



Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO

CNPJ: 56.885.262/0002-16

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO DE: 01/01/2022 A 31/05/2022

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

Representação Legal: Ovídio José Alves de Andrade

Coordenadora: Elisângela Imaculada Barbosa de Oliveira

Técnica de Referência: Roberta Muniz Piotto de Oliveira

2. IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Nº do Termo de Colaboração:

- Colaboração nº 0151/2018
- Processo nº 2018 024144

Nome do Serviço conforme Tipificação: Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias na modalidade Abrigo Institucional – 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.

Meta cofinanciada: 48 (quarenta e oito) usuários/dia

Número de Coletivos: 1 coletivo com 48 usuários





Unidade: ABRIGO PROVISÓRIO

CNPJ: 56.885.262/0002-16

Período/turno: 24 horas

Região de abrangência territorial: Municipal (com atendimento de público originário de todas as regiões da cidade)

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: 7.086 atendimentos nos cinco primeiros meses deste semestre, média de 46,61 pernoites/dia.

Capacidade de atendimento: 60 (sessenta) atendimentos por dia *

*capacidade física para atendimento para até 60 (sessenta) usuários, sendo necessário, porém, adequar as equipes técnica e de apoio para atender essa quantidade de usuários.

Famílias/usuários em lista de espera: De 01/01 até 31/05/2022 o serviço de acolhimento registrou média de 9,02 pessoas/dia aguardando por vaga.

Procedimentos em relação a esta demanda: Importante informar que a demanda reprimida aqui mensurada, conta com usuários que procuraram o Serviço de Acolhimento de forma espontânea, bem como através de encaminhamentos da rede socioassistencial e também 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.

A lista registra 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, etc.

Salientamos que a equipe do Abrigo Provisório envia 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, ILPI, casas lares).

4. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

O Trabalho do Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias, realizado entre os meses de janeiro a maio 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.

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-os sobre os cuidados na retomada de atividades, ainda com a pandemia em ação, além de monitorar e encaminhá-los para realizarem todo o ciclo vacinal disponível.

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 e piquenique com os usuários, respeitando os protocolos de segurança, e 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 ocupações externas seriam para os usuários que já se encontravam trabalhando, sempre seguindo o protocolo de higienização no retorno da rua, e no segundo semestre, com a intensificação da vacina contra COVID, houve permissão para sair para as ruas procurar trabalho, preservando ainda a ação também através de envio de currículos por e-mail, para os anúncios de emprego disponibilizados na internet.

21

9

O acolhimento visa garantir o suprimento das necessidades básicas como alimentação, vestuário, abrigo, documentação civil, articulação com a rede (assistência social, saúde, defesa de direitos) buscando viabilizar ainda 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 do segundo semestre de 2021, nos cinco primeiros meses de 2022, o acesso ao serviço ocorreu também por demanda espontânea, encaminhamento e/ou encaminhamentos das redes socioassistencial e intersetorial, seguindo com os protocolos de higiene, distanciamento e uso de máscaras.

O pernoite no Abrigo Provisório ocorre 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.

Se o usuário não aceitar ou não cumprir o protocolo, não é permitido seu ingresso e permanência no serviço de acolhimento. O procedimento e os critérios adotados são 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 aos usuários os benefícios³ do Serviço de Acolhimento e as condições de permanência.

Para prevenir situações de negligência, violência, rompimento de vínculos e restabelecer os vínculos familiares e/ou sociais, o Serviço buscou referenciar e contra referenciar os usuários dentro da rede de proteção social, assim como articular a construção de

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.

identificação com o próprio Serviço, criando laços comunitários, e favorecendo o sentimento de pertença de cada usuário. As visitas domiciliares foram suspensas na pandemia, mas através de contato telefônico a equipe buscou mediar o restabelecimento dos vínculos, e em outros casos até mesmo a reintegração do usuário junto à família de origem.

No período de janeiro a maio/2022, retomando as atividades da vida cotidiana após a pandemia pela Covid, foram realizados 18 (dezoito) processos de desligamento, que resultaram em 09 (nove) casos de reintegração na família e/ou reconstrução de novas famílias, inclusive com 01 (um) benefícios do auxílio aluguel, "Moradia Primeiro" e 02 (dois) benefício "BPC", 05 (cinco) usuários divididos em 03 (três) núcleos familiares e, por fim, 02 (dois) usuário conseguiu se reestruturar através de inserção no mercado de trabalho e deixaram o serviço de acolhimento. Foram encaminhados ainda 07 (sete) usuários com perfis para outros serviços da rede, a saber: 04 (quatro) para Casa da Mulher Vitimizada e 03 (três) para ILPI.

