



Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO e CASA DE PASSAGEM | CNPJ: 56.885.262/0002-16

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PERÍODO DE: 01/06/2022 A 31/12/2022

1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE EXECUTORA DO SERVIÇO

Nome: Pastoral do Menor e Família da Diocese de Franca

Endereço: Avenida Dom Pedro I, nº 5549, Vila Gosuen, Franca - SP

CNPJ/MF: 56.885.262/0002-16

Endereço eletrônico: coordenacao.abrigopamen@gmail.com

Telefones para contato: - (16) 3703-0666 - (16) 3724-8546

- (16) 99973-0666 - (16) 99394-9692

Representação Legal: Ovídio José Alves de Andrade

Coordenadora: Elisângela Imaculada Barbosa de Oliveira

Técnica de Referência: Roberta Muniz Piotto de Oliveira – CRESS: 22.534

2. IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Nº do Termo de Colaboração:

- Colaboração nº 080/2022
- Processo nº 9575/2022

Nome do Serviço conforme Tipificação: Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias nas modalidades Abrigo Provisório e Casa de Passagem – Proteção de Alta Complexidade.

Endereço de Execução: Avenida Dom Pedro I, nº 5549, Vila Gosuen - Franca - SP

Público: Pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de autossustento.

Faixa etária: Maiores de 18 (dezoito) anos e, quando menores de idade, acompanhados do responsável legal.



Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO e CASA DE PASSAGEM | CNPJ: 56.885.262/0002-16

Meta cofinanciada: 60 (sessenta) usuários/dia, sendo 40 (quarenta) usuários na modalidade de Abrigo Provisório e 20 (vinte) usuários na modalidade de Casa de Passagem.

Número de Coletivos: 1 coletivo com 60 (sessenta) usuários

Período/turno: 24 horas

Região de abrangência territorial: Municipal (com atendimento de público originário de todas as regiões da cidade e pessoas em trânsito/itinerantes)

Unidade Estatal de Referência: CREAS POP (Centro POP)

3. INFORMAÇÕES GERAIS

Dias e horário de funcionamento: Todos os dias da semana, 24 horas ininterruptas.

Total de Atendidos: 13.255 atendimentos de junho a dezembro, média de 61,93 pernoites/dia.

Capacidade de atendimento: 74 (setenta e quatro) atendimentos por dia*

*capacidade física para atendimento para até 74 (setenta e quatro) usuários, sendo necessário, porém, adequar as equipes técnica e de apoio para atender essa demanda.

Famílias/usuários em lista de espera: De 01/06 até 31/12/2022 o serviço de acolhimento registrou média de 9,48 pessoas/dia aguardando por vaga.

Procedimentos em relação a esta demanda: Importante informar que a demanda reprimida aqui mensurada, contou com usuários que procuraram o Serviço de Acolhimento de forma espontânea, bem como através de encaminhamentos da rede socioassistencial e também de outras políticas públicas, como dos serviços de saúde (Consultório na Rua, CAPS III Renascer, Santa Casa, Hospital do Coração, Pronto Socorro, UPA's). Diariamente, a partir das 18h, o porteiro anotava em uma lista de espera, os nomes dos usuários que buscavam o serviço de forma espontânea, bem como os que eram encaminhados pelos serviços retro mencionados.

Ri
9



A lista registrou possíveis acolhimentos a serem realizados no dia seguinte, pois a liberação de lugares ocorre quando algum usuário retorna para sua família, consegue alugar uma casa, desiste ou perde o direito ao seu lugar, recebe o benefício eventual de passagem rodoviária, retornando para casa ou em busca de trabalho em outros municípios, etc.

Salientamos que a equipe do Abrigo Provisório e Casa de Passagem enviou relatórios mensais à equipe de Monitoramento e Avaliação da Secretaria de Ação Social, informando o Poder Público que a cobertura do Serviço de Acolhimento não atende totalmente à demanda existente, bem como acolhe usuários com perfil para outros serviços (residência terapêutica, residência inclusiva, abrigo de idosos, casas lares para idosos).

4. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

O Trabalho do Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias, realizado entre os meses de junho a dezembro de 2022, de acordo com o disposto no Plano de Trabalho 2022 e, ainda seguindo as normas de saúde pública para enfrentamento à pandemia pela COVID19, visou oferecer acolhimento, proteção integral e redução de situações de violência e/ou ruptura de vínculos, bem como, de maneira mais específica, contribuir para a redução do número de pessoas vivendo em situação de rua e de abandono, visando principalmente minimizar os danos vivenciados nas ruas.

A equipe trabalhou para reorganizar ações cotidianas, observando as orientações de prevenção diante da pandemia, bem como mitigar as consequências desta para o público atendido, intensificando ações de higienização do local, colaborando para garantir a execução do isolamento social dos usuários acolhidos, e também orientando sobre os cuidados na retomada das atividades, ainda com a pandemia em ação, além de monitorar e encaminhá-los para realizarem todo o ciclo vacinal disponível.

Importante registrar que, concomitante à pandemia, surgiram casos novos de infecção por tuberculose, sendo necessário reorganizar o serviço de acolhimento, a fim de que usuários infectados pudessem ser acolhidos e receberem o necessário para combater a doença e se tratarem no serviço especializado de saúde.

Além disso, registramos um aumento considerável de acolhimento de famílias com crianças, seja por violência doméstica ou por despejo, decorrente de desemprego, uso abusivo de substâncias, enfim, alterando sobremaneira o atendimento diário no serviço de



acolhimento, demandando ações diferenciadas das equipes, seja para articular com familiares, seja para articular e encaminhar para serviços especializados, visando concessão de benefícios, acesso à Justiça, Defensoria, órgãos de defesa, enfim, todo o necessário para garantir direitos constitucionais.

A Equipe do Abrigo Provisório atuou no sentido de incentivar o restabelecimento dos vínculos familiares e/ou sociais, possibilitando a convivência social e comunitária dentro dos padrões orientados pela Organização Mundial da Saúde. Promoveu condições para a independência, autocuidado e construção da autonomia dos usuários que buscaram acolhimento. Atividades externas ligadas à cultura, lazer e esportes foram retomadas, como academia ao ar livre, atividades em grupo, sempre respeitando os protocolos de segurança. As ocupações internas sobrevieram de forma ordenada e orientada a fim de remediar este período, inclusive retomando aos poucos ações internas em parceria com serviços da saúde, Fundo Social e Universidades do município.

Desde o início da pandemia, a equipe deliberou que as atividades externas seriam para os usuários que já se encontravam trabalhando ou relacionadas a questões de saúde, sempre seguindo o protocolo de higienização no retorno da rua, e a partir de junho/2022, com a intensificação da vacina contra COVID, as saídas dos usuários foi liberada, inclusive com grande incentivo para buscarem trabalho, de acordo com as vagas disponibilizadas semanalmente nos murais do serviço de acolhimento, além de intensificar a ação através de envio de currículos por e-mail, para os anúncios de emprego disponibilizados na internet.

O acolhimento visou garantir o suprimento das necessidades básicas como alimentação, vestuário, abrigo, documentação civil, articulação com a rede (assistência social, saúde, defesa de direitos), fornecimento de passagem rodoviária para itinerantes, enfim, buscou viabilizar a recuperação e/ou construção da autonomia do usuário e a sua proteção integral. A estrutura do serviço procurou garantir a privacidade e respeito aos costumes, às tradições, aos ciclos de vida, aos arranjos familiares, etnia, religião, ao gênero e à orientação sexual.

Conforme constou do plano de atividades para os meses de junho a dezembro de 2022, o acesso ao serviço ocorreu através de demanda espontânea, referenciamento e/ou encaminhamentos das redes socioassistencial e intersetorial e, no último mês do ano,



seguimos os protocolos de higiene, distanciamento e uso de máscaras, em razão de novos casos de contaminação pela Covid 19 no município de Franca.

O pernoite no Abrigo Provisório e Casa de Passagem ocorreu às 18h, com a confirmação de usuários que mantiveram ou perderam lugares para viabilizar a ocupação das vagas em aberto.

Sempre que um usuário ingressa no serviço, é acolhido pelo porteiro, que verifica se possui documentos pessoais, e na falta destes, boletim de ocorrência, registrando eventual perda, furto ou roubo, verifica se está sóbrio¹, e faz revista, para verificar se porta algum tipo de substância psicoativa ou objetos que possam servir de armas². Finalmente verifica se há medicação, que só pode entrar no serviço acompanhada de receita e prescrição médica. Importante registrar que, no caso de fornecimento de passagem rodoviária para usuários que estejam sem a documentação, o boletim de ocorrência não pode ter sido emitido com data superior a 30 (trinta) dias.

Caso o usuário não aceite ou não cumpra com o protocolo, não é permitido seu ingresso e permanência no serviço de acolhimento, e tanto os procedimentos como os critérios adotados, se mantiveram os mesmos antes e durante a pandemia.

Após a revista, o porteiro preenche uma ficha cadastral, para os usuários que estão sendo acolhidos pela primeira vez, e já explica sobre os benefícios³ do Serviço de Acolhimento e as condições de permanência.

Para prevenir situações de negligência, violência, rompimento de vínculos e restabelecer os laços familiares e/ou sociais, o Serviço buscou referenciar e contra referenciar os usuários dentro da rede de proteção social, assim como articulou para construir a identificação com o próprio serviço de acolhimento, criando laços comunitários e favorecendo o sentimento de pertença de cada usuário.

¹ Os casos são avaliados individualmente conforme a situação do usuário, mas no geral considerando que a embriaguez e outros tipos de substâncias causam a perda total ou parcial do discernimento e mudança de comportamento, e também se embasando em experiências anteriores não é permitido à entrada no Serviço, pois caso o indivíduo tenha alguma intercorrência quanto à saúde não há enfermaria na instituição, e ainda se houver algum tipo de agressão somente a Polícia Militar poderá interferir, pois não trabalhamos com vigias armados.

² O usuário é orientado a descartar qualquer tipo de arma para adentrar na instituição, e quaisquer outros objetos que possam oferecer algum risco (vidros, ferramentas de trabalho, dentre outros) são identificados e guardados pelo porteiro e somente retirados quando o usuário sair do serviço.

³ Proteção integral: benefícios acompanhados do Serviço, ou seja, tudo o que o Serviço pode oferecer atrelado ao acompanhamento técnico, bem como explica sobre o benefício eventual de passagem rodoviária.

As visitas domiciliares foram sendo retomadas aos poucos, mas foram intensos os contatos telefônicos bem como através de mensagens via WhatsApp feitos pela equipe técnica, que buscou mediar o restabelecimento dos vínculos, e em outros casos até mesmo a reintegração do usuário junto à família de origem.

No período de junho a dezembro/2022, foram realizados 42 (quarenta e dois) processos de desligamento, que resultaram em 06 (seis) casos de reintegração em suas famílias; 07 (sete) famílias que se reorganizaram, alugando casas e conseguindo atividade laborativa, ainda que informal, num total de 25 pessoas. Dentre essas famílias citadas, 02 (duas) com 06 (seis) integrantes, que foram beneficiadas com a inserção em Programas de Transferência de Renda, tais como o Renda Mínima, Família de Origem e Auxílio Aluguel. Registramos também 02 (dois) usuários sem família que foram beneficiados com o Programa "Moradia Primeiro" e, por fim, 03 (três) usuários conseguiram se reestruturar através de inserção no mercado de trabalho e deixaram o serviço de acolhimento. Foram encaminhados ainda 06 (seis) usuários com perfis para outros serviços da rede, a saber: 02 (dois) para Residência Inclusiva; 02 (dois) para Casa Lar para Idosos e 02 (dois) para Abrigo de Idosos.

Como protocolo no serviço, a equipe esclareceu sobre o acesso à rede de proteção social, com a conscientização do usuário sobre os espaços na rede socioassistencial e seu direito a cada um deles, contribuindo para a redução da violação dos direitos, seus agravamentos e reincidências, garantindo também a segurança do apoio e auxílio diante dos riscos circunstanciais, através da oferta de benefícios eventuais e auxílios financeiros⁴.

