

TRILHA DA CIDADANIA

Manual do Educador e
da Educadora Social



TRILHA DA CIDADANIA

MANUAL DO EDUCADOR E DA EDUCADORA SOCIAL



Olá,

Seja bem-vindo e bem-vinda à **Trilha da Cidadania**, uma iniciativa da Secretaria de Assistência Social da Prefeitura Municipal de Londrina para tornar o acolhimento de pessoas em situação de rua, adultos, jovens e crianças, ainda mais organizado, acessível, democrático e, por consequência, eficaz, possibilitando caminhos e oportunidades para a superação dessa condição.

Nas próximas páginas, compilamos informações e dicas valiosas para a atuação dos educadores sociais, pois consideramos que você é um importante agente de transformação nesta caminhada.





Olá, tudo bem?

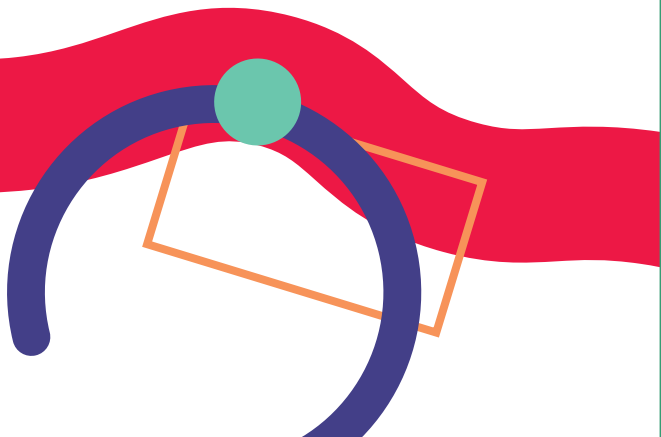
Esse manual faz parte das produções e lançamentos da Trilha da Cidadania para população em situação de rua. Estamos felizes pela caminhada até aqui, mas cientes que ainda temos muito por trilhar.

A construção desse manual, e de toda Trilha da Cidadania, somente tornou-se realidade pelo árduo trabalho de muitas que se colocaram a caminho para rever conceitos, aprimorar práticas e com união o construir e reconstruir culturas enraizadas. Por isso nossa gratidão e admiração por esses trabalhadores.

Desejamos que essa cartilha respalde muitos educadores e seja uma ferramenta potente para superação da situação de rua.



Vida longa a Trilha da Cidadania!
Jacqueline M. Micali



EXPEDIENTE - MANUAL DO EDUCADOR

PREFEITURA DE LONDRINA

Marcelo Belinati

Prefeito Municipal

Ligia Fukahori

Gerência de Serviço de Alta Complexidade

Jacqueline Marçal Micali

Secretária Municipal de Assistência Social

Juliana Gonçalves Catarino

Gerência de Serviço de
Média Complexidade

Sara Elaine de Oliveira Alexius

Diretoria de Proteção Social Especial

Conteúdo e diagramação

Vena Consultoria em Gestão Pública

APOIO NA ELABORAÇÃO DO CONTEÚDO:

Ana Paula Jacinto

Coordenação do Serviço
Especializado para Pessoas
em Situação de Rua - Centro Pop

Tamara Ilinsky Crantschaninov

Coordenação Geral

Tamiris Tinti Volcean

Sagarana Digital

Produção e revisão textual

Ana Carolina Ferreira

Coordenação do Serviço de
República Moderada Masculina

Samantha Alves

Sagarana Digital

Diagramação e identidade visual

Jessica Guelfi da Silva

Coordenação do Serviço de República
de Supervisão Moderada Feminina e
República de Supervisão Leve

Caio Momesso, Clara Marques

Marília Migliorini, Mônica Ribeiro

Tamara Ilinsky Crantschaninov

Facilitação

Vanderley Pires

Educador dos Serviços de Alta
Complexidade da Proteção Social Especial

Clara Marques

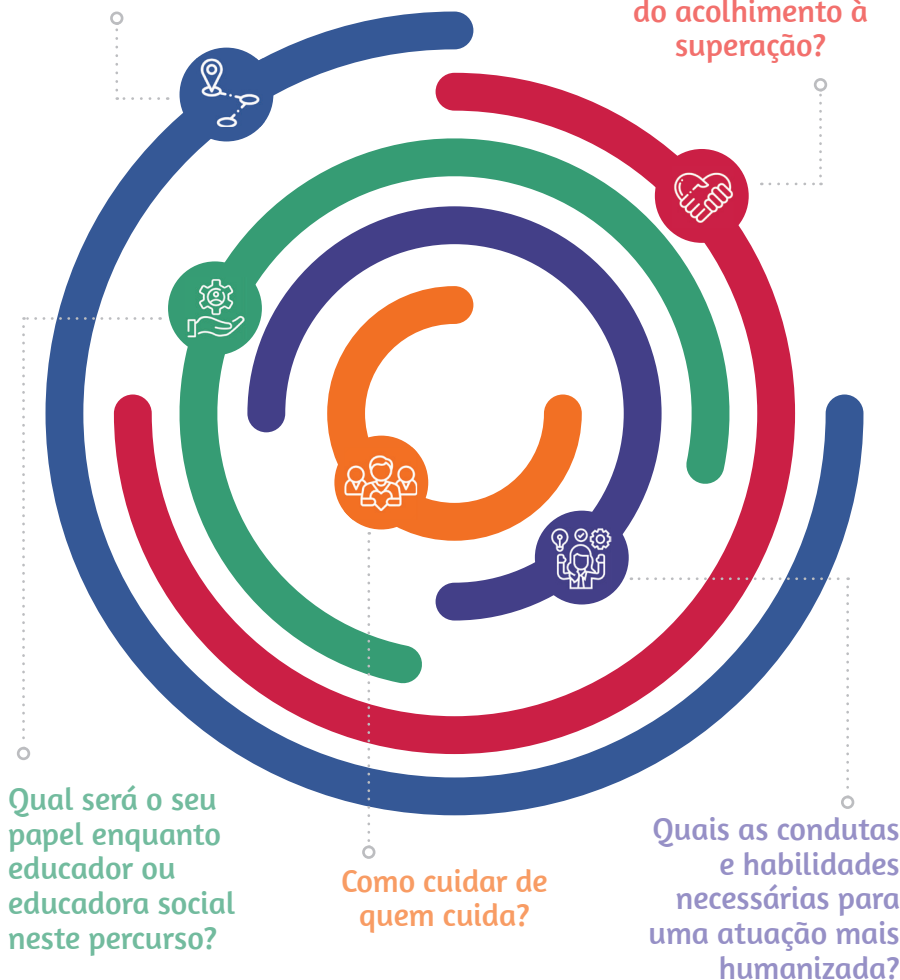
Sistematização

A elaboração deste manual foi inspirada nas experiências vivenciadas no dia a dia da política de Assistência Social. Agradecemos a todas e todos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) dos Serviços para População em Situação de Rua do Município de Londrina por sua valiosa contribuição!

