



**PREFEITURA DE
LONDRINA**

Secretaria Municipal de
Assistência Social

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
DIRETORIA DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
GERÊNCIA DE MÉDIA COMPLEXIDADE
SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL**

**PLANO DE TRABALHO
DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL - SEAS**

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 Serviço Especializado em Abordagem Social

Jenifer Araújo Barroso Bilar

Apoio Técnico

Jenifer Araújo Barroso Bilar

Daniel Soares da Silva

Márcia Avelar

Equipe de apoio na elaboração

Ana Cristina Gois Fuentes

Cassia Rodrigues de Moraes

Eliezer Rodrigues dos Santos

Jenifer Araújo Barroso Bilar

Josiani Severino dos Santos Nogueira

Raquel Cardoso Mailan

Vanessa Leite

Sara Elaine de Oliveira Alexius

Daniely Cristina Sarzi Sanches

Equipe do Serviço Especializado em Abordagem Social

Alexandre Parolin Gaspar

Aline Araujo Correia

Andressa Silva Barbosa



**PREFEITURA DE
LONDRINA**

Secretaria Municipal de
Assistência Social

Caroline Gonzalez Castro

Caroline Rocha Delmonico

Cleber Correia de Andrade

Dieyssi Alves dos Santos

Ederson de Souza

Edilso Padilha Pereira

Evelyn Mayumi Hatanaka

Fischer Lima Seixas

Giovana Miyabayashi

Hellen Maria de Araujo

Iris Scotton Francescon

Lucas Caetano da Silva

Marcia Adriana Bazon

Marcia Aparecida Nunes Pereira Lemes Barbosa

Mirian Tiemi Kashiwabara

Otacílio Generoso da Silva Junior

Raquel Cardoso Mailan

Rebeca Christ Rossini de Matos

Renata Brito de Souza Janene

Roberson Kochinski Costa

Roberto Gonçalves

Solange Fatima Defassio

Talita Borini de Melo Polo

Thais Cristina Santos

Uaidi Amaro

Vania Jessica da Silva

Revisão

Daniely Cristina Sarzi Sanches

Josiani S. S. Nogueira

Jenifer Araújo Barroso Bilar

Sara Elaine de Oliveira Alexius

Vânia Augusta Leite Brandão



SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS	06
APRESENTAÇÃO	07
CAPITULO 1	09
1. Identificação do Serviço Especializado em Abordagem Social	09
1.1 Público alvo do SEAS	10
1.2 Objetivos do SEAS	10
1.3 Perfil e atribuições da equipe SEAS	11
1.4 Local de atuação do SEAS	24
1.5 Canais de Comunicação e Solicitações de Atendimento à População em Situação de Rua	24
1.6 Definições e conceitos	26
CAPÍTULO 2	28
2. Metodologia do Serviço Especializado em Abordagem Social no Município de Londrina	28
2.1 Trabalho Social Essencial ao SEAS	28
2.2 Central de Atendimento Telefônico	31
2.3 Quadro Resumo Geral das Ações, Objetivos e Metodologia	32
2.4 Quadro Geral das Situações Encontradas pela Abordagem Social e as Ações Desenvolvidas ao Público em Situação de Rua	39
2.5 Intervenção do SEAS	47
CAPÍTULO 3	49
3. Relação do Serviço Especializado em Abordagem Social com a Rede de Serviços Socioassistencial	49
3.1 Da Relação com os Serviços da Rede Socioassistencial	51
3.1.1 Relação com CRAS	51
3.1.2 Relação com CREAS	53
3.1.3 Relação com Centro Pop	54



3.1.4 Relação com Central de Vagas para Acolhimento Institucional Adulto	57
3.1.5 Relação com Serviços de Acolhimento Institucional Adulto	59
3.2 Serviços da Rede Intersetorial	60
3.2.1 Relação com o Consultório na Rua	60
3.2.2 Relação com Serviços de Saúde Mental	61
3.2.3 Relação com demais Serviços de Saúde	62
3.3 Relação com demais Políticas Públicas	63
CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66



**PREFEITURA DE
LONDRINA**

Secretaria Municipal de
Assistência Social

LISTA DE SIGLAS

CNAS – Conselho Nacional da Assistência Social

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

MP – Ministério Público

ONGs – Organizações não Governamentais

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

PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PMTR – Programa de Transferência de Renda Municipal

PNAS – Política Nacional da Assistência Social

SEAS – Serviço Especializado em Abordagem Social

SMAS – Secretaria Municipal de Assistência Social

SUAS – Sistema Único de Assistência Social



APRESENTAÇÃO

A Abordagem Social voltada a pessoas em situação de rua teve início em Londrina em 1993, através do Programa Sinal Verde que contemplava duas linhas de ação, o atendimento ao morador de rua adulto e a abordagem de crianças e adolescentes em situação de rua. Em 2002, contudo, essas linhas de ações foram incorporadas ao denominado Projeto Sinal Verde.

Em 2005, este serviço foi alocado na Gerência de Serviços de Média Complexidade, sendo executado em parceria com a entidade EPESMEL até o ano de 2011, quando a Secretaria Municipal de Assistência Social assumiu a execução do serviço que passou a contar com equipe própria composta por servidores públicos, educadores sociais e profissionais técnicos de diferentes áreas, sendo um serviço da proteção social especial de média complexidade, denominado CREAS 1, à luz do Sistema Único de Assistência Social – SUAS de 2004.

Com base na legislação, no final de 2010, a partir da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS 109/2009), os projetos que antes compunham o CREAS I – Sinal Verde passaram a compor serviços específicos. Esta alteração teve como base a avaliação de que a referência de atendimento às crianças e adolescentes e pessoas adultas abordadas em situação de rua deveria se concentrar em espaços diferenciados, seguindo normativa federal. Assim sendo, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS - CENTRO POP), passou a contar com dois serviços: o Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) e o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

O Serviço de Abordagem funcionou juntamente com o Centro POP até o ano de 2020. Com a necessidade de adequar às normativas e regulações do SUAS e a fim de criar a identidade de cada serviço, ocorreu a reestruturação e cada serviço passou a contar com estruturas físicas separadas e metodologias próprias de trabalho visando atender as demandas dos usuários e suas necessidades, conforme a oferta de cada serviço, respeitando suas especificidades.



O presente instrumento técnico é uma versão preliminar que tem por objetivo traçar o percurso do trabalho a ser desenvolvido pelo Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS e se encontra em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004), com as especificações do Serviço estabelecidas na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) e com as orientações sobre ele contidas no Caderno de Perguntas e Respostas (2013).

O Capítulo 1 é composto pela identificação do serviço, público alvo, objetivos geral e específicos, perfil e atribuição das equipes, local de atuação, canais de comunicação e definição e conceitos importantes.

O Capítulo 2 apresenta a metodologia do serviço, principais elementos do trabalho essencial do SEAS, quadro geral de situações encontradas, ações desenvolvidas e intervenções.

O Capítulo 3 indica a Referência e Contrarreferência e traz apontamentos das principais relações e articulações que o SEAS estabelece entre os serviços socioassistenciais e com outros serviços da rede.

Por fim, o presente Plano de Trabalho ainda conta com o ANEXO 1 - Central Telefônica de Abordagem Social – SEAS com a sistematização dos procedimentos e o ANEXO 2 - Abordagem Social de Crianças e Adolescentes e Pontuações sobre a Rede de Proteção à Criança e Adolescente.



CAPÍTULO I

1. Identificação do Serviço Especializado em Abordagem Social

Ofertado no âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade, o Serviço Especializado em Abordagem Social, de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), configura-se como um importante canal de identificação de situação de desproteção social, por violação de direitos, tais como: trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, uso abusivo de crack e outras drogas, dentre outras.

A abordagem social constitui-se em processo de trabalho planejado de aproximação, escuta qualificada e construção de vínculo de confiança com pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos para atender, acompanhar e mediar acesso à rede de proteção social. (Caderno SEAS, p. 7, 2013)

Neste sentido as ações do serviço são organizadas a partir do mapeamento territorial contínuo dos locais com incidência da população em situação de rua, executando o trabalho de forma continuada e planejada, na perspectiva de garantia de direitos e elaboração de novos projetos de vida. Para tanto, o SEAS possui equipes de referência de nível fundamental, médio e superior.

O SEAS por compor a Política de Assistência Social tem em seu trabalho o foco no atendimento à população de forma a prover as três garantias ofertadas por esta política, sendo elas: a garantia de sobrevivência, de acolhida e de convivência familiar e comunitária, não sendo de sua linha de ação a retirada compulsória de pessoas das ruas, mas de atendimento e acompanhamento, como parte fundamental dos serviços socioassistenciais. Busca a inserção das pessoas em situação de rua na política de assistência social e demais políticas públicas de direitos (saúde, justiça, educação, dentre outras), visando garantir a proteção social dos usuários atendidos. Destaca-se que este serviço atua de forma articulada e



complementar com o Centro Pop, ou seja, Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, também alocado na Média Complexidade.

Salienta-se que o atendimento é para pessoas que vivem nos espaços públicos, não adentrando em espaços privados, salvo quando se trata de “mocós”, em especial locais de comércio, como supermercados, shoppings e centros comerciais privados.

1.1 Público alvo do SEAS

Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias em situação de desproteção social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência. (Caderno SEAS, p. 8, 2013)

1.2 Objetivos do SEAS

1.2.1 Geral:

Desenvolver proteção social por meio da oferta de abordagem social continuada e planejada em espaços públicos/mocós, ampliando as possibilidades de acesso das pessoas em situação de rua a serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas, na perspectiva da garantia de direitos. Construir com os usuários um processo de saídas das ruas e ações para a sua reinserção familiar e comunitária ou vida independente.

1.2.2 Específicos:

- Identificar famílias e indivíduos em situação de rua que se encontram em desproteção social, os quais também possuem direitos violados, identificando a natureza destas violações para início de processo de atendimento para construção de projetos de vida;
- Identificar e manter atualizado o mapeamento territorial dos locais com incidência de pessoas em situação de rua;



- Realizar abordagem nas áreas urbanas de pessoas em situação de rua, tendo como público prioritário crianças e adolescentes, idosos, mulheres, pessoas com deficiência, migrantes e indígenas, com vistas à construção de alternativas de superação da situação de rua vivenciada por estes sujeitos;
- Promover aos usuários a garantia dos seus direitos por meio do acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais e de outras políticas públicas no intuito da garantia de direitos e proteção social, fazendo também o contraponto com os usuários sobre deveres e respeito a pactos de convivência;
- Realizar o acompanhamento das pessoas em situação de rua dos territórios, com vistas a traçar juntamente com os usuários, possibilidades de superação da situação de rua, bem como as estratégias e articulações necessárias para o processo de encaminhamento destes a rede socioassistencial;
- Promover ações de sensibilização junto à comunidade local para divulgação do trabalho realizado, dos direitos da pessoa em situação de rua e estabelecimento de parcerias que contribuam com estratégias no atendimento da população em situação de rua.

1.3 Perfil e atribuições da equipe do SEAS

De acordo com a Resolução CNAS nº 09, de 18 de abril de 2013, em cada unidade de oferta do Serviço especializado em Abordagem Social deverá ser assegurada equipe técnica de referência para a sua execução, essa equipe deve ser composta por, no mínimo 3 (três) profissionais, sendo, pelo menos, 1 (um) desses de nível superior, tendo em vista o caráter especializado do serviço.

Em relação aos profissionais de nível superior faz-se necessário observar as disposições da Resolução CNAS nº 17, de 20 de junho de 2011. É importante ressaltar que a equipe técnica de referência mencionada acima poderá ser ampliada de acordo com as necessidades locais, observados: a incidência das situações de risco pessoal e social no município/DF; o tamanho dos territórios; a dispersão territorial das situações de risco; os dias e turnos de funcionamento do Serviço; entre outros aspectos.



SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL	
Equipe do SEAS Londrina	
01	Coordenador (a)
01	Técnico de Gestão (TGP)
02	Assistentes Sociais
24	Orientadores Sociais
12	Auxiliares Educativos
Equipe Complementar	
02	Arte Educadores
01	Educador Par

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Caderno Perguntas e Respostas: Serviço especializado em Abordagem Social. SUAS e População em Situação de Rua - volume 4. Brasília, 2013.

1.3.1 Quadro de Recursos Humanos – SEAS

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

Quadro 1: Perfil e atribuições do (a) Coordenador (a) do SEAS:

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 SEAS 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 SEAS:

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:

https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Perguntas_Servico_AbordagemSocial.pdf

Fonte: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_centro_pop.pdf (adaptado para SEAS).

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

ORIENTADORES SOCIAIS
Perfil
<ul style="list-style-type: none">• Ensino Médio Completo• Possuir Carteira de Habilitação “B” ou superior



- Aprovação no Curso de Formação Específica que se constituirá em etapa final do concurso para provimento do cargo, conforme regulamentação específica.
- Atuar em atividades socioeducativas e de convivência e socialização, visando à atenção, defesa e garantia de direitos e proteção aos indivíduos e famílias em situações de vulnerabilidade e/ou risco social e pessoal, que contribuam com o fortalecimento individual, familiar e coletivo, tendo como público usuário: a) indivíduos e famílias em situação de rua; b) adolescentes em conflito com a lei; c) crianças e adolescentes vítimas de violência intra e/ou extrafamiliar; d) crianças e adolescentes no trabalho infantil, na exploração comercial sexual ou na mendicância; e) população indígena em situação de rua; f) mulheres vítimas de violência; e, g) pessoas com deficiência e idosas em situação de ameaça ou violação de direitos. Descrição

Principais atribuições

Desenvolver atividades instrumentais e registro para assegurar direitos, (re)construção da autonomia, autoestima, convívio e participação social dos usuários, a partir de diferentes formas e metodologias, contemplando as dimensões individuais e coletivas, levando em consideração o ciclo de vida e ações intergeracionais; • Assegurar a participação social dos usuários em todas as etapas do trabalho social; • Apoiar e desenvolver atividades de abordagem social e busca ativa de famílias e indivíduos, inclusive daqueles que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência (feiras, praças, terminais rodoviários, lixões, semáforos, entre outros); • Atuar na recepção dos usuários, em unidades públicas, ruas, praças, viadutos, espaços públicos, feiras, terminais de ônibus e rodoviárias, domicílios, e demais territórios no Município, possibilitando ambiência acolhedora; • Apoiar na identificação de famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, visando o estabelecimento de vínculos e a inserção familiar e/ou comunitária, bem como o registro de necessidades e demandas dos usuários, assegurando a privacidade das informações; • Apoiar e participar no planejamento das ações, avaliação e monitoramento de processos e fluxos de trabalho; • Organizar, facilitar oficinas e desenvolver atividades individuais e coletivas de vivência nas unidades e/ou na



comunidade; Orientar e monitorar os usuários na execução das atividades, inclusive de higiene e alimentação; • Apoiar na organização de eventos artísticos, lúdicos e culturais nas unidades e/ou na comunidade; • Apoiar a equipe na realização de mapeamento/diagnóstico socioterritorial no município, referente à incidência de situações de vulnerabilidade e risco social, bem como identificação das potencialidades dos territórios, com vistas ao planejamento das ações; • Apoiar no processo de mobilização, sensibilização da sociedade, campanhas intersetoriais nos territórios de vivência para a prevenção e o enfrentamento de situações de risco social e/ou pessoal, violação de direitos e divulgação das ações das unidades socioassistenciais; • Apoiar na elaboração e distribuição de materiais de divulgação das ações; • Apoiar os demais membros da equipe de referência em todas as etapas do processo de trabalho; • Apoiar na elaboração de registros físicos e eletrônicos, das atividades desenvolvidas, subsidiando a equipe com insumos para a relação com os órgãos de defesa de direitos e para o preenchimento do Plano de Acompanhamento Individual e/ou familiar; • Apoiar e desenvolver atividades de escuta, orientação, informação, encaminhamentos e acesso a serviços, programas, projetos, benefícios, transferência de renda, ao mundo do trabalho por meio de articulação com políticas afetas ao trabalho e ao emprego, dentre outras políticas públicas, contribuindo para o usufruto de direitos sociais; • Apoiar no acompanhamento dos encaminhamentos realizados; • Apoiar na articulação com a rede de serviços socioassistenciais e políticas públicas; • Participar das reuniões de equipe para o planejamento das atividades, avaliação de processos, fluxos de trabalho e resultado; • Desenvolver atividades que contribuam com a prevenção de rompimentos de vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas; • Apoiar na identificação e acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades; • Informar, sensibilizar e encaminhar famílias e indivíduos sobre as possibilidades de acesso e participação em cursos de formação e qualificação profissional, programas e projetos de inclusão produtiva e serviços de intermediação de mão de obra; • Acompanhar o ingresso, frequência e o desempenho dos usuários nos cursos por meio de registros periódicos; • Apoiar no desenvolvimento dos mapas de



- oportunidades e demandas;
- Receber supervisão técnica continuada para o exercício de suas atribuições;
- Realizar treinamentos na área de atuação, quando solicitado.

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

AUXILIARES EDUCATIVOS
<p>Perfil</p> <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.
<p>Principais atribuições</p> <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: O papel do Arte Educador e do Educador Par no processo de abordagem social:



PAPEL DO ARTE EDUCADOR

- Desenvolver oficinas artísticas/culturais, de convivência e socialização visando à atenção, defesa e garantia de direitos, protagonismo a adolescentes/jovens e famílias em situações de vulnerabilidade e risco social e pessoal;
- Desenvolver atividades instrumentais e registro para assegurar direitos, construção da autonomia, autoestima, convívio e participação social de adolescentes e jovens, a partir de diferentes formas e metodologias, contemplando as dimensões individuais e coletivas, levando em consideração o ciclo de vida e ações intergeracionais;
- Apoiar equipe técnica dos serviços na identificação e registro de necessidades dos usuários atendidos, assegurando a privacidade das informações;
- Elaborar planejamento das oficinas e eventos;
- Organizar, facilitar oficinas e desenvolver atividades individuais e coletivas de vivência nas unidades e, ou, na comunidade;
- Acompanhar, orientar e monitorar adolescentes, jovens e adultos na execução das atividades;
- Organizar eventos artísticos, lúdicos e culturais nas unidades e, ou, na comunidade;
- Participar das reuniões de equipe para o planejamento, avaliação de processos, fluxos de trabalho e resultado;
- Realizar e organizar registros de frequência, individuais sobre o desenvolvimento pessoal de cada usuário, avaliação e outros que se fizerem necessários.

Papel do Educador Par

- Executar o trabalho apenas em conjunto com a equipe da Arteeducação e/ou Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS);
- Iniciar a conexão com as pessoas em situação de rua que estiverem nas unidades de acolhimento ou nas ruas na busca de indicar que há possibilidades de superação desta condição;



Principais atividades a serem desenvolvidas pelo Educador Par

- No diálogo junto a população de rua partilhar parte de sua história, com indicativos dos momentos difíceis e como conseguiu superar estes;
- Participar do planejamento das oficinas e eventos;
- Atuar como facilitador na comunicação entre arte educadores, profissionais do SEAS junto a população de rua;
- Orientar a população de rua quanto ao uso responsável do espaço urbano, de forma a não acumular lixo e respeito aos moradores do entorno onde se encontram;
- Participar das reuniões de equipe para o planejamento, avaliação de processos, fluxos de trabalho e resultado;
- Realizar e organizar registros de frequência, individuais sobre o desenvolvimento pessoal de cada usuário, avaliação e outros que se fizerem necessários.

1.3.2 Conceitos norteadores para a atuação do Arte Educador e do Educador Par

A educação de pares, ou educação entre pares, que é uma metodologia que busca criar espaço de troca de saberes entre pessoas ou grupos que tem o mesmo perfil e compartilham de experiências semelhantes. Esse espaço de troca facilita o intercâmbio de conhecimentos e práticas, em especial em contextos nos quais a vulnerabilidade social e histórico de violências institucionais dificultam a adesão, a intervenções de serviços públicos e instituições.

O ideal é que todas as equipes de abordagem social possuam um profissional que tenha vivenciado a situação de rua. Ele atua com facilitador ou multiplicador das ações do Serviço Especializado de Abordagem Social junto à população da área de atendimento da equipe, colabora no planejamento da inserção da equipe do território, contribuindo com estratégias para a abordagem inicial e para a melhor vinculação da equipe nos atendimentos. A presença de uma pessoa com trajetória de superação da situação de rua na equipe pode contribuir como referencial



positivo às outras pessoas em situação de rua, e também para o processo de vinculação. (Instituto Ipês, pg 10 e 11).

A Arteeducação no SUAS configura-se como estratégia de intervenção que visa potencializar as habilidades de cada indivíduo, bem como possibilitar canais de expressão pela via da arte com vistas a cidadania. No universo da rua, a Arteeducação vem como uma das formas de aproximação do serviço com o usuário.

No que se refere as competências de um Educador Social, observa-se que este exerce o papel de apoio individual dos usuários do serviço para alcance de seus objetivos, principalmente no exercício do protagonismo para cidadania. Isto implica, por exemplo:

- Apoiar as pessoas em seu desenvolvimento para que elas mesmas possam desenvolver e solucionar os seus problemas individuais ou grupais;
- Potencializar as habilidades de cada um, permitindo com que o mesmo decida por si mesmo;

Em outras palavras, o importante é empoderar a pessoa para que ela seja capaz de entender e atuar dentro de sua comunidade, através de suas próprias perspectivas, conhecimentos e habilidades, e quando se menciona sobre as competências exigidas ao Educador Social na atualidade, pode-se utilizar uma síntese de conhecimentos, habilidades e atitudes imprescindíveis a atuação do profissional.

Segundo Mezzaroba (2008), o Educador Social deve ter a competência *para intervir, refletir e avaliar* (adaptado, 2022):

Competência para intervir

O Educador Social deve atuar diretamente nas situações com fundamento teórico e experiência prática. Essa resposta não significa resolver o problema, mas sim desencadear ações para que ele seja solucionado.

Competência para avaliar

O Educador Social deve saber planejar, organizar e refletir com relação as suas ações e intervenções futuras. Deve saber refletir sobre sua própria prática, avaliando sua intenção, ação e resultado esperado.



Competência de reflexão

O Educador Social junto à sua equipe de trabalho e outros colegas deve saber refletir sobre os problemas de âmbito profissional para uma melhor compreensão, favorecendo assim, o desenvolvimento da profissão nos espaços públicos.

Desta forma, o trabalho do Educador Social deve desenvolver a Promoção da Cidadania através do Lúdico, a igualdade e respeito entre os atores envolvidos na ação, o fortalecimento do protagonismo dos sujeitos, a defesa de direitos.

1.3.3 Princípios Orientadores para o Arte Educador e Educador Par

- a) Perspectivas da defesa social (protetivas) e educativas das definidas no Estatuto da Criança e do Adolescente ECA e o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE), rompendo com a lógica punitiva e repressiva;
- b) Responsabilidade solidária da família, sociedade e Estado pela promoção e defesa dos direitos de crianças e adolescentes – art. 227 da Constituição Federal e art, 4º do ECA;
- c) Promoção dos Direitos Humanos dos usuários atendidos;
- d) Garantia da participação dos(as) usuários(as) no processo de elaboração e avaliação das oficinas;
- e) Reconhecimento das necessidades pedagógicas, preferindo-se aquelas que visem ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários;
- f) Ter o caráter educativo preponderante ao sancionatório, ou seja, nenhuma atividade deve ser designada a pessoas que não querem participar;
- g) Garantia do atendimento especializado para pessoas com deficiência – art. 227, parágrafo único, inciso II da CF;
- h) Mobilização da opinião pública no sentido da indispensável participação dos diversos segmentos da sociedade;



- i) Exigência e compreensão, enquanto elementos primordiais de reconhecimento e respeito aos usuários, sejam eles crianças, adolescentes ou adultos, durante o atendimento;
- j) Diretividade no processo, evitando o autoritarismo, ou seja, ser diretivo e pressupor a autoridade competente.