Vale registrar que o Setor de Assistência Social ingressou com 03 pedidos de BPC, sendo que dois deles foi negado e os usuários orientados sobre ingressar com recurso judicial; o outro usuário foi transferido para Residência Inclusiva, com agendamentos para perícia médica e avaliação social; houve um pedido exitoso na via administrativa e o BPC foi concedido no início de junho e, logo depois, a usuária foi transferida para Residência Terapêutica. Importante registrar ainda que o Cadastro Único de todos os usuários que fazem uso do serviço de acolhimento, é acompanhado pelo Serviço Social, a fim de que possam ser atualizados para que os usuários não corram o risco de terem benefícios suspensos por falta de

⁴ Inserção do Cadastro Único, principalmente no Programa Bolsa Família.



atualização. Diariamente é checado quem saiu e quem foi acolhido, verificando imediatamente a situação cadastral, dentre outras demandas inerentes ao Serviço Social, como documentação civil, demandas judiciais para encaminhamentos, etc.

Através dos atendimentos com a equipe técnica, considerando os de grupo e individuais de cada área (social, psicológica e terapia ocupacional), foram identificadas necessidades dos usuários, com a promoção do acesso à rede socioassistencial e intersetorial. Foram realizados encaminhamentos ao Cadastro Único, tanto para inserção quanto recadastramento e encaminhamentos para programas e benefícios sociais, assim como articulação para inclusão para outros serviços como Instituições de Longa Permanência para Pessoa Idosa (ILPI) e Residência Inclusiva, com discussão dos casos, avaliação da vontade do usuário e a disponibilidade de vagas. Foram elaborados ofícios elencando os usuários com perfil para os serviços retro mencionados, a fim de redirecioná-los aos serviços adequados à sua faixa etária, visando também liberar vaga para que o serviço de acolhimento (Abrigo Provisório e Casa de Passagem) possa acolher mais pessoas em situação de rua.

As atividades em grupo foram retomadas, seguindo o protocolo de distanciamento e uso de álcool em gel, alguns usuários e colaboradores mantiveram o uso de máscara, e os atendimentos individuais ocorreram seguindo os protocolos sanitários, priorizando os casos em que o usuário nunca havia passado pelo serviço de acolhimento e também para as situações urgentes e consideradas prioritárias.

O acesso à rede intersetorial ocorreu através de encaminhamentos e articulações da equipe do serviço de acolhimento, visando expedição de documentação civil (Poupatempo, Cartório Eleitoral, Reservista, CTPS digital, dentre outros); serviços judiciais na Defensoria Pública, que foram feitos online através de chamada de vídeo, com auxílio da equipe de apoio do serviço e alguns já foram feitos presencialmente, com agendamento pela equipe técnica; acesso à saúde através do Consultório na Rua, CAPS AD III, Centro Oftalmológico, UBS, NGA, UPA, Santa Casa, AME.

Ainda vivenciando cenário pós crise aguda de pandemia, muitos serviços da rede, que estavam suspensos, retomaram as atividades, e as articulações se intensificaram, para viabilizar o acesso de todos os usuários acolhidos, com demandas variadas, desde segurança alimentar, saúde, moradia, educação, emprego, justamente em razão da mudança de perfil dos



acolhidos – famílias, crianças, pessoas debilitadas, casos psiquiátricos – demandando inclusive novas formas de abordagem e articulação.

A equipe técnica providenciou atendimentos para os usuários com questões judiciais pendentes, com agendamento junto à Defensoria Pública e suporte da equipe de apoio, sob a orientação da técnica de Serviço Social, sendo disponibilizado notebook com acesso à internet e câmera, para viabilizar os atendimentos, e alguns foram realizados presencialmente, além de contarmos com a orientação e auxílio do Ministério Público Estadual, para resolver diversas questões.

Dentre as questões envolvendo a esfera judicial, tivemos recurso para BPC negado, para os quais os usuários receberam orientações sobre atendimentos com defensores públicos (Unesp) e defensores particulares, ficando a critério do usuário escolher a maneira pela qual apelariam da decisão administrativa do INSS. Além disso, os usuários em cumprimento de medidas judiciais para comparecimento no Fórum, orientamos sobre o preenchimento de declarações de próprio punho e providenciamos o envio por e-mail para o Judiciário local, para serem anexadas aos processos.

Importante relatar que, com relação à vacinação contra a COVID19, a equipe do Abrigo Provisório e Casa de Passagem se manteve vigilante, alertando os usuários sobre a importância de completarem o calendário vacinal, para evitar complicações, caso sejam contaminados pela Covid. Porém, não é possível obrigá-los receber a imunização, no entanto, todos são alertados sobre eventual consequência de não tomar a vacina, como não ser atendido em alguns serviços e o que é mais importante, ficar sem imunidade para enfrentar o vírus, que pode levar a morte.

Ao invés do Plano Individual de Atendimento (PIA), o serviço de acolhimento adotou o atendimento individual com anotações pormenorizadas nos prontuários, informatizado via GESUAS, sendo feito desde o acolhimento do usuário até seu desligamento, com a inserção de usuários que ainda não estavam cadastrados, principalmente com perfil de Casa de Passagem e fazendo a manutenção dos novos prontuários on-line, daqueles que já estavam sendo acompanhados pela rede.

O acompanhamento dos usuários foi feito pela equipe técnica, com a colaboração da equipe de apoio, oferecendo atendimento individual, familiar (quando possível e por telefone)



e coletivo, determinando também o período de usufruto no serviço, sobretudo auxiliando na criação de rotinas, estratégias e focando nas possibilidades individuais, para superação da situação de rua e tudo que a envolve.

Vale ressaltar que, em favor da ética, os prontuários são sempre individualizados e contaram com a contribuição de toda a equipe técnica para dispor de um compilado de informações completo e, com a adoção do GESUAS, os prontuários passaram a ser mantidos on-line, com acesso pela equipe técnica e coordenação do serviço, até a implantação do sistema junto a equipe de apoio (cuidadores e portaria). O serviço ainda mantém pasta física individual de cada usuário, a fim de arquivar documentação impressa atual ou não, referente ao atendimento realizado, bem como referente a dados de outras políticas públicas, como saúde, educação, trabalho, dentre outras informações pertinentes.

Quanto a desenvolver condições para independência e o autocuidado, além do pernoite e fornecimento de passagens rodoviárias, o Serviço ofereceu alimentação⁵ (11.914 cafés da manhã, 10.287 almoços, 9.738 lanches da tarde e 12.085 jantares), KIT de higiene⁶ pessoal para o uso diário, máscaras, álcool gel, produtos de limpeza⁷ fracionado, necessários tanto para manutenção do espaço como de uso pessoal, além de lençol, fronha e cobertor com troca semanal e sempre que houver necessidade. Com isso, os profissionais desenvolveram atividades que levaram à reflexão e prática da coletividade, bem como sobre a necessidade e importância da limpeza, organização e manutenção dos espaços de convivência (quartos, auditório, banheiros, lavadeira, refeitório e áreas livres), com enfoque maior sobre os cuidados necessários com a higiene e distanciamento em tempos de pandemia.

Ainda quanto as noções de boa convivência, saúde e cuidados pessoais, os usuários foram orientados sobre a importância do banho, troca de roupa, corte de cabelo e unhas e, quando houve demanda de usuários debilitados, a equipe de apoio recebeu orientação para auxiliar na realização de cuidados com os mesmos. Neste contexto foram criados vários espaços para diálogo e orientação, para orientar os usuários sobre a importância da criação de novos hábitos de higiene, como forma de prevenção da infecção humana pela Covid19,

⁵ Café da manhã, almoço, café da tarde e jantar são preparadas na instituição por empresa terceirizada, especializada nesse segmento.

⁶ Composto de xampu, condicionador, hidratante corporal, sabonete, aparelho de barbear, pente, escova de dente e absorvente.

⁷ Sabão em pó, sabão em pedra, água sanitária, desinfetante e multiuso.



seguindo as orientações das autoridades sanitárias, e para prevenir de outras várias doenças, como a tuberculose, que voltou a circular entre a pessoa em situação de rua.

A distribuição das refeições ocorreu com o fornecimento de fichas individuais, para facilitar a organização e logística do serviço, bem como para contabilizar o número de refeições oferecidas, como importante dado quantitativo. Com relação ao vestuário, foram entregues aos usuários roupas doadas pela sociedade civil, sendo importante lembrar que roupas de cama e banho (lençol, toalha, fronha, cobertor e edredom) são fornecidas pela instituição, para uso no serviço de acolhimento, durante a permanência do usuário, assim como a limpeza e substituição semanal. O local e funcionamento do bagageiro⁸ foram mantidos de acordo com o executado no ano anterior. Resta evidente o trabalho interdisciplinar e as práticas que estimularam o convívio social, destacando que houve flexibilização nos horários de atendimento para os usuários que estiveram trabalhando ou que não estavam no serviço nos horários das refeições e/ou naqueles em que foram desenvolvidas as atividades individuais e de grupo.

As atuações da profissional de terapia ocupacional buscaram, em conjunto com as AVD's (Atividades da Vida Diária⁹), trazer reflexões sobre o respeito ao próximo e o desenvolvimento do protagonismo, que trabalhado a longo prazo pretende qualificar o usuário para o exercício da cidadania e fortalecimento de vínculos sociais.

Quanto às atividades desenvolvidas, através de jogos dirigidos (damas, dominó, baralho, quebra cabeças, caça-palavras, palavras cruzadas, bingo e também artes plásticas e audiovisuais), procurou despertar a sensibilidade, criatividade e criticidade, visando maior convivência e estreitamento de vínculos, regras, memorização, coordenação motora, sequência, estratégias, entre outros, ligando com a vida de cada um.

Atuou no resgate das boas maneiras, através da organização pessoal e coletiva, combatendo o acúmulo de bens desnecessários, a higienização dos pertences e reaproveitamento do que se tem, cumprimento de regras, manutenção do ambiente limpo, bem

⁸Local onde os usuários podem guardar seus pertences individualmente durante ao tempo de permanência na instituição, através de uma placa de identificação e somente os funcionários responsáveis adentram o local.

⁹As atividades de vida diária (AVD's) compreendem aquelas atividades que se referem ao cuidado com o corpo das pessoas (vestir-se, fazer higiene, alimentar-se), as atividades instrumentais de vida diária (AIVD) são as relacionadas com atividades de cuidado com a casa, familiares dependentes e administração do ambiente (limpar a casa, cuidar da roupa, da comida, usar equipamentos domésticos, fazer compras, usar transporte pessoal ou público, controlar a própria medicação e finanças).



como orientação com o propósito de encorajar os usuários a lidar emocionalmente com a pandemia do Covid19, para que possam retomar suas atividades a fim de reorganizarem as próprias vidas e refazer suas histórias.

Mensalmente, aconteceram as comemorações dos aniversariantes do mês e diversas atividades para estimular os usuários no que se refere ao convívio social, resolução de problemas, atenção, concentração, auto-estima e equilíbrio, também foram utilizados outros estímulos audiovisuais, como o bingo, culinária, filmes e oficinas com uso de música, exercícios e jogos como recursos terapêuticos. Ressaltamos que são atividades significativas que valorizam a singularidade de cada usuário que participam de todos os processos, desde a montagem do espaço, produção e organização pós-atividade.

Os usuários realizam também a limpeza dos quartos, com a supervisão da terapeuta ocupacional e colaboração da equipe de apoio, esclarecendo aos acolhidos sobre a importância da organização e como é essencial para o bom convívio social, bem estar e higiene do local em que vivem.

Os atendimentos individuais objetivam olhar para a necessidade de cada usuário, focando nas habilidades e potencialidades de cada acolhido, buscando fomentar neles a vontade de uma vida independente e autônoma, mostrando que são capazes, buscando trabalho, novas oportunidades de convívio e reinserção social, criando novos vínculos e demais vivências. Tentamos fazê-los enxergar que são sujeitos de direitos e dotados de potenciais o suficiente para mudar a rota de suas vidas, buscando opções de vida diferente da até então vivida, deixando-os seguros de que o serviço de acolhimento é o apoio com o qual podem contar para executar a mudança de vida.

Além disso, a equipe incentiva a participação dos usuários nos atendimentos do CAPS AD III Renascer, para tratamento contra a dependência química, bem como incentiva os usuários com transtornos psiquiátricos para frequentarem o CAPS AD Florescer, no entanto, percebemos que há resistência em ambos os casos, e acreditamos que o atendimento no território certamente teria mais êxito e maior adesão por parte dos usuários.