Como protocolo no serviço, a equipe esclarece 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 a Assistente Social ingressou com 06 pedidos de BPC, e que até maio foram concedidos 04 benefícios, 01 aguarda resposta e 01 foi negado, sendo explicado ao usuário e o mesmo ingressou com ação judicial para recorrer da decisão administrativa. 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 suspenso, em razão da não atualização do cadastro. Diariamente é checado quem saiu e quem foi acolhido, verificando imediatamente a situação do cadastro, vacinas, dentre outras providências inerentes ao Serviço Social.

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

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 em 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, visando liberar vaga para que o Abrigo Provisório possa acolher mais pessoas em situação de rua.

As atividades em grupo foram retomadas, seguindo o protocolo de distanciamento, uso de álcool em gel e 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.

Na medida do possível, em razão da Pandemia pela Covid19, o acesso à rede intersetorial ocorreu através de encaminhamentos e articulações da equipe do serviço de acolhimento: para expedição de documentação civil (Poupatempo, Cartório Eleitoral, Reservista, CTPS digital, dentre outros); serviços jurídicos 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.

Com todo esse cenário, estamos vivenciando situações inéditas e muitos serviços da rede foram paralisados, sendo necessário articulação mais intensiva, principalmente com a área da saúde, mas ainda assim, muitos atendimentos não foram disponibilizados para os usuários, como por exemplo atendimentos de fisioterapia para reabilitação, terapias com psicólogos, dentre outros, mas que nesses primeiros cinco meses do ano, foram sendo retomados.

Durante esse período, a equipe técnica articulou atendimentos para os usuários que tinham questões judiciais pendentes, e foram realizados atendimentos junto à Defensoria

Pública, com o 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, além de contarmos com a orientação e auxílio do Ministério Público Estadual, para resolver diversas questões.

Dentre as questões envolvendo a esfera judicial, conseguimos o registro tardio de um de nossos usuários, que não possuía documentação civil, mas com a articulação do Serviço Social, Ministério Público e Defensoria Pública, foi feito o assento do registro do usuário e estamos providenciando registro civil e demais documentos, a fim de que possamos incluir no cadastro único, para posteriormente ingressar com pedido de BPC, em razão do quadro de saúde do usuário.

Importante relatar que, com relação à vacinação contra a COVID19, o Abrigo tem se mantido vigilante com o calendário de vacinação, a fim de que os usuários sejam direcionados para receberem já a 3 e 4ª doses da vacina. Para usuários novos, que ainda não foram vacinados, a equipe mantém o mesmo procedimento, a fim de que todos sejam imunizados.

Ao invés do Plano Individual de Atendimento (PIA), foi adotado o atendimento individual com anotações pormenorizadas nos prontuários, sendo feito desde o acolhimento do usuário até seu desligamento, inclusive a equipe técnica adotou o Sistema GESUAS, inserindo os usuários que ainda não estavam cadastrados e fazendo a manutenção dos novos prontuários on-line, daqueles que já estavam sendo acompanhados pela rede.

O acompanhamento dos usuários é 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 do abrigo. Vale ressaltar que, em favor da ética, os prontuários são individualizados e contam 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).

ni

9

Quanto a desenvolver condições para independência e o autocuidado, além do pernoite, o Serviço ofereceu alimentação⁵ (6.501 cafés da manhã, 6.025 almoços, 5.561 lanches da tarde e 6.762 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, lavanderia, 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, a fim de passar aos usuários a importância da criação de novos hábitos de higiene, como forma de prevenção da infecção humana pela Covid19, seguindo as orientações das autoridades sanitárias.

A distribuição das refeições ocorreu com o fornecimento de fichas individuais, facilitando a organização da mesma, e também para contabilizar o número de refeições oferecidas pelo Serviço, sendo 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 emprestadas pela instituição durante a permanência do usuário no serviço, assim como a limpeza e substituição semanal. O local e funcionamento do bagageiro⁸ foram mantidos de acordo com o executado no ano anterior. Assim, resta evidenciado 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

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.

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



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) refletir 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, buscou através de jogos dirigidos (damas, dominó, baralho, quebra cabeças, caça-palavras, palavras cruzadas, bingo e também artes plásticas e audiovisuais), 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. Também trabalhou o 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 como orientação com o propósito de encorajar os usuários a lidar emocionalmente com a pandemia do Covid19 e, assim, retomarem as atividades que os levarão a reorganizar as próprias vidas e refazer suas histórias.

