



**PREFEITURA DE
LONDRINA**

Secretaria Municipal de
Assistência Social

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
DIRETORIA DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
GERÊNCIA DE MÉDIA COMPLEXIDADE
SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA**

**PLANO DE TRABALHO DO SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA
POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA - CENTRO POP**



Versão preliminar

LONDRINA

2022



**PREFEITURA DE
LONDRINA**

Secretaria Municipal de
Assistência Social

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Secretária Municipal de Assistência Social

Jacqueline Marçal Micali

Diretoria de Proteção Social Especial

Josiani Severino dos Santos Nogueira

Gerência de Serviço de Média Complexidade

Sara Elaine de Oliveira Alexius

**Coordenação do Centro de Referência Especializado para Pessoa em Situação
de Rua - Centro POP**

Ana Paula Jacinto

Apoio Técnico

Aline Vilasboas Rosa dos Santos

Claudete Bernardo Ribeiro

Daniela Cristine Paraízo

Danieli Cristina Palazzi

Denice Barbosa de Souza

Jenifer Araujo Barroso Bilar

Isabela Pulzatto Peruzzo

Kelly Inacio dos Santos Franco

Maria Edna Chagas Silva

Equipe de apoio na elaboração

Aline Vilasboas Rosa dos Santos

Ana Paula Jacinto

Andreia Pessoa de Moraes

Cely Moryama



PREFEITURA DE
LONDRINA

Secretaria Municipal de
Assistência Social

Daniela Cristine Paraízo
Danieli Cristina Palazzi
Denice Barbosa de Souza
Helena Trajano Gois
Henry Eidi Hayashi
Isabela Pulzatto Peruzzo
Jenifer Araujo Barroso Bilar
Joubert Cesar Victor
Kelly Inacio dos Santos Franco
Leonardo Hashimoto
Luciana Hayama
Marcia Cristina Goes Arruda
Maria Edna Chagas Silva
Marina de Gouveia Vieira
Regiane Cunha da Silva
Sara Elaine de Oliveira Alexius
Tatiane Paulo Valero da Silva
Valdeci Boletti
Vania Augusta Leite Brandão

Revisão

Ana Paula Jacinto
Josiani S. S. Nogueira
Sara Elaine de Oliveira Alexius
Vânia Augusta Leite Brandão
Daniely Cristina Sarzi Sanches



**PREFEITURA DE
LONDRINA**

Secretaria Municipal de
Assistência Social

LISTA DE SIGLAS

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome

MP – Ministério Público

NOB – Norma Operacional Básica

ONG's – Organizações não Governamentais

PSE – Proteção Social Especial

PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos

PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PMTR – Programa de Transferência de Renda Municipal

SEAS – Serviço Especializado em Abordagem Social

SMAS – Secretaria Municipal de Assistência Social

SUAS – Sistema Único de Assistência Social



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	07
CAPÍTULO 1	08
1.1 População em Situação de Rua no Brasil	08
1.2 Marco Legal e Direitos Socioassistenciais: Da LOAS ao SUAS	12
1.3 Evolução da Política de Assistência Social no atendimento à população em situação de rua no município de Londrina nos serviços: Serviço Especializado em Abordagem Social e o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua	15
CAPÍTULO 2	18
2.1 A Proteção Social Especial para as Pessoas em Situação de Rua no Contexto do Suas	18
2.2 Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua	19
2.3 Caracterização do Serviço Especializado para População em Situação de Rua: O Que é esse serviço?	19
2.3.1 Eixos Norteadores da atenção ofertada no Serviço	21
2.3.2 Usuários	24
2.3.3 Objetivos Geral e Específicos	25
2.3.4 Seguranças Socioassistenciais afiançadas	26
CAPÍTULO 3	30
3.1 Metodologia Geral de Atendimento do Serviço	30
3.2 Formas de Acesso	31
3.2.1 Horário de funcionamento	31
3.3 Ofertas do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua	31
3.3.1 Triagem	32
3.3.2 Acolhida	33
3.3.3 atendimentos	34



3.3.4 Acompanhamento Especializado	34
3.3.5 Entrevista individual e/ou familiar	37
3.3.6 Atendimento individual e/ou familiar	37
3.3.7 Orientação e atendimentos em grupo	38
3.3.8 Atividades coletivas de convívio e socialização	40
3.3.9 Estudo de Caso	42
3.4 Relação de Referência e Contra referência e Articulação em Rede	45
CAPÍTULO 4	47
4.1 Perfil e atribuições da equipe do Centro Pop de Referência Especializada para população em situação de rua	47
CAPÍTULO 5	56
5.1 Registro de Informações para Monitoramento e Avaliação	56
5.2 Monitoramento e Avaliação	56
CAPÍTULO 6	57
6.1 Gestão do Centro de Referência Especializado para População de Rua	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXO 1	61



INTRODUÇÃO

Para entender as pessoas que se encontram em situação de rua é necessário compreender o contexto histórico, social, econômico e cultural que envolve a temática, as condições objetivas de vida, as motivações que levam indivíduos e/ou famílias a deixar seus territórios, por vezes o convívio familiar para viverem nas ruas e praças das cidades. Bem como conhecer as políticas públicas que trabalham com a população em situação de rua e acompanham esta expressão da Questão Social por meio do cotidiano profissional de suas equipes.

Este Plano de Trabalho faz parte do reordenamento proposto pela Secretaria Municipal de Assistência Social no ano de 2020 ao Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua com a finalidade de sistematizar o conteúdo das ações e intervenções ofertadas a população em situação de rua no âmbito da Política de Assistência Social no município de Londrina.

O Capítulo 1 apresenta um breve resgate histórico da população em situação de rua no Brasil, os Marcos Legais e os Direitos Socioassistenciais, indicando uma contextualização com base na Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS e o Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

O Capítulo 2 traz apontamentos sobre a Proteção Social Especial para as Pessoas em Situação de Rua no contexto do SUAS, sobre o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua: seus objetivos; caracterização e definição do Serviço Especializado para População em Situação de Rua; os eixos norteadores da atenção ofertada, o público alvo e as seguranças socioassistenciais afiançadas neste serviço.

O Capítulo 3 aborda sobre a metodologia de atendimento do serviço, formas de acesso, ofertas, triagem, acolhida, atendimento, acompanhamento, perfil e atribuições da equipe do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua, registro de informações para monitoramento, avaliação e gestão do serviço.

Por fim, segue Anexo o Protocolo dos Setores Internos do Centro Pop e a descrição detalhada das ações e ofertas de cada setor.



CAPÍTULO 1

1. 1 População em Situação de Rua no Brasil

A população em situação de rua no Brasil remonta ao período pós escravidão: “até o ano de 1888 a circulação nas cidades e o controle sobre a população pobre e negra no Brasil era exercido pela escravidão – forma de organização social e econômica da sociedade na qual os senhores de escravos tinham poder sobre o corpo e sobre o que era produzido pelos escravizados”. (PNEC_DH, p.2)

Após o fim da escravidão milhares de ex- escravos, agora trabalhadores livres e sem local certo de moradia trabalho foram lançados nas ruas das cidades. Percebidos como grupos de sujeitos perigosos estes “sem lugar”, começaram a despertar preocupações das elites e dos legisladores, o que significou consolidação de um tratamento desumano. (PNEC_DH, p.2)

Até o momento, se desconhece uma história oficial sobre a organização da população em situação de rua no Brasil e do movimento pela garantia dos seus direitos.

É sabido, pela fala dos militantes mais antigos, que desde a década de 1960 já aconteciam ações em algumas cidades brasileiras e que por volta do final dos anos de 1970 a Pastoral do Povo da Rua, da Igreja Católica, começou a implantar casas de assistência para as pessoas em situação de rua, estimular a organização de movimentos populares de catadores de materiais recicláveis e realizar eventos sociais nas cidades de São Paulo e Belo Horizonte.

Este era o momento em que o Brasil saía de uma ditadura civil-militar e com a redemocratização surgiram o que os sociólogos passaram a chamar de novos movimentos sociais dos quais as atividades de organização da população em situação de rua se tornaram parte, mobilizando por transformações individuais e coletivas, políticas e sociais desta população em contraste com as práticas mais assistencialistas que haviam até então. (PNEC_DH, p.2)

De acordo com uma lei da época em vigor no Rio de Janeiro, era proibido o trânsito destas pessoas e se recolhia compulsoriamente a cadeia de pessoas que estivessem dormindo nas ruas, descalças ou que não estivessem vestidas adequadamente. (PNEC_DH, p.2)



Estes discursos e atos se mantem vivos até hoje, e são parte de uma batalha importante a ser travada para a mudança de pensamento da sociedade brasileira e da maneira como se lida com o combate aos males que atinge essa população como um todo. É a partir dessa compreensão que o movimento social da população de rua vem sendo organizado ao longo dos anos.

As décadas de 1950 e 1960 proporcionaram ao Brasil grandes transformações em todos os setores. O plano de metas de Juscelino Kubitschek era tão arrojado que chegou a propagar que o Brasil iria se desenvolver cinquenta anos de história em apenas cinco anos. Neste plano, previa-se desenvolvimento nas áreas de energia, transportes, alimentação, indústria de base, educação, incentivo à industrialização do país e a construção de Brasília, Plano de Desenvolvimento Econômico e Social. Segundo Fausto (2002, p.425), a política de JK foi marcada por grandes investimentos no setor industrial provocando um crescimento acelerado das indústrias brasileiras. “Nos anos 1950, o país vivia o auge de uma ideologia de crença, desenvolvimento, visando progresso e mudanças.” Essas ideias são heranças deixadas por Vargas e que JK se apropriou com inteligência. Consequências desse crescimento foi o endividamento do País com os Estados Unidos, e a grande migração do setor rural para os centros urbanos (BORIS, 2002, p. 427).

Em 1964, os militares deram um golpe que resultou na ditadura Militar, permanecendo por vinte e um anos. O país passava por um período turbulento na economia, com a crise do petróleo, de 1970, as greves do ABC Paulista, por melhores salários, melhores condições de trabalho, os movimentos estudantis, a luta pela redemocratização do país entre outros. “Nesse período, houve o maior investimento na indústria, principalmente no setor automobilístico, junto com os avanços industriais, cresce também a dívida do Brasil com os países estrangeiros, continuando, nessa mesma proporção crescia o número de pessoas vivendo na linha da pobreza” (FAUSTO, 2002, p. 485).

Devido à insatisfação que permeou a sociedade, surgem nos anos 1980 outros movimentos como as Diretas Já, as lutas das mulheres pelo direito a igualdade de trabalho, salários etc. Sem contar que São Paulo concentrava um número considerável de pessoas morando em cortiços, ou seja, muitos desses



indivíduos que vieram para as grandes capitais, com a crise acabaram ficando desempregados.

De acordo com Ferreira (1991, p. 325) “As migrações internas favoreceram o aumento da população urbana que, em 1970, superaria quantitativamente a população rural. Em 1940, a maioria da população brasileira (68,8%) viva no campo. Em 1970, a população rural passou a ocupar o segundo lugar (44,1%).”

As migrações e a situação de desigualdade social que se alastraram para as capitais do Brasil serviram como estímulo para o aumento do número de pessoas na linha de pobreza no país, principalmente na região Sudeste onde se concentrava o maior número de imigrantes. Outro ponto a ser destacado nesse período:

O desenvolvimento industrial seduzia a classe trabalhadora, que vinha de todos os lugares do Brasil em busca de melhores condições de vida. (FERREIRA, 1991, p.32). A população em situação de rua, embora não seja contabilizada nos censos demográficos, está cada vez mais visível, nas ruas e praças das cidades, como um todo, em busca de novas estratégias de sobrevivência nesse espaço e ao mesmo tempo, serve como fonte de renda e moradia.

O desenvolvimento capitalista foi fator determinante para definir o modo como se deu esse complexo processo social. No entanto, a Questão Social se desdobra em outros fatores fundamentais e igualmente complexos que podem influenciar nas escolhas e/ou condições dos indivíduos, como vício, transtorno mental, decepção amorosa, perda de familiares, dentre outros os quais impactam num aumento considerável de pessoas que estão vivendo em situação de rua.

Ademais, os Novos Movimentos Sociais surgiram nos finais anos 1970 com a finalidade de articular ações conjuntas, coletivizar demandas e dar visibilidade a questões sociais. (PNEC_DH, p.3)



Passeata de movimentos sociais por direitos nos anos de 1980. Fonte: autor desconhecido.

(Foto in: PNEC_DH, 2020)

Nos anos de 1990 o protagonismo da população em situação de rua na luta por seus direitos se intensificou e conquistou avanços importantes em algumas cidades, como São Paulo, Fortaleza, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Salvador. Este foi o fator que possivelmente influenciou órgãos públicos como a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social de Belo Horizonte, por exemplo, a criar em 1993 seu Programa de População em Situação de Rua e promover um Fórum da População em Situação de Rua. (PNEC_DH, p.3)

A crueldade das agressões ocorridas em São Paulo entre os dias 19 e 22 agosto de 2004, no episódio conhecido como Massacre da Sé, quando pessoas que estavam no entorno da igreja foram violentamente assassinadas com golpes na cabeça enquanto dormiam gerou repercussão nacional e internacional e marcou a história da luta da população em situação de rua com sangue e dor, mas também impulsionou os diversos militantes de Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Cuiabá, entre outros estados, que já discutiam as questões da população em situação de rua nos fóruns locais a organizar um Movimento Nacional da População de Rua (MNPR) lançado durante o 4º Festival do Lixo e Cidadania realizado pela Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis (Asmare) em Belo Horizonte, em 2005. (PNEC_DH, p.3, p.4)



1.2 Marco Legal e Direitos Socioassistenciais: da LOAS ao SUAS

Na década de 1990 temos a regulamentação dos artigos 203 e 204 da Constituição Federal, através da aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) n. 8.742 datada em 07 de dezembro de 1993. Desta forma, a Assistência Social é regulamentada cinco anos após a promulgação da Carta Constitucional, fruto de luta de movimentos sociais, trabalhadores e intelectuais. Esta lei sofreu alterações advindas da Lei nº 12.435, de 06 de julho de 2011 que incorpora conteúdos presentes na Política Nacional de Assistência Social (PNAS).

A LOAS ratifica o texto constitucional, afirmando a assistência social enquanto dever do Estado e da Sociedade, sendo que o Estado possui papel de destaque na condução das políticas públicas de Assistência Social, conforme afirma o artigo 1º da Lei Orgânica da Assistência Social:

A Política de Assistência Social é direito do cidadão e dever do Estado, integra a Política de Seguridade Social não contributiva que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento das necessidades básicas. (BRASIL, 2011)

A aprovação da LOAS ocorre no contexto de forte influência do contexto neoliberal, que tem por defesa o desmonte do Estado, principalmente no que se refere ao social. Nesta lógica, o Estado deveria reduzir ao mínimo possível os gastos nesta área. Desta forma, a consolidação da política de assistência social se dá em um contexto contraditório, o que dificulta ainda mais a sua efetivação. Todavia a LOAS em seu art. 4º, inciso IV, defende entre os seus princípios a “igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência as populações urbanas e rurais”.

Em 2003, ocorre a IV Conferência Nacional de Assistência Social que deliberou sobre a construção de um Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O SUAS foi efetivado em 2004 por meio de deliberação e aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social em consonância à Política Nacional de Assistência Social – PNAS, que fora aprovada através da Resolução n.º 145, de 15/10/2004.



O SUAS é definido como um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo, que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção brasileira (BRASIL, 2010). Neste mesmo ano, temos a implantação do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS).

Na Política de Assistência Social, os serviços prestados estão estruturados em níveis de proteção, sendo Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, sendo esta última subdividida em média e alta complexidade.

De acordo com a PNAS, a Proteção Social Básica tem como objetivo prevenir situações de risco. É previsto em nível de proteção básica o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização das famílias, conforme situação de vulnerabilidade apresentada (BRASIL, 2004, p.34).

A PNAS (2004) aponta também que os serviços de proteção básica serão executados de forma direta nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e em outras unidades públicas de assistência social, sendo previsto a execução dos serviços de forma indireta por entidades e organizações de assistência social. O CRAS é uma unidade territorial de base pública municipal, devendo ser localizado em áreas de maiores índices de vulnerabilidade social. Este serviço é considerado porta de entrada para a política visto que, na maioria das vezes, ele se encontra territorialmente mais próximo da população.

A Proteção Social Especial é considerada como uma dimensão mais complexa, destinada a atender situações de violação de direitos. Segundo a PNAS:

A Proteção Social Especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos, e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outros (BRASIL, 2004, p.37).

Entendemos que cada um destes segmentos, considerados enquanto de maior grau de risco possuem suas especificidades, o que impõe diferentes desafios ao trabalho desenvolvido pelos profissionais que compõem a Política de Assistência Social. A nosso ver, se faz cada vez mais imperativo a discussão sobre as diretrizes



de trabalho com estes segmentos específicos. A Política Nacional de Assistência Social detalha que:

Constitui o público usuário da política de Assistência Social, cidadãos e grupos que se encontram em situação de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnicos, cultural ou sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; e exclusão pela pobreza e , ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (BRASIL, 2004, p.33)

Neste sentido conforme a PNAS (2004), alguns segmentos são considerados como de maiores graus de risco sociais, como é o caso da população em situação de rua, indígenas, quilombolas e adolescentes em conflito com a lei. A referida política reconhece que estes grupos não fazem parte de uma visão de totalidade da sociedade brasileira, sendo considerados como públicos excluídos das políticas sociais e/ou com precário acesso aos direitos socioassistenciais.

Em 2006 foi aprovada a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB- RH/SUAS através da Resolução CNAS n.º 269, de 13 de dezembro de 2006, tendo por objetivo orientar a ação dos gestores das três esferas de governo, trabalhadores e representantes das entidades de Assistência Social que, cotidianamente lidam com os desafios para implantação do SUAS. Em 2011 foi publicado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome a versão comentada da NOB- RH/SUAS - 2006. A NOB-SUAS destaca que a da União, os Estados e o Distrito Federal devem elaborar Planos Anuais de Capacitação, pactuados nas Comissões Intergestores e deliberados nos respectivos Conselhos.

