



**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL - SMADS**

***AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENÇÃO AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA  
CONVENIADOS, RELATIVOS ÀS MODALIDADES DE ALBERGUES NOTURNOS E  
NÚCLEOS DE SERVIÇO COM ALBERGUES NOTURNOS***

**Relatório Final**

**São Paulo  
Julho/2006**

## **RESUMO**

O trabalho teve como objetivo a avaliação das organizações da rede conveniada com SMADS, na gestão de serviços de albergamento em caráter provisório, de homens, mulheres e famílias que se encontram em situação de rua, inclusive idosos, pessoas com deficiência, crianças acompanhadas por adultos responsáveis, migrantes e refugiados a partir de 18 anos de idade.

A metodologia consistiu na definição e estimativa de indicadores: i) de monitoria, aferindo a presença e quantidade dos serviços prestados e ii) de avaliação, aferindo a qualidade desses serviços.

Foram analisados todos os 26 albergues e 17 núcleos de serviços conveniados com SMADS, mediante informações obtidas em trabalho de campo especificamente planejado e realizado para este objetivo.

**Coordenação:**

Silvia Maria Schor

**Equipe Técnica:**

Rinaldo Artes

Antonieta Vieira

Michiko Shiroma de Carvalho

Liliana Mantoni

Alair Molina

Eneida Bezerra

Rosana Estrela Adamos

**Entrevistadores:**

Carolina Teixeira Nakagawa

Daniel de Lucca Reis Costa

Juliana Alves Cavalcante

Liliana Mantoni

Miriam Abbud Ferreira

Rosana Estrela Adamos

## **APRESENTAÇÃO**

A Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas –FIPE, encaminha à Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS, o relatório final da pesquisa “Avaliação dos Albergues Conveniados”.

O relatório cumpre a última cláusula contratual do trabalho sob responsabilidade da FIPE e traz os resultados do levantamento realizado em todos os albergues e núcleos de serviços com albergue, da rede de atendimento de SMADS.

A FIPE agradece aos técnicos de SMADS pela competente e cooperativa interlocução mantida durante toda a realização do trabalho. Registra, também, a importância que SMADS atribui à pesquisa e investigação sobre a população em situação de rua, tornando a tarefa que ora se encerra mais promissora.

I. INTRODUÇÃO.....	8
II. DEFINIÇÕES E PROCEDIMENTOS ADOTADOS.....	10
III. OS RESULTADOS OBTIDOS.....	14
1. POPULAÇÃO ALBERGADA E ORGANIZAÇÕES: UMA PRIMEIRA REFERÊNCIA PARA ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	14
2. CONDIÇÕES FÍSICAS E MATERIAIS .....	20
2.1 - Condições gerais do espaço físico e de conservação do prédio .....	21
2.2 Ambientes e tipos de problemas.....	24
2.3 Condições de higiene dos refeitórios/ banheiros/ dormitórios/ cozinhas .....	28
2.4 Estrutura física e equipamentos dos serviços básicos .....	31
2.5 Estrutura física e equipamentos do trabalho social e sócio-educativo .....	38
3. ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO: SERVIÇOS BÁSICOS .....	42
3.1 Acolhida .....	42
3.2. Serviços de higiene.....	47
3.3 Alimentação e outros serviços.....	53
3.4 Guarda e administração de medicamentos .....	63
3.5 Principais problemas .....	65
4. ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO: CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS ALBERGUES E NÚCLEOS DE SERVIÇOS.....	68
4.1 Capacidade e ocupação.....	68
4. 2 Público atendido nos serviços.....	70
4.3. Critérios de atendimento e regras de funcionamento .....	77

4.4. Horários de funcionamento .....	81
4.5 Segurança .....	86
4.6 Participação dos usuários .....	87
4.7 Doação de alimentos.....	89
4.8 Material de divulgação .....	91
4.9 Principais problemas enfrentados pelo serviço .....	91
5. RECURSOS HUMANOS .....	101
5.1 Recursos humanos previstos e existentes. ....	103
5.2 O trabalho voluntário.....	107
5.3 Tempo de serviço e treinamento dos funcionários .....	114
5.4 A supervisão dos trabalhos.....	126
5.5 Problemas em relação ao quadro de funcionários .....	129
5.6 Mudanças necessárias, na visão do coordenador.....	130
6. TRABALHO SOCIAL E SÓCIO-EDUCATIVO.....	132
6.1 Metodologia de trabalho social .....	132
6.2 Atendimento social e pessoas atendidas no mês .....	135
6.3 O atendimento individual .....	138
6.4 SISRUA – Dificuldades na Utilização .....	141
6.5 CAPE.....	145
6.6 Critério de encaminhamento para abrigos e moradias provisórias.....	146
6.7 Encaminhamentos para utilização da rede de serviços públicos/privados. ....	148

6.8 Atividades sócio - educativas e de lazer nos Albergues e Núcleos de Serviços com Albergues.....	151
6.9 Principais problemas na realização do trabalho social e sócio - educativo .....	158
6.10 – Mudanças necessárias, na visão dos assistentes sociais .....	162
IV. COMENTÁRIOS FINAIS .....	164
V. ANEXOS .....	166
ANEXO I - DADOS GERAIS SOBRE ALBERGUES E NÚCLEOS DE SERVIÇO .	170
ANEXO II – INSTRUMENTOS PARA COLETA DAS INFORMAÇÕES ARQUIVO E MANUAL DE CODIFICAÇÃO .....	171
ANEXOIII - ENCAMINHAMENTOS, DESLIGAMENTOS, OFICINAS E CURSOS .....	227
ANEXO IV - QUADRO RESUMO DOS INDICADOS .....	242

## I. INTRODUÇÃO

O trabalho que se encerra com este relatório resulta da demanda de SMADS por informações relativas à atuação das organizações prestadoras de serviços à população em situação de rua, nas suas modalidades de albergamento e núcleos de serviços. Nesta perspectiva, a tarefa executada pela FIPE teve um duplo objetivo: a) prover uma pormenorizada descrição das condições de atendimento da população e b) sugerir indicadores, a partir dessa descrição, que possam integrar um Manual de Operações para acompanhamento sistemático e padronizado dessas organizações.

Para realizar o trabalho a FIPE contou com a participação dos técnicos de SMADS, notadamente nas fases de definição dos indicadores a serem estimados e no planejamento do trabalho de campo. A interação das equipes respondeu à necessidade de elaborar indicadores com aderência à prática diária e dificuldades de execução sentidas por SMADS, no seu trabalho de monitorar e avaliar os serviços prestados à população. A materialização das diretrizes da política de assistência e desenvolvimento social se dá mediante o conjunto de serviços e atenção dispensados à população, exigindo instrumentos para aferição da sua qualidade, intensidade e eficácia dos recursos alocados.

O texto que se segue descreve as principais etapas do trabalho para obter os objetivos propostos. Apresenta, no item que se segue a esta Introdução, os procedimentos adotados na definição dos indicadores e no planejamento e execução do trabalho de campo; o item seguinte traz os resultados e análise do levantamento das informações nos albergues e núcleos de serviços com albergue conveniados. O item IV apresenta os comentários finais. Um conjunto de anexos complementa o texto: o primeiro traz informações gerais sobre as organizações; o segundo reúne os instrumentos utilizados para o levantamento de campo e o manual de codificação para leitura do banco de dados; o anexo seguinte apresenta a relação de indicadores obtidos na pesquisa e sua relação com a Portaria 34<sup>1</sup>; o último anexo

---

<sup>1</sup> Como se verá adiante, a Portaria 34 é um dos textos de lei que definem o escopo e qualidade dos serviços oferecidos à população em situação de rua na cidade de São Paulo.

refere-se aos resultados da ficha encaminhada aos albergues para obtenção das informações sobre desligamentos, encaminhamentos, oficinas e cursos.

## II. DEFINIÇÕES E PROCEDIMENTOS ADOTADOS

- *A definição dos indicadores*

A descrição da provisão pela rede conveniada dos serviços à população em situação de rua é feita mediante um conjunto de indicadores, quantitativos e qualitativos, calculados com as informações de campo obtidas junto a cada um dos 26 serviços conveniados.

A definição dos indicadores baseou-se prioritariamente nos textos de lei<sup>2</sup> que definem o escopo e qualidade dos serviços a serem oferecidos à população; foram relevantes, também, a interlocução com técnicos de SMADS e os Planos de Trabalho apresentados pelas organizações conveniadas. A tarefa de definição dos indicadores beneficiou-se, ademais, do conhecimento acumulado pela FIPE quanto às características da população de rua, notadamente a pesquisa recém concluída com os usuários dos albergues e núcleos de serviços com albergue, conveniados. No seu conjunto, essas fontes de informações permitiram identificar as atividades e condições necessárias para obtenção de uma descrição adequada da oferta dos serviços no momento atual.

O número de indicadores calculados para cada uma das organizações é relativamente elevado; dada a multiplicidade de dimensões envolvidas no conjunto de serviços oferecidos, a apreensão da extensão do atendimento, bem como sua qualidade, depende da verificação simultânea de aspectos diferenciados. A diferença entre as instituições, no que diz respeito ao porte e atendimento de grupos especiais, também contribuiu para elevar o número de indicadores, fazendo com que a avaliação das condições especificadas na

---

<sup>2</sup> Lei 12.316 de 16 de Abril de 1997, que dispõe sobre a obrigatoriedade do poder público municipal a prestar atendimento à população de rua da cidade de São Paulo; Decreto nº 40.232 de 02 de janeiro de 2001 que regulamenta a lei de Abril de 1997; Portaria 34 SAS/GAB/03, que define os tipos e qualidade dos serviços a serem oferecidos à população em situação de rua.

Portaria 34 se refletissem em um volume significativo de informações a serem obtidas em campo.

Como se verá pela análise dos resultados, o trabalho descreve a rede no seu conjunto, sem identificar as organizações individualmente. O esforço realizado foi na direção de elaborar indicadores que permitam obter visão de conjunto, possibilitando avaliação da execução das diretrizes políticas fixadas por SMADS. O trabalho, em momento algum, confundiu-se com a tarefa de supervisão, embora seus resultados possam vir a subsidiar essa atividade.

Os indicadores foram agrupados em três conjuntos: 1) condições físicas e materiais: destinados a aferir a oferta de espaço físico e acomodações seguras, limpas e confortáveis para a prestação dos serviços de albergamento; 2) organização e funcionamento: analisando a capacidade de albergamento (vagas), público atendido, critérios e regras gerais de funcionamento, segurança, participação dos usuários na definição das regras de funcionamento, principais problemas apontados pelos responsáveis pelos serviços; 3) trabalho social e educativo: analisando o quadro de recursos humanos para execução destes trabalhos, treinamento e supervisão, e as atividades desenvolvidas com o objetivo de ofertar e estimular a aquisição de condições de autonomia dos albergados.<sup>3</sup> Os quatro grupos de indicadores correspondem às ofertas especificadas na Portaria 34, agrupadas em: a) Institucionais/Físicas/Materiais; b) Trabalho Social; c) Trabalho sócio - educativo; d) Aquisições do usuário.

- ***Os entrevistados e os instrumentos para obtenção das informações***

A multiplicidade de indicadores levou a uma diversificação dos instrumentos para obtenção das informações e das pessoas a serem entrevistadas em cada uma das organizações.

Foram elaborados três instrumentos para obtenção das informações:

---

<sup>3</sup> Os quatro grupos correspondem, no seu conjunto, às áreas de investigação definidas na proposta de trabalho do contrato FIPE/SMADS.

- Questionário: com blocos de questões a serem respondidas, em entrevista, pelo coordenador, agente educacional e assistente social; a seleção do agente educacional e do assistente social ficou a cargo do albergue, quando da existência de mais de um profissional em uma das categorias;
- Roteiro de Observação: a ser preenchido pelo pesquisador, com informações obtidas pela observação direta;
- Anexo: a ser preenchido pelo/a assistente social e/ou coordenação e entregue ao entrevistador no dia do levantamento de informações em cada albergue;

Os três instrumentos encontram-se em anexo no final do texto.

- ***O trabalho de campo***

O levantamento das informações foi previamente agendado com cada instituição. Informados por SMADS da natureza e importância da pesquisa, a FIPE agendou com os coordenadores dia e horário para as entrevistas. Esse procedimento se fazia necessário, dada a duração da presença dos entrevistadores nos albergues e núcleos de serviços com albergue e a duração do contato direto com os coordenadores, agentes educacionais e assistentes sociais.

A permanência dos entrevistadores em cada albergue<sup>4</sup> foi de, aproximadamente, 8 horas<sup>5</sup>. Isto porque, como se pode constatar pelo Roteiro de Observação em anexo, além das entrevistas realizadas, vários dos procedimentos e rotinas adotados foram observados diretamente pelos entrevistadores. Foram acompanhadas, entre outras atividades, a admissão, guarda de pertences, higiene, jantar e encaminhamento para dormida.

O formulário Anexo, a ser preenchido pelas organizações com informações que demandavam sistematização e/ou consulta de arquivos, foi enviado com antecedência aos

---

<sup>4</sup> O tempo de permanência nos albergues sem núcleo de serviços foi um pouco menor, na média.

<sup>5</sup> Houve inúmeros casos em que se tornou necessária a volta do entrevistador ao albergue.

coordenadores e entregue ao entrevistador no dia da visita ao albergue. Apenas um dos 26 albergues pesquisados não entregou as informações solicitadas no Anexo.

O levantamento das informações foi realizado nos meses de Maio e Junho de 2006.

- *A equipe de campo*

O trabalho de campo foi realizado por 7 entrevistadores treinados especificamente para a tarefa. A seleção desses pesquisadores foi feita a partir de grupo de pesquisadores já testados em trabalho<sup>6</sup> com a população albergada e, todos eles, com formação universitária. A supervisão e coordenação do trabalho de campo ficaram sob responsabilidade de dois sociólogos da equipe de planejamento.

---

<sup>6</sup> Pesquisa FIPE/SMADS com usuários dos albergues conveniados, 2006.

### **III.OS RESULTADOS OBTIDOS**

#### **1. POPULAÇÃO ALBERGADA E ORGANIZAÇÕES: UMA PRIMEIRA REFERÊNCIA PARA ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Os 26 Serviços mantidos em convênio com SMADS disponibilizam um total de, aproximadamente, 4800 vagas/noite para a população em situação de rua na cidade de São Paulo. Metade dos albergues possui entre 100 e 250 vagas; 25% possuem um número menor (com um mínimo de 50) e os restantes 25% dispõem de um total de vagas que vai de 271 até um máximo de 550. O total apresentado inclui as vagas fixas e aquelas disponibilizadas todas as noites a novos albergados; não estão computadas neste total as vagas dos Núcleos de Serviços. Como se verá, as vagas são ocupadas todas as noites e, como mencionado nas entrevistas com coordenadores, a população em situação de rua pressiona por aumento da capacidade de atendimento.

A provisão de serviços pela rede tem nas características da população em situação de rua um dos seus condicionantes. O perfil desse público – idade, saúde, inserção no mercado de trabalho, entre outros aspectos - leva a condições particulares de trabalho, exigências nas condições de atendimento e no funcionamento da rede. O conhecimento dessa população é, assim, referência importante para a avaliação da rede.

Pesquisas realizadas em 2000 e 2003<sup>7</sup> mostraram que cerca de 85% das pessoas em situação de rua são homens, com idade aproximada de 40 anos. Esse percentual é semelhante entre os albergados e aqueles que dormem nos espaços públicos da cidade: ruas, viadutos, calçadas e praças. As mulheres, embora presentes nas ruas e nos albergues são em número bem menor.

---

<sup>7</sup> Pesquisa FIPE/SAS, 2000 e pesquisa FIPE/SAS, 2003.

A população masculina albergada em 2006<sup>8</sup> tem idade média e mediana de 45 anos. É uma população, portanto, relativamente envelhecida para o mercado de trabalho. Quando analisados por faixa etária, os dados da pesquisa realizada mostraram que 66% dos homens encontram-se entre 30 e 55 anos, 23% com mais de 55 e apenas 11% entre 18 e 30 anos. São não brancos, em sua maioria (53%).

Os problemas de saúde, droga e álcool têm forte presença entre essa população. Assim, quase 50% declararam já ter feito ou fazer uso continuado de álcool e 24%, de drogas. O uso de drogas é mais presente entre os albergados na faixa etária de 18 a 29 anos, onde 40% afirmam ter feito uso continuado, enquanto na faixa de 30 a 54 anos essa proporção cai para 26%, reduzindo-se a 9% entre os idosos. O uso do álcool, por sua vez, é mais freqüente entre os mais velhos (52% dos homens entre 30 e 55 anos e 49% dos com 55 anos ou mais) do que entre os jovens (34%). Do total de pesquisados, 42% usaram medicamento nos últimos 30 dias motivados por problemas de saúde. Dentre os problemas mencionados destacam-se a hipertensão (22%), problema de coluna (20%) e problemas respiratórios (mais de 12%), embora muitos outros tenham sido citados com menor freqüência. A pesquisa não investigou a ocorrência de doenças mentais nem, tampouco, identificou os tipos de droga e medicamentos usados.

Apenas 19% dos albergados nasceram na cidade de São Paulo. Formam, portanto, um significativo contingente de migrantes, nascidos em outras cidades do estado de São Paulo ou em outras regiões brasileiras: cerca de 42% são nordestinos e aproximadamente 49% de cidades do sudeste, incluindo a capital de São Paulo.

Os migrantes vieram a São Paulo pela primeira vez, em média, há 22 anos. Muitos deles vieram mais de uma vez, sendo 8,5 anos o tempo médio da última chegada na capital paulistana e 24,5 anos o tempo médio da primeira vez. Alguns albergados migraram e aqui permaneceram, sem retornar ao seu estado de origem: chegaram, em média, há 20 anos, e 25% desse grupo aqui está há menos de 4 anos.

---

<sup>8</sup> Pesquisa FPE/SMADS, 2006, realizada apenas com a população albergada masculina.

Grande parte dos albergados (68,5%) realiza atualmente alguma atividade para obter dinheiro, mas o fazem, predominantemente, mediante atividades específicas da população de rua – 36% afirmaram catar material para reciclagem, ou fazem bicos. Integram, na sua maioria, o contingente de trabalhadores informais da cidade, pois, dos que trabalham, apenas 5% declararam trabalhar com carteira de trabalho assinada pelo empregador. As razões predominantes para não estarem trabalhando foram: não encontrar emprego (48,8%) e ter problemas de saúde (28,2%). Esta última razão é destacada principalmente pelo grupo com mais de 55 anos (38,8%).

Entre os que têm menos de 30 anos, a proporção dos que trabalham é 73%, quase a mesma encontrada para os que têm entre 30 e 55 anos, 72%. Para os idosos, pessoas com mais de 55 anos, esse percentual cai para 57%.

A posse de documento de identidade é generalizada: menos de 5% afirmaram não ter nenhum documento. A pesquisa não permite conhecer, entretanto, o percentual de albergados egressos de prisões ou foragidos da polícia.

Como última referência, cabe mencionar uma condição comum a todos os albergados: a ausência de alternativas de moradia. A possível utilização do albergue como moradia durante a semana e retorno à residência nos sábados e domingos – otimizando o tempo de trabalho e reduzindo custos de transporte – não ficou comprovada pela pesquisa. Apenas um percentual muito reduzido, cerca de 1,5%, declarou estar nessa situação.

Para atender essa população, a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS mantém, em parceria com Organizações Sociais sem fins lucrativos, uma rede de serviços com vistas à inclusão e proteção social da população em situação de rua, em conformidade com as diretrizes da política de assistência social do município de São Paulo. Em particular, mantém os Albergues e os Núcleos de Serviço com Albergue, além de outros serviços destinados a essa população, como Abrigos, Moradias Provisórias e Núcleos de Serviços sem albergamento, e que não fazem parte do objeto do presente estudo.

Os albergues funcionam 16 horas por dia, das 17:30h às 8:30h e asseguram à população atendida, um tempo de permanência de até 6 meses. Nesse período, além da oferta diária de suprimentos, repouso e serviços básicos, o albergado recebe um atendimento individualizado do assistente social, tendo então, a oportunidade de relatar sua história de vida, seus problemas e expectativas, para traçar um plano de vida cujo objetivo é estimular a busca de alternativas de trabalho e conseqüente autonomia para deixar o albergue. Existe ainda um trabalho social no sentido de providenciar os encaminhamentos às demais instituições que compõem a rede de proteção social, para garantir o atendimento dessas pessoas por outros serviços de que necessitam, tais como: documentos, passagens, clínicas de recuperação, postos de saúde, cursos profissionalizantes, bolsa emprego, entre outros.

Existem núcleos de serviço com dois tipos de albergue classificados como I e II. Ambos funcionam 24 horas, mas diferem no tipo de atendimento e no tempo previsto de permanência da população. Nos núcleos de serviço com albergue I, esse tempo de permanência é de 6 meses enquanto nos núcleos com albergue II, é de 18 meses e o tipo de atendimento é voltado a pessoas idosas e/ou com necessidades especiais.

Os núcleos de serviço funcionam no período diurno, nas mesmas dependências do albergue e, nos termos da portaria 34, devem atender homens, mulheres com crianças e famílias em situação de rua, oferecendo refeições e serviços de higiene, atividades de lazer, atividades sócio-educativas, culturais, esportivas e oficinas diversas.

A parceria que SMADS mantém com as Organizações Sociais sem fins lucrativos se formaliza através de convênios para implantação e funcionamento desses serviços. O convênio estabelece obrigações e responsabilidades de ambas as partes quanto ao atendimento a ser prestado à população. As características e os padrões de qualidade desse atendimento, definidos na Portaria 34 SAS/GAB/03, estão assegurados nos termos desses convênios que estabelecem ainda, a exigência de um plano de trabalho a ser elaborado e executado pelas Organizações conveniadas e um regimento interno sobre as normas de funcionamento de cada albergue e núcleo de serviços com albergue.

Os termos de convênio se diferenciam basicamente quanto ao objeto, ao custeio e ao valor anual do convênio. O objeto refere-se ao número de vagas ofertadas pela organização no núcleo de serviços e/ou no albergue, com sua respectiva destinação quantitativa ao público alvo: homens, mulheres com crianças e famílias. O valor do custeio - salários mais encargos trabalhistas, oficineiros, horas técnicas, alimentação, recursos materiais para as atividades sócio-educativas e pedagógicas, materiais para manutenção do serviço, aluguel, concessionária e impostos - varia de acordo com o número de vagas ofertadas, o que leva à variação do valor anual do convênio.

As normas do convênio são muito claras ao estabelecer a forma de utilização dos recursos financeiros, a margem de flexibilização de seu uso, os elementos de despesa que compõem os valores do custeio, a forma de prestação de contas, a responsabilidade da conveniada pela manutenção dos bens patrimoniais da prefeitura utilizados nos serviços e as penalidades em função do não cumprimento das cláusulas do convênio ou da inexecução total ou parcial dos serviços conveniados.

A organização conveniada é responsável pela execução do serviço objeto do convênio e pela aplicação integral, nesse serviço, dos recursos financeiros repassados pela SMADS, devendo manter a contabilidade e os elementos contábeis comprobatórios da correta utilização dos recursos financeiros. Responde também pela apresentação de relatório mensal com resultados quantitativos e qualitativos do atendimento prestado e pela manutenção dos meios adequados e compatíveis com o atendimento das ações assistenciais. A conveniada obriga-se, ainda, a possibilitar o acesso da população aos serviços, sem discriminação de qualquer natureza e a zelar pela integridade física dos usuários.

As normas são muito claras também, ao assegurar à prefeitura, o total controle e fiscalização sobre a execução dos serviços conveniados e sobre a utilização dos recursos financeiros, cabendo às Supervisões de Assistência Social (SAS) de cada Subprefeitura supervisionar técnica e administrativamente os serviços das conveniadas de sua região, pautando-se na proposta de trabalho por ela apresentada e nos termos da portaria

34/03/SAS/Gabinete. A supervisão de um dos albergues situados na subprefeitura da Sé, ficou sob a responsabilidade de SMADS-GAB.

Alem desse papel fiscalizador a SMADS e SAS respondem pelo monitoramento e supervisão técnica dos serviços prestados, obrigando-se a indicar padrões básicos para o desenvolvimento das atividades objeto do convênio; a garantir a qualificação, o acompanhamento e suporte do pessoal que trabalha diretamente com a população, oferecendo apoio técnico e operacional, inclusive mediante profissionais especializados para assegurar a qualidade das atenções de assistência social.

Para a gestão desses serviços, a SMADS formalizou convênios com 18 Organizações Sociais sem fins lucrativos, para manutenção de 9 albergues I e 17 núcleos de serviço sendo 15 com albergue I e 2 com albergue II, conforme tabela em anexo. Note-se que do total de 4824 vagas ofertadas nos albergues, 4050 (83,95%) são destinadas à população masculina, restando 9,53% às mulheres e 6,5% aos grupos familiares. Já nos núcleos de serviço, onde foram conveniadas 2030 vagas, qualquer pessoa em situação de rua, indistintamente, pode ser atendida. Basta que haja disponibilidade de vaga.

Esses serviços estão distribuídos em 11 subprefeituras da cidade de São Paulo e são relativamente novos. Pode-se afirmar que tiveram uma expansão significativa nos últimos 5 anos, quando foram implantados 84,6% dos albergues.

Os Núcleos de Serviço são ainda mais recentes. A quase totalidade tem até 5 anos e os dois mais antigos têm 7 e 6 anos de existência. Esses núcleos funcionam durante o dia, oferecendo serviços básicos de higiene, alimentação, lavagem de roupa e repouso para adultos de ambos os sexos e crianças acompanhadas, em situação de rua. Mas servem, basicamente, de complemento e suporte aos albergados, pois muitos deles, saindo pela manhã dos albergues sem ter para onde ir, procuram os núcleos para passar o dia e participar de alguma atividade.

Trata-se, portanto, de serviços recentes, cuja expansão foi determinada pela necessidade de enfrentar uma demanda crescente da população em situação de rua com a implantação de uma rede de proteção social de emergência.