Frequentemente acontece a limpeza dos quartos, feita pelos usuários, 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 um olhar singular para a necessidade de cada usuário, focando nas habilidades e potencialidades de cada acolhido, buscando fomentar neles a vontade de ter uma vida independente e autônoma, mostrando que são capazes, buscando trabalho, novas oportunidades de convívio e reinserção social, criando novos vínculos e demais vivências.

⁹ As 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).



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.

Mensalmente, junto com a comemoração dos aniversariantes do mês, aconteceu o bingo, que estimula nos usuários o convívio social, resolução de problemas, atenção, concentração e demais estímulos audiovisuais. A comemoração dos aniversariantes acontece de forma simples, sem fugir da realidade, mas significativa para o aniversariante, em que os mesmos participam da decoração do local e da mesa do bolo, utilizando bexigas e papéis, de forma que os usuários pudessem se sentir valorizados com relação ao que representa a data.

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.

Quanto ao acesso à rede de qualificação e requalificação profissional, com vistas à inclusão produtiva, somado a segurança de renda, elaborou com os usuários currículos profissionais; promoveu 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), dentre outras, ainda que num ritmo lento, em razão da pandemia, mas a atividade foi mantida.

Durante o período de janeiro a maio/2022, foram realizadas reuniões informais com os usuários, sendo importantes momentos de trocas, com a promoção da escuta, onde puderam expressar suas opiniões, ideias, angústias, anseios e até mesmo propor novas maneiras de realizar os atendimentos, sob o olhar de quem faz uso do serviço de acolhimento. Em todos os momentos, a equipe técnica, de apoio, coordenação e administrativo participam ativamente, a fim de que as demandas levantadas possam ser atendidas, esclarecimentos sejam feitos e ações possam ser planejadas para realização conjunta.

Importante frisar que são nos momentos das atividades de lazer, esportes, música, filmes, confraternizações que os usuários trazem informações importantes para fomentar a construção de vínculos, conhecer as dores e as histórias não contadas pelos usuários 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 firmou parceria com a Uni-FACEF, com o objetivo de que os estudantes em fase de estágio dos cursos de Medicina, Enfermagem e Psicologia, realizem atividades inerentes às respectivas áreas de atuação, com vistas à eventual intervenção na área da saúde, na qual não atuamos, mas com olhar técnico, para eventuais encaminhamentos para atendimento pela rede.

Importante registrar que o Abrigo e a UNIFRAN seguem em parceria há alguns anos, com o curso de Psicologia e, a cada semestre, ocorrem diferentes atividades. Neste semestre tivemos oficina reflexivas, em que os usuários tiveram a oportunidade de se expor e trocar experiências de vida. Também tivemos um grupo de estagiários do último ano de Psicologia, que trabalhou na área organizacional junto da coordenação que organizou todo o processo seletivo, para contratação de novos colaboradores, uma vez que a Pastoral do Menor havia sido contemplada no Chamamento Público: 08/2022 a Administrar o novo Projeto de Serviço de Acolhimento para Pessoas Adultas e Famílias nas modalidades de Abrigo Institucional e Casa de Passagem.

Ainda sobre parcerias com Universidades, seguimos com a UNESP, recebendo estagiários de Serviço Social, que somam muito com a atuação da Assistente Social do serviço, também visando a formação de pessoas que no futuro poderão atuar no serviço de acolhimento.

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 2 cestas básicas, que possibilitam atender aqueles usuários que se desligaram do serviço, após se reorganizarem com trabalho, aluguel social, benefícios sociais. Também atendeu famílias da comunidade no entorno do Abrigo Provisório, 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, o que tem contribuído 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 ágil.

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

ACÕES REALIZADAS NO COTIDIANO

| AÇÕES | 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 13h Às 4ª das 13h às 19h. | 6hs por dia | Dias úteis | Equipe Técnica (Psicólogo) |
| Atendimento individual e em grupo: - Terapia Ocupacional | De 2ª, 3ª e 5ª das 7h às 11h. De 4ª e 6ª das 13 às 17h | 4hs por dia | Dias úteis | Equipe Técnica (Terapeuta Ocupacional) |
| Atendimento individual e em grupo: - Serviço Social | De 2ª, 3ª, 5ª e 6ª das 7h às 13h Às 4ª das 13h às 19h. | 6hs por dia | Dias úteis | Equipe Técnica (Assistente Social) |
| Prontuários individuais com registros diários no GESUAS | Conforme o atendimento da equipe técnica e de apoio | - | Diário | Equipe Técnica e Equipe de Apoio (cuidadores) |
| Providências de documentação do público atendido | De 2ª, 3ª, 5ª e 6ª das 7h às 13h Às 4ª das 13h às 19h. (no período de pandemia a maioria dos serviços ficou suspensa) | 6hs por dia | Dias úteis | Serviço Social |



Handwritten initials or signature.