Esporadicamente são promovidas sessões de filmes, com diversas temáticas, sempre procurando atender as solicitações dos próprios usuários, visando promover momentos de lazer, cultura e convívio social. Nestes momentos são oferecidos pipoca com suco ou

refrigerante a todos os usuários, a fim de que sintam como se estivessem em uma sessão de cinema.

Datas comemorativas são lembradas e comemoradas com os usuários e equipe do serviço de acolhimento, com participação de todos, momento em que são passadas informações sobre o significado de tais datas, como dia dos pais, natal, entre outras, incentivando-os a elaborar a decoração do local, sob a supervisão da terapeuta ocupacional.

Quanto ao acesso à rede de qualificação e requalificação profissional, com vistas à inclusão produtiva, somado a segurança de renda, a equipe técnica elaborou com os usuários currículos profissionais; promoveu semanalmente a atualização do mural de empregos; trouxe informações e orientações sobre cursos, verificação de vagas em agências de emprego e no PAT (Posto de Atendimento ao Trabalhador), além de fazer e-mails para quem ainda não tinha, a fim de que pudessem enviar currículos para as vagas desejadas. A Terapeuta Ocupacional realizou ainda oficinas voltadas para o mercado de trabalho e nestas, direcionou para vagas específicas com as experiências e interesses dos usuários, além de orientações sobre como se portar nos momentos de entrevista de emprego.

Na terapia ocupacional, ocorreu ainda atendimentos individuais para planejamentos, rotinas, busca e escuta ativa visando possibilitar e provocar reflexões acerca de presente e objetivos futuros. Ocorreram mensalmente atividades de passeio externo, campanhas de prevenção e cuidados com a saúde, tudo de acordo como o tema abordado e com o apoio da equipe técnica e da rede de serviços: Consultório na Rua, SENAC, Núcleo Reconhecer e com os Equipamentos da Assistência Social.

Durante o período de junho a dezembro/2022, foram realizadas reuniões informais e uma assembleia com os usuários, sendo importantes momentos de trocas, com a promoção da escuta, onde expressaram suas opiniões, ideias, angústias, anseios e até mesmo propor novas maneiras de realizar os atendimentos nos serviços do abrigo provisório e casa de passagem, sob o olhar de quem faz uso deles. Em todos os momentos, as equipes técnica, de apoio, coordenação e administrativo participaram ativamente, a fim de que as demandas levantadas pudessem ser atendidas, esclarecimentos fossem feitos e ações planejadas para realização conjunta.

21 



Importante frisar que também nos momentos das atividades de lazer, esportes, música, filmes, confraternizações que os usuários trouxeram informações importantes para fomentar a construção de vínculos, conhecer as dores e as histórias não contadas nos atendimentos individuais, facilitando e enriquecendo o trabalho da equipe no que diz respeito a recondução de cada usuário à vida fora das ruas, com dignidade e autonomia.

A Pastoral do Menor manteve parceria com a Uni-FACEF, visando com que os estudantes em fase de estágio dos cursos de Medicina, Enfermagem e Psicologia, realizassem atividades inerentes às respectivas áreas de atuação, com vistas à eventual intervenção na área da saúde, na qual não o serviço de acolhimento não atua, com olhar técnico para eventuais encaminhamentos para atendimento pela rede.

Importante registrar que a Pastoral do Menor e a UNIFRAN seguem em parceria há alguns anos, com o curso de Psicologia e, a cada semestre, ocorrem diferentes atividades ministradas pelos estagiários do curso, para os usuários do serviço, conforme as realidades e de acordo com a aceitação do público atendido, através de rodas de conversa e dinâmicas de grupo, normalmente bem aceitas pelos usuários.

Ainda sobre parcerias com Universidades, seguimos com a UNESP, recebendo 03 (três) estagiárias de Serviço Social, visando a formação de profissionais que poderão atuar no serviço de acolhimento para pessoas em situação de rua. Também houve a participação do grupo GAPAF da UNESP, com o Projeto que abordou o seguinte tema: “Desenvolvimento de Autonomia e Protagonismo através de Manifestações Artísticas”, também através de rodas de conversa semanais com os usuários, com adesão considerável.

A sociedade civil foi responsável pela doação de vestuários como roupas masculinas, femininas, infantil, além de calçados, roupas de cama usadas, além de receber de doação 4 cestas básicas, que possibilitaram atender usuários que se desligaram do serviço, após se reorganizarem com trabalho, aluguel social, benefícios sociais. O serviço de acolhimento atendeu também famílias da comunidade no entorno do Abrigo Provisório e Casa de Passagem, que enxergam no serviço de acolhimento uma referência para sanar suas vulnerabilidades e apoio para articular e orientar sobre seus direitos.

A participação da equipe técnica nos espaços de discussão, articulação, troca de experiência e saberes se manteve ativa, inclusive boa parte de forma presencial, que



contribuiu para a construção de novas maneiras de atuação da rede, construindo também protocolo de atendimentos para casos de saúde dentro dos serviços, quando necessário acionar os serviços de saúde, a fim de deixar o atendimento aos usuários dos serviços de acolhimento mais humanizado e o os encaminhamentos de saúde mais ágeis.

Além disso, a equipe técnica lançou mão de uma ação simples, mas de grande importância, que trata da higienização e limpeza dos espaços em que os usuários vivem, a fim de fomentar neles a responsabilidade que têm sobre a organização da sua vida diária e cotidiana, e mais importante ainda, despertar neles a visão de que têm potenciais a se desenvolver, sendo todos capazes de realizar grandes feitos, inclusive de reorganizar as próprias vidas e que, para tanto, podem contar com toda a equipe do serviço.

4.1 Informações Complementares

ACÇÕES REALIZADAS NO COTIDIANO

ACÇÕES	INÍCIO/ FIM	CARGA HORÁRIA	PERIODICIDADE	RESPONSÁVEIS
Acolhimento e Ficha de Identificação	24 h do dia	24hs	Diária	Equipe de apoio (portaria e recepção).
Pernoite	Das 18h até 6h	24hs	Diária	Equipe de apoio (cuidadores e porteiros).

Alimentação	Café da manhã das 7h30 às 8h; Almoço das 11h30 às 12h30; Café da tarde das 15h às 15h30; Jantar às 18h; 19h e 20h, conforme chegada do usuário que estava no trabalho, escola, médico, etc.	5h ou mais por dia	Diária	Equipe de apoio (cozinheiras, auxiliares e cuidadores).
Atendimento individual e em grupo: - Psicologia	De 2ª, 3ª, 5ª e 6ª das 7h às 19h Às 4ªs das 10h às 19h.	6hs por dia	Dias úteis	Equipe Técnica (02 Psicólogos)
Atendimento individual e em grupo: - Terapia Ocupacional	De 2ª e 4ª das 13h30 às 17h30. De 3ª, 5ª e 6ª das 7h30 às 11h30.	4hs por dia	Dias úteis	Equipe Técnica (01 Terapeuta Ocupacional)
Atendimento individual e em grupo: - Serviço Social	De 2ª, 3ª, 5ª e 6ª das 7h às 19h Às 4ªs das 10h às 19h.	6hs por dia	Dias úteis	Equipe Técnica (Dois Assistentes Sociais)
Prontuários individuais com registros diários no GESUAS	Conforme o atendimento da equipe técnica e de apoio	-	Diário	Equipe Técnica
Providências de documentação do público atendido	De 2ª, 3ª, 5ª e 6ª das 7h às 13h15 Às 4ª das 10h às 19h.	6hs por dia	Dias úteis	Serviço Social
Atividade de convívio e organização da vida diária e vida prática	De 2ª e 4ª das 13h30 às 17h30. De 3ª, 5ª e 6ª das 7h30 às 11h30.	4h por dia	Dias úteis	Terapia Ocupacional

21 

Encaminhamento monitorado para a rede de serviço local	De 2ª, 3ª, 5ª e 6ª das 7h às 13h Às 4ª das 13h às 19h	30h semanais	Dias úteis	Equipe Técnica (serviço social e psicologia)
Inserção em projetos e programas de capacitação e preparação para o mercado de trabalho	De 2ª à 6ª das 7h às 19h	30h semanais	Dias úteis	Equipe Técnica (serviço social, psicologia e terapia ocupacional)
Visitas: domiciliar (aos familiares), acompanhamento (usuário que se desligou do serviço)	Das 08h às 11h ou das 14h às 18h	Conforme demanda	Conforme demanda	Equipe Técnica e Coordenação (serviço social, terapeuta ocupacional, psicologia e coordenadora)
Entrega de kit higiene pessoal e vestuário (fornecimento de roupas/calçados)	Kit higiene é entregue conforme demanda. Vestuário das 16h às 17h.	De acordo com a necessidade	Diariamente	Equipe de apoio (cuidadores)
Articulação com serviços de outras políticas públicas, setoriais e de defesa de direitos	De 2ª, 3ª, 5ª e 6ª das 7h às 13h Às 4ªs das 13h às 19h	30h semanais	Dias úteis	Equipe Técnica
Monitoramento e avaliação do caso de cada usuário atendido.	Às 4ªs feiras das 13h às 14h30 e sempre que houver necessidade	1h30min	Semanalmente	Equipes Técnica, Administrativa e Coordenação
Monitoramento e Avaliação do serviço	13h às 15h Dia da semana a ser escolhido	2h	Trimestral	Coordenação, Administrativo, Equipe Técnica e Equipe de Apoio
Assembleia Geral	Das 18h às 19h30	1h30	Conforme a necessidade dos usuários e do serviço de acolhimento	Coordenação, Administrativo, Equipe de apoio, Equipe Técnica e Usuários
Oficinas reflexivas e grupos com os usuários	No período da tarde	De 1h a 2h	Uma ou mais vezes na semana, conforme organização interna	Equipe Técnica com apoio de toda a equipe

Reunião entre as equipes Técnicas do Centro POP e Abrigo Provisório	14h00 às 16h00	2 h	Mensal ou quinzenal	Equipe Técnica, Administrativo e Coordenação.
--	----------------	-----	---------------------	---

As ações executadas foram essenciais para o serviço de acolhimento, demonstrando as aquisições do período compreendido entre os meses de junho a dezembro, no período pós pandemia, atuando com cuidado, preocupação, empenho e dedicação na efetivação do trabalho visando:

- ✓ Garantia da segurança de acolhida aos usuários com dignidade, preservação da identidade e integridade de cada um, acesso ao espaço com qualidade e higiene, acessibilidade¹⁰, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto, acesso à alimentação com padrões nutricionais, ambiente acolhedor e privativo com relação à guarda de seus pertences.
- ✓ Garantir a segurança de convívio familiar, comunitário e social como descrito nas atividades acima, acesso aos benefícios, programas, serviços socioassistenciais e intersetoriais;
- ✓ Garantia do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social, através de endereço institucional como referência; vivências pautadas no respeito, justiça, cidadania; atividades que abordaram seus interesses, fazendo-os enxergar que é possível reescreverem suas histórias; fomentar o desenvolvimento da autogestão, autossustentação e independência; respeito pelas opiniões, decisões; acesso a documentação civil¹¹; orientações sobre direitos e formas de acesso aos serviços; escuta de suas necessidades/demandas, interesses, possibilidades; desenvolvimento de capacidades para o autocuidado, construção de projetos de vida e autonomia; ser preparado para o desligamento do serviço como consequência de um processo de reorganização pessoal e reintegração na sociedade, acompanhado e direcionado para outros serviços quando necessário. *Ji*

¹⁰Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida; (Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, Artigo 8º, parágrafo I.)

¹¹ A obtenção de documentação civil é para os usuários símbolos de que fazem parte da sociedade, por mais que continuem com seus direitos negligenciados.

- ✓ Como aquisição do serviço percebemos a personalização do atendimento do público, considerando-se fatores como rotatividade dos usuários que registrou 546 (quinhentas e quarenta e seis) pessoas diferentes entre junho e dezembro/2022, em diversas faixas etárias, orientações sexuais, tempo em situação de rua, doenças (dependência química, doenças crônicas, dentre outros), enfim, a personalização capacita e qualifica para o trabalho social essencial ao serviço.