Diante disso, no que se refere a composição da equipe, faz-se imprescindível a priorização de trabalhadores com o perfil e habilidades para o desenvolvimento do trabalho social com pessoas em situação de rua, conforme aponta o Caderno de Orientações do SEAS (ano, pg 31 e 32):

- Conhecimento da legislação referente à Política de Assistência Social, direitos socioassistenciais e direitos e legislações relacionadas a segmentos específicos da população (crianças e adolescentes, mulheres, idosos, pessoas em situação de rua, pessoas com deficiência, entre outros); conhecimento e desejável experiência de trabalho em equipe interdisciplinar e trabalho em rede; conhecimentos e habilidades para escuta qualificada de famílias e indivíduos; conhecimento da realidade do território e da rede de articulação socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos; desejável experiência no atendimento a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social; habilidades para: trabalhar com imprevistos; ouvir e dialogar sem posturas de julgamento; se comunicar em linguagem acessível; construir vínculos de confiança e referência com pessoas e territórios; relacionar-se com a diversidade; perceber/ identificar especificidades dos territórios; registrar informações; entre outras.

Ademais, as relações de trabalho são pautadas no Estatuto do Servidor do Município de Londrina e nos Códigos de Ética profissionais. Preza-se pelo trabalho integrado e interdisciplinar, bem como o respeito ao sigilo profissional por todos os trabalhadores.

Seguindo a Constituição Federal de 1988, em seu Art. 37, 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.

Assim como no trabalho do Centro Pop, o trabalho do SEAS também 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).

1.4 Local de Atuação do Seas

A Abordagem social no município de Londrina é realizada em espaços públicos, ruas, praças, "mocós" e locais mapeados com maior incidência de população em situação de rua, mendicância, trabalho infantil, exploração sexual, entre outras situações de violação de direitos.

1.5 Canais de Comunicação e Solicitações de Atendimentos a População em Situação de Rua

No município de Londrina o SEAS está alocado em uma sede administrativa própria, com funcionamento de segunda a sexta-feira das 8h às 00h, sábado das 9h às 20h e domingos e feriados das 9h às 15h, exceto os feriados de



Natal, Ano Novo e Sexta-feira Santa. Em situações excepcionais, em decorrência de intempéries como o frio quando se realiza a “Operação Noite Fria”, os horários de funcionamento são passíveis de alteração, no sentido de se adequarem à realidade e necessidades momentâneas.

A sede é utilizada exclusivamente para permanência das equipes da abordagem, para atendimentos sociais programados ou para inclusão e atualização de cadastro único de pessoas em situação de rua acompanhadas por este serviço, não sendo aberta ao público em geral.

As equipes do SEAS contam com uma escala de profissionais que compõem o sobreaviso aos finais de semana e feriados, visando o suporte necessário aos auxiliares educativos e orientadores sociais nas situações as quais não seja possível a resolutividade sem este apoio.

O SEAS possui uma Central de Atendimento Telefônico vinculada a um número de telefone (43 - 99991-4568) o qual é o utilizado para a divulgação do serviço à comunidade e rede de serviços, esta Central Telefônica foi implantada em março de 2020 com o objetivo de qualificar os atendimentos prestados aos usuários, pois foi identificado que existia uma sobrecarga às equipes que estavam nas ruas, e tinham que atender os usuários e também as chamadas telefônicas. Outro fator importante é que no momento da chamada não possuíam acesso ao Sistema de Informação da SMAS para agilizar os atendimentos, o que gerava interrupção do atendimento *in loco* e prejuízo à escuta qualificada do usuário e dos encaminhamentos que seriam realizados posteriormente.

Nesse sentido, a Central de Atendimento Telefônico tem como objetivo dar agilidade ao atendimento das chamadas para acionamento dos serviços prestados pelo SEAS. Visa qualificar o atendimento presencial dos usuários por parte dos orientadores sociais e auxiliares educativos, tendo em vista que com a Central Telefônica as equipes em atendimento na rua dedicam-se exclusivamente ao atendimento dos usuários sem interrupções.

Outro aspecto importante em relação a isso está no aperfeiçoamento dos registros de informações dos atendimentos prestados pelo serviço, com a finalidade aprimorar e registrar os processos de trabalho, foi construído um Manual de Atendimento da Central Telefônica, disponível no Anexo 1.



1.6 Definições e Conceitos

Existem perfis diferentes para os moradores em situação de rua, e a cada perfil deve ser aplicadas metodologias diferentes de abordagem, desta forma segue o descritivo dos perfis identificados e atendidos pelo serviço no município de Londrina:

- **Situação Circunstancial de Rua:** Caracteriza-se pelo indivíduo que possui algum vínculo familiar e/ou comunitário, mas pode encontrar-se eventualmente em situação de rua;
- **Trecheiro:** Indivíduo que passa a maior parte do tempo viajando, “correndo o trecho”, inclusive realizando alguns percursos a pé, sem uma motivação aparente, não fixa moradia em lugar algum;
- **Pessoas em situação de rua em trânsito:** Indivíduo que passa por diversas cidades de forma constante, utilizando recursos da Assistência Social, próprios ou provenientes de doação, no intuito de chegar a um destino definido;
- **Migrante em situação de rua:** Procedente de outro município, Estado ou país;
- **Pessoa em situação de rua:** Entende-se como a pessoa que faz da rua um espaço de moradia, subsistência e das relações pessoais, com vínculos familiares e/ou comunitários rompidos e/ou fragilizados;
- **Mocó:** Termo utilizado para designar espaços públicos ou privados de ocupação irregular, onde há permanência ou aglomeração de pessoas em situação de rua, fazendo desses espaços locais de moradia fixa ou temporária;
- **Pessoa em situação de rua que residem em mocó:** Difere-se das pessoas em situação de rua por tentar fixar moradia em local que lhe ofereça alguma privacidade e/ou organização; geralmente ocupam terrenos, casas e prédios abandonados;

Para o atendimento destes diferentes públicos o SEAS possui três metodologias diferentes, como aspecto central está o foco do que vem a ser uma Abordagem Social, que se constitui em uma atividade de aproximação dos agentes



públicos ao usuário em situação de desproteção social, esta ação pode ocorrer mediante solicitação da comunidade, da rede de serviços, ou do próprio usuário, assim a equipe possui a seguinte descrição quanto as formas de abordagem:

- **Abordagem Solicitada:** É a abordagem desencadeada pela solicitação do próprio usuário, pela comunidade ou pela rede de serviços. Tais abordagens, embora tenham origem a partir de uma demanda pontual, podem resultar em um processo de acompanhamento programado do usuário, além de ser a principal estratégia de facilitação do acesso das pessoas em situação de rua à rede socioassistencial e aos seus direitos;
- **Abordagem Programada:** Constitui-se em Abordagens planejadas e sistemáticas em locais previamente identificados, de permanência de pessoas em situação de rua com ação de busca ativa intencional;
- **Abordagem Intersetorial:** Constitui-se em uma Abordagem Programada, em locais e com periodicidade definida, realizada pela Equipe de Abordagem Social em conjunto com o Serviço de Saúde Básica (Consultório na Rua) e Serviços da rede de Saúde Mental, podendo envolver demais políticas públicas, conforme necessidade.



CAPITULO 2

2. Metodologia do Serviço Especializado em Abordagem Social no Município de Londrina

2.1 Trabalho Social Essencial ao SEAS

O SEAS para ter efetividade no trabalho deve possuir conhecimento dos territórios os quais demandam sua ação, com planejamento e definição das áreas de atuação da(s) equipe(s), áreas com incidência de situações de desproteções sociais devido a vivência de rua, devendo identificar estas problemáticas e realizar prévios **diagnósticos socio territoriais** para que estes norteiem as ações. Este processo requer um olhar apurado sobre a realidade com aproximações contínuas, sensibilidade e compreensão das dinâmicas e contradições inerentes a cada território; as necessidades, trajetórias e relações estabelecidas entre os sujeitos que nos territórios convivem e transitam; as redes sociais instituídas, etc.

No processo de atendimento às pessoas em situação circunstancial de rua ou moradores em situação de rua há a necessária promoção da informação sobre os **direitos individuais e sociais** dos usuários, principalmente os direitos relacionados à política de assistência social, esclarecendo sobre violações de direito e os meios de garantir que estes sejam respeitados, e como a vivência em sociedade requer também o respeito ao direito de outros cidadãos, cabe ao serviço esclarecer sobre a necessária convivência comunitária, e que para isso os usuários devem também respeitar seus pares, e os serviços que são atendidos. Para todas estas ações há a necessária **escuta qualificada** como instrumento para uma boa acolhida do usuário e para o desenrolar das intervenções que se fizerem necessárias, sempre com respeito a história e trajetória de cada sujeito, bem como as necessidades e demandas apresentadas.



Neste processo de diagnóstico socio territorial, atendimento qualificado através da escuta e orientação, os profissionais do SEAS têm a função de levar ao conhecimento dos sujeitos as **ofertas que estão disponíveis na rede de serviço**, face às demandas de cada situação. Para isso, a(s) equipe(s) deve(m) conhecer as ofertas, o que inclui: o endereço das instituições, serviços e órgãos; as competências e o trabalho desenvolvido por cada um; e as formas possíveis de acesso. Para promover encaminhamentos com resolutividade é necessário que os profissionais do serviço monitorem os encaminhamentos, a fim de garantir a concreta inserção dos sujeitos na rede de serviços bem como nos órgãos de defesa de direitos existentes conforme o caso.

Tratando-se de **articulação com a rede de serviços**, destaca-se que este trabalho tem como finalidade promover a conexão, o acesso e a vinculação de famílias e indivíduos a serviços, programas e projetos ofertados diretamente pelo poder público ou por entidades e organizações no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Por representar a referência de atendimento aos usuários que usam os espaços públicos como moradia, muitas vezes a equipe do SEAS precisará planejar ações de integração e transição do atendimento de famílias e indivíduos para os serviços ofertados nas unidades de referência dos territórios, com a perspectiva da participação em atividades e nos acompanhamentos realizados no âmbito destas unidades. Especificamente sobre os serviços socioassistenciais existentes no município há o desenvolver de construção de fluxos baseados na Portaria de Referência e Contrarreferência (Portaria SMAS/GAB 14 de 2020) destes serviços, com vistas a integralidade da proteção, de forma a evitar a fragmentação e/ou a sobreposição de ações.

Além da rede socioassistencial existem outros serviços alocados em outras **políticas públicas setoriais** que também necessitam que o SEAS faça a articulação para o atendimento dos usuários, assim para promover a conexão, o acesso e a vinculação de famílias e indivíduos a estes serviços, programas e/ou projetos, desenvolvidos pelas demais políticas, há a busca de que os usuários sejam atendidos em seus próprios territórios onde vivem e/ou transitam. O processo de construção da articulação intersetorial entre as diversas políticas públicas exige um



contínuo diálogo entre as diferentes áreas e pactuações de caráter coletivo, que devem considerar a diversidade, as particularidades, os limites e as especificidades de cada área, visando estabelecer nexos de interdependência e complementaridade. Para tanto, é necessário criar espaços de comunicação, negociação, mediação e estratégias, no sentido de estabelecer convergência nas ações e nos resultados esperados (Orientações Técnicas: CREAS, 2011).

Existe também a necessária articulação e **interlocução com os órgãos do Sistema de Garantia de Direitos**, especialmente os chamados órgãos de defesa de direitos, como por exemplo: Conselhos Tutelares; Defensoria Pública; Poder Judiciário; Ministério Público; serviços de assessoramento jurídico e assistência judiciária; ONGs que atuam com defesa de direitos; entre outros. Um importante papel da(s) equipe(s) do serviço é informar aos indivíduos e famílias em situação de risco nos espaços públicos, quais órgãos podem ser acessados a partir das especificidades de suas demandas, assim como promover os encaminhamentos necessários. Para tanto, a(s) equipe(s) deve(m) conhecer a localização desses órgãos, suas competências, procedimentos e rotinas de acesso.

Diante do exposto define-se como ações necessárias do Serviço Especializado em Abordagem Social ao atendimento da população as seguintes ações:

- Abordagens individuais e coletivas: serviço social; Orientador Social e auxiliares educativos;
- Agendamento e realização do Cadastro Único ao público atendido;
- Agendamento e encaminhamento e transporte (quando necessário) para acesso a documentações pessoais;
- Acompanhamentos indivíduos na sede ou nos pontos de programadas para sujeitos em processo de desproteção social;
- Garantir o acesso aos benefícios socioassistenciais: passagens intermunicipais e interestaduais para retornos familiares, vales transportes para encaminhamentos propostos.
- Solicitação de benefícios de prestação continuada;



- Articular com a rede de serviços socioassistencial o acesso dos usuários a benefícios de transferência de renda municipal e federal, cupom alimentação.
- Viabilizar o acesso a outras políticas público, especialmente esporte, cultura, educação, saúde, trabalho e outras;
- Articulações com a rede de serviços das políticas públicas, entidades filantrópicas, organizações não governamentais e outras;
- Encaminhamento para alimentação e higiene pessoal no Serviço de Acolhimento Institucional.

2.2. Central de Atendimento Telefônico

O ano de 2020 trouxe para a população mundial o desafio de lidar com a Pandemia COVID-19, e em uma escala de território no município de Londrina houve a necessidade das políticas públicas se reinventarem na forma de oferta de seus serviços. Na política de Assistência Social isso não foi diferente, em especial no SEAS em meio a um contexto de que muitos servidores deveriam estar protegidos em suas residências, pois não havia ainda acesso a vacinação para proteção a este vírus, e a falta de servidores em sede para atendimento às chamadas da comunidade e suporte às equipes que estavam nas ruas, houve um planejamento para que fosse implantado uma central telefônica, operacionalizada a princípio pelos servidores que estavam legalmente respaldados a realizarem a modalidade de teletrabalho.

A Central de Atendimento Telefônico foi decisiva para a manutenção de um atendimento com qualidade aos usuários no tempo de pandemia, e mesmo após todos os servidores retornarem ao trabalho presencial após completarem o ciclo de vacinação, a SMAS decidiu manter Central como processo de trabalho diante da análise da efetividade dos ganhos de sua implantação, como a agilidade do atendimento às chamadas da comunidade, possibilidade de consulta em tempo real ao sistema de informações da Secretaria Municipal de Assistência Social dos dados dos usuários que estavam em atendimentos nas ruas, ambiente silencioso que permite aos atendentes focar a atenção com aumento da quantidade de pessoas atendidas e maior diálogo com a rede de serviços, em especial Central de Vagas de



Acolhimento Adulto. Segue detalhamento no ANEXO 1. MANUAL DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO SEAS SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL PROTOCOLO PARA TELEATENDIMENTO.

2.3 Quadro Resumo Geral das Ações, Objetivos e Metodologia

AÇÃO	OBJETIVO	METODOLOGIA
Central Telefônica	<p>Dar agilidade ao atendimento das chamadas telefônicas para acionamento dos serviços prestados pelo SEAS.</p> <p>Qualificar o atendimento dos usuários por parte dos orientadores sociais e auxiliares educativos, pois, com a Central Telefônica, podem se dedicar exclusivamente ao atendimento dos usuários, sem preocupação com o atendimento das demandas telefônicas.</p> <p>Organizar melhor o processo de sistematização dos dados, das demandas apresentadas e aperfeiçoar o registro de informações sobre os atendimentos prestados pelo serviço.</p>	<p>A partir de escalas de trabalho, manter no mínimo um servidor por turno, para o atendimento dos usuários, comunidade ou rede de serviços que entram em contato solicitando o atendimento do SEAS.</p> <p>A Central telefônica funciona das 8h às 23h ininterruptamente de segunda a sexta-feira, nos sábados das 9h às 19h e nos domingos das 9h às 14h. Podendo sofrer alterações conforme período do ano ou demandas apresentadas.</p> <p>Registro de todas as chamadas recebidas, quantificando assim o trabalho desenvolvido por tipo de solicitação.</p> <p>Cabe destacar que a Central telefônica tem o seu encerramento uma hora antes para solicitações externas, a fim de garantir a finalização dos atendimentos iniciados nas ruas e registro dos atendimentos realizados no dia, sendo assim o horário de funcionamento da Central</p>



		telefônica é de segunda a sexta-feira das 8h às 23h, sábado das 9h às 20h e domingos e feriados das 9h às 14h.
Troca de Plantão	Promover a continuidade nos procedimentos definidos por parte das equipes e dos turnos de trabalho, garantindo assim maior efetividade no atendimento/acompanhamento dos usuários.	Realização de reunião de troca de plantão a partir da socialização das informações entre as equipes de trabalho, duas vezes ao dia, das 13h às 14h entre as equipes matutina e vespertina e das 18h às 19h entre as equipes vespertina e noturna. Reflexão conjunta para decisão coletiva sobre as melhores estratégias de atendimento dos casos.
Registros de Informações	Promover a todos os profissionais do SEAS, bem como de outros serviços socioassistenciais e do órgão gestor (de acordo com a permissão de cada um), acesso a informações sobre os atendimentos/acompanhamentos prestados aos usuários, favorecendo assim a continuidade do atendimento. Favorecer a construção de diagnósticos através de produção de dados sobre os atendimentos do serviço.	Realização diária de registro no IRSAS de todos os atendimentos prestados pelo serviço, destacando o local em que ocorreu, o nome dos integrantes da equipe que prestou o atendimento e um resumo das informações prestadas pelo usuário e das percepções da equipe. Alimentação diária do sistema disponível no Blog com registro dos atendimentos prestados nos locais definidos como pontos de abordagem programada, enfatizando, sobretudo, as percepções sobre o local.



	<p>Facilitar a comunicação entre os profissionais do serviço, tendo em vista a integração do serviço que atua em três turnos de trabalho.</p> <p>Registrar informações sobre os atendimentos realizados a famílias e indivíduos nos espaços públicos. Instrumentalizar o órgão gestor com informações sobre as situações de riscos pessoais e sociais observadas e identificadas no território. Nos registros com informações sobre os atendimentos, é necessária a observância pela(s) equipe(s) do sigilo e da privacidade necessários, de modo a resguardar informações relatadas pelos usuários. Tais informações devem ser restritas à(s) equipe(s) do serviço que poderá(ão) avaliar a socialização de alguns de seus aspectos com profissionais de outros serviços ou órgãos para os quais se realizou encaminhamento, quando necessário. Atualmente a equipe utiliza o Sistema IRSAS com informação restrita do usuário e outros instrumentos de controle interno.</p>	<p>Sistematização, no caderno de Demandas, das demandas diárias do serviço.</p> <p>Registro, no caderno de Comunicação, de recados e/ou orientações para os turnos de trabalho subsequentes ou para a equipe em geral.</p>
--	--	--



Abordagem Solicitada	Atender solicitações da comunidade, da rede de serviços e do próprio usuário de modo a identificar, atender e encaminhar as demandas apresentadas pela pessoa em situação de rua e necessidades identificadas.	Deslocamento da equipe até o local informado. Atendimento do usuário a partir de escuta qualificada, acolhida, avaliação e encaminhamento das demandas apresentadas. (Abordagens solicitadas podem se desdobrar em abordagens programadas quando identificada a necessidade de acompanhamento).
Acompanhamento de Casos Referenciados pelo SEAS	Fortalecer vínculo com o usuário e construir o Plano individual de acompanhamento, conforme o processo de vinculação com o usuário, visando a superação da situação de rua e/ou vinculação aos serviços de referência. O PIA deverá ser revisado sempre que necessário ou a cada 06 meses.	Os acompanhados contarão com o acompanhamento técnico e com o apoio dos auxiliar educativos e Orientadores Sociais que contribuirão nas articulações necessárias, conforme pactuado no PIA. O PIA deve conter Histórico familiar; Trajetória de vida; Demandas apresentadas à Política de Assistência Social; Demandas apresentadas de outras políticas sociais e as pactuações para o acompanhamento. São considerados casos acompanhados pelos SEAS aqueles que não estão vinculados a nenhum outro serviço da rede.
Abordagem Programada	Estabelecer e fortalecer vínculo com o usuário, acompanhar e construir novos projetos de vida. Mapear e Monitorar espaços de	Cada equipe, por turno de trabalho, organiza uma listagem de locais pré-estabelecidos para realização de abordagens programadas, na perspectiva do monitoramento do



	permanência das pessoas em situação de rua.	local e acompanhamento dos que nele vivem. Construção de um Plano de Trabalho para cada local específico.
Abordagem Intersetorial	Garantir a integração das políticas públicas e a integralidade da proteção social voltada à pessoa em situação de rua.	Ações intersetoriais das equipes multidisciplinares para o estabelecimento de estratégias de intervenção conjunta nos espaços públicos de permanência de indivíduos e ou grupos em situação de rua. Realização de abordagens regulares e sistemáticas a locais e pessoas pré-estabelecidas, com a participação de representantes das políticas de saúde e de assistência social.
Visita Institucional	Apresentar o SEAS aos demais serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas. Conhecer os serviços prestados pela rede de serviços pública e privada e estabelecer vínculo e articulação sistemática com os mesmos. Visitar usuários acompanhados pelo serviço e que estejam institucionalizados em outros serviços da rede (acolhimentos institucionais, comunidades terapêuticas, hospitais, etc.).	Realização de visitas periódicas e/ou eventuais nos serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas.



Visita Domiciliar	Conhecer a realidade social do usuário e avaliar o contexto familiar.	Aproximação e conhecimento da realidade da família do usuário por parte da equipe do SEAS, para realização de coleta de informações, possibilidade de fortalecimento de vínculos, solicitação de apoio familiar no atendimento às demandas do usuário para possível reinserção do mesmo no convívio familiar ou retorno familiar.
Participação em Estudos de Caso	Discutir, analisar e dar encaminhamentos sobre casos complexos que envolvam outros serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas.	Articulação de estudo de caso, sempre que identificada a necessidade de articular a rede de serviços para traçar estratégias em conjunto para melhor atender o usuário, bem como participação em estudos de casos quando solicitados por outros serviços.
Encaminhamentos	Viabilizar o acesso do usuário a serviços socioassistenciais e/ou de outras políticas públicas, bem como à defesa e garantia de direitos.	Realização de contatos telefônicos, visitas institucionais e eventuais deslocamentos do usuário aos serviços. Atualizar-se sobre os fluxos e protocolos dos demais serviços, preencher formulário de encaminhamento, acompanhar o atendimento e/ou realizar monitoramento sobre a efetivação do mesmo.
Participação em Reuniões de Equipe e Supervisão	Discutir, refletir e dar encaminhamentos para demandas relacionadas ao cotidiano do trabalho.	Periodicamente (uma vez por mês) realização de:



	<p>Avaliar e reestruturar a metodologia de trabalho.</p> <p>Acolher e dar encaminhamentos às demandas específicas do serviço e seus profissionais.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Reunião geral de equipe ou reuniões por turno de trabalho com a coordenação;- Supervisão em grupo e/ou individual entre a coordenação do serviço e os profissionais;- Supervisão mensal da Gerência de Média Complexidade com a coordenação;- Supervisão mensal da Gerência de Média Complexidade e Coordenação com equipe geral ou por turnos.
Revisão de Ferramentas, Instrumentos, Manuais e Cadernos de Orientação	<p>Adequar as ferramentas, instrumentos e outros materiais de apoio às normativas e às necessidades concretas do serviço.</p>	<p>Sempre que necessário, realizar a revisão coletiva das ferramentas, instrumentos de trabalho e materiais de apoio disponíveis para o serviço. Com supervisão do órgão gestor.</p>
Atividades de Planejamento e Avaliação do Serviço	<p>Promover a qualificação do serviço, a alteração de percursos estabelecidos ao serviço, revisões/adaptações necessárias e definição de novas metodologias de trabalho, quando pertinente.</p>	<p>Promoção de estratégias de planejamento e avaliação do serviço com supervisão do órgão gestor mensalmente (detalhada na participação de equipe e supervisão).</p> <p>Promoção de estratégias de planejamento e avaliação do serviço com a participação dos usuários, de forma integrada ao</p>



		Centro Pop, e com supervisão do órgão gestor, de forma semestral.
Formação Permanente	Aprimorar a condição técnica de todos os profissionais que atuam no serviço.	Realizar, mensalmente atividades de capacitação sobre temas que possam contribuir para a prática cotidiana do serviço, com supervisão do órgão gestor.

2.4 Quadro Geral: Contextualização das Situações encontradas pela Abordagem Social e as Ações desenvolvidas ao Público em Situação de Rua

Situações encontradas	Ações desenvolvidas
Crianças e adolescentes em situação de rua	<ul style="list-style-type: none">• Trata-se de um público prioritário. A abordagem inicial dos educadores/orientadores sociais deve ocorrer no sentido de identificar a criança e/ou adolescente, investindo no processo de vinculação e escuta qualificada para a compreensão da situação.• Sempre que necessário, mediante a complexidade da situação encontrada, será realizado o atendimento social pela equipe técnica do SEAS.• Quando houver possibilidade de retorno familiar, este será realizado pela equipe do SEAS. Cabe a equipe orientar os responsáveis quanto aos deveres e direitos preconizados pelo ECA.• Cabe ao SEAS articular estudo de caso, o mais breve possível, visando o início e/ou continuidade do acompanhamento da família, pelos serviços da rede de Assistência Social (CRAS e/ou CREAS), havendo a obrigatoriedade do envio de notificação ao Conselho Tutelar e Vigilância Epidemiológica pelo SEAS (Ficha SINAN – Conforme Resolução nº. 011/2020 Caderno de Orientações; Fluxo de



	<p>Proteção à Criança e ao Adolescente vítima ou testemunha de violência no município de Londrina).</p> <ul style="list-style-type: none">• Nas situações onde o retorno familiar não for possível e/ou viável, o atendido, a depender da avaliação da equipe e do nível de desproteção, o Conselho Tutelar será acionado para que sejam feitos os devidos encaminhamentos pela rede de proteção, cabendo ao referido órgão a avaliação para acolhimento institucional, após esgotadas todas as possibilidades, devendo ao SEAS a obrigatoriedade do envio de notificação ao Conselho Tutelar e Vigilância Epidemiológica dos casos novos.• Cabe ao SEAS a observância de reincidências, visando a retomada das ações de acompanhamento da situação pela rede de proteção. Os casos só serão objeto de notificação novamente se identificada nova situação de desproteção além da que já foi notificada.
<p>Migrantes em situação de rua</p>	<ul style="list-style-type: none">• Realização de abordagem inicial pelos educadores/orientadores sociais para escuta qualificada que permita o entendimento da situação, bem como as articulações necessárias, visando a superação da situação de rua.• Está em processo o estabelecimento de fluxos entre o SEAS e o novo serviço ofertado pela SMAS através de Termo de Parceria com a Cáritas Migrantes que se iniciou a partir de 29/04/2021.• Articulação com a Cáritas para identificar se a família é ou foi atendida pelo serviço. Caso seja necessário, encaminhar ou agendar atendimento dos sujeitos abordados, com objetivo de verificar a documentação e/ou informação de atendimentos e encaminhamentos relacionados aos usuários.



	<ul style="list-style-type: none">• A Cáritas, realizando o atendimento, verificará os encaminhamentos necessários (documentação, articulação com as demais políticas).• Sempre que possível, o SEAS poderá, em ação conjunta com Cáritas, contribuir na articulação com a rede de Serviços para acesso e vinculação do usuário aos serviços da rede de Assistência Social e de outras políticas públicas.• Casos novos que envolvam crianças e adolescentes, cabe aos SEAS a obrigatoriedade do envio de notificação ao Conselho Tutelar e Vigilância Epidemiológica. Casos já acompanhados só serão notificados novamente caso apresentem situação nova de violação de direitos. Caso contrário, permanece a articulação com a rede socioassistencial. Cabe ao SEAS a observância de reincidências, visando a retomada das ações de acompanhamento da situação pela rede de serviços.
<p>Gestantes em situação de rua</p>	<ul style="list-style-type: none">• Trata-se de um público prioritário. A abordagem inicial dos educadores/orientadores sociais visa identificar a situação, acolher, fazer a escuta qualificada, resgatar o histórico de vida e estabelecer vínculos para realização dos encaminhamentos pertinentes.• Sempre que necessário, mediante a complexidade da situação encontrada, será realizado o atendimento técnico pela equipe técnica do SEAS.• Analisar a possibilidade de retorno familiar. A inserção em acolhimento/pernoite será viabilizada quando esgotadas as possibilidades de retorno familiar.• Realizar contato com o Consultório na rua, visando o acompanhamento necessário, para início/continuidade do pré-natal com vistas à proteção da gestante e do nascituro.



	<ul style="list-style-type: none">• Após o atendimento, o SEAS deverá enviar ficha de notificação (SINAN) para a Vigilância Epidemiológica e Conselho Tutelar, bem como realizar as articulações necessárias para atendimento/acompanhamento pela rede de serviços (CRAS,CREAS/CENTRO POP) mediante estudo de caso.• O SEAS seguirá os fluxos vigentes em relação às Gestantes em situação de rua do município de Londrina.
Idosos em situação de rua	<ul style="list-style-type: none">• Trata-se de um público prioritário, neste sentido, a abordagem inicial pelos educadores/orientadores sociais aos idosos em situação de rua visa identificar a situação, acolher, fazer a escuta qualificada, resgatar o histórico de vida e estabelecer vínculos para realização dos encaminhamentos pertinentes.• Sempre que necessário, mediante a complexidade da situação encontrada, será realizado o atendimento técnico pela equipe técnica do SEAS.• A equipe do SEAS, sempre que possível, realizará o contato com os responsáveis/familiares em ato, a fim de analisar a possibilidade de retorno familiar. A inserção em acolhimento/pernoite será viabilizada quando esgotadas as possibilidades de retorno familiar.• Após o atendimento, o SEAS deverá enviar ficha de notificação (SINAN) para a Vigilância Epidemiológica e ao Serviço PAEFI, bem como fará as articulações necessárias para acompanhamento/atendimento pela rede de serviços (CRAS,CREAS/ CENTRO POP) mediante estudo de caso.• Cabe ao SEAS a observância de reincidências, visando a retomada das ações de acompanhamento da situação pela rede de serviços.



<p>Pessoas com deficiência em situação de rua</p>	<ul style="list-style-type: none">• Trata-se de um público prioritário, desta forma a abordagem inicial pelos educadores/orientadores sociais à pessoa com deficiência em situação de rua busca identificar a situação, acolher, fazer a escuta qualificada, resgatar o histórico de vida e estabelecer vínculos para realização dos encaminhamentos pertinentes.• A equipe do SEAS, sempre que possível, realizará o contato com os responsáveis/familiares em ato, a fim de analisar a possibilidade de retorno familiar. A inserção em acolhimento/pernoite será viabilizada quando esgotadas as possibilidades de retorno familiar.• Sempre que necessário, mediante a complexidade da situação encontrada, será realizado o atendimento técnico pela equipe técnica do SEAS.• Após o atendimento, o SEAS deverá enviar ficha de notificação (SINAN) para a Vigilância Epidemiológica e ao Serviço PAEFI, bem como fará as articulações necessárias para acompanhamento/atendimento pela rede de serviços (CRAS, CREAS/ CENTRO POP) mediante estudo de caso.
<p>Mulheres em situação de rua e de violência</p>	<ul style="list-style-type: none">• Realização de abordagem inicial pelos educadores/orientadores social a mulheres vítimas de violência e em situação de rua, a fim de identificar a situação, acolher a usuária, fazer a escuta qualificada, resgatar o histórico de vida e estabelecer vínculos para os encaminhamentos pertinentes.• Analisar possibilidade de retorno familiar. A inserção em acolhimento/pernoite será viabilizada quando esgotadas as possibilidades de retorno familiar.• Sempre que necessário, mediante a complexidade da situação encontrada, será realizado o atendimento técnico pela equipe técnica do SEAS.



	<ul style="list-style-type: none">• Sendo identificada a situação de violência de gênero, a equipe do SEAS fará a sensibilização da mulher para o registro de boletim de ocorrência na Delegacia da Mulher ou Delegacia de Polícia Civil (fora do horário comercial). A equipe fará, preferencialmente, acompanhamento desta mulher na delegacia.• De acordo com a demanda apresentada e com consentimento da usuária, será viabilizado o atendimento desta pelo Centro de Referência ao Atendimento à Mulher – CAM.• Após o atendimento, a equipe do SEAS deverá enviar ficha de notificação (SINAN) à Vigilância Epidemiológica e ao CAM, bem como articulação para atendimento e acompanhamento pela rede de Serviços (CRAS, CREAS), mediante discussão do caso.• Casos de violência caracterizada como doméstica, que necessitem de acolhimento, serão acionados os serviços da Secretaria de Políticas para Mulheres.• Cabe ao SEAS a observância de reincidências, visando a retomada das ações de acompanhamento da situação pela rede de serviços.
Pessoa em situação de rua em decorrência de desentendimento familiar	<ul style="list-style-type: none">• Realizar abordagem inicial pelos educadores/orientadores sociais para escuta qualificada que permita o entendimento da situação, bem como as articulações necessárias, visando promover o retorno familiar.• Sempre que necessário, será articulado o atendimento técnico para mediação da situação e realização dos encaminhamentos necessários. Havendo possibilidade de retorno para outro município, o técnico poderá viabilizar a concessão de passagem.



	<ul style="list-style-type: none">• A Inserção em acolhimento institucional poderá se realizar quando esgotadas as possibilidades de retorno familiar.
Pessoa em situação de rua em Mendicância	<ul style="list-style-type: none">• Ao atender um adulto em mendicância, a equipe procederá a abordagem a fim de identificar a pessoa, resgatar seu histórico de vida e estabelecer vínculo com o usuário.• Levantamento das demandas e motivos de exposição à situação de mendicância.• De acordo com a demanda apresentada, será ofertado e viabilizado ao usuário o acesso aos serviços da rede (Higiene, Alimentação, atendimento social, solicitação de documentação, acolhimento, etc.)• Nas situações em que a pessoa em mendicância possuir residência fixa em Londrina, esta poderá ser orientada a procurar o CRAS, sendo realizado posteriormente o contato com o CRAS para discussão do caso e efetivação do encaminhamento.
Pessoa em situação de rua desorientada e/ou com demanda de saúde mental	<ul style="list-style-type: none">• Ao atender o adulto desorientado e/ou com questão de saúde mental, a equipe procederá a abordagem a fim de identificar e acolher a pessoa.• Sempre que necessário, a equipe articulará o atendimento do usuário junto ao CAPS III ou acionamento do SAMU.• Cabe à equipe avaliar a necessidade de acionamento do técnico para atendimento e demais articulações/encaminhamentos, após a devido atendimento de saúde (sempre que este se fizer necessário).
Pessoa em situação de rua em Trânsito	<ul style="list-style-type: none">• Ao atender um adulto em trânsito, a equipe procederá a abordagem a fim de identificar a procedência, história de vida e demandas apresentadas.



	<ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda apresentada, será ofertado e viabilizado ao usuário o acesso aos serviços da rede (Higiene, Alimentação, atendimento técnico, solicitação de documentação, acolhimento, serviços de saúde, etc.)• Cabe à equipe avaliar a necessidade de acionamento do técnico para atendimento e/ou avaliação quanto a concessão de passagem, quando for o caso.
<p>Pessoas em situação de rua que fazem da rua seu espaço de moradia (espaços públicos e mocós)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ao atender usuários que fazem da rua seu espaço de moradia, a abordagem procederá no sentido de resgatar o histórico de vida e estabelecer vínculos com a pessoa atendida por meio da escuta qualificada, sempre na perspectiva de superação da situação de rua.• De acordo com a demanda apresentada, será ofertado e viabilizado ao usuário o acesso aos serviços da rede (Higiene, Alimentação, atendimento social, solicitação de documentação, acolhimento, acesso a serviços de saúde, atualização de cadastro, etc.)• A construção gradativa de vínculos deve acontecer com cautela, respeitando os códigos que regem os grupos atendidos, e deixando claros os objetivos e valores que balizam as ações do SEAS.• O atendimento técnico sistemático objetiva a elaboração do PIA pelo SEAS, no sentido de construir ações que promovam, em conjunto com a rede de serviços, a superação da situação de rua vivenciada, bem como a transição e vinculação do usuário à rede de serviços, como CENTRO POP, CRAS, CREAS, entre outros.



2.5 Intervenção do SEAS

As ações focadas no atendimento e acompanhamento do usuário deverão ser planejadas a partir do processo de observação, mapeamento e abordagem nos locais onde existam pessoas em situação de rua, com o objetivo prioritário de trabalhar a possibilidade de retomada do vínculo familiar e/ou com espaço de proteção.

O atendimento ocorre a partir do contato direto com o público atendido. Conforme a urgência e gravidade da situação identificada, a equipe responsável pela abordagem poderá dar um encaminhamento emergencial ao caso, garantindo-se, sempre, a posterior discussão do mesmo. O acompanhamento do caso deve ser capaz de apontar quais encaminhamentos suplementares ou adicionais o mesmo requer, bem como, sugerir eventual mudança de rumo na estratégia de revinculação empreendida.

O enfoque das ações deve ser a garantia de direitos com foco na superação da situação de rua. Nesse aspecto, é fundamental a interface efetiva com a rede de atendimento.

Na Abordagem Social, deverá ser privilegiado o estabelecimento do vínculo entre a equipe, mais especificamente o educador social e/ou educador par e o usuário atendido. Os encaminhamentos são realizados em momentos posterior, ou seja, após a construção de uma relação dialógica e horizontal de confiança. Busca-se, com a presença constante do educador social na rua e a existência de uma rede acolhedora, ágil e articulada, bem como os processos de acompanhamento do usuário pela rede de serviços provocar o surgimento de uma expectativa favorável quanto aos encaminhamentos relacionados a proteção de direitos.

Destacamos que o *atendimento técnico* visa estabelecer vínculo para construção de novos projetos de vida, contato com a família e possibilidades alternativas em relação a rua, também avalia as demandas mais imediatas como, documentação, acolhimento, articulação para acesso a saúde e quando possível também é ofertado o acompanhamento sistemático para início de processo de vinculação deste usuário a rede de serviços.



O *acompanhamento técnico* destina-se ao acompanhamento das pessoas referenciadas (por técnico) no SEAS, e tem por objetivo, em primeira instância, o referenciamento do usuário a rede de serviços socioassistencial.

Ainda sobre o acompanhamento de usuários referenciados ao SEAS, quando não houver vinculação a outro Serviço da rede, deverá ser realizado a elaboração do PIA na perspectiva de superação da rua, com vistas ao promoção de acesso à Serviço do Acolhimento Institucional, Serviço de Acolhimento em República, retornar para a família, alugar um espaço (pensionato, edícula, quartos) para uma vida independente ou até mesmo permanecendo na rua, quando o usuário deste serviço não aceita encaminhamentos alternativos.

Quando se trata de *casos novos*, ou seja, pessoas que estão acessando pela primeira vez o serviço, ou ainda estão passando pela situação de rua pela primeira vez, a perspectiva de atendimento é identificar as demandas sociais iniciais, bem como as suas potencialidades. Destaca-se que o acolhimento institucional se caracteriza como última alternativa. Nestas situações foca-se no mapeamento das relações familiares e comunitárias, como formas de proteção social, a fim de evitar a permanência em situação de rua e garantir condições elementares de proteção. Em qualquer das situações, havendo solicitação de compra de passagem, esta deverá ser realizada através da avaliação técnica tendo como base os critérios vigentes.



CAPÍTULO 3

3. Relação do Serviço Especializado em Abordagem Social com a Rede de Serviços Socioassistencial

Entendendo que para se alcançar objetivos propostos no que se propõe este serviço é de suma importância a articulação e esforços conjuntos de diferentes serviços, políticas públicas e demais sujeitos e seguimento seja público ou privado e organizados pela sociedade civil. No âmbito política de assistência social iniciou-se em 2019 a discussão para implantação da Referência e Contrarreferência dos serviços socioassistenciais, para que a família/individuo possam ser atendidos a partir de suas necessidades e contar com acompanhamento necessário diante dos diversos direitos violados.

Nas legislações gerais da política de assistência social há o indicativo das ofertas que devem ser garantidas, bem como as premissas para a elaboração da referência e contrarreferência entre os serviços, programas e projetos do SUAS, assim resumidamente temos:

- Lei Federal Nº 8.742/1993 que a política de assistência social provê os mínimos sociais esse realizado através de um conjunto **integrado de ações**;
- Lei Federal Nº 12.435/2011 a qual institui o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e indica que ações da política de assistência devem ocorrer de forma descentralizada e participativa **integrando a rede pública e privada** para a oferta de serviços, programas, projetos e benefícios;
- A lei municipal Nº 11.088/2010 que instituiu uma concepção de serviços, programas, projetos e benefícios focados na centralidade familiar, banindo práticas pontuais, e indica como objetivo geral “Promover um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade civil organizada”.

Tratando-se de organização jurídica, as leis são os maiores instrumentos normatizadores, e uma lei municipal não se sobrepõe a uma lei federal, desta forma as três leis acima indicadas são as que possuem peso para que todas as



outras normatizações sejam implantadas e implementadas na política de assistência social, e as três possuem em seu conteúdo a indicação da necessidade de integração para a proteção integral.

Temos ainda as resoluções de conselhos de direito com mais instrumentos normatizadores, como a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) Nº 109/2009, que estabelece os serviços desta política, indicando o objetivo, público alvo, as entregas que estes devem ter e a referência e contrarreferência entre eles.

Após a publicação da tipificação houve um campo fértil para a publicação de orientações técnicas federais para a execução destes serviços e todas elas sendo validadas pelo CNAS para que fossem divulgadas na busca de implantação de serviços bem como a melhora daqueles que já estavam em execução.

Diante deste contexto, após cerca de dez anos de publicação da Tipificação e nove anos da publicação da Lei Federal que instituía o SUAS, em 2019 o município de Londrina iniciou uma discussão coletiva para organizar as ofertas para que a integralidade e centralidade na família fossem parametrizadas. Assim, ao final de 2020 há a publicação da primeira Portaria de Referência e Contrarreferência dos Serviços Socioassistenciais do Município de Londrina, Portaria Nº 19/2020.

A referida portaria traz clareza sobre o papel de cada um dos serviços socioassistenciais ofertados no município de Londrina, com o foco de identificar qual serviço poderia ser a referência da família e quais poderiam ser contrarreferência, tendo como pauta o melhor atendimento ao público e sua condição de vulnerabilidade e desproteção.

Neste prisma o Serviço Especializado de Abordagem Social – SEAS passa a ser referência para a população em situação de rua que ainda não se vincularam ao Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua - Centro Pop. Havendo também outros públicos atendidos esporadicamente pelo SEAS, como indicado anteriormente, são exemplos de formas de atendimento baseado na portaria:

- a) Pessoas em situação de rua em trânsito: que o serviço avalia as condições sociais para a aquisição de passagem rodoviária;
- b) Pessoas em situação circunstancial de rua: possuem residência nos territórios de Londrina;



- c) Idosos e/ou Pessoas com Deficiência em situação de rua;
- d) Famílias com crianças e adolescentes, ou crianças e adolescentes sozinhos, em situação de rua.

Nos dois primeiros casos o SEAS tem ação pontual, no primeiro concedendo passagem rodoviária e no segundo referenciando no serviço PAIF ou PAEFI do território.

Na terceira situação o SEAS deve efetuar avaliação caso a caso para identificar se ainda precisa atender por mais tempo para então referenciar em serviço Centro Pop, PAIF ou PAEFI, mantendo-se assim como contrarreferência.

Contudo, no último caso, onde há famílias com crianças e adolescentes, ou crianças e adolescentes sozinhos em situação de rua o SEAS nunca será a referência, visto tratar-se de um público que é inadmissível estarem vivendo nas ruas, não sendo possível a intervenção eficaz por uma equipe que atende nas ruas, havendo a necessidade de envolvimento do Serviço PAEFI caso haja a permanência da situação, ou PAIF quando tratar-se de situação esporádica. Independente dos casos, há a obrigatoriedade de realizar Ficha de Notificação ao Conselho Tutelar e Vigilância Epidemiológica.

3.1 Da Relação com os Serviços da Rede Socioassistencial

3.1.1 Relação com os CRAS

Os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) são unidades públicas que estão localizadas nos territórios e que ofertam, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), podendo ofertar ainda outros serviços tipificados enquanto serviços de proteção social básica. O CRAS deve realizar ainda o encaminhamento dos serviços de proteção social básica no território. Assim, o CRAS é a unidade de serviço da política de assistência social que tem por responsabilidade ofertar serviços e benefícios de caráter preventivo e que tem por atribuição articular a rede de serviços socioassistenciais e a rede intersetorial do território na perspectiva de desenvolver uma proteção social integrada e integral, com



foco no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, na garantia de sobrevivência e na garantia de acesso a direitos socioassistenciais e de outras políticas.

Nesse sentido, a interlocução entre o Serviço Especializado em Abordagem Social e o de Proteção e Atendimento Integral à Família deve ser permanente e planejada. Tanto na perspectiva de favorecer uma intervenção preventiva do trabalho desenvolvido pelo CRAS, quanto na perspectiva de favorecer o rompimento do ciclo de violações de direitos, atribuição dos serviços socioassistenciais de média e alta complexidade. Ou seja, um planejamento sistemático e o diálogo permanente entre as equipes dos dois serviços poderá promover o aprimoramento da prevenção da incidência de pessoas que saem dos territórios e passam a viver em situação de rua, bem como poderá fortalecer uma rede de serviços mais preocupada e preparada para realizar o apoio necessário para aqueles indivíduos que saíram das ruas e retornaram para os territórios.

Pessoas em situação de rua no território se tiver moradia no território mesmo sendo irregular será feito contato com CRAS para articulação de atendimentos e referenciamento do usuário.

Nos casos em que não tiver residência no território o acompanhamento será realizado pelo SEAS e/ ou Centro Pop até que a pessoa fixe residência.

Concretamente, a interface entre o SEAS e o CRAS deverá acontecer a partir das seguintes estratégias:

- Identificação preventiva por parte das equipes dos CRAS, de pessoas que estejam na iminência de rompimento de vínculos familiares e comunitários e realização de um trabalho de fortalecimento de vínculos, de apoio, e de encaminhamentos às demandas familiares apresentadas;
- Reuniões sistemáticas entre as equipes dos CRAS e do SEAS para apropriação dos serviços desenvolvidos em cada âmbito e para o aprimoramento de fluxos, bem como para a construção de processos permanentes de reflexão/ação e capacitação com foco no público específico da pessoa em situação de rua;



- Acolhida e escuta qualificada das equipes dos CRAS ao público em situação de rua que ainda têm o CRAS como sua unidade de referência dentro da Política de Assistência, na perspectiva de evitar a vinculação do mesmo aos serviços de média e alta complexidade, identificando-se assim se há vínculos familiares e comunitários, projetos de vida capazes de serem resgatados e apoio dos benefícios e serviços públicos de forma a prevenir a vinculação permanente dessa pessoa à condição de rua;
- Realização de estudos de casos entre as equipes dos CRAS e do SEAS, tanto na perspectiva de se definir ações que previnam a situação de rua, quanto na perspectiva de se evitar a reincidência ou provocar o rompimento de situações de violação de direitos;
- Participação das equipes do SEAS nas reuniões de rede e/ou subredes que acontecem nos territórios de maior incidência de pessoas em situação de rua, na perspectiva da ampliação dos conhecimentos dessa equipe sobre os trabalhos desenvolvidos nos territórios, bem como para que a rede socioassistencial e intersetorial esteja cada vez mais em contato com as especificidades das discussões relacionadas ao público em situação de rua, ampliando assim propostas de trabalho articulado que possam favorecer a prevenção e proteção social nos territórios;

Em síntese, a interface do SEAS com os CRAS precisa ser cada vez mais intensa e mais planejada, de forma a favorecer avanços na perspectiva da proteção social integral.

3.1.2 Relação com os CREAS

Os Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) são unidades de serviço que referenciam o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos (PAEFI). Trata-se de um serviço de média complexidade dentro da Política de Assistência Social, que atua com pessoas e famílias que sofrem violações de direitos. Nesse sentido, as pessoas em situação de rua, público alvo do SEAS, em municípios em que o Centro POP ainda



não foi instalado, são atendidas nos CREAS. Em Londrina, contudo, o atendimento às pessoas em situação de rua é referenciado no Centro POP ou no SEAS.

Sendo assim, a interface mais comum existente entre o SEAS e os CREAS de Londrina, se efetiva a partir de estudos de caso ou do encaminhamento das notificações de violência por meio das chamadas Fichas SINAN nos casos de idosos e pessoas com deficiência, crianças e adolescentes seguem fluxo próprio. Os estudos de casos são momentos em que os serviços que compõem a rede socioassistencial e/ou de outras políticas públicas, se reúnem para discutir a situação de famílias e ou indivíduos que são atendidos simultaneamente por vários serviços. O objetivo é pensar, de forma coletiva, sobre o caso, compartilhar informações e definir, em conjunto, possíveis encaminhamentos, pensando sempre na melhor estratégia de proteção para a família ou indivíduo.

As notificações de violência através das Fichas SINAN devem ser realizadas tão logo haja uma suspeita ou confirmação de violência por parte de qualquer serviço público ou da rede conveniada, contra crianças, adolescentes, mulheres, idosos e pessoas com deficiência.

Para cada um desses públicos, há um percurso definido para onde as Fichas SINAN devem ser encaminhadas.

No caso do SEAS, ao identificar uma situação de violência vivenciada por pessoas que se encontram em situação de rua, deverá preencher e encaminhar a Ficha SINAN: Ressaltamos que, no caso de pessoa ou família atendida simultaneamente pelo SEAS e por um CREAS, a responsabilidade pelo referenciamento do acompanhamento do caso será sempre do CREAS, por ser a unidade de serviço responsável pela oferta do PAEFI, que é um serviço que referencia todos os demais no âmbito da Proteção Social Especial. Contudo, tendo em vista que o vínculo se constitui em elemento determinante para o bom desenvolvimento das ações dos serviços socioassistenciais, destacamos que nos casos em que o CREAS assumir o referenciamento, transitoriamente a equipe do SEAS realizará o acompanhamento em caráter de contrarreferência.

3.1.3 Relação com o Centro Pop



O Centro POP de Londrina oferta o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, conforme estabelecido pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009). Nesse sentido, o público atendido por esse serviço tem o mesmo perfil do público atendido pelo SEAS, ou seja, trata-se de pessoas em situação de rua. Contudo, enquanto os usuários do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua são atendidos na sede do Centro POP ou com visitas programadas para os que estão em acompanhamento em superação da situação de rua, os usuários do Serviço Especializado em Abordagem Social são atendidos nos espaços públicos/mocós. Assim, enquanto os usuários do primeiro serviço buscam por atendimento na unidade do Centro POP, os usuários do segundo serviço são acessados na rua, por meio de busca ativa ou ainda por solicitação dos próprios usuários, da comunidade ou da rede de serviços.

Outra diferença importante entre os dois serviços, conforme a Tipificação, está centrada na metodologia de trabalho de cada um. Enquanto o Serviço Especializado para Pessoa em Situação de Rua, ofertado no Centro POP, se materializa predominantemente por meio do atendimento técnico individual ou grupal (do serviço social, da psicologia e ou da terapia ocupacional), e por meio da construção de espaços de convivência entre os usuários, fortalecendo a sociabilidade entre eles e a troca de experiências para a construção de novos projetos de vida; e os auxiliares educativos e orientadores sociais no Centro Pop possuem ações específicas detalhadas no Plano de Trabalho daquele serviço, já no SEAS, o trabalho se desenvolve, predominantemente, pela realização de abordagens programadas ou solicitadas e acompanhamento de pessoas não referenciadas, conduzidas por auxiliares educativos e/ou orientadores sociais, sob a supervisão de técnicos de referência, identificando e estabelecendo vínculos com os usuários nas ruas, de forma a atender suas demandas emergenciais e vinculá-los aos demais serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas.

Nessa perspectiva, o SEAS desenvolverá esforço no sentido de promover o acesso dos seus usuários ao Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, com foco no acompanhamento técnico sistemático desses usuários. Contudo, alguns usuários, por inúmeros motivos (dificuldades de locomoção, de saúde, não reconhecimento da importância do atendimento, dificuldades de



relacionamento com outros frequentadores dos serviços, dentre outros) irão resistir à vinculação ao Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua ofertado pelo Centro POP e a outros serviços socioassistenciais e de outras políticas. Nesses casos, o SEAS realizará o acompanhamento desses usuários nas ruas e por vezes realizará a interlocução com os demais serviços socioassistenciais e de outras políticas na perspectiva da complementaridade do atendimento sempre visando a superação da situação de rua.

Por outro lado, quando os agentes do SEAS conseguem efetivar a vinculação dos usuários ao atendimento prestado pelo Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, será processado um período de transição do encaminhamento do acompanhamento do usuário, de um serviço para o outro. Ou seja, haverá um período intermediário em que ambos os serviços estarão desenvolvendo o acompanhamento articulado, um enquanto referência, que é o caso do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, e outro enquanto contrarreferência, que é o caso do SEAS, com divisão de responsabilidades. Uma situação que bem exemplifica esse processo, refere-se aos casos de usuários que vem sendo acompanhado pelo SEAS e que apresentam as devidas condições para o processo de superação de rua, necessitando assim do benefício vinculado ao Programa de Transferência de Renda Municipal (PMTR) para dar início ou retomar sua vida independente. Nesses casos, o controle e acompanhamento quanto ao recebimento desse benefício é de responsabilidade dos técnicos do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Assim, haverá inicialmente por parte do SEAS, a demanda do benefício ao Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, a partir da avaliação dos técnicos de referência deste serviço e, havendo a disponibilização do benefício, inicia-se um processo de transição da vinculação do usuário do Serviço Especializado em Abordagem Social para o Serviço Especializado para Pessoa em Situação de Rua – CENTRO POP, por meio do qual continuará sendo acompanhado enquanto estiver recebendo o referido benefício e/ou enquanto tecnicamente for avaliada a pertinência do acompanhamento.

De modo geral, a interface entre o Serviço Especializado para Pessoa em Situação de Rua e o Serviço Especializado em Abordagem Social deve ser



construída a partir de planejamento e avaliação articulada e sistemática, tendo em vista atenderem o mesmo público, sendo necessário, portanto, estabelecerem uma complementaridade entre os serviços, otimizando o trabalho e, sobretudo, promovendo um atendimento socioassistencial mais adequado às necessidades do seu público.

Sobretudo, os referidos serviços devem somar esforços de forma planejada para o desenvolvimento de diagnósticos, pesquisas, campanhas, capacitações, mobilização da sociedade em torno do tema da pessoa em situação de rua e articulação com outros setores para a defesa de direitos desse público.

3.1.4 Relação com a Central de Vagas para Acolhimento Institucional Adulto

A Central de Vagas é um serviço contratado pela Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS) para realizar a gestão das vagas em acolhimentos para adultos (masculinas e femininas). Esta gestão consiste no controle do número de vagas disponíveis nos acolhimentos, bem como na avaliação/autorização para a sua ocupação. Assim, o SEAS tem constante interlocução com este serviço, tendo em vista as demandas por acolhimento oriundas do nosso público. Após a avaliação da equipe do SEAS e identificação da necessidade de vaga em acolhimento, a equipe faz a solicitação dessa vaga à Central Telefônica de Atendimento do SEAS que, por sua vez, a encaminha para a Central de Vagas Adulto da Alta Complexidade, sendo que esta verificará a disponibilidade da vaga e fará uma análise sobre as condições de saúde do usuário e sobre o atendimento dos critérios técnicos por parte deste, para a ocupação da vaga, finalizando assim o processo com a resposta sobre a autorização ou não da vaga para o usuário que o SEAS está atendendo.

Em casos excepcionais, em que o usuário deixa de atender a algum critério, mas, a equipe do SEAS avalia a pertinência técnica da concessão da vaga para o mesmo, a equipe do SEAS, normalmente representada por sua referência técnica, irá contatar a Central de Vagas com o objetivo de esclarecer a situação. Contudo, é prerrogativa da Central de Vagas, a partir de critérios técnicos e dos fluxos pactuados, autorizar ou não a ocupação da vaga. Nesse sentido, o relacionamento da



equipe do SEAS com a Central de Vagas deverá sempre se pautar em critérios técnicos e terá como objetivo articular esforços para a proteção social de pessoas em situação de rua através do acesso ao acolhimento institucional, tendo este enquanto um dos passos a serem percorridos no processo de construção de novas trajetórias de vida, até mesmo da saída das ruas.

Considera-se importante ressaltar no documento que a negativa da vaga precisa ser devidamente justificada, e que na análise da autorização ou não da vaga deve ser considerado o direito de acesso aos serviços e a garantia da proteção social. Conforme Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009, p. 50), os acolhimentos devem contribuir para:

- Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência;
- Redução da presença de pessoas em situação de rua e de abandono;
- Indivíduos e famílias protegidas;
- Construção da autonomia;
- Indivíduos e famílias incluídas em serviços e com acesso a oportunidades;
- Rompimento do ciclo da violência doméstica e familiar.

Também neste ponto, avalia-se necessário estabelecer com os acolhimentos prazo máximo para restrições de acesso dos usuários e, ainda, que logo após a restrição deve ocorrer estudo de caso com a rede, e avaliações periódicas do motivo que ensejou a restrição. Ou seja, o serviço que determinar a restrição, deve imediatamente promover o agendamento de estudo de caso.

E que, para além da restrição por si só, deve ser elaborado um plano de atendimento individual ao usuário restrito, a fim de buscar a superação da condição que levou à restrição e para garantir sua proteção social e acesso aos demais serviços.

Faz-se necessária a realização de estudos de casos periódicos envolvendo as equipes do SEAS, a Central de Vagas e os Acolhimentos, dentre outros serviços, a fim de se pensar de forma articulada sobre situações mais complexas e definir estratégias de intervenção conjuntas e ou para cada serviço, além de



encaminhamentos. Tais estudos de casos têm por objetivo articular esforços entre a rede de serviços para viabilizar proteção social efetiva em casos de maior complexidade.

O aprimoramento de pactuações, fluxos e protocolos são tratados nas reuniões mensais da Comissão de Acolhimento Adulto, Centro Pop e Abordagem Social sob supervisão das Gerências de Média e Alta Complexidade da Diretoria da Proteção Social Especial.

3.1.5 Relação com os Serviços de Acolhimento Institucional Adulto

Os Serviços de Acolhimento estão vinculados à Alta Complexidade dentro da Política de Assistência Social, pois, atendem o público que estão com os vínculos familiares e comunitários rompidos temporária ou definitivamente. Nesse sentido, o público majoritário atendido pelos Acolhimentos no município de Londrina, é o público em situação de rua e ou situação circunstancial de rua. Assim, a interlocução entre o SEAS e os Acolhimentos é constante. Como já destacado anteriormente, a mediação entre o SEAS e os Serviços de Acolhimento é realizada pela Central de Vagas que gerencia as vagas em Acolhimento.

É importante sinalizar que o encaminhamento dos usuários atendidos pelo SEAS para os acolhimentos institucionais é apenas uma das estratégias tangíveis ao serviço. Sendo assim, os objetivos do trabalho desenvolvido pelo SEAS são muito mais abrangentes e não se esgotam no encaminhamento do usuário ao Acolhimento. Há que se considerar, inclusive, que o encaminhamento ao Acolhimento requer uma avaliação prévia, pois, nem sempre o acolhimento de um usuário significa sua proteção. Há casos, sobretudo, quando se trata de pessoas que estão há pouco tempo nas ruas, pessoas muito jovens, que não têm comprometimento com uso de substância psicoativas ou quando estão em uso muito abusivo, que têm problemas graves de saúde mental, dentre outros, que são analisados mais criteriosamente antes de serem encaminhados para o Serviço de Acolhimento. Nesses casos, tenta-se prioritariamente esgotarem-se as possibilidades de retorno familiar, identificação de família extensa ou de rede de solidariedade ou ainda encaminhamento para serviços



especializados como é o caso de serviços para tratamento de saúde mental ou para tratamento de dependência química.

Vale destacar ainda que os Serviços de Acolhimento possuem equipes técnicas de referência e, portanto, o acompanhamento dos casos, durante o período de acolhimento, é realizado pela equipe do próprio Acolhimento em consonância com a Portaria nº14 de 23 de outubro de 2020 sobre Referência e Contrarreferência. Contudo, como as pessoas em situação de rua transitam frequentemente entre a rua e os Acolhimentos, ora esse acompanhamento acontece pela equipe do SEAS, ora pela equipe do Acolhimento. Nesse sentido, se faz necessária uma intensa articulação entre os profissionais do SEAS e dos Serviços de Acolhimento com o objetivo de trocar informações, analisar e refletir sobre os casos e definir estratégias e encaminhamentos possíveis para cada caso. Isto ocorre por meio de contatos telefônicos, envio de relatórios e estudos de casos.

Além da integração realizada nas reuniões mensais Comissão de Acolhimento Adulto, Centro Pop e Abordagem Social poderão se definir outros calendários de reuniões periódicas para interação entre as equipes técnicas e coordenação dos acolhimentos e as referências técnicas e coordenação do SEAS, com foco no aprimoramento dos fluxos e protocolos estabelecidos. Nos meses de abril a junho de 2021 foram realizadas reuniões quinzenais para fortalecimento desta integração e a proposta para o segundo semestre é que estas reuniões extras permaneçam de forma mensal. Esta estratégia deve ajudar a construção de objetivos comuns entre os dois serviços no desenvolvimento do atendimento/acompanhamento dos usuários.

3.2 Serviços da Rede Intersetorial

3.2.1 Relação com o Consultório na Rua

O Consultório na Rua pertence a política municipal de saúde e está inserido na Atenção primária à Saúde, sendo a equipe de referência com o qual o SEAS possui articulação contínua. Isso se dá pelo fato de trabalharem exclusivamente com o mesmo público – pessoas em situação de rua. O objetivo de tal articulação é



fazer com que esse público tenha suas necessidades acolhidas e atendidas e seus direitos garantidos, tanto no que se refere aos direitos socioassistenciais, quanto aos direitos relacionados à saúde.

Assim, a interface entre o SEAS e o Consultório na Rua é intensa e permanente e precisa ser cada vez mais aprimorada. As pessoas em situação de rua apresentam demandas variadas e muitas delas estão relacionadas às políticas de assistência social e de saúde. Nesse sentido, o trabalho articulado entre serviços dessas áreas é fundamental para que as pessoas em situação de rua consigam acessar mais e melhor seus direitos correlatos.

No cotidiano de trabalho, essa interface se expressa quando realizamos discussão de casos com a equipe do Consultório na rua, com o objetivo de definir estratégias de intervenção ou de solicitar apoio entre os serviços para que as demandas apresentadas pelo usuário possam ser acolhidas no âmbito de cada política; quando o SEAS aciona o Consultório na Rua ou é acionado por ele para atendimento de uma pessoa em situação de rua que apresenta demandas de saúde e de assistência social; e quando atuamos em conjunto por meio das abordagens programadas ou intersetoriais.

De modo geral essa articulação tem se tornado cada vez mais intensa e tem produzido bons frutos, contudo, se faz necessário ampliar e capacitar a rede de serviços socioassistenciais e de saúde como um todo, para que o atendimento desse público seja cada vez mais integral, avançando a patamares mais elevados de proteção social. No que tange as Pessoas em Situação de Rua vale lembrar que as mesmas podem e devem ser atendidas em todos os demais serviços, tanto de saúde quanto de assistência social, mas em virtude da quebra de vínculos, os mesmos acessam mais amplamente através das equipes do SEAS e do CnaR.

3.2.2 Relação com os Serviços de Saúde Mental

No atendimento de pessoas em situação de rua, acompanhadas pelo SEAS, existem as demandas por serviços de saúde mental. Também é bastante recorrente para o SEAS, o atendimento de pessoas em situação de rua que necessitam ser atendidas e, mais que isso, acompanhadas por serviços de saúde



mental. Nesse sentido, as articulações com tais serviços que são responsáveis no atendimento a essas demandas são primordiais.

A saber CAPS Infantil, CAPS AD, CAPS 3, as comunidades terapêuticas e as clínicas e hospitais psiquiátricos fazem parte do rol de serviços que precisamos estar bem articulados, em permanente diálogo e com os quais precisamos sistematicamente aprimorar fluxos. Assim, a interface que possuímos com tais serviços é permanente.

3.2.3 Relação com os demais Serviços de Saúde

Com os demais serviços de saúde, UBSs, UPAs, Farmácias, Hospitais Gerais, SAMU, dentre outros, a articulação do SEAS é também bastante recorrente, contudo, o que prevalece são encaminhamentos pontuais e emergenciais.

Ademais, considera-se importante destacar o estabelecimento de fluxos e protocolos intersetoriais para aprimorar os atendimentos com as UPAs e com o SAMU, pois estes serviços são demandados com frequência pelo público PSR também atendido pelo SEAS e há necessidade de avanço para superação dos desafios apresentados, considerando que este público apresenta resistência aos serviços de saúde e condições físicas e psíquicas que dificultam a permanência em esperar por longo período de tempo, inviabilizando o acesso e também no sentido de atender as demandas emergenciais de saúde do público em situação de rua, compreendendo os limites de atuação do SEAS, como por exemplo, a impossibilidade do SEAS em transportar um usuário desacordado, em abstinência de SPA e/ ou com suspeita de doença infecto contagiosa.

3.3 Relação com as demais Políticas Públicas

Faz-se importante destacar que a intervenção a população em situação de rua requer uma ação intersetorial, interdependente e complementar de todas as políticas públicas. Ademais, pessoa em situação de rua faz jus a direitos e



estes estão relacionados às mais diversas áreas de atuação do Poder Público. Nesse sentido, a interface do SEAS e os serviços que compõem as políticas de educação, habitação, cultura, trabalho, dentre outras, deve ser a cada dia aprimorada e intensificada.

Atualmente, contudo, a política de maior interface e com a qual já temos diálogo sistemático, alguns fluxos e protocolos estabelecidos e até mesmo algumas intervenções articuladas, é a política de saúde. Contudo, as pessoas em situação de rua devem ter acesso à educação, habitação, cultura, esporte, lazer, trabalho, dentre tantos outros direitos, principalmente para que possam de fato efetivarem a superação da situação de rua. Assim, cabe ao SEAS facilitar esse acesso, levar as demandas das pessoas em situação de rua ao conhecimento dessas políticas, estabelecer diálogo e fomentar que cada vez mais elas reconheçam esse público e suas demandas e realizem uma proteção social que alcance também esse público, dentro do seu escopo de intervenção.

Hoje realizamos pontualmente a mediação desse acesso. Ainda figura um trabalho de caso a caso. Não há uma dinâmica permanente e estruturada de relacionamento entre o SEAS e os serviços dessas políticas públicas. Assim, esse desafio precisa ser gradativamente enfrentado.

Em Londrina o Decreto Nº 1385, de 32 de outubro de 2014 regulamenta o Comitê Pop Rua o qual apresenta um grande desafio para sua efetivação, visto que há uma abrangência quanto a responsabilidade de qual pasta será a coordenação geral, assim ficou sobre a política de assistência social durante muitos anos a incumbência de “puxar” as reuniões, e sempre com enorme energia empreendida para que todas as pastas estivessem presentes, o que não ocorria, sendo que apenas cinquenta por cento das secretarias possuíam representantes, desta forma em 2020 houve uma mudança de estratégia, com a articulação da assistência com secretarias específicas como saúde, habitação e trabalho.

Assim, o Comitê Pop Rua vem sendo operacionalizado com pautas específicas entre as políticas públicas e a construção de fluxos intersetoriais.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço Especializado em Abordagem Social tem sido fundamental para o desenvolvimento das políticas públicas para população em situação de rua, tendo em vista suas principais funções de identificação do público alvo, mapeamento dos locais de vivência e concentração desta população, sensibilizações, orientações, retornos familiares e/ou comunitários, articulações para acesso à rede socioassistencial e intersetorial, além de acompanhamento das pessoas ainda não referenciadas a outros serviços.

O ano de 2019 foi um marco para o Serviço Especializado de Abordagem Social, pois após mais de sete anos sem contratação de servidores públicos foram chamados vinte e cinco profissionais de um concurso para Orientador Social que exigia a formação de nível médio, isso possibilitou uma maior ampliação da proteção social às pessoas em situação de rua, com o aumento de abordagens as pessoas em situação de rua, passando de uma média mensal de 140 pessoas abordadas para mais de 400.

Em 2020, em meio ao início da pandemia, foram identificadas necessidades de mudança da oferta deste serviço, com uma coordenação própria e não mais compartilhada com o Centro Pop, com uma sede própria e principalmente com uma metodologia específica, desta forma os últimos anos têm sido de constantes aprimoramentos para a melhoria da oferta e ampliação da proteção social que a política de assistência social se propõe a fazer no SUAS.

Este Plano de Trabalho é a sistematização de uma versão preliminar publicada e construída a muitas mãos, deve ser apresentada à sociedade como uma prestação de contas do trabalho executado, mas também como um documento norteador para o próprio serviço e ainda para outros atores que buscam informações para estruturação deste serviço. Ademais, seu caráter preliminar indica que deve ser revisto e atualizado à medida que o trabalho é aprimorado.

Sabemos que a realidade social é dinâmica, que a estrutura social presente em nosso país colabora para o acirramento das desigualdades sociais, as quais junto às dificuldades de ofertas de políticas públicas setoriais que respondam



as demandas a elas postas, levam a inúmeras desproteções, sendo as vulnerabilidades presente na vida da população em situação de rua uma das questões latentes em nosso cenário atual.



REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

COSTA, Antônio Carlos Gomes. **Por uma Pedagogia da Presença**. Brasília: Modus Faciendi, 1997.

BARBOSA, Ana Mãe. **Arte-educação no Brasil**. São Paulo: Perspectiva, 2012.

BRASIL, MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: 2004.

BRASIL, MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009. Brasília: reimpressão 2014.

BRASIL, MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop: SUAS e População em Situação de Rua**. v.3, Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2011.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Perguntas e Respostas: Serviço Especializado em Abordagem Social. SUAS e População em Situação de Rua**. v. 4, Brasília: 2013.

DUARTE, Júnior, João Francisco. **Por que arte-educação?** 22ªed. Campinas, SP: Papyrus, 2012. (Coleção Ágere).

PML. **Edital de Arteeducação**. Disponível em 2019
http://www2.londrina.pr.gov.br/jornaloficial/images/stories/jornalOficial/jornal_3732assinado.pdf