Handwritten mark or signature.



| | | | | |
|--|---|-----------------------------|---|---|
| Atividade de convívio e organização da vida diária e vida prática | De 2ª, 3ª e 5ª das 7h às 11h De 4ª e 6ª das 13h às 17h | 4h por dia | Dias úteis | Terapia Ocupacional |
| 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 (no período de pandemia está tudo suspenso) | 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 Neste período de pandemia está tudo suspenso | 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 | 14h30 às 16h30 | 2 h | Mensal ou quinzenal Com a pandemia as equipes se reúnem eventualmente | Equipe Técnica, Administrativo e Coordenação. |

As ações executadas são essenciais para o serviço de acolhimento, demonstrando as aquisições do segundo semestre, que mesmo neste contexto pandêmico houve cuidado, preocupação, empenho e dedicação na efetivação do trabalho visando:

- ✓ Garantia da segurança de acolhida aos usuários através do acolhimento com dignidade, preservação da identidade e integridade de cada usuário, 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, 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.

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 percebeu-se a personalização do atendimento do público, considerando-se fatores como rotatividade dos usuários que registrou 177 pessoas diferentes ao longo do período, 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.
- Restabelecimento dos vínculos familiares e comunitários, sendo estas aquisições o maior objetivo e ganho viabilizado pelo Serviço, 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.
- 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, principalmente em tempos de pandemia.
- As qualificações profissionais, 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 em condições legais, garante minimamente a segurança de sua existência, tudo isso como parte da construção da autonomia.

Quanto ao perfil atendido a maioria é formada por 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



de drogas e vivência em situação de rua. Importante registrar que, nesse semestre, aumentou o número de pedidos de acolhimento de famílias em situação de rua, principalmente por despejo, sendo famílias compostas pela mãe e filhos.

Parte significativa dos acolhidos carrega histórico de doenças adquiridas em consequência da situação de rua ou potencializadas por ela. Pode-se afirmar que o serviço atendeu usuários que apresentam demandas não somente relativas à política de Assistência Social, mas também da Saúde, Habitação, Educação 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 e outros em situação de convalescência.

Insta salientar, que usuários com as características mencionadas constituem público da assistência, contudo, verifica-se que as demandas específicas que trazem consigo, não podem ser supridas pela equipe e/ou apenas pela atuação do serviço do Abrigo, em razão de suas complexidades. E também considerando o período de pandemia, este cenário implicou em duas problemáticas importantes: a equipe tem sobrecarga de trabalho, agindo para oferecer atendimento diante de tais especificidades e, em razão de sua composição não concentrar número de profissionais suficiente para tal, fica suscetível ao comprometimento da qualidade das ações executadas.

Outra característica importante do público atendido, é ser a maioria formada por pessoas que usufruem do serviço já há um longo período, sendo que um dos principais fatores e se encontrarem em situação de rua, é a dependência química em níveis acentuados 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.

Esta realidade faz que com que parte significativa dos usuários faça uso do serviço por alguns períodos e em outros permaneça em situação de rua, onde não necessariamente fiquem por anos seguidos no Abrigo, mas ao longo dos anos, tenham várias passagens pelo acolhimento, mantendo-se na condição de "público atendido".

Importante frisar que a permanência no Serviço de Acolhimento, relaciona-se à ausência de vagas em outros serviços da rede, como Residências Inclusivas, Residências

Terapêuticas, Instituições de Longa Permanência para Pessoa Idosa, Repúblicas para Adultos e Idosos, além de leitos na saúde, fazendo com que os usuários sigam em acolhimento no Abrigo Provisório.

A possibilidade de direcionamento para os serviços elencados, diminuiria a sobrecarga e demanda reprimida por vagas no Abrigo, permitindo que fossem acolhidas pessoas que de fato não dispõem de outras possibilidades de atendimento.