Em se tratando de serviços de implantação recente, há que se definir um padrão de referência para avaliar a capacidade e qualidade do atendimento que assegure o menor custo “per capita” possível, considerando os objetivos e a natureza do trabalho realizado, bem como as características da população atendida.

## **2. CONDIÇÕES FÍSICAS E MATERIAIS**

Para coletar informações sobre as condições físicas e materiais dos albergues foi elaborado o formulário “Roteiro de Observação do Albergue e do Núcleo de Serviço”. O roteiro contém uma série de itens relativos às condições gerais e de conservação do prédio e das dependências onde são realizados os serviços básicos e o trabalho social e sócio-educativo. O levantamento desses itens possibilita quantificar e determinar a situação dos albergues em relação aos indicadores e padrões referenciados na Portaria 34 e no Decreto 40.232/01 quanto à oferta de espaço físico e acomodações seguras, limpas e confortáveis para a prestação do serviço de albergamento. As condições físicas foram observadas pelos entrevistadores percorrendo as dependências dos albergues antes da entrada dos albergados.

Foram observadas as condições gerais do espaço externo usado como área de entrada, a existência de área verde, de área externa para as atividades, bem como de acesso às dependências internas. O aspecto físico interno da edificação foi detalhado, bem como a ofertas de acomodações seguras e limpas nos ambientes. As condições de ventilação e iluminação dos cômodos, a decoração e os aspectos que tornam o ambiente interno agradável e indicam o padrão de qualidade do atendimento também foram observados.

## 2.1 - Condições gerais do espaço físico e de conservação do prédio

As instalações físicas dos albergues são muito diferenciadas, em função da capacidade de atendimento, destinação das vagas, do tipo da edificação, das condições de conservação e utilização dos prédios e suas dependências. Para analisar a situação geral dos albergues foram observados os aspectos externos e internos da edificação.

**Tabela 1**  
**Áreas externas**

	Tem		Não Tem		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Área coberta para entrar	9	34,6	17	65,4	26	100,0
Área verde/jardim	7	26,9	19	73,1	26	100,0
Área externa para atividades	16	64,0	9	36,0	25	100,0
Vasos/plantas	19	73,1	7	26,9	26	100,0

A maioria dos albergues pesquisados não tem área externa de entrada coberta onde os usuários aguardam para entrar, nem têm área verde (73,1%). A falta de área verde é compensada pela presença de vasos e plantas e 16 albergues dispõem de área externa para realizar atividades com os usuários. É bem menor a proporção dos que contam com área verde ou jardim em suas dependências (26,9%).

### **Aspectos internos**

Dos 23 albergues que têm escadas, 18 (90%) têm corrimão nas escadas e 7 contam com antiderrapantes nos degraus. Rampas de acesso para pessoas com deficiência física foram encontradas em 9 albergues. Note-se que dos 17 (65%) edifícios que não têm rampas de acesso, 2 têm elevador e 2 outros explicitaram que os idosos dormem no térreo, para facilitar o acesso.

Também foi observado se os banheiros estão equipados com barras de apoio e antiderrapantes para oferecer segurança em especial aos idosos e pessoas com deficiência física. Verificou-se que na quase totalidade dos albergues (25) não há antiderrapantes nos banheiros. E também que, em 69,2% deles, não há barra de apoio nos banheiros. Dos 8 albergues que têm, em 4 deles elas estão nos banheiros para idosos e/ou pessoas com deficiência.

Quanto à organização interna do espaço, em metade (13) dos albergues pesquisados foram encontradas sinalizações indicando as áreas internas. Já o quadro mural com informações sobre serviços de saúde, documentação, empregos, e outros assuntos de interesse dos albergados, foi encontrado na maioria 20 (76,9%) dos albergues. Há telefone público para os usuários em 76,9% dos albergues.

Em pouco mais da metade (14) dos albergues o ambiente interno é colorido e decorado. Observações dos entrevistadores evidenciam que em 4 deles o ambiente estava decorado para festa junina ou com quadros feitos pelos usuários. Em 5 albergues a limpeza e a organização dos ambientes chamaram a atenção dos entrevistadores. Um albergue estava em reforma no momento da entrevista o que justifica a ausência de decoração, e de colorido nos ambientes, na oportunidade.

Um albergue oferece atendimento em 2 unidades físicas que têm entre elas quase uma quadra de distância. “A unidade mais antiga é menos equipada e com o maior número de

vagas”, explica o entrevistador. Os usuários que vão pernoitar, passam antes pela outra unidade para se cadastrar, mas os fixos vão direto, sem passar pelo cadastramento que é feito na outra unidade. Essa locomoção dos usuários de uma unidade para outra só é realizada para o pernoite, pois as demais dependências (cozinha, refeitório, sala de TV, sala de atendimento, computador) estão na unidade mais nova.

**Tabela 2**

**Escadas com corrimão**

<b>Há corrimão</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% com as observações válidas</b>
<b>Sim</b>	18	69,2	90,0
<b>Não</b>	2	7,7	10,0
<b>Subtotal</b>	20	76,9	100,0
<b>Não se aplica</b>	3	11,5	
<b>Sem resposta</b>	3	11,5	
<b>Total</b>	26	100,0	

**Tabela 3**

**Escadas com antiderrapante nos degraus**

<b>Há antiderrapante</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>% com as observações válidas</b>
<b>Sim</b>	7	26,9	30,4
<b>Não</b>	16	61,5	69,6
<b>Total</b>	23	88,5	100,0
<b>Não se aplica</b>	3	11,5	
<b>Total</b>	26	100,0	

**2.2 Ambientes e tipos de problemas**

Neste item do Roteiro foram levantados os problemas visíveis que podem comprometer as condições de segurança, conservação, e ventilação de cada ambiente. Foi observada a existência de fiação elétrica aparente, de manchas de bolor, vazamentos, vidros quebrados, cômodos sem janelas e com rachaduras nas paredes dos banheiros, cozinha, dormitórios e refeitório.

Dentre os albergues, em 4 deles os ambientes observados estavam em boas condições de segurança e conservação, pois não foi encontrado nenhum problema. Em 10 deles, havia um ou dois problemas em pelo menos um cômodo, para os quais se estava providenciando o conserto. Somando esses dois grupos, vemos que mais da metade dos albergues (14) estava em boas condições de conservação. Os albergues nos quais havia pelo menos um tipo de problema apresentam uma diversidade de incidências por ambiente.

**Tabela 4**

**Número de problemas dos albergues**

<b>Quantidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulada</b>
<b>0,00</b>	4	15,4	15,4
<b>1,00</b>	6	23,1	38,5
<b>2,00</b>	4	15,4	53,8
<b>3,00</b>	1	3,8	57,7
<b>4,00</b>	3	11,5	69,2
<b>7,00</b>	2	7,7	76,9
<b>9,00</b>	2	7,7	84,6
<b>10,00</b>	1	3,8	88,5
<b>12,00</b>	1	3,8	92,3
<b>13,00</b>	1	3,8	96,2
<b>18,00</b>	1	3,8	100,0
<b>Total</b>	26	100,0	

**Tabela 5****Tipo de problema nos diversos ambientes**

	Banheiro		Cozinha		Dormitório		Refeitório	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
<b>Manchas umidade e bolor</b>	12	14	7	19	10	16	5	21
<b>Cômodo sem janelas</b>	4	22	-	26	3	23	4	22
<b>Fiação elétrica aparente</b>	10	16	6	20	5	21	6	20
<b>Mancha de vazamento infiltração pelo teto</b>	6	20	3	23	6	20	4	22
<b>Vazamento de canos/torneiras</b>	4	22	-	26	-	26	1	25
<b>Janelas com vidros quebrados</b>	-	26	3	23	6	20	2	24
<b>Rachaduras nas paredes</b>	2	24	1	25	2	24	2	24

Os banheiros são os ambientes que mais apresentaram manchas de umidade/bolor, observadas em 12 albergues, seguidos pelos dormitórios, que em 10 albergues apresentaram essas manchas. Note-se que em 4 albergues os banheiros também não têm janelas, o que certamente aumenta as manchas de bolor. Em um albergue observou-se que além de apresentar bolor na cozinha e no refeitório, havia manchas também na sala do serviço social e no pátio interno, mas estava em reforma no momento da pesquisa.

É nos dormitórios onde menos se vê fiação elétrica aparente, pois 21 albergues não apresentaram esse problema. Também não ocorre nas cozinhas e refeitórios de 20 albergues. É mais freqüente a sua ocorrência nos banheiros, tendo sido observada em 10 albergues.

Note-se que em 3 albergues os dormitórios não têm janelas, o que pode causar umidade e bolor nas paredes do ambiente, além de comprometer seriamente a ventilação.

No geral os ambientes estão isentos de manchas ou sinais de infiltração no teto exceto nos banheiros e dormitórios de 6 albergues, nos refeitórios de 4 albergues e nas cozinhas de 3. Em um albergue foi observado que o teto em todo o edifício está comprometido, tanto no térreo como no 2º andar.

As cozinhas e dormitórios de todos os albergues não apresentam vazamentos nos canos e/ou torneiras. Mas em 4 albergues havia vazamentos nos banheiros, e em um no refeitório.

Nenhum albergue tem janelas com vidros quebrados nos banheiros. Esse problema foi observado nos dormitórios em 6 albergues, em 3 nas cozinhas, e em 2 nos refeitórios. Em um albergue os banheiros da ala feminina não têm janelas, e se pretende reformá-los. Em outro o entrevistador observou que “a ventilação em geral é precária; a cozinha é muito abafada; o ventilador fica ligado o tempo todo”. Em dois albergues a posição das janelas compromete a ventilação: em 1 é no refeitório e na cozinha, pois as janelas são compartilhadas por essas dependências (a da cozinha dá para o refeitório e vice-versa); e em outro as janelas dos dormitórios abrem para uma rua movimentada e a qualidade do repouso fica prejudicada pela ventilação inadequada e pela poluição sonora.

Os albergues, em geral, não apresentam rachaduras nas paredes, tendo sido encontradas em apenas 3. Em um albergue há rachaduras nas paredes de todos os ambientes, ou seja, nos banheiros, na cozinha, nos dormitórios e no refeitório; em outro no dormitório e no refeitório; e no terceiro, no banheiro.

## **2.3 Condições de higiene dos refeitórios/ banheiros/ dormitórios/ cozinhas**

### **Refeitórios**

Em todos os albergues visitados, o chão dos refeitórios estava limpo e varrido; as mesas estavam forradas com toalhas em 11 albergues (42,3%). Em nenhum albergue se constatou a presença de roedores ou insetos nos refeitórios. Em um foi observada a presença de pombas. “Elas entram depois das refeições, quando os usuários já saíram, mas antes da limpeza”, observou o entrevistador.

### **Banheiros**

Na maioria dos albergues os vasos sanitários estavam limpos (76,9%) e não foram vistos dejetos no chão dos banheiros (84,6%). De modo geral, os locais em que os banheiros estavam mais sujos e/ou com dejetos no chão eram os masculinos e com maior densidade de ocupação por vaso sanitário, variando de 23 a 31 usuários por vaso. Por outro lado, em outros dois casos, mesmo tendo uma alta ocupação, de 50 usuários por vaso sanitário, não foi observada sujeira nos vasos nem dejetos no chão no momento da pesquisa.

Os dormitórios estavam limpos e varridos na maioria dos albergues (84,6%).

### **Cozinha**

Em quase todos os albergues (24) o chão das cozinhas estava limpo e varrido; as cubas limpas em 23; as paredes limpas e sem gordura em 21 albergues, e foi observado que os equipamentos estavam limpos em 20 deles. Em um albergue, o serviço de refeições é terceirizado, e o entrevistador observou que os pratos são lavados em uma pia grande no refeitório. Em outro, a cozinha está em reforma; os alimentos são armazenados em uma

sala, de forma não apropriada. Os alimentos perecíveis chegam na hora de preparar a refeição, não ficam nem na geladeira, nem no freezer.

Em dois albergues, os funcionários da cozinha não usam luvas nem rede no cabelo, observou o entrevistador.

**Tabela 6**  
**Condições de higiene**

Condições de higiene	Sim	Não
<b>Refeitório: As mesas são forradas com toalhas</b>	11	15
	42%	58%
<b>Refeitório: O chão está limpo, varrido</b>	26	-
	100%	-
<b>Refeitório: Presença de aves voadoras, roedores, insetos (pombas, ratos, baratas)</b>	1	25
	4%	96%
<b>Banheiro: Os vasos sanitários estão limpos?</b>	20	6
	77%	23%
<b>Banheiro: Existem dejetos no chão</b>	4	22
	15%	85%
<b>Dormitório: O chão está limpo, varrido</b>	22	4
	85%	15%
<b>Cozinha: O chão está limpo, varrido</b>	24	2
	92%	8%
<b>Cozinha: As paredes estão visivelmente engorduradas ou sujas</b>	4	21
	16%	84%
<b>Cozinha: Os equipamentos estão limpos</b>	20	4
	83%	17%
<b>Cozinha: Há local apropriado para armazenar os mantimentos.</b>	21	4
	84%	16%
<b>Cozinha: Os perecíveis estão na geladeira e freezer</b>	24	-
	100%	-
<b>Cozinha: As cubas estão limpas</b>	23	3
	88%	12%

## **2.4 Estrutura física e equipamentos dos serviços básicos**

Foram analisadas as dependências e equipamentos disponíveis para prestação dos serviços básicos aos usuários e computados os albergues que oferecem: estacionamentos para carroças de catadores; bagageiros para os pertences dos usuários por tipo; banheiros masculinos e femininos com seus equipamentos (chuveiros, vasos sanitários, lavatórios individuais e torneiras coletivas); cozinha e refeitório; lavanderia; dormitórios e leitos para homens, mulheres e famílias, bem como armários individuais.

Estacionamentos para carroças de catadores foram encontrados em menos da metade dos albergues (42,3%). Quanto aos bagageiros, em todos eles existe um ou mais tipos para a guarda dos pertences. Em 10 albergues (38,5%), os pertences dos usuários são guardados em armários individuais fechados. Em 42,3% dos albergues há escaninhos abertos e também os pertences são guardados em sacos plásticos individuais. Constatou-se que além destes, há outros tipos de bagageiro em 10 albergues (38,5%): 3 têm prateleiras numeradas; um usa caixas; um reserva espaço fechado com cadeado, e acomoda os pertences em caixas de papelão etiquetadas; e 5 albergues têm outro tipo de bagageiro, mas não especificou qual.

Há casos em que o albergue oferece armários individuais para a guarda dos pertences nos apartamentos, além de ter o bagageiro geral. Em um albergue o único bagageiro existente é um espaço com armários individuais fechados, mas fica no pátio externo sem cobertura. Assim, pode ocorrer que em dias de chuva alguns pertences fiquem molhados, além de dificultar o acesso dos usuários.

**Tabela 7**

**Estacionamento e bagageiro**

<b>Estacionamento e bagageiro</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>Estacionamento: local para estacionamento de carroças</b>	11	15
	42%	58%
<b>Bagageiro: espaço com armários individuais fechados</b>	10	16
	38%	62%
<b>Bagageiro: espaço com escaninhos abertos</b>	11	15
	42%	58%
<b>Bagageiro: sacos plásticos individuais</b>	11	15
	42%	58%
<b>Bagageiro: outra forma. Especificar</b>	10	16
	38%	62%

**Banheiro masculino**

De todos os albergues um não tem banheiros masculinos, pois atende exclusivamente mulheres, e outro tem banheiros para usuários, mas não se quantificou quantos chuveiros nem quantos vasos sanitários. Para essa análise trabalhou-se, portanto, com 24 albergues.

**Tabela 8**

**Chuveiros nos banheiros masculinos**

<b>Banheiro masculino</b>	<b>Frequência</b>	<b>Média</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Q1</b>	<b>Mediana</b>	<b>Q3</b>	<b>Máximo</b>
<b>Homens/Chuveiros em funcionamento - Ban Masc</b>	24	19,3	10,0	13,0	19,6	24,3	35,0
<b>Homens/Chuveiros com água quente - Ban Masc</b>	24	33,8	10,5	13,1	20,0	26,6	300,0
<b>Homens/Vasos sanitários – Ban Masc</b>	24	20,7	7,8	13,3	17,8	24,8	50,0

No total há 202 chuveiros masculinos em funcionamento nos banheiros em 24 albergues. No entanto, quando se analisa o número de chuveiros quentes, cai para 174.

De acordo com os padrões de qualidade prevista no Decreto 40.232/01, os albergues devem oferecer um chuveiro com água quente para cada 15 pessoas. Considerando o número de vagas para homens oferecidos em cada albergue, foram elaboradas as proporções de usuários por chuveiro e se constatou que: em 8 albergues há um chuveiro para cada grupo de até 15 homens; em 7 albergues aumenta o número de usuários por chuveiro com água quente de 16 a 20 homens; e em 9 albergues há grupos que variam de 22 a 66 usuários por chuveiro.

O total de vasos sanitários nos 24 albergues é de 208. Dentro do padrão estipulado, de um sanitário para até 15 pessoas, estão 11 (45,8%) dos albergues; um pouco acima, com 16 até 20 homens por sanitário, estão 4; e com maior número de usuários, variando de 20 a 50, estão 9 albergues. Em alguns destes há também mictórios, mas mesmo quando incluídos na contagem, a proporção não se altera.

Em 19 albergues foi observado que há lavatórios individuais nos banheiros masculinos, e dois desses albergues têm 14 lavatórios cada. Em 11 há torneiras em lavatórios coletivos masculinos, e dentre estes, os dois maiores têm 12 e 20 torneiras.

### ***Banheiro feminino***

Dos albergues pesquisados, 15 atendem mulheres e famílias. Para um albergue não se obteve informação de quantos chuveiros e sanitários para as mulheres, então foram analisados os padrões em 14 albergues com atendimento feminino. Para analisar o padrão foram somadas as vagas de mulheres com as vagas oferecidas às famílias, que são compostas de mulheres com filhos. No total, há 46 chuveiros em funcionamento nos banheiros femininos e 41 chuveiros com água quente.

Dentro do padrão de 1 chuveiro com água quente para até 15 mulheres, estão 5 (35,7%) albergues; de 16 a 20 usuárias por chuveiro, estão 4 albergues; acima desses números estão 5 albergues, que vão de 22 a 30 mulheres por chuveiro.

Quanto ao número de vasos sanitários, são 65 ao todo. Em 9 albergues (64,3%) o número ofertado está dentro do padrão estipulado (1 vaso sanitário para até 15 pessoas), e em 5 albergues a proporção de usuárias se eleva, variando de 16 a 20 pessoas por vaso sanitário. Em 2 albergues os vasos sanitários femininos não têm porta, sendo que em um há 2 vasos, e em outro 7.

Há 11 albergues com lavatórios individuais femininos, o maior deles com 8 lavatórios. E 5 banheiros femininos têm torneiras em lavatórios coletivos, o maior deles com 7 torneiras.

**Tabela 9**

**Chuveiro nos banheiros femininos\***

<b>Banheiros Femininos</b>	<b>Frequência</b>	<b>Média</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Q1</b>	<b>Mediana</b>	<b>Q3</b>	<b>Máximo</b>
Mulheres-famílias Chuveiros em funcionamento	14	16,1	4,0	11,3	16,7	20,0	30,0
Mulheres-famílias Chuveiros com água quente	14	18,7	4,0	14,2	18,4	25,0	30,0
Mulheres-famílias Vasos sanitários	14	12,5	3,3	7,4	14,6	16,7	20,0

\* Há albergues masculinos que possuem vasos sanitários e chuveiros para as mulheres do Núcleo de Serviço para os quais não se determinou a quantidade destes equipamentos.

### **Refeição**

Quase todos os albergues (25) têm cozinha. Um não tem cozinha e terceiriza o serviço de refeições. Outro usa a cozinha, que é pequena, apenas para necessidades complementares, pois também recebe a refeição pronta. Em um caso, o albergue além de sua cozinha para atender aos usuários, tem uma cozinha industrial (oficina) para fornecimento de pães a outros albergues. Em um, a cozinha está separada do refeitório por estrutura de alvenaria, mas o refeitório é um espaço aberto, próximo à sala de TV, em outro a separação entre esses ambientes é feita por uma divisória.

Todos os albergues têm refeitório. Em um deles o refeitório é também o local onde assistem TV e aguardam o atendimento social. Em outro, o acesso ao refeitório é pela escada, mas

para os usuários que não podem subir, a refeição é servida na sala de TV, que possui mesa e cadeiras.

### **Lavanderia**

Em todos os albergues há serviço de lavanderia. Note-se que para um deles, a informação não foi coletada porque a lavanderia é industrial, conduzida por outra entidade mantenedora, que presta serviços a outros grupos. Não se aplica, portanto, ao padrão estabelecido para a lavanderia de uso dos albergados. Em um albergue não há espaço para secagem de roupa, mas tem uma máquina de secar. Todos os outros albergues contam com espaço para esse fim.

Em 57,7% dos albergues os usuários dispõem de um local para passar roupa. Os albergues que não têm este local, em geral os albergados passam suas roupas em outro ambiente usando a tábua de passar ou a mesa. Em 5 albergues não há local para passar roupa, não há tábua, nem ferro, os usuários, portanto, não realizam esse serviço.

Todos os albergues têm tanque. Apenas 40% deles têm máquina de lavar; mas em 4, a máquina é só para roupa geral do albergue, não para os usuários. E em outro, foi informado que a máquina estava quebrada.

É menor a proporção dos albergues (32%) que têm máquina de secar roupa. Em 4 destes, a máquina é para uso do albergue, não para os albergados.

A grande maioria dos albergues 80% oferece ferro elétrico, mas cai para 65% os que disponibilizam tábua de passar.

### **Repouso- Dormitórios masculinos**

Em 96,1% dos albergues visitados há dormitórios masculinos. A oferta geral desses dormitórios é de 192 em 25 albergues, pois um atende exclusivamente mulheres. O padrão estipulado é de 20 leitos por dormitório. O total de leitos em todos os dormitórios

masculinos é de 4.307, e a razão leitos/dormitórios para a rede como um todo fica em 22,4 leitos por dormitório, próximo do padrão. Porém, quando se verifica a proporção de leitos por albergue, nem todos correspondem ou se aproximam do padrão, havendo muita diversidade. Dentro do padrão com até 20 leitos por dormitório foram observados 10 albergues (40%). Destes, alguns estão muito abaixo: 1 com 2,7 leitos, um com 7, e outro com 12 leitos por quarto, por exemplo. Nos outros 15 albergues que estão acima do padrão (60%), 4 têm de 21 a 26 leitos/dormitório. Um desses albergues tem dormitórios em duas unidades, que na contagem geral foram somados. No entanto, ao se observar as unidades, uma delas tem 68 leitos em 4 dormitórios com 17 leitos/dormitório, portanto dentro do padrão; enquanto na outra unidade há 64 leitos em 2 dormitórios, com 32 leitos/dormitório acima do padrão. Dentre os 11 albergues que têm mais de 26 leitos/dormitório, os três mais densamente ocupados comportam de 134 a 173 leitos o que pode afetar significativamente a qualidade desse serviço.

Em 5 albergues (20% dos que têm dormitórios masculinos) há armários individuais nos dormitórios masculinos, totalizando 478 armários. O quarto com menor número de armários tem 12 e o maior tem 184.

### **Repouso - Dormitórios femininos**

Em 50% da rede de albergues há ofertas de dormitórios femininos, totalizando 547 leitos. O padrão estipulado é de 20 leitos por dormitório. Dentro do padrão estão 6 albergues, e 6 têm mais de 25 leitos femininos/dormitório. Um albergue que oferece dormitório feminino está com 100 leitos, bem acima dos demais.

Em um albergue cuja proporção de leitos está bem abaixo, (5 leitos/dormitório) foi informado que os dormitórios femininos passarão a ser usados pelos homens, pois as mulheres e seus filhos não vão permanecer no albergue, uma vez que serão remanejadas, encaminhadas para a cidade de origem, ou retornarão às suas famílias.

Para acomodar os pertences das mulheres, só em um albergue há armários individuais no dormitório feminino, e conta com 100 armários.

Em 9 albergues da rede (35%) há oferta de dormitórios familiares, com 162 leitos em 27 dormitórios; no geral não se observa acúmulo de leitos, exceto em um albergue, que tem 30 leitos no dormitório familiar.

Em 3 dos albergues que oferecem dormitórios familiares há armários individuais nos quartos com 5, 7, e 21 armários. É bem menor a proporção (27%) dos albergues da rede que oferecem berços: no total são 7 albergues e 61 berços.

## **2.5 Estrutura física e equipamentos do trabalho social e sócio-educativo**

Para analisar a estrutura física e equipamentos do trabalho social foi considerado se o albergue dispõe de espaço individual para atendimento social, de salas para atendimento grupal e palestras, e salas com computadores para registro da população atendida.

Para o trabalho sócio-educativo levantou-se o número de salas de uso múltiplo, salas de leitura ou biblioteca, salas com TV e vídeo, além de verificar se há oferta de instrumentos musicais e aparelho de som para lazer dos usuários. Foi levantada ainda a oferta de salas para oficinas e de equipamentos por modalidade de oficina por albergue.

### **Estrutura física e equipamentos para o atendimento social**

Em 23 albergues (88,5%) há espaço individualizado para atendimento do serviço social, sendo que em 14 destes há uma sala destinada a este fim. Os outros 9 albergues dispõem de 2 a 4 salas para a assistente social atender os usuários. Na maioria dos albergues há computador para uso dos funcionários no atendimento aos usuários. Em 14 destes albergues há apenas um computador. Nos outros 9 albergues há de 2 a 10 computadores.

Em mais da metade (57,7%) dos albergues não há sala exclusiva para atendimento de grupos e/ou realização de palestras. Em 3, a sala para palestras é a mesma onde estão o

vídeo e a TV; 2 usam a sala de uso múltiplo, e um faz as reuniões de grupos no refeitório. Dos outros 11 albergues que têm esse espaço, o número de salas destinadas a palestras varia de um a 5. Os que dispõem de maior número de salas têm capacidade superior a 300 albergados.