Quais são as perguntas que serão respondidas neste manual?

O que é a Trilha da Cidadania?

Quais são os passos do acolhimento à superação?





A TRILHA DA CIDADANIA

A **Trilha da Cidadania** é um conjunto de serviços destinados às pessoas em situação de rua para apresentar os passos necessários e possíveis para que esse público possa superar esta condição, optando por caminhos de maior proteção.

Embora o projeto seja considerado uma Política de Assistência Social, é importante dizer que o processo compreendido nas etapas da Trilha é complexo e, por isso, pede a participação de outras políticas públicas, como saúde, emprego e renda, habitação, cultura, educação e esporte para que possa ser implementado de forma verdadeiramente eficaz.

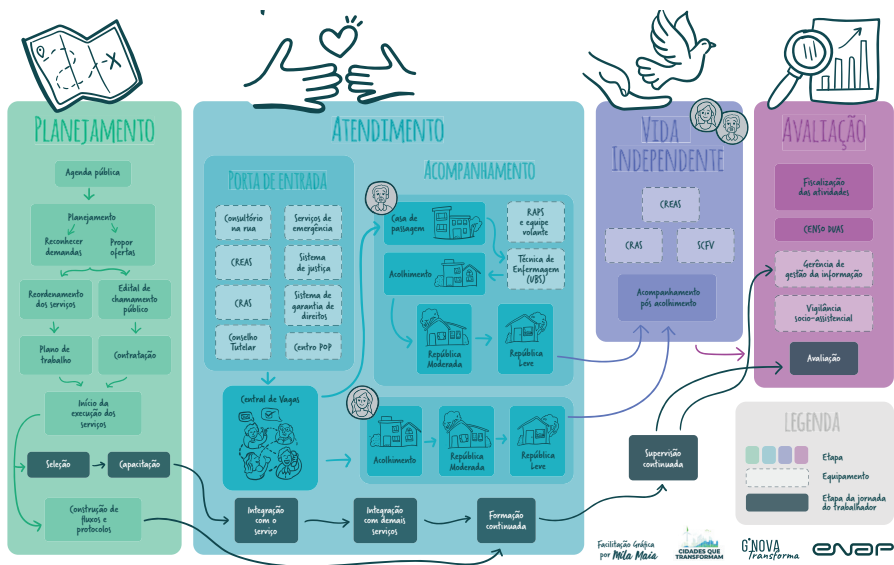
Trilhar esse caminho, chegando ao objetivo final, só será possível se trabalharmos juntos e juntas para torná-lo mais claro e acessível aos nossos protagonistas e a você, educador social, que caminhará lado a lado dessas

PESSOAS.

Desbravar esse percurso não é tarefa fácil e é provável que você encontre pedras, tropeços e dificuldades. Esse material foi a forma que encontramos para materializar nosso apoio, reafirmando que você não está sozinho ou sozinha, guiando e iluminando o seu caminho pela Trilha da Cidadania.

VAMOS JUNTOS E JUNTAS CONHECER MAIS DE PERTO AS PESSOAS PARA QUAIS ESSA TRILHA FOI PENSADA ?

PROTÓTIPO TRILHA DA CIDADANIA





Para começar, algumas informações importantes

Nesta primeira etapa, queremos te apresentar a forma como definimos algumas expressões e conceitos com os quais você vai esbarrar ao longo de sua trajetória como educador ou educadora social. Essa é uma forma de falarmos a mesma língua, compreendendo uns aos outros e evitando mal-entendidos.

Quem são esses protagonistas, as pessoas em situação de rua?

São pessoas como eu e você, que possuem sonhos, desejos, paixões, dificuldades, potencialidades, e que também estão sujeitas a sentimentos de raiva, culpa, tristeza e saudade.

De acordo com a Política Nacional para a População em Situação de Rua, uma pessoa em situação de rua é aquela que utiliza os espaços públicos como espaço de moradia e/ou sustento de forma temporária ou permanente, podendo recorrer aos serviços de acolhimento para moradia provisória.



É comum tentarmos imaginar como uma pessoa chegou a essa situação, mas os motivos são diversos, veja alguns deles:



Pobreza extrema



Vínculos familiares fragilizados ou rompidos



Ausência de moradia regular



Ausência de trabalho



Uso abusivo de substância psicoativa

Devemos levar em conta, também, outras situações que envolvem uma série de ruptura de laços, nunca de um só.

Você percebeu que cada uma dessas pessoas possui trajetórias e necessidades diferentes, né?

Por isso, aconselhamos que você se aproxime delas, crie vínculos e as escute atentamente. Só assim será possível conhecê-las a fundo para planejar, de forma conjunta, os caminhos possíveis a serem percorridos na **Trilha da Cidadania**.



POR QUE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA E NÃO MORADORES DE RUA?

Usamos a expressão “em situação de rua” para remeter à ideia de transitoriedade, apostando que todas essas pessoas podem superar essa condição, ainda que o caminho não seja linear, mas repleto de idas e vindas.

Qual a relação entre políticas públicas, o educador e a Assistência Social?

Você já parou para refletir sobre a importância do seu trabalho? Sabia que a sua função se encontra dentro de uma política pública?

Pois é, ser educador ou educadora social é uma grande responsabilidade e você já pode dizer aos seus colegas e familiares que colabora para o desenvolvimento de políticas públicas, principalmente para a Política de Assistência Social.

Mas, afinal de contas, o que é essa tal Política de Assistência Social?

Esse é um conceito importantíssimo, pois a Política de Assistência Social é a bússola que irá guiar todo o percurso da **Trilha da Cidadania**.

