas Adoradoras, que engloba 8 países, a Equipa - que também integra essa rede - disponibilizou às/aos Utentes um questionário para aferir a sua satisfação relativamente aos serviços de atendimento e acompanhamento prestados pela Equipa.

O questionário foi disponibilizado durante o mês de dezembro de 2025, em plataforma online, e respondido por **57 pessoas/Utentes**, com acompanhamento da Equipa pelo menos há 6 meses, e avaliou dez dimensões no âmbito do atendimento e serviços prestados, numa escala de 1 (muito insatisfeita/o) a 5 (muito satisfeita/o).

Também se recolhe uma valorização global de satisfação e uma pergunta de recomendação equivalente ao *Net Promoter Score* (NPS), que permite classificar as/os Utentes em promotores/as (pontuação 5), passivos (3-4) e detratores/as (1-2).

### **Net Promoter Score (NPS)**

Em normas como a ISO 9001, o foco no 'cliente' é essencial - e o NPS é uma ferramenta prática para medir esse foco; é um indicador muito usado em sistemas de gestão da qualidade para medir a satisfação e lealdade dos clientes.

Baseia-se numa pergunta simples:

- "De 0 a 10, quanto recomendaria a nossa resposta social/serviço a um/a amigo/a ou colega?"

Com base nas respostas, os 'clientes' são classificados em:

- Promotores (9-10): clientes muito satisfeitos e fiéis
- Neutros (7-8): satisfeitos, mas não entusiasmados
- Detratores (0-6): insatisfeitos, podem falar mal da empresa

O NPS é calculado da seguinte forma:

$NPS = \%Promotores - \%Detratores$  (o resultado vai de -100 a +100).

### **Interpretação:**

Acima de 50: excelente

Entre 0 e 50: razoável/positivo

Abaixo de 0: problemático

No sistema de gestão da qualidade O NPS é usado para:

- Monitorizar a experiência do 'cliente';
- Identificar oportunidades de melhoria;
- Avaliar o impacto de ações de melhoria;
- Apoiar decisões estratégicas.

### 1. Ficha técnica:

Nº de respostas	57
Escala de satisfação	1 (muito insatisfeito/a) a 5 (muito satisfeito/a)
Escala de recomendação (NPS)	1 a 5; Promotores/as: 5; Detratores/as: 1-2
Período de recolha de dados	Dezembro de 2025

### 2. Indicadores-chave

Indicadores	Equipa MICAELA	Média da rede
Satisfação global	4,96 pontos	4,85 pontos
NPS equivalente	98,2 pontos	93,2 pontos
% Promotoras (pontuação 5)	98,2% das/os Utentes	93,9%
% Detratores (pontuação 1-2)	0,0% das/os Utentes	0,6%
Recomendação média	4,96 pontos	4,85 pontos

### 3. Aspetos priorizados e nível de satisfação

De seguida apresenta-se por ordem de prioridade os aspetos/dimensões que as/os Utentes consideram mais importantes e a respetiva pontuação.

Aspetos/dimensões	Pontuação (1-5)
1. Instalações (limpeza e cuidado)	4,35
2. Espaços de atendimento (comodidade e conforto)	4,33
3. Cumprimento do acordo (a Equipa cumpre o acordado e faz o que diz)	4,35
4. Confidencialidade (a Equipa respeita a confidencialidade)	4,24
5. Rapidez na resposta (quando há um pedido de ajuda, a resposta é rápida)	4,28
6. Solução de problemas (a Equipa procura sempre uma solução)	4,28
7. Proteção e segurança (sentimento de proteção e segurança no Projeto)	4,30
8. Tranquilidade e confiança (os profissionais transmitem tranquilidade e confiança)	4,33
9. Respeito e amabilidade (a Equipa trata com respeito e amabilidade)	4,31
10. Interesse e escuta ativa (a Equipa mostra interesse e escuta verdadeiramente)	4,27

#### 4. Perguntas abertas / sugestões

Receberam-se 57 respostas no total, das quais 104 indicavam comentários ou sugestões contempladas nas respostas abertas:

- **Que aspetos gostarias que fossem melhorados?**
  - “Rastreios IST”
  - “Estou satisfeito em todos os aspetos”
  - “São perfeitas”
  - “Para mim, a equipa está muito bem e apta para nos receber e cumpre sempre os requisitos que preciso, estão sempre prontas para nos receber”
  - “Para mim está tudo ótimo”
- **O que é que mais te ajuda no teu processo pessoal?**
  - “Psicologia e material de apoio ao trabalho”
  - “Sempre que preciso recorrer, a equipa tem-me orientado e ajudado... sou diabético e fiquei sem médico de família, e a Equipa MICAELA tem-me ajudado com medicação... médico e material de trabalho, estou 100% satisfeito”
  - “Muito na experiência”
  - “Em tudo que preciso a nível geral: encaminhamento e acompanhamento a consultas médicas; apoio ao nível social e jurídico; apoio no preenchimento de documentos”
  - “Material de trabalho e ajuda em termos de conversas”
- **Observações ou sugestões adicionais**
  - “A equipa tem sido muito importante para mim. Tem-me apoiado muito, sobretudo nesta fase em que estou a fazer tratamento oncológico”
  - “A satisfação é excelente em todos os aspetos”
  - “Não tenho sugestões, é tudo muito bom”
  - “Agradeço imenso à Equipa MICAELA de Coimbra que me tem ajudado muito, todas são muito carinhosas e atenciosas, respeitando o sigilo e doando-se ao máximo para resolver as questões”
  - “Para mim está tudo perfeito, impecável”.

#### 5. Aspetos priorizados e nível de satisfação | Conclusões e recomendações

A Resposta Social de Coimbra obteve uma satisfação global de 4,96 pontos, na escala de 1 a 5, situando-se acima da média da rede das respostas sociais (4,85) da Província Europa-África que participaram no processo, com uma diferença de 0,11 pontos. O NPS equivalente é de 98,2 (média: 93,2 - mais 5 pontos).

Em termos gerais, os resultados refletem um nível de satisfação bastante alto da parte das/os Utentes, com a maioria a valorizar positivamente o acompanhamento recebido, o que as/os levaria a recomendar o serviço.

As respostas às perguntas abertas complementam a análise quantitativa e indicam aspetos qualitativos relevantes. Entre os temas mais recorrentes nos comentários das /os Utentes destaca-se: a valorização positiva do apoio recebido, juntamente com sugestões orientadas a melhorar a agilidade do atendimento, a flexibilidade nos processos e o apoio na autonomia e inserção social. Estes aspetos serão tidos em conta na planificação do processo de melhoria, uma vez que refletem as expectativas e as necessidades reais das pessoas acompanhadas.

# CONCLUSÃO

Cada pessoa que contacta a Equipa MICAELA é atendida com respeito, cuidado e inteira liberdade. As pessoas são informadas acerca dos serviços disponibilizados, da sua gratuitidade e confidencialidade e, caso o concitam, procede-se à abertura de um processo individual de Utente (PIU) para a/o Utente poder ter acesso a todos os serviços; também se propõe a delineação de um plano de acompanhamento (PA), para ficar definido de forma objetiva como se processará o acompanhamento; os objetivos e as atividades do mesmo são definidos em conjunto, de forma colaborativa, reconhecendo que cada pessoa é perita acerca da sua vida e necessidades, que deve ser protagonista do seu próprio processo e que o seu pedido deve ser valorizado. Cada PA é individualizado e personalizado, e é avaliado quando terminar, em data combinada entre a Equipa e a/o Utente.

Ainda que durante o ano de 2025 o número de pessoas em acompanhamento tenha diminuído ligeiramente relativamente ao ano anterior, constatamos um aumento muito significativo no número de Planos de Acompanhamento, o que demonstra uma maior continuidade e consistência no processo de acompanhamento a cada Utente.

As pessoas em situação de prostituição de exterior – em estradas e ruas – bem como os contactos nos anúncios dos dois jornais locais, têm vindo a diminuir bastante nos últimos anos; em contrapartida, tem-se verificado uma tendência de aumento de anúncios em *sites* que promovem encontros conotados com a prática da prostituição, bem como as *webcams* para adultos, sendo muitos deles de subscrição gratuita. Nos últimos anos, tem-se verificado uma tendência de aumento da percentagem do número de pessoas emigrantes em contextos de prostituição, na área geográfica onde a Equipa atua. No ano de 2025 a percentagem de Utentes estrangeiras foi de 82,6%, sendo que em 2024 era de cerca de 75%, tendo-se verificado um aumento de mais de 7%.