### **Estrutura física e equipamentos para o trabalho sócio-educativo**

Em 76,8% dos albergues há salas/espços de uso múltiplo para a realização do trabalho sócio-educativo. Mas cai para a metade o número de albergues (13) que têm salas de leitura ou biblioteca. Em um albergue é na sala de uso múltiplo que está a estante com poucos livros.

Dos 23 albergues que têm TV, 20 deles têm também vídeo. Em menos da metade dos albergues (11) há oferta de instrumentos musicais aos usuários. Em 17 albergues (65,4%) há aparelhos de som. Em um deles foi observado que o aparelho estava quebrado.

### **Estrutura física e equipamentos para oficinas**

Dentre todos os albergues, 10 têm algum tipo de sala e ou equipamentos para a realização de oficinas e 16 (61,5%) não estão equipados para pelo menos um tipo de oficina. Há diversidade de ofertas e alguns albergues oferecem mais de 7 tipos de oficina.

**Tabela 10****Oficinas e equipamentos por albergues**

Oficinas	Tem		Nº equipamentos	Não tem	
	Frequência	%		Frequência	%
Sala para oficina de trabalho, arte e artesanato	10	38,5	28	16	61,5
Equipamentos para oficina de costura	7	26,9	20	19	73,1
Equipamentos para oficina de informática	5	19,2	29	21	80,8
Equipamentos para oficina de padaria	2	7,7	19	24	92,3
Equipamentos para oficina de cabeleireiro	5	19,2	8	21	80,8
Equipamentos para oficina de marcenaria	2	7,7	2	24	92,3
Equipamentos para oficina de manutenção	4	15,4	7	22	84,6
Equipamentos para oficina de vassoura	3	11,5	5	23	88,5
Equipamentos para oficina de arte e artesanato	10	38,5	16	16	61,5

Em 10 albergues (38,5%) há salas para oficinas de trabalho, arte e artesanato. Um albergue embora não disponha de sala para esse fim específico, usa a sala de espera do atendimento

ou o refeitório para essas atividades. Em outro a sala de oficina de arte/artesanato funciona numa casa ao lado (outro endereço). O albergue que dispõe de 4 salas desenvolve aí diversas atividades: cestaria, marchetaria, cerâmica, tapeçaria, costura, rádio, bolsas de couro, bordado, móveis de papelão, oficina de retalhos. Ao todo a rede conta com 28 equipamentos para essas oficinas.

Os albergues que têm oficina de costura são 7 e têm 20 equipamentos.

Há 5 albergues com oficina de informática, mas dois deles, no momento da pesquisa, não contavam com professor de informática; outro tem os micros, mas não tem o espaço. No total oferecem 29 equipamentos.

Para oficina de padaria há estrutura e equipamentos em 2 albergues; em 5, é desenvolvida oficina de cabeleireiro.

Há salas para marcenaria em 2 albergues; para oficina de manutenção em 4; e para oficina de vassoura em 3.

Em 10 albergues há 16 equipamentos para oficina de arte e artesanato não alocados em salas específicas. Além destes, em 2 albergues há outros equipamentos diferentes dos arrolados que são para oficina de construção civil, e para oficina de fraldas.

Há 5 albergues com oficina de informática, mas dois deles, no momento da pesquisa, não contavam com professor de informática; outro tem os micros, mas não tem o espaço. No total oferecem 29 equipamentos.

Para oficina de padaria há estrutura e equipamentos em 2 albergues; em 5, é desenvolvida oficina de cabeleireiro.

Há salas para marcenaria em 2 albergues; para oficina de manutenção em 4; e para oficina de vassoura em 3.

Em 10 albergues há 16 equipamentos para oficina de arte e artesanato não alocados em salas específicas. Além destes, em 2 albergues há outros equipamentos diferentes dos arrolados que são para oficina de construção civil, e para oficina de fraldas.

### **3. ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO: SERVIÇOS BÁSICOS**

Para obter informações sobre o funcionamento e execução dos serviços básicos dos albergues e núcleos de serviço, foram realizadas entrevistas com 26 agentes educacionais, um de cada albergue. Além disso, os entrevistadores acompanharam todo o desenvolvimento da rotina dos albergues e núcleos, com base em um roteiro de observação cujos dados complementam as informações sobre os serviços básicos ofertados à população. Para tanto, tomou-se como referência o estabelecido na Portaria 34 SAS/GAB/03.

A rotina dos serviços básicos do albergue inclui a acolhida, guarda de pertences, higiene, refeição e repouso. Outros serviços como guarda de documentos, guarda de controle de medicamentos dos usuários, primeiros socorros, distribuição de roupas e calçados, cabeleireiro e assistência religiosa, entre outros, podem ainda ser ofertados aos usuários.

#### **3.1 Acolhida**

##### **Admissão**

Na acolhida, o controle de entrada é realizado mediante o registro de frequência ou da apresentação de crachá ou documento. Esse controle é realizado, principalmente, através do registro de frequência, utilizado por 23 (88,4%) albergues e do uso de crachá/documento, em 15. Contudo, a prevalência é do uso simultâneo dos controles (em 15 albergues), dentre os quais 13 (50,0%) associam as duas formas predominantes.

**Tabela 11**

### Controle de entrada dos usuários

Controle de Entrada	Frequência	%
Registro de frequência	23	88,4
Crachá ou documento	15	57,7
Outra	4	15,4
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

**Tabela 12**

### Formas de controle da frequência

Formas de controle	Frequência	%
Registro de frequência	8	30,8
Crachá ou documento	1	3,8
Outra	2	7,7
Registro e crachá/ documento	13	50,0
Registro e outra forma	1	3,8
Registro e crachá/documento e outra	1	3,8
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

A acolhida propriamente dita, a recepção, o primeiro contato, parece ser tarefa específica a ser desempenhada pelo Agente Educacional. Em 14 núcleos de serviço (82,4%) e em 21 albergues (80,8%) esse funcionário é indicado como o principal responsável pela acolhida. O atendimento é realizado sem lentidão em 23 dos albergues pesquisados.

**Tabela 13**

**Quem acolhe os novos usuários no serviço**

Quem acolhe os novos usuários	Albergue		Núcleo	
	Sim	Não	Sim	Não
Qualquer funcionário	6	20	2	15
	23,1%	76,9%	11,8%	88,2%
Agente educacional	21	5	14	3
	80,8%	19,2%	82,4%	17,6%
Outro	11	14	6	10
	44,0%	56,0%	37,5%	62,5%

**Tabela 14**

**Lentidão na admissão**

Ítems	Frequência	%	% observações válidas
<b>Sim</b>	2	7,7	8,0
<b>Não</b>	23	88,5	92,0
<b>Subtotal</b>	25	96,2	100,0
<b>Sem resposta</b>	1	3,8	
<b>Total</b>	26	100,0	

Foi observado em alguns albergues que a entrada é um espaço importante de sociabilidade entre os usuários. Muitos deles ficam na entrada para fumar, conversar, para ver e relacionar-se com quem entra. Em alguns locais, os funcionários têm bastante proximidade

com os usuários, identificando-os pelo nome, conhecendo seu trabalho e alguns de seus problemas.

Os procedimentos utilizados nos núcleos de serviços e nos albergues são muito semelhantes. Em ambos, o preenchimento de ficha social e explicação de regras aos novos usuários são adotados pela maioria dos serviços. Ressalte-se que são procedimentos administrativos necessários, contrastando com a entrevista com o assistente social que, embora seja adotada na maioria dos serviços: em 20 albergues e 10 núcleos, ela se dá em menor proporção que os procedimentos administrativos.

**Tabela 15**

**Procedimento utilizado para a acolhida dos novos usuários no serviço**

<b>Procedimento adotado na acolhida</b>	<b>Albergue</b>		<b>Núcleo</b>	
	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>Preenchimento de ficha social</b>	24	2	13	3
	92%	8%	81%	19%
<b>Explicação das regras</b>	26	-	12	3
	100%	-	80%	20%
<b>Entrevista com AS</b>	20	5	10	5
	80%	20%	67%	33%
<b>Outro</b>	7	18	2	13
	28%	72%	13%	87%

### **Guarda de pertences – bagageiro**

Outro importante aspecto considerado foi a guarda dos pertences individuais, mencionado na Portaria 34. Esse serviço é ofertado aos usuários dos albergues e em 18 deles (69%), o acesso ao bagageiro é feito por intermédio de um funcionário. Nos demais albergues não há essa intermediação do funcionário e os usuários podem manusear seus pertences diretamente. Em 6 desses albergues, os usuários ficam de posse da chave do armário do bagageiro.

**Tabela 16**

#### **O acesso ao bagageiro é através de um funcionário**

<b>Acesso através de funcionário</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	18	69,2
<b>Não</b>	8	30,8
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 17**

#### **Posse da chave do armário**

<b>Posse da chave do armário</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>%, com as observações válidas</b>
<b>Posse da chave pelo usuário</b>	6	23,1	24,0
<b>Posse da chave por outras pessoas</b>	19	73,1	76,0
<b>Subtotal</b>	25	96,2	100,0
<b>Sem resposta</b>	1	3,8	
<b>Total</b>	26	100,0	

Quando os usuários não possuem chave, em alguns casos, podem entrar no bagageiro e manusear seus pertences, mas dependendo do movimento de pessoas no albergue, o educador é quem retira os pertences para o usuário manuseá-los em outro local, fora da área do bagageiro. Em um albergue existe bagageiro e guarda-volumes na entrada, ambos organizados e controlados por educadores. A chave individual do guarda-volume fica sob responsabilidade do usuário. Em outros locais os usuários têm as chaves dos bagageiros, que durante o dia ficam trancadas num porta-chaves no albergue.

### **3.2. Serviços de higiene**

#### **Banho**

O serviço de higiene ofertado aos usuários do albergue compreende o banho, o kit de produtos de higiene pessoal, a troca semanal de enxoval de cama e de toalha de banho.

São comuns os relatos de resistência à higiene pessoal entre os usuários, principalmente com relação ao banho. A pesquisa procurou verificar se havia ou não obrigatoriedade do banho diário para todos os usuários. Em 14 (53,8%) albergues os entrevistados confirmaram a obrigatoriedade e em 12 a negaram, embora tenham declarado que estimulam para que o banho seja tomado diariamente. O controle do tempo do banho é efetuado apenas em 5 albergues, seja para economia de água, seja para evitar filas de espera. Apesar de 20 albergues informarem que não controlam o tempo do banho, constatou-se que em apenas 8 albergues havia fila de espera para o banho.

**Tabela 18**

**Obrigatoriedade do banho diário**

<b>Banho obrigatório</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	14	53,8
<b>Não, mas é estimulado</b>	12	46,2
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 19**

**Tempo de banho controlado**

<b>Existe controle</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Sim</b>	5	19,2	20,0
<b>Não</b>	20	76,9	80,0
<b>Subtotal</b>	25	96,2	100,0
<b>Sem resposta</b>	1	3,8	
<b>Total</b>	26	100,0	

**Tabela 20**

**Fila na hora do banho**

<b>Existência de fila</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Sim</b>	8	30,8	32,0
<b>Não</b>	17	65,4	68,0
<b>Subtotal</b>	25	96,2	100,0
<b>Sem resposta</b>	1	3,8	
<b>Total</b>	26	100,0	

**Kit de produtos para higiene pessoal**

Os usuários de 25 Albergues (96,2%) recebem um kit de produtos de higiene pessoal, de composição relativamente homogênea. Apenas um dos Albergues revelou não fornecer esses produtos aos usuários.

**Tabela 21**

**Produtos de higiene pessoal para os usuários**

<b>Oferta de kit</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	25	96,2
<b>Não</b>	1	3,8
<b>Total</b>	26	100,0

Além de verificar os produtos que integram o kit para higiene pessoal, verificou-se a periodicidade com que tais produtos são entregues aos usuários. A composição do kit não

difere muito entre os albergues; de um modo geral, oferecem quase todos os produtos. Os menos presentes são aqueles destinados a públicos específicos: os absorventes (para mulheres) e aparelho de barbear descartável (uso masculino e de frequência espaçada). Os demais estão presentes em mais de 70% dos albergues. A diferença está na periodicidade da entrega dos produtos, pois os albergues adotam critérios próprios. No entanto, pode-se observar que exceto o sabonete, para todos os produtos é maior o número de albergues que faz a entrega quando solicitado pelo usuário e não em períodos regulares.

**Tabela 22**  
**Produtos para higiene pessoal**

<b>Itens</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Sem informação</b>	<b>Não se aplica</b>
<b>Sabonete</b>	24	1	0	1
<b>Pasta de dente</b>	23	2	0	1
<b>Escova de dente</b>	22	3	0	1
<b>Absorvente</b>	17	8	0	1
<b>Aparelho de barbear descartável</b>	21	4	0	1
<b>Papel higiênico</b>	25	0	0	1
<b>Sabão</b>	20	3	2	1

**Tabela 23**

**Periodicidade de entrega dos produtos de higiene pessoal**

<b>Itens</b>	<b>não fornece</b>	<b>diariamente</b>	<b>semanalmente</b>	<b>quinzenalmente</b>	<b>mensalmente</b>	<b>quando solicitado</b>	<b>sem informação</b>	<b>não se aplica</b>	<b>Total</b>
<b>Sabonete</b>	1	6	3	5	7	3	0	1	26
<b>pasta de dente</b>	2	6	1	2	6	8	0	1	26
<b>escova de dente</b>	3	0	2	3	7	10	0	1	26
<b>Absorvente</b>	8	1	0	0	2	14	0	1	26
<b>aparelho de barbear desc.</b>	4	0	6	1	6	8	0	1	26
<b>papel higiênico</b>	0	9	0	0	2	14	0	1	26
<b>Sabão</b>	3	7	0	0	3	10	2	1	26

**Tabela 24**

**Distribuição do kit higiene para usuários das vagas não fixas**

<b>Kit é distribuído</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	22	95,7
<b>Não</b>	1	4,3
<b>Subtotal</b>	23	100,0
<b>Não se aplica</b>	3	
<b>Total</b>	26	

A distribuição do kit de higiene pessoal é feita também para os usuários de vagas não fixas em 95,7% dos albergues, constatando-se que não há distinção de tratamento entre os usuários de vaga fixa e aqueles que chegam para o pernoite.

A periodicidade da troca das toalhas de banho é feita pelo menos semanalmente em 18 albergues, atendendo ao padrão estabelecido pela Portaria 34. Os demais excedem essa periodicidade mínima, registrando-se casos de troca mensal de toalha de banho dos usuários.

A troca do enxoval de cama dos usuários é feita pelo menos semanalmente em 22 albergues, cumprindo o determinado na referida Portaria. (Tabela 38).

xxxx

**Tabela 25**

**Periodicidade de troca de toalha de banho pelo serviço**

<b>Periodicidade</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>
<b>Menos de uma vez por semana</b>	4	16,0
<b>Semanalmente</b>	14	56,0
<b>Quinzenalmente</b>	1	4,0
<b>Mensalmente</b>	2	8,0
<b>Outra periodicidade</b>	4	16,0
<b>Subtotal</b>	25	100,0
<b>Sem informação</b>	1	
<b>Total</b>	26	

### **3.3 Alimentação e outros serviços**

#### **Alimentação**

Outro serviço prestado aos usuários é a oferta de refeições. Os albergues oferecem o jantar e o café da manhã e os núcleos, o almoço. A liberdade de repetir a porção de alimentos não é a regra na maioria dos albergues. Em 13, não é permitido repetir a porção servida; em 5 não é permitido repetir a carne e a sobremesa. Apenas em 8 albergues há permissão para servir-se à vontade.

A alimentação é preparada seguindo um cardápio elaborado para a semana em 23 dos serviços (88,5%). Entretanto, em 14 Albergues (53,8%) não existe orientação e supervisão de nutricionista ou, quando há, a periodicidade é indefinida (4 albergues) ou mensal ( 5 albergues ).

A presença de grupos diferenciados é contemplada também com alimentação diferenciada em 10 albergues. Em 7 deles, no caso de haver prescrição médica; em 1, no caso de alimentação infantil, e em 2 albergues, para ambos os casos.

As pessoas acolhidas à noite, fora do horário normal, recebem alimentação em 23 albergues sendo que em 21 deles esta é igual ao jantar e em 2 casos pode ser servido lanche ou sopa.

Os entrevistadores registraram o cardápio do dia e constataram que em todos os serviços a refeição servida, tanto no almoço como no jantar, era variada e incluía arroz, feijão, carne, peixe ou frango, legumes e/ou salada. Em 6 albergues e 4 núcleos, a refeição era acrescida de suco; em 4 albergues e 3 núcleos era acrescida de sobremesa e, de ambos, em 5 albergues e 4 núcleos.

O café da manhã incluía café com leite ou achocolatado (em alguns casos ambos), pão com manteiga ou margarina. Apenas em dois serviços não era servido leite no café da manhã.

**Tabela 26**  
**Composição do café da manhã**

Composição	Café da manhã	
	Frequência	%
Café e/ou achocolatado, leite, pão com manteiga /margarina	24	92,4
Café com pão com manteiga/margarina	2	7,6
<b>Total</b>	26	100,

**Tabela 27**  
**Composição do almoço e jantar**

Composição	Almoço (núcleo)		Jantar	
	Frequência	%	Frequência	%
arroz,feijão carne,legumes e/ou salada	6	35,4	11	42,5
arroz,feijão carne,legumes e/ou salada e suco	4	23,5	6	23,0
arroz,feijão carne,legumes e/ou salada e sobremesa	3	17,6	4	15,3
arroz,feijão carne,legumes e/ou salada, suco e sobremesa	4	23,5	5	19,2
<b>Total</b>	17	100,0	26	100,0

**Tabela 28**

**Liberdade para repetir a porção de alimento servida nas refeições**

<b>Liberdade para repetir</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim, à vontade</b>	8	30,8
<b>Sim, exceto carne ou sobremesa</b>	5	19,2
<b>Não</b>	13	50,0
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 29**

**Existência de cardápio semanal**

<b>Há cardápio</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	23	88,5
<b>Não</b>	3	11,5
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 30**

**Alimentação específica para grupos diferenciados (respostas múltiplas)**

<b>Há alimentação diferenciada</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>
<b>Sim, por recomendação médica</b>	7	26,9
<b>Sim, alimentação infantil</b>	1	3,8
<b>Sim, por recomendação médica e alimentação infantil</b>	2	7,7
<b>Não</b>	16	61,5
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 31**

**Tipo de alimentação oferecida às pessoas acolhidas à noite, fora do horário normal**

<b>Tipo de refeição</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>
<b>Sim, igual ao jantar</b>	21	87,5
<b>Sim, lanche ou sopa</b>	2	8,3
<b>Não</b>	1	4,2
<b>Subtotal</b>	24	100,0
<b>Não se aplica</b>	2	
<b>Total</b>	24	

**Tabela 32**

**Presença de orientação e supervisão de nutricionista**

<b>Orientação de nutricionista</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim, sem periodicidade</b>	4	15,4
<b>Não</b>	14	53,8
<b>Sim, quinzenal</b>	2	7,7
<b>Sim, mensal</b>	5	19,2
<b>não se aplica</b>	1	3,8
<b>Total</b>	26	100,0

Em 22 albergues, a refeição é servida por funcionários e em 4, não. Porém, há 7 albergues em que os próprios usuários podem se servir nas refeições.

A oração ou pregação religiosa antes ou durante as refeições não é praticada em 20 albergues (76,9%) e em 21 (80,8%), a televisão permanece desligada durante o horário das refeições.

**Tabela 33**

**Os próprios usuários se servem**

<b>Usuários se servem</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	7	26,9
<b>Não</b>	19	73,1
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 34**

**A refeição é servida por funcionários**

<b>Funcionário serve</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	22	84,6
<b>Não</b>	4	15,4
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 35**

**Há oração ou pregação religiosa antes ou durante a refeição**

<b>Há oração</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	6	23,1
<b>Não</b>	20	76,9
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 36**

**Refeição: Há televisão ligada durante as refeições no próprio refeitório**

<b>Há TV ligada</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	5	19,2
<b>Não</b>	21	80,8
<b>Total</b>	26	100,0

### **Vigilância**

Na maioria dos albergues, o acesso ao dormitório é livre, coincidindo com o momento da entrada no albergue, ainda que em 2 casos eles sejam abertos apenas a partir de 20 e 21 horas. Em alguns serviços os dormitórios são utilizados durante o dia por usuários que trabalham no período noturno.

Quanto à existência de vigilância noturna nos dormitórios, constatou-se que é uma prática adotada em 24 albergues. Os dois albergues que não fazem essa vigilância são de menor porte, com capacidade de atendimento de até 80 pessoas.

**Tabela 37**

### Existência de vigilância nos dormitórios

Existe vigilância	Frequência	%
Sim	24	92,0
Não	2	8,0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

A ronda nos dormitórios é feita pelos funcionários e ocorre, em 21 albergues, mais de 2 vezes por noite. Em apenas um caso ocorre somente uma vez. Em um albergue o funcionário permanece todo o tempo no espaço e em outro a ronda é feita sem regularidade.

**Tabela 38**

### Periodicidade de troca do enxoval de cama pelo serviço

Periodicidade	Frequência	%
Menos de uma vez por semana	4	16,0
Semanalmente	18	72,0
Quinzenalmente	2	8,0
outra periodicidade	1	4,0
Subtotal	25	100,0
Sem informação	1	
<b>Total</b>	<b>26</b>	

### Outros serviços

O apoio aos usuários inclui ainda um conjunto de serviços, tais como: espaço para lavar e passar roupas, guarda de medicamentos e documentos, primeiros socorros/curativos, distribuição de roupas e calçados, serviços religiosos, serviços de cabeleireiro e outros.

A lavagem de roupa é utilizada por usuários em 15 núcleos e 19 albergues. Entretanto, a quantidade de usuários não é expressiva. Nos núcleos, o número médio de usuários que utilizam esse serviço é inferior a 30 por dia e nos albergues, 14 atendem a menos de 20 pessoas por dia e somente em 5 o atendimento está entre 31 e 100 usuários por dia. Para passar roupa, igualmente, a utilização é irrisória frente ao número de usuários dos núcleos e albergues.

Nos demais serviços, presentes em mais da metade dos Albergues e Núcleos, a distribuição de roupas e calçados é a mais freqüente e foi mencionada em 23 albergues; a oferta de serviço de cabeleireiro e a assistência religiosa foram mencionadas por 18 e 17 albergues, respectivamente.

**Tabela 39****Número médio de pessoas para lavagem diária de roupas**

<b>Número Médio</b>	<b>Núcleo</b>		<b>Albergue</b>	
	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>
<b>Ninguém</b>	0	0,0	1	5,0
<b>Até 10</b>	7	46,7	10	50,0
<b>de 11 a 20</b>	6	40,0	4	20,0
<b>de 21 a 30</b>	2	13,3	0	,0
<b>de 31 a 50</b>	0	-	2	10,0
<b>de 51 a 100</b>	0	-	3	15,0
<b>Subtotal</b>	15	100,0	20	100,0
<b>Não se aplica</b>	10		1	
<b>Sem informação</b>	1		5	
<b>Total</b>	26		26	

**Tabela 40****Número médio de pessoas que passam roupas por dia**

<b>Número Médio</b>	<b>Núcleo</b>		<b>Albergue</b>	
	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Ninguém</b>	4	36,4	6	30,0
<b>Até 5</b>	4	36,4	3	15,0
<b>de 6 a 10</b>	1	9,1	6	30,0
<b>de 11 a 20</b>	1	9,1	3	15,0
<b>Não oferece o serviço</b>	1	9,1	2	10,0
<b>Subtotal</b>	11	100,0	20	100,0
<b>Não se aplica</b>	11		2	
<b>Sem informação</b>	4		4	
<b>Total</b>	26		26	

**3.4 Guarda e administração de medicamentos**

A guarda e administração de medicamentos e a guarda de bens e documentos pessoais são oferecidas aos usuários dos serviços. Em 18 albergues há a oferta da guarda e controle dos medicamentos e, em 21 albergues e 10 núcleos os usuários contam com a guarda de documentos e valores pessoais. São medidas preventivas importantes, pois ajudam a evitar transtornos, seja com a administração inadequada de medicamentos controlados, seja com a perda ou furto de documentos.

**Tabela 41**

**Guarda e administração controlada de medicamentos**

<b>Há guarda de medicamentos</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	18	69,2
<b>Não</b>	8	30,8
<b>Total</b>	26	100,0

**Tabela 42**

**Existência de guarda de documentos pessoais dos usuários**

<b>Há guarda de documentos</b>	<b>Albergue</b>		<b>Núcleo</b>	
	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	21	80,8	10	58,8
<b>Não</b>	5	19,2	7	41,2
<b>Subtotal</b>	26	100,0	17	100,0
<b>Não se aplica</b>	0	0	9	
<b>Total</b>	26	100,0	26	

**Tabela 43**

**Outros serviços oferecidos pelo albergue**

<b>Outros Serviços</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>O serviço oferece primeiros socorros, curativos</b>	10	16
<b>O serviço distribui roupas e calçados</b>	23	3
<b>O serviço oferece serviços religiosos</b>	17	9
<b>O serviço oferece serviços de cabeleireiro</b>	18	8
<b>O serviço oferece outros serviços</b>	8	17

### **3.5 Principais problemas**

Os principais problemas mencionados pelos agentes educacionais no trabalho de atenção direta aos usuários dos serviços são de várias ordens, mas foram agrupados pela sua natureza, em três categorias: perfil dos usuários; condições de trabalho, e recursos humanos.