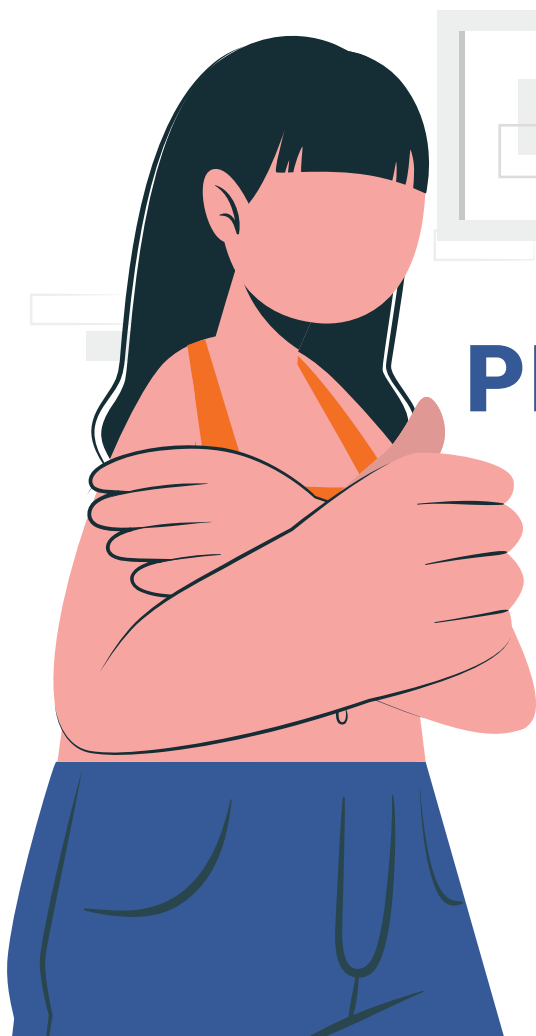
Assim como ocorre nos segmentos da Saúde e da Educação, a Constituição Federal vigente também contempla a chamada Política de Assistência Social, regida pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS).

Esse documento reúne orientações de como o trabalho da Assistência Social deve ser organizado, a partir do entendimento de que esse segmento é direito do cidadão e dever do Estado.

**DURANTE O NOSSO EXERCÍCIO PROFISSIONAL,
SOMOS REPRESENTANTES DO ESTADO.**

A partir da LOAS, também foi criado o **Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**, que é um sistema descentralizado e participativo responsável por garantir aos serviços, programas e projetos uma forma padrão de se constituir.

Um dos objetivos centrais desta política é a **proteção social**.



PROTEÇÃO SOCIAL

é direito de
toda pessoa em
situação de rua



Na LOAS, a proteção social é definida como um conjunto de ações que visam à garantia à vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos, sendo elas destinada às famílias, crianças, adolescentes, pessoas com deficiência, idosos, e todo cidadão que apresentar demandas contempladas pela Política de Assistência Social.

De acordo com a **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**, só é

possível proteger um indivíduo socialmente se estivermos próximos e integrados ao seu universo e à sua rotina, atentos aos riscos e vulnerabilidades que emergem destas situações cotidianas.

Na prática, a proteção social deve ser pautada na oferta e garantia de algumas seguranças:

- ♦ Sobrevivência, caracterizada pela segurança de rendimento e de autonomia
- ♦ Acolhida
- ♦ Convívio
- ♦ Vivência familiar



Existem dois níveis de proteção social, a proteção social básica e a proteção social especial de média e de alta complexidade.

☑ **Proteção social especial de média complexidade:** reúne um conjunto de serviços destinados às pessoas em situação de desproteção social, com direitos violados e vínculos familiares e comunitários fragilizados, mas não totalmente rompidos.

☑ **Proteção social especial de alta complexidade:** os serviços são destinados às pessoas cujos vínculos familiares e comunitários já estão totalmente rompidos, sendo necessário acolhimentos institucionais.

O TRABALHO DO EDUCADOR OU EDUCADORA SOCIAL FAZ PARTE DOS SERVIÇOS CONTEMPLADOS PELA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL COMO UM TODO, DE MÉDIA E DE ALTA COMPLEXIDADE.

Qual é o papel do educador ou educadora na proteção social especial de média e de alta complexidade?

Você, educador ou educadora, deverá atuar em serviços, programas e projetos que contribuem para a reconstrução dos vínculos familiares e comunitários, atuando diretamente na defesa dos direitos das pessoas em situação de rua.


Além disso, de acordo com a LOAS, o seu trabalho tem impacto no fortalecimento das potencialidades e aquisições e na proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento de situações de violação de seus direitos.

Como a proteção social se materializa em serviços públicos destinados ao atendimento às pessoas em situação de rua?

Para começar a entender como funciona a dinâmica de trabalho da Assistência Social, é preciso conhecer a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, um instrumento que nos indica como devem ser organizados os serviços, programas e projetos deste segmento.

Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais

- ☑ Estabelece o público a ser atendido por cada projeto, programa ou serviço
- ☑ Classifica quais são os serviços essenciais
- ☑ Determina o propósito de cada iniciativa da PNAS
- ☑ Apresenta quais são os resultados esperados para que os direitos socioassistenciais sejam garantidos



A **Trilha da Cidadania** apresenta uma sequência de etapas protagonizadas por diferentes serviços socioassistenciais, podendo ser considerada ela própria a materialização desta proteção social que tanto buscamos.

Vamos percorrer essa trilha juntos e juntas?



O EDUCADOR NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Agora que você já foi apresentado ou apresentada aos principais conceitos estruturantes do trabalho que irá desenvolver junto às pessoas em situação de rua, chegou a hora de detalharmos sua atuação, independentemente do local de trabalho, oferecendo dicas e conselhos valiosos para que você possa desempenhar o seu papel de forma eficiente, cuidando de si e dos outros.

A Política de Assistência Social é a bússola do nosso trabalho

- Sempre que se sentir confuso ou confusa sobre os objetivos da sua atuação profissional, lembre-se de que buscamos:
 - Promover a proteção social
 - Fortalecer as potencialidades das pessoas atendidas
 - Contribuir para o resgate dos vínculos familiares e comunitários
- Atuar na perspectiva da defesa de direitos

O que Carlos Gomes da Costa e Paulo Freire têm a ver com o seu trabalho?

Nosso entendimento sobre a função e atuação do educador ou da educadora no contexto da **Trilha da Cidadania** surgiu a partir dos ensinamentos desses dois grandes nomes do pensamento social. As informações compiladas aqui e as dicas que você encontrará pela frente são desdobramentos da leitura dos textos de suas autorias e do conhecimento transmitido por suas obras.



VOCÊ SABIA?

Gomes da Costa foi coordenador da equipe de redação do ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente, e nos ensina que:

“Educar é sempre uma aposta no outro. Ao contrário do ceticismo dos que querem ‘ver para crer’, costuma-se dizer que o educador é aquele que buscará sempre ‘crer para ver’”.



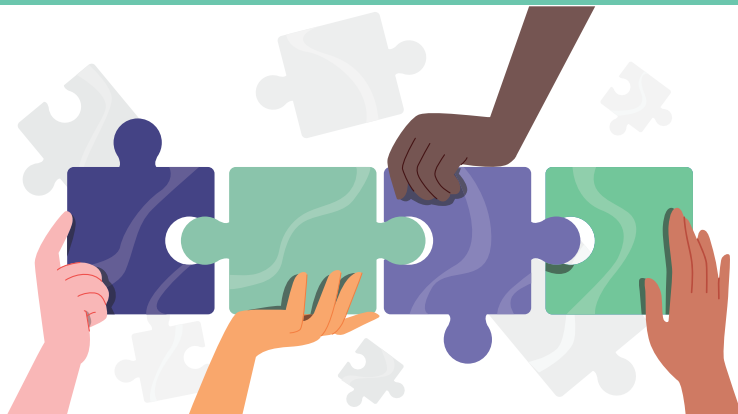
Foto: Reprodução/Internet

Um dos compromissos essenciais do seu trabalho, educador ou educadora, será a aposta na pessoa atendida e a crença na POSSIBILIDADE DE MUDANÇA.