Quanto aos impactos sociais atingidos:

- Acesso aos serviços socioassistenciais, intersetoriais, reduzindo violações de direitos, seus agravamentos ou reincidências, já que espontaneamente os usuários não acessam os serviços da rede efetivamente, a não ser em situações extremas (caso da saúde), já que acabam algumas vezes sendo discriminados.
- Deferimento de BPC para usuários que poderão reorganizar suas vidas, voltando para as famílias ou refazendo suas histórias em outro contexto, organizando documentos para ingresso do pedido ou para recurso em segunda instância, quando o INSS nega o pedido.
- Restabelecimento dos vínculos familiares e comunitários, sendo estas aquisições o maior objetivo e ganho viabilizado pelo Serviço de acolhimento, sendo essenciais para todos os indivíduos, já que os humanos são seres naturalmente sociais, dotados de dimensão afetiva, e que muitas vezes essa sociabilidade fica fragilizada com a vivência da situação de rua.
- Fornecimento do benefício eventual de passagem rodoviária, para os usuários que passam por-Franca, com promessas e trabalho, ou porque estão de passagem e necessitam seguir viagem rumo às famílias, em busca de trabalho ou até mesmo para tratamento de saúde nos grandes centros. Durante o período de junho a dezembro de 2022 foram fornecidas 211 (duzentos e onze) passagens com destinos variados, como por exemplo para: Ribeirão Preto, São Paulo, Campinas, Uberaba, Uberlândia, Brasília e outros.
- Indivíduos e famílias protegidas, incluídas em serviços e com acesso a oportunidades, têm maiores possibilidades de romper com ciclo de violência, o

que oportuniza a redução do número de pessoas vivendo a miséria da situação de rua.

- Cumpre registrar que no período da pandemia e pós pandemia pela Covid 19, aumentou consideravelmente o número de famílias com crianças acolhidas no Abrigo Provisório e Casa de Passagem, seja por despejo, por desemprego, por violência doméstica, levando a equipe a lançar mão de novas formas de atendimento, abordagens e articulações, a fim de conseguir oferecer apoio efetivo, para que as famílias conseguissem se reorganizar e reiniciar suas vidas.
- Além de famílias com crianças, aumentou também o número de acolhimento de pessoas com idade superior a 60 anos (idosas), com saúde debilitada, seja por anos vivenciando a miséria das ruas, seja por vícios, além de diversos casos psiquiátricos, com pessoas jovens e idosas, sem ter para onde ir, nem ter com quem contar, apenas com o serviço de acolhimento. Tais situações provocou alteração na maneira de atuar, a fim de adequar à realidade de cada usuário, com suas especificidades e demandas crônicas de saúde.
- O Consultório da Rua foi grande parceiro para atender os casos de saúde, mesmo casos psiquiátricos, além das equipes dos CAPS (Renascer e Florescer) e principalmente com a UBS do Bairro Santa Terezinha, que além de atender, orientou a equipe nas demandas de saúde apresentadas no serviço de acolhimento.
- Incentivar a qualificação profissional, com a reinserção no mercado de trabalho e o acesso a benefícios previdenciários e assistenciais, dão perspectiva de vida para um futuro mais tranquilo, pois o trabalho/renda quando desenvolvido de forma adequada, em condições de legalidade, garante minimamente a segurança de sua existência, tudo isso como parte da construção da autonomia.
- Encaminhamento de mulheres, homossexuais e transexuais vítimas de violência de todo tipo, para o Núcleo Reconhecer, trabalhando a garantia dos direitos.

Quanto ao perfil atendido a maioria foi homens, com idade entre 18 e 71 anos, grande parte natural de Franca - SP, ou residentes no município há pelo menos um ano, com

histórico de rompimento de vínculos familiares, associados principalmente ao consumo abusivo de álcool, drogas e vivência em situação de rua. Com relação ao perfil das famílias que buscaram o acolhimento registramos causas diversas: situação de rua por despejo, desemprego, violência, dependência química, sendo a maioria composta por mãe e filhos.

O perfil dos usuários da Casa de Passagem, em sua maioria também foram homens, com idade entre 18 e 64 anos, vindos de várias partes do país e até da América do Sul, principalmente Cuba, Venezuela e Bolívia, sendo a maioria de dependente químico, com história de rua de muitos anos, assim como com vínculos familiares e comunitários rompidos. Além disso, registramos o acolhimento de vários usuários com transtornos psiquiátricos, alguns sem condição de embarcar, sendo necessário articular com a saúde do município, a fim de que o usuário recebesse atendimento antes de partir para outra cidade.

Vale registrar que passaram pelo serviço 12 (doze) usuários itinerantes internacionais, dentre eles 02 (duas) famílias com crianças – uma família com 05 (cinco) integrantes, outra com 04 (quatro) integrantes e 03 (três) usuário sozinho. Importante registrar que, ainda com relação ao perfil itinerante que passa pelo município necessitando de passagem rodoviária, o mesmo passa pela equipe técnica e, por mais que seja um breve atendimento, para a concessão da passagem, o usuário usufrui do serviço, onde é oferecido banho, roupas e alimentação, para que posteriormente ele possa seguir o trecho tendo recebido um atendimento humanizado.

Parte significativa dos acolhidos carregava histórico de doenças adquiridas em consequência da situação de rua ou potencializadas por ela, bem como pelo uso abusivo de substâncias. Pode-se afirmar que o serviço atendeu usuários que apresentavam demandas não somente relativas à política de Assistência Social, mas principalmente de Saúde, Habitação, Educação, Emprego e Justiça. Foram atendidos principalmente casos de saúde mental, com usuários acometidos por transtornos e histórico de internações psiquiátricas, depressão, ideação e tentativas de suicídio, além de doenças neurológicas, câncer, tuberculose (aumentou o número consideravelmente) e outros em situação de convalescência.

Insta salientar que, usuários com as características mencionadas, constituíram público da assistência, contudo, verifica-se que as demandas específicas que trazem consigo,



Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO e CASA DE PASSAGEM | CNPJ: 56.885.262/0002-16

não podem ser supridas pela equipe e/ou apenas pela atuação do serviço do Abrigo Provisório e Casa de Passagem, em razão de suas complexidades.

Se considerarmos ainda o período pós pandêmico, o cenário implicou em duas problemáticas importantes: a equipe tem sobrecarga de trabalho, agindo para oferecer atendimento diante de tais especificidades e, em razão do aumento de pessoas em situação de rua, que chegam ao serviço adoecidas, necessitando não somente a articulação com a rede, mas também do acompanhamento mais próximo da equipe de cuidadores, com usuários que demandam atenção plena e exaustiva em atividades cotidianas simples como banho, alimentação, além das atividades externas, para acompanhar em consultas, tratamentos e exames médicos, levando alguns dias, a ficarmos como serviço descoberto de profissionais da área de apoio, ficando suscetível de comprometer as ações executadas, refletindo, por consequência, na qualidade de vida dos usuários atendidos.

Outra característica importante do público atendido, a maioria é de pessoas que usufruem do serviço já há um longo período, e um dos principais fatores por se encontrarem em situação de rua, é a dependência química acentuada que, pela repetição de recaídas em uso de drogas, as impede de se organizarem no sentido de cuidados com a saúde (redução de danos), colocação no mercado de trabalho, recuperação de vínculo familiar e alcance de autonomia, embora a equipe se empenhe ao máximo para fazê-las enxergar que é possível sair dessa situação degradante.

Importante registrar que a partir de junho, o serviço de acolhimento passou a atender usuários itinerantes, com perfil de “casa de passagem”, e passamos a fornecer passagens rodoviárias para os usuários em trânsito. Ocorre que boa parte do público atendido com esse perfil, vem para Franca com o objetivo de conseguir trabalho, refazer suas vidas, inclusive muitos usuários latino americanos, muitas vezes famílias inteiras, sendo necessário muito mais que o benefício eventual de passagem, pois carecem de todo tipo de atendimento, desde documentação, até medicação, elaboração de currículos, procura por vagas em escolas/creches, articulação com serviços públicos voltados para refugiados, enfim, há toda movimentação por parte dos colaboradores, para que o serviço fique sempre o mais humanizado quanto possível.



Esta realidade faz com que com que parte significativa dos usuários faça uso do serviço por alguns períodos e em outros permaneça em situação de rua, não permanecendo por anos seguidos no serviço de acolhimento, mas ao longo dos anos, tenham várias passagens pelo serviço, mantendo-se na condição de “público atendido”, além de voltarem, muitas vezes, com companheiros e filhos que ainda não haviam feito uso do serviço.

Importante frisar que existem perfis específicos que permanecem no Serviço de Acolhimento devido à ausência de vagas em outros serviços da rede, como Residências Inclusivas, Residências Terapêuticas, Casa Lar para Idosos, Abrigo para Idosos, Repúblicas para Adultos, Repúblicas para Jovens, além de leitos na saúde, fazendo com que os usuários sigam em acolhimento no Abrigo Provisório e Casa de Passagem.

A possibilidade de direcionamento para os serviços elencados, diminuiria a sobrecarga e demanda reprimida por vagas no serviço de acolhimento, permitindo que fossem acolhidas pessoas que de fato não dispõem de outras possibilidades de atendimento e que não tem outros serviços que as possam acolher.

Ainda diante das dificuldades mencionadas, como resultados concretos do trabalho, importante considerar os usuários que romperam com a situação de rua e tiveram seus laços familiares e comunitários restabelecidos e/ou fortalecidos, ou até mesmo foram feitos novos laços, seja através do tratamento contra a dependência química pelo CAPS e/ou comunidades terapêuticas, seja por tratamentos de saúde (tuberculose, transtornos psiquiátricos), ou por autonomia financeira que, mesmo na pós pandemia, muitos conseguiram resultados positivos.

Importante registrar que os programas para auxiliar com aluguel (auxílio aluguel e moradia primeiro), foram importantes para que muitos usuários, com anos de situação de rua, pudessem viver sob um teto, com seus pertences, por mais simples que fosse, a fim de que consigam se verem fora das ruas, inclusive alguns alugaram quartos em pensões no centro da cidade, possibilitando maior dignidade do que a permanência nas ruas.

A própria adesão ao serviço oferecido pela instituição é resultado de todas as ações do serviço de acolhimento e das articulações na rede, uma vez que o usuário volta a se reconhecer enquanto indivíduo, e age no sentido de se autopromover, se enxerga como sujeito de direitos, em condições de reescrever sua história.

21 



Outros resultados que se pode mencionar, são a reorganização pessoal quando se observa a ressignificação de processos como regularização de documentação pessoal há muito tempo perdida, a construção de estratégias e projetos de vida que incluem o refletir sobre outras possibilidades além da rua, o restabelecimento de autoestima e autocuidado, a reinserção na educação, no mercado de trabalho, além de outras conquistas, como a elaboração de currículos e participação em entrevistas de emprego.

Os benefícios alcançados com as atividades desenvolvidas são usuários que se encontram em constante processo de mudança, repensando a forma com que têm conduzido as próprias vidas. Consideramos que embora aconteçam retrocessos, são nítidos os avanços, pois se deve levar em conta a realidade constituída por tantas determinantes diferentes quando se está em situação de rua. Necessário destacar ainda que mudanças que poderiam ser consideradas ínfimas são extremamente valorizadas, seja quando se encontra uma mala mais organizada, até na superação dos próprios limites e reconstrução de projetos de vida.

Avalia-se a qualidade do serviço ofertado pela observação das aquisições supracitadas, e como indicadores para avaliar as ações executadas, utilizando o quanto segue:

- O acesso aos serviços da rede socioassistencial e intersetorial, principalmente da política de saúde;
- O número de encaminhamentos realizados pelo Serviço Social para aquisição de documentos civis: 21 para RG; 04 para Renda Mínima; 35 para inserção e/ou atualização no Cadastro Único; 01 Defensoria Pública; 01 Auxílio Aluguel;
- Os encaminhamentos realizados pela psicologia para tratamento contra dependência química para o CAPS III Renascer não tiveram aumento significativo, e observamos que muitos usuários ainda não se adaptaram com a nova forma de atuação do equipamento, que parte do princípio de que o tratamento ambulatorial deve preceder o tratamento em comunidades terapêuticas, e a adesão às atividades propostas ainda não é expressiva, mas aqueles usuários que participam sentem-se fortalecidos e capazes de ficar sem usar drogas;
- Os instrumentais utilizados para mensurar tais resultados foram fichas cadastrais, prontuários, relatórios (pernoite, refeições, atividades), encaminhamentos, atendimentos individuais (sociais, psicológicos e de terapia ocupacional), assembleias, grupos, caixas de



sugestões e relatos informais e, por fim, mas não menos importante, a implantação do sistema GESUAS.