Realçamos ainda o facto de as relações e os vínculos da população destes contextos se construírem de forma progressiva, alimentando-se da proximidade, interesse e respeito pela vida do/a outro/a; isto exige das técnicas da Equipa e das/os voluntárias/os um grande cuidado, conhecimento e sensibilidade, de forma a não serem invasivos ou desresponsabilizantes e superficiais nas suas abordagens, procurando criar condições e promovendo um acompanhamento social que respeite ritmos e processos, com vista à autonomização e à promoção da cidadania responsável.

Este ano, o número de Utentes que tiveram alta da Equipa foi 12, sendo 9 delas/deles por autonomia/inserção profissional (2024: 4), o que significa que reuniram as condições para a inclusão social e o exercício pleno da cidadania, abandonando a prática da prostituição. No final do ano, registamos que, no nível 3 e 4 de acompanhamento há 19 Utentes (2024: 10) que estão em condições de ter alta em breve; um ano não é suficiente para que uma pessoa conclua o seu processo; há pessoas que têm processo durante vários anos.

Não são as ‘taxas de sucesso’ que nos regem, mas sim que se criem condições para que a pessoa perceba que a sua rede de suporte efetivo e positivo se amplia e reforça, e a sua confiança aumenta, o que previne o perpetuar de situações de (re)vitimização. Trata-se de

ir dando pequenos passos e conquistas em processos de mudança consistentes, bem definidos e estruturados, que possam diminuir a prevalência de recaídas. O sucesso relaciona-se com cada pequena semente que deixamos no coração e na memória de quem se cruza com a Equipa.

Relativamente à organização dos processos e da qualidade dos serviços prestados, a Equipa procura reger-se por uma gestão eficiente, eficaz, transparente e sustentável. Os recursos materiais, desde a unidade móvel às instalações dos gabinetes da Equipa, são de elevada qualidade, para receber com dignidade e respeito todas e todos que procuram a Equipa, e também para assegurar boas condições de trabalho (segurança, saúde e bem-estar) a todas/os as/os colaboradoras/es.

O edifício onde a Equipa tem as suas instalações (designado e conhecido em Coimbra como 'Edifício Azul') situa-se na zona central da baixinha da cidade de Coimbra, sendo um local estratégico em termos de acesso a rede de transportes coletivos que circulam dentro da cidade, bem como à rede de transportes rodoviários e ferroviários de âmbito "regional" ou nacional – dada a proximidade, quer da 'Estação rodoviária', quer da estação ferroviária de Coimbra. Este edifício é destinado a vários tipos de serviços, o que possibilita a circulação e frequência de pessoas para diferentes fins, sem que se identifique a que tipo de entidade as pessoas apoiadas pela Equipa se dirigem, ajudando a combater o estigma de que esta população muitas vezes é alvo.

Por último, resta-nos referir a importância que a Equipa tem junto do público-alvo que acompanha por se tratar de pessoas, na sua grande maioria em situação de extrema vulnerabilidade e exclusão e, por isso, mais suscetíveis a serem vítimas de sistemas e mecanismos mais ou menos organizados - e cada vez mais sofisticados - de violência e exploração, geradores de profunda desigualdade.

A Equipa de Intervenção Social MICAELA potencia e acompanha percursos de realização pessoal e dignificação, pelo direito à equidade e igualdade de oportunidades e de valor, promovendo a inclusão social pelo empoderamento e motivação na construção de projetos de vida que possibilitem uma cidadania ativa, responsável e plena.

No âmbito da implementação de procedimento de Qualidade, tendo por referência a normativa ISO 9001, durante o mês de dezembro de 2025, a Equipa disponibilizou às/aos Utentes um questionário de satisfação. O questionário foi respondido por 57 pessoas/Utentes, que beneficiaram ou têm vindo beneficiado do atendimento/accompanhamento da Equipa, pelo menos durante 6 meses. A Resposta Social obteve uma satisfação global de 4,96 pontos, na escala de 1 a 5, e 98,2% (numa escala de 100) de *Net Promoter Score* (NPS) que mede a satisfação, a lealdade e probabilidade do 'cliente' recomendar o serviço a outras pessoas na mesma situação ou semelhante. Este *feedback* é de muita importância para a intervenção levada a cabo, uma vez que confirma a intervenção levada a cabo e evidencia o que são boas práticas, permitindo aferir o que é identificado como mais valorizado e necessário pelas/os Utentes, que a Equipa deve cuidar e reforçar.