A Resolução CNAS nº 130, de 15 de julho de 2005 responsável por aprovar a NOB/SUAS 2005, que fora revogada pela Resolução Conselho Nacional de Assistência Social nº33/2012, que institui a NOB/SUAS 2012 que passou a vigorar a partir de janeiro de 2013.



A NOB/SUAS 2012 apresenta em seu artigo 2º que trata sobre os objetivos do SUAS “V - respeitar as diversidades culturais, étnicas, religiosas, socioeconômicas, políticas e territoriais” e “VI – reconhecer as especificidades, iniquidades e desigualdades regionais e municipais no planejamento execução das ações”. O documento destaca ainda em seu artigo 3º que São princípios organizativos do SUAS: “V – equidade: respeito às diversidades regionais, culturais, socioeconômicas, políticas e territoriais, priorizando aqueles que estiverem em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social.” (BRASIL, 2013, p.2).

Em seu artigo 6º que trata sobre os princípios éticos para a oferta da proteção socioassistencial no SUAS, consta no inciso V o “respeito à pluralidade e diversidade cultural, socioeconômica, política e religiosa” e no inciso VI deste mesmo artigo o “combate às discriminações etárias, étnicas, de classe social, de gênero, por orientação sexual ou por deficiência, dentre outras” (BRASIL, 2013, p.3).

É importante apontar que a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais foi aprovada em 2009, por meio da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, e prevê a padronização em todo território nacional dos serviços de proteção social básica e especial, estabelecendo seus conteúdos essenciais, público a ser atendido, propósito de cada um deles e os resultados esperados para a garantia dos direitos socioassistenciais.

Quanto uma legislações específica sobre População em Situação de rua, o então governo federal estabeleceu o Decreto Federal “DECRETO Nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009 o qual Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências.” E no âmbito municipal foi feito o DECRETO Nº 1385, DE 31 DE OUTUBRO DE 2014 o qual Institui a Política Municipal para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial, e dá outras providências. Sendo dois importantes marcos para história da evolução das diretrizes as políticas públicas para população em situação de rua.

1.3 Evolução da Política de Assistência Social no atendimento à população em situação de rua no município de Londrina nos serviços: Serviço



Especializado em Abordagem Social e o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua

No município de Londrina o atendimento a pessoa em situação de rua teve seu início no nos primórdios da década de noventa com voluntários do Movimento Nacional dos Meninos e Meninas de Rua, que abordavam crianças e adolescentes que se concentravam especialmente em algumas regiões centrais da cidade, como o Bosque e Concha Acústica. Contudo à partir 1993 esse trabalho passou a ser executado pelo poder executivo municipal na então Secretaria de Ação Social, através do Projeto Sinal Verde.

No decorrer das gestões municipais, as ações foram nominadas de modos diferentes, como “Projeto de Atenção ao Morador de Rua”, que contemplava o atendimento ao morador de rua adulto, o projeto “Parceiros” e, na sequência, “Projeto AMMIGO” (Atendimento a Meninos e Meninas, Integrando e Garantindo Ocupação), com foco na abordagem de crianças e adolescentes em situação de rua.

Em 2002, contudo, essas linhas de ação foram agrupadas e o denominado Projeto Sinal Verde, onde a Secretaria Municipal de Assistência Social firmou convênio com entidade da sociedade civil (inicialmente APEART e, na sequência EPESMEL), e as equipes foram constituídas principalmente por trabalhadores da Frente de Trabalho, passaram a ser contratadas no regime de CLT pelas entidades conveniadas em número significativamente maior, na época a coordenação, e grande parte da equipe técnica, era composta por servidores municipais. Na ocasião o serviço se consolidou como abordagem de rua e atendimento técnico para o público de crianças, adolescentes e adultos e o atendimento foi intensamente ampliado, pois contava com um número maior de equipe, veículos, aparelhos celulares, entre outros recursos, além da extensão no horário de atendimento. Também houve grande investimento nas discussões metodológicas e na articulação e ampliação dos serviços da rede, como os acolhimentos institucionais, assim em 2005, este serviço foi alocado na Gerência de Serviços de Média Complexidade.

Com base na legislação, no final de 2008, a partir da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS 109/2009), ainda sem ser



com servidores públicos, mas como execução via parcerias, o Projeto Sinal Verde passou a ser chamado de CREAS I – Sinal Verde (Centro Pop), a alteração teve como base a avaliação de que a referência de atendimento a crianças e adolescentes deveria ser o CREAS e pessoas adultas abordadas em situação de rua se manteria no CREAS I – Centro Pop, e passou a diferenciar os dois serviços nele executado: o Serviço Especializado em Abordagem Social e o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

O serviço foi executado neste formato e em parceria com a entidade EPESMEL até o ano de 2011, quando a Secretaria Municipal de Assistência Social assumiu a execução direta e passou a contar com equipe própria composta por servidores públicos, auxiliares educativos e profissionais técnicos de diferentes áreas, à luz do preconizado pelo Sistema Único de Assistência Social – SUAS de 2004.

No ano de 2020 ocorreu a reorganização e cada serviço e estes passaram a contar com estruturas físicas separadas e com metodologias próprias de trabalho visando atender as demandas dos usuários e suas necessidades conforme cada oferta e suas respectivas especificidades. Assim, o Serviço Especializado para Pessoas em Situação se manteve ocupante da unidade Centro Pop e o Serviço Especializado de Abordagem Social passou a ter sua própria coordenação e sede própria, mantendo-se seu referenciamento à unidade do Centro Pop.



CAPÍTULO 2

2.1 A Proteção Social Especial para as Pessoas em Situação de Rua no Contexto do Suas

A Proteção Social Especial (PSE) se estrutura para o atendimento especializado às pessoas em condições que envolvem risco pessoal e social, relacionado a violação de direitos, tendo por objetivo oportunizar a proteção social dessas pessoas e também a superação dessa situação de violação. Ressalta-se a importância da articulação entre a própria rede de serviços socioassistenciais, e também com as demais políticas públicas (saúde, trabalho e renda, habitação, educação e segurança alimentar e nutricional etc), em uma perspectiva de intersetorialidade. Pontua-se também a relevância da articulação da Proteção Social Especial com os órgãos de defesa de direitos.

As situações que se apresentam como demandas para a intervenção dos serviços da PSE são: violência física, psicológica e negligência; abandono; violência sexual; histórico de vida envolvendo tráfico de pessoas; situação de rua; trabalho infantil; cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto; afastamento do convívio familiar, dentre outras.

Conforme as Orientações Técnicas acerca do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (2011, p. 37), no que se refere ao atendimento à população em situação de rua, a PSE tem como objetivo “(...) a construção de novos projetos e trajetórias de vida, visando a construção do processo de saída das ruas e o alcance da referência como sujeitos de direitos na sociedade brasileira”.

No âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, de 2009, se apresenta como relevante documento que oferece parâmetros para a oferta de serviços socioassistenciais, dentre eles, os serviços voltados para o atendimento à população em situação de rua, sendo esses: o serviço especializado para pessoas em situação de rua e o serviço especializado em abordagem social, da PSE de média



complexidade; e o serviço de acolhimento institucional e serviço de acolhimento em república, da PSE de alta complexidade.

Ressalta-se que, nos municípios onde não haja a implantação de Centro Pop, o atendimento às pessoas em situação de rua deverá ser realizado pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), ainda que as regulamentações acerca desses serviços apontem as especificidades de cada um deles.

Importante colocar também que os serviços socioassistenciais voltados para as pessoas em situação de rua possuem como um de seus papéis viabilizar a inclusão desses sujeitos no Cadastro Único para fins de inclusão em programas sociais do Governo Federal, além da importância da identificação dessas pessoas.

2.2 Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua

O Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop) é um serviço da Proteção Social Especial da Média Complexidade, de natureza pública e estatal, e que se direciona para o atendimento especializado à população em situação de rua, devendo ofertar, obrigatoriamente, o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

2.3 Caracterização do Serviço Especializado para População em Situação de Rua: O Que é esse serviço?

Finalidade do Serviço:

O Centro Pop oferta serviço especializado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência, e tem como finalidade:

- Assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida;



- Oferecer trabalho técnico para a análise das demandas dos usuários, orientação individual e grupal e encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas que possam contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da proteção a situações de violência; entre outros;
- Contribuir para a redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência; para a proteção social às famílias e indivíduos; para a redução de danos provocados por situações violadoras de direitos e para a construção de novos projetos de vida;
- Integrar as ações da política de assistência social as demais políticas públicas, tal como saúde, educação, previdência social, trabalho e renda, moradia, cultura, esporte, lazer e segurança alimentar e nutricional;
- Integrar as ações da política de assistência social também aos órgãos de defesa de direitos, conforme as necessidades;
- Contribuir para a reparação de danos decorrentes da violação de direitos;
- Contribuir para que as pessoas atendidas possam romper com situações e ciclos de violência;
- Restaurar e/ou preservar a autonomia e potencialidades das pessoas atendidas;
- Auxiliar no processo de reinserção familiar e/ou comunitária;
- Auxiliar na construção de novas trajetórias de vida, respeitando as escolhas de cada usuário;
- Estimular o desenvolvimento da participação social, além de orientar as pessoas atendidas sobre seus direitos e deveres como cidadão;
- Incentivar o enfrentamento coletivo das situações adversas, bem como a luta coletiva por interesses comuns.

Em Londrina com base nas legislações vigentes, nos códigos de ética profissionais e nas demandas apresentadas ao município se fez pertinente um estudo conjunto entre equipe do CENTRO POP sob supervisão da SMAS, a fim de sistematizar o funcionamento do serviço. No intuito de obter um padrão de



atendimento que proporcionasse uma melhor qualificação dos serviços ofertados pela instituição, conforme Anexo 1.

2.3.1 Eixos Norteadores da atenção ofertada no Serviço

Conforme o Caderno de Orientações do Centro POP em consonância com os conceitos e bases do SUAS, destacam-se abaixo alguns eixos que devem nortear a organização, oferta e concepção da atuação profissional no Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

- **Ética e respeito à dignidade, diversidade e não discriminação:**

Observada a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a atenção ofertada pelo Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua deve-se basear em postura ética, de respeito à dignidade e diversidade, sem discriminações ou restrições decorrentes de condições socioeconômicas, nível pessoal de instrução formal, crença ou religião, orientação sexual, raça e/ou etnia, gênero, arranjo familiar, presença de deficiência, procedência do meio urbano ou rural etc. Nesse sentido, faz-se necessária a previsão de meios e estratégias para o atendimento qualificado às demandas, respeitando a dignidade, diversidade e as especificidades das situações vivenciadas pelo público atendido. Faz-se necessário buscar, ainda, o crescente aprimoramento de estratégias voltadas ao fortalecimento da autoestima e identidade dos usuários atendidos, à preservação da diversidade cultural e à valorização das raízes e de sua cultura de origem. (Caderno de Orientações, pg.68)

- **Atenção especializada e qualificação do atendimento:**

Frente às situações vivenciadas pelas pessoas em situação de rua, seu atendimento exige dos profissionais conhecimentos específicos sobre essa complexa realidade de vida e os fatores à ela relacionados. Além de conhecimento, é preciso que os profissionais tenham domínio de habilidades necessárias para a efetivação de um atendimento qualificado. Nessa direção, a qualificação do



atendimento exige um olhar e uma atuação interdisciplinar, fundamental para possibilitar a construção de respostas mais efetivas às demandas desse público. A especialização da atenção implica, necessariamente, em maior domínio teórico-metodológico por parte da equipe técnica e trabalho em rede para atender às demandas da população em situação de rua. Por fim, a atenção especializada inerente ao trabalho social desenvolvido no Serviço deve orientar-se pelo reconhecimento do protagonismo e da autonomia do usuário nas decisões e respostas às situações que estão vivenciando e na reconstrução de suas trajetórias de vida. (Caderno de Orientações, pg.69)

- **Acesso a direitos socioassistenciais:**

É importante assegurar aos cidadãos e cidadãs, usuários da política de Assistência Social, no usufruto do direito garantido pelo ordenamento jurídico brasileiro, os direitos socioassistenciais, são eles: equidade rural e urbana; acesso à rede socioassistencial; convivência familiar, comunitária e social; proteção social por meio da intersetorialidade; controle social e defesa dos direitos socioassistenciais; dentre outros (CNAS, 2009). As ações desenvolvidas no Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua devem pautar-se no reconhecimento dos seus usuários como sujeitos de direitos. Para tanto, devem ser identificados os direitos e serviços que possam acessar para sua inclusão em uma rede de proteção social, de modo a contribuir para a superação da situação vivida, muitas vezes relacionada, dentre outros fatores, à falta de acesso a serviços e direitos assegurados nas normativas vigentes.

Finalmente, o Serviço deve atentar-se para assegurar o esclarecimento aos usuários, de forma clara e sob a égide da ética, do direito e da cidadania, quanto às normas de funcionamento da Unidade e aos procedimentos a serem adotados no decorrer do acompanhamento. (Caderno de Orientações, pg.70)



- **Trabalho em rede:**

O alcance da integralidade da proteção social e do acesso a direitos das pessoas em situação de rua exige a busca permanente de articulação e integração intersetorial, tendo em vista o acesso dos usuários aos demais serviços, programas, projetos e benefícios da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, que têm por função a defesa e a responsabilização em casos de violação dos direitos, tais como o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Organizações da Sociedade Civil (como Centros de Defesa e Fóruns de Defesa de Direitos).

Assim, o Trabalho em rede pressupõe definição de competências e articulação entre instituições e agentes que atuam em um território e compartilham objetivos e propósitos comuns. (Caderno de Orientação, pg.71,72)

- **Relação com a cidade e a realidade do território:**

É nos espaços públicos da cidade que inúmeras situações ocorrem, interagem, influenciam e acabam por caracterizar em alguma medida a vida das pessoas em situação de rua. Para a realização do trabalho com pessoas em situação de rua é importante, portanto, considerar a relação que estabelecem com a cidade e o território. Nesse sentido, faz-se necessário, inicialmente, identificar quais são os lugares de maior concentração e trânsito dessas pessoas na cidade, é importante compreender quais suas estratégias de sobrevivência e adaptação; seus costumes; as relações que mantém no espaço em que vivem e convivem; as condições a que estão expostos cotidianamente; e os recursos disponíveis com os quais podem contar na cidade, por exemplo, as redes sociais que lhes dão apoio no dia a dia.

A atenção às práticas e dinâmicas específicas de cada cidade é imprescindível para a atuação dos profissionais no trabalho com as pessoas em situação de rua. Estas dinâmicas, geralmente, expõem práticas repressivas e discriminatórias que necessitam de desconstrução, a partir de uma percepção mais



abrangente da realidade e da prerrogativa do usufruto da cidade como direito deve ser assegurado a todos os cidadãos. (Caderno de Orientações, pg.73)

- **Mobilização e Participação social:**

Ao longo do acompanhamento realizado no âmbito do Serviço deve-se primar pelo estímulo à participação dos usuários na vida pública do território, com a perspectiva de se desenvolver competências para o enfrentamento coletivo da situação vivenciada, para a ressignificação de vivências e para a construção de novos projetos de vida, pautados na compreensão crítica da realidade social.

O incentivo à mobilização e participação social pode contribuir para instrumentalizar os usuários no que diz respeito ao conhecimento e à defesa coletiva de seus direitos, representando, portanto, elementos essenciais para o exercício do protagonismo. Ações direcionadas a este incentivo não devem ser tomadas em momentos estanques, mas permear todo o trabalho social desenvolvido com os usuários.

Nesse ínterim, é fundamental que se estimule, inclusive, à participação em movimentos sociais e populares, conferências, conselhos de direito e de outras políticas públicas. O órgão gestor, em diálogo permanente com a equipe do serviço e os usuários, deve encontrar a melhor forma de estimular esta participação. Finalmente, há que se destacar a importância de se promover atividades de sensibilização e mobilização da comunidade sobre os direitos das pessoas em situação de rua e o enfrentamento coletivo de situações de violação de seus direitos, tendo o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua um papel protagonista nesse sentido. (BRASIL, MDS. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop. Brasília: 2011, 68 – 73 pg).

2.3.2 Usuários

De acordo com o primeiro artigo da Loas - Lei 8742 de 7 de dezembro de 1993:



“A assistência social, é direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. ” Dessa forma podemos entender que o público usuário da Política de Assistência Social, é formado por cidadãos ou grupos de pessoas que estejam enfrentando dificuldades ou situações de vulnerabilidade e riscos sociais resultante das diversas expressões da questão social.

O Centro POP é um serviço de atendimento especializado para pessoas em situação de rua; e em conformidade com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, seu público é caracterizado por jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência, observando que, crianças e adolescentes poderão ser atendidos pelo serviço quando estiverem em situação de rua acompanhados de familiar e/ou pessoa responsável. (Tipificação, 2009).

Casos em que crianças e adolescentes não estiverem acompanhados de um adulto responsável, o Centro Pop fará atendimento técnico pontual de forma a garantir encaminhamentos imediatos cabíveis de acordo com as situações, e quando necessário será acionado o Conselho Tutelar. Quando houver a necessidade de espera, o serviço articulará com o Serviço Especializado em Abordagem Social para que o adolescente aguarde na sede do SEAS. Destaca-se que crianças e adolescentes não são referenciados no Centro Pop em hipótese alguma.

2.3.3 Objetivos

2.3.3.1 Geral

Possibilitar à população em situação de rua a organização de seu projeto de vida, visando criar condições para fortalecer e adquirir referências na sociedade, enquanto sujeitos de direitos com vistas a superação da situação de rua.