Ainda diante das dificuldades mencionadas, como resultados concretos do trabalho, consideram-se os usuários que romperam com a situação de rua e tiveram seus laços familiares e comunitários restabelecidos e/ou fortalecidos, seja através do tratamento contra a dependência química pelo CAPS e/ou comunidades terapêuticas, seja por tratamentos de saúde, ou por autonomia financeira, ainda que durante a pandemia, alguns conseguiram resultados positivos. A própria adesão ao serviço oferecido pela instituição é resultado das ações, uma vez que o usuário volta a se reconhecer enquanto indivíduo, e age no sentido de se autopromover.

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 incluam 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.

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;

Handwritten initials and a blue circular stamp.

- 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.

Vale registrar que, mesmo com a retomada de alguns serviços, alguns ainda permaneceram suspensos, ou estavam superlotados, em razão da pandemia.

A qualidade do serviço também foi avaliada através da relação entre profissionais e usuários, considerando a forma com que as ações foram executadas pela equipe e a adesão do público. Para tanto, a coordenação investiu em capacitação profissional e reuniões sistemáticas dos colaboradores, principalmente para a equipe técnica que se reuniu para discussão de casos, intervenções, planejamentos e readequação nos atendimentos seguindo recomendações sanitárias, inclusive com reuniões quinzenais com a técnica de referência do acolhimento, junto ao Centro Pop, que tem sido importante para alinhar procedimentos, traçar estratégias de atuação e facilitar a articulação da rede.

A Equipe Técnica lançou mão de alternativas criativas para atender os usuários e suas demandas, a fim de que não fosse prejudicado todo o trabalho desenvolvido. Observamos procura pelo acolhimento de usuários que há anos haviam se desligado, bem como muitos usuários novos e famílias com crianças, que nunca haviam acessado o abrigo provisório, e acreditamos que seja consequência da pandemia, com desempregos, mortes, novas posturas

com relação a relacionamentos e muitas pessoas ficaram sem ter para onde ir e procuraram o acolhimento.

Destacamos ainda que as doações feitas pela sociedade civil à instituição, 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, já tão escassa para atender os próprios usuários acolhidos, mas que, no entanto, se desdobra para encaminhar e orientar as pessoas que procuram o Abrigo Provisório com demandas diversas.

No período entre janeiro e maio de 2022, houve grande mobilização do Poder Público, para que mais pessoas retomassem suas vidas, em casas alugadas e, para tanto, lançou o Programa Moradia Primeiro com o pagamento de Auxílio Aluguel, sendo o Abrigo Provisório um espaço que sediou reuniões com a comunidade local, com o foco de prestar orientações às pessoas em situação de rua, que tinham interesse em serem contempladas com o benefício. A coordenação do Abrigo ficou encarregada de atender os usuários que não acessam o serviço, mas que vivem nas ruas de Franca, principalmente da região Norte. O papel foi orientá-los, preencher os formulários e encaminhar para a Secretaria de Assistência Social, para o possível recebimento do auxílio aluguel. Até maio de 2022 foram 22 (vinte dois) pessoas beneficiadas, acompanhadas pela Coordenação do Abrigo Provisório, com o objetivo de favorecer e fomentar o novo projeto no território.

Importante conquista do serviço foi a reformas do banheiro masculino, que iniciou a obra no final de 2021, necessitou a reorganização do espaço do Abrigo para instalação de contêineres alugados, com módulo de banheiro (sanitários e chuveiros), junto com duas tendas (alugadas), protegendo os banheiros e assegurando o uso pelos usuários, para os dias de chuva e frio, readequação da ligação elétrica, mantendo assim o fluxo de atendimento. O serviço ficou adequado, com instalações salubres, dignas e seguras, inclusive com a adequação de um banheiro com total acessibilidade na ala masculina. A obra foi concluída em março 2022.

Outra conquista ocorrida no período, foi a reforma do banheiro feminino e um dos quartos da ala feminina. O banheiro se encontrava sem portas e os acessórios de acessibilidade todos enferrujados e quebrados, o quarto estava desativado, por conta de infiltrações, que impossibilitava a utilização com segurança, higiene e salubridade e que passou por reforma, recebeu revestimento e a infiltração foi resolvida. O quarto já está sendo usado por famílias que procuram pelo serviço, já que tivemos muitas famílias despejadas com crianças pedindo vaga e finalmente pudemos oferecer acolhimento digno, seguro, salubre e adequado às pessoas em vulnerabilidade.