**Tabela 44**

**Principais problemas enfrentados pelos agentes educacionais**

<b>Principais problemas enfrentados por agente educacional</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>
<b>Não há problemas</b>	1	4,0
<b>Álcool/droga</b>	15	58,0
<b>Sobrecarga de função/trabalho</b>	7	27,0
<b>Não atendimento às normas/regras</b>	6	23,0
<b>Violência/brigas/ameaças</b>	6	23,0
<b>Espaço físico insuficiente/inadequado</b>	5	19,0
<b>Atendimento diferenciado (idoso, portador de deficiência/sofrimento mental)</b>	3	12,0
<b>Capacitação insuficiente para o serviço</b>	2	8,0
<b>Outros</b>	7	27,0
<b>Total de respondentes</b>	26	100,0

**Tabela 45**

**Grupos de problemas citados pelos Agentes Educacionais**

<b>Grupo de problemas</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>
<b>Perfil do usuário</b>	20	76,9
<b>Condições para desenvolvimento do serviço</b>	8	30,8
<b>Recursos Humanos</b>	9	34,6
<b>Outros</b>	7	26,9
<b>Não há problemas</b>	1	3,8
<b>Total</b>	26	100

Quanto ao perfil dos usuários, a percepção desses profissionais de 20 albergues (76,9%) identifica no comportamento e na postura da população atendida, a origem dos problemas enfrentados nos serviços. Nesse sentido, 58% referem-se à dificuldade de lidar com pessoas que fazem uso abusivo de álcool ou droga; 23% referem-se tanto ao desrespeito às normas e outros 23% mencionam situações de violência, brigas e ameaças.

A referência feita por 30,8% dos agentes educacionais às condições para o desenvolvimento do trabalho inclui a inadequação do espaço físico mencionada por 19% e o atendimento a grupos específicos que requerem atendimento diferenciado, citado por 12%.

Os problemas relativos aos recursos humanos são mencionados por 34,6% dos agentes educacionais, estando incluídos nessa categoria, a insuficiência de pessoal expressa como sobrecarga de funções e de trabalho por 27% desses agentes, e a insuficiência da capacitação e do preparo para lidar com os problemas típicos da população atendida e de grupos diferenciados como idosos, pessoas com deficiência física e convalescentes, citada por 8%.

Apenas 1 agente educacional informou que não enfrenta problemas.

#### **4. ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO: CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS ALBERGUES E NÚCLEOS DE SERVIÇOS**

##### **4.1 Capacidade e ocupação**

Foram pesquisados 26 albergues, 17 deles com núcleos de serviços. Os 26 albergues dispõem de 4824 vagas conveniadas para acolhimento e os 17 núcleos dispõem de 2030 vagas.

Os albergues e núcleos apresentam diferentes capacidades de atendimento e funcionam em imóveis adaptados, que não foram construídos para essa finalidade. Conforme dados da tabela abaixo, 38,5% de Albergues e 47,1% dos núcleos de serviço trabalham com capacidade para atender até 100 pessoas e 30,8% dos albergues e 47,1% dos núcleos, têm capacidade para atender de 101 a 200 pessoas.

Predominam, portanto, albergues e núcleos que podemos considerar de pequeno e médio portes. No entanto, ainda se observa uma parcela de 15,4% de albergues atendendo de 201 a 300 pessoas e igual proporção dos que atendem de 301 a 550 pessoas. Já entre os núcleos, é reduzida a proporção dos que atendem acima de 200 pessoas (5,9%).

**Tabela 46**

**Capacidade de atendimento dos albergues e núcleos de serviço**

<b>Capacidade de atendimento</b>	<b>Albergue</b>	<b>%</b>	<b>N.Serv.</b>	<b>%</b>
<b>Até 100 pessoas</b>	10	38,5	8	47,1
<b>101 a 200</b>	08	30,8	8	47,1
<b>201 a 300</b>	04	15,4	1	5,9
<b>301 a 550</b>	04	15,4	-	-
<b>Total</b>	26	100	17	100,00

Albergues e núcleos de serviços são, na sua maioria, bastante recentes. A média de tempo de existência dos serviços de albergamento é de 3 anos, caindo para 3,5 quando se computa o tempo de existência dos núcleos de serviços e 4,5 para albergues com núcleos de serviços. A mediana do tempo de existência dos serviços é também de 3 anos, para os três grupos analisados: albergues, albergues com núcleos de serviços e núcleos de serviços.

**Tabela 47**

**Tempo de existência dos serviços**

<b>Tempos de existência (em anos)</b>	<b>Média</b>	<b>Mínimo</b>	<b>1º quartil</b>	<b>Mediana</b>	<b>3º quartil</b>	<b>Máximo</b>	<b>N. de organizações</b>
<b>Albergues</b>	5	0	3	3	5	28	26
<b>Núcleo de serviços</b>	3,5	0	3	3	4	7	17
<b>Albergues de instituições com NS</b>	4	0	3	3	5	14	

Esses serviços estão distribuídos em 11 subprefeituras da cidade de São Paulo e são relativamente novos. Tiveram uma expansão significativa nos últimos anos, correspondendo ao período de forte expansão da rede. As exceções ficam por conta dos dois mais antigos albergues, com 28 e 14 anos de existência.

#### **4. 2 Público atendido nos serviços**

A pesquisa procurou obter informações sobre os tipos de usuários atendidos pela rede considerando os seguintes aspectos:

- As características demográficas da população atendida – sexo, idade, pessoas só e famílias;
- O atendimento de grupos especiais – portadores de necessidades especiais, convalescentes, catadores com carroças, etc;
- As situações específicas de atendimento – usuários cadastrados, sem vaga fixa e atendidos na Operação Inverno;

#### **Características demográficas**

Com relação às características demográficas observou-se que o atendimento da rede de albergues se dirige basicamente ao público masculino. Há apenas um albergue que atende exclusivamente mulheres e famílias e quase a metade dos serviços (11) atendem exclusivamente homens. Em 15 albergues são atendidas mulheres sendo que 10 deles recebem famílias.

**Tabela 48**  
**Público atendido nos albergues**

<b>Público atendido</b>	<b>Nº de albergues</b>			
<b>Exclusivamente homens</b>	11			Atendem Homens 25
<b>Homens e mulheres sós</b>	5		Atendem Mulheres/Famílias 15	
<b>Homens e famílias</b>	3	Atendem Famílias 10		
<b>Homens mulheres e famílias</b>	6			
<b>Exclusivamente mulheres e famílias</b>	1			
<b>Total</b>	26			

Cabe observar que apesar de haver um número significativo de serviços que atendem mulheres e famílias o número de vagas destinadas a estes grupos é bastante restrito. Apenas 9,5% das vagas são para mulheres sós e 6,5% são destinadas a famílias.

Nos núcleos a capacidade de atendimento se refere ao total das vagas sem discriminação de sexo ou condição familiar.

**Tabela 49**

**Público atendido, por vaga, nos albergues**

<b>Público</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Homens</b>	4050	84,0
<b>Mulheres só</b>	460	9,5
<b>Famílias</b>	314	6,5
<b>Total</b>	4824	100,0

**Atendimento a grupos especiais**

Entre os usuários de albergue existem grupos que apresentam características específicas, principalmente em relação à saúde, como os idosos dependentes de cuidados especiais, os portadores de deficiências físicas e de transtorno mental e os convalescentes recém saídos de hospitais. Além destes existem os catadores com carroça, cujo atendimento requer a disponibilidade de espaço físico para o estacionamento.

Destes 5 grupos apresentados, os portadores de deficiência física e de transtorno mental, são atendidos por quase todos os albergues – 23 e 21 respectivamente - ainda que alguns serviços façam a ressalva de que os portadores de deficiência física devem possuir autonomia de locomoção. Os convalescentes são aceitos em 16 albergues, ou seja, em aproximadamente 60% dos serviços. Já os idosos dependentes de cuidados especiais são atendidos em 50,0 dos serviços (13). Em mais da metade (15) há disponibilidade para que os catadores possam estacionar suas carroças no espaço do albergue. Além destes grupos um albergue mencionou realizar atendimento de dependentes químicos e um de homossexuais que são atendidos na ala feminina.

**Tabela 50**

**Grupos especiais atendidos nos albergues**

<b>Grupos especiais atendidos no albergue</b>	<b>Sim</b>		<b>Não</b>	
	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Portador de deficiência física</b>	23	88,4	3	11,6
<b>Portador de sofrimento mental</b>	21	80,8	5	19,2
<b>Convalescentes</b>	16	61,5	10	38,5
<b>Idosos dependentes de cuidados especiais</b>	13	50,0	13	50,0
<b>Catadores com carroça</b>	15	57,7	11	42,3
<b>Outro grupo específico.</b>	2	7,6	24	92,4

**Número de grupos especiais atendidos por serviço**

Todos os albergues da rede atendem pelo menos um grupo especial. A metade deles, 13 albergues aceitam pelo menos 4 tipos dos grupos especiais apresentados sendo que 6 (23%) aceitam todos eles: idosos, convalescentes, portadores de deficiência física e transtorno mental, catadores com carroça e 7 fazem restrição a um destes grupos. Apenas 2 albergues afirmaram atender somente um grupo especial (portadores de deficiência física).

A aceitação dos albergues de portadores de deficiência física determina um aumento e diversificação das demandas de atendimento. Alguns albergues que não atendem estes grupos utilizam como argumento a ausência de uma estrutura adequada do serviço como, por exemplo, locais com dificuldade de acesso para deficientes físicos, ausência de profissional habilitado para questões de saúde, ausência de espaço para estacionamento de carroças.

**Tabela 51**

**Número de grupos especiais atendidos**

<b>Número de Grupos Especiais</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>1,00</b>	2	7,7
<b>2,00</b>	5	19,2
<b>3,00</b>	6	23,1
<b>4,00</b>	7	26,9
<b>5,00</b>	6	23,1
<b>Total</b>	26	100,0

**Usuários que não possuem vaga fixa e Frentes Frias**

Além dos usuários cadastrados que possuem vagas fixas os serviços atendem diariamente pessoas que são encaminhadas pela rede – CRAS, CAPE ou que solicitam vaga na porta do albergue. Este atendimento é feito na grande maioria dos serviços (24). Apenas dois albergues não atendem usuários não cadastrados. Um deles se aproxima mais de um abrigo de idosos e o outro atende apenas pessoas que estão em processo de saída da rua.

Em mais da metade dos que atendem os usuários que não possuem vagas fixas (14 albergues) não existe distinção de dormitórios para estes e os que possuem vagas fixas. No entanto, em 5 albergues (20,9%) estes dois grupos dormem em espaços separados. Em outros 5 combinam-se as duas modalidades: os que não possuem vagas fixas dormem tanto em locais separados como nos dormitórios de usuários que possuem vaga fixa. Os locais separados são, geralmente, dormitórios ainda que em 2 casos (de um total de 10) os usuários dormiam em espaços improvisados como salão, refeitório, etc.

Os coordenadores de 10 serviços (41,8%) que atendem usuários sem vaga fixa alegaram que eles criam problemas para o funcionamento do albergue. O principal, refere-se a

dificuldade de cumprimento das regras: alguns se recusam a tomar banho, brigam e muitas vezes estão alcoolizados. Em dois casos houve menção a problema de furtos.

**Tabela 52**  
**Onde dormem usuários de vagas não fixas**

Onde dormem	Vagas não fixas			
	Frequência	%	%	%
<b>Apenas no mesmo dormitório que os fixos</b>	14	58,2	58,2	58,2
<b>No mesmo dormitório e em dormitório separado</b>	4	16,7	20,9	41,8
<b>Mesmo dormitório e outro local</b>	1	4,2		
<b>Apenas em dormitório separado</b>	4	16,7	20,9	
<b>Em dormitório separado e em outro local</b>	1	4,2		
<b>Total</b>	24*	100,0	100,0	

\* excluídos 2 que só atendem usuários com vaga fixa

No caso dos usuários que recebem atendimento emergencial durante as frentes frias, 22 albergues os alojam. Em 17 casos (77,4), pernoitam em locais separados dos que possuem vagas fixas e em 8 albergues estes usuários são acomodados exclusivamente em dormitórios separados. Em 7 (31,9) os usuários são acomodados exclusivamente em outros locais como salão, sala de tv ou sala de atividades em colchonetes ou camas de campanha. Em outros dois combinam-se a estes espaços dormitórios separados dos cadastrados. Cabe observar que em 4 albergues (18,1) os acolhidos durante as frentes frias são alojados apenas nos mesmos dormitórios dos que possuem vagas fixas.

Segundo os coordenadores, os problemas enfrentados pelos albergues durante as frentes frias estão relacionados principalmente ao perfil dos usuários (59,0) que é diferente dos regulares. Foram citados: problemas de alcoolismo, higiene, resistência ao banho, presença de muquirana, percevejos e problemas de saúde.

Em segundo lugar foram apontados os problemas de excesso de demanda/falta de vagas para o atendimento (6 albergues), falta de espaço/estrutura física inadequada (4) e insuficiência de funcionários para o volume do atendimento (4).

**Tabela 53**

**Local de dormida dos usuários de vagas não fixas nas Frentes frias**

<b>Local de dormida</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Apenas no mesmo dormitório que os fixos</b>	4	18,1	18,1
<b>No mesmo dormitório e em dormitório separado</b>	1	4,5	4,5
<b>Apenas em dormitório separado</b>	8	36,5	77,4
<b>Em dormitório separado e em outro local</b>	2	9,0	
<b>Apenas em outro local</b>	7	31,9	
<b>Total</b>	22**	100,0	100,0

\*\*excluídos 4 que não atendem nas frentes frias

**Tabela 54**

**Problemas ocasionados com o atendimento nas Frentes Frias**

<b>Problemas</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>População com perfil diferente dos usuários regulares</b>	13	59,0
<b>Excesso de demanda/falta de vagas</b>	6	27,0
<b>Falta de espaço/estrutura física inadequada</b>	4	18,0
<b>Insuficiência de funcionários para o volume do atendimento</b>	4	18,0
<b>Outros</b>	4	18,0
<b>Total de respondentes</b>	22	100,0

\*% em relação ao total de motivos

**4.3. Critérios de atendimento e regras de funcionamento**

Nos albergues há regras que impedem a admissão de usuários em determinadas situações e que os desligam automaticamente em função de algumas ocorrências.

Estas situações foram apresentadas aos coordenadores a fim de verificar quais os critérios existentes e sua variação. Além disto foram levantadas informações junto ao coordenador sobre os critérios para ocupação das vagas disponíveis nos serviços.

Somente em dois serviços foram mencionadas condições específicas para preenchimento das vagas disponíveis, qual seja, estar em processo de saída da rua. Nos demais serviços foram apresentadas apenas as prioridades estabelecidas para preenchimento das vagas, que recaem sobre grupos especiais: idosos, mães com crianças e gestantes, deficientes. Outros mencionam ainda a ordem de chegada como critério para o atendimento.

Foram levantadas também informações sobre os critérios para a permanência dos usuários do albergue no núcleo de serviços da organização, no período diurno. Observou-se em 3 serviços que a maioria dos albergados permanece no núcleo (Simeão, S Camilo II e Ueze Zahran). Trata-se de serviços que atendem prioritariamente idosos e portadores de

deficiência. Em um serviço o entrevistado informou que os usuários do albergue não podem permanecer no núcleo, com exceção dos migrantes que estão em SP para resolver algum problema e sem recursos para se alimentar. Em três casos foi explicitado que a permanência de albergados no núcleo depende da avaliação e autorização da assistente social.

Cabe observar que a maioria dos serviços prioriza nos núcleos o atendimento de idosos, convalescentes e portadores de deficiência.

### **Impedimento à entrada**

Os critérios que impedem a entrada de usuários nos serviços da rede não são uniformes.

O fato do usuário já ter sido anteriormente expulso do albergue foi o critério apontado pelo maior número de serviços (20) para impedir a entrada, correspondendo a 77% dos casos. No entanto, alguns esclarecem que consideram a gravidade do motivo da expulsão para tomar a decisão.

Estar alcoolizado/drogado impede a entrada em 10 albergues (39%). Entretanto, vários coordenadores esclarecem que a entrada não é permitida quando o grau de comprometimento é alto ou quando o usuário está agressivo. Nestes casos, ele deve aguardar fora até que o efeito do álcool diminua.

Não ter documento não é impedimento para a entrada.

Outras razões apontadas por alguns albergues apareceram de forma menos freqüente: ter freqüentado o albergue a menos de 6 meses, ter sido expulso de outro albergue e não estar em situação de rua foram indicados por menos de 30% dos serviços. Com relação ao critério “não estar em situação de rua”, foi observado que, em alguns casos, é difícil saber com segurança a situação real quando o usuário afirma estar em situação de rua.

Os outros critérios que impedem a entrada foram menos expressivos. Entre eles destacam-se: presença de agressividade e violência por parte dos usuários e deficiência física sem autonomia.

Nem todos os critérios são utilizados simultaneamente pelos albergues. A maioria leva em conta de 2 a 4 critérios.

**Tabela 55**

**Critérios que impedem a entrada do usuário no albergue**

Critérios	Sim		Não	
	Frequência	%	Frequência	%
Ter sido expulso deste albergue	20	77,0	6	23,0
Estar alcoolizado/drogado	10	39,0	16	61,0
Ter frequentado este albergue a menos de 6 meses*	7	28,0	18	72,0
Não ter nenhum documento	-	-	26	100,0
Ter sido expulso de outro albergue.	6	23,0	20	77,0
Não estar em situação de rua	7	26,9	19	73,1
Outro	15	57,7	11	42,3

\*1 sem informação

**Desligamento automático**

Os critérios de desligamento automático dos usuários são mais uniformes na rede do que os impedimentos para a entrada.

Em primeiro lugar aparecem os motivos ligados à agressão física e faltas. Na quase totalidade dos albergues (96%) há desligamento automático em função de agressão física a funcionários (25 albergues), agressão a outro usuário (24), e faltas consecutivas sem justificativa (24). Varia, no entanto, o número de faltas consecutivas que levam ao

desligamento. Em metade (13) o limite é até 3 faltas. Em 6 albergues varia de 4 a 5 faltas e em 3 aceita-se de 8 até 30 faltas.

Em segundo lugar aparecem os motivos ligados ao uso de drogas dentro do serviço, utilizado como critério de desligamento em 21 dos albergues e a ocorrência de furto que leva ao desligamento em 76,9% dos serviços (20 albergues).

É maior a tolerância em relação à ingestão do álcool dentro do albergue que, apesar de proibido, implica em desligamento automático em menos da metade dos serviços, 11 albergues. O porte de arma branca desliga o usuário em 11 albergues.

O vencimento do prazo de 6 meses previsto para a permanência no albergue não leva, em nenhum caso, ao desligamento automático.

Entre os outros critérios citados se destaca a ocorrência de assédio sexual.

**Tabela 56**

**Critérios para o desligamento automático do usuário do albergue**

Critérios	Sim		Não	
	Frequência	%	Frequência	%
Agressão física a funcionários	25	96,2	1	3,8
Faltas consecutivas sem justificativa	24	92,3	2	7,6
Agressão física a outro usuário	24	92,3	2	7,6
Uso de droga dentro do albergue	21	80,8	5	19,2
Furto	20	76,9	6	23,1
Porte de arma branca	11	44,0	14*	56,0
Ingestão de bebida alcoólica dentro do albergue	11	42,3	15	57,7
Ter vencido o prazo de 6 meses.	-	-	25*	100,0
Outro.	8	30,8	17*	65,4

\* 1 sem informação

#### **4.4. Horários de funcionamento**

Foram levantados na pesquisa dados a respeito do horário de funcionamento dos serviços da rede destacando dois aspectos: a homogeneidade ou não da rede em relação aos horários estabelecidos e a rigidez/flexibilidade oferecida aos usuários. Neste aspecto procurou-se considerar o período de tempo de oferta de cada serviço – alimentação higienização, repouso, acesso ao bageiro e atividades sócio-educativas – que se constitui em um dos indicadores da qualidade do serviço prestado.

Com relação ao primeiro aspecto, homogeneidade, observa-se que, de uma forma geral, há uma aproximação dos horários de funcionamento entre os serviços, tanto nos albergues como nos núcleos de serviço. Em segundo lugar observa-se que existe uma flexibilização de horários em situações especiais, ainda que ela esteja quase sempre condicionada a autorizações de funcionários.

#### **4.4.1 Horários dos albergues**

A rotina do albergue inclui a entrada, acesso ao bagageiro, banho, jantar, participação em atividades socio-educativas, repouso, café da manhã e saída. Foram levantados em cada serviço os horários e a duração destas atividades <sup>9</sup>.

##### **Entrada e saída**

O horário estabelecido para entrada nos albergues da rede ocorre no período das 16 às 18 horas, concentrando-se na faixa de 17 às 17,30. A maioria (21) estabelece um período para entrada que corresponde, em média, a 3 horas e meia. Apesar desta determinação, há flexibilização de horário para entrada em todos os serviços, em situações especiais. As principais razões que permitem a entrada em horário diferente do estabelecido são: trabalho, estudo e tratamento médico ou autorização prévia do assistente social. Há outras situações apontadas para flexibilização como: justificativas apresentadas pelo usuário, ocasiões especiais como dia de jogo, chuva, trânsito intenso e ser portador de necessidades especiais (deficiência, idosos). Cabe observar que, independentemente do motivo, a permissão para a entrada fora do horário estabelecido depende, na maioria dos casos, da autorização de funcionários, especialmente do assistente social.

Os albergues da rede funcionam, em média, 15 horas. O horário limite para a saída dos

---

<sup>9</sup> Detalhamento em anexo

usuários ocorre no período das 7 às 8,30 da manhã, concentrando-se no período das 7 e 30 às 8 horas. Apenas um estabelece horário de saída anterior a este (7 horas) e 3 permitem a saída até 8 e 30. Em 4 albergues o horário de saída é livre. Um deles é um albergue feminino e outro abriga principalmente idosos.

### **Bagageiro**

O tempo disponível para acesso ao bagageiro é bastante variado nos albergues. Em 5 deles (19,3) o acesso é livre, seja porque o usuário tem armário no quarto ou chave do armário individual, seja porque pode solicitar o acesso a qualquer momento ou no período das 6 da manhã às 22 horas.

Nos albergues em que há restrição do acesso o tempo médio em que o bagageiro fica disponível é de 4 horas e meia. Ainda que existam horários estabelecidos em 21 albergues, 7 mencionaram que há flexibilidade para o acesso fora do horário em situações especiais: albergados que chegam mais tarde em razão de trabalho ou estudo, quando há necessidades prementes, ou quando o usuário solicita.

Em 7 albergues foi mencionado que o bagageiro fica disponível ao acesso em dois períodos: à noite e no início da manhã.

### **Banho**

Em mais da metade dos albergues (13) o horário de acesso ao banho é livre. Nos demais a média de tempo é de 4:30 horas, correspondendo aproximadamente ao período de abertura do albergue até o horário de dormir (17 às 22 horas).

### **Horário do jantar**

A grande maioria dos albergues (21) inicia o jantar entre 18 e 19 horas. O tempo médio em

que o jantar é servido é de 2 horas.

Em alguns locais há prioridade para as refeições de mães com filhos e idosos que são servidos previamente. Há flexibilidade no horário também para usuários que trabalham ou estudam e não podem chegar no horário previsto.

### **Horário de repouso**

A maior parte dos albergues (16) indica como horário de dormir as 22 horas. Na maioria este horário é recomendável, mas não rígido. Em 5 albergues não há horário estabelecido para dormir. Outros determinam o horário inicial em que os usuários podem se dirigir para o dormitório, pretendendo atender principalmente os que necessitam levantar muito cedo para trabalhar ou os que querem dormir mais cedo.

### **Atividades sócio-educativas**

A informação não foi obtida em todos os albergues. Nos 15 para os quais há a informação observou-se que 11 estabelecem de uma a duas horas para as atividades sócio-educativas. Os demais não determinam o tempo.

### **Café da manhã**

O período em que o café da manhã começa a ser servido nos albergues vai das 4 às 7 horas da manhã, mas a maioria inicia entre 5 e 6 horas (20). Um albergue inicia antes deste horário (às 4 da manhã).

O período em que o café da manhã é oferecido é de uma hora e meia, em média.

#### **4.4.2 Horários dos Núcleos de Serviço**

##### **Entrada e saída**

A entrada nos núcleos de serviço da rede ocorre entre 7:30 e 9:30 horas sendo que a maioria - 12 núcleos (70,4) – abre entre 8 e 9 horas da manhã. Em 3 núcleos não há horário de entrada, tendo em vista que os usuários são praticamente os albergados. Dois deles atendem principalmente idosos e pessoas com deficiência física.

O tempo médio de funcionamento dos núcleos é de 8 horas. A saída ocorre entre 16 e 17 horas.

##### **Bagageiro e banho**

Em metade dos núcleos (8) não há serviço de bagageiro e em dois a utilização depende de autorização específica de funcionários, sendo que um deles é na verdade um guarda-volumes que pode ser utilizado com autorização. Nos demais núcleos (7) o bagageiro funciona em todo período de atendimento.

O serviço de banho está disponibilizado durante todo o tempo de funcionamento na maioria dos Núcleos (12). Nos demais se restringe a um período do dia: 2 horas pela manhã e 2 no período da tarde.

##### **Horário de almoço**

O horário em que almoço começa a ser servido nos Núcleos vai das 11 às 12 e 30 horas, concentrando-se entre 11 e 30 e 12 horas (12 núcleos). O período de almoço é de aproximadamente uma hora e meia.

#### Atividades sócio-educativas

As atividades sócio-educativas dos Núcleos ocorrem principalmente em um dos períodos do dia, sendo pela manhã em 8, e à tarde em 3. Apenas em 4 núcleos foi informado que realizam atividades nos dois períodos. Não foi possível quantificar o número de horas das atividades realizadas em todos os núcleos. Nos 10 casos com informação o tempo de duração das atividades sócio educativas da maioria é de uma hora.

#### 4.5 Segurança

A pesquisa procurou obter informações sobre a utilização da segurança pública pelos albergues para resolução de situações de conflito nos serviços. Constatou-se que todos os serviços recorrem a ela em algum momento: 23 albergues (85,5) declararam acionar a Guarda Civil Metropolitana e 19 (73,1) a Polícia Militar.