O EDUCADOR EM AÇÃO

O PROBLEMA ENFRENTADO POR ALGUÉM NUNCA É A TOTALIDADE DAQUELE SER HUMANO.



Como educador ou educadora social, é sempre importante lembrar disso, pois uma das nossas missões **é resgatar e estimular o que é positivo nas pessoas que atendemos, identificando suas dificuldades, sem abrir mão de suas potencialidades para a superação.**

Quando alguém te perguntar qual o seu papel na **Trilha da Cidadania**, saiba que ele é essencial para que **a pessoa atendida passe a confiar em si mesma.** Isso porque você será o facilitador ou a facilitadora da caminhada do usuário na busca por seus objetivos, orientando-o e incentivando-o.

Uma grande e bonita responsabilidade, não é mesmo?

Para que isso aconteça de forma eficiente, você deverá apoiar, por meio do vínculo de confiança e respeito, e contribuir, através da valorização das potencialidades e defesa de direitos, para que as pessoas atendidas possam trilhar novos caminhos.

CONFIRA ALGUMAS DICAS PARA A SUA ATUAÇÃO:

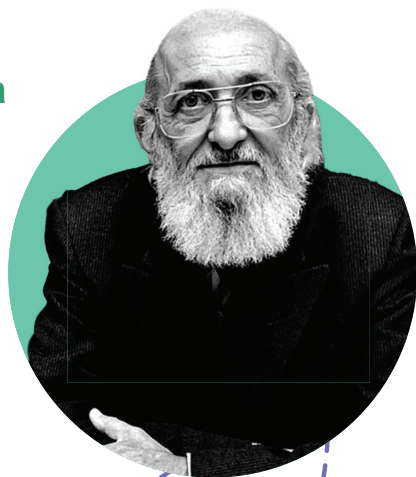
♦ Observe o que é específico e singular em cada acolhida e atendimento, **respeitando as diferenças e evitando classificação e rotulação**.

♦ Esteja consciente da **dimensão de ensino-aprendizagem** existente na relação que você estabelece com os usuários de cada serviço da **Trilha da Cidadania**, as pessoas em situação de rua.

♦ Nunca se esqueça de que o que buscamos com o trabalho educativo é **reconhecer o valor das pessoas**, possibilitar que elas mesmas reconheçam o valor de si e dos outros, e passem a respeitar a si mesmas e aos demais.

♦ Nunca ignore as **dificuldades e limitações** de cada pessoa, apresentando caminhos para que ela mesma olhe para sua realidade e reconheça os limites que lhe são impostos, assim como as possibilidades que ela comporta.

Em todo educador ou educadora deve existir uma dimensão de educando, uma disposição para aprender com a prática, para agir como um “**aluno insaciável e um professor incansável**”, como ensina Paulo Freire.



EXPRESSÕES A SEREM EVITADAS NA COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Para não promover preconceitos, classificações ou rotulações com qualquer tipo de minoria acolhida pela trilha, evite a atribuição de apelidos e as seguintes expressões para se referir aos usuários acolhidos:

Parece mulherzinha!

Nasceu com o pé na senzala!

Mendigo! Pedinte!

Bicha! Veado!

Neguinho! Cabelo ruim!

Você não tem futuro!

Não tenho nada contra gays, tenho até amigos que são...

O SEU TRABALHO NA PRÁTICA

Antes de mais nada, é preciso dizer que você não está sozinho para executar as ações indicadas, pois sempre poderá contar com o auxílio e apoio de sua equipe de trabalho, que é composta por outros educadores sociais, assistentes sociais, psicólogos, coordenadores, assim como parceiros externos.

É preciso dizer que neste percurso da **Trilha da Cidadania**, você poderá encontrar algumas pedras pelo caminho e esbarrar em obstáculos, mas pedimos que mantenha a tranquilidade, pois você terá supervisão e poderá trocar experiências e discutir casos com sua equipe. Quando for preciso, vocês poderão recalcular a rota juntos, combinado?

A seguir, você vai conhecer algumas das ações que fazem parte do dia a dia de trabalho dos educadores sociais. Selecionamos aquelas mais convencionais, com as quais você terá contato recorrente. Vamos lá?

ACOLHIDA INICIAL

Palavras como “acolhida” e “acolhimento” farão parte do seu vocabulário cotidiano, pois **todo e qualquer indivíduo que esteja buscando algum serviço contemplado pela Política de Assistência Social tem o direito de ser acolhido e, nós trabalhadores, temos o dever de realizar este acolhimento.**



VOCÊ SABIA?

*É importante saber a diferença entre **acolhida inicial** e **postura acolhedora**, uma vez que ser acolhedor faz parte das habilidades socioemocionais necessárias para que o educador ou a educadora realize, de fato, a proteção social do indivíduo em todas as etapas da Trilha. É possível seguir adotando uma postura acolhedora, mesmo nas etapas seguintes à acolhida inicial.*

HABILIDADES NECESSÁRIAS A UM(A) EDUCADOR(A) PARA ALÉM DA POSTURA ACOLHEDORA

CONSCIÊNCIA SOCIAL

AUTOGESTÃO

RESILIÊNCIA

VISÃO A LONGO PRAZO

EMPATIA

CRIATIVIDADE

PENSAMENTO CRÍTICO

AGILIDADE PARA A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

A acolhida inicial é, portanto, o primeiro contato com a pessoa atendida e uma das suas funções como educador ou educadora social é orientar sobre a **Trilha da Cidadania**, apresentando suas etapas e os pactos de convivência.



É neste primeiro momento que você deve se atentar às demandas apresentadas pelo acolhido, realizar as devidas orientações e pensar em estratégias para responder às demandas apresentadas, dialogando com a assistência social e contando com o apoio da equipe técnica e coordenação. Vale lembrar que, muitas vezes, não caberá a você ou à Política de Assistência Social a resolução de determinada questão, ainda assim, é preciso praticar a **escuta ativa** e **acolhedora** para orientar as políticas e serviços públicos mais indicados naquela situação.



FIQUE DE OLHO!

A humanização do acolhimento produz senso de pertencimento, o que, por sua vez, resulta em senso de cidadania. Tornar o acolhimento um espaço de confiança, segurança e proteção é o mesmo que dizer ao usuário que suas fragilidades ali são consideradas e acolhidas. Com isso, os usuários vão se formando cidadãos que compreendem seus direitos e o educador tem a oportunidade de ser agente neste processo.