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 e rotinas entre membros da equipe;
- ✓ Equipe extremamente desgastada pela alta complexidade dos atendimentos, principalmente casos de saúde, em razão do número reduzido de profissionais, comprometendo a qualidade do serviço;
- ✓ Equipe técnica desgastada pela demanda extrema de muitos atendimentos sociais, acompanhamentos dos mesmos, muitas reuniões intersetoriais de discussão de 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 consciência sobre o perfil do público atendido, suas dificuldades, limitações, sem julgamentos;
- ✓ Processo de implantação do sistema em rede GESUAS, de forma que toda equipe que atua direto com os usuários, tenha acesso e possa contribuir com as informações, a fim de fluir melhor os processos de informação interno e externo e assim facilitar a execução do serviço do Abrigo e toda relação do usuário com a rede socioassistencial;

Dificuldades internas relacionadas ao espaço físico e equipamentos

O espaço físico do Abrigo Provisório é precário, necessitando de adequações para atender o público usuário do serviço, sendo urgente providenciar reforma geral do prédio. O

fato é que há anos solicitamos atenção para essa demanda, sem êxito, sendo que o espaço sequer 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 está condenada e não o bastante ela apresentou no finalzinho de dezembro 2021 dois furos, demandando ser trocada com urgência;
- ✓ Nas áreas externas (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;
- ✓ Não há estrutura para atividades esportivas;
- ✓ Necessário 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 contágio.

Dificuldades relacionadas ao âmbito externo

- ✓ Demanda reprimida pelo Serviço de Acolhimento, que registrou no segundo semestre, uma média diária de 9,02 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, PCD (intelectual e cognitivo) e dependentes químicos severos, dentre outros, que em diversas ocasiões são encaminhados para o Abrigo, 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;
- ✓ Faltam Serviços de Acolhimento em Repúblicas 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;
- ✓ Faltam Residências Inclusivas para atender usuários com deficiência que buscam o acolhimento e que não tem condições de se organizarem sozinhos, permanecendo no Abrigo;
- ✓ 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;
- ✓ Há dificuldade para acolher usuários encaminhados pela saúde, em especial vindos do Grupo Santa Casa de Franca, 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.

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 em rede GESUAS, proporcionaria 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 áreas que são estritamente de uso dos técnicos. A forma 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), 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 o prédio 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, é de extrema importância que a equipe de apoio tenha um colaborador que faça toda a cobertura das férias anuais. Importante registrar ainda que, no período de férias da equipe técnica, o serviço fica desfalcado por ser uma equipe pequena, gerando assim acúmulo de serviços pertinentes a área, impactando diretamente no público atendido. 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, contamos com o Jovem Aprendiz, que está realizando suas atividades no Setor Administrativo do Abrigo Provisório.

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.

As reuniões entre equipe técnica e coordenação, ocorreram conforme a necessidade, sendo momento de troca de saberes, fomentando o grupo para discutir casos e rotinas do serviço. 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 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 colaboradores, já que qualquer baixa na equipe, por contágio pelo vírus, reflete diretamente nos atendimentos aos usuários, já que a equipe é extremamente reduzida.

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 janeiro e maio 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, 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 seja, para cada 20 usuários 01 coordenador, 01 assistente social, 01 psicólogo, e para cada 10 usuários 1 cuidador por turno, a fim de que a equipe execute o serviço de forma mais efetiva, próxima e alinhada aos interesses e especificidades dos usuários. Lembrando que, com relação ao espaço físico, embora seja necessário adequações, comporta até 60 (sessenta) usuários.

É importante destacar a dificuldade em planejar atividades de longa duração junto com os usuários atendidos, em razão da oscilação na permanência deles no serviço bem como a rotatividade de pessoas atendidas, tudo em razão da forte dependência química.

A fim de atender esta particularidade, a equipe segue uma metodologia de atividades que tem finitude diária, para que o usuário não entre em ciclo fracionado, perdendo o objetivo das atividades. Estas têm como foco uma dinâmica que valoriza a coletividade, de maneira formal e informal, sendo imprescindível a participação dos usuários.

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. Importante registrar que essa é uma metodologia utilizada há anos pelo serviço, no entanto, diante da pandemia pela Covid19, não foi possível realizar a contento boa parte de atividades externas, mas foi feito o possível, a fim de atingir o objetivo de refazer vínculos.

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 e Sociedade Civil.

✓ Quanto aos encaminhamentos que foram realizados, atenderam às necessidades individuais, sejam elas na área da saúde com do Consultório na Rua, Santa Casa de Misericórdia, UBS, UPA, NGA, AME, Centro Oftalmológico; na área social com os CREAS, CRAS, Centro Pop, Cadastro Único; 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, Abordagem Social, Acolhimento Noturno e Casa de Passagem), 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 e e-mail, realizando intervenções, mediando e propondo melhores condições de vida, 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, Consultório na Rua, Pronto Socorro Municipal, Santa Casa de Misericórdia, 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, para 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.