**Tabela 57**

#### **Tipo de segurança acionada para solução de problemas**

Tipo de segurança acionada	Sim		Não	
	Frequência	%	Frequência	%
<b>Guarda Civil Metropolitana</b>	23	88,5	3	11,5
<b>Polícia Militar</b>	19	73,1	7	26,9

Mais de 60% (16) dos albergues acionam a ambos, sendo que a maioria recorre primeiramente à GCM e, dependendo da gravidade, à PM (12). No entanto, 7 serviços recorrem exclusivamente à GCM e 3 à PM.

Geralmente a GCM é acionada em situações em que o usuário provoca agressão física não controlada a outros usuários ou funcionários, recusa-se a deixar o serviço quando desligado,

ou quando há furto. Em dois albergues grandes a presença da GCM é rotineira. Em um deles fica permanentemente (S Francisco) e em outro acompanha a entrada diária dos usuários (Pedroso).

A PM costuma ser chamada em casos mais graves de brigas mais violentas, com uso de arma e ameaça de morte ou óbito.

**Tabela 58**

**Quem é acionado para solução de problemas**

<b>Quem é acionado</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Só GM</b>	7	26,9	26,9
<b>Só PM</b>	3	11,5	11,5
<b>Ambos indistintamente</b>	4	15,3	61,5
<b>Ambos</b>	12	46,1	
<b>Total</b>	26	100,0	100,0

#### **4.6 Participação dos usuários**

Foram pesquisadas duas modalidades de participação dos usuários nos serviços: na realização dos trabalhos de limpeza e em reuniões destinadas a estabelecer e alterar as regras de funcionamento do serviço.

Com relação à limpeza dos espaços constatou-se que na maioria dos serviços - em 20 albergues (76,9) e 11 núcleos (64,7) - os usuários participam do processo.

Em alguns locais os albergados colaboram na limpeza lavando a louça do jantar e limpando o refeitório. Outros serviços organizam escala para limpeza dos dormitórios. Alguns se referiram a mutirões de limpeza que são feitos semanalmente ou ocasionalmente.

**Tabela 59**

**Participação dos usuários na limpeza dos espaços**

<b>Há participação</b>	<b>Albergues</b>		<b>Núcleos</b>	
	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	20	76,9	11	64,7
<b>Não</b>	6	23,1	6	35,3
<b>Total</b>	26	100,0	17	100,0

Com relação à participação dos usuários em discussões e decisões sobre o funcionamento do serviço constatou-se que a maioria dos albergues (23) realiza reuniões com os usuários para definir e alterar regras do funcionamento. No entanto, apenas a metade (14) o faz de forma sistemática, pelo menos uma vez por mês. Os demais realizam reuniões em espaços de tempo maiores ou ocasionalmente.

Dos 7 serviços que não realizam reuniões com os usuários ou o fazem ocasionalmente, 4 são grandes albergues que atendem a mais de 250 pessoas.

**Tabela 60**

**Periodicidade de reuniões com usuários para definir/alterar regras de funcionamento do Serviço**

<b>Periodicidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Semanalmente</b>	2	7,6
<b>Quinzenalmente</b>	3	11,5
<b>Uma vez por mês</b>	9	34,7
<b>Uma vez em dois a 5 meses</b>	5	19,3
<b>Ocasionalmente</b>	4	15,4
<b>Não realiza</b>	3	11,5
<b>Total</b>	26	100,0

#### **4.7 Doação de alimentos**

Os serviços, na grande maioria (23), recebem doação de alimentos, mas não de forma regular. Apenas 3 serviços recebem alimentos diariamente e 5 semanalmente. Na maioria dos casos (12) o recebimento das doações é esporádico.

Segundo alguns coordenadores, o recurso não gasto com alimentos, em função das doações, é pequeno e insuficiente para outras despesas. No entanto, 70% dos serviços (16) que recebem doações declararam que utilizam o recurso disponível para complementar e enriquecer a própria alimentação por meio da compra de frutas, verduras, doces para sobremesa, biscoitos, etc. Os demais afirmaram que utilizam os recursos disponíveis para compra de produtos de higiene e limpeza e material de construção para pequenos reparos e manutenção do imóvel.

**Tabela 61**

**Recebimento de doação de alimentos**

<b>Periodicidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Diária</b>	3	11,5	88,5
<b>Semanal</b>	5	19,2	
<b>Mensal</b>	2	7,6	
<b>Esporádica</b>	12	46,1	
<b>Sem informação</b>	1	3,8	
<b>Não recebe</b>	3	11,5	11,5
<b>Total</b>	26	100,0	100,0

**Tabela 62**

**Doação de alimento : formas de utilização dos recursos do convênio**

<b>Forma de utilização do recurso</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Complem/Reforço da alimentação</b>	15	65,4
<b>Alimentação e material higiene</b>	1	4,3
<b>Material de Higiene</b>	1	4,3
<b>Manutenção - reparos e consertos</b>	3	13,0
<b>Higiene e manutenção</b>	2	8,7
<b>Outros</b>	1	4,3
<b>Total</b>	23	100,0

#### 4.8 Material de divulgação

A maioria dos serviços (22) possui material de divulgação como folders, sites, ou outro tipo de impresso, sendo que em 16 foi possível verificar o material no momento da entrevista. Dos 16 folders examinados, 12 (75%) citavam a parceria com SMADS e 4 (25%) não faziam referência.

**Tabela 63**

**Existência de folder e referência à SMADS**

<b>Folder</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Possui material de divulgação e cita a parceria com SMADS</b>	12	75,0	84,7
<b>Possui material de divulgação mas não cita a parceria com SMADS</b>	4	25,0	
<b>Sub total</b>	16	100,0	
<b>Possui mas não disponível no momento</b>	6		15,3
<b>Não possui material de divulgação</b>	4		
<b>Total</b>	26		

#### 4.9 Principais problemas enfrentados pelo serviço

Procurou-se identificar os principais problemas que afetam o funcionamento dos serviços solicitando aos diferentes agentes - coordenador, assistentes sociais e agentes educacionais – que identificassem as maiores dificuldades. Além disto foi perguntado ao coordenador especificamente sobre os problemas relacionados ao espaço físico e aos recursos humanos.

Procurou-se, também identificar a ocorrência e periodicidade de um conjunto situações relacionadas aos usuários no mês anterior à pesquisa.

### **Problemas identificados pelo coordenador**

Os problemas identificados pelos coordenadores foram divididos por tipo e estão relacionados a: comportamento e perfil do usuários, recursos humanos, funcionamento da rede de proteção social, recursos financeiros e espaço físico.

Em 72% dos albergues (18) foram apontados problemas relacionados ao comportamento e perfil dos usuários, em que se destacam alcoolismo e uso de drogas, conflitos e agressões entre usuários e com funcionários e pressão dos usuários por falta de vagas. São mencionados também problemas relacionados à presença de usuários com deficiência física e com transtornos mentais – casos psiquiátricos, cadeirantes, etc.

Em segundo lugar aparecem os problemas relativos à rede de proteção social (7 albergues) e espaço físico do albergue (7). Os coordenadores se referem ao funcionamento insuficiente e desarticulado da rede, destacando a dificuldade que encontram para encaminhar usuários para outros serviços e a resistência e morosidade do serviço de saúde para o atendimento dos albergados. Os problemas apontados em relação ao espaço físico se referem a espaço insuficiente ou inadequado para o atendimento no albergue.

As dificuldades relacionadas a área de recursos humanos foram mencionadas em 6 albergues e se referem a: quadro de funcionários insuficiente, sobrecarga de trabalho e falta de técnicos específicos (psicólogos, enfermeiros) considerados necessários para o atendimento e falta de segurança para os funcionários.

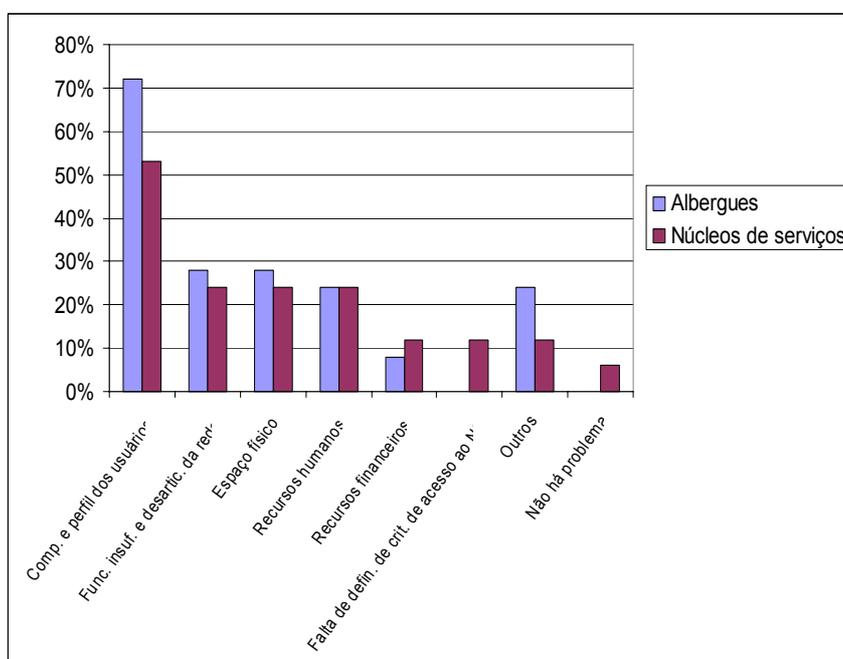
Entre os demais problemas apontados em 6 albergues se destaca a existência de rejeição do serviço pela população do entorno (2 casos). Houve duas menções a recursos financeiros insuficientes.

Nos Núcleos de Serviço os problemas apresentados e a proporção em que eles são mencionados pelos coordenadores é bastante semelhante ao que foi encontrado nos

albergues com o acréscimo de um problema específico: a falta de definição de critérios de acesso ao Núcleo apontada por 2 serviços.

**Gráfico 1**

**Problemas identificados pelo coordenador**



**Tabela 64****Problemas identificados pelo coordenador**

<b>Tipos</b>	<b>Albergue</b>		<b>Núcleo</b>	
	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>
<b>Comportamento e perfil dos usuários</b>	18	72,0	9	53,0
<b>Recursos humanos</b>	6	24,0	4	24,0
<b>Rede de proteção social</b>	7	28,0	4	24,0
<b>Recursos financeiros</b>	2	8,0	2	12,0
<b>Espaço físico</b>	7	28,0	4	12,0
<b>Falta de definição de critérios de acesso ao NS</b>	-	-	2	12,0
<b>Outros</b>	6	24,0	2	12,0
<b>Não há problema</b>	-	-	1	6,0
<b>Total de respondentes</b>	25*	100,0**	17	100,0**

\*1 sem informação

\*\*% em relação total de respondentes

**Ocorrência de problemas no serviço no último mês**

Os dados apresentados a seguir se referem a ocorrências no mês anterior ao da pesquisa e permitem compor um quadro de problemas vivenciados no cotidiano dos albergues e núcleos.

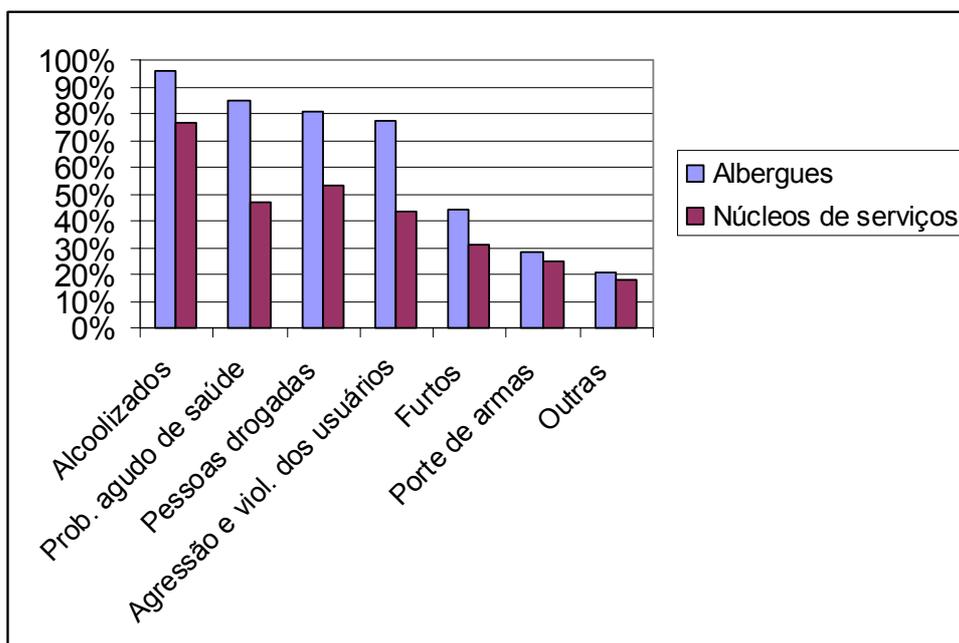
Os problemas que atingiram a grande maioria dos albergues (mais de 80%) são presença de: pessoas alcoolizadas, na quase totalidade (96,2%), usuários com problemas agudos de saúde (84,6%) e pessoas drogadas (80,0%). Bastante significativa também é a ocorrência de

agressão e violência por parte dos usuários (76,9%). Ocorreram no mês anterior furtos em 44,0% dos albergues (11) e em 28,0% (7) foram encontradas pessoas portando armas.

Nos núcleos a ordem de importância dos problemas registrados é bastante semelhante à encontrada nos albergues, ainda que eles ocorram de maneira menos acentuada. O problema de maior destaque - presença de pessoas alcoolizadas - ocorreu em 76,5% dos núcleos (13), pessoas drogadas em 53% (9) e agressão e violência por parte dos usuários em 43,8% (7).

**Gráfico 2**

**Problemas ocorridos nos albergues e núcleos de serviços mês anterior à pesquisa**



**Tabela 65**

**Problemas ocorridos nos albergues e núcleos de serviços mês anterior à pesquisa**

Tipo de problema	Albergue		Núcleo	
	Frequência	%	Frequência	%
<b>Agressão e violência por parte dos usuários</b>	20	76,9	7	43,8
<b>Furtos *</b>	11	44,0	5	31,3
<b>Pessoas portando armas brancas ou de fogo*</b>	7	28,0	4	25,1
<b>Pessoas alcoolizadas</b>	25	96,2	13	76,5
<b>Pessoas drogadas</b>	21	80,0	9	52,9
<b>Usuário c/ problema agudo de saúde</b>	22	84,6	8	47,0
<b>Outras**</b>	5	20,9	3	17,7

\* 1 sem informação

\*\* 2 sem informação

Os dados apresentados a seguir mostram a frequência com que ocorrem os problemas encontrados nos albergues.

A presença de pessoas alcoolizadas no mês anterior ocorreu pelo menos uma vez por semana na quase totalidade dos albergues 96,2% (25) sendo que em 73,1% (19) a ocorrência foi diária.

Usuário com problema agudo de saúde ocorreu pelo menos uma vez por semana em 53,8% (14) dos albergues sendo que 26,9% (7) deles registraram diariamente este problema.

Agressões e violências por parte dos usuários ocorreram com menor frequência. Em 61,5% (16) dos albergues ocorreram menos de uma vez por semana ainda que em 15,4% (4) tenha-

se registrado pelo menos um caso por semana. Em nenhum albergue a frequência das agressões foi diária.

Chama a atenção o fato da presença de pessoas drogadas ter ocorrido semanalmente em mais da metade 53,8% (15) dos albergues sendo que em 34,6% (9) a ocorrência foi diária.

Furtos ocorreram semanalmente em 24,0% (6) dos albergues, sendo que em 2 a frequência foi diária.

Nos núcleos os problemas ocorreram com menos intensidade, ainda que em mais da metade deles houvesse ocorrência semanal de pessoas alcoolizadas e drogadas.

Os problemas enfrentados pelos serviços somados à diversidade dos grupos atendidos configuram um quadro bastante complexo com demandas diversificadas que exigem procedimentos e recursos humanos também diferenciados.

**Tabela 66**

**Freqüência de problemas ocorridos nos albergues no mês anterior à pesquisa**

Situações	Numero de Albergues							
	Nenhuma vez		- de 1 vez. por semana		Pelo menos 1 vez. por semana		Todos os dias	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Agressão e violência por parte dos usuários	6	23,1	16	61,5	4	15,4	-	-
Furtos *	14	56,0	5	20,0	4	16,0	2	8,0
Pessoas portando armas brancas ou de fogo*	18	72,0	4	16,0	3	12,0	-	-
Pessoas alcoolizadas	1	3,8	-	-	6	23,1	19	73,1
Pessoas drogadas	5	19,2	6	23,1	6	23,1	9	34,6
Usuário c/ problema agudo de saúde	4	15,4	8	30,8	7	26,9	7	26,9
Outras**	19	79,2	1	4,2	3	12,5	1	4,2

\* 1 sem informação

\*\* 2 sem informação

**Tabela 67**

**Frequência de problemas ocorridos nos núcleos de serviços no mês anterior à pesquisa**

Situações	Números de Núcleos							
	Nenhuma vez		- de 1 vez. por semana		Pelo menos 1 vez. por semana		Todos os dias	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Agressão e violência por parte dos usuários *	9	56,3	6	37,5	1	6,3	-	-
Furtos *	11	68,8	4	25,0	1	6,3	-	-
Pessoas portando armas brancas ou de fogo*	12	75,1	3	18,8	1	6,3	-	-
Pessoas alcoolizadas	4	23,5	1	5,9	1	5,9	11	64,7
Pessoas drogadas	8	47,1	1	5,9	4	23,5	4	23,5
Usuário c/ problema agudo de saúde	9	52,9	1	5,9	3	17,6	4	23,5
Outros	14	82,4	-	-	2	11,8	1	5,9

\*1 sem informação

### **Dificuldades relacionadas ao espaço físico do serviço**

A grande maioria dos coordenadores afirmou que existem problemas no espaço físico que dificultam o funcionamento dos serviços quando este tema foi abordado diretamente. A resposta foi afirmativa em 22 albergues (84,6%) e em 14 núcleos (82,3%).

Os problemas identificados nos albergues dizem respeito a: ausência de salas específicas para atividades (7), espaços pequenos (7), problemas de circulação e acessibilidade (7) e espaço disperso que dificulta o controle e segurança (5). Dos 22 albergues que identificaram problemas 8 apontaram mais do que um deles.

Nos núcleos os problemas são muito semelhantes, destacando-se a ausência de salas específicas para atividades (5) e espaços pequenos (5). Dos 14 núcleos que apresentaram dificuldades 3 nomearam mais do que um problema.

**Tabela 68**  
**Problemas no espaço**

Tipo de problema	Albergues		Núcleos de serviço	
	Frequência	%	Frequência	%
<b>Não há problemas</b>	4	15,4	3	17,6
<b>Ausência de salas específicas para atividades</b>	7	27,0	5	29,4
<b>espaço pequeno (entrada, lavanderia, salas,etc)</b>	7	27,0	5	29,4
<b>Espaço grande/disperso, dificultando controle e segurança</b>	5	19,2	4	23,5
<b>Circulação e acessibilidade prejudicadas</b>	7	27,0	3	17,6
<b>Outros</b>	5	19,2	2	11,7
<b>Total</b>	26	100,0	17	100,0

Obs : percentual em relação ao total de respondentes

## **5. RECURSOS HUMANOS**

A natureza e a finalidade de uma instituição determinam o perfil e a quantidade dos profissionais que necessita para o desempenho de suas funções e a realização dos seus objetivos. No caso dos albergues e núcleos, por se tratar de instituições mantidas em parceria com o poder público municipal, já existe um padrão único de cargos e salários conforme Portaria 015/ SAS-Gab/04, que serve de referência para as organizações que firmam convênio com a SMADS para prestação de serviços de assistência social na cidade de São Paulo. Esse padrão estabelece a nomenclatura dos cargos com os respectivos níveis

de escolaridade e atribuições básicas, jornada de trabalho e salários mensais compatíveis. Trata-se do produto de um levantamento do que já vinha sendo praticado pelas organizações, o que possibilitou unificar a denominação dos cargos e construir as respectivas médias reais dos salários para efeito de uma padronização e referência.

Assim, de acordo com a Tabela anexa da mencionada portaria, estão previstas as seguintes funções:

- Gerente de serviço, de nível médio ou superior, para 40 horas semanais;
- Cargo para função de nível universitário, para 40 horas semanais;
- Cargo para função de nível universitário, para 20 horas semanais;
- Orientadores socioeducativos I e II de nível médio, para 40 horas semanais;
- Orientadores socioeducativos I e II de nível médio, para 20 horas semanais;
- Cozinheiro, alfabetizado para 40 horas semanais;
- Agente operacional I e II alfabetizado, para 40 horas semanais;
- Agente operacional I alfabetizado, para 20 horas semanais.

Esta composição do quadro sem especificar a quantidade, mas com carga horária e atribuições básicas, bem como a proporção de usuários por determinados tipos de profissionais, definidas na Portaria 15, permite às organizações conveniadas elaborar seu planejamento de pessoal para operar os albergues e núcleos, em função da capacidade de atendimento desses serviços, tendo margem de flexibilidade na quantificação, desde que não altere os valores dos salários de cada categoria. Assim, ficou estabelecida a proporção de 1 assistente social para 100 usuários e 1 agente educacional para 50 pessoas atendidas nos albergues e núcleos.

### 5.1 Recursos humanos previstos e existentes.

No levantamento sobre os recursos humanos foi verificado, em cada albergue, o que estava previsto no convênio e o que existe atualmente, para aferir se houve ou não alteração. A nomenclatura das funções é a mesma utilizada nos planos de trabalho das organizações. Difere da estabelecida na portaria, mas mantém as mesmas atribuições.

Os cargos de nível universitário foram ocupados por assistentes sociais, função presente em todos os serviços. Foram também utilizados para 2 psicólogos e alguns auxiliares de coordenação.

Ao comparar as duas situações, verificou-se, conforme tabela abaixo, que 12 serviços (46,2%) mantêm o mesmo quadro de pessoal previsto e 11 (42,3%) trabalham atualmente com um quadro maior. Apenas 2 (7,7%) apresentam uma redução do quadro enquanto um albergue manteve igual número de funcionários, mas trocou um tipo de profissional por outro.

**Tabela 69**

**Quadro de pessoal atual em relação ao previsto no convênio**

<b>Situação do quadro atual em relação ao previsto</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Nenhuma alteração</b>	12	46,2
<b>Maior que o previsto</b>	11	42,3
<b>Menor que o previsto</b>	2	7,7
<b>Igual ao previsto só na quantidade</b>	1	3,8
<b>Total</b>	26	100,0

Foram mencionadas e quantificadas algumas categorias profissionais que estavam previstas e não arroladas no instrumental de coleta de dados e outras funções não previstas, mas que existem atualmente. Na tabela a seguir, pode-se constatar em quanto foram ampliados esses quadros, por função prevista e existente no total da rede.

**Tabela 70****Total de funcionários previstos e existentes**

<b>Funções</b>	<b>Nº previsto</b>	<b>Nº existente</b>
<b>Coordenador</b>	28	30
<b>Auxiliar de Coordenação</b>	13	14
<b>Assistente Social</b>	57	54
<b>Agente Educacional</b>	254	263
<b>Cozinheiro</b>	34	34
<b>Auxiliar de cozinha</b>	83	85
<b>Agente Operacional</b>	120 (*)	125 (*)
<b>Subtotal</b>	589	605
<b>Outros previstos:</b>		
<b>Psicólogo</b>	2	2
<b>Aux. de enfermagem</b>	5	5
<b>Aux. Administrativo</b>	3	3
<b>Motorista</b>	1	1
<b>Oficineiro</b>	1	1
<b>Outros não previstos:</b>		
<b>Acompanhante</b>	0	3
<b>Telefonista</b>	0	3
<b>Confecção fraldas</b>	0	1
<b>Manutenção</b>	0	3
<b>Lavand. Industrial</b>	0	1
<b>Total</b>	601	628

(\*) Foram incluídos 4 auxiliares de serviços gerais que estavam em outros previstos

Houve um acréscimo de 16 funcionários no quadro básico e de 11 nas outras funções não previstas. No total, são mais 27 pessoas, o que representa uma ampliação de 4,65% na rede toda, onde a única redução que houve foi de 3 assistentes sociais. Um albergue mencionou a ampliação do quadro com 3 estagiários, os quais não foram computados porque o estágio não é uma função.

O aumento ocorreu, sobretudo, nas categorias de agente educacional, agente operacional e outras funções operacionais. Essa ampliação de 27 funcionários no total da rede representa o acréscimo, em média de 1,1 funcionário em cada albergue; se considerada, apenas, sobre os 11 albergues que registraram o aumento, significa em média, mais 2,5 funcionários por instituição. Trata-se, portanto, de uma variação relativamente pequena e que incide nos setores do trabalho de rotina e de atenção direta à população.

Na Tabela 71, pode-se observar a proporção de usuários por assistente social e por agente educacional hoje existente, uma vez que se prevê para tais funções, respectivamente, a proporção de 1 para 100 e 1 para 50 usuários.

**Tabela 71**

**Usuários por agente educacional e assistente social**

Indicador	Rede	Informações por organização					
		Média	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
<b>Usuário do serviço por assistente social</b>	126,9	133,7	75	100	124	160	272
<b>Usuário do serviço por agente educacional</b>	26,1	26,5	16	22	25	29	50

Na rede como um todo, há uma média de 126,9 usuários por assistente social (AS), e a média registrada por albergue é de 133,7 e a mediana é 124. A menor proporção encontrada

foi de 75 e a maior, de 272 pessoas por assistente social, mas na média, a proporção de usuários é maior que o previsto.

Para o agente educacional (AE), a média da rede é de 26,1 usuários e a média encontrada por albergue é de 26,5 e a mediana é 25, bem abaixo do previsto. A menor proporção encontrada foi de 16 e a maior, de 50 pessoas por agente educacional. Na situação de cada albergue, apenas 1 apresenta uma proporção de 50 pessoas por agente educacional. No geral, a proporção de usuários por agente é bem menor que a proporção estabelecida na portaria. Contudo, essa proporção não foi analisada em relação aos turnos de 12/36 horas, nem em relação às ausências por férias, faltas ou licenças, o que requer cautela na leitura desses dados.