Nunca trate os usuários acolhidos como coitadinhos ou demonstre sentimento de pena. O que oferecemos com nosso trabalho não é caridade e, sim, o que é direito de todos os cidadãos.

VÍNCULO E RELAÇÃO DE CONFIANÇA

Este contato inicial entre você, educador ou educadora, e a pessoa em situação de rua é extremamente importante, pois representa a aposta no início de um vínculo e de uma relação de confiança. Esses vínculos só podem ser cultivados com muito respeito à dignidade e distanciamento de comportamentos discriminatórios.

É importante lembrar que temos o dever de **garantir sigilo das informações sobre os usuários**, portanto, **jamais repasse o que lhe foi confiado às outras pessoas atendidas**.

Ao compreender, acolher e respeitar as vivências dos usuários atendidos,

**VOCÊ SUSTENTA
UMA RELAÇÃO
DE CONFIANÇA**

**e restitui um valor às
pessoas que elas próprias
já não acreditavam ter.**



CRIANDO VÍNCULOS

Listamos abaixo algumas atitudes que podem favorecer essa relação e uma acolhida de qualidade:

♦ **Apresente-se:** Diga o seu nome e pergunte qual o nome com o qual aquela pessoa se identifica. Caso a pessoa possua nome social, é seu dever enquanto educador ou educadora respeitar essa escolha.

♦ **Dê boas-vindas:** Receba as bagagens do usuário e cuide para que sejam guardadas em local adequado.

♦ **Olhe nos olhos:** Sempre que estiver conversando com o usuário, olhe em seus olhos, indicando que está atento à suas demandas

♦ **Seja honesto:** Admitir que não sabe é, também, criar vínculo. Se estiver na dúvida sobre algum questionamento do usuário, diga que procurará uma resposta ou alguém que saiba responder.

♦ **Registre as informações básicas sobre a pessoa atendida:** Preencha a ficha de cadastro disponível no serviço onde você irá atuar, incluindo nome, data de nascimento e documentos pessoais. É importante que, neste momento, a pessoa em situação de rua se sinta confortável para compartilhar essas informações pessoais, não estando privada de sono, sob efeito de álcool ou outras drogas, alimentado(a) e limpo(a).

♦ **Kit-cama:** Entregar o kit de cama e banho e indicar o local onde dormirá, apresentando o novo acolhido para os demais, na perspectiva de integrá-lo ao grupo.

♦ **Acompanhamento integral:** Esteja presente e atento ou atenta em todas as atividades que ocorrem nos acolhimentos. Além disso, realize atividades coletivas, como oficinas, para propiciar a integração entre os usuários atendidos.

ATENÇÃO A DOIS PONTOS IMPORTANTES PARA SUA ATUAÇÃO!

1 *O educador ou educadora social pode e deve informar como é formada a equipe técnica e quais são os seus dias e horários de atendimento. Não se esqueça dessas informações e, se for preciso, mantenha-as anotadas em um local acessível para consulta!*

2 *Não flexibilize aquilo que foi pactuado no coletivo. Dizer sim sempre pode custar caro na hora que tiver que dizer não, combinado?*



OFICINAS

A organização e promoção de oficinas faz parte do dia a dia de trabalho do educador ou educadora social, e consiste em uma atividade que estimula a coletividade.

As oficinas são apresentadas como FERRAMENTAS DE TRABALHO PARA ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO,

pois sabe-se que todo ser humano é relacional e está em um processo contínuo de interação, produzindo sua existência nas relações com os outros, com o território ou com suas redes.



Elas devem ser previamente planejadas, com ênfase na convivência e reflexão sobre situações vivenciadas e temas que sejam do interesse da população atendida. As oficinas podem acontecer a partir da utilização de jogos, filmes, músicas, rodas de conversa, dentre outros recursos lúdicos que você considerar necessário.



FIQUE DE OLHO!

Muitas vezes, algumas questões são naturalizadas e tratadas de forma individual. Os grupos possibilitam a percepção de que, na realidade, essas questões atingem muitos outros e, através das trocas, é possível que os participantes reconheçam os problemas enquanto questão coletiva e busquem juntos alternativas.

É muito importante que todos possam expressar sua opinião e se sintem participantes.

QUAL O PRINCIPAL OBJETIVO DAS OFICINAS?

O principal objetivo desta atividade coletiva é permitir que todos e todas tenham a oportunidade de se expressar sobre uma determinada temática. Por isso, a mediação realizada por você, educador ou educadora social, é de extrema importância para garantir que seja um momento de fala e escuta, sem julgamentos ou preconceitos.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Para que não haja problema, evite tratamentos diferenciados entre os usuários. No entanto, lembramos que você pode atuar em espaços que configuram, mesmo que momentaneamente, como casa destes indivíduos, então, é comum se deparar com questões de âmbito doméstico, como brigas e discussões por louças que não foram guardadas ou lavadas, cômodos sujos, barulho de celular ou ronco nos quartos compartilhados, mau cheiro do companheiro, abuso de álcool ou drogas ilícitas.

Nestes casos, você atuará como um mediador de conflitos e as suas condutas imediatas devem ser:

- ♦ Primeiramente, retire os envolvidos do mesmo espaço físico
- ♦ Dialogue com as partes, separadamente, para ouvir suas queixas
- ♦ Posteriormente, promova uma conversa em conjunto
- ♦ Aplique as estratégias da Comunicação Não-Violenta (CNV)

Em casos mais graves, o educador é orientado a chamar a polícia para que os acolhidos sejam retirados e providências que competem à segurança pública sejam tomadas, sempre na perspectiva de promover a proteção aos demais que estão acolhidos no momento.

SEMPRE AVALIE A NECESSIDADE DE REPASSAR IMEDIATAMENTE OU NÃO A SITUAÇÃO PARA A EQUIPE TÉCNICA.

FREQÜÊNCIA E TEMÁTICAS ABORDADAS

Em relação à frequência das oficinas, você deve considerar a disponibilidade dos participantes, antes de defini-la.

A escolha do assunto deverá levar em conta o momento vivenciado, por isso, é tão importante o seu olhar e proximidade com o público atendido.

Outros temas que você também poderá abordar são:

- ◆ Desenvolvimento de tarefas cotidianas e importância do autocuidado
 - ◆ Organização do espaço de convivência
 - ◆ Desafios da vida em comunidade
 - ◆ Dificuldades e potencialidades no território
 - ◆ Direitos e deveres
 - ◆ Estímulo à autonomia e protagonismo
 - ◆ Autogestão e cogestão do espaço
 - ◆ Necessidade do cuidado com a saúde mental e física
 - ◆ Importância de cumprir o acompanhamento dos protocolos de saúde
- ◆ Desenvolvimento da cidadania, como sensibilização para o mercado de trabalho, inclusão produtiva, educação financeira e retorno escolar





VOCÊ SABIA?