✓ 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 Intersectorial com discussão de casos entre os serviços que atende a população em situação de rua, participação nas subcomissão da RAPS, sendo Comissão de Urgência e Emergência, Comissão Álcool e Drogas, no Forttsuas-RF, Conselho Municipal de Assistência Social, inclusive neste último com a permanência de nosso técnico da psicologia como Presidente do CMAS.

5. DEMONSTRATIVO FÍSICO DOS RECURSOS FINANCEIROS APLICADOS

Serviço de Acolhimento Institucional - Modalidade Abrigo Institucional:

| DESPESAS | | MUNICIPAL | ESTADUAL | FEDERAL | PRÓPRIOS |
|---|--|----------------|----------|---------------|----------|
| RECURSOS HUMANOS CONTRATADOS | | R\$ 486.664,54 | | | |
| SERVIÇOS DE TERCEIROS (PROFISSIONAIS CONTRATADOS TEMPORARIAMENTE) | | R\$ 56.858,87 | | R\$ 923,00 | |
| MATERIAIS DE CONSUMO | MATERIAIS DE LIMPEZA E HIGIENE PESSOAL | R\$ 5.319,70 | | R\$ 10.557,13 | |
| | MATERIAL DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA | | | R\$ 3.188,60 | |
| | MATERIAL DE CONSUMO | R\$ 4.557,53 | | R\$ 15.640,13 | |

| | | | | |
|--|--|-----------------------|--|-----------------------|
| | COMBUSTÍVEIS E LUBRIFICANTES AUTOMOTIVOS | R\$ 6.237,37 | | R\$ 733,78 |
| | MATERIAL DE ESCRITÓRIO | R\$ 1.435,16 | | |
| | MATERIAIS DE EXPEDIENTE E DE PROCESSAMENTO DE DADOS | R\$ 1.900,00 | | |
| | SERVIÇOS DE TERCEIROS - ENERGIA ELÉTRICA, ÁGUA E ESGOTO, COMUNICAÇÕES EM GERAL | R\$ 8.742,70 | | R\$ 2.655,59 |
| | SERVIÇOS DE TERCEIROS - MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE MÁQUINAS, EQUIPAMENTOS, VEÍCULOS E BENS MÓVEIS | R\$ 11.327,94 | | R\$ 143.859,47 |
| | BENS E MATERIAIS PERMANENTES | R\$ 4.610,00 | | |
| | SERVIÇOS DE TERCEIROS - ALIMENTAÇÃO | R\$ 77.989,92 | | R\$ 128.144,72 |
| | TOTAL | R\$ 665.643,73 | | R\$ 305.702,42 |

Os quadros acima podem sofrer alteração uma vez que a contabilidade 2022 ainda não foi 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, mas ainda de forma tímida, devido a pandemia por Covid19, porém, a interação por telefone, e-mail, vídeo conferência, WhatsApp, continuaram fortes, através das quais a Equipe do Abrigo Provisório 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 maio a Equipe de Monitoramento esteve no Abrigo Provisório, oportunidade na qual pode receber os esclarecimentos a respeito das atividades desenvolvidas, bem como se o Plano de Trabalho apresentado em 2022 estava de fato sendo executado, quais as dificuldades, conquistas e expectativas.

Franca - SP, 10 de junho de 2022.




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


Roberta Muniz Piatto de Oliveira
Assistente Social
CRESS: 22.534

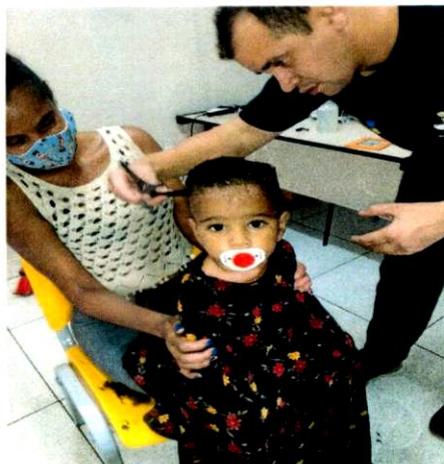

Ovídio José Alves de Andrade
Diretor Presidente
CPF: 980.877.978-68

ANEXO I

REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ALGUMAS AÇÕES



Um pouco de nossa equipe de cuidadores 2022



Momento de cuidado



Apresentação do serviço do Abrigo Provisório e as realidades em período de pandemia para o núcleo da RAPS