## **5.2 O trabalho voluntário**

As instituições recorrem muitas vezes ao trabalho voluntário, tanto de pessoas da comunidade como da própria população atendida, para suprir a falta de pessoal, seja na rotina diária, seja em alguma função complementar. No levantamento efetuado constatou-se que 20 albergues (76,9%) contam com a colaboração de voluntários, sendo que em 6 deles existem pessoas condenadas a cumprir pena alternativa com trabalho à comunidade e que são consideradas como “voluntários”.

**Tabela 72**

**Colaboradores externos no serviço**

<b>Colaboradores</b>	<b>Albergues</b>	<b>%</b>
<b>Voluntários</b>	14	53,8
<b>Voluntário e pessoas cumprindo pena alternativa</b>	1	3,8
<b>Pessoas cumprindo pena alternativa</b>	5	19,2
<b>Não conta com voluntários ou pessoas cumprindo pena alternativa</b>	6	23,1
<b>Total</b>	26	100,0

Do total de 115 voluntários que atuam nos 20 albergues, 77,4% são pessoas da comunidade que oferecem algumas horas de trabalho enquanto 22,6% são cumpridores de pena alternativa. (Tabela 74)

**Tabela 73**

**Número de voluntários atuantes**

<b>Função</b>	<b>Número de voluntários</b>		
	<b>Albergues apenas com voluntários</b>	<b>Albergues apenas com penas alternativas</b>	<b>Albergues com ambos</b>
<b>Rotina</b>	25	24	7
<b>Complementar</b>	56	-	2
<b>Rotina e complementar</b>	1	-	-

**Tabela 74**

**Voluntários e pessoas cumprindo pena alternativa**

	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Voluntário</b>	89	77,4
<b>Cumprindo pena alternativa</b>	26	22,6
<b>Total</b>	115	100,0

Esse corpo de voluntários que conta também com alguns estagiários de serviço social e psicologia, desempenha diversas funções. Muitos ajudam nas atividades de rotina, como serviços de copa e cozinha, recepção, banho, limpeza, bagageiro, e outros contribuem nas atividades complementares, como artesanato, cabeleireiro, palestras, leitura, atenção à saúde, dentista, nutricionista.

Há 56 voluntários que colaboram nas funções de rotina em 14 albergues, numa média de 4 por albergue, tendo-se encontrado no mínimo 1 e no máximo 15 voluntários nesses albergues exercendo essas funções. Constatou-se que 2 albergues contam respectivamente com 15 e 10 voluntários.

**Tabela 75**

**Funções exercidas pelos voluntários**

Função	Albergues	Total de voluntários	Mínimo	Quartis			Máximo
				Q1	Mediana	Q3	
<b>Função de rotina</b>	20	56	0	0	2	3	15
<b>Função complementar</b>	20	58	0	0	1,5	3	16
<b>Função de rotina e complementar</b>	1	1	-	-	-	-	-

**Tabela 76**  
**Voluntários por albergue e tipo de função exercida**

Função	Albergues	Total de voluntários	Mínimo	Quartis			Máximo
				Q1	Mediana	Q3	
<b>Função de rotina</b>	14	56	1	2	3	4,75	15
<b>Função complementar</b>	12	58	1	2	3	7,75	16
<b>Função de rotina e complementar</b>	1	1	-	-	-	-	-

Os 58 voluntários que colaboram nas funções complementares em 12 albergues, perfazem uma média de 4,8 pessoas por albergue, tendo-se encontrado o mínimo de 1 e o máximo de 16 voluntários nesses albergues, exercendo tais funções. Constatou-se a concentração de 16 voluntários em um único albergue e 10 em outro. Ainda que não se tenha informação da periodicidade e dos horários desses voluntários, é um significativo incremento no quadro de pessoal desses serviços.

Um aspecto interessante a observar é que dos 20 albergues que contam com o trabalho voluntário, 11 (55,0%) não tiveram nenhuma alteração no quadro de pessoal previsto e 2 (10,0%) sofreram uma pequena redução. Já os outros 7 albergues (35,0%) têm mais funcionários que o previsto. Entre os 6 que não têm voluntários, 4 (66,7%) trabalham com o quadro maior que o previsto. Somente 2 albergues trabalham com a mesma quantidade prevista de funcionários e não contam com trabalho voluntário.

**Tabela 77**

**Quadro atual de voluntários**

<b>Situação do quadro de pessoal</b>	<b>Tem vol.</b>	<b>%</b>	<b>Não tem</b>	<b>%</b>	<b>Total de albergues</b>
<b>Sem alteração</b>	11	55,0	1	16,6	12
<b>Maior que o previsto</b>	7	35,0	4	66,8	11
<b>Menor que o previsto</b>	2	10,0	0	0	2
<b>Igual na quantidade</b>	0	0	1	16,6	1
<b>Total</b>	20	100,0	6	100,0	26

Existe ainda um outro tipo de trabalho voluntário que é o exercido pelos próprios usuários dos serviços. Em 13 albergues (54,2%) não existem usuários em trabalho voluntário, mas no restante esta é uma prática, independente de existir ou não a colaboração de outros voluntários não albergados. Em dois albergues, registrou-se a presença de 10 a 11 desses colaboradores internos.

**Tabela 78****Usuários trabalhando como voluntários**

<b>Número de Voluntário</b>	<b>Albergue</b>	<b>%</b>	<b>% excluindo os que não declararam a quantidade</b>	<b>% acumulada</b>
<b>0</b>	13	50,0	54,2	54,2
<b>1</b>	3	11,5	12,5	66,7
<b>2</b>	1	3,8	4,2	70,8
<b>3</b>	1	3,8	4,2	75,0
<b>4</b>	3	11,5	12,5	87,5
<b>5</b>	1	3,8	4,2	91,7
<b>10</b>	1	3,8	4,2	95,8
<b>11</b>	1	3,8	4,2	100,0
<b>Subtotal</b>	24	92,3	100,0	
<b>Sem informação</b>	2	7,7	-	-
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>		

Na tabela abaixo, temos que em 14 albergues, existem usuários que participam das frentes de trabalho, onde recebem treinamento remunerado em funções de manutenção, limpeza, jardinagem, entre outros. Em pouco mais da metade desses albergues, esses usuários realizam a atividade da frente de trabalho no próprio albergue, somando-se às demais colaborações dos voluntários.

**Tabela 79**

**Participantes da Frente de Trabalho trabalhando nos albergues**

<b>Participantes</b>	<b>Albergues</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Todos</b>	5	19,2	35,7
<b>Alguns</b>	3	11,5	21,4
<b>Não</b>	6	23,1	42,9
<b>Total</b>	14	53,8	100,0
<b>Não se aplica</b>	12	46,2	
<b>Total</b>	26	100,0	

**5.3 Tempo de serviço e treinamento dos funcionários**

Para verificar o grau de experiência dos funcionários foram levantadas informações sobre o tempo de serviço no albergue, sobre o treinamento inicial e tempo decorrido desde o último treinamento recebido. Para as informações sobre tempo, tanto de serviço como do último treinamento, foram utilizadas as mesmas categorias: menos de 6 meses, de 6 meses a 1 ano, de 1 a 2 anos e mais de dois anos. A intenção é verificar se há um predomínio de funcionários mais antigos e experientes ou de mais recentes e com menos experiência na rede, no exercício das funções de coordenador, auxiliar de coordenação, assistente social e agente educacional. São funções estratégicas e importantes na condução do funcionamento dos serviços e na manutenção da qualidade do atendimento prestado diretamente à população que vive temporariamente nos albergues.

### **Coordenadores**

A maioria dos coordenadores da rede tem mais de um ano de experiência sendo que 57,7% têm mais de 2 anos e a maioria recebeu treinamento inicial, ou por parte de SMADS ,ou da Organização ( 18 coordenadores). Contudo 5 dos coordenadores assumiram a função sem nenhum treinamento inicial.

O último treinamento recebido por 10 coordenadores ocorreu há menos de 6 meses da data da pesquisa . Para 6 coordenadores ocorreu entre 6 meses a 1 ano enquanto 4 não recebem treinamento há mais de 2 anos e 3 foram treinados pela última vez entre 1 e dois anos. Há ainda o registro de um coordenador que nunca recebeu treinamento. (Tabela 80)

A rede de albergues está sendo coordenada por um corpo de gerentes experiente, em sua maioria, ainda que se tenha observado algumas falhas na oferta de treinamentos regulares.

**Tabela 80**

#### **Tempo de serviço do coordenador**

<b>Tempo</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>	<b>% acumulada</b>
<b>Menos de 6 meses</b>	3	11,5	12,5	12,5
<b>6 meses a 1 ano</b>	2	7,7	8,3	20,8
<b>1 a 2 anos</b>	4	15,4	16,7	37,5
<b>Mais de 2 anos</b>	15	57,7	62,5	100,0
<b>Total</b>	24	92,3	100,0	
<b>Sem informação</b>	2	7,7		
<b>Total</b>	26	100,0		

**Tabela 81**

**Instituição que ministrou o treinamento inicial do coordenador**

<b>Instituição</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Não recebeu treinamento</b>	5	19,2	20,8
<b>SMADS</b>	8	30,8	33,3
<b>Organização</b>	8	30,8	33,3
<b>Outra</b>	1	3,8	4,2
<b>SMADS e organização</b>	1	3,8	4,2
<b>Organização e outra</b>	1	3,8	4,2
<b>Total</b>	24	92,3	100,0
<b>Sem informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	26	100,0	

**Tabela 82**  
**Último treinamento do coordenador**

<b>Tempo</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Não foi treinado</b>	1	3,8	4,2
<b>Menos de 6 meses</b>	10	38,5	41,7
<b>6 meses a 1 ano</b>	6	23,1	25,0
<b>1 a 2 anos</b>	3	11,5	12,5
<b>Mais de 2 anos</b>	4	15,4	16,7
<b>Total</b>	24	92,3	100,0
<b>Sem informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	26	100,0	

### **Auxiliares de Coordenação**

Dos 14 auxiliares de coordenação da rede de albergues, não se obteve informação do tempo de serviço de 2 deles. Dos demais, apenas 3 têm menos de 1 ano de tempo de serviço; 4 têm de 1 a 2 anos de experiência e 5 têm mais de 2 anos de experiência no albergue. (Tabela 83)

Quase todos os auxiliares de coordenação, exceto 2, receberam o treinamento inicial, sendo que 3 foram capacitados por SMADS e 4 pela própria Organização. O último treinamento que receberam, com exceção de 2 que nunca passaram por treinamento,

data de menos de 6 meses para 4 deles e de 6 meses a um ano para 5. Somente um foi treinado há mais de 2 anos pela última vez (Tabela 85).

**Tabela 83**

**Tempo de serviço do auxiliar de coordenação**

<b>Tempo</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>6 meses a 1 ano</b>	3	11,5	25,0
<b>1 a 2 anos</b>	4	15,4	33,3
<b>Mais de 2 anos</b>	5	19,2	41,7
<b>Total</b>	12	46,2	100,0
<b>Não se aplica</b>	12	46,2	
<b>Sem informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	26	100,0	

**Tabela 84**

**Instituição que ministrou o treinamento do auxiliar de coordenação**

<b>Instituição</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Não recebeu treinamento</b>	2	7,7	16,7
<b>SMADS</b>	3	11,5	25,0
<b>Organização</b>	7	26,9	58,3
<b>Total</b>	12	46,2	100,0
<b>Não se aplica</b>	12	46,2	
<b>Sem informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	26	100,0	

**Tabela 85**

**Último treinamento do auxiliar de coordenação**

<b>Tempo</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Não foi treinado</b>	2	7,7	16,7
<b>Menos de 6 meses</b>	4	15,4	33,3
<b>6 meses a 1 ano</b>	5	19,2	41,7
<b>Mais de 2 anos</b>	1	3,8	8,3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>46,2</b>	<b>100,0</b>
<b>Não se aplica</b>	12	46,2	
<b>Sem informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	

**Assistentes Sociais**

Ao efetuar o levantamento do tempo de serviço dos Assistentes Sociais, não se obteve dados sobre dois albergues. Há informações relativas a 48 dos 54 assistentes sociais. Constatou-se que predominam os profissionais com mais tempo de serviço: 16 estão trabalhando no albergue há mais de dois anos e 15 de 1 a 2 anos.

Na Tabela 86, a última coluna informa o número de albergues que conta com os profissionais de cada faixa de tempo, ou seja, 11 assistentes sociais com menos de 6 meses de experiência estão distribuídos em 8 albergues; 16 com mais de 2 anos estão em 12 albergues; 15 com 1 a 2 anos estão distribuídos em 10 albergues. O mesmo albergue pode estar repetido em mais de uma linha porque conta com profissionais de diferentes faixas de tempo de serviço. Note-se que apenas na faixa de 6 meses a 1 ano, existem 6 assistentes sociais para 6 albergues.

**Tabela 86**

**Tempo de serviço dos Assistentes Sociais**

<b>Tempo de serviço</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>Distr.em alb.</b>
<b>Menos de 6 meses</b>	11	22,9	8
<b>6 meses a 1 ano</b>	6	12,5	6
<b>1 a 2 anos</b>	15	31,3	10
<b>Mais de 2 anos</b>	16	33,3	12
<b>Subtotal</b>	48	100,0	-
<b>Sem informação</b>	6		-
<b>Total</b>	<b>54</b>		-

O treinamento inicial dos assistentes sociais é realizado por SMADS ou pela Organização conveniada que faz a seleção do pessoal. Com exceção de 7 albergues, em todos os demais os assistentes sociais receberam o treinamento inicial, sendo que em 8 coube à Organização e em 7, à SMADS (Tabela 87).

**Tabela 87**

**Instituição que ministrou o treinamento do assistente social**

<b>Instituição</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Não foi treinado</b>	7	26,9	29,2
<b>SMADS (1)</b>	7	26,9	29,2
<b>Organização (2)</b>	8	30,8	33,3
<b>Outra</b>	1	3,8	4,2
<b>(1) e (2)</b>	1	3,8	4,2
<b>Total</b>	24	92,3	100,0
<b>Sem informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	26	100,0	

Além de saber quem foi responsável pelo primeiro treinamento dos assistentes sociais, foi feito o levantamento, em cada albergue, de quantos receberam esse treinamento. Excluídos os 7 albergues onde não houve esse treinamento e mais dois que não informaram, restaram 31 assistentes sociais que receberam o treinamento inicial (Tabela 88).

**Tabela 88**

**Assistentes sociais que receberam o treinamento inicial**

<b>Número</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>0</b>	7	26,9	29,2
<b>1</b>	9	34,6	37,5
<b>2</b>	4	15,4	16,7
<b>3</b>	2	7,7	8,3
<b>4</b>	2	7,7	8,3
<b>Total</b>	24	92,3	100,0
<b>S/ informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	26	100,0	

O tempo decorrido desde o último treinamento recebido pelos assistentes sociais é inferior a 1 ano para a maioria dos que o receberam. Em 8 albergues, 15 assistentes sociais foram capacitados pela última vez há menos de 6 meses e 19, também de 8 albergues, passaram pelo último treinamento no período entre 6 meses a 1 ano. Apenas 2 receberam o último treinamento entre 1 a 2 anos e 2, há mais de 2 anos.

**Tabela 89**

**Tempo do último treinamento recebido pelas Assistentes Sociais**

<b>Período</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>Dist. Nos albergues.</b>
<b>Menos de 6 meses</b>	15	39,6	8
<b>6 meses a 1 ano</b>	19	50,0	8
<b>1 a 2 anos</b>	2	5,3	2
<b>Mais de 2 anos</b>	2	5,3	2
<b>Total</b>	38	100,0	-
<b>Sem informação</b>	16	-	-
<b>Total</b>	54	-	-

### **Agentes Educacionais**

Os dados obtidos em relação a 230 agentes educacionais de 24 organizações revelam que a maior parte desses profissionais 143 (62,2%) trabalham no albergue há mais de 2 anos e estão distribuídos em 19 albergues, o que significa que a maior parte dos albergues também conta com agentes mais experientes. Outros 36 (15,7%) correspondem ao grupo com 1 a 2 anos de tempo de serviço e estão trabalhando em 11 albergues. São 21 os agentes com tempo de serviço, de 6 meses a 1 ano e se distribuem em 8 albergues. O grupo de ingresso mais recente, menos de 6 meses é composto de 30 agentes e estão distribuídos em 11 albergues (Tabela 90).

**Tabela 90**

**Tempo de serviço dos Agentes Educacionais**

<b>Tempo</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>Distr. nos albergues</b>
<b>Menos de 6 meses</b>	30	13,0	11
<b>6 meses a 1 anos</b>	21	9,1	8
<b>1 a 2 anos</b>	36	15,7	11
<b>Mais de 2 anos</b>	143	62,2	19
<b>Subtotal</b>	230	100,0	-
<b>Sem informação</b>	33	-	-
<b>Total</b>	263	-	-

Os agentes educacionais receberam, em sua maioria, o treinamento inicial por parte de SMADS e da Organização conveniada. Pela tabela abaixo temos que os 53 agentes de 9 albergues receberam a capacitação de SMADS, enquanto os 74 de 8 albergues ficaram a cargo da Organização. Em 2 albergues, seus 17 agentes receberam o treinamento inicial de SMADS e da Organização. Vale destacar que 70 agentes (32,7%) em 5 albergues não tiveram o treinamento inicial.

**Tabela 91**

**Agentes educacionais que receberam treinamento inicial**

<b>Quem realizou</b>	<b>A Educ.</b>	<b>%</b>	<b>Albergue</b>	<b>%</b>
<b>SMADS</b>	53	24,8	9	34,6
<b>Organização</b>	74	34,6	8	30,8
<b>SMADS e Organização</b>	17	7,9	2	7,7
<b>Não teve</b>	70	32,7	5	19,2
<b>Subtotal</b>	214	100,0	24	92,3
<b>Sem informação</b>	49	-	2	7,7
<b>Total</b>	263	-	26	100,0

A maioria dos agentes educacionais recebeu o último treinamento em períodos recentes: 87 (42,0%) no período de 6 meses a 1 ano e 60 (29,0%), há menos de 6 meses. Estes dois grupos estão distribuídos em 8 albergues. À medida em que se distancia o tempo em que ocorreu o último treinamento, o número de agentes tende a diminuir, registrando-se apenas 24 que receberam o treinamento pela última vez há mais de 2 anos e 25, entre 1 a 2 anos. Este grupo está distribuído por 4 albergues e aquele por 3. Os 11 agentes que nunca receberam treinamento, estão distribuídos por 3 albergues.

**Tabela 92**

**Último treinamento recebido pelos agentes educacionais**

<b>Tempo</b>	<b>Frequência</b>	<b>%.</b>	<b>Distribuição nos albergues</b>
<b>Menos de 6 meses</b>	60	29,0	8
<b>6 meses a 1 ano</b>	87	42,0	8
<b>1 a 2 anos</b>	25	12,1	4
<b>Mais de 2 anos</b>	24	11,6	3
<b>Nunca teve treinamento</b>	11	5,3	3
<b>Subtotal</b>	207	100,0	-
<b>Sem informação</b>	56	-	6
<b>Total</b>	263	-	-

#### **5.4 A supervisão dos trabalhos**

A supervisão dos trabalhos dos funcionários do albergue é aspecto importante na identificação e solução de problemas de desempenho, de forma a complementar e reforçar a capacitação que às vezes é muito esporádica ou ocorre em intervalos de tempo muito longos, conforme apontado anteriormente.

Para dois albergues não há informação sobre a supervisão do trabalho dos agentes educacionais; nos demais, existe essa supervisão. Na maioria deles (69,2%) a supervisão é realizada pelo coordenador, auxiliar de coordenação e assistente social do próprio albergue. Nos demais casos a direção do albergue faz a supervisão em conjunto com a Organização conveniada ou com os técnicos da PMSP. Em 2 albergues houve menção de supervisão realizada pela PMSP e Organização, sem se referir à participação de membros do albergue. (Tabela 93)

A informação de como é realizada essa supervisão é mais detalhada quando se refere àquela realizada por parte dos próprios membros do albergue. O que relatam como prática mais comum é a leitura de relatórios e dos registros do livro de ocorrências; observação do comportamento dos agentes educacionais em serviço; reuniões ou encontros em periodicidades diversas, desde a semanal até mensal ou quando necessário, com a finalidade de discutir os problemas encontrados. Há menções também de uma supervisão fiscalizadora e de monitoramento, através de rondas pelo ambiente para uma observação e avaliação contínuas.

Um dos entrevistados mencionou a elaboração de planejamento semanal e a implantação do diário pedagógico a respeito das rotinas; outro acrescentou aos procedimentos adotados na supervisão, a prática de ouvir os usuários.

Quando a SAS regional e a Organização são mencionadas como executores da supervisão, não há informação mais pormenorizada dos procedimentos, mas citam uma reunião mensal para resolver maiores dificuldades.

**Tabela 93**

**Quem supervisiona o trabalho dos Agentes Educacionais**

<b>Quem supervisiona</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Só funcionário do Albergue</b>	18	69,2	75,0
<b>Albergue e Organização</b>	2	7,7	8,3
<b>Albergue e PMSP</b>	2	7,7	8,3
<b>PMSP e Organização</b>	2	7,7	8,3
<b>Total</b>	24	92,3	100,0
<b>Sem informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	26	100,0	

A supervisão do trabalho dos assistentes sociais ocorre em 25 albergues (96,2%) e na maioria deles (15 albergues) é realizada somente pela coordenação do albergue. Em outros 4 albergues a coordenação também responde pela supervisão junto com a Organização ou com a Prefeitura ou com ambas. Em 3 albergues, a supervisão é feita somente pela Prefeitura e em 1, pela Prefeitura e a Organização (Tabela 94).

**Tabela 94**

**Quem supervisiona o trabalho dos Assistentes Sociais**

<b>Quem supervisiona</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Só func do Albergue</b>	15	57,7	65,2
<b>Albergue e Organização</b>	1	3,8	4,3
<b>Albergue e PMSP</b>	2	7,7	8,7
<b>Albergue, PMSP e Organização</b>	1	3,8	4,3
<b>Só PMSP</b>	3	11,5	13,0
<b>PMSP e Organização</b>	1	3,8	4,3
<b>Total</b>	23	88,5	100,0
<b>Não se aplica</b>	1	3,8	
<b>Sem informação</b>	2	7,7	
<b>Total</b>	26	100,0	

A informação de como se dá essa supervisão pelo coordenador, não difere muito do que foi mencionado em relação aos agentes educacionais: reuniões semanais ou mensais, controle mensal de dados, relatórios e prestação de contas. Há também a observação e acompanhamento para compreender as dificuldades, discutir os encaminhamentos e os conteúdos dos relatórios sociais.

Em relação aos assistentes sociais, a supervisão da Prefeitura é mais presente, sendo mencionada em 7 albergues. Observa-se também, a preocupação com os relatórios mensais para SMADS.

### **5.5 Problemas em relação ao quadro de funcionários**

Apesar de 4 albergues não apresentarem problemas dessa ordem, outros 22 os mencionam e o problema mais apontado foi a insuficiência do quadro de pessoal (13 albergues), expresso de diversas formas: excesso de demanda; falta de determinado tipo de profissional; não cumprimento de portaria que determina 1 agente educacional para 50 usuários. Além disso, esse problema é mencionado mais duas vezes, combinado com outros problemas como necessidade de qualificação dos funcionários e estresse causado pelo trabalho.

A necessidade de qualificar e treinar os funcionários é apontada por 6 albergues, 4 deles associam essa necessidade com outros problemas.

Foram mencionadas ainda, dificuldades na gestão de funcionários: problemas de relacionamento com os usuários; não cumprimento de regras por parte de alguns funcionários o que gera atritos; dificuldade de compreenderem o comportamento dos usuários.

**Tabela 95**

**Dificuldades em relação ao quadro de funcionários do Serviço (respostas múltiplas)**

<b>Dificuldades apontadas</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Não há dificuldade</b>	4	15
<b>Quadro de funcionários insuficiente</b>	13	50
<b>Necessidade de qualificar/treinar funcionários</b>	6	23
<b>Dificuldade na gestão de funcionários</b>	4	15
<b>Relacionamento funcionário X usuário</b>	2	8
<b>Estresse dos funcionários</b>	2	8
<b>Outros</b>	4	15
<b>Total de respondentes</b>	26	

### **5.6 Mudanças necessárias, na visão do coordenador**

Foi solicitado aos coordenadores, que apontassem as mudanças necessárias para melhorar o atendimento prestado pelo albergue e núcleo de serviço. As propostas sugeridas por 25 coordenadores, em relação ao albergue, são verbalizadas de maneiras diferentes, mas basicamente se referem às questões de melhoria nas condições de trabalho, de forma objetiva e clara, conforme sintetizadas a seguir, com o número correspondente de citações feitas pelos coordenadores. Esse número não totaliza 25, porque as respostas foram múltiplas.

As propostas de mudanças necessárias para melhorar o atendimento prestado pelos núcleos de serviço têm o mesmo caráter daquelas apontadas para os albergues. Enfatizam a necessidade de melhorar as condições básicas de infra-estrutura física, de pessoal, de

recursos financeiros e da articulação da rede de atendimento para a qual fazem os encaminhamentos. As menções feitas a cada item estão também quantificadas.

A leitura atenta dessas sugestões permite identificar os pontos críticos do serviço na visão dos coordenadores.