A qualidade do serviço também foi avaliada através da relação entre profissionais e usuários, considerando a forma como as ações foram executadas pela equipe e a adesão do público. Para tanto, a coordenação investiu em capacitação profissional e reuniões sistemáticas dos colaboradores, diálogo individual com os integrantes da equipe a fim de abordar sobre inteligência emocional, além de fomentar as reuniões semanais da equipe técnica, para discussão de casos, intervenções, planejamentos, traçando estratégias de atuação, inclusive com reuniões quinzenais com a técnica de referência do acolhimento, junto ao Centro Pop, que tem sido importante para alinhar procedimentos, estudar novas formas de atuação e facilitar a articulação da rede.

A Equipe Técnica lançou mão de alternativas criativas para atender os usuários e suas demandas, e observamos procura pelo acolhimento por usuários que há anos haviam se desligado, bem como muitos usuários novos e famílias com crianças, que nunca haviam acessado o abrigo provisório e casa de passagem, além de aumento significativo de usuários com transtornos psiquiátricos em todos os níveis. Acreditamos que o aumento seja reflexo da pandemia, com muitos desempregos, mortes, novas posturas com relação a relacionamentos e muitas pessoas ficaram sem ter para onde ir e procuraram o serviço de acolhimento.

Destacamos ainda que doações feitas pela sociedade civil ao serviço de acolhimento, como roupas, calçados, alimentos, móveis e utensílios, ajudaram complementar as ações diárias internas, realizadas diretamente com os acolhidos, bem como ações externas, abrangendo os usuários que deixaram o serviço, mas que são acompanhados pela equipe.

Importante registrar que as pessoas da comunidade têm no serviço de acolhimento referência para suprir suas vulnerabilidades, o que é positivo, mas ao mesmo tempo, demandam atendimento por parte da equipe, que já é mínima para atender os próprios usuários acolhidos, mas que, no entanto, se desdobra para encaminhar e orientar as pessoas que procuram o Abrigo Provisório e Casa de Passagem com demandas diversas, inclusive orientações de toda natureza.

No período entre junho e dezembro de 2022, houve grande mobilização do Poder Público, para que mais pessoas retomassem suas vidas em casas alugadas e, para tanto, o



município, através da Secretaria de Ação Social, lançou o Programa "Moradia Primeiro" com o pagamento de aluguel, sendo o Abrigo Provisório um espaço que sediou reuniões da equipe da Abordagem Social, que utilizou o espaço do serviço de acolhimento para atender as pessoas contempladas com o programa, além de estar sempre em sintonia com a equipe do acolhimento para atendimentos urgentes de pessoas em situação de rua, bem como para aqueles que perderam a condição de usuário do programa.

Importante conquista do serviço de acolhimento, nesses 07 (sete) meses, foi conseguir autorização para remanejamento de um recurso que não havia sido utilizado em sua totalidade, para manutenção predial, que possibilitou a finalização da troca da Caixa D'água, revestir parte do refeitório que teve os pisos soltos, refazer a caixa de esgoto da cozinha, que estava apresentando entupimento quase que diariamente, além de pintar parte do imóvel que, há algum tempo, necessita manutenção.

Passando à reflexão acerca das dificuldades encontradas na execução do serviço, podemos destacar a existência de três grandes grupos, conforme segue:

Dificuldades internas relacionadas à equipe:

- ✓ Ocasões em que há falhas na comunicação das informações, processos, procedimentos e rotinas entre membros da equipe, carecendo de governança corporativa, na qual a entidade executora (PAMEN) está trabalhando para implantar em 2023;
- ✓ Equipe desgastada pela alta complexidade dos atendimentos, principalmente casos de saúde mental, em razão do número insuficiente de cuidadores, que pode comprometer a qualidade do serviço prestado, em como pela falta de profissionais da área de saúde;
- ✓ Equipe técnica toda voltada para a demanda extrema de muitos atendimentos sociais, acompanhamentos deles, muitas reuniões de rede, intersetoriais, necessárias para discussão e articulação dos casos, encaminhamentos diversos para as diversas áreas que atendem os usuários na rede;
- ✓ Rotinas administrativas que exigem esforços expressivos, sobrecarregando a coordenação e limitando a sua participação nas rotinas técnicas;
- ✓ Falta de treinamento contínuo para a equipe de apoio, a fim de que tenham *know how* sobre o perfil do público atendido, suas dificuldades, limitações e sem elaborar julgamentos;



- ✓ Processo de implantação do sistema em rede GESUAS, de forma que toda equipe técnica e equipe de apoio como os cuidadores e portaria, que atuam diretamente com os usuários, tenham acesso e possam contribuir com as informações, a fim de melhor fluidez dos processos de informação interno e externo, facilitando, com isso, a execução do serviço do Abrigo Provisório e Casa de Passagem, e toda relação do usuário com a rede socioassistencial, tanto de Franca como de municípios de origem dos usuários em trânsito, que muitas vezes trazem consigo demandas que carecem atenção e urgência por parte de toda a equipe, principalmente equipe técnica.

Dificuldades internas relacionadas ao espaço físico e equipamentos

O espaço físico do Abrigo Provisório e Casa de Passagem não é adequado para a boa execução de um serviço de acolhimento de pessoas (mulheres, crianças, transexuais, famílias, idosos, pacientes psiquiátricos graves, mulheres vítimas de violência). O espaço é precário, necessitando de adaptações e reforma geral nos dois imóveis, para atendimento dos diversos públicos atendidos, até porque, desde junho estamos operando com as instalações onde funcionava a Casa de Passagem, que necessita de obras urgentes (espaço escuro, inadequado para cadeirantes, com ampla área verde que necessita manutenção não constante do contrato de parceria), banheiro em situação precária e insalubre, enfim, é imprescindível que a Gestão volte seus olhos para o serviço de acolhimento para pessoas em situação de rua, como prioridade em 2023.

A necessidade de reforma é registrada há anos nos relatórios de atividades, mas ainda não conseguimos êxito, sendo importante salientar que o espaço não atende ao disposto pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e pelas normas da Vigilância Sanitária. Dentre as dificuldades observadas, destacam-se:

- ✓ Os quartos masculinos são mal distribuídos internamente, escuros, pouco ventilados, não oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade;
- ✓ Instalações elétricas antigas que exigem manutenções e reparos dispendiosos e, conseqüentemente, gastos acima do esperado pela instituição.
- ✓ Igualmente as instalações hidráulicas de forma geral estão comprometidas, a rede de esgoto sobrecarregada, inclusive a caixa d'água, que estava condenada, somente em 2022

- iniciou o processo para fazer a troca, que se encontra na fase de estruturação para colocá-la operante;
- ✓ Nas áreas externas dos dois imóveis, nos corredores e pátio, não há cobertura contra frio, chuva e calor intenso (sol muito forte, chuvas muito fortes, ventos e frio intensos), limitando a execução de atividades em ocasiões de intempéries, causando alvoroço entre os usuários, ansiedade generalizada, muitas vezes sem ter o que fazer para controlar;
 - ✓ Não há estrutura para atividades esportivas, o que seria opção para os usuários acolhidos, assim como ocorre em alguns espaços que mantêm serviços públicos, a fim de que as atividades esportivas possam ser canal de reinserção e motivação para os usuários ficarem longe do uso abusivo das drogas;
 - ✓ Necessárias salas adequadas para a equipe técnica atender os usuários, bem como para reuniões e atendimentos em grupo. Ficou ainda mais gritante essa necessidade em época de pandemia, onde se faz necessário atender com distanciamento seguro, para evitar o contágio, além, é claro, de disponibilizar espaço para recepção e revistas dos usuários que chegam no serviço de acolhimento.

Dificuldades relacionadas ao âmbito externo

- ✓ Demanda reprimida pelo Serviço de Acolhimento, que registrou entre junho a dezembro/2022, uma média diária de 9,48 usuários;
- ✓ Faltam instituições de acolhimento especializadas na cidade de Franca para atender casos específicos de saúde, como usuários com câncer em estágio terminal, convalescentes, tuberculose e doenças infectocontagiosas, pacientes psiquiátricos graves, PCD (intelectual e cognitivo) e dependentes químicos severos, mulheres vítimas de violência doméstica, dentre outros, que na maioria das vezes são encaminhados para o Abrigo Provisório e Casa de Passagem, por não terem para onde ir;
- ✓ Faltam Residências Terapêuticas conforme a Portaria nº 106/2000, do Ministério da Saúde, para atendimento de usuários que são pacientes psiquiátricos, que não contam com o apoio e/ou não têm família para acolher, e por este motivo são acolhidos no Abrigo Provisório e Casa de Passagem, que não dispõe de equipe treinada para atender essa demanda;



- ✓ Faltam Serviços de Acolhimento em Repúblicas (Adultos e Jovens) que possibilitem o acolhimento de usuários com perfis que permitam a autogestão e gestão coletiva da moradia, proporcionando gradual autonomia e independência, fazendo com que pessoas nestas condições também ocupem vagas no Abrigo Provisório;
- ✓ Faltam Residências Inclusivas para atender usuários com deficiência que buscam o acolhimento e que não tem condições de se organizarem sozinhos, permanecendo no Abrigo Provisório;
- ✓ A impossibilidade de ampliar o quadro de Recursos Humanos de acordo com o que prevê a NOB-RH, em razão do que consta no Edital e ao valor repassado, sendo certo que estamos com um Cuidador Social a menos, e em 2023, com as férias dos colaboradores da equipe de apoio, a falta deste cuidador impactará diretamente nos atendimentos diários aos usuários acolhidos;
- ✓ Há dificuldade para acolher usuários encaminhados pela saúde, em especial vindos do Grupo Santa Casa de Franca (Hospital do Coração, do Câncer e Santa Casa) e Pronto Socorro Municipal, que normalmente são pessoas em período de recuperação física por inúmeros traumas, trazendo consigo evidências fortes do perfil para tratamento de saúde, já que não têm autonomia para realizar o mínimo de atividade essencial diária, sendo necessário cuidados bem parecidos com a atuação da saúde em nosso serviço.

Diante do exposto, elencamos abaixo alternativas que poderão solucionar ou amenizar as dificuldades retro:

- ✓ Melhorar os processos de diálogo e capacitação interna da equipe, com reuniões sistemáticas e programadas com todos os colaboradores;
- ✓ Diante da implantação do sistema informatizado GESUAS, proporcionará mais agilidade nos atendimentos dos usuários, se houver a possibilidade de liberar para equipe de apoio (cuidadores e porteiros) o uso do sistema em algumas abas apenas para inclusão e exclusão de usuários, principalmente nos casos de itinerantes, que muitas vezes nem passam pelos técnicos, mas utilizam o serviço de acolhimento, sendo necessário computar a estadia, para fins estatísticos e de controle junto à gestão. A forma com que ocorre todo o processo de funcionamento do serviço, direciona com que a equipe de apoio atue efetivamente em parceria com os técnicos, portanto tem algumas abas do sistema

- GESUAS que agregaria a funcionalidade diária desta equipe, viabilizando os atendimentos técnicos bem mais específicos, sendo mais eficazes;
- ✓ Reformar o espaço físico do Serviço (quartos, salas das equipes e espaços de uso comum, refeitório, auditório), a fim de reestruturar e atender as exigências das legislações vigentes, ABNT, Vigilância Sanitária e seguir as orientações da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Importante lembrar que os prédios onde o serviço é executado, é anterior às legislações norteadoras;
 - ✓ Aumento do valor repassado no cofinanciamento, visando ampliar e manter um quadro de funcionários que garanta a qualidade no atendimento, tomando como base o disposto na Tipificação dos Serviços Socioassistenciais e na NOB-RH/SUAS;
 - ✓ Tornar efetiva a articulação e o diálogo entre os serviços da rede socioassistencial e de outras políticas públicas, por meio de reuniões periódicas, trocas de informações constantes, estudos de casos e acompanhamento dos encaminhamentos realizados, inclusive com sistema integrado, a fim de que as informações do público em comum sejam de conhecimento das equipes, agilizando e melhorando o atendimento, entre outros;
 - ✓ Construir critérios de atendimento e acompanhamento da população em situação de rua, a fim de melhorar o diálogo e direcionar melhor os usuários e os serviços existentes;
 - ✓ Ações intersetoriais das políticas públicas de saúde, assistência social e educação, que busquem conscientizar os usuários sobre os efeitos das drogas e o impacto social na saúde e na família;
 - ✓ Firmar parceria com o setor da saúde, para que os usuários do serviço tenham prioridade no atendimento, em razão da vulnerabilidade que vivenciam, sem a exigência de acompanhante efetivo, se levarmos em conta o número mínimo de colaboradores;
 - ✓ Parceria com empresas, com articulação do município, a fim de que vagas sejam disponibilizadas para a população em situação de rua, visando a retomada de vida fora da instituição, mostrando para a sociedade que são sujeitos de direito e que necessitam do apoio de todos para sair da situação de vulnerabilidade em que se encontram.