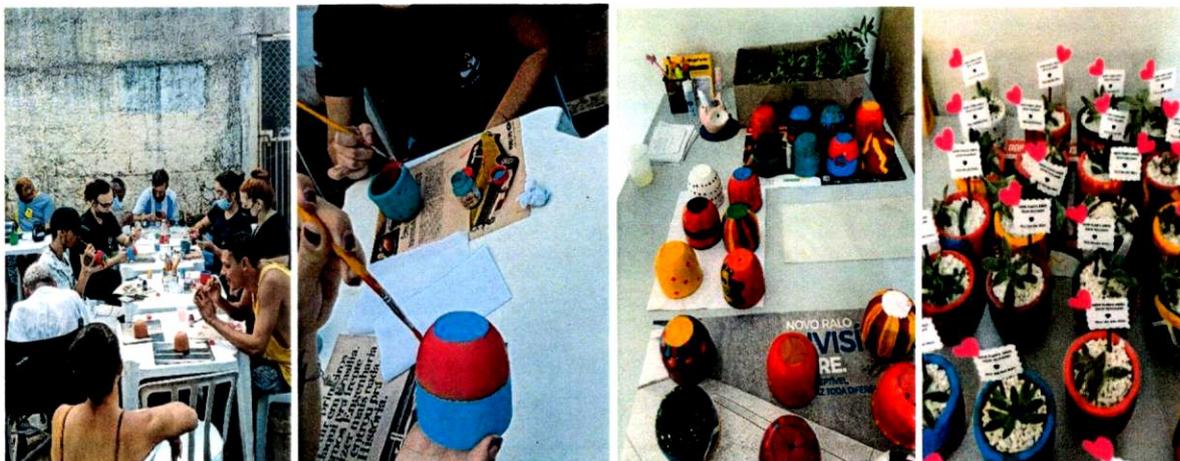
Comemoração da páscoa



Atividade com alunos de psicologia da UNIFRAN junto de nossa terapeuta ocupacional



Comemoração de 8 março "Dia da Mulher"



Confecção de vasinho em comemoração ao "Dia das Mães"



Por mais que o tempo esteja frio, nós nos mantemos sempre juntos e quentinhos... "Bora trabalhar"

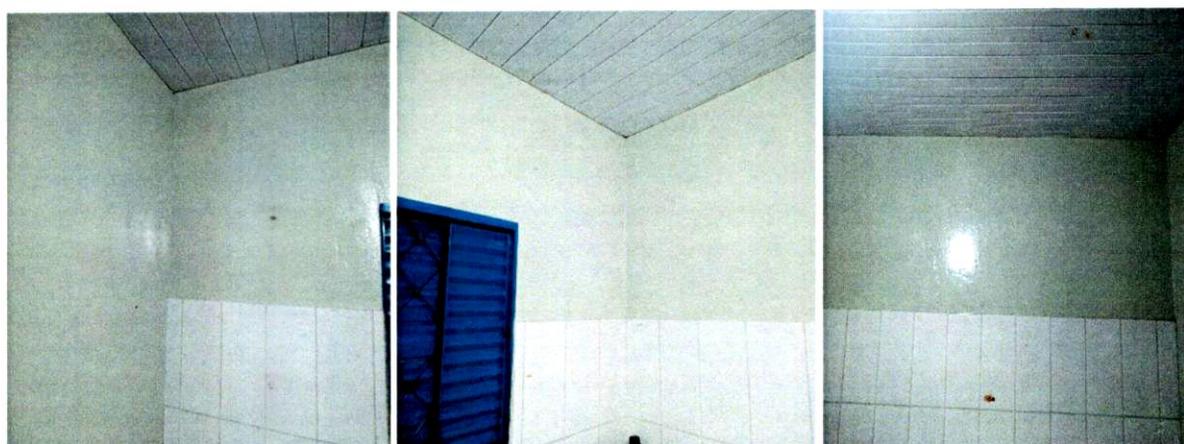
Handwritten signatures and scribbles in blue ink.



Reforma do Banheiro masculino concluída.



Reforma do Banheiro feminino concluída.



Reforma do quarto feminino concluído.

9



Construção de alvenaria para troca da Caixa d'água do Abrigo



Em parceria com alunos de psicologia da UNIFRAN na área organizacional, processo de seleção para contratação de novos colaboradores.



Participação da reunião CMAS on-line

Reunião de equipe turno de plantão



Doação de roupas de frio da Sociedade Civil

PN

9