**Tabela 96**

**Mudanças necessárias para melhorar o atendimento prestado pelo serviço  
(respostas múltiplas)**

<b>Mudanças Necessárias</b>	<b>Albergue</b>		<b>Núcleo</b>	
	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>
<b>Melhorias no espaço físico</b>	8	32	9	53
<b>Aumentar número de funcionários</b>	7	28	6	35
<b>Qualificação/treinamento de funcionários</b>	9	36	3	18
<b>Mais recursos financeiros</b>	8	32	5	29
<b>Desenvolver articulação com a rede de serviços</b>	7	28	3	18
<b>Incluir funcionários de saúde</b>	5	20	2	12
<b>Outros</b>	10	40	5	29
<b>Total de respondentes</b>	25		17	

Todas as sugestões de melhoria revelam a existência de alguma ordem de problema nas condições de trabalho hoje existentes na rede. Em alguns serviços, não basta apenas qualificar o espaço. É necessário investir na qualificação dos recursos humanos, ou mesmo

rever o quadro. Há que se assegurar a articulação com a rede de atendimento para dar sustentação ao trabalho realizado internamente com a população.

## **6. TRABALHO SOCIAL E SÓCIO-EDUCATIVO**

A autonomia, ou seja, a possibilidade de inserção social da população atendida pelos albergues e núcleos de serviços é um objetivo presente em todos os planos de trabalho desses serviços, e reproduzem o que está citado em documentos oficiais.

Nesse sentido, o trabalho social e sócio-educativo realizado pelos assistentes sociais é de fundamental importância para os albergados cujas necessidades pessoais, para recomeçarem a vida, vão muito além dos cuidados básicos de higiene, alimentação e repouso. É a partir dessas necessidades pessoais determinadas pelas histórias de vida e expectativas de cada um, que o assistente social desenvolve um trabalho visando um processo de autonomia desses indivíduos para que o albergue não se consolide como uma alternativa de moradia com todos os serviços que oferece. Trata-se de um trabalho voltado a uma população com problemas das mais diversas ordens, tanto do ponto de vista físico quanto emocional e mental, tendo em comum, a qualificação de população em situação de rua.

Em cada serviço, um assistente social foi entrevistado para falar sobre a metodologia de trabalho, meios e métodos utilizados, além dos principais problemas que enfrenta e das mudanças que julga necessárias, tanto no albergue quanto no núcleo.

### **6.1 Metodologia de trabalho social**

Ao discorrer sobre a metodologia do trabalho social utilizada pelo serviço, os entrevistados descreveram com diferentes graus de detalhamento, os procedimentos adotados, que, no essencial resumem-se a: acolhida, escuta, atendimento individual, elaboração de projeto de

vida, atendimento grupal e encaminhamentos, conforme se pode observar em algumas respostas abaixo.

“Em busca de autonomia e inserção, faz-se o atendimento individual e em grupo. Faz-se também encaminhamentos conforme o estabelecido com o próprio indivíduo (saúde, educação, documentação) A partir do atendimento individual define-se os grupos com perfis semelhantes: alcoólicos, trabalho, cidadania, convívio, informes e reflexões, políticas por número de leito, espiritualidade, cidadania para mulheres, para homens e mulheres, lazer com idosos.”

“Entrevista social com usuários; encontros grupais (grupo socio-educativo focalizado no trabalho e profissionalização; grupo de teatro; oficina de cartas); passeios com idosos para o centro de referência dos idosos; encaminhamentos para os recursos comunitários de saúde, documentação, educação, centro de solidariedade; incentivo à participação social; tentativa de contato com os familiares.”

“Acolhida e acompanhamento; trabalho em grupo e individual (dependendo do perfil do usuário); busca da autonomia e da possibilidade de transformação da situação; especial preocupação com o alcoolismo.”

As respostas dos entrevistados permitem identificar as preocupações mais presentes, seja em função das características da população atendida naquele serviço, seja pelo entendimento do profissional de que deve enfatizar determinados aspectos em seu trabalho.

O processo de conquista da autonomia aparece em muitos albergues, expressos de maneiras diferentes, sem explicitar a metodologia adotada:

- Busca da responsabilidade pessoal para a liberdade;
- Busca da autonomia e da possibilidade de transformação;
- Resgate da auto-estima e reinserção familiar;
- Incentivo à participação social;
- Cidadania, trabalho, DST.

Da mesma forma, a questão da família constitui uma preocupação no trabalho social, sendo mencionada em temas de discussão em grupo, em orientação individual, ou ainda, como parte de um conjunto de aspectos a serem trabalhados:

- vínculo familiar, trabalho, profissionalização e alfabetização;
- família, trabalho, saúde;
- reinserção familiar, contatos
- visitas familiares;

Parte importante do trabalho social se refere à articulação e integração com a rede de recursos sociais para encaminhamento dessa população, o que será abordado mais adiante. Contudo, enquanto procedimento usual e necessário, muitos mencionam o tipo de encaminhamento que fazem:

- Para a área de saúde, para recuperação física, psicológica e de dependência química, ou para tratamento de doenças transmissíveis como AIDS e DST. ;
- Para a área de educação: cursos de alfabetização; creches e escolas para os filhos dos albergados;
- Para recursos que providenciam documentação;
- Aquisição de benefício no caso específico dos idosos;
- Para a área de trabalho, encaminhamento dos recém-desempregados porque já têm uma profissão.

São poucos, apenas 4, os que abordam o trabalho social no núcleo de serviços, sendo que para 2 deles, o procedimento é o mesmo adotado no albergue, com a diferença de que no núcleo, a entrevista inicial procura identificar em qual oficina o usuário tem interesse; e para outros 2, há diferenças na forma de acompanhar os grupos. Um deles refere-se ao núcleo dizendo da dificuldade de ter um acompanhamento constante dos usuários, porque estes buscam apenas os serviços ofertados.

Independente do resultado alcançado e do modo como se dá esse trabalho, constata-se que em todos os serviços existe um procedimento básico de atendimento social, assegurado a todos os usuários.

## 6.2 Atendimento social e pessoas atendidas no mês

Os assistentes sociais, em sua maioria, atendem os usuários 5 dias por semana, tanto no albergue (73,1%) quanto no núcleo (76,5%). As exceções ficam por conta de 3 albergues em que há atendimento social durante 6 dias e de 4 outros que atendem durante 7 dias por semana. Nos núcleos, 2 atendem 6 dias e outros 2, durante 7 dias por semana. Um dos serviços informou que o trabalho de final de semana é em esquema de plantão e só para atendimento de emergência (Tabela 97 e 98).

**Tabela 97**

### **Número de dias de atendimento da Assistente Social no albergue**

<b>Número de Dias</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulada</b>
5	19	73,1	73,1
6	3	11,5	84,6
7	4	15,4	100,0
<b>Total</b>	26	100,0	

**Tabela 98**

**Número de dias de atendimento da Assistente Social no Núcleo de Serviços**

<b>Número de dias</b>	<b>Freqüência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>	<b>% Acumulada</b>
<b>5</b>	13	50,0	76,5	76,5
<b>6</b>	2	7,7	11,8	88,2
<b>7</b>	2	7,7	11,8	100,0
<b>Total</b>	17	65,4	100,0	
<b>Sem resposta</b>	9	34,6		
<b>Total</b>	26	100,0		

Ao perguntar quantos usuários do serviço foram atendidos pelo assistente social no último mês, não se conseguiu as respostas de todos os albergues e núcleos. Entre os que informaram, muitos deram o número de atendimentos efetuados e não de pessoas atendidas, o que inviabilizou a utilização desses dados. Outros não distinguiram os números referentes aos atendimentos do albergue e do núcleo.

A dificuldade no levantamento dessas informações pode ser atribuída à forma como são registrados os dados de controle e acompanhamento das pessoas atendidas. É provável que o instrumental utilizado não facilite um controle do número de pessoas atendidas e do total de atendimentos por mês, ou ainda, pode haver casos de falta de registro.

**Tabela 99****Capacidade dos albergues e núcleos de serviços e pessoas atendidas**

<b>Capacidade do Albergue</b>	<b>Pessoas atendidas</b>	<b>Capacidade do núcleo</b>	<b>Pessoas atendidas</b>
120	120	-	-
132	80	-	-
404	340	200	800
80	50	-	-
250	386	100	105
100	277	-	-
200	200	150	150
80	80	-	-
200	303	100	107
260	309	120	786
80	395	120	S/I
250	*	60	229
130	81	-	-
100	93	50	64
156	297	100	S/I
450	1452	200	239
100	85	100	80
550	757	-	-

\* sem informação

Em 8 albergues e 4 núcleos, há informação de pessoas atendidas no mês anterior, em número maior que a capacidade do respectivo serviço, o que faz supor que tenham informado o total de atendimentos efetuados e não o número de pessoas atendidas, dada a desproporção entre os números informados. O cômputo de atendimentos efetuados pode incluir a mesma pessoa várias vezes, a depender dos tantos atendimentos que recebeu, ao passo que em pessoas atendidas, um usuário com múltiplas passagens pelo assistente social, é contado uma única vez.

### **6.3 O atendimento individual**

Esta forma de atendimento do usuário pelo assistente social no albergue e no núcleo, pode ocorrer em vários momentos: no cadastramento; quando o usuário solicita; mensalmente; quando do desligamento do usuário; após retorno de encaminhamento para algum recurso da comunidade; em outra situação. Como essa pergunta permitia respostas múltiplas, a Tabela 100 mostra a incidência de cada situação nos 25 albergues que responderam. Destes, em apenas 1 não há registro de atendimento individual no momento do cadastramento.

Em 24 albergues os assistentes sociais fazem o atendimento individual no momento do cadastramento, situação que se repete em relação aos 23 albergues que fazem esse atendimento quando do retorno de encaminhamento feito pelo serviço. Em 17 albergues o atendimento individual é feito mensalmente. Em 19, é feito no ato do desligamento do usuário.

Outras situações citadas foram: casos de emergência como necessidade de encaminhamento, situações de briga, conflitos entre usuários; quando já agendado pelo assistente social; quando trazido pela CAPE; um mês após a chegada do usuário.

**Tabela 100**

**Quando é feito o atendimento individual pelo AS no Albergue**

<b>Situações</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Cadastramento</b>	24	96,0
<b>Quando o usuário solicita</b>	24	96,0
<b>Mensalmente</b>	17	68,0
<b>Retorno dos encaminhamentos</b>	23	92,0
<b>Desligamento</b>	19	76,0
<b>Outro</b>	7	28,0
<b>Base de porcentagem</b>	25	100,0

O atendimento individual é feito em 16 núcleos de serviços sempre que o usuário solicita, independente de atender também nas demais situações. No momento do cadastramento esse atendimento é realizado em 11 núcleos, ocorrendo em 12, quando do retorno de encaminhamento. Em 8 núcleos é feito no ato do desligamento do usuário e em 4 esse atendimento se dá numa periodicidade mensal. (Tabela 101).

**Tabela 101**

**Quando é feito o atendimento individual pelo AS no Núcleo**

<b>Situações</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Cadastramento</b>	11	64,7
<b>Quando o usuário solicita</b>	16	94,1
<b>Mensalmente</b>	4	23,5
<b>Retorno dos encaminhamentos</b>	12	70,6
<b>Desligamento</b>	8	47,1
<b>Outro</b>	5	29,4
<b>Base de percentagem</b>	17	100,0

Na maioria dos albergues o assistente social assegura aos usuários, muitos momentos de atendimento individual, utilizando para essa finalidade diferentes instrumentais para registro de informações, encaminhamentos e acompanhamento, a saber: o SISRUA lançado diretamente no computador; o formulário do SISRUA que pode ser preenchido e lançado posteriormente no sistema; instrumentais próprios do albergue e instrumentais elaborados por SMADS.

Os albergues utilizam, na maioria das vezes, mais de um instrumental: 25 utilizam instrumentais próprios juntamente com um ou mais tipos. O formulário do SISRUA é utilizado por 13 albergues e 12 deles adotam formulários próprios. Há 7 albergues que lançam os dados diretamente no computador mas utilizam também, outros instrumentais.

Os menos utilizados são aqueles elaborados por SMADS/SAS, que foram mencionados por 4 albergues. Não existe, portanto, uma padronização de instrumentais utilizados na rotina

do atendimento individual. Se praticamente todos utilizam instrumentais próprios, cada serviço deve ter um modelo específico.

Essa variedade e diversidade de instrumentos de registro pode ser um dos motivos da dificuldade de coletar informação sobre o número de pessoas atendidas no mês anterior.

**Tabela 102**

**Instrumentais utilizados no atendimento individual**

<b>Instrumentais utilizados</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>SISRUA direto no sistema</b>	7	19
<b>Formulário do SISRUA, depois lançado no sistema</b>	13	13
<b>Instrumentais próprios do albergue</b>	25	1
<b>Instrumentais elaborados por SMADS/SAS</b>	4	22

#### **6.4 SISRUA – Dificuldades na Utilização**

O SISRUA é um banco de dados de pessoas adultas em situação de rua, com registro de informações sobre as características dos usuários, motivos dos desligamentos e encaminhamentos. São dados importantes no monitoramento do sistema de atendimento da rede, sendo também um meio eficiente à disposição dos albergues. Mas estes devem alimentar diariamente o sistema para garantir a atualização das informações e o controle de vagas disponíveis no dia.

SMADS disponibiliza atendimento de suporte ao SISRUA por correio eletrônico ou telefone, para orientação dos usuários do sistema e para recebimento e encaminhamento de sugestões, críticas e dificuldades encontradas na operacionalização do sistema.

Para verificar de que forma os albergues tratam essa questão do SISRUA, foi perguntado aos assistentes sociais, quando é feita a alimentação desse sistema e constatou-se que em apenas 10 albergues se faz durante ou logo após cada atendimento; 12 fazem no final do expediente; 5 no final de semana e 6 informaram que em outro momento, como toda manhã no início do expediente, lançando o atendimento do dia anterior; quinzenalmente; 2 ou 3 vezes por semana. Um dos albergues informou que não tinha o SISRUA implantado, sendo que o sistema requer implantação pois funciona ‘on line’ e é acessado como uma página da internet.

**Tabela 103**

**Utilização do SISRUA**

<b>Momento da utilização</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>Durante ou após cada atendimento</b>	10	15
<b>No final do expediente</b>	12	13
<b>No final da semana</b>	5	20
<b>Outro</b>	6	19

O fato do SISRUA não ser atualizado durante o atendimento, pela maioria dos albergues, é um indicador de que existem problemas ou dificuldades para utilização do sistema. Apenas em 3 albergues o entrevistado disse não ter problemas. Nos demais, a maioria mencionou, além de outros problemas, o congestionamento e a lentidão do sistema, queda durante o uso e dificuldade de acesso (16 albergues). As demais dificuldades apontadas são de várias ordens, mas que afetam o trabalho como a limitação da ficha social ou limitação de caracteres para o registro de dados; as alternativas são limitadas e nem sempre correspondem à situação do atendido; registro de saúde é insuficiente; falha na alimentação

do sistema dificulta os encaminhamentos; o cadastro das atividades profissionais do usuário é distante da realidade; duplicidade de nomes prejudica a identificação; dificuldade para acessar o histórico do usuário.

O problema da lentidão e dificuldade de acesso associado a outras questões, revela um certo nível de insatisfação da maioria dos que utilizam o sistema e, ao mesmo tempo, uma vontade de contribuir para sua melhoria, apontando os aspectos que devem ser aperfeiçoados.

Na maioria dos albergues, os computadores estão instalados somente em um local e em 8, estão instalados em mais de um. Em 13 albergues, o computador fica somente na sala da coordenação; em 2, somente na sala de atendimento social e em 1, apenas na recepção.

Mas ao verificar nesses 8 albergues, em que locais estão instalados, aumenta para 19 os albergues que têm computador na sala da coordenação; para 9 os que têm computador na sala de atendimento social; e para 4, os que têm na recepção.

Outros locais mencionados foram: sala do SISRUA, local onde fica uma pessoa somente para alimentar o sistema; sala da administração e sala da diretoria.

**Tabela 104****Localização do computador de acesso ao SISRUA**

<b>Localização do computador</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>% observações válidas</b>
<b>Recepção</b>	1	3,8	4,2
<b>Sala de atendimento social</b>	2	7,7	8,3
<b>Sala da coordenação</b>	13	50,0	54,2
<b>Recepção e atendimento social</b>	1	3,8	4,2
<b>Recepção e sala da coordenação</b>	1	3,8	4,2
<b>Sala atendimento social e sala da coordenação</b>	1	3,8	4,2
<b>Sala atendimento social e outro</b>	1	3,8	4,2
<b>Recepção, sala atendimento social e sala da coordenação</b>	3	11,5	12,5
<b>Sala atendimento social, sala da coordenação e outro</b>	1	3,8	4,2
<b>Total</b>	24	92,3	100,0
<b>Não se aplica</b>	1	3,8	
<b>Sem informação</b>	1	3,8	
<b>Total</b>	26	100,0	

Outro instrumento importante no trabalho social é o banco de dados sobre a rede sócio-assistencial para a qual os assistentes sociais fazem os encaminhamentos da população atendida. Em todos os albergues existe esse banco, ainda que 53,8% o mantenham em

fichário e apenas 5 o tenham informatizado. Como 7 albergues têm o banco em ambos os meios, pode-se assegurar que 12 albergues já o tenham informatizado.

**Tabela 105**

**Cadastro de registro de informações ou banco de dados sobre a rede sócio-assistencial**

<b>Cadastro de Registro</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Em fichário</b>	14	53,8
<b>Informatizado</b>	5	19,2
<b>Ambos</b>	7	26,9
<b>Total</b>	26	100,0

### **6.5 CAPE**

A Central de Atendimento Permanente e de Emergência – CAPE é um serviço que, dada sua natureza, está em contato permanente com os albergues, numa relação de reciprocidade e cooperação. Apenas 4 albergues informaram que não têm nenhuma articulação com a CAPE e um observou que não tem clareza sobre as atribuições específicas dessa central.

O relacionamento dos serviços com a CAPE não ocorre de forma homogênea e também nem sempre é tranqüila. Em 5 albergues, foram feitas críticas aos procedimentos e à conduta da CAPE em relação à população, à falta de apoio desse serviço em constantes respostas de que não existem vagas, à rotina que adotam e ao não preenchimento das vagas que solicitam.

Em 2 albergues há uma relação boa e articulada com a CAPE e outras duas informaram que fazem contato telefônico sistematicamente às 20 horas para oferecer e solicitar vagas. A central procura por vagas no albergue quando precisa acolher pessoas em situação de emergência e o albergue aciona a central quando tem uma demanda excedente de pernoites

ou quando necessita de transporte para pessoas doentes ou com deficiência; para retirar crianças desacompanhadas e levar ao abrigo; quando da ocorrência de brigas e confusões.

#### **6.6 Critério de encaminhamento para abrigos e moradias provisórias**

Conforme já visto anteriormente, os albergues acolhem pessoas a partir dos 18 anos de idade, com todo tipo de problema, funcionando como uma porta de entrada dessa população na rede de proteção social. Existe ainda a perspectiva de que a garantia de atendimento às suas necessidades básicas e a oferta de um trabalho social e sócio - educativo durante os seis meses a que tem direito de permanecer, lhe assegure condições de retomar o contato com a família ou iniciar um novo projeto de vida. Contudo, essa não é a realidade para a grande maioria, sobretudo os idosos, as pessoas com deficiência, os dependentes químicos e outros. Nesse sentido, além dos encaminhamentos aos recursos de atendimento a problemas específicos, os albergues também fazem encaminhamentos dos usuários aos abrigos especiais para idosos, para mulheres, para convalescentes.

Segundo os assistentes sociais, o critério de encaminhamento para os abrigos está relacionado ao grau de vulnerabilidade dos usuários, especialmente no que se refere a problemas de saúde – pessoas com deficiência, dificuldade de mobilidade, entre outros.

De acordo com um dos entrevistados, no caso de idosos com INSS, são encaminhados à Casa de repouso e sem esse benefício, são encaminhados para o Sítio das Alamedas.

As mulheres com filhos recém-nascidos são encaminhadas para a Casa das Mulheres.

Alguns levam em consideração o interesse e a disponibilidade do usuário, e um dos albergues apontou como critério, o fato do idoso não ter família.

Dois albergues informaram nunca ter feito esse tipo de encaminhamento. Existe um albergue que já funciona, de certa forma, como abrigo de idosos.

As diferentes respostas sugerem a inexistência de um critério comum para o encaminhamento das pessoas aos abrigos especiais.

No caso do encaminhamento para Moradia Provisória, os usuários de albergue devem ter emprego e renda, de acordo com critério adotado por 91% dos 22 albergues que responderam. A facilidade de relacionamento e boa convivência, foi mencionada por 7 e outros 7 mencionaram não ter dependência química ou tê-la sob controle; em 5 albergues foi mencionada a mobilidade física, a capacidade de fazer tudo sozinho e outros 5 mencionaram a existência de um projeto de vida.

Ter emprego e renda é o único critério adotado em 7 albergues, mas nos 13 restantes em que aparece, vem associado com um ou dois outros critérios, podendo ser considerado como critério básico em praticamente todos os albergues. Evidentemente, a complementação de outros critérios visa a garantia de que além da renda, o candidato à moradia tenha outras condições para nela viver e para enfrentar um novo modo de convivência.

**Tabela 106**

**Critérios de encaminhamento para a Moradia Provisória**

<b>Critério</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Ter emprego e renda</b>	20	91,0
<b>Facilidade de relacionamento</b>	7	31,8
<b>Autonomia física</b>	5	22,7
<b>Sem dependência química</b>	7	31,8
<b>Ter projeto de vida</b>	5	22,7
<b>Total de respondentes</b>	22	100,0

### **6.7 Encaminhamentos para utilização da rede de serviços públicos/privados.**

O trabalho realizado no albergue não responde à complexidade dos problemas da população que necessita de moradia, requer emprego e que exige preparo e condições de saúde, sem mencionar outras necessidades de apoio para superação de problemas psicológicos, afetivos e de dependência química. Assim, a Portaria 34 estabelece a “oferta de articulação (referência e contra-referência) com serviços locais, distritais e municipais para realizar e receber encaminhamentos”.

No levantamento efetuado junto aos assistentes sociais, sobre quais instituições/órgãos públicos, com os quais o serviço mantém contato permanente de encaminhamento de usuários e troca de informações em várias áreas, constatou-se que em relação aos recursos de saúde e documentação, todos os albergues mantêm essa articulação. Em relação à Educação esse número cai para 22 e no contato com o CRAS, reduz para 20, seguido nas áreas de trabalho, com 18, moradia, 17 e cultura, 14.

Na área de Trabalho, 8 serviços não fazem encaminhamentos. Dos 18 que o fazem, cerca da metade (8) encaminha os usuários para as Frentes de Trabalho da Prefeitura e do Estado; 6 mantêm contato com agências de emprego ou empresas (transportadora, imobiliária, montadora de estandes) do bairro ou mesmo municípios (para serviços domésticos) e entidades como o Rotary, que se comunicam com o albergue quando existem vagas. Outros dois afirmaram fazer contato com a Força Sindical e consultar o *site* da CUT, divulgando as vagas existentes no serviço. O encaminhamento para cursos no SASECOP foi mencionado por dois entrevistados e um mencionou encaminhamento para cooperativas e incubadoras orientadas por universidades (FMU, USP, Mackenzie).

Na área da Saúde, todos os albergues fazem encaminhamentos e é onde conseguem maior articulação com resultados positivos em termos de cooperação técnica e de atenção a essa população. Um albergue afirmou chamar o SAMU enquanto 20 informaram que fazem encaminhamentos para as UBS e postos de saúde e 12, para hospitais. Encaminhamentos para atendimento de problemas específicos como dependência a álcool e drogas,

psiquiátrico e HIV foram mencionados por 9 serviços, dos quais 7 eram para álcool e drogas. Destaca-se como instituição o CRATOD. Em 3 serviços, agentes da UBS e um médico realizam no local um trabalho preventivo, marcam consultas e orientam os agentes educacionais. Em outro, há um trabalho conjunto com o Centro Paula Souza e alunos da escola de enfermagem vão ao albergue para dar palestras.

Na Cultura, a maioria dos serviços não estabelece relações com instituições ligadas a essa área. Os contatos, quando existem, são eventuais e esporádicos e geralmente se referem a visitas dos albergados a exposições, espetáculos, oficinas, bibliotecas. As instituições mencionadas foram: Galeria Olido, Pinacoteca, Centros Culturais (de S Paulo, da Caixa EF, Instituto Tomie Ohtake), Centro de Referência de Idosos, Sesc, Biblioteca Infantil, Teatro Paulo Eiró.

Na área de Documentação todos os serviços fazem encaminhamentos para obtenção de documentos sendo que 20 serviços encaminham os usuários para o Poupa Tempo e 4 se referiram ao Colégio Santa Cruz, que tem um serviço de fornecimento gratuito de fotos com posterior encaminhamento para o Poupa Tempo. Foram citados também os contatos estabelecidos com Cartórios de Registro Civil e com a Junta Militar para obtenção de certidões e documentos de reservista.

Na área de Moradia, os contatos estabelecidos são basicamente os relativos aos encaminhamentos de usuários para Moradias Provisórias, referência feita por 14 serviços. Dois outros mencionaram encaminhamentos para moradia de idosos. Em dois albergues foi citado também o contato com o Movimento de Moradia do Centro.

Na área de Educação, a maior parte dos serviços (21) declarou ter contato com as escolas da região para encaminhamento dos usuários ou de seus filhos para o ensino fundamental, creches, cursos supletivos e alfabetização. Um serviço mencionou também o encaminhamento para cursos gratuitos do SENAI e dois se referiram a cursos de alfabetização existentes no próprio albergue.

O encaminhamento para o CRAS se faz principalmente nos casos de compra de passagem, obtenção de recurso para compra de remédios ou para inclusão de famílias no programa renda mínima.

Em outras áreas foram poucos os contatos estabelecidos, predominando articulações com organizações esportivas – Secretaria de esportes, clube de futebol. Foi mencionado também o contato com o COJE – Centro de orientação jurídica e encaminhamento da mulher e o Fórum João Mendes e do Tatuapé para problemas relacionados à Infância e Juventude.