4.2 Recursos Humanos envolvidos:

No que se refere aos recursos humanos envolvidos, tendo em vista as dificuldades internas relacionadas à equipe, imprescindível que a equipe de apoio tenha um colaborador

que faça toda a cobertura das férias anuais. Com relação à ampliação do quadro de recursos humanos seria essencial e extremamente necessário, seguir a orientação da NOB-RH/SUAS.

Com relação à equipe, para cumprir a Cota de Aprendizagem conforme Instrução Normativa 146/2018, contaremos com o Jovem Aprendiz, que iniciará suas atividades em janeiro de 2023, e realizará suas atividades no Setor Administrativo do Abrigo Provisório e Casa de Passagem. Para tanto, é importante registrar que com toda reorganização e reestruturação do serviço, não foi possível efetivar a contratação em 2022.

Vale destacar ainda que, neste período, a coordenação fez acompanhamento das equipes, identificando e avaliando o desempenho de cada colaborador, preparando capacitações juntamente com a equipe técnica para superar as dificuldades existentes através de treinamentos, reuniões gerais, de turnos e de funções.

Nessas oportunidades abordou-se a autonomia, a ética profissional, a qualidade de vida e o profissionalismo, bem como toda a equipe participou das formações realizadas pela instituição com todos os colaboradores dos serviços, visando conduzir as equipes para novas maneiras de atuação, com base nas disposições de cada área, com vistas à fomentar a governança corporativa, o que refletirá nos atendimentos diários junto aos usuários acolhidos.

As reuniões entre equipe técnica e coordenação, ocorreram semanalmente, não excluindo eventuais discussões de casos urgentes, sendo momentos de troca de saberes, fomentando o grupo para discutir novas formas de atuação, traçar estratégias de atendimentos e articulação, bem como para solucionar as demandas trazidas pelos usuários. Além disso, são momentos em que a equipe técnica se fortalece, há trocas de vivências, além de expor as evoluções dos casos acolhidos. Outras reuniões ocorreram mensalmente com a equipe de apoio, abordando temas sobre ajustes de comunicação, trabalho em equipe e discussões pertinentes ao serviço, sendo este o momento para auxiliar a sanar problemas encontrados no dia a dia e manter a equipe mais integrada.

Ações diferenciadas em razão da pandemia pela Covid19 e pelos casos de tuberculose continuaram a ser realizadas, abordando as medidas de segurança necessárias, cuidados com higiene, orientações sobre contágio e demais informações para a equipe, todas feitas de forma clara, objetiva e efetiva. O objetivo é resguardar a saúde dos acolhidos e dos

Ri  

colaboradores, já que qualquer baixa na equipe, por contágio pelo vírus, reflete diretamente nos atendimentos aos usuários.

4.3 Registrar como os usuários e famílias participam do planejamento, execução e avaliação das atividades e ações desenvolvidas.

Conforme tabela de atividades apresentada no item “Quadro das atividades executadas no período entre junho e dezembro de 2022”, os usuários são envolvidos na execução diária das atividades, através dos grupos desenvolvidos e também individualmente, por meio da escuta de opiniões e sugestões quanto aos temas a desenvolver, de forma a agir democraticamente e incentivá-los quanto ao exercício da participação nos espaços coletivos, tarefa essa nada fácil, uma vez que os usuários encontram-se, em sua maioria, alheios a algumas atividades rotineiras, sendo necessário insistir com boa parte deles, para que colaborem com as atividades propostas.

Pode-se mencionar ainda a importância, embora rara, da participação da família, mas necessária para os processos de desligamento dos usuários e restabelecimento de vínculos familiares, uma vez que durante as visitas domiciliares, quando é possível realizar e em contatos telefônicos, contribuem para o desenho de estratégias de ação e acolhimento.

O retorno à família, quando ocorre é muito raro, já que há desgaste desta em razão do histórico de dependência química, enfrentado pela maioria dos usuários, e, quando existentes, os familiares não têm mais estrutura para suportar a problemática que envolve o uso de drogas e todas as consequências daí advindas, além de os usuários não terem interesse no retorno. Os familiares e usuários tem liberdade para participar, dando sugestões de melhorias e organização do Serviço, por meio de reuniões, assembleias e até mesmo atendimentos individuais.

Conforme previsto na Tipificação Nacional de Serviço Socioassistenciais, o Serviço de Acolhimento pode atender a quantidade máxima de 50 (cinquenta) pessoas, enquanto a NOB-RH prevê que o número adequado de coordenadores, técnicos e cuidadores para esse universo.

A partir de junho, sob o novo contrato de parceria, o serviço de acolhimento passou a acolher 60 (sessenta) pessoas, sendo: 40 (quarenta) pessoas com perfil de Abrigo Provisório, pessoas em situação de rua que são de Franca e 20 (vinte) pessoas com perfil de Casa de



Passagem, pessoas em situação de rua, de passagem pela cidade, geralmente em busca do benefício eventual de passagem rodoviária, permanecendo acolhido por pouco tempo ou apenas pelo tempo de receber o benefício e seguem viagem.

O espaço físico onde funcionava o Abrigo Provisório comporta até 60 pessoas, no entanto, a instituição optou por acolher os mais debilitados e idosos no espaço onde funcionava a Casa de Passagem, a fim de que os usuários recebam atendimento mais adequado às suas necessidades, ainda que com um cuidador a menos, a equipe se organiza para oferecer dignidade e acolhimento humanizado a todos os usuários.

Com a nova parceria, o serviço passou a contar com 01 coordenador, 02 auxiliares administrativos, 01 jovem aprendiz, 02 auxiliares de limpeza, 02 porteiros, 10 cuidadores sociais, 01 terapeuta ocupacional, 02 psicólogos e 02 assistentes sociais. Os serviços de cozinha e portaria no período noturno são terceirizados, conforme vem acontecendo nos últimos anos.

É importante destacar a dificuldade em planejar atividades de longa duração com os usuários acolhidos, em razão da oscilação na permanência deles no serviço bem como devido à rotatividade das pessoas atendidas, em razão da dependência química, ainda assim, a equipe organiza atividades de acordo com o perfil usuário do serviço.

A fim de atender esta particularidade, a equipe seguiu uma metodologia de atividades que teve finitude diária, para que o usuário não entrasse em ciclo fracionado, perdendo o objetivo das atividades. Estas tiveram como foco uma dinâmica que valorizou a coletividade, de maneira formal e informal, sendo imprescindível a participação dos acolhidos.

Em diversos momentos o público apresentou resistência quanto à realização de visitas e contatos com seus familiares, em razão de sentimento de impotência e vergonha quanto à condição de rua e dependência. A equipe, ciente de que é essa relação entre instituição, usuário e família que possibilita o fortalecimento e reconstrução desses vínculos, trabalha cotidianamente a importância do exercício de ações deste fim. No entanto, avalia cada caso a fim de que não rompa vínculo com o usuário, mas atua no sentido de que ele possa fazer novos contatos, recomeçando uma nova história em sua tão sofrida vida. Importante registrar que essa é uma metodologia utilizada há anos pelo serviço de

21



acolhimento, mas durante a pandemia pela Covid ficou suspensa e que espera retomar no ano de 2023, visando esgotar as possibilidades de refazer os vínculos rompidos.

4.4 – Articulações e encaminhamentos da Equipe Técnica com a rede socioassistencial e intersetorial

✓ Sempre adequado registrar o quanto é imprescindível para o serviço de acolhimento, realizar articulações com a rede socioassistencial e intersetorial. A equipe fez articulações com as unidades de serviço de saúde, mais efetivamente com o CAPS AD III Renascer, CAPS III Florescer, Centro Oftalmológico, Consultório na Rua e Centro Pop, Ministério Público, Defensoria Pública, Espaço Reconhecer e Sociedade Civil, Secretaria de Educação, Secretaria de Desenvolvimento, Sistema "S", Fundo Social de Solidariedade de Franca, buscando parcerias, encaminhamentos, soluções para as demandas trazidas pelos usuários, a fim de que os danos causados pela vida nas ruas sejam minimizados ou, quem sabe, superados.

✓ Quanto aos encaminhamentos que foram realizados, atenderam às necessidades individuais, sejam elas na área da saúde com o Consultório na Rua, Grupo Santa Casa (Santa Casa, Hospital do Câncer e Hospital do Coração), UBS (principalmente do Bairro Santa Terezinha), UPA's, NGA, AME, Centro Oftalmológico; na área social com os CREAS, CRAS, Centro Pop, Cadastro Único, Residências Inclusivas, ILPI's; na área jurídica foi importante a parceria com a Defensoria Pública, que auxiliou os usuários encaminhados, realizando atendimento online, em equipamentos disponibilizados pelo serviço de acolhimento.

✓ Como o serviço é referenciado ao Centro POP, houve reuniões com as equipes técnicas dos serviços que atuam com a população de rua (Centro POP, Abrigo Provisório e Casa de Passagem, Abordagem Social, Acolhimento Noturno e Atendimento Dia), a fim de determinar conjuntamente o formato de referenciamento e a articulação entre os serviços. Além disso já é prática a articulação diária através de ligações telefônicas, WhatsApp e e-mail, realizando intervenções, mediando e propondo melhores condições de atendimento, a partir do conhecimento mútuo entre realidades de serviços e o encaminhamento de usuários de um serviço para o outro.

✓ A articulação com a política de saúde através da UBS Santa Teresinha, Hospital do Coração e do Câncer, SAMU, UPA's, Consultório na Rua, Pronto Socorro

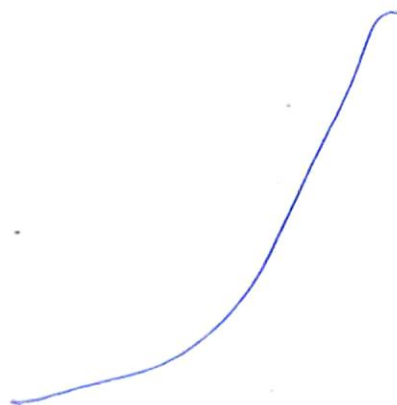
Municipal, Grupo Santa Casa, CAPS AD III Renascer, CAPS III Florescer, NGA 16, Centro Oftalmológico, AME, Secretaria da Saúde, possibilitou zelar pela qualidade de vida dos usuários, apesar de todas as dificuldades encontradas como falta de documentação e histórico médico, falta de contato com familiares, falta de adesão ao tratamento, dentre outros.

✓ Continua atuante a parceria que o serviço tem com óticas da cidade, visando fornecimento de óculos para os usuários, que inclusive são atendidos de forma acolhedora, humana e ficam muito satisfeitos com a doação.

✓ Cumpre registrar ainda, a importante parceria firmada entre o serviço de acolhimento e o Ministério Público, para orientação, informação sobre demandas judiciais dos usuários e articular com os Promotores de Justiça das áreas da Saúde, Direitos Humanos, Pessoa Idosa com o objetivo de garantir direitos das pessoas em situação de rua acolhidas pelo Abrigo Provisório e Casa de Passagem.

✓ Por fim, e não menos importante, a Equipe Técnica participou ativamente de reuniões e articulações intersetoriais, como nos grupos: Fórum da População de Rua, Rede Pop Rua, Reunião Intersetorial com discussão de casos entre os serviços que atende a população em situação de rua, participação na subcomissão da RAPS, sendo Comissão de Urgência e Emergência, Comissão Álcool e Drogas, no Forttsuas-RF e Conselho Municipal de Assistência Social.

Ri



5. DEMONSTRATIVO FÍSICO DOS RECURSOS FINANCEIROS APLICADOS

Serviço de Acolhimento Institucional - Modalidade Abrigo Institucional:



9

DESPESAS		MUNICIPAL	ESTADUAL	FEDERAL	PRÓPRIOS
RECURSOS HUMANOS CONTRATADOS		R\$ 671.699,56			
SERVIÇOS DE TERCEIROS (PROFISSIONAIS CONTRATADOS TEMPORARIAMENTE)		R\$ 77.531,73			
MATERIAIS DE CONSUMO	MATERIAIS DE LIMPEZA E HIGIENE PESSOAL	R\$ 19.955,79	R\$ 2.791,85		
	MATERIAL DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA	R\$ 6.347,43			
	MATERIAL DE CONSUMO	R\$ 2.557,09			
	COMBUSTÍVEIS E LUBRIFICANTES AUTOMOTIVOS	R\$ 7.208,62			
	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	R\$ 3.162,16			
	MATERIAIS DE EXPEDIENTE E DE PROCESSAMENTO DE DADOS	R\$ 5.294,00			
SERVIÇOS DE TERCEIROS - ENERGIA ELÉTRICA, ÁGUA E ESGOTO, COMUNICAÇÕES EM GERAL		R\$ 2.772,04			
PASSAGENS RODOVIÁRIAS		R\$ 17.363,29			
SERVIÇOS DE TERCEIROS - MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE MÁQUINAS, EQUIPAMENTOS, VEÍCULOS E BENS MÓVEIS		R\$ 40.963,87			
SERVIÇOS DE TERCEIROS - ALIMENTAÇÃO		R\$ 318.653,00	65.642,52		
TOTAL		R\$ 1.173.508,58	R\$ 68.434,37		

Os quadros acima podem sofrer alteração uma vez que a contabilidade 2022 ainda não foi totalmente encerrada.


6. AVALIAÇÃO DO TRABALHO DESENVOLVIDO PELO ÓRGÃO GESTOR JUNTO À INSTITUIÇÃO (DIVISÕES TÉCNICAS, EQUIPE DE MONITORAMENTO, UNIDADES ESTATAIS – CRAS, CREAS E CENTRO POP).

As visitas institucionais retomaram suas atividades, ainda que de forma tímida, no cenário pós pandemia, mas houve interação por telefone, e-mail, vídeo conferência,




WhatsApp, que continuaram fortes e através das quais a Equipe do Abrigo Provisório e Casa de Passagem recebeu orientações e trocou informações sobre plano de trabalho, prestação de contas, dentre outros assuntos inerentes ao serviço, possibilitando a inclusão das novas abordagens e rotinas de acordo com a realidade vivenciada neste período. No mês de novembro a Equipe de Monitoramento esteve no Abrigo Provisório e Casa de Passagem, para o preenchimento do CENSO SUAS, oportunidade em que pudemos trocar informações a respeito da divisão dos dois serviços de acolhimento, que a partir de junho passou a ser executado dentro de um único projeto.


Franca - SP, 10 de janeiro de 2023.



Elisângela Imaculada Barbosa de Oliveira
Coordenadora/Administradora
CPF: 215.449.838-83



Roberta Muniz Plotto de Oliveira
Assistente Social
CRESS: 22.534



Ovídio José Alves de Andrade
Diretor Presidente
CPF: 980.877.978-68

ANEXO I

SÍNTESE DO QUADRO AVALIATIVO

Objetivos	Atividades realizadas	Meta atingida	Resultados alcançados
1-Ofertar acolhimento	- Atendimento técnico diário	- Ações cotidianas	- Usuários integrados e

<p>provisório e passagem rodoviária a PSR</p>	<p>para conhecer demandas aos usuários com perfil de Abrigo Provisório e Casa de Passagem e fornecimento de passagem diárias para itinerantes.</p>	<p>reorganizadas junto aos usuários, com noções de higiene pessoal e dos pertences dos usuários, bem como noções sobre a convivência entre os acolhidos.</p>	<p>conscientes sobre suas próprias capacidades de organização e ajuda mútua.</p>
<p>2-Reinserção social e comunitária para restabelecimento e/ou criação de novos vínculos</p>	<p>Período pós pandemia, atividades externas e visitas ao serviço foram retomadas, como academia ao ar livre e atividades em grupo supervisionadas, atividades voltadas para o mercado de trabalho, sessão cinema, rodas de conversa com a equipe e com estagiários de universidades parceiras.</p>	<p>Dentro da realidade vivenciada pelos usuários nas ruas, as metas são instáveis, mas não inatingíveis, variáveis caso a caso, sendo necessários, muitas vezes, retomar a atividade em razão de recaídas dos usuários nas drogas. Fomentou nos usuários o desejo de elaboração de currículos, independente de atividade formal já realizada, bem como criou e-mail's para usuários, explicando sobre a importância de inserção no mundo digital.</p>	<p>Usuários retomaram vínculos familiares através de contatos via WhatsApp, Facebook, após inserção no mundo digital, facilitando o restabelecimento de vínculos familiares. Vagas de emprego e entrevistas para trabalho foram preenchidas, após usuários conseguirem manipular equipamentos de informática e celulares, quando o usuário dispunha do equipamento e, quando não, o serviço disponibilizou notebook e celular para facilitar a movimentação digital inclusiva de cada um.</p>
<p>3- Realização de atividades de autocuidado, fomentando nos usuários o desejo de buscar independência e autonomia</p>	<p>Rodas de conversa sobre - limpeza dos quartos e das áreas em comum e higienização dos pertences; - oficina de beleza, inclusive com atendimento das usuárias, pelas profissionais do</p>	<p>Boa adesão pela maior parte dos usuários acolhidos e, embora nem todos permaneçam nas atividades até o final, aqueles que o fazem, relatam os ganhos e a</p>	<p>Usuários aptos a se enxergarem como pessoas com potenciais, que são capazes de aprender coisas novas e que podem conquistar dignidade para suas vidas.</p>

	<p>SENAC;</p> <ul style="list-style-type: none"> - confecção de bijouterias pelas usuárias, com materiais disponibilizados pela Pamen; - apoio na construção de plano de aplicação de recurso de transferência de renda; - apoio na busca por imóveis para alugar, bem como na compra de móveis para guarnecer residências. 	<p>visualização de que podem fazer algo diferente nas próprias vidas, com as atividades executadas.</p>	
<p>4- Promoção e incentivo à cultura, lazer, esportes e ocupações internas e externas, de acordo com interesses, vivências e possibilidades dos usuários</p>	<p>- Rodas de conversa com equipe técnica, bem como com grupos de estagiários das universidades, que atuam com dinâmicas de grupo e a atuação do GAPAF da Unesp, trabalhando com o tema autonomia e protagonismo via manifestações artísticas.</p>	<p>Os usuários participam, ainda que não seja na totalidade, mas trazem como devolutiva aquisição de novas formas de pensar possibilidades de atuação em suas vidas, com o apoio do serviço, a fim de que tenham de volta sua dignidade.</p>	<p>Usuários buscando novas maneiras de atuação em suas vidas, principalmente com relação à saúde e dependência química, sentindo-se empoderados e capazes de optar por não voltar para as ruas.</p>
<p>5- Estimular desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para atuação e fortalecimento dos usuários para reescreverem suas histórias</p>	<p>Nas diversas oficinas ofertadas para os usuários, a equipe direciona perguntas aos usuários, a fim de captar demandas ocultas nos atendimentos individuais, sendo este importante canal de escuta e, a partir disso, a equipe conseguiu articular a rede para encaminhamentos diversos, principalmente de saúde e até mesmo jurídicos dos usuários.</p>	<p>Usuários engajados na busca de solução das demandas trazidas, participando e sendo estimulados a pensar os melhores caminhos para o êxito.</p>	<p>Usuários com mais autonomia e disposição para buscar possibilidades fora das ruas.</p>

	<p>- jogos dirigidos (damas, dominó, baralho, quebra cabeças, caça-palavras, palavras cruzadas, bingo e também artes plásticas e audiovisuais), procurou despertar a sensibilidade, criatividade e criticidade, visando maior convivência e estreitamento de vínculos, regras, memorização, coordenação motora, sequência, estratégias, entre outros, ligando com a vida de cada um.</p>		
<p>6- Promover o acesso à rede socioassistencial, órgãos de garantia de direitos e demais políticas públicas, bem como à rede de qualificação profissional, visando inclusão produtiva e novas perspectivas de convivência</p>	<p>Agendamentos de atendimentos junto ao Cadastro Único, Defensoria Pública, Poder Judiciário, CRAS, CREAS, Centro Pop; elaboração de currículos; busca por vagas de trabalho, conforme o perfil do usuário; orientação sobre entrevista de trabalho e como se vestir.</p>	<p>Não há 100% de adesão, em razão da rotatividade dos usuários, em sua maioria dependentes químicos, mas incansavelmente as atividades são propostas e realizadas a fim de que o usuário tenha a oferta do que for necessário para que tenha de volta sua vida fora do acolhimento institucional.</p>	<p>Usuários conseguindo planejar sua vida fora do acolhimento, conseguindo administrar o benefício recebido, visualizando as possibilidades de retomada social, principalmente junto à família.</p>
<p>7- Celebrar parcerias com empresas do município para oportunizar inclusão no mercado de trabalho aos usuários, para reorganização de suas vidas</p>	<p>Contatos com empresas na tentativa de firmar parcerias para contratar usuários em busca de recolocação profissional e/ou oportunidade de primeiro emprego na</p>	<p>Em razão de preconceito pela PSR, não obtivemos êxito na parceria com empresas.</p>	<p>Não houve êxito na celebração de parcerias, no entanto, o objetivo da PAMEN é continuar buscando parceiros que estejam dispostos a oportunizar aos usuários, chances de</p>

	cidade de Franca.		recomeçarem.
8- Prestar atendimento qualificado e personalizado aos usuários acolhidos, com respeito à vontade e nível de autonomia, contribuindo para o processo de saída das ruas, com vistas a novos projetos de vida dos usuários	Os técnicos atendem individualmente, em dupla e em grupo os usuários acolhidos, visando conhecer a história de cada um, bem como levantar as demandas trazidas e providenciar os encaminhamentos e realizar as articulações com toda a rede de serviços e demais políticas públicas.	Todos os usuários que passam pelo serviço de acolhimentos são atendimentos pela equipe técnica e de apoio, sem exceção e as demandas são atendidas dentro das possibilidades do serviço e da rede, com articulação, inclusive, fora do município, principalmente para os usuários com perfil de casa de passagem.	Usuários acolhidos têm a garantia da oferta de dignidade, atendimento humanizado e busca efetiva na solução das demandas apresentadas.
9- Facilitar o fornecimento de passagem rodoviária para os usuários que solicitarem, para retorno às cidades/famílias e/ou para aqueles que conseguirem oportunidades de trabalho fora do município	Atendimento pela equipe técnica e de apoio, para oitiva da demanda e providências com relação ao fornecimento do benefício eventual para o destino solicitado ou para o mais próximo possível dele.	Usuários que solicitam passagem rodoviária são atendidos em sua totalidade.	Retorno dos usuários às suas famílias, bem como possibilita que assumam postos de trabalho em outros municípios, através do transporte rodoviário, ou simplesmente para que sigam viagem em busca de novas possibilidades de vida.

21



Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO e CASA DE PASSAGEM | CNPJ: 56.885.262/0002-16

ANEXO II - QUADRO DE INFORMAÇÕES SOBRE OS PROFISSIONAIS ENVOLVIDO NO 2º

Nº	NOME COMPLETO	DATA DE NASCIMENTO	SEXO	NÚMERO DO CPF	DADOS do RG			E-mail	ESCOLARIDADE		FORMAÇÃO PROFISSIONAL		VÍNCULO EMPREGATÍCIO	
					NUMERO	ORGÃO EMISSOR	U F							
1	ARNALDO DE PAULA LEME	10/08/1959	MASCULINO	020.609.388-80	14.191.707-6	SSP	SP		3	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	21	SEM FORMAÇÃO PROFISSIONAL	4	EMPREGADO (O) CELETIS DO SETOR PRIVADO - C
2	DARIO ROSA DOS SANTOS	15/04/1976	MASCULINO	162 109 438-37	27.00.908-5	SSP	SP		6	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	2	PSICOLOGO	4	EMPREGADO (O) CELETIS DO SETOR PRIVADO - C
3	ELISANGELA IMACULADA BARBOSA DE OLIVEIRA	05/10/1978	FEMININO	215 449 838-83	29.552.735-3	SSP	SP		6	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	5	ADMINISTRADOR	4	EMPREGADO (O) CELETIS DO SETOR PRIVADO - C
4	ELISANGELA NUNES SOARES	29/11/1979	FEMININO	057.650.186-70	60.732.320-6	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	21	SEM FORMAÇÃO PROFISSIONAL	6	TERCEIRIZADO
5	ELVIO ANTONIO DE OLIVEIRA	07/02/1971	MASCULINO	081.491.698-81	21.963.552-3	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELETIS DO SETOR PRIVADO - C
6	ERIK AUGUSTO SILVA MARTINS	05/06/1991	MASCULINO	404.785.358-56	47.920.645-4	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELETIS DO SETOR PRIVADO - C
7	EVERTON DE OLIVEIRA SOUZA	28/10/1992	MASCULINO	421.869.728-08	48.962.574-5	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELETIS DO SETOR PRIVADO - C
8	HENRIQUE MORI SANTANA	14/03/1995	MASCULINO	354.224.048/66	36.100.820.X	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELETIS DO SETOR PRIVADO - C
9	JEAN DONIZETE FERREIRA	13/12/1986	MASCULINO	363.214.888-01	40.912.133-2	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELETIS DO SETOR PRIVADO - C

0



Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO e CASA DE PASSAGEM | CNPJ: 56.885.262/0002-16

10	JESSICA RONCA BROCANELLI	11/11/1988	FEMININO	382.586.838-96	44.611.944-1	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
11	JESSICA VASCONCELOS FONTES	04/11/1991	FEMININO	383.804.268-94	47.746.754-4	SSP	SP		6	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	13	TERAPEUTA OCUPACIONAL	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
12	JOÃO VICTOR DE MORAIS	06/05/1997	MASCULINO	435.081.008-04	54.948.622-7	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
13	JOSE JOAQUIM RODRIGUES	26/05/1973	MASCULINO	167.146.228-99	25.802.673-X	SSP	SP		3	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	21	SEM FORMAÇÃO PROFISSIONAL	6	TERCEIRIZADO
14	LEONARDO DE SOUZA SILVA	12/01/1987	MASCULINO	364.490.768-44	45.656.163-3	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
15	LINIQUER DINIZ DE ANDRADE	06/10/1987	MASCULINO	354.505.628-70	41.112.267-8	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
16	LUCINEIA APARECIDA CONDE	17/03/1976	FEMININO	183.325.858-48	26.148.878-8	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	6	TERCEIRIZADO
17	MARIA DE FÁTIMA LEOBINA DA SILVA	26/12/1969	FEMININO	186.530.588-00	23.342.786-7	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	6	TERCEIRIZADO
18	MARIA LUIZA DA SILVA	22/04/1998	FEMININO	459.871.718-14	52.443.031-7	SSP	SP		6	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	13	TERAPEUTA OCUPACIONAL	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
19	MATEUS TIAGO MARTINS	30/06/1992	MASCULINO	337.988.018-35	48.630.115-2	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
20	MATHEUS HAKIME DUTRA	01/02/1995	MASCULINO	410.787.508-31	42.083.434-5	SSP	SP		6	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	1	ASSISTENTE SOCIAL	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
21	OTTER CASSIANO MARQUES	30/09/1971	MASCULINO	835.420.516-91	54.666.837-9	SSP	SP		6	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	2	PSICOLOGO	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -
22	ONEIDE CIBINI MARIANO	07/06/1973	FEMININO	132.315.348-95	27.622.143-6	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NIVEL MEDIO	4	EMPREGADO (O) CELESTADO DO SETOR PRIVADO -

D



www.pastoral

Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO e CASA DE PASSAGEM | CNPJ: 56.885.262/0002-16

23	ROBERTA MUNIZ PIOTO DE OLIVEIRA	14/05/1968	FEMININO	117.806.128-00	17.355.864-1	SSP	SP		6	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	1	ASSISTENTE SOCIAL	4	EMPREG. (O) CELET DO SET PRIVADO
24	RENATO DONIZETE DE ALMEIDA	07/05/1979	MASCULINO	863.269.611-49	40.380.89	SSP	GO		5	ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO	19	OUTRO PROFISSIONAL DE NÍVEL SUPERIOR	4	EMPREG. (O) CELET DO SET PRIVADO
25	PETERSON MENEGUETTI FERREIRA	14/07/1985	MASCULINO	344.736.278-29	40.348.022-X	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NÍVEL MÉDIO	4	EMPREG. (O) CELET DO SET PRIVADO
26	SAMIR RAFAEL GUERRA	06/10/1990	MASCULINO	362.635.828-39	47.115.488-X	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NÍVEL MÉDIO	4	EMPREG. (O) CELET DO SET PRIVADO
27	SANDRA JULIANA FERNANDES MELAURO SILVA	14/02/1986	FEMININO	341.235.028-14	41.249.888-1	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	21	SEM FORMAÇÃO PROFISSIONAL	6	TERCEIRIZ
16	SUELI COSTA DE OLIVEIRA	30/06/1973	FEMININO	325.728.748/81	33.424.391-9	SSP	SP		3	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	21	SEM FORMAÇÃO PROFISSIONAL	4	EMPREG. (O) CELET DO SET PRIVADO
28	SUELLEN DE MOURA SOUZA	20/04/1990	FEMININO	386.102.048-39	47.569.732/7	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NÍVEL MÉDIO	4	EMPREG. (O) CELET DO SET PRIVADO
29	VALDEMIR CAVALCANTI	22/04/1973	MASCULINO	245.806.908-85	23.382.573-3	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NÍVEL MÉDIO	6	TERCEIRIZ
30	VALDIR BRANDÃO DE SOUSA FILHO	28/09/1986	MASCULINO	228.374.248-03	43.685.388-7	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NÍVEL MÉDIO	6	TERCEIRIZ
31	WALISON DE SOUZA MIRANDA	19/05/1998	MASCULINO	437.963.848-03	55.126.223-0	SSP	SP		4	ENSINO MÉDIO COMPLETO	20	PROFISSIONAL DE NÍVEL MÉDIO	4	EMPREG. (O) CELET DO SET PRIVADO

D

Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO e CASA DE PASSAGEM | CNPJ: 56.885.262/0002-16

ANEXO III - RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO DE ATIVIDADES – SEMESTRAL

TIPO DE CONCESSÃO: TRANSFERÊNCIA FUNDO A FUNDO

ÓRGÃO EXECUTOR: Prefeitura Municipal de Franca		PROGRAMA: Proteção	
PROCESSO Nº		PERÍODO DE REFERÊNCIA	
Descrição do Serviço	Público Alvo	Nº de Atendidos	
		MÊS / ATIVIDADE	AC
Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua	Jovens, Adultos, Idosos e Famílias.	Programada	
		Executada	


Ovídio José Alves de Andrade

Diretor/Presidente


Elisângela Inácio

Coordenadora

ANEXO IV

REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ALGUMAS AÇÕES



Festa Junina 2022



Estágios concluídos



Despedida do Óiter Psicólogo



Participação em Seminário sobre PSR e Políticas Públicas, promovido pela Defensoria Pública



Idosa encaminhada para Casa Lar de Idosos após articulação do serviço com a rede



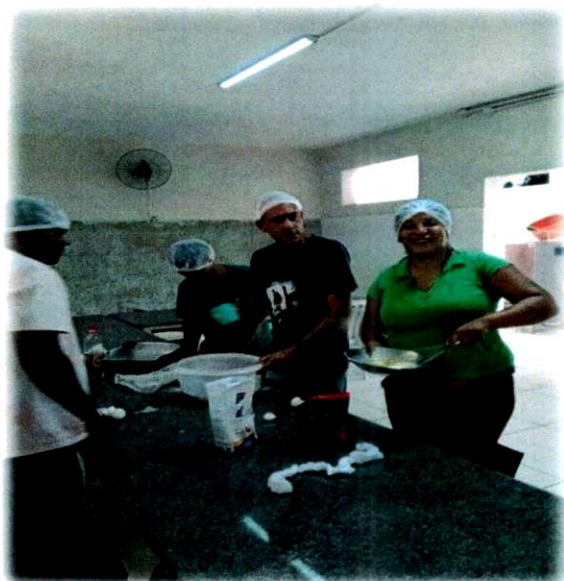
Reunião com os serviços da PAMEN que atuam com a PSR



Comemoração dos "Aniversariantes do mês".



Oficina de jogos



Oficina de culinária

2





Idosa encaminhada para Casa Lar de Idosos após articulação do serviço com a rede.
"Reencontro na Avenida 7 de Setembro"



Desfile do dia 7 de setembro



I Festa da Primavera

Handwritten signature and scribble.



Comemorando aniversário de integrantes da equipe.



Despedida do Matheus Assistente Social



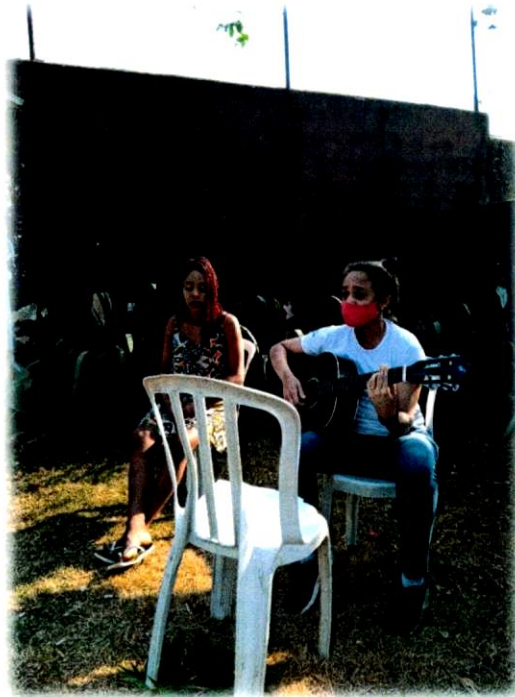
Reunião Técnica – discussão de casos



Palestras em parceria com o Consultório na Rua
"Outubro Rosa" e "Novembro Azul"

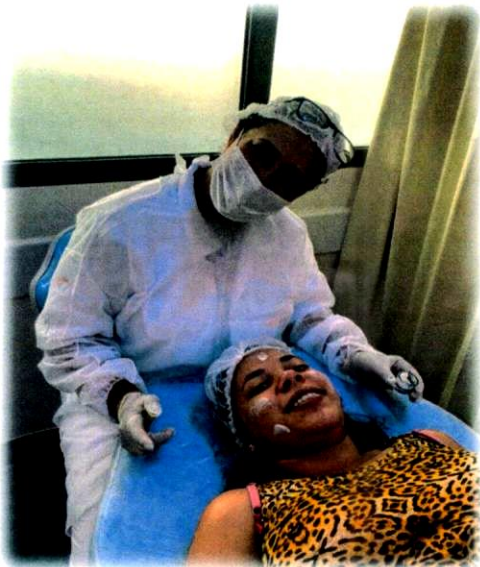


I Convenção da PAMEN.



Atividades com uso de recursos audiovisuais e de artesanato





Atividade externa SENAC Franca – Curso de Estética



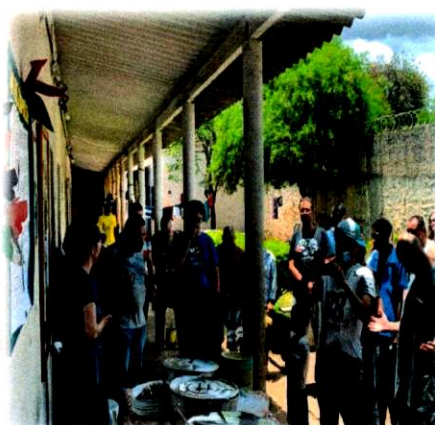
3ª Formação Ampliada PAMEN – Tema: Alta Performance Pessoal e Profissional com Márcio Frias



Atividades de decoração – Tema Copa do Mundo



Atividades de decoração – Tema Natal





Festa de Natal

zi



Festa de Reveillon

ni

scribble

scribble