2.3.3.2 Específicos

- Desenvolver ações de acolhimento, convivência e socialização, conforme a situação apresentada;
- Prover o acesso das pessoas atendidas à serviços de apoio e sobrevivência até a sua inclusão em redes sociais de atendimento e solidariedade;
- Desenvolver diversa formar de superação da rua;
- Restaurar autonomia, capacidades de convívio e desenvolver potencialidades e aquisições;
- Desenvolver estratégias de atenção sócia familiar que visem à reestruturação do grupo familiar e/ou a elaboração de novas referências afetivas, no sentido de fortalecê-lo para o exercício de suas funções de proteção básica ao lado de sua auto-organização e autonomia;
- Articular com as demais políticas públicas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas;
- Garantir à população usuária o acesso ao conhecimento dos direitos sócio assistenciais e sua defesa;
- Sensibilizar e capacitar às equipes de atenção básica, serviços e programas sócio assistencial e demais políticas, na atenção à população em situação de rua;
- Implantar e implementar metodologia construída pela equipe sob supervisão da SMAS/DPSE/GSMC.

2.3.4 Seguranças Socioassistenciais afiançadas

Considerando a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS de 2012, são seguranças afiançadas: Acolhida; Renda; Convívio ou Vivência Familiar, Comunitária e Social; Desenvolvimento da Autonomia; Apoio e Auxílio.



Segurança de Acolhida:

Deverá ser garantida através de espaços e serviços para a realização da proteção social básica e especial, dentro desse ponto de vista as instalações físicas e a ação profissional deverão dispor de:

- a) Condições de recepção;
- b) Escuta profissional qualificada;
- c) Repasse de informações e orientações;
- d) Estabelecimento de referência e contrarreferência;
- e) Concessão de benefícios;
- f) Aquisições materiais, econômicas, políticas, culturais e sociais;
- g) abordagem em territórios de incidência de situações de risco;
- h) oferta de uma rede de serviços e de locais de permanência de indivíduos e famílias sob curta, média e longa permanência.

Dentro dessa perspectiva o serviço deverá ofertar espaços que garantam as condições de dignidade, buscando minimizar os danos resultantes de situações de violências e abusos vivenciadas pelo usuário, garantindo a preservação de identidade, integridade e história de vida.

Segurança de Renda:

Segundo a NOB SUAS 2012 deverá ser operada por meio da concessão de auxílios e da concessão de benefícios continuados, nos termos da lei, para cidadãos não incluídos no sistema contributivo de proteção social, que apresentem vulnerabilidades decorrentes do ciclo de vida e/ou incapacidade para a vida independente e para o trabalho



Segurança de Convívio ou Vivência Familiar, Comunitária e Social:

Deverá ser ofertada através de ações e intervenções profissionais que garantam oportunidades para:

- a) a construção, restauração e o fortalecimento de laços de pertencimento, de natureza geracional, intergeracional, familiar, de vizinhança e interesses comuns e societários;
- b) o exercício capacitador e qualificador de vínculos sociais e de projetos pessoais e sociais de vida em sociedade.

Dessa forma a atenção necessita estar voltada ao fortalecimento de vínculos, proteção ou construção do convívio familiar e comunitário, garantindo o acesso a serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas.

Segurança de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social:

Deverá ser ofertada através de intervenções profissionais e sociais garantindo:

- a) o desenvolvimento de capacidades e habilidades para o exercício do protagonismo, da cidadania;
- b) a conquista de melhores graus de liberdade, respeito à dignidade humana, protagonismo e certeza de proteção social para o cidadão e a cidadã, a família e a sociedade;
- c) conquista de maior grau de independência pessoal e qualidade, nos laços sociais, para os cidadãos e as cidadãs sob contingências e vicissitudes.

Assim será desenvolvida orientações, ações e intervenções profissionais e sociais que garantam acesso à documentação civil, direitos sociais e políticas públicas, o respeito a si próprio e aos outros, pautado em princípios éticos de justiça e cidadania, contribuindo para construção de projetos pessoais e sociais.



Segurança de apoio e auxílio:

Deverá ser realizada de forma articulada aos serviços socioassistenciais e a outras políticas setoriais, visando a ampliação da capacidade protetiva e a redução das fragilidades e danos sociais vivenciados por indivíduos e famílias.

Em conformidade com a Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS - Lei 8742 de 7 de dezembro de 1993 - a concessão de benefícios socioassistenciais é prevista pela política de assistência social, sendo utilizada como estratégias para a superação das situações de vulnerabilidade e risco social, objetivando a proteção do usuário frente determinadas necessidades transitórias, frutos das situações de vulnerabilidades temporárias.

Explica a normativa: V - apoio e auxílio: quando sob riscos circunstanciais, exige a oferta de auxílios e bens materiais e em pecúnia, em caráter transitório, denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos. (BRASIL, 2012, p. 17).



CAPÍTULO 3

3.1 Metodologia de Atendimento do Serviço

De acordo com Andrade *“Metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos percorridos na busca do conhecimento”*. (ANDRADE, 2010, p.117). E ainda para Minayo:

Entendemos por metodologia o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. Aqui, a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador. (MINAYO, 2002. p.16).

Para compreender a Questão Social envolvendo a população em situação de rua utilizamos aqui o método dialético, o qual é um “método que penetra o mundo dos fenômenos através de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade”. (LAKATOS; MARCONI, 1991, p.81)

Sendo assim, o método dialético proporciona fundamentos basais para uma “interpretação dinâmica e totalizante da realidade, já que estabelece que os fatos sociais não podem ser entendidos quando considerados isoladamente, abstraídos de suas influências políticas, econômicas, culturais e etc.” (GIL, 1999, p.32). Destaca-se que este método é relevante para Ciências Sociais, uma vez que muitas das questões e problemas sociais estão inseridos num complexo contraditório que é a sociedade contemporânea e suas vicissitudes.

Assim, estes pressupostos teóricos fundamentam a metodologia do Serviço Especializada para População em Situação de Rua. Ademais, diante da necessidade de qualificar a metodologia no âmbito de trabalho, foi desenvolvido em Londrina um Protocolo de Procedimentos de atendimentos realizados atualmente no Centro Pop o qual está disponível em anexo ao final deste documento.



3.2 Formas de Acesso

Conforme Caderno de Orientações Pop 2011 o acesso dos usuários ao Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua poderá ser feito por meio de:

- Demanda espontânea, tendo em vista que o Serviço deve ser ofertado em unidade de referência de fácil localização pelas pessoas em situação de rua;
- Encaminhamentos realizados pelo Serviço Especializado em Abordagem Social, ou outros serviços, programas ou projetos da rede socioassistencial, das demais políticas públicas setoriais ou órgãos de defesa de direitos da localidade. (Caderno de Orientações, pg 77).

3.2.1 Horário de funcionamento

O funcionamento da sede do CENTRO POP ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 16h00 horas para atendimento ao público. E o atendimento interno é das 7h às 17h.

3.3 Ofertas do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua

Atividades ofertadas no Centro POP – Londrina:

- Atividades coletivas na unidade do Centro Pop: leitura e escrita, artesanato, atividade física, cinepop, leitura e escrita, roda de conversa, terapia comunitária e outros.
- Atividades coletivas em parceria com outros serviços: Consultório na Rua, violão, capoeira, dança, ciranda, qualificação profissional, ensino regular e outros conforme as articulações, escola de circo;
- Setor de cuidados pessoais no Centro Pop: banho e higiene pessoal, lavagem de roupas e concessões de vestuários;



- Atendimentos individuais e coletivos, visitas, reuniões: psicologia, terapeuta ocupacional, sociologia e serviço social;
- Agendamento para o Cadastro Único;
- Agendamento e encaminhamento para acesso a documentações pessoais;
- Acompanhamentos a indivíduos com vistas a superação da desproteção social;
- Promoção de acesso aos benefícios socioassistenciais: passagens intermunicipais e interestaduais para retornos familiares, vales transportes para encaminhamentos propostos, benefícios de transferência de renda municipal e federal, cupom alimentação e benefícios de prestação continuada;
- Articulação para acesso a outras políticas públicas, especialmente esporte, cultura, educação, saúde, trabalho e outras;
- Trabalho em parceria com a rede de serviços governamental e não governamental.
- Encaminhamento para restaurante popular mediante avaliação técnica com oferta limitada;
- Encaminhamento para alimentação e higiene pessoal no Serviço de Acolhimento Institucional

3.3.1 Triagem

A triagem é o primeiro procedimento ao abrir o portão da unidade, atividade é realizada por duas pessoas de acordo com a escala semanal. Os usuários por ordem de chegada informam o nome completo, data de nascimento e, a seguir, podem demandar as seguintes atividades ofertadas: atendimento individual e coletivo do serviço social ou psicologia, além das atividades de outras políticas que são realizadas na sede do Centro Pop, ou na unidade do Centro Dia. (Ex.: atendimento do Consultório de Rua).

A instituição oferta ainda, encaminhamentos para acolhimentos institucionais via Central de Vagas mediante disponibilidade de vagas; serviços de higiene e alimentação com oferta de banho e Kit lanche, bem como cotas para o restaurante popular.



As demandas da rotina diária são anotadas em uma planilha pelos trabalhadores(as) da recepção, juntamente com um profissional de nível superior que como suporte, atua na análise da situação e encaminhamento de demandas.

3.3.2 Acolhida

A acolhida entendida enquanto processo de sensibilização para atendimento e/ou encaminhamento, pressupõe espaço de escuta, acolhimento e construção de vínculo entre o usuário e o serviço. Sua importante dimensão exige postura acolhedora, respeito à dignidade e não discriminação, do início ao fim do atendimento ofertado. Ela se materializa a medida que o ambiente está organizado, por meio da receptividade dos trabalhadores, de relações éticas e respeitadas.

Nesse sentido, a equipe precisa estar preparada para os usuários considerando a complexidade de cada situação, suas singularidades e as demandas.

A acolhida inicial tem como objetivo identificar as necessidades apresentadas pelos indivíduos, favorecer a aproximação dos usuários com os trabalhadores do SUAS, possibilitando um estudo inicial de cada situação, e identificar se realmente a situação se constitui como demanda atendida pelo Centro POP, identificando demandas imediatas de encaminhamento.

No que diz respeito a acolhida do Centro POP, a mesma é realizada de segunda a sexta-feira, a partir das 8h, momento em que se identificam demandas iniciais.

Ao adentrar ao serviço, o usuário fará sua identificação junto à recepção, que iniciará um mapeamento dos seus registros no IRSAS, com o objetivo de identificar ocorrências emergenciais da Rede, mapear se é caso novo ou possui registro de atendimento pelo Serviço e/ou Rede, a seguir, é dado continuidade aos possíveis encaminhamentos para os setores e/ou Serviços: Setor Higiene/Vestuário; Lanche; Banho; Atendimento Social; Atendimento da Psicologia; Acolhimento; Consultório na Rua; Central de Vagas; Abordagem adulta; Abordagem de Criança e Adolescente; SAMU; sendo as demais articulações e encaminhamentos realizados a partir do atendimento técnico.



3.3.3 Atendimento

Tem por finalidade promover o acesso à serviços de apoio e sobrevivência, a inclusão em redes sociais de atendimento e solidariedade, bem como, propor atividades que possam oportunizar o resgate da autoestima, socialização, organização na perspectiva do restabelecimento dos vínculos familiares e comunitários e a autonomia de suas decisões e escolhas.

O atendimento compreende as áreas de serviço social, psicologia, pedagogia, em setores distintos e interligados. No atendimento técnico será avaliado se o caso estará na modalidade de atendimento ou acompanhamento. Quando se define o acompanhamento o usuário é referenciado à um técnico, o mesmo se dá na modalidade atendimento, quando necessário.

3.3.3.1 Atendimento aos Não Referenciados

A denominação “Não Referenciados” diz respeito ao atendimento dos usuários do Serviço Especializado a Pessoa em Situação de Rua que ainda não possuem um técnico de referência e um acompanhamento sistematizado, por não apresentar condições de ter um plano de acompanhamento naquele momento.

O atendimento técnico no plantão objetiva atender demandas imediatas como: acolhimento, documentação, contato com a família, concessão de passagens e articulações com outras políticas, e quando possível é oferecido o acompanhamento sistematizado. Quando o usuário percebe e aceita o atendimento sistematizado, elabora-se um plano de atendimento, quando o técnico de sua preferência tem disponibilidade é agendado para iniciar/retomar o acompanhamento.

3.3.4 Acompanhamento Especializado

Os atendimentos continuados compreendem uma gama de possibilidades, eles se estruturam segundo as demandas e especificidades de cada indivíduo, considerando o diagnóstico e avaliação técnica da equipe. Visam o



empoderamento e, enfrentamento e construção de novas possibilidades de interações sociais, tem como ponto de partida a elaboração do Plano Individual de Acompanhamento, e deve delinear estratégias que serão adotadas no decorrer do acompanhamento especializado, bem como os compromissos de cada parte, em conformidade com as especificidades das situações atendidas.

A periodicidade dos atendimentos e a duração do acompanhamento especializado serão avaliadas pela equipe técnica, considerando as demandas observadas e acordos firmados com os usuários.

Em geral, o acompanhamento acontece quando o usuário está mais receptivo aos encaminhamentos, com o mínimo de organização e autonomia. É nesse processo que ocorre a construção de Projeto de vida, pensa-se novas formas de viver, identificam-se os anseios do usuário em sair da rua. Neste momento, o Centro Pop, a rede de serviços e o próprio usuário elaboram conjuntamente o Plano Individual de Atendimento-PIA, instrumento que deve contemplar as necessidades e demandas do usuário, os objetivos e metas que se pretende alcançar a partir dos atendimentos e demais ações realizadas em rede, materializando, portanto, a articulação em rede com vistas à garantia de seus direitos.

Aos técnicos serão atribuídos a referência após avaliação inicial seguindo critérios diversos, tais como: afinidade, horários de atendimentos, perfil do usuário e outros.

Em todo processo de acompanhamento é elaborado plano de atendimento, podendo ser um plano mais simplificado nos casos em que há baixa adesão a atendimentos e/ou encaminhamentos, pouca vinculação do usuário com o serviço, até um plano mais elaborado envolvendo as diversas políticas socioassistenciais, setoriais e intersetoriais, nos casos em que o usuário vislumbra outras possibilidades de organização pessoal e social fora das ruas.

Em síntese, o acompanhamento especializado tem como objetivo geral possibilitar a superação da situação de rua através de estratégias construídas de forma conjunta entre profissionais do serviço, pessoas atendidas e articulações com outras políticas públicas.

Ao longo do processo é trabalhado com o usuário sobre a importância da organização de sua vida, essa organização pode ocorrer na perspectiva da



superação da rua por meio do Serviço do Acolhimento Institucional temporário, do Serviço de Acolhimento em República, retorno familiar, aluguel de um espaço (pensionato, edícula, quartos), visando uma vida independente, ou até mesmo com a permanência na rua, em situações em que o usuário não aceita encaminhamento para acolhimento.

Porém, é importante dizer que, embora exista um direcionamento para a superação da situação de rua, é preciso pensar o acompanhamento de forma ampla e considerar que, para chegar a esse objetivo final, é preciso percorrer um caminho que envolve outros pontos importantes, sobretudo, a complexidade e singularidade do momento de vida de cada pessoa atendida.

Ademais, os guias normativos apontam o respeito as singularidades dos sujeitos e a prevenção de outros tipos de violência e violação de direitos, além daquelas que a própria vivência de rua acarreta. Portanto, tão importante quanto pensar estratégias que possibilitem a saída das ruas, é importante se aproximar do sujeito, conhecer sua história, sua trajetória em outros serviços ou instituições e reconhecer as ancoragens, os fios que ainda amarram esse sujeito a vida.

A concessão de benefícios de transferência de renda, que pode ser ofertada pela equipe técnica, visa a contribuir no processo de acompanhamento dando suporte de renda ao usuário. Outro benefício disponível é a concessão de cestas básicas. Destacamos que tais concessões são realizadas mediante avaliação técnica

As estratégias metodológicas utilizadas para realizar o acompanhamento especializado vão depender das características e demandas de cada pessoa e/ou família. Nas Orientações Técnicas do Centro POP (BRASIL, 2011), encontramos descritas algumas dessas formas de acompanhamento, a saber: 1- Entrevista individual e/ou familiar; 2-Orientação e atendimento individual e/ou familiar; 3-Orientação e atendimento em grupo; 4-Oficinas e atividades coletivas de convívio e socialização; 5-Orientação jurídico social; e 6-Estudo de caso.

Vale pontuar que cada uma dessas técnicas possui um objetivo, portanto, no processo de acompanhamento utiliza-se mais de uma dessas técnicas, sendo muito comum, por exemplo, realizar-se atendimentos individuais e grupais, considerando que eles se complementam. Além disso, dada a complexidade da



população em situação de rua e as suas mais variadas demandas e necessidades, o acompanhamento especializado deve acontecer, necessariamente, de forma articulada com outras políticas públicas.

A seguir será apresentado detalhadamente as diferentes técnicas e seus objetivos.

3.3.5 Entrevista individual e/ou familiar

A entrevista individual e/ou familiar em geral é utilizada nos primeiros contatos com o usuário e tem como objetivo, além da acolhida inicial, conhecer as demandas e expectativas daquela pessoa, e, quando possível, iniciar a elaboração do plano de acompanhamento.

Esse tipo de técnica permite ao profissional aprofundar o conhecimento sobre a pessoa atendida e, para a pessoa atendida possibilita a reflexão sobre si. Dessa forma, a entrevista também pode ser utilizada após o início do acompanhamento, quando houver necessidade de aprofundar alguma questão específica, tal como o mapeamento do histórico familiar e redes de apoio.

Considerando que a entrevista individual e/ou familiar é utilizada geralmente nos primeiros encontros, frequentemente ela ocorre na sede do serviço. Porém, também pode ser realizada durante visitas domiciliares, quando houver necessidade de aprofundar algum assunto. Assim, pode ocorrer tanto mediante demanda espontânea quanto em meio ao processo de busca ativa do profissional.

3.3.6 Atendimento individual e/ou familiar

O atendimento individual e/ou familiar é uma técnica que pode ser utilizada em diversos momentos, como no acompanhamento inicial, na fase preparatória para inclusão em atendimentos grupais, no momento de reavaliação do PAI ou PAF, ou ainda como estratégia de acompanhamento de casos ou situações específicas que os próprios usuários preferem não abordar no coletivo.



O objetivo desse atendimento é proporcionar a escuta qualificada, além de informar, esclarecer e orientar os usuários quanto a seus direitos e deveres, quando necessário. Durante o atendimento individual e/ou familiar, é importante que o profissional adote uma postura não diretiva, permitindo a participação ativa do usuário, uma vez que se trata de uma técnica voltada para discussão e reflexão, a qual pode favorecer a construção de novos projetos de vida.

Vale dizer que essa escuta mais individualizada pode possibilitar vivências transformadoras, uma vez que as pessoas em situação de rua trazem em sua trajetória vivências de indiferença e discriminação.

É importante pontuar ainda que nesse tipo de atendimento, é necessário que exista um profissional de referência com quem o usuário possa se vincular e confiar, uma vez que são momentos de maior intimidade, em que é possível conhecer as singularidades e melhor conduzir o acompanhamento especializado.

Por fim, o atendimento individual e/ou familiar pode ocorrer semanalmente, quinzenalmente ou ainda mensalmente, de acordo com as necessidades de cada caso. E, por se tratar de um momento que requer maior privacidade, geralmente ocorre na sede do Centro Pop, uma vez que em algumas visitas domiciliares esse tipo de técnica fica prejudicada pela presença de outras pessoas, como vizinhos ou amigos. Porém, caso exista condições adequadas, também pode ocorrer durante a visita domiciliar.

3.3.7 Orientação e atendimentos em grupo

O atendimento em grupo é uma técnica que complementa o processo de superação da situação de rua, entretanto, a decisão sobre a inserção do usuário no grupo deve ocorrer junto com o próprio usuário, uma vez que é importante que ele se sinta à vontade para participar desse espaço. É uma oferta para o público referenciado no serviço, seja em atendimento ou acompanhamento, sendo destinado, prioritariamente aos usuários que não sejam atendidos por outros serviços para população em situação de rua.



O atendimento em grupo deve ser planejado e discutido em equipe, considerando objetivos, metodologias, periodicidade, duração do encontro, enquadre (grupos fechados ou abertos) e perfil dos participantes. Esses grupos podem ser organizados por temáticas, demandas, faixa etárias, dentre outros critérios.

O Centro Pop – Londrina oferta atendimentos em grupo, com caráter informativo e pedagógico, como por exemplo: grupo realizado mensalmente com pessoas inseridas no Programa Municipal de Transferência de Renda (PMTR), realizado conforme demanda dos participantes e que aborda orientações práticas e objetivas acerca dos benefícios, questões subjetivas referente à história de vida dos participantes, desejos e planos futuros. Outro exemplo é a atividade “Papo Pop”, grupo aberto que acontece semanalmente e tem como objetivo discutir a Constituição Federal de 1988 e trabalhar questões de cidadania.

Os objetivos dos atendimentos em grupo são vários, mas vale destacar alguns deles:

- Possibilitar espaços coletivos de troca de experiências, reflexão e apoio;
- Possibilitar a construção de relações de respeito e solidariedade entre os participantes;
- Refletir no âmbito coletivo questões sobre o “eu comigo mesmo”, “eu e a comunidade” e “eu e a sociedade”;
- Incentivar novos projetos de vida;
- Ofertar possibilidades para novos projetos de vida;
- Fortalecer a identidade individual e coletiva, identificando interesses comuns por parte dos usuários e incentivando o protagonismo e participação social;
- Favorecer discussões sobre direitos e deveres como cidadãos;
- Ampliar o conhecimento acerca dos serviços da política de assistência social, bem como das demais políticas.

Por fim, vale ressaltar que os atendimentos e orientações em grupo ocorrem preferencialmente na sede do serviço, devido a necessidade de espaço adequado e de alguns materiais específicos tais como televisão, computador, lanche, dentre outros. Mas podem acontecer em espaços alternativos, tanto público quanto



de possíveis parceiros. Em alguns momentos, já foi realizado o trabalho em grupo em espaços como, Parque Arthur Thomas, Museu Histórico de Londrina, Biblioteca Municipal, Sesc Cadeião e Funcart o que se evidenciou bastante rico em termos de trocas entre os usuários e vivência de novas experiências que contribuem para o desejo de construção de novas trajetórias de vida.

3.3.8 Atividades coletivas de convívio e socialização

As atividades coletivas de convívio e socialização são técnicas bastante importantes, uma vez que enriquecem o acompanhamento especializado, possibilitando novas vivências e ampliando o universo cultural e social das pessoas atendidas.

Essas atividades podem ser realizadas através de oficinas, encontros temáticos, atividades de Arteeducação, de lazer, esporte ou ainda envolver outros serviços da rede de atendimento. Entretanto, vale ressaltar que esse tipo de atendimento também demanda planejamento prévio. Além de envolver a equipe técnica com análise de diagnóstico das necessidades pretende-se que os usuários também sejam envolvidos nesse planejamento, sugerindo temas ou áreas de interesse.

Através das atividades coletivas de convívio e socialização espera-se atingir objetivos importantes, a saber:

- Possibilitar ao usuário a descoberta, desenvolvimento e/ou resgate de potencialidades;
- Possibilitar a ressignificação de algumas vivências;
- Contribuir para o apoio mútuo e respeito entre os participantes;
- Contribuir para o despertar do interesse para novas vivências e relações;
- Contribuir para o desenvolvimento de novas formas de se relacionar, pautadas no cuidado e respeito a si e ao outro;
- Fortalecer a autoestima, autocuidado e protagonismo;

Neste momento, o Centro Pop oferta oficinas temáticas e arte educativas. As oficinas temáticas disponíveis hoje são: Oficina de Leitura e Escrita,



atividade desenvolvida por profissional da Pedagogia, vinculada à Secretaria Municipal de Educação, cedida para este fim; O Cantinho da Beleza, atividade coletiva que trabalha questões de auto estima e autocuidado; O Cine Pop, espaço coletivo para apresentação de filmes e debates. No campo da arte educação, é ofertada atividade na modalidade de Capoeira, e há a perspectiva de ampliação para outras linguagens como: Arte Circense, Música, Grafitti, entre outras. Destacamos que a oferta de oficinas arte educativas podem variar de acordo com o interesse identificado no público atendido.

No que tange as atividades arte educativas, identifica-se que esta tem se configurado como metodologia de trabalho que vem a contribuir significativamente na execução da Política Pública de Assistência Social, sobretudo, pois visa proporcionar aos usuários, um ponto de partida para reconstrução de sua autoestima, o desenvolvimento de habilidades sócio emocionais e cognitivas. Em paralelo, em alguma medida, promove o acesso a arte, possibilita novas formas de expressão e reflexão aos usuários, e, por meio de linguagens específicas, aproxima os usuários de seus direitos sociais.

O Arte Educador exerce papel fundamental na condução e apoio no acompanhamento dos usuários, tem por atribuições, dentre outras:

- Desenvolver oficinas artísticas/culturais, de convivência e socialização visando à cidadania, defesa e garantia de direitos, protagonismo dos usuários e famílias em situações de vulnerabilidade e risco social e pessoal;
- Organizar, facilitar e desenvolver atividades individuais e coletivas de vivência nas oficinas e ou na comunidade;
- Acompanhar, orientar e monitorar os usuários durante a execução das atividades;
- Organizar e planejar com os usuários as ações comunitárias e/ ou a sua participação em eventos;

Vale ressaltar, que o trabalho coletivo de convívio e socialização pressupõe mudanças nas dimensões individuais, familiares e comunitárias de modo a contribuir com a adoção de uma postura crítica e reflexiva sobre os fatores que incidem sobre a sua realidade social.



3.3.9 Estudo de caso

O estudo de caso ocorre quando há necessidade de análise aprofundada de determinado caso ou situação, que envolva a pessoa atendida pelo serviço. O objetivo do estudo de caso é pensar estratégias de intervenções mais eficazes, para tanto, é de extrema importância que os demais serviços que atendem o usuário participem desse estudo. E, em alguns casos, é necessário inclusive a presença do próprio usuário.

Os estudos de caso podem ser provocados tanto pela equipe do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua como pelos demais serviços da rede, como Serviços de Acolhimento Institucional, Serviço Especializado em Abordagem Social, Consultório na Rua, Centros de Atenção Psicossocial (CAPS AD, CAPS III), dentre outros. A convocação para o estudo de caso vai ocorrer conforme houver necessidade e, geralmente, será feita pelo serviço de referência desse usuário.

É importante dizer que o Estudo de Caso é fundamental para identificar as necessidades de acompanhamento especializado, tendo em vista que nem todas as pessoas que são atendidas pelo Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua serão necessariamente inseridas no acompanhamento.

Algumas pessoas apresentam demandas bastante específicas, como por exemplo concessão de passagem para retorno familiar. Em outros casos, o acompanhamento fica prejudicado devido algumas características específicas dessa população, como por exemplo o costume de transitar entre as cidades. Assim, o início do acompanhamento especializado acontecerá conforme avaliação do profissional e conforme demandas apresentadas pelo usuário.

Vale dizer ainda que, no nosso município, existe o Programa Municipal de Transferência de Renda (PMTR), o qual, além de garantir o repasse monetário ao usuário atendido, prevê ainda o acompanhamento especializado.

O Programa Municipal de Transferência de Renda (PMTR) foi regulamentado pela Lei nº 10.323, de 09 de outubro de 2007 e pelo Decreto Municipal nº 322 de 28 de abril de 2008. Este programa é destinado às pessoas ou famílias que



se encontram em vulnerabilidade e/ou em risco social e tem como objetivo a segurança social de renda sob determinadas condicionalidades.

No caso do Centro Pop, que oferece o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, o PMTR prevê um repasse monetário mensal para cada pessoa inserida no programa e tem como objetivo, além da segurança de renda, auxiliar no processo de superação da situação de rua, bem como garantir a proteção social. Todas as pessoas inseridas nesse programa, além do recurso financeiro, recebem o acompanhamento especializado realizado por um assistente social e/ ou um psicólogo de referência.

O PMTR possui prazos e critérios, assim é importante pontuar que existe o prazo de um ano de permanência no programa, sendo possível ser prorrogado por mais um ano mediante avaliação técnica fundamentada. Também existem alguns critérios para inclusão, a saber:

- Estar exposto a riscos pessoais e/ou sociais;
- Estar inscrito no Cadastro Único no município de Londrina;
- Possuir renda per capita mensal de até meio salário mínimo (incluindo os valores recebidos através de programas oficiais de transferência de renda);
- Residir no município há pelo menos dois anos;
- Estar em atendimento e/ou acompanhamento nos serviços vinculados a política de assistência social de Londrina;

Para que a pessoa seja encaminhada ao programa, além dos critérios e objetivos apresentados acima, também é necessário que a pessoa atendida esteja em um processo de maior organização para a saída das ruas e que consiga cumprir os encaminhamentos propostos pelo serviço, os quais tem por objetivo auxiliar na garantia de acesso a direitos, bem como no processo de superação da situação de rua.

Considerando que o repasse mensal do programa é de 250 reais (valor atual referente ao ano de 2022), também é preciso que a pessoa inserida no PMTR tenha condições de complementar essa renda, já que o programa é temporário e apenas esse valor (250 reais mensais) não irá garantir a superação da situação de rua.



Em contrapartida, é importante citar os casos que envolvem idosos e pessoas com deficiência, os quais muitas vezes não possuem condições de trabalho ou de complemento de renda, mas ainda assim são inseridos no programa, devido aos riscos que estão expostos na rua. Nesses casos, devido as especificidades, é possível realizar a inclusão no PMTR e, quando preciso, auxiliar e intervir com benefícios eventuais, até que seja possível o acesso ao BPC.

O encaminhamento do usuário para inclusão no PMTR ocorre, geralmente, mediante acompanhamento e avaliação técnica dos profissionais do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, Serviço de Acolhimento Institucional e Serviço Especializado em Abordagem Social. Porém, também pode ocorrer mediante encaminhamento de outros serviços da rede, como por exemplo Consultório da Rua.

É importante pontuar que, antes da inclusão do usuário no programa, é realizado um estudo de caso com a equipe de profissionais envolvidos, com o objetivo de avaliar as prioridades, já que em alguns momentos não há metas disponíveis para todas as necessidades.

Sobre o desligamento do programa, ele pode ocorrer por dois motivos: não cumprimento das condicionalidades por parte do usuário ou pela superação da situação de vulnerabilidade e/ou risco social. Em relação ao acompanhamento especializado, o desligamento acontece apenas quando ocorre a superação da vulnerabilidade e/ou risco social, não sendo exigido o cumprimento de condicionalidades da mesma forma que ocorre no programa de transferência de renda.

Por fim, vale dizer que, geralmente, quando a pessoa atendida é desligada do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, é realizado um processo de transição para a Proteção Social Básica. Ou seja, é realizado contato com CRAS de referência e a pessoa é orientada sobre o serviço da proteção básica, garantindo que, caso precise, saiba onde solicitar atendimento.



3.4 Relação de Referência e Contrarreferência e Articulação em Rede

O Centro Pop como unidade de referência para pessoas em situação de rua é um importante serviço de acompanhamento da Política de Assistência Social e mediação entre o usuário do serviço com as demais Políticas Públicas socioassistenciais, setoriais e intersetoriais. Trata-se de um serviço porta de entrada que tem por finalidade incluir o público atendido na rede de proteção social, e isso se efetiva a partir do acompanhamento e da articulação com as demais políticas.

Conforme indica a Política Nacional para a População em Situação de Rua (2011), as ações desenvolvidas e o trabalho de construção de novos projetos de vida, para além das convergências das políticas públicas, deverá considerar a singularidade de cada trajetória de vida, individual e familiar, avaliar a necessidade de encaminhamentos à rede, analisadas caso a caso. Retomamos aqui, as múltiplas formas de atendimento realizadas pelo Centro Pop, a saber: atendimento de acolhida, atendimento às demandas pontuais e acompanhamento sistemático.

Da acolhida ao acompanhamento sistemático, a articulação em rede pode ser realizada de formas diferenciadas, considerando aspectos como os diferentes atores sociais, a diversidade de saberes, as atribuições de cada integrante desta rede, as relações que atravessam as políticas públicas, entre outros aspectos. Essa interlocução produzida em rede tem por objetivo, a construção de formas mais assertivas na efetivação dos direitos sociais.

Desta forma, é fundamental a compreensão de todos os envolvidos de que a articulação em rede não se resume ao mero encaminhamento para outros serviços, uma vez que há a necessidade de monitoramento, objetivando acompanhar efetivamente a concretização do acesso, inclusão e permanência dessa população, nos demais serviços, programas, projetos e benefícios sociais.

Os processos de avaliação permanente acerca do trabalho em rede e da continuidade do acompanhamento prestado contam com instrumentais variados, como: estudos de casos, contato telefônico com a rede, visitas institucionais que deverão acontecer de forma sistemática entre os serviços e o técnico(a) de referência do Centro Pop, com intuito de estabelecer estratégias de acompanhamento entre a



referência e contrarreferência, de modo a qualificar o trabalho social de atenção integral às pessoas em situação de rua.

A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014) detalha a importância da articulação do Centro Pop com os Serviços Socioassistenciais da Proteção Social Básica e Especial, dentre eles destacamos, o Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) e Serviço de Acolhimento Institucional e República para Pessoas em Situação de Rua. Destacamos aqui a relação estabelecida com o SEAS, serviço referenciado ao Centro Pop, responsável pelo atendimento de usuários que utilizam os espaços públicos para moradia e sobrevivência, e que desde Dezembro/2020 possui sede própria. A interação entre o Centro Pop e SEAS pressupõe complementariedade, tendo em vista que parte dos usuários transitarão entre eles.

No que se refere às Políticas Públicas Setoriais que o Centro Pop mais articula suas ações salientamos, a Política de Saúde, Política de Habitação e Política de Trabalho e Renda. Em relação a outras articulações realizadas pelo Centro Pop cabe destacar a Política de Educação; Segurança Alimentar e Nutricional; acesso a Documentação; Redes Sociais locais e movimentos sociais; Órgãos de Defesa de Direitos; Sistema de Segurança Pública; Instituições de Ensino e Pesquisa; Serviços, Programas e projetos de instituições não-governamentais e comunitárias.

Ainda sobre a relação presente na rede de serviços e considerando a Portaria Municipal SMAS-GAB Nº 14/2020, a qual estabelece a relação de referência e contrarreferência entre os serviços da Política de Assistência Social do Município de Londrina/PR, o Centro Pop permanece na referência do atendimento da PSR até o momento em que há o encaminhamento para o Serviço de Acolhimento Institucional, Serviço de Acolhimento em República ou demais serviços da rede, neste momento, o Centro Pop passa a ser a contrarreferência. No que tange a gestão dos benefícios monetários municipais, como o PMTR e o Benefício Eventual Emergencial – BEE, estes permanecem vinculados ao Centro Pop, respeitando ao fluxo estabelecido.



CAPÍTULO 4

4.1 Perfil e atribuições da equipe do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua:

DA ETICA, DO RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL, DO TRABALHO INTERDISCIPLINAR

Vinculado à Secretaria Municipal de Assistência Social, o Serviço Especializado a População em Situação de Rua, geralmente, funciona durante a semana e em horário comercial. Possibilita que a população em situação de rua acesse o Centro Pop e utilize serviços como, banho, café da manhã, lavanderia, sanitários, emissão de documentos, atendimentos técnicos e atividades coletivas.

Alguns usuários precisam de acolhimento, outros de encaminhamento e existem aqueles que necessitam de um local para comer, se higienizar e permanecer durante um tempo. Por isso, a equipe é composta por assistentes sociais, psicólogos, auxiliares educativos e técnicos de gestão, que fazem um filtro para garantir que todos os usuários tenham acesso a seus direitos. Os recursos humanos constituem elemento fundamental para a efetividade do trabalho social e para a qualidade dos serviços prestados pelo Centro Pop pautados na NOB/RH 2006 e Resolução do CNAS Nº17/2011.

Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua	
Quantidade de pessoas com acesso diário é de 100 em média	
Servidores	Trabalhadores temporários ou por convênio
01 Coordenador (a)	-
05 Assistentes Sociais	01 Assistente Social
02 Psicólogos (as)	02 Psicólogos (as)
01 Pedagoga (parcialmente cedida da Educação) 3x semana	-
01 Orientador Social	-



12 Auxiliares Educativos – nível fundamental, para realização do atendimento geral a população e suporte para encaminhamentos técnicos.	-
01 Técnico de Gestão (TGP)	02 Técnico de Gestão (TGP)
01 Motorista	01 Motorista
04 Guardas Municipais (2 por dia em regime de escala)	-
-	01 copeira
-	02 serviços gerais
Total de trabalhadores 37	

Referente ao ano de 2022.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Secretaria Nacional de Assistência Social Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – CENTRO POP SUAS e População em Situação de Rua Volume 2 Brasília, 2011

A seguir os quadros com o perfil e atribuições dos trabalhadores do Centro Pop.

Quadro 1: Perfil e atribuições do (a) Coordenador (a) do Centro POP

COORDENADOR (A)
Perfil
<ul style="list-style-type: none">• Escolaridade de nível superior;• Experiência na área social, em gestão pública e coordenação de equipes;• Experiência e conhecimentos sobre população em situação de rua;• Conhecimento das normativas e legislações referentes à política de Assistência Social e às pessoas em situação de rua;• Habilidade para comunicação, coordenação de equipe, mediação de conflitos, organização de informação, planejamento, monitoramento e acompanhamento de serviços.



Principais atribuições

- Articular, acompanhar e avaliar o processo de implantação do Centro POP e seu (s) serviço (s), quando for o caso;
- Coordenar as rotinas administrativas, os processos de trabalho e os recursos humanos da Unidade;
- Participar da elaboração, do acompanhamento, da implementação e avaliação dos fluxos e procedimentos adotados, visando garantir a efetivação das articulações necessárias;
- Coordenar a relação cotidiana entre o Centro POP e as demais Unidades e serviços socioassistenciais, especialmente com os serviços de acolhimento para população em situação de rua;
- Coordenar o processo de articulação cotidiana com as demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, recorrendo ao apoio do órgão gestor, sempre que necessário;
- Definir com a equipe, a dinâmica e os processos de trabalho a serem desenvolvidos na Unidade;
- Discutir com a equipe técnica, estratégias e ferramentas teórico-metodológicas que possam qualificar o trabalho;
- Coordenar a execução das ações, assegurando diálogo e possibilidades de participação dos profissionais e usuários;
- Coordenar o acompanhamento do (s) serviço (s) ofertado, incluindo o monitoramento dos registros de informações e a avaliação das ações desenvolvidas;
- Coordenar a alimentação dos registros de informação e monitorar o envio regular, de informações sobre a Unidade ao órgão gestor;
- Identificar as necessidades de ampliação do RH da Unidade ou capacitação da equipe e informar ao órgão gestor de Assistência Social;
- Contribuir para avaliação, por parte do órgão gestor, dos resultados obtidos pelo Centro POP;
- Participar das reuniões de planejamento promovidas pelo órgão gestor de Assistência Social e representar a Unidade em outros espaços, quando solicitado;
- Coordenar os encaminhamentos à rede e seu acompanhamento.



Quadro 2: Perfil e atribuições dos técnicos de nível superior da equipe do Centro POP

TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR
Perfil
<ul style="list-style-type: none">• Escolaridade mínima de nível superior;• Conhecimento das normativas e legislações referentes à política de Assistência Social e às pessoas em situação de rua;• Conhecimento da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos;• Conhecimentos teóricos, habilidades e domínio metodológico necessários ao desenvolvimento de trabalho social com pessoas em situação de rua;• Conhecimentos e desejável experiência em trabalho em equipe interdisciplinar, trabalho em rede e no atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos.
Principais atribuições
<ul style="list-style-type: none">• Acolhida, escuta qualificada, oferta de informações e orientações;• Elaboração, com os usuários, do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar, considerando as especificidades e particularidades do acompanhamento especializado de cada usuário;• Realização de acompanhamento, por meio de metodologias e técnicas individuais e coletivas que contemplem as demandas identificadas;• Realização de visitas domiciliares a familiares e/ou pessoas de referência, sempre que possível, com vistas ao resgate ou fortalecimento de vínculos;• Articulações, discussões, planejamento e desenvolvimento de atividades com outros profissionais da rede, visando ao atendimento integral dos usuários atendidos e qualificação das intervenções;• Realização de encaminhamentos monitorados para a rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgão de defesa de direito;• Participação nas atividades de capacitação e formação continuada;• Participação nas reuniões para avaliação das ações e resultados atingidos no (s) Serviço(s) e planejamento das ações a serem desenvolvidas; na definição de fluxos



de articulação; no estabelecimento de rotina de atendimento e acolhida dos usuários; na organização dos encaminhamentos, fluxos de informações e procedimentos;

- Estímulo à participação dos usuários na definição das ações desenvolvidas ao longo do acompanhamento;
- Alimentação de sistema de informação, registro das ações e planejamento das atividades a serem desenvolvidas;
- Relacionamento cotidiano com a rede, tendo em vista o melhor acompanhamento dos casos.

Fonte: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_centro_pop.pdf

Quadro 3: Perfil e atribuições dos Orientadores Sociais da equipe do Centro Pop

ORIENTADORES SOCIAIS
Perfil <ul style="list-style-type: none">• Escolaridade nível médio e CNH
Principais atribuições <ul style="list-style-type: none">• Atuar em atividades socioeducativas e de convivência e socialização• Manter atualizado no cadastro do usuário, o registro dos atendimentos/acompanhamento, respeitando sempre o sigilo sobre as informações que vierem a tomar conhecimento durante o atendimento/acompanhamento;• Observar e registrar as ocorrências no âmbito do desenvolvimento das ações que incluam as pessoas atendidas;• Registrar ligações telefônicas no sistema IRSAS;• Operar equipamentos e sistemas de informática e outros, quando autorizado e necessário ao exercício das demais atividades;• Manter organizados, limpos e conservados os materiais, equipamentos e locais de trabalho que estão sob sua responsabilidade;• Prestar atendimento geral às pessoas em situação de desproteção social no tocante aos encaminhamentos de suas necessidades, sob supervisão técnica;



- Realização de acompanhamento que contemplem as demandas identificadas, sob supervisão técnica;
- Realização de visitas domiciliares a familiares e/ou pessoas de referência, necessário e sob orientação técnica;
- Articulações, discussões, planejamento e desenvolvimento de atividades com outros profissionais da rede, visando ao atendimento integral dos usuários atendidos e qualificação das intervenções;
- Realização de encaminhamentos monitorados para a rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgão de defesa de direito;
- Participação nas atividades de capacitação e formação continuada;
- Participação nas reuniões para avaliação das ações e resultados atingidos no (s) Serviço(s) e planejamento das ações a serem desenvolvidas; na definição de fluxos de articulação; no estabelecimento de rotina de atendimento e acolhida dos usuários; na organização dos encaminhamentos, fluxos de informações e procedimentos;
- Estímulo à participação dos usuários na definição das ações desenvolvidas ao longo do acompanhamento.

Quadro 4: Perfil e atribuições dos Auxiliares Educativos da equipe do Centro POP

AUXILIARES EDUCATIVOS
Perfil <ul style="list-style-type: none">• Escolaridade nível fundamental• Atuar em atividades relativas à área de cuidados de higiene e alimentação, atendimento geral, abordagem de rua e apoio às pessoas em situação de vulnerabilidade social.
Principais atribuições
<ul style="list-style-type: none">• Manter atualizado no cadastro do usuário, o registro dos atendimentos ocorridos no horário de trabalho do Centro Pop, repetindo sempre o sigilo sobre as informações que vierem a tomar conhecimento durante o atendimento;



- Observar e registrar as ocorrências de toda a ordem no âmbito do desenvolvimento do projeto que inclua as pessoas em situação de vulnerabilidade social;
- Registrar ligações telefônicas nos sistemas de IRSAS;
- Operar equipamentos e sistemas de informática e outros, quando autorizado e necessário ao exercício das demais atividades;
- Manter organizados, limpos e conservados os materiais, equipamentos e locais de trabalho que estão sob sua responsabilidade;
- Prestar atendimento geral às pessoas em situação de vulnerabilidade social no tocante aos encaminhamentos de suas necessidades;

Quadro 5: Perfil e atribuições do cargo motorista da equipe do Centro POP

MOTORISTA
Perfil
<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento das leis de trânsito;• Conhecimentos prévios sobre automóveis;• Respeitar as normativas do serviço público, referente ao cargo.
Principais atribuições
<ul style="list-style-type: none">• Dirigir automóveis utilizados pelo serviço que atendem pessoas em situação de rua, transportando passageiros (equipes e usuários), materiais e documentos;• Verificar diariamente as condições do veículo sob sua responsabilidade;• Registrar diariamente dados e utilização do veículo sob sua responsabilidade;• Participar de atividades referente a educação continuada.• Manter organizados, limpos e conservados os materiais, equipamentos e locais de trabalho que estão sob sua responsabilidade.

Em relação a composição da equipe, faz-se imprescindível a priorização com o perfil e habilidades para o desenvolvimento do trabalho social com pessoas em situação de rua

Vale lembrar que o Centro POP deve trabalhar na identificação das pessoas em situação de rua, no planejamento de todas suas atividades e, inclusive,



na inserção dos usuários no CadÚnico, caso se encaixem em algum dos programas sociais disponibilizados pelo Governo Federal.

Ao atender as necessidades básicas, resgatar os direitos violados e viabilizar a utilização de outros serviços públicos para as pessoas em situação de rua, o Centro POP amplia a inclusão social e econômica dessa população.

As transformações positivas ocorrem, tanto externa, quanto internamente.

Os usuários, além de adquirirem dignidade por meio de roupas limpas e refeições, passam a planejar sua vida, buscar emprego, educação e reinserção na sociedade. Tudo isso é fundamental para o combate à extrema pobreza no País.

Sabemos que é difícil todos conseguirem superar a situação de rua, muitos fatores precisam ser aperfeiçoados para que isso ocorra.

O Centro POP não pode servir, apenas, como um local de banhos e refeições, desta forma, é preciso que os atendimentos e os encaminhamentos sejam planejados de forma estratégica.

O acesso ao Centro POP, pode ocorrer por meio de encaminhamentos através de: Serviço Especializado em Abordagem Social; demais serviços socioassistenciais; outras políticas públicas; outros órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e demanda espontânea.

As atividades no serviço são distribuídas de forma a garantir o acesso, os atendimentos e encaminhamentos e isso acontece na modalidade de escala semanal desde a equipe de triagem até os atendimentos técnicos, da recepção e do setor de higiene.

As relações de trabalho são pautadas no Estatuto do Servidor do Município de Londrina, nos Códigos de Ética do Serviço Social, Psicologia e Terapia Ocupacional. Acredita-se que o trabalho de maneira integrada e interdisciplinar seja mais eficaz, e o cuidado com as informações e principalmente o sigilo deve ser respeitado por todos os trabalhadores.

Seguindo a Constituição Federal de 1988, em seu Art. 37, que determina que determina que a administração pública direta ou indireta, de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá a cinco princípios: legalidade, impessoalidade moralidade, publicidade e eficiência.



O trabalho do Centro Pop deve ser estabelecido de forma imparcial impedindo discriminações e privilégios, pois a ação dos agentes públicos não deve ser atribuída à pessoa física do agente público, mas a pessoa jurídica estatal a que estiver ligado. Por isso o cuidado para que o usuário do serviço tenha o vínculo com o serviço e não na figura do servidor, para que o trabalho não seja inviabilizado. Essa é uma linha tênue e o grande desafio diário no exercício do trabalho.

Deve-se considerar que na relação de atendimento não sejam incorporados aspectos pessoais para a busca de atendimentos informais. Pensando no momento atual em que muitas relações são estendidas para as redes sociais, este é o cuidado que os trabalhadores precisam ter, para não estabelecer uma relação de amizade com o usuário do serviço, mas sim uma relação institucional respeitando os horários e limites do serviço e utilizando de ferramentas institucionais (como celulares, WhatsApp e redes sociais próprias do serviço).



CAPÍTULO 5

5.1 Registro de Informações para Monitoramento:

No âmbito do Centro POP, o registro das informações representa elemento fundamental para a gestão, o monitoramento e a avaliação das ações desenvolvidas e dos serviços ofertados. (Caderno POP pg.59)

Em Londrina, a padronização é realizada através do Sistema IRSAS – Informatização da Rede de Serviço da Assistência Social, em que também é possível retirar relatórios mensais com dados contidos no RMA. Assim, todos os atendimentos e acompanhamentos realizados pela equipe da unidade devem ser registrados no Sistema IRSAS conforme Manual do POP.

5.2 Monitoramento e Avaliação

Através do Sistema IRSAS – Informatização da Rede de Serviço da Assistência Social é possível retirar relatórios mensais com dados contidos no RMA.

O monitoramento e a avaliação são funções inerentes ao órgão gestor e à coordenação da Unidade, cabendo a esta o monitoramento cotidiano das ações planejadas e a avaliação quanto aos resultados obtidos nos processos de trabalho do Centro POP e ações desenvolvidas no(s) Serviço(s). Ao órgão gestor compete, por sua vez, o monitoramento e a avaliação que permitam identificar e viabilizar os aprimoramentos necessários na Unidade, na oferta do(s) Serviço(s) e no trabalho em rede, considerando as normas e parâmetros do SUAS, a intencionalidade da atenção, a articulação em rede e a qualificação do atendimento prestado. (Caderno POP pg.61,62)



CAPÍTULO 6

6.1 Gestão do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua

A gestão do Centro POP constitui responsabilidade do órgão gestor da política de Assistência Social, que por meio da Diretoria de Proteção Social Especial e a Gerência de Média Complexidade direcionam e gerenciam o serviço respectivamente sempre com o apoio da coordenação da Unidade.

Nesse sentido, é importante que, com certa regularidade, o planejamento e a avaliação do Centro POP contem com a participação dos usuários do (s) serviço (s) ofertado (s), viabilizada por meio de estratégias que possibilitem um modelo de gestão participativa. Momentos de participação dos usuários da Unidade em discussões para o planejamento e a avaliação das ações desenvolvidas, devem ser oportunizados e constituem importante instrumento para impulsionar, também, a participação em outras esferas da sociedade e, igualmente, para o exercício do protagonismo e da participação social.

A realização de reuniões periódicas de planejamento e avaliação com a participação dos profissionais do Centro POP, especialmente o coordenador e a equipe técnica, também deve integrar as ações voltados à melhoria da gestão da Unidade, sendo imprescindível para o fortalecimento dos processos de trabalho internos da Unidade e do trabalho em equipe.

Tendo em vista a qualificação da gestão e da oferta do (s) serviço (s), o órgão gestor da Assistência Social e a coordenação da Unidade devem atentar-se, especialmente, para: gestão e articulação entre o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua e o Serviço Especializado em Abordagem Social; gestão e articulação do Centro POP com serviços de acolhimento; inclusão das pessoas em situação rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal; necessidades de capacitação, recomposição ou redimensionamento da equipe; gestão da informação; articulação do Centro POP com a rede local, especialmente com a rede de saúde, trabalho e renda, habitação, educação e segurança alimentar e



nutricional; e participação dos usuário com proposições voltadas a melhoria. (Caderno POP pg.65)

O coordenador do Centro POP, segundo orientações do órgão gestor local, deverá participar de reuniões periódicas com as instituições que compõem a rede, visando à garantia da efetividade das articulações estabelecidas. Deverá, ainda, avaliar se as articulações estão conduzindo, de fato, ao acesso, por parte dos usuários ao SUAS, às diversas políticas e aos órgãos de defesa de direitos. Nesse sentido, o coordenador da Unidade subsidiará o órgão gestor na avaliação quanto ao atendimento em rede em âmbito local e à identificação de aprimoramentos necessários a serem construídos, juntamente com o órgão gestor das demais políticas. Esse processo poderá, inclusive, apontar a necessidade de fortalecimento de determinada política ou de construção de fluxos e protocolos intersetoriais de atendimento a pessoas em situação de rua, visando à melhoria dos processos de trabalho em rede. (Caderno POP pg.64)



REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BRASIL, MDS. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop. Brasília: 2011.

BRASIL. Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Diário Oficial, Brasília, DF, 23 dez. 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. Rua Aprendendo a Contar: Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua. Brasília: MDS: 2009.

BRASIL. Programa Nacional de Educação Continuada em Direitos Humanos (PNEC_DH) curso “Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua”. 2020

BOVE, Figueiredo. População em Situação de Rua. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH/PR, 2015.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa. 6ªed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Técnicas de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. 80 p. (Coleção temas sociais)



NOGUEIRA, Josiani Severino dos Santos; SECON, Mileni Alves. Oficina sobre o trabalho dos CREAS - Apresentação da Linha do Tempo da Política de Assistência Social do município de Londrina.

PINTO, R. M. P.; GONDIM, A. B. C. Trabalho e População em Situação de Rua: uma análise à luz da questão social. VII Jornada Internacional de Políticas Públicas, São Luis, Ago. 2017. Disponível em:
<<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2017/pdfs/eixo1/trabalhoepopulacaoemsituacaoderuaumaanalisealuzdaquestaosocial.pdf>>.



ANEXO 1

PROTOCOLO DOS SETORES INTERNOS DO CENTRO POP¹

1.SETOR DE ACOLHIDA E ACESSO (PORTÃO)

Constituído por 02 (dois) auxiliares educativos trabalhando em sistema de escala e revezamento. A escala é feita mensalmente pela coordenação do Centro Pop com o apoio de outro servidor(a), seja auxiliar educativo ou TGP (técnico de gestão pública), sendo divulgada de maneira que toda a equipe tenha acesso.

O auxiliar educativo sempre trabalha em dupla, de forma que rotacione um a cada semana, totalizando duas semanas de cada profissional neste setor. Essa metodologia foi pensada como forma da continuidade das informações para o serviço.

Às 07h20, a profissional do serviço de psicologia que atende o plantão geral realiza a acolhida inicial, entrega as senhas, faz a escuta de algumas demandas dos usuários que solicitam informações, realiza orientações e verifica se existem demandas de saúde (SAMU, UPA e Consultório na Rua) que precisem ser adiantadas antes do horário de abertura do serviço. Foi orientado que outras duas auxiliares educativas acompanhem nesse momento inicial.

Para a entrega da senha é pedido para que os usuários formem a fila na calçada de acordo com a ordem de chegada ao serviço, é passado o álcool em gel para higienizar as mãos de um a um, entregue a senha com o número e com a data do dia e entregue as máscaras para quem não tem máscara ou quem a solicita fazer o descarte de sua máscara. Orientados quanto a aglomeração e cuidados enquanto aguardam a chamada das senhas às 08:00h.

Outra forma de entrega das senhas também ocorre com o suporte dos auxiliares educativos que permanecem neste setor, porém acontece a partir das 08:00h. As pessoas que já pegaram as senhas às 07h20 ficam aguardando a chamada para a triagem e as outras pessoas que vão chegando a partir das 08h00 vão pegando as senhas seguindo a ordem de chegada.

A abertura do serviço do Centro Pop ao público se inicia a partir das 08h00 e encerra às 16h00.

Quando não acontece a entrega das senhas às 07h20 por alguma intercorrência, o serviço acontece a partir das 08h00 com o suporte dos dois auxiliares educativos designados para atenderem neste setor. As pessoas que desejam acessar os serviços ofertados pelo Centro Pop se organizam em fila em frente ao portão de acesso para que um dos auxiliares educativos deem continuidade na entrega de senhas, juntamente com o fornecimento de álcool em gel e de máscaras a todos os que precisarem. Os auxiliares educativos se organizam de forma que, com auxílio de prancheta enumerada, consigam controlar o número de pessoas que entram no

1 A Secretaria Municipal de Assistência Social através da equipe do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, por meio das servidoras psicóloga Danieli Palazzi, auxiliar educativa Vania Brandão e assistente social Daniela Paraízo elaboraram e sistematizaram este protocolo dos setores internos. A coleta de informações ocorreu através de entrevistas com alguns funcionários, outros encaminharam por escrito ou enviaram áudio de suas atribuições e a atividade do motorista foi a coordenação quem realizou a entrevista com a coleta das informações. Ademais, o protocolo foi supervisionado e revisado pela Coordenadora do Centro Pop Ana Paula Jacinto e a Gerente de Média Complexidade Sara Alexius. Por fim, a revisão final foi realizada pela Diretora de Proteção Social Especial Josiani Nogueira e pela secretária de Assistência Social Jacqueline Micali.



serviço. Fazem a chamada dos números entregues ordenadamente e, caso o usuário do serviço extravie a senha ou saia do local no momento em que foi chamado, é fornecida nova senha na ordem que estiver. Desta maneira, o usuário volta ao final da fila de forma organizada.

Conforme as pessoas terminam a triagem no setor da recepção, o servidor que está trabalhando na porta de entrada sinaliza para os auxiliares educativos chamarem mais números para continuar o atendimento da triagem.

Um dos auxiliares educativos abre o portão e, na calçada, chama (pelo menos 3x) em voz alta os números das senhas que poderão se dirigir ao atendimento do setor da triagem. Quando a senha é chamada e a pessoa não aguardou ou não ouviu é registrado na folha o horário em que foi chamado e assim chama a senha seguinte.

Esse sistema de senhas e chamada ordenada dos usuários para realização de triagem foi instituído neste período de pandemia, para que não houvesse aglomeração de pessoas.

São chamadas 3 senhas por vez. Para acessar o pátio de entrada, a pessoa precisa estar com a máscara e com a senha em mãos para ser entregue ao setor da triagem na recepção.

Com a entrega das senhas, a equipe consegue identificar, por meio de observação, algumas situações, tais como: conflitos externos (na rua); uso de substâncias; pessoas que precisam de suporte da Saúde; além de ouvirem muitas histórias que as pessoas acabam contando de suas vidas, dentre outras. Esta equipe tem uma função mediadora e quando identifica que a pessoa não está em condições de atendimento acionam a técnica de psicologia para fazer a mediação com o usuário. Se houver necessidade a técnica vai até a calçada fazer a escuta da situação.

Em situações de desacato a servidor e/ou pessoas com comportamentos alterados em que a intervenção do técnico não é suficiente, há a orientação de que outros técnicos se dirijam ao portão a fim de contribuir na mediação. Esgotadas as tentativas de mediação, ainda que com o resguardo da Coordenação do Serviço, a GM (Guarda Municipal) pode ser acionada para manutenção da condição de civilidade. Qualquer membro da equipe que integra o setor tem autonomia para acionar a GM quando houver necessidade.

Nos dias chuvosos, o sistema da entrega das senhas ocorre de maneira diferenciada. O portão passa ser aberto às 07h30 para as pessoas se alojarem em dois locais: sendo, as que possuem as primeiras senhas na parte externa ao serviço, embaixo da cobertura, próximo à porta principal de entrada do prédio; e a outra parte das pessoas embaixo da tenda que fica na entrada do portão de acesso ao serviço. Por motivo da pandemia, a orientação é que tentem aglomerar o menos possível.

A entrega da senha acontece até as 11h00, onde os dois auxiliares educativos que iniciaram o trabalho fazem a troca do setor outro auxiliar educativo que iniciou a jornada de trabalho neste horário. A dupla ou trio recolhem as 3 cadeiras para serem guardadas, a bandeja com o material (máscaras, álcool em gel, pranchetas e senhas) e também a garrafa de água com os copos. Nesse horário a garrafa de água é colocada embaixo da marquise de acesso da porta de entrada e o portão devido ao horário de menor fluxo de atendimento passa a ficar aberto. No controle de acesso ficam dois auxiliares educativos que ficam na porta de entrada da recepção.

Podemos ressaltar que o horário de ficar no portão, depende de acabar de chamar as senhas fornecidas e também das condições climáticas, pois há dias que o calor é



muito intenso a partir das 11h da manhã, bem como há dias que a chuva engrossa depois de começar o atendimento das senhas.

A copeira dos Serviços Gerais é a responsável por fazer o abastecimento da garrafa de 20 litros com água e um dos auxiliares educativos do setor fica responsável por levar até o portão. Também fica sob a responsabilidade dos auxiliares educativos deste setor o controle e reposição dos copos descartáveis.

2. SETOR DE CONTROLE DE ACESSO (PORTA)

Constituído de 01 (um) auxiliar educativo. Que verifica constantemente a quantidade de pessoas que permanecem no pátio a fim de evitar aglomeração.

Este servidor avisa os auxiliares educativos que estão no setor de acolhida e acesso no portão para chamar e permitir a entrada de 03 (três) pessoas por vez.

Ele confere a numeração das senhas a fim de chamar por ordem para a realização da triagem. A recepção, após verificar todas as demandas do usuário (um de cada vez); realizar todos os procedimentos de delegação aos demais membros da equipe e entregar o kit lanche, avisa este servidor para proceder a continuidade. De acordo com a Portaria SMAS-GAB Nº 3 de 23/03/20 em seu Art 1º XI, o Centro Pop realizará os atendimentos emergenciais e referentes à higiene e alimentação. Este serviço fica como referência para as articulações e demandas que se fizerem necessárias aos usuários em acolhimento provisório.

Este servidor, auxiliar educativo, orienta onde o usuário deve aguardar o cumprimento das suas solicitações no serviço.

Para melhor efetividade do seu trabalho, o servidor utiliza o auxílio de prancheta com a numeração das senhas que entraram após conferir e chamar para entrar e ser atendido dentro da recepção.

Ele também é responsável pelo controle de pessoas que acessam o banheiro da recepção. Avisado pela equipe de acesso do portão quem está entrando somente para esse propósito.

Os técnicos que estão dando continuidade aos atendimentos avisam o auxiliar educativo responsável por este setor quem ficará aguardando dentro da unidade e quem poderá aguardar na área externa (fora do portão principal).

De maneira similar, os auxiliares do setor do banho também avisam este servidor da porta da permanência daqueles que estão próximos a serem chamados ao banho e quem deve deixar o prédio para não haver aglomeração.

3. SETOR DE TRIAGEM (RECEPÇÃO)

A equipe de trabalho deste setor é composta por dois auxiliares educativos onde cada um tem acesso ao seu computador e as atividades são divididas.

Um dos auxiliares abre e registra os nomes dos usuários do serviço na planilha de Excel Online (centropoplondrina@hotmail.com senha centropop2020). Preenche os dados do usuário: nome, data de nascimento e as demandas dele para com o serviço, enquanto o outro auxiliar educativo verifica no IRSAS a situação da pessoa para que um dos dois proceda a entrega o kit lanche. Quando a demanda for de atendimento social, lança o nome na planilha do Excel Online na respectiva pasta da técnica que fará o atendimento.



Este setor faz a escuta da demanda dos usuários, orientando quando verifica que a demanda é simples, bem como esclarece as mais diversas dúvidas em relação a outros serviços que ele possa acessar. Também faz orientação quando verifica que o público é referenciado a proteção social básica.

Sempre com cordialidade, o auxiliar explica ao usuário onde ele aguardará o cumprimento de todas as suas solicitações dos serviços do Centro Pop, com o intuito de evitar aglomeração.

Se a demanda for de documento para guardar ou retirar do prontuário do serviço precisa procurar o nome do usuário no Cadastro Novo (dentro sas_sinal_verde, 2020, Cadastro, cadastro novo), ou na gaveta dos arquivos sem cadastro, ou também no scanner (sas_sinal_verde, scanners de documentos). Se o usuário guardar documento ou retirar, lançar no IRSAS na ocorrência documentação.

O procedimento quanto aos casos novos é para abrir o cadastro do usuário no IRSAS, escanear documento e guardar na pasta scanners de documentos.

Para registrar o lançamento no IRSAS o passo a passo é o seguinte: (serv. Esp. Atend. Pop. Rua / Atend. Centro Pop / Atend. Inicial) e registrar as demandas.

Este setor também fica responsável por realizar serviços internos e mais administrativos como imprimir e recortar as senhas de acesso ao serviço, fazer os cartazes informativos para a unidade, organização dos arquivos, agendamento do cadastro único, recebe as correspondências que chegam ao serviço e lançam no IRSAS (Serv. Esp. Atend. Pop. Rua / Atend. Centro Pop / Documentação) qual é o documento e em qual pasta que está sendo guardada e arquivado.

A equipe da triagem compete verificar o número de senhas ofertadas ao público para o setor do banho, a depender do dia e da quantidade de banheiros disponíveis, pois podem estar em manutenção devido à grande utilização. O serviço do Centro Pop oferta diariamente 30 banhos de forma continuada.

4. SETOR DOS ENCAMINHAMENTOS

Este setor é constituído de 01 (um) membro, auxiliar educativo que trabalha das 07:00 às 13:00h e tem as seguintes demandas a serem realizadas diariamente:

Nas segundas-feiras, disponibiliza na sala de permanência dos técnicos e GM o controle de temperatura dos servidores e auxilia alguns servidores na aferição da temperatura registrando na planilha. Esse registro da temperatura e sintomas dos servidores acontece diariamente quando as pessoas iniciam a jornada de trabalho e registram o ponto no computador desta sala.

E diante da alta demanda de usuários acessando ao serviço, algumas atividades foram adaptadas para desafogar a unidade. Atualmente uma outra auxiliar educativa tem dado suporte para a compra das passagens deste período e auxilia na entrega dos tickets do restaurante popular uma vez que cada ticket precisa ser assinado pelo usuário.

O primeiro procedimento das atividades deste setor é verificar o e-mail de retorno do Restaurante Popular (do dia anterior) para confirmação da quantidade de tickets que poderão ser entregues no dia. Em seguida é registrado no controle do Restaurante Popular (pasta: Sinal verde-2021- Restaurante Popular).

A seguir é feito contato com a Central de Vagas (através do WhatsApp Web) para saber a relação de vagas do dia e receber as listas das pessoas que permanecem



nos serviços de porta de entrada para acolhimento. É realizada a impressão de uma cópia para o setor da triagem na recepção, bem como especificado se há vagas disponíveis ou não, quantidade de tickets de restaurante popular do dia e quantidade de H/A (Higiene e Alimentação no acolhimento institucional), para que assim se iniciem os trabalhos do Centro Pop, tais como atendimento e o acolhimento da demanda do público.

Todos os encaminhamentos são registrados no IRSAS do não comparecimento do usuário ao restaurante popular do dia anterior após 2 (duas) faltas consecutivas avisa o não fornecimento na próxima solicitação e motivo.

Este setor realiza os encaminhamentos para os acolhimentos (portas de entrada), restaurante popular e higiene e alimentação, e faz o lançamento destas ocorrências no IRSAS. Também, registra as demandas reprimidas para os acolhimentos. A nova metodologia instituída pelo serviço é que o usuário que solicitou na triagem vaga em acolhimento passe pelo atendimento técnico uma vez que se faz necessário além da escuta qualificada também preencher a declaração de saúde com a assinatura do usuário e que após o atendimento é entregue para este setor proceder com a finalização do encaminhamento.

Listagem dos encaminhamentos para o Restaurante popular e o envio por e-mail: tania.lima@sepat.srv.br (Restaurante Popular). Digitalização dos canhotos do RP e arquivo na pasta: Sinal verde-2021- restaurante popular-digitalizados;

No último dia do mês, o restaurante popular envia uma planilha para assinatura da coordenação conferir e enviar a planilha assinada ao RP e para a Gerência de Materiais. A Gerência de Materiais envia no início do mês a nota de empenho que deve ser encaminhada ao RP.

Listagem dos encaminhamentos para acolhimento e da demanda reprimida para no dia posterior é encaminhado via e-mail para a Central de Vagas e Diretoria: centraldevagas@associacaomma.org.br (Central de Vagas) e smas.dpse@londrina.pr.gov.br (Diretoria).

Atualmente este setor está dividindo as atividades com duas auxiliares educativas onde uma fica responsável pelo contato com a Central de Vagas e seus desdobramentos e a outra com as demandas do restaurante popular. Existe uma sobrecarga de atividades neste setor por ser um serviço mais administrativo e que precisa com frequência o servidor sair da sala e ir até o portão de acesso localizar o usuário para assinar o ticket do restaurante popular.

5. SETOR DE HIGIENE E ROUPA

Um auxiliar educativo entra às 07h00 ou outro funcionário (se esta estiver de férias ou atestado) separa as roupas de doação que ficam guardadas no almoxarifado de roupas, coloca e organiza as roupas no pátio próximo aos banheiros nas araras e prepara o setor para os banhos, deixando os banheiros abertos, disponibilizando toalhas, sabonete, sabão, escovas dentais e demais objetos afetos ao setor de higiene pessoal.

O serviço começa a triagem às 08h00, inserindo os nomes e demandas dos usuários na planilha do Excel Online e em seguida são chamados os usuários, pelo nome e por ordem, para o banho, orientando quanto ao banheiro, regras do setor, como tempo de banho, concessão de roupas e calçados (quando disponível) necessário para uma



troca após o banho. Permitimos e orientamos a lavagem de roupas no tanque, de forma que não haja aglomeração.

São registrados os horários de entrada e saída no banho e banheiro utilizado pelo usuário para que, desta forma, haja controle do tempo do banho e lembremos os usuários (aproximadamente 15 minutos) para agilizar o tempo no setor, para chamada de mais usuários, dando sequência nos banhos. Há o controle da quantidade de banhos em cada banheiro, sendo no máximo 02 (dois) banhos até a lavagem do mesmo.

Todas as ocorrências dos banhos são lançadas no sistema IRSAS, bem como o tempo de duração do banho e se houve concessão de roupas e/ou lavagem do vestuário.

Lembrando que, devido a pandemia do Coronavírus, há a necessidade de chamar o usuário que está fora do serviço (na rua) aguardando a vez do banho; temos que nos atentar o tempo todo a quantidade de pessoas no pátio (lavando roupas, colocando calçados, penteando cabelos, escovando dentes, etc) para que não haja aglomeração. É seguido as orientações da Nota Orientativa Nº 001/2020 das Medidas de Prevenção e Controle da Disseminação do Novo Coronavírus – COVID-19.

Ressalta-se que o serviço não recebe doações diretas, mas, recebemos as doações das instituições e distribuimos no setor de higiene duas vezes na semana ou conforme a disponibilidade de roupas que chegam.

Da equipe existem duas auxiliares que se colocam à disposição para realizar esta atividade. O Centro Pop recebe doações de roupas da comunidade (durante a pandemia, tivemos autorização para recebimento de doações), de outros serviços, entidades religiosas e dos próprios servidores. Existe uma entidade religiosa que doa 1 x por semana roupas. Porém o serviço não comporta o armazenamento das doações devido a sala de guarda de roupas ser pequena e por isso se faz necessário a constante organização deste setor. As doações que chegam são guardadas nos sacos e somente no dia seguinte as 07:00h da manhã é possível fazer a separação e organização antes de começar o atendimento do setor do banho. A problemática das doações além da falta de espaço, de recursos humanos tem a dificuldade devido à maior demanda de roupas na unidade serem para o público masculino e a maioria das doações que chegam são para o público feminino. Então a auxiliar educativa além de organizar e suprir a unidade, realiza a separação do que não será utilizado e destina para o descarte ou encaminhada para o Projeto Sabão na região norte da cidade.

Todo contato telefônico que a comunidade faz com o Centro Pop sobre a doação de roupas é feito com essa auxiliar educativa que organiza essa atividade. As doações de mobília, colchões e demais aquisições de moradia só podem ser aceitas quando já existe uma pessoa ou família identificada para receber a doação justamente porque o serviço não comporta esse armazenamento.

Essa auxiliar educativa também fica responsável por separar as doações de roupas para as pessoas que são acompanhadas pelo PMTR, pelo pedido de alguma técnica que aponta a demanda após o atendimento, para as pessoas que vão viajar, fazer documentação e internações. O Centro Pop fornece kits para a internação dos usuários em comunidades terapêuticas e quando estão privados de liberdade.

O setor de higiene e roupa conta ainda com o espaço para a lavagem de roupa com indicação de aprimoramento diante do volume da demanda.

Os funcionários deste setor devem sempre se atentar para deixar sabonetes e sabões cortados para disponibilização no dia a dia, bem como reposição de toalhas limpas.



Ao término dos banhos do dia as funcionárias dos Serviços Gerais fazem a contagem de toalhas sujas e separação para serem encaminhadas para o serviço contratado da lavanderia.

6. SETOR DO SUPORTE TÉCNICO

O suporte conta com 01 (um) técnico do serviço social, que reveza os trabalhos por escala feita pela coordenação. Neste momento o serviço de psicologia do Atendimento Geral acaba sendo suporte quando há necessidade da equipe.

Neste setor o responsável auxilia a controlar a abertura do guarda-volumes para que as pessoas possam pegar seus pertences ou guardarem os mesmos. É necessário preencher um papel com o nome da pessoa, data, quantos dias os pertences ficarão guardados e o nome do técnico que guardou.

Ademais, realiza os encaminhamentos para documentação e contatos telefônicos dos usuários com os familiares emergenciais e que não podem aguardar o atendimento técnico ou agendado.

As dúvidas que surgem durante o atendimento do setor da triagem na recepção esse setor do suporte auxilia dando as orientações.

Faz os contatos para os casos que já acessaram dentro da unidade e demandem acessar os serviços de saúde (Consultório na Rua, UPA, UBS, CAPS AD, CAPS 3 e SAMU). Quando os usuários estão em frente a unidade e ainda não entraram no serviço essa demanda fica para o serviço de psicologia.

7. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

O serviço social conta com 06 profissionais, os quais são divididos em 02 técnicos para o setor do PMTR, e 04 para o Atendimento Geral (casos novos, referenciados e acompanhados) onde são organizados os atendimentos conforme escala técnica em dias de atendimento no plantão e atendimento de acompanhamento.

O atendimento de plantão dar-se-á para os casos novos, já os casos referenciados são denominados para aqueles em que o acesso ao Serviço se dá de forma esporádica, porém em fase de construção do vínculo e identificação das demandas reais do usuário; já o acompanhamento é uma fase mais avançada, onde o PIA é realizado em conjunto com o usuário, e o acompanhamento se faz necessário para a superação da vivência de rua.

O serviço social realiza avaliações periódicas sobre a metodologia de trabalho desenvolvido e o objetivo a ser atingido junto ao público atendido. Contribui no processo de reformulação da metodologia de atendimento da unidade, bem como na construção de metodologias para a educação permanente dos serviços da unidade. Mantém atualizado os registros no sistema de informação IRSAS. Realiza atendimento de acompanhamento a família e indivíduos que utilizam a rua como espaço de moradia e sobrevivência. Realiza ações de aprimoramento da articulação do atendimento do serviço social com os demais setores e áreas profissionais do serviço. Participa do processo de articulação sistemática com a equipe do Serviço Especializado de Abordagem Social, bem como de ações de planejamento relacionadas ao atendimento de adultos em situação de rua no município de Londrina,



além do contato com as demais políticas que se fizerem necessárias (Saúde/ Habitação/ Educação/ Segurança Pública/ Não Governamental).

O atendimento ocorre de forma individualizada, em grupo, casal e/ou família, diariamente. Num primeiro momento é feita a acolhida e a identificação de demandas do usuário: passagem urbana/ estadual/interestadual; desemprego; alimentação; higiene/vestuário; documentação; acolhimento; inserção em comunidade terapêutica; inserção em clínica psiquiátrica; retorno familiar; vínculos fragilizados; retorno escolar; acesso a serviços para a regularização dos documentos básicos; contato com rede de serviços (UBS/Patronato/VEP/Defensoria Pública/ Junta Militar/ Cartório Eleitoral, entre outras).

No atendimento social ou psicossocial as demandas apresentadas pelo usuário passam por avaliação técnica e posteriormente são refletidas em conjunto, com o intuito de buscar de forma assertiva os encaminhamentos prioritários para a superação da vivência de rua, de acordo com a condição emocional, física e intelectual do indivíduo, como por exemplo: no caso de usuários com possibilidade de retorno familiar e uso abusivo de substâncias e/ou álcool, o trabalho técnico é visando a superação da drogadição e restauração dos vínculos na medida do possível, e nem sempre será realizado o encaminhamento para o acolhimento de pronto, uma vez que a Institucionalização nem sempre é espaço de proteção; já nos casos de concessão de passagem, nem sempre o indivíduo possui referenciais sociais e laborais para o endereço fornecido, sendo dada a negativa e trabalhado com ele outras possibilidades de organização, como a feitura dos documentos, acolhida de algum amigo ou familiar, com possibilidade de concessão de cestas básicas, e/ou outros benefícios, e por último o acolhimento, sempre na perspectiva de que o acolhimento é um espaço intermediário para a vida independente.

O trabalho técnico também se estende para às visitas domiciliares, estudos de casos, contatos com a rede de serviços, acompanhamento do usuário junto aos serviços de embarque rodoviário, CAPS AD, CAPS 3, internações hospitalares e psiquiátricas, retorno familiar, entre outros.

8. ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE PSICOLOGIA

A psicologia na Proteção Social Especial requer da psicologia e do psicólogo a capacidade de escuta qualificada e de fundamentos quanto à leitura de fatores subjetivos e objetivos de risco pessoal e/ou social, com intuito de afiançar as aquisições necessárias para as famílias e indivíduos romperem com as situações de violações de direitos e riscos sociais. (Nota técnica com parâmetros para a atuação das (os) profissionais de psicologia no âmbito do SUAS – 2016)

O psicólogo que trabalha com população em situação de rua, deve desenvolver estratégias de aproximação com o usuário (a), conhecendo as condições em que ele vive, bem como dia relação com este espaço, as causas de sua permanência nos espaços públicos, suas estratégias de sobrevivência e modos de relações.

Sabe-se que a escuta qualificada é a condição indispensável à intervenção psicológica em qualquer âmbito de atuação; faz-se necessário frisar, entretanto, que no trabalho junto a população em situação de rua, este recurso se intensifica. É imprescindível criar oportunidades para que os usuários /sujeitos de direitos possam



se apropriar consistentemente de sua história de vida, bem como demais recursos disponíveis em seus contextos territorial, social e familiar.

O serviço de psicologia do Centro Pop conta com 01 psicóloga para o atendimento do geral que trabalha das 07h00 às 13h00 e 01 técnica de psicologia que trabalha exclusivamente no setor do PMTR das 10:00 às 16:00h. Independente do setor o serviço de psicologia desempenha as mesmas atividades técnicas.

Às 07h20 a técnica do atendimento geral se dirige a parte externa do serviço na calçada para entregar as senhas da triagem do dia, orientar e conversar com as pessoas que estão aguardando o atendimento. Nessa entrega de senha também já são identificadas as demandas de saúde caso tenha alguma pessoa necessitando que seja acionado a equipe do consultório na rua, UPA ou SAMU.

O serviço de psicologia enquanto aguarda a triagem da recepção vai contribuindo com o setor de acolhida e acesso no portão. Assim que são identificados os casos de acompanhamento da psicologia ou casos novos é informado para que a técnica se dirija para o atendimento em sala. Os casos são inseridos na planilha Excel online desta profissional e são chamados de acordo com a ordem. Cabe ao profissional buscar a pessoa, chama-la e conduzi-la até a sala de atendimento. Ao término do atendimento a orientação é que o técnico acompanhe o atendido até a porta de entrada da recepção ou até mesmo na parte externa. Foi pactuado em reunião que cada técnico deveria neste momento de pandemia atender até 05 casos, porém podem ocorrer de acordo com a situação o aumento dessa demanda.

O serviço de psicologia atende de forma individual, em grupo, casal e família.

No Atendimento Geral atende os casos novos que passam pela primeira no serviço ou que já foram atendidos há mais de 1 ano.

Realiza os atendimentos de acompanhamento dos casos que são referenciados com este setor e atende de forma psicossocial com o serviço social e outras áreas técnicas.

Como trabalhadores do SUAS todos os psicólogos seguem as diretrizes do SUAS bem como das recomendações técnicas dos conselhos de classes.

Participa de estudos de caso com a rede de serviços, para articulação e encaminhamentos para a rede de serviços, elaboração de relatórios psicológicos.

Monitoramento de alguns casos através de contatos telefônicos. A avaliação é técnica quanto a periodicidade e tempo desse suporte. Essa modalidade tem acontecido mais nesse momento de pandemia e preferencialmente para os casos de pessoas com transtornos mentais e sofrimento emocional como rebatimentos da questão social.

Realiza atendimento domiciliar através das visitas domiciliares. Neste momento de pandemia o setor segue as orientações e decretos.

Realiza visitas de suporte e/ou acompanhamento de pessoas internadas em comunidades terapêuticas. Neste momento de pandemia o setor segue as orientações e decretos.

Quando os setores identificam casos com transtorno mental é solicitado o atendimento do serviço de psicologia.

Quando solicitado é realizado o atendimento conjunto com a coordenação em casos de pessoas que desacatam os servidores ou desrespeitam os protocolos e setores.

Quando é identificada a necessidade de acompanhamento deste técnico com o usuário do serviço para serviços de saúde (hospitais, CAPS 3, UPA, internação em comunidades terapêuticas), demais serviços (delegacias, Instituto de Identificação,



cartórios) e retorno familiar. Avalia-se caso a caso e pode ser também através do pedido da coordenação para dar suporte em algum encaminhamento externo.

Além do atendimento, da escuta qualificada, pode realizar pedidos de documentos e realizar concessões de benefício quando necessário. No entanto, devido as especificidades da unidade ainda atua mais diretamente em atividades em grupo.

Casos trazidos pela equipe da abordagem social de rua onde que foram identificados com demandas da psicologia ou solicitados pelo usuário.

Na contribuição e na construção de materiais (fluxos e protocolos) para o serviço e metodologia de atendimento da unidade. Os psicólogos em conjunto com os demais trabalhadores e usuários/sujeito de direitos, são protagonistas na construção a Política de Assistência Social, seja na atuação, na gestão ou pautando questões que dizem respeito a gestão do trabalho, auxiliando na construção da política e planejamento estratégicos e em especial no Centro Pop contribuindo em ações de planejamento relacionadas ao atendimento de adultos em situação de rua no município de Londrina.

9. SETOR DE ACOMPANHAMENTO (DO PMTR)

Formado por uma equipe socioassistencial, ou seja, 01 (um) técnico de psicologia que trabalha das 10:00 às 16:00h e 02 (dois) técnicos do serviço social em que um trabalha das 08:00 às 14:00h e o outro das 10:00 às 16:00.

O PMTR é um Programa Municipal de Transferência de Renda, conhecido por PMTR. É um programa pertencente a Política de Assistência Social do Município de Londrina, destinado a pessoas ou famílias que se encontram em vulnerabilidade e/ou em risco social. Regulamentado pela LEI Nº10.323 de 09/10/2007 e pelo Decreto Municipal Nº322 de 28/04/2008.

Considerando a realidade do Centro Pop, que oferece o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, o programa prevê um repasse de R\$250,00 mensais aos beneficiários, junto ao acompanhamento especializado realizado pela dupla psicossocial.

Quem pode receber o PMTR são as pessoas atendidas pelo Centro Pop e atender aos seguintes critérios:

- Está exposto a riscos pessoais e/ou sociais;
- Estar inscrito no Cadastro Único no município de Londrina;
- Possuir renda per capita de até ½ salário mínimo (incluindo os valores recebidos através de programas oficiais de transferência de renda);
- Residir no município de Londrina há pelo menos 02 anos;
- Estar em atendimento e/ou acompanhamento nos serviços vinculados a Política de Assistência Social de Londrina;
- Possuir conta na CEF - Caixa Econômica Federal no município de Londrina.

Para que a pessoa seja encaminhada ao programa, além dos critérios objetivos apresentados acima, também é necessário que a pessoa atendida esteja em processo de maior organização para saída das ruas. E, ainda, que possua condições de complementar essa renda, já que apenas esse valor de R\$250,00 não irá garantir a superação da situação de rua.

Existem algumas exceções quando se trata da inclusão de idosos ou pessoas com deficiência (PCD) e incapazes de exercerem atividade laboral. Nesses casos, devido as especificidades, pode-se inclui-los no programa, mesmo sem a possibilidade de complemento de renda. E ainda, avaliar e auxiliar com benefícios eventuais, com o



objetivo de posteriormente possibilitar o acesso ao BPC Benefício de Prestação Continuada.

De acordo com a LEI Nº 10.323 de 09/10/2007, a qual regulamenta o PMTR, o benefício será concedido no prazo de um ano, podendo ser prorrogado por mais um ano, mediante avaliação técnica fundamentada.

O benefício também poderá ser suspenso ou revogado a qualquer momento, por mudança na condição de vida dos beneficiários (superação da condição de vulnerabilidade social). Ou ainda, por descumprimento dos acordos estabelecidos e responsabilidades assumidas pela pessoa inserida no programa.

O objetivo geral do PMTR é auxiliar no processo de superação da situação de rua e os objetivos específicos são: auxiliar o acesso a outras políticas públicas, tal como saúde, trabalho e renda, educação, previdência social, morado, cultura e lazer. Auxiliar no processo de rompimento dos ciclos de violência, na promoção da autonomia e construção de novas trajetórias de vida e promover e/ou fortalecer o vínculo familiar e convivência comunitária.

Ao ser avaliado e inserido no PMTR existe o preenchimento do termo de adesão e compromisso do usuário com o programa municipal de transferência de renda e a partir dos objetivos do programa e da realidade de cada pessoa será construído o PIA bem como as responsabilidades para a permanência no programa.

Atualmente o setor do PMTR do Centro Pop atende 65 famílias do município sendo o público atendido pelo serviço e/ou encaminhados dos Serviços de Acolhimento Institucionais. Vale ressaltar que o Centro Pop contará com mais 41 novas metas totalizando 106 metas e contará com a chegada de mais um técnico para dividir o acompanhamento.

O setor do PMTR já trabalhou com a metodologia do atendimento descentralizado onde todos técnicos do Centro Pop realizavam a avaliação, inserção e o acompanhamento e as duas psicólogas se dividiam para atender com as assistentes sociais. Porém no início de 2020 o setor do PMTR passou a ser centralizado, ou seja, as duas técnicas passaram a atender exclusivamente o setor e não mais participar do Atendimento Geral do Centro Pop, salvo alguma necessidade pontual do serviço, ou quando a técnica de psicologia do Atendimento Geral estiver de férias ou similar, o serviço de psicologia do PMTR na medida do possível presta suporte pontual as demandas do Atendimento Geral. Esta nova reconfiguração qualificou o acompanhamento e aprimorou a organização da unidade.

O setor do PMTR entende a importância do setor ter cobertura das profissionais durante todo período de funcionamento do Centro Pop e por isso a divisão de uma técnica cobrir o período da manhã e a outra no período da tarde.

O setor conta com uma sala de atendimento pra a dupla psicossocial onde o serviço social realiza o atendimento individual dos agendados e o plantão dos casos não agendados e o serviço de psicologia iniciando a jornada as 10:00h da manhã inicia as atividades externas de visitas e acompanhamento aos encaminhamentos com os acompanhados. As 12:00h quando a psicóloga retorna das atividades externas ela passa então a utilizar a sala para os atendimentos da psicologia e o serviço social passa a utilizar a sala de permanência dos técnicos para fazer os registros dos atendimentos e contatos telefônicos.

O setor recebe a indicação para o PMTR nas reuniões técnicas onde as técnicas do Atendimento Geral do Centro Pop e acolhimentos trazem os casos para a discussão que acontece na 3ª quarta-feira do mês.



O setor realiza o acompanhamento das pessoas inseridas no programa bem como da família. Avalia os benefícios eventuais, faz visitas e atendimentos domiciliares, acompanhamento em atividades externas como agendamento da perícia no INSS, CAPS 3, busca de medicamentos, tratamentos de saúde, isso tudo avaliado pela equipe e conforme a necessidade da pessoa atendida. Todos os casos são discutidos pela dupla psicossocial onde ambas têm conhecimento de todo o caso.

O setor conta com uma listagem das pessoas que recebem o benefício do PMTR sendo os casos ativos, os que estão suspensos, os que os estão em transição para serem desligados e os que após o desligamento passam por 06 meses de acompanhamento.

Na última semana de cada mês, a equipe revisa a listagem dos beneficiários para fazerem a avaliação dos casos novos que serão inseridos, dos casos suspensos e dos que serão desligados, pois até o dia 30 podem ser efetuadas as avaliações que terão efeito no mês seguinte. O setor ainda administra a concessão de outros benefícios e tem uma planilha das pessoas que recebem o BEE mensal, bimestral ou eventual, o cartão alimentação e os dias de atendimento se semanal, quinzenal ou mensal.

O setor conta com um aparelho celular exclusivo para atendimento do PMTR e as famílias podem acessar e mandarem mensagens para facilitar e não precisarem comparecer ao atendimento presencial ainda mais nesse momento de pandemia.

10. SETOR ADMINISTRATIVO

Composto de 03 (uma) TGP - técnica em gestão pública 2 temporárias e 1 efetiva e que auxilia a coordenação na demanda administrativa.

O setor administrativo fica responsável pela compra das passagens dos atendimentos técnicos do Centro Pop, dos Serviços de Acolhimentos e dos CRAS. O fluxo para a compra da passagem dos acolhimentos acontece autorização via diretoria especial. Do CRAS é enviado um relatório com a avaliação técnica para o Centro Pop que faz então a compra. Assim que são compradas as passagens elas são lançadas em uma planilha com o nome do usuário, qual empresa e o destino. Acontece via SEI a conferência das passagens no primeiro dia de cada mês e também no dia quinze.

Este setor também é responsável por preencher o cadastro único dos usuários para que possam acessar o BFA e ou o auxílio emergencial. Tem uma agenda de segunda a sexta-feira onde são agendados dois horários por dia sendo as 14:00h e as 14:30h. O setor que faz o agendamento do cadastro é a recepção ou os técnicos nos atendimentos. Ao final do mês são encaminhados todos os cadastros únicos para a Gerência de Transferência de Renda com o relatório em anexo de todos os cadastros feitos pelo Centro Pop.

É o setor responsável pelo atendimento telefônico do Centro Pop e e-mails da unidade e todos os atendimentos quando envolvem algum usuário do serviço feitos por telefone são registrados no IRSAS.

Faz a CIs do restaurante popular, do KIT lanche, empenho de passagem rodoviária e as demais CIs dos servidores tanto da equipe técnica quanto dos auxiliares educativos.

Faz solicitação de materiais de expedientes e materiais de higiene todo início de mês. Faz a entrega de vale transporte e folha de controle e a planilha do BEE e planilha de cestas básicas.



Este setor também elabora relatórios de atendimento do setor quando necessário e realiza a organização de arquivos e documentos.

Contribui e articula no aprimoramento do atendimento na recepção da unidade e com demais setores. Bem como contribui no processo de reformulação da metodologia de atendimento da unidade.

Quando a coordenação da unidade está em atividade externa ou em reuniões é este setor quando solicitado quem dá suporte para a equipe técnica.

11. MOTORISTA

O Centro Pop conta com 01 (um) motorista que trabalha das 08h00 às 14h00 e, quando autorizadas horas extras, trabalha até às 16h00.

As atividades do motorista são designadas de acordo com a escala das técnicas e demandas administrativas do serviço.

Seguir a agenda pré programada pela coordenação: visitas e atendimentos domiciliares com técnicos (psicólogos e assistentes sociais), demandas do Centro Pop e da coordenação.

Atender a demanda do Centro Pop de acordo com a disponibilidade de horário.

Durante a semana, caso os kits lanches servidos no atendimento não sejam utilizados, com autorização prévia, os mesmos são doados e levados até à República Feminina Vale do Cedro (serviço feito geralmente após às 15h00).

Nas quartas-feiras, geralmente não há agenda externa com os técnicos, e este dia de levar para doação no Projeto Sabão, as roupas e calçados que não foram utilizadas no Centro Pop.

Visitas sociais: geralmente o técnico informa o endereço do local a ser visitado, e muitas vezes o itinerário é definido em conjunto para otimizar o trajeto.

Demanda do Centro Pop: geralmente a demanda pelo Centro Pop, exige o uso da Kombi, para transportar usuários à UPA, CAPS ou embarque no TRL.

Demanda da coordenação: levar documentos na SMAS, buscar doações, levar servidores em reuniões da rede, buscar os materiais utilizados pelo Centro Pop após prévio contato da Gerência de Materiais, buscar cestas básicas.

Procedimentos para alguma eventualidade caso o veículo apresente algum problema, relatar ao Odivaldo (responsável pelo acompanhamento dos veículos na Oficina terceirizada) que orientará o que colocar na ficha, e à coordenação para ser aberto uma ficha para reparos no SEI.

Feito os trâmites, aguardar a resposta via SEI, liberando a manutenção, é impresso duas vias da ficha, sendo necessário a assinatura do motorista responsável, e levando o veículo na oficina recolher a assinatura do responsável no ato do recebimento do veículo a ser reparado. Entregar uma via para a coordenação onde a ficha assinada será digitalizada e enviada via SEI para a continuidade do processo. O veículo ficando pronto, geralmente Odivaldo entra em contato.

As chaves dos veículos e cartões de abastecimento geralmente ficam na gaveta do arquivo da recepção.

O abastecimento é feito em postos credenciados pelo cartão fit card PRIME, para consultar os postos credenciados acessar o site www.fitcard.com.br e ligar no posto para confirmar se continuam com o credenciamento.



Sempre que possível calibrar os pneus dos veículos, geralmente durante o abastecimento.

As trocas de óleo são feitas de acordo com a quilometragem rodadas e o lembrete geralmente está fixado no para-brisa do veículo.

12. SETOR DA COORDENAÇÃO

O serviço do Centro Pop contava nos anos anteriores com duas coordenações, sendo uma coordenação técnica e a outra coordenação administrativa. O Serviço Especializado em Abordagem Social - SEAS ficava na mesma sede administrativa do Centro Pop. Porém em 2020 houve alteração, sendo que o SEAS se mudou para sede própria e uma coordenação foi junto e o serviço do Centro Pop passou a contar somente com a coordenação técnica tendo esta chefia que assumir as funções da coordenação administrativa assim como já acontece em todas as unidades municipalizadas da política de assistência social.

Conforme Regimento Interno da SMAS, em relação à Coordenadoria Técnica do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua, compete:

Articular, acompanhar e avaliar o processo de implantação do Centro Pop e seu (s) serviço (s), quando for o caso;

Coordenar os processos de trabalho e os recursos humanos da Unidade;

Participar da elaboração, do acompanhamento, da implementação e avaliação dos fluxos e procedimentos adotados, visando garantir a efetivação das articulações necessárias;

Coordenar a relação cotidiana entre o Centro Pop e as demais Unidades e serviços socioassistenciais, especialmente com os serviços de acolhimento para população em situação de rua;

Facilitar a integração e a articulação dos níveis de proteção básica e especial;

Coordenar o processo de articulação cotidiana com as demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, recorrendo ao apoio do órgão gestor, sempre que necessário;

Definir com a equipe, a dinâmica e os processos de trabalho a serem desenvolvidos na Unidade;

Articular ações com os serviços da proteção social especial e básica e de outras políticas Públicas;

Discutir com a equipe técnica, estratégias e ferramentas teórico-metodológicas que possam qualificar o trabalho;

Estabelecer fluxos e padrões do processo de trabalho na unidade, considerando a especificidade do serviço;

Coordenar a execução das ações, assegurando diálogo e possibilidades de participação dos profissionais e usuários;

Coordenar o acompanhamento do (s) serviço (s) ofertado, incluindo o monitoramento dos registros de informações e a avaliação das ações desenvolvidas;

Desenvolver supervisão de equipe regularmente;

Coordenar a alimentação dos registros de informação e monitorar o envio regular, de informações sobre a Unidade ao órgão gestor;

Identificar as necessidades de ampliação do RH da Unidade ou capacitação da equipe e informar ao órgão gestor de Assistência Social;



Contribuir para avaliação, por parte do órgão gestor, dos resultados obtidos pelo Centro POP;

Participar das reuniões de planejamento promovidas pelo órgão gestor de Assistência Social e representar a Unidade em outros espaços, quando solicitado;

Participar dos trabalhos das comissões com a rede de serviços;

Coordenar os encaminhamentos à rede e seu acompanhamento;

Desenvolver outras atividades afins, no âmbito de sua competência.

Ademais, a Coordenadoria Administrativa do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop, unidade diretamente subordinada à Gerência de Serviços de Média Complexidade, compete:

Coordenar as rotinas administrativas e de manutenção afetas aos serviços da unidade;

Coordenar as solicitações de materiais de consumo e equipamentos, conforme calendário de compras e normativas estabelecidas;

Emitir as requisições de materiais de consumo de acordo com o planejamento da unidade e recursos disponíveis;

Monitorar e controlar o consumo de material da unidade, visando manter o seu bom funcionamento;

Coordenar o controle e a distribuição dos materiais de consumo dos setores da unidade;

Realizar solicitações de compras para reposição de materiais de estoque da unidade, de acordo com os pedidos e demandas dos setores;

Manter controle atualizado para informar sempre que solicitado às Gerências competentes acerca da situação dos estoques da unidade;

Realizar o acompanhamento sistemático dos processos SEI, no âmbito de sua competência;

Manter o arquivo de documentos referentes aos materiais de consumo e equipamentos da unidade;

Informar a equipe de trabalho os assuntos relativos a entregas e solicitações de materiais;

Auxiliar as respectivas gerências na definição de especificações dos materiais de consumo e equipamentos necessários a unidade;

Coordenar e monitorar as solicitações de serviços relacionados à manutenção e conservação da unidade e acompanhar a resolução do problema que originou a demanda;

Controlar, organizar, através de planilhas, os equipamentos da unidade;

Solicitar, acompanhar e controlar, junto à Gerência responsável, a manutenção dos veículos utilizados na unidade;

Coordenar o processo de emissão, controle e arquivo de formulários, relatórios, planilhas, guias e demais documentos relativos ao bom funcionamento administrativo da unidade;

Coordenar o funcionamento da unidade, acionando as Gerências responsáveis pela manutenção e funcionamento das redes lógicas de computadores e de telefonia, em parceria com órgãos responsáveis;

Acompanhar e monitorar os contratos firmados referentes a manutenção dos espaços físicos da unidade, tais como locação de imóveis, vigilância, alarme monitorado,



dedetização e desratização, serviços de limpeza predial e de caixa d'água, chuveiro, recarga de extintores e outros;

Providenciar junto à Gerência responsável os procedimentos relativos a planos de viagens e adiantamentos;

Manter atualizado os dados referentes aos benefícios concedidos aos usuários;

Organizar e encaminhar a Gerência responsável, as informações referentes a realização de contratos de prestação serviços, para a realização de eventos, correios, impressão e fotocópias;

Organizar e fornecer informações referentes ao quadro funcional da unidade;

Organizar mensalmente e encaminhar à gerência responsável o apontamento da equipe da unidade, escala de férias, banco de horas, compensação, atestados médicos, licença prêmio, etc), visando o bom funcionamento da unidade;

Planejar e Organizar o cronograma de motoristas, Serviços gerais, serviço de copa, vigilância, guardas municipais, sob a responsabilidade da unidade;

Receber e encaminhar a gerência competente o ponto eletrônico dos estagiários e boletim de frequência mensal;

Solicitar a gerência responsável a inclusão e exclusão de acesso à rede, de login, e-mail e internet;

Coordenar o planejamento dos procedimentos necessários para as solicitações de contratação de serviço de coffee break, passagens e passes para transporte coletivo, kit lanche, lavanderia monitorando a execução dos contratos;

Solicitar e monitorar as requisições mensais de materiais de copa/cozinha e limpeza em geral;

Coordenar os postos da Costa Oeste referente a limpeza do prédio mais a limpeza do Centro Dia;

Monitorar os produtos em conjunto com a equipe de limpeza, reuniões sempre que necessário, organizar a escala e divisão de trabalho e atribuições dos postos e, supervisionar toda a limpeza interna e externa do prédio;

Organizar e encaminhar as notas fiscais dos serviços realizados afetos à unidade e manter arquivo das respectivas cópias;

Monitorar e controlar a distribuição de passes urbanos entre a equipe da unidade, bem como o papel sulfite utilizado para impressão de documentos afetos à unidade;

Atualizar e monitorar a distribuição e o uso de cotas de impressão da unidade;

Desenvolver outras atividades afins, no âmbito de sua competência.

13. SETOR DO CONTROLE DE DADOS E PLANILHAS

Este setor conta com 01 (um) auxiliar educativo que trabalha das 11:00 às 17:00h. Somente através da plataforma OneDrive, que foi possível utilizar uma planilha de Excel, em que todos teriam acesso, não somente para leitura, como também fazer as alterações dos lançamentos em tempo real dos setores: recepção; higiene e atendimento social.

Atualizações das planilhas de acordo com a necessidades do serviço.

Diariamente é feito uma busca dos nomes que não estão cadastrados na planilha da recepção e através destas informações são confrontados com os cadastros dos usuários no sistema IRSAS e com isso adicionado ao banco de dados de usuário na planilha da recepção (na aba lista de nomes), inserindo nome, data de nascimento e



gênero, facilitando na busca dos dados cadastrais e na veracidade dessas informações.

Este banco de dados foi criado com base nos usuários que acessaram o serviço desde o dia 04/01/2021 o até o presente momento e que já conta um total de 1262 nomes, sendo 1055 do sexo masculino; 175 do sexo feminino e 32 trans.

Diariamente e mensalmente é feito um back-up da planilha da recepção onde é salvo no: SAS_SINAL_VERDE (\\GANSO(X:)) > 2021 > CENTRO POP > BACK_UP PLANILHA DE TRIAGEM.

Levantamento de dados estatísticos do setor de triagem é feito através dos dados alimentados na planilha.

14. GM

Em se tratando de Guardas Municipais do todo o país, é a missão da LEI FEDERAL Nº13.022/2014 que dispõe o Estatuto Geral das Guardas Municipais. Trata-se de um Estatuto Geral, porque traz as normas gerais para as guardas municipais país afora, disciplinando o § 8º do art. 144 da Constituição Federal.

A Legislação vigente com última atualização em 15 de janeiro de 2021 sobre a GM em Londrina.

- Lei Municipal nº 10.774/2009
Instituiu a Secretaria Municipal de Defesa Social.
- Lei Municipal nº 11.457
Altera a Lei nº 10.774 de 30 setembro 2009.
- Lei Municipal nº 10.981/2010
Institui o Estatuto da Guarda Municipal de Londrina.
- Decreto Municipal nº 570/2011
Institui o regulamento de asseio pessoal, uniformes, continências, honras, sinais de respeito, protocolo e cerimonial da Guarda Municipal de Londrina.
- Decreto Municipal nº 494/2012
Aprova o regimento interno da Secretaria Municipal de Defesa Social.
- Lei Federal 13.022/2014
Institui o Estatuto Nacional das Guardas Municipais do Brasil.

O Centro Pop conta com 02 guarda municipais que trabalham de segunda a sexta-feira das 06h30 às 18h30 em regime de trabalho 12x36.

15. SERVIÇOS GERAIS

O serviço é realizado por empresa terceirizada e diante da alta demanda, a unidade conta com 06 funcionárias sendo que 05 trabalham no Centro Pop e 01 no barracão próximo ao Centro Pop onde já teve o funcionamento do Serviço do Pernoite feminino do Morada de Deus durante a pandemia e local que funciona o Centro Dia em período de não pandemia. Diante do alto fluxo de atendimentos, acompanhamentos e circulação de pessoas na unidade se faz necessário a manutenção destas funcionárias no setor de forma permanente.

A funcionária que trabalha como copeira e servente inicia seu horário de trabalho no Centro Pop as 06:40 e vai embora as 15:40h. Tem como atribuição a limpeza da sala de permanência dos técnicos e GM, os dois refeitórios, sala da coordenação, cozinha



e a sala do guarda volumes. Também fica encarregada do cuidado com os mantimentos da cozinha, da reposição dos alimentos e do pedido da cota do gás. A limpeza da geladeira e do micro-ondas também são da responsabilidade desta funcionária. Antes da pandemia esta funcionária servia 03 cafés por dia aos usuários do serviço às 08:00, 11:00 e 14:00h.

Outras duas funcionárias têm como horário uma das 07:00 as 16:00h (8h de jornada) e a outra das 07:00 as 13:00h (6h de jornada). A funcionária que trabalha 06 horas com a pandemia passou a fazer o horário das 06:40 até as 12:30h porque não realiza seu horário de almoço da unidade. Tem como função a limpeza da recepção e por isso essa atividade é a primeira a ser executada antes da abertura do serviço que acontece às 08:00h. Em seguida faz a limpeza da sala dos encaminhamentos, sala 01 de atendimento e sala do setor de higiene. Ambas executam a limpeza de todas as salas de atendimento, sala do setor de higiene, banheiros, sala de atividade coletivas e os dois corredores. A orientação é que todas as salas sejam limpas diariamente. Quando acontece alguma intercorrência no serviço pode ser solicitada a limpeza extra. A limpeza da parte interna do prédio são ambas que executam e a parte externa das janelas e pátio são da responsabilidade de outras duas funcionárias. O lixo todo é recolhido por duas funcionárias da manhã e às 18:30h é a outra funcionária que o dispensa no cesto de lixo da calçada do serviço.

Às 10:00h a funcionária que tem jornada de 8h realiza a limpeza do portão de acesso ao serviço com produtos para o procedimento de desinfecção de todo o portão.

Às 12h Ana recolhe todas as toalhas sujas dos banhos que foram ofertados no dia, faz a contagem e separa para que a outra funcionária despache para a lavanderia. Esse procedimento é diário. Às segundas, quartas e sextas Sandra preenche o papel e é responsável pelo recebimento da lavanderia com o comprovante da pesagem das roupas limpas. Às 07:30-07:40 ambas são responsáveis pelo recebimento dos kits lanche que vem diariamente.

Rosângela trabalha às 07:00 as 16:00h e essa funcionária foi contratada no período da pandemia para ficar exclusiva na limpeza dos banheiros onde a cada 2 banhos os banheiros precisam passar por limpeza. Esse procedimento quanto a limpeza veio recomendado pela secretaria municipal de saúde.

Depois da limpeza dos banheiros, essa funcionária passa a executar a varrição da parte externa com a funcionária Marcia. A varrição acontece desde o pontilhão ao lado do pop até o estacionamento do SAMU. São 3 varrições diárias. A lavagem da parte externa é avaliada e acontece a cada 60-90 dias.

Das 10:00 as 19:00h a funcionária Marcia fica responsável por toda a parte externa do pátio e todos os vidros e janelas da parte de fora. Do balcão da recepção para fora e os banheiros da recepção são de responsabilidade da Marcia e é ela quem tranca a porta de saída.

A coordenação do pop procura realizar uma supervisão mensal com a equipe dos serviços gerais. As funcionárias levantam os produtos que estão em falta para a coordenação e é ela quem faz a ponte com o supervisor da entidade parceira.

Toda quarta-feira acontece uma faxina mais pesada das paredes, portas, chão, janelas, cortinas, luminárias e ventiladores.

Com a pandemia passou a ocorrer a limpeza das maçanetas 1x por dia. Os portões são pulverizados 2x por dia sendo às 10:00 e às 15:00-16:00. A reposição dos lenços descartáveis e álcool 70 nos frascos nas salas acontece toda segunda-feira



Uma funcionária fica responsável pela reposição dos papéis toalhas, papel higiênico e sabonete líquido dos banheiros. As toalhas dos refeitórios e panos de pratos são trocadas todos os dias e são lavados pelo próprio serviço do Centro Pop. Os panos de limpeza de chão também são lavados no Centro Pop. O lixo é separado em lixo orgânico, reciclável e das máscaras e aventais.

Todas as funcionárias da limpeza ajudam na manutenção do prédio levando informações para a coordenação do Centro Pop.