**Tabela 107**  
**Encaminhamentos dos albergues, por área.**

<b>Áreas</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Trabalho</b>	18	69,2
<b>Saúde</b>	26	100,0
<b>Cultura</b>	14	53,8
<b>Documentação</b>	26	100,0
<b>Moradia</b>	17	65,4
<b>Educação</b>	22	84,6
<b>CRAS</b>	20	76,9
<b>Outra</b>	11	42,3
<b>Total de respondentes</b>	26	100,0

## **6.8 Atividades sócio - educativas e de lazer nos Albergues e Núcleos de Serviços com Albergues**

Os serviços oferecem aos usuários, atividades sócio - educativas e de lazer, nas quais não são obrigados a participar. Somente um dos serviços informou que há obrigatoriedade de participação dos usuários.

### **6. 8. 1 – Atividades nos Núcleos de Serviço**

Os núcleos de serviço desenvolvem diversas atividades socioeducativas e de lazer com os usuários, para não caracterizar o serviço apenas como local para a população descansar e se alimentar. Em um levantamento das atividades que os núcleos realizaram no mês de abril, constatou-se que entre as atividades de lazer, a TV foi ofertada em 14 núcleos; os jogos em 8 e passeios em 5. Os jogos são em geral, os de mesa: baralho, dominó, dama; os passeios são em parques, tendo sido mencionados o Ibirapuera, o da Água Branca e o Museu do Ipiranga.

Entre as atividades sócio - educativas, a palestra foi realizada em 9 núcleos e a maior parte dos temas tratados versava sobre a questão de higiene e saúde, doenças transmissíveis como a tuberculose e DST e sobre desperdício de alimentos, além do alcoolismo. O cinema foi mencionado em 6 núcleos ; o teatro em 2 e outro tipo de atividade foi mencionado em 7 núcleos, constando entre estes, artesanato, oficina de cesta de jornal, dança, música, vivências, ginástica com música, datas comemorativas, festas, bate-papo com estímulo para contar a história de vida. Foram também mencionados a biblioteca e o grupo de AA.

**Tabela 108**

**Atividade sócio - educativas e de lazer no Núcleo de Serviços**

<b>Atividade</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Palestras</b>	9	52,9
<b>Jogos</b>	8	47,1
<b>Cinema</b>	6	35,3
<b>TV</b>	14	82,4
<b>Passeios</b>	5	29,4
<b>Teatro</b>	2	11,8
<b>Outro</b>	7	41,2
<b>Total de respondentes</b>	17	100

**Tabela 109**

**Atividades preferidas pelos usuários dos Núcleos de Serviços**

<b>Atividades</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Lazer e entretenimento</b>	14	82,4
<b>Integrativas e confraternização</b>	2	11,8
<b>Artesanato, oficinas</b>	3	17,6
<b>Outros</b>	1	5,9
<b>Total de respondentes</b>	17	100

A atividade preferida na maioria dos núcleos é do tipo lazer e entretenimento, onde a menção mais freqüente é a TV, os jogos de mesa, videogame e passeios.

#### **Atendimento diferenciado nos núcleos de serviço**

Os núcleos que realizam atendimento social diferenciado para grupos específicos são muito poucos (11). O grupo de idosos recebe essa atenção diferenciada em 8 núcleos: as pessoas com deficiência, em 6; os convalescentes em 4, assim como as mulheres com filhos. As mulheres sós têm atendimento diferenciado em 5 núcleos e as crianças em 2. A atenção aos idosos, além da preferência no atendimento e horários especiais, conta com passeios programados e o desenvolvimento de atividades de grupo para integração. Da mesma forma, no caso das mulheres foi mencionada atividade de grupo para palestra sobre a saúde da mulher e para grupo de mães com criança para discutir e pensar em um projeto de vida.

**Tabela 110**

**Atendimento diferenciado nos Núcleos de Serviços**

<b>Atendimento diferenciado</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>Idosos</b>	8	8
	50,0%	50,0%
<b>Pessoas com deficiência</b>	6	10
	37,5%	62,5%
<b>Crianças</b>	2	14
	12,5%	87,5%
<b>Mulheres</b>	5	10
	33,3%	66,7%
<b>Mulheres com filhos</b>	4	12
	25,0%	75,0%
<b>Convalescentes</b>	4	12
	25,0%	75,0%
<b>outros grupos</b>	4	12
	25,0%	75,0%

**6. 8. 2 Atividades nos Albergues**

Conforme já apontado na análise da estrutura física e equipamentos do trabalho social e sócio - educativo, a grande maioria dos albergues dispõe de espaço para atendimento do serviço social, garantindo a privacidade do usuário, porém, em mais da metade dos

albergues não existe espaço próprio para atividades em grupo, tendo que recorrer à improvisação e criatividade no uso de outros locais.

A maioria dos serviços não dispõe de estrutura adequada para atividades sócio - educativas e de lazer. Assim, no levantamento referente às atividades realizadas em abril, a TV é mencionada em 24 albergues (92,3%); os jogos, em 19 albergues (73,1%) e os passeios em 6 (23,1%). Entre os jogos, além dos de mesa onde o dominó prevalece, 4 albergues mencionaram o futebol de salão praticado em final de semana em parques, tendo em vista a participação no segundo campeonato de futsal para moradores de rua, no ginásio de Vila Guilherme. Os passeios são em geral os mesmos realizados nos núcleos.

Em outra atividade de lazer, alguns serviços mencionaram a roda de samba, festas, bate-papo e churrasco.

Entre as atividades sócio - educativas realizadas em abril, 14 albergues (53,8%) promoveram palestras sobre temas de higiene e saúde e doenças sexualmente transmissíveis; 12 (46,2%) mencionaram cinema, e 4 (15,4%) teatro. Entre os 13 (50%) que mencionaram outras atividades, foram realizados: oficina de artesanato, oficina de cartas, artes plásticas, corte e costura, alfabetização, conversas em grupo, orientação jurídica e reunião semanal de AA.

**Tabela 111**

**Atividades sócio - educativas e de lazer nos albergues**

<b>Atividades</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Palestra</b>	14	53,8
<b>Jogos</b>	19	73,1
<b>Cinema</b>	12	46,2
<b>TV</b>	24	92,3
<b>Passeio</b>	6	23,1
<b>Teatro</b>	4	15,4
<b>Outro</b>	13	50,0
<b>Total de respondentes</b>	26	100

Da mesma forma que nos núcleos, as atividades de lazer e entretenimento são as preferidas pela população dos albergues; surgem, em seqüência, as integrativas e de confraternização. Palestras, artesanato e cursos, têm pouca participação no conjunto das citações.

**Tabela 112**

**Atividades preferidas pelos usuários dos albergues**

<b>Atividades Preferidas</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
<b>Lazer e entretenimento</b>	21	91,3
<b>Integrativas e confraternização</b>	8	34,8
<b>Palestras, conferências, cursos</b>	2	8,7
<b>Artesanato, oficinas</b>	1	4,3
<b>Outros</b>	2	8,7
<b>Total de respondentes</b>	26	100

**Atendimento diferenciado nos albergues**

Um atendimento diferenciado a grupos específicos é praticado em 18 albergues. Em 11, há uma atenção especial aos idosos que em geral se refere à prioridade nos horários das rotinas, passeios, orientação em saúde e aquisição de benefícios, tendo sido mencionado em um albergue, o cumprimento do estatuto do idoso; em 6, há um cuidado especial com as pessoas com deficiência, oferecendo-lhes quartos separados e discussão em grupo e preferência no atendimento; e em 4, foi mencionado atendimento diferenciado aos convalescentes em relação aos quais, um dos albergues os acomoda junto às pessoas com deficiência; com relação às mulheres 7 albergues prestam atendimento diferenciado, assim como ocorre em 4 outros para mulheres com filhos, oferecendo-lhes instruções específicas de prevenção, planejamento familiar, câncer de mama. Em relação às crianças, apenas 2 serviços dão atendimento diferenciado e um deles mencionou o cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente. Os albergues mencionaram ainda, os dependentes químicos como outro grupo ao qual dispensam um atendimento diferenciado.

**Tabela 113**

**Atendimento diferenciado nos Albergues**

<b>Atendimento Diferenciado</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>Idosos</b>	11	15
	42,3%	57,7%
<b>Pessoas com deficiência</b>	6	19
	24,0%	76,0%
<b>Crianças</b>	2	22
	8,3%	91,7%
<b>Mulheres</b>	7	17
	29,2%	70,8%
<b>Mulheres com filhos</b>	4	20
	16,7%	83,3%
<b>Convalescentes</b>	4	20
	16,7%	83,3%
<b>Outros grupos</b>	5	19
	20,8%	79,2%

**6.9 Principais problemas na realização do trabalho social e sócio - educativo**

Os maiores problemas que os assistentes sociais enfrentam na realização do trabalho social e sócio - educativo nos albergues e núcleos, referem-se tanto ao comportamento e características da população atendida, quanto às dificuldades em lidar com certas

necessidades dessa população pela falta de retaguarda de uma rede de recursos articulada e efetiva e pelas condições internas de trabalho.

**Tabela 114**

**Problemas na realização do trabalho social e sócio -educativo nos Albergues e Núcleos de Serviços**

Problemas na realização do trabalho social e sócio-educativo	Albergue		Núcleo	
	Citações	%	Citações	%
<b>Comportamento dos usuários</b>	18	69	6	35
<b>Problemas de R.H.</b>	6	23	3	18
<b>Funcionamento insuficiente e desarticulado da rede</b>	10	39	8	47
<b>Recursos financeiros insuficientes</b>	2	8	-	-
<b>Espaço físico inadequado/insuficiente</b>	2	8	-	-
<b>Grande rotatividade dificultando acompanhamento da AS</b>	-	-	5	29
<b>Outros</b>	13	50	3	18
<b>Total de respondentes</b>	26	100	17	100

Uma das dificuldades enfrentadas na realização do trabalho social e sócio - educativo mencionada em 18 albergues é atribuída ao comportamento e características dos usuários que, na visão dos entrevistados, são agressivos, provocam conflitos, não têm interesse nem vontade de participar das atividades, têm problemas de saúde e de alcoolismo e drogas. A citação desses problemas vem em geral, acompanhada de outras que se referem às condições físicas e materiais e os meios disponíveis para a realização desse trabalho.

Um dos pontos a destacar é a desarticulação da rede de recursos para os quais são feitos os encaminhamentos da população, problema mencionado por assistentes sociais de 10 albergues (38,5%). Ao lado desse, a necessidade de mais profissionais foi apontada em 6 albergues (23,1%), tendo-se mencionado em alguns destes, a importância de maior preparo para o trabalho e da necessidade de psicólogo no serviço.

Em 13 albergues (50,0%) foram mencionados outros problemas de diversas ordens:

- Falta de políticas públicas mais efetivas para reinserção da população, sobretudo na área de moradia e trabalho;
- Falta de emprego;
- Dificuldade de conseguir informações sobre as famílias dos usuários;
- Falta de acompanhamento psicológico dos usuários e dos funcionários;
- Falta de material didático para as oficinas;
- Tempo de permanência no albergue é muito pouco para poder encaminhar a vida das pessoas;
- Dificuldade para lidar com alcoólatras e casos psiquiátricos;
- Dificuldade de lidar cotidianamente com a morte e a doença.

Ao mesmo tempo em que os profissionais de grande parte dos albergues atribuem as dificuldades encontradas no trabalho social, à população atendida, atribuem também à falta dos meios necessários para alcançar aquilo que foi proposto como objetivo do trabalho social; alguns reconhecem suas limitações pessoais ao enfrentar situações para as quais não se sentem profissional e emocionalmente preparados.

A variedade de problemas mencionados entre as outras dificuldades encontradas, deixa claro que o albergue é um serviço de assistência e proteção social e que ele, tal como está pensado, não é um serviço que garante a emancipação, a almejada autonomia das pessoas, sem a existência de políticas públicas voltadas para o atendimento de situações tão heterogêneas, que requerem diferentes soluções.

Nos núcleos de serviço também se atribui à população a causa das dificuldades na realização de atividades sócio - educativas e no trabalho social, tendo sido mencionado em 6 núcleos. Há uma grande parcela da população que procura o núcleo apenas para receber os serviços básicos de higiene e alimentação e não permanece no local para as atividades.

Em 8 núcleos os assistentes sociais apontaram problemas com a desarticulação da rede , referindo-se ao descaso do poder público principalmente em relação à saúde, onde encontram UBS que têm preconceito de albergados, não encontram vagas em hospital para atender especialidades e não existe local para encaminhar casos psiquiátricos. Ainda nos encaminhamentos, apontaram dificuldade para conseguir vagas em creches e para encaminhar pessoas para programas de moradia.

A rotatividade de pessoas no núcleo dificulta a organização e o acompanhamento do trabalho social e esse é um problema que mencionaram os profissionais de 5 núcleos.

A falta de outros profissionais como psicólogos, enfermeiros e quadro de pessoal insuficiente, foram mencionados em 3 núcleos.

Entre as outras dificuldades apontadas em 2 núcleos, um se refere ao desconhecimento tanto dos funcionários quanto da população, em relação ao objetivo do núcleo: geração de renda, formação de cooperativas; outro aponta a falta de informação dos usuários sobre a atividade do serviço social.

#### 6.10 – Mudanças necessárias, na visão dos assistentes sociais

Para o aperfeiçoamento do trabalho social e sócio - educativo nos albergues e núcleos de serviço, os assistentes sociais sugerem medidas que dizem respeito a melhorias nas condições e nos meios disponíveis, com ênfase na questão dos recursos humanos.

**Tabela 115**

#### **Mudanças necessárias para aperfeiçoar o trabalho sócio - educativo**

<b>Mudanças Necessárias</b>	<b>Citações</b>	<b>%</b>
<b>Aumento do número de funcionários e inclusão de novos técnicos</b>	<b>12</b>	<b>46</b>
<b>Melhoria do funcionamento e articulação da rede</b>	<b>8</b>	<b>31</b>
<b>Melhoria do espaço físico do serviço</b>	<b>6</b>	<b>23</b>
<b>Ampliação de políticas públicas de saúde, moradia e trabalho para a população em situação de rua</b>	<b>6</b>	<b>23</b>
<b>Melhoria da qualificação dos funcionários</b>	<b>8</b>	<b>31</b>
<b>Outros</b>	<b>8</b>	<b>31</b>
<b>Total de respondentes</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Em 12 albergues mencionaram a necessidade de aumento de funcionários e inclusão de novos profissionais como psicólogo, terapeuta ocupacional e funcionário administrativo; e em 8 albergues, apontaram a necessidade de melhorar a qualificação dos funcionários. Ao mesmo tempo, há necessidade de investir no funcionamento e na articulação da rede de serviços por conta dos encaminhamentos, conforme sugerido por 8 entrevistados. Essa melhoria se refere à prontidão no atendimento por parte desses serviços, principalmente os da área de saúde, cuja demora tem prejudicado o encaminhamento dos problemas dos

albergados: *“Hoje há espera de 4 meses. O problema é que os projetos de vida elaborados são sempre voltados para depois da melhora da saúde e um acaba impedindo o outro”*

A melhoria do espaço físico foi sugerida em 6 albergues e também foi enfatizada pelos entrevistados de 6 albergues, a necessidade de ampliar políticas públicas de saúde, moradia e trabalho para a população de rua. (Tabela 115)

Outras sugestões foram feitas em 8 albergues:

- Aumentar o número de vagas para Moradia Provisória;
- Atendimento psicológico para funcionários e aumento de salário;
- Reduzir o número de população atendida no albergue, pois só a qualificação de pessoal não basta para dar conta da demanda;
- Priorizar o atendimento nos núcleos, para os usuários dos albergues que não têm esse serviço. É o “per dia” para os que trabalham à noite;
- Parceria dos albergues com clínicas de recuperação de dependentes químicos;
- Parceria com empresas para trabalho e moradia. Possibilidade de encaminhar para moradias definitivas;
- Repensar a política para a população de rua e fazer a rede funcionar;
- Aumento de salário. Há muita cobrança de SMADS e pouco recurso oferecido (falta plano de saúde e condições para investir em formação, pagar cursos).
- Apoio profissional da assistência social da SMADS. Necessidade de intersetorialidade em SMADS;
- SMADS poderia disponibilizar grupos de atendimento psicológico para circular nos albergues de modo a oferecer apoio/dinâmica/atendimento.
- Mais frentes de trabalho.

#### **IV. COMENTÁRIOS FINAIS**

O conjunto de dados apresentados leva a uma avaliação positiva da rede de albergues e núcleos de serviços conveniados. Sem desprezar os inúmeros problemas envolvidos na rotina e atendimento diários das pessoas em situação de rua, pode-se concluir que, na maioria dos casos, os indicadores apontam uma acolhida com dignidade, condições materiais satisfatórias e um trabalho social e sócio – educativo em atividade.

A avaliação mais rigorosa, entretanto, exige que sejam cotejados indicadores obtidos e parâmetros definidores dos níveis e qualidade desejados para cada uma das diversas dimensões que compõem o universo dos albergues e núcleos de serviços. A Portaria 34 oferece, certamente, uma importante referência para definição dos indicadores relevantes e de alguns quantitativos que balizam essa análise. Não oferece, entretanto, definições “operacionais” de muitos dos objetivos a serem atingidos e dos meios para alcançá-los.

A pesquisa realizada pela FIPE procurou contribuir para a construção desses parâmetros e definições operacionais, levando informações colhidas de forma sistemática e rigorosa à SMADS e revelando o que há de comum no conjunto de albergues e núcleos de serviços.

A análise dos resultados por SMADS poderá sistematizar o conhecimento acumulado pelos seus técnicos, selecionando os indicadores a serem acompanhados de forma sistemática e aqueles desejáveis em periodicidade mais longa. A definição da política de assistência e desenvolvimento social formulada será, certamente, um importante guia para esse julgamento. O retrato que a pesquisa traça dos albergues e núcleos de serviços permite diversos recortes.

O trabalho de levantamento das informações, mediante observação e entrevistas com coordenadores, assistentes sociais e agentes educacionais, de forma alguma se confunde com supervisão. Não foi buscada a individualização das organizações e serviços, uma vez que o objetivo do trabalho era obter indicadores que permitissem monitorar e avaliar a rede conveniada. As supervisões de SAS vêm se ocupando das questões individuais.

O conhecimento da população em situação de rua é um quadro de referência indispensável para avaliar os resultados. Sem este balizamento, parte das dificuldades enfrentadas pelos albergues são atribuídas apenas a problemas de gestão e recursos, o que é apenas parcialmente verdadeiro. Os problemas decorrentes das características da população são, de fato, as questões de base para o desenho das políticas de atendimento e provisão de serviços. Alcoolismo, drogas, desemprego, quebra de vínculos familiares e problemas de saúde são, simultaneamente, causa e condição constitutiva da situação de rua. Para essa população é que se constitui a rede de serviços. Esses os problemas a serem atendidos.

A explicitação das dificuldades enfrentadas pelos albergues e núcleos de serviços e o perfil da população apontam na direção de uma diversificação dos serviços da rede. A convivência simultânea de pessoas com problemas de saúde, alguns deles graves, drogados e alcoolizados resulta em uma fonte potencial de atritos e demandas que, dificilmente, poderão ser atendidas por uma instituição que os abrigue conjuntamente. Igualmente importante é que a rede de proteção social inclua outras políticas públicas, notadamente saúde, habitação e programas de geração de renda e emprego complementares ao atendimento feito por SMADS. Somente assim os albergues podem cumprir seu papel de abrigamento provisório.

## **V. ANEXOS**

## ANEXO I - DADOS GERAIS SOBRE ALBERGUES E NÚCLEOS DE SERVIÇO

Organização Social conveniada	Albergue e Núcleo de Serviço	Albergue - Nº de vagas				NS		Val. do Conv.
		H	M	Fam	Total	Vagas	Tot.ger.	
Associação Auxílio Mútuo da Zona Leste	Albergue Espaço Luz	132	0	0	132	0	132	20.363,00
Instituto Lygia Jardim	Albergue Lygia Jardim	60	37	3	100	0	100	23.666,19
Associação Rede Rua	Albergue Núcleo de Vivência Santo Dias	80	0	0	80	0	80	23.147,85
Centro de Orientação à Família - COR	Albergue Pousada COR-AÇÃO	80	0	0	80	0	80	24.286,97
Sociedade Beneficente São Camilo	Albergue São Camilo I	300	0	0	300	0	300	64.046,04
Assistência Social Lar Ditoso	Projeto Oficina Boraceia	415	90	45	550	0	550	65.800,00
CEPHAS	Albergue I Casa Abrigo S.Franc. de Assis	110	20	0	130	0	130	28.730,25
Associação Rede Rua	Albergue I Pousada da Esperança	120	0	0	120	0	120	40.304,39
Assistência Social Lar Ditoso	Albergue I Nova Conquista	85	15	0	100	0	100	26.852,24
Coord. Reg.de Obras de Prom. Humana-CROPH	NS Albergue I Portal do Futuro	200	50	0	250	60	310	107.916,87
Assoc.Beneficente Caminho da Luz - ABECAL	NS Albergue I Solidariedade/Abecal	132	0	0	132	140	272	45.387,94
Instituto Cireneu	NS Albergue I Cireneu	374	0	30	404	200	604	93.085,95
Centro de Orientação à Família - COR	NS Albergue I Esperança	100	0	0	100	100	200	35.641,00
Instit.Humanização e Desenvolv.Integral-IHDI	NS Albergue I Estação Bem Estar	80	20	0	100	100	200	35.699,94
Coord. Reg.de Obras de Prom. Humana-CROPH	NS Albergue I Estação Vivência	200	0	0	200	100	300	56.961,44
Lar do Alvorecer Cristão	NS Albergue I Lar Travessia	0	30	20	50	50	100	23.000,00
Assoc. Metodista de Assistência Social - AMAS	NS Albergue I Pedroso	224	0	36	260	120	380	64.152,84
Centro de Ass.Soc.e Prom. de V.Alpina-CASP	NS Albergue I Porto Cidadão	42	8	0	50	110	160	22.921,25
Sociedade Beneficente São Camilo	NS Albergue I São Camilo II	130	0	70	200	150	350	66.213,30
Prov. Franciscana Imaculada Conceição	NS Albergue I São Francisco	350	70	30	450	200	650	109.474,53
Associação Reciclázaro	NS Albergue I São Lázaro	250	0	0	250	100	350	72.425,76
Assistência Social Lar Ditoso	NS Albergue I Vila da Esperança	80	10	50	140	120	260	44.317,41
Inst. Rogacionista Aníbal Difrância	NS Albergue I Zancone	80	0	0	80	120	200	32.976,75
Ação Social São Mateus	NS Albergue I Semeando Cidadania	70	20	10	100	50	150	41.377,37
Associação Reciclázaro	NS Albergue II Casa de Simião	156	0	0	156	100	256	65.653,17
Instituto Cireneu	NS Albergue II Ueze Zahram	200	90	20	310	210	520	85.822,08
	<b>Total</b>	<b>4050</b>	<b>460</b>	<b>314</b>	<b>4824</b>	<b>2030</b>	<b>6854</b>	<b>1.320.224,53</b>

Obs.: As mulheres com filhos foram incluídas na coluna Família.

(1) O valor do convênio do Portal do Futuro inclui 20 vagas de Moradia Provisória.

(2) No Projeto Oficina Boraceia, as 45 famílias referem-se a 20 mulheres com filhos e 25 famílias em 5 núcleos familiares.

(3) O convênio da Pousada Cor-Ação fala em 80 homens e crianças acima de 5 anos, do sexo masculino, acompanhadas, sem discriminar quantas.

**ANEXO II – INSTRUMENTOS PARA COLETA DAS INFORMAÇÕES ARQUIVO E MANUAL DE CODIFICAÇÃO**

Entrevistador/a: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ No. questionário \_\_\_\_\_

**FICHA DE LEVANTAMENTO DE DADOS DE ALBERGUE E NÚCLEO DE SERVIÇO**

**A – IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL SEM FINS ECONÔMICOS**

Nome da Organização Social sem fins econômicos mantenedora:		
Nome do Serviço:		
Tel.:	e-mail:	Valor do convênio:

1 - Há quanto tempo existe este Serviço?	Albergue:	Núcleo de serviço:
--	-----------	--------------------

**2 - Qual a capacidade de atendimento do Serviço?**

a) nº de vagas conveniadas do Núcleo de Serviço		c) No. de vagas destinadas aos usuários de vagas não fixas	
b) nº de vagas conveniadas no Albergue		d) nº de vagas conveniadas para atendimento à frente fria no último ano	

**3 - Qual o nº de vagas ocupadas no último dia útil anterior à entrevista**

Albergue:	Fixas:		Núcleo de Serviço:	
	Não fixas:			

**(ENTREVISTAR O COORDENADOR)**

**B – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

4 – (SÓ PARA ALBERGUE COM N.S.) Quais os critérios para a pessoa acolhida no albergue permanecer no núcleo de serviço?


5- Qual o critério para ocupação das vagas disponíveis?


6 – A Organização Social recebe doação de alimentos?

1. Sim. Com que periodicidade:	
--------------------------------	--

2. Não (PULE PARA A QUESTÃO 8)	
--------------------------------	--

7 – (Caso sim) Em qual item de despesa é utilizado o recurso do convênio que não é gasto com a compra de alimentos em função das doações?


8 - Capacidade de atendimento do NS e do Albergue (MÚLTIPLA) (ler alternativas).

Vagas destinadas a:	Núcleo de Serviço (se não houver discriminação por tipo colocar só total)	Albergue Noturno
Homens sós, maiores de 18 anos		
Mulheres sós, maiores de 18 anos		
Mães com filhos		
Famílias ( pai, mãe e filhos menores)		
Total geral		

9 – Este albergue atende a: (MÚLTIPLA) (ler alternativas).

Tipo de população	Albergue		Observações
	Sim	Não	
Idosos dependentes de cuidados especiais			
Portador de deficiência física			
Portador de sofrimento mental			
Catadores com carroça			
Convalescentes			
Outro grupo específico. Qual?			

10 – O que impede a entrada de uma pessoa no albergue? (Múltipla) *(depois de ouvir a resposta ler as alternativas que não foram apontadas e perguntar).*

Critérios	
1. estar com animais	
2. estar alcoolizado/drogado	
3