As oficinas podem acontecer dentro da unidade onde você trabalha, mas também fora dela, em espaços e ambientes externos. As atividades de convívio comunitário são formas de promover o fortalecimento dos vínculos, bem como a participação e inclusão social das pessoas atendidas.

Já pensou em acompanhar os usuários em um passeio no parque?





COMO CUIDAR DE QUEM CUIDA?

Diante das adversidades cotidianas, é comum deixarmos de lado a preocupação com ações humanizadas e o autocuidado. No entanto, a humanização das relações, com o outro e consigo, é imprescindível para garantir a efetividade do seu trabalho.

No tempo livre, pratique o autocuidado e foque em atividades de lazer e tempo de qualidade com a família e amigos. Para cuidar de si, aconselhamos que você não se envolva emocionalmente com as questões trazidas pelos acolhidos e encontre na equipe de trabalho um apoio para suas dúvidas, estabelecendo relações institucionais saudáveis.

Sabemos que um processo não linear pode ser desanimador, mas gostaríamos que você nunca deixasse de acreditar na importância do seu trabalho e na potência das transformações sociais causadas por ele, direta ou indiretamente. Nunca se esqueça de que você faz parte de uma causa importante, combinado?

“É PRECISO TER ESPERANÇA, MAS TER ESPERANÇA DO VERBO ESPERANÇAR.

Porque tem gente que tem esperança do verbo esperar. E esperança do verbo esperar não é esperança, é espera. Esperançar é se levantar, esperançar é ir atrás, esperançar é construir, esperançar é não desistir!”

Paulo Freire



O MAPA DA TRILHA

PORTA DE ENTRADA

Seja bem-vindo e bem-vinda à primeira etapa da **Trilha da Cidadania**, aquela que compreende os primeiros serviços de atendimento à pessoa em situação de rua, os quais fazem parte da proteção social especial de média complexidade.

- ◆ Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)
- ◆ Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (Centro Pop)

ETAPA 1

Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

Como funciona o SEAS?



- ◆ Segunda a sexta-feira, das 8h às 00h
- ◆ Sábado, das 9h às 20h
- ◆ Domingo e feriados, das 9h às 15h



O atendimento ao público se encerra sempre uma hora antes do término do expediente.

*Na **Operação Noite Fria** podem ocorrer alterações nos horários de trabalho, de forma a adequá-los às necessidades sazonais.*

O primeiro passo para organizar o serviço de acolhimento das pessoas em situação de rua é realizar um mapeamento territorial dos locais onde há maior incidência desse público. A partir desse mapeamento, é possível sistematizar um atendimento realizado diretamente nas ruas, além de ações e intervenções nestes territórios.

É justamente essa a função do SEAS e você, educador ou educadora, tem um papel fundamental na identificação destes locais de permanência. Para guiar e nortear a atuação do SEAS, **você deve realizar uma busca ativa, assim como a abordagem dessas pessoas, vinculando-se a elas e criando uma relação de confiança que garanta a efetividade das ações futuras.**

As equipes do SEAS são formadas pelos seguintes profissionais:

SERVIÇOS GERAIS

ORIENTADORES SOCIAIS

AUXILIARES EDUCATIVOS

TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR
(ASSISTENTE SOCIAL)

COORDENADOR



A DINÂMICA DE ATENDIMENTOS DO SEAS

Nesta porta de entrada, a primeira etapa da **Trilha da Cidadania**, a abordagem social é realizada de duas maneiras:

- ♦ **Abordagens solicitadas:** Quando a equipe é acionada pela central telefônica do SEAS e vai até a pessoa em situação de rua para identificação e encaminhamentos imediatos.

- ♦ **Abordagens programadas:** Quando a equipe vai até um local de grande incidência de pessoas em situação de rua, identificado a partir do mapeamento prévio, para realizar o acompanhamento planejado e sistemático, que envolve diversas ações, como o encaminhamento desse público para a rede de serviços e benefícios socioassistenciais e demais políticas públicas.

Após a abordagem social do SEAS, é preciso checar se existe a possibilidade de realizar o retorno familiar ou comunitário do usuário. Caso isso não seja possível, ele será encaminhado para a segunda etapa da **Trilha da Cidadania**, o **Centro Pop** ou aos **Serviços de Acolhimento**.

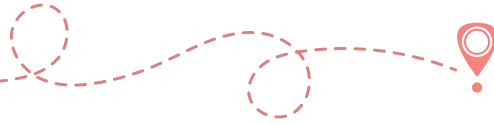
Todo e qualquer encaminhamento deverá considerar

**O MOMENTO DE VIDA
E DESEJO DO USUÁRIO,**

**bem como avaliação da
equipe de atendimento.**



ETAPA 2



Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (Centro Pop)

Como funciona o Centro Pop?



- ◆ Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h
- ◆ O atendimento ao público ocorre das 8h às 16h

A segunda etapa da **Trilha da Cidadania** é percorrida por aqueles usuários que, após a abordagem social do SEAS, não apresentam possibilidade de retorno familiar ou comunitário e é caracterizada pelas ações realizadas no Centro Pop - Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

No Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua você encontra:

- ◆ Atendimento técnico
- ◆ Orientações e atividades coletivas
- ◆ Promoção da convivência
- ◆ Desenvolvimento da autonomia dos usuários
- ◆ Desenvolvimento de sociabilidades
- ◆ Estímulo ao protagonismo
- ◆ Incentivo para a construção de novos projetos de vida
- ◆ Instruções para a garantia dos direitos socioassistenciais



No Centro Pop também é ofertado local para guarda de pertences, documentação, higiene e alimentação, que pode acontecer na própria sede ou por meio de encaminhamentos para restaurante popular ou unidades de acolhimento.

A equipe do Centro Pop é formada pelos seguintes profissionais:

MOTORISTA

COPEIRA

SERVIÇOS GERAIS

ORIENTADORES SOCIAIS

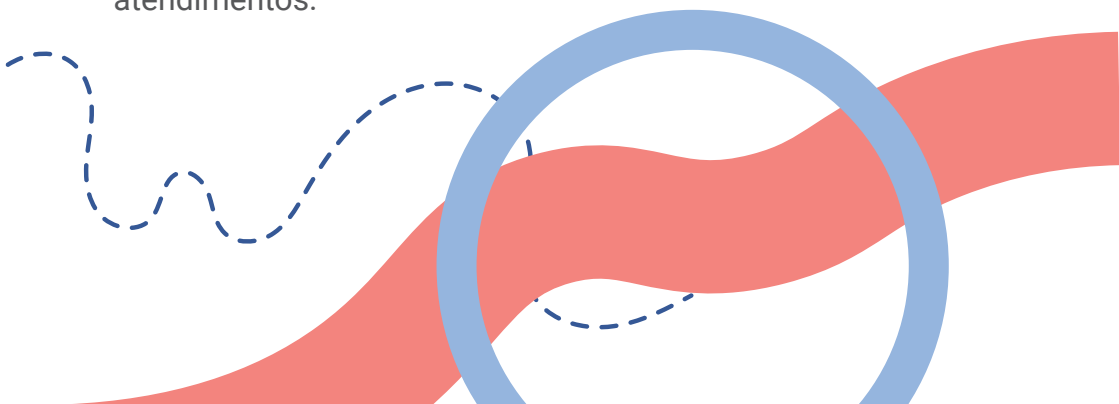
AUXILIARES EDUCATIVOS

**TÉCNICOS DE NÍVEL SUPERIOR
(ASSISTENTE SOCIAL, PSICÓLOGO E PEDAGOGO)**

COORDENADOR

O PAPEL DO EDUCADOR OU EDUCADORA SOCIAL NO CENTRO POP

Você pode trabalhar em diversos setores desta unidade, como na recepção, no setor de higiene, setor de encaminhamentos ou realizando oficinas, orientando e auxiliando na organização dos atendimentos.



É importante lembrar que o usuário pode chegar ao Centro Pop por busca espontânea ou por meio de articulações do SEAS ou rede de serviços e que esse equipamento público

ATUA NA PERSPECTIVA DO RETORNO FAMILIAR E COMUNITÁRIO.



Programa Municipal de Transferência de Renda - Londrina Cidadã

O Centro Pop também oferta a inclusão no Programa Municipal de Transferência de Renda - Londrina Cidadã. Este programa é responsável pela transferência de renda e pelo acompanhamento sistemático de pessoas que estão em processo de superação da situação de rua, ou seja, que já não utilizam mais a rua como espaço de moradia e/ou sobrevivência.

CENTRAL DE VAGAS UNIFICADA

Ei, você sabia que existe um instrumento estratégico disponibilizado pela Prefeitura Municipal de Londrina que vai auxiliar e facilitar o seu dia a dia de trabalho?

Aconselhamos que a **Central de Vagas Unificada** seja uma amiga íntima e muito bem conhecida, pois ela é indispensável para a gestão das vagas de todos os acolhimentos adultos ofertados pelo município. Essa ferramenta recebe, faz a mediação e encaminha todas as solicitações de vagas para o **Acolhimento Institucional Adulto**, avaliando as condições sociais e objetivas do usuário para acesso aos serviços de acolhimento e indicando a unidade que melhor atende às necessidades do indivíduo naquele momento, mediante disponibilidade de vaga.

O USUÁRIO NÃO TEM CONTATO DIRETO COM A CENTRAL DE VAGAS UNIFICADA

Como utilizar a Central de Vagas Unificada:

- ♦ O educador ou educadora que trabalha no SEAS ou no Centro Pop deverá informar todas as solicitações de vaga à Central de Vagas Unificada.
- ♦ O educador ou educadora que trabalha nos Serviços de Acolhimento Adulto deve entrar em contato com a Central para informar o número de vagas disponíveis, as taxas de evasão, os conflitos e outras questões que interferem no recebimento de novos acolhimentos.

QUANDO NECESSÁRIO, O ASSISTENTE SOCIAL DA CENTRAL PODE REALIZAR AVALIAÇÕES IN LOCO, GARANTINDO O MELHOR ENCAMINHAMENTO PARA A DEMANDA IDENTIFICADA.

O MAPA DA TRILHA

SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO PARA ADULTOS

Chegamos à etapa que faz parte da **proteção social especial de alta complexidade**, ou seja, os serviços de acolhimento utilizados após a abordagem do SEAS e a acolhida inicial do Centro Pop.

Nós vamos te apresentar todos os serviços ofertados ao usuário na **Trilha da Cidadania**, ressaltando as particularidades que os diferenciam.

VAMOS CONHECÊ-LOS?



SERVIÇO DE ACOLHIMENTO EM CASA DE PASSAGEM PARA ADULTOS

Este é o primeiro serviço de alta complexidade da **Trilha da Cidadania** e funciona de maneira provisória e emergencial, para pessoas com mais de 18 anos, que estejam em situação de rua.

Após a solicitação na Central de Vagas Unificada, o usuário, ao encontrar disponibilidade, é encaminhado para a Casa de Passagem para Adultos, onde a equipe técnica fará uma avaliação inicial para verificar possibilidades de retorno familiar e vida independente.

Como o usuário chega à Casa de Passagem para Adultos?

Há quatro caminhos possíveis, são eles:

- ◆ Encaminhamento realizado pela da equipe do Centro POP ou SEAS
- ◆ Encaminhamento realizado por outros serviços socioassistenciais, como CRAS e CREAS
- ◆ Encaminhamentos dos serviços de saúde, como UPA's e hospitais
- ◆ Encaminhamentos de serviços do poder judiciário, tais como Conselho da Comunidade e Sistema Penitenciário

NÃO SE ESQUEÇA!

Esses encaminhamentos são sempre intermediados pela Central de Vagas Unificada

A transferência para a próxima etapa da Trilha, o Serviço de Acolhimento Institucional, acontecerá como

ÚLTIMA ALTERNATIVA.



A equipe da Casa de Passagem para Adultos é formada pelos seguintes profissionais:

EDUCADOR OU EDUCADORA SOCIAL (VOCÊ!)

COZINHEIRAS

TÉCNICOS DE NÍVEL SUPERIOR
(ASSISTENTES SOCIAIS E PSICÓLOGOS)

COORDENAÇÃO

EM ALGUNS CASOS, MOTORISTAS

AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS

Qual é o seu papel na Casa de Passagem para Adultos?

O educador ou educadora trabalhará em conjunto com os membros da equipe para atender a **demanda emergencial do acolhido**. Você deve realizar a acolhida e a recepção iniciais, verificando a situação apresentada e realizando os encaminhamentos necessários, por isso, costumamos dizer que você será os olhos e o coração deste serviço.

O seu trabalho deve estar sempre pautado na perspectiva de proteção social e garantia de direitos socioassistenciais.

Neste primeiro contato, você fará uma breve explanação sobre os pactos de convivência e fará a triagem dos casos prioritários, ordenando-os para o atendimento técnico. Vale lembrar que, durante todo o processo, você terá apoio da equipe técnica e não estará sozinho ou sozinha.

QUANDO NÃO FOR POSSÍVEL O RETORNO FAMILIAR

ou não houver perspectiva de vida independente, o usuário prossegue na Trilha, sendo encaminhado para o Serviço de Acolhimento Institucional.



ETAPA 4

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA ADULTOS

Essa etapa da **Trilha da Cidadania** é reservada aos usuários que passaram pela **Casa de Passagem para Adultos**, mas não apresentaram perspectiva de vida independente ou retorno familiar e comunitário.

Ao chegar ao **Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos**, o usuário passará por atendimentos com o serviço social e com o psicólogo, de forma que, em conjunto, esses profissionais possam traçar um plano personalizado para o seu acompanhamento, o Plano Individual de Acompanhamento (PIA).

O que é o PIA?

O **Plano Individual de Acompanhamento** é um documento que reúne os encaminhamentos ideais para a situação e demandas do usuário. O PIA indica se esse usuário necessita de documentação, acesso às políticas de saúde, educação, cultura, habitação, justiça, entre outras. Com o PIA em mãos, os profissionais da equipe técnica podem acompanhar o acolhido por meio de atendimentos sistemáticos, tornando a iniciativa ainda mais eficaz.

Como o usuário chega ao Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos?

Há dois caminhos possíveis, sendo eles:

Após passar pela Casa de Passagem para Adultos

- ◆ Encaminhamentos dos serviços de saúde, como UPA's e hospitais
- ◆ Encaminhamentos do Centro Pop ou SEAS, caso o usuário já tenha um acolhimento de referência/esteja referenciado em um acolhimento



NÃO SE ESQUEÇA!

Esses encaminhamentos são sempre intermediados pela Central de Vagas Unificada.

A equipe do Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos é formada pelos seguintes profissionais:

EDUCADOR OU EDUCADORA SOCIAL (VOCÊ!)

COZINHEIRAS

**TÉCNICOS DE NÍVEL SUPERIOR
(ASSISTENTES SOCIAIS E PSICÓLOGOS)**

COORDENAÇÃO

EM ALGUNS CASOS, MOTORISTAS

AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS

Qual é o seu papel no Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos?

O educador ou educadora tem um papel importante na rotina dos usuários, afinal de contas, é você o responsável pela acolhida, escuta ativa e pelo olhar atento.

Você pode, ainda, promover oficinas, rodas de conversa, dentre outras atividades para fortalecimento de vínculos.

ESCUA ATIVA

É quando quem está ouvindo volta toda a atenção para o diálogo e, assim, possibilita a compreensão de qualidade no diálogo.

Lembre-se de que você será um facilitador da caminhada do usuário, orientando-o e guiando-o na busca por seus objetivos, pois o

OBJETIVO É QUE O USUÁRIO NÃO PARE POR AQUI.



O MAPA DA TRILHA

PORTA DE SAÍDA

Os serviços desta etapa são considerados a **porta de saída da rede de acolhimentos** e, portanto, a **reta final para a superação da situação de rua**.

Ao chegar neste momento da Trilha, o usuário tem acesso à vivência da individualidade e da coletividade, desenvolvendo capacidade de cuidar de si e do espaço.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO EM REPÚBLICA

O usuário que, por meio da avaliação da equipe técnica e de um processo autoavaliativo, demonstrar capacidade de autogestão e autonomia será considerado apto a dar o próximo passo na **Trilha da Cidadania**, chegando à última etapa, o **Serviço de Acolhimento em República**.



VOCÊ SABIA?

Nas Repúblicas, não temos cozinheiras e auxiliares de serviços gerais, uma vez que a alimentação e as atividades de organização da casa são realizadas pelos próprios acolhidos. A equipe técnica realiza o acompanhamento dos moradores e auxilia na definição das regras de convívio e na divisão das tarefas.

Nesta etapa de porta de saída, há duas modalidades distintas:

- ♦ República de Supervisão Moderada
- ♦ República de Supervisão Leve



ETAPA 5

REPÚBLICA MODERADA

A **República Moderada** é um serviço em formato residencial com capacidade para atender 15 pessoas adultas em processo de superação da vivência de rua.

Nesta modalidade, os usuários ainda necessitam de **apoio e supervisão em tempo integral**, e é você, educador ou educadora social, quem cumpre esse papel, estando presente em todos os momentos dessa fase de superação, acolhendo e escutando as demandas, angústias e necessidades ativamente.

Além da sua atuação, a **República Moderada** oferece acompanhamento com o técnico do Serviço Social e/ou Psicologia, que são responsáveis, juntamente com o usuário, pela elaboração do PIA.

EI, VOCÊ!

Sabia que é possível auxiliar nesse processo, colaborando no planejamento e execução de ações que tenham como objetivo a conquista da vida independente?

Dialogue com o assistente social ou psicólogo da sua unidade.



ETAPA 6



REPÚBLICA LEVE

Você chegou ao último serviço de acolhimento da Trilha da Cidadania.

A **República Leve** é uma residência que acolhe até 8 moradores e recebe, conforme avaliação técnica, jovens que completaram 18 anos e estavam em acolhimentos infantil ou juvenil. Nesta etapa, além da contribuição do acolhido com as atividades de organização da casa, é necessário que ele possua uma **fonte de renda para contribuir também com as despesas da residência.**

Nesta modalidade, não há supervisão constante e as pessoas já possuem maior autonomia, portanto, você, educador ou educadora, não atuará nestes espaços, sendo a equipe composta apenas por assistentes sociais, psicólogos e pela coordenação.



LINHA DE CHEGADA

A linha de chegada da **Trilha da Cidadania** é marcada pela conquista da vida independente e pela superação da situação de rua.

Deu para notar que esse caminhar rumo à vida independente não é linear, apresenta-se repleto de idas e vindas e vários recomeços, e pode não abarcar todos os serviços apresentados neste manual, certo?



Pois é, não podemos esquecer que as pessoas são singulares e possuem trajetórias, necessidades e destinos diferentes. Nosso papel é apoiá-las no percurso com afeto, acolhimento e cuidado, sempre direcionando-as na direção da tão sonhada linha de chegada da **Trilha da Cidadania**.

PODEMOS CONTAR COM VOCÊ NESTE PERCURSO?

REFERÊNCIAS

- ♦ BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 2008.
- ♦ COSTA, Antônio Carlos Gomes da. Pedagogia da Presença: da solidão ao encontro. Rio de Janeiro: Global, 2002.
- ♦ FREIRE, Paulo. Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz & Terra, 2019.
- ♦ FREIRE, Paulo. Pedagogia da Esperança: um reencontro com a Pedagogia do Oprimido. São Paulo: Paz & Terra, 2020.
- ♦ LOAS Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm>
- ♦ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Brasília, 2004.
- ♦ _____. Secretaria Nacional de Assistência Social. Orientações Técnicas: serviços de acolhimento para crianças e adolescentes. 2º Edição. Brasília, 2009.
- ♦ Política Nacional para a População em Situação de Rua. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm>
- ♦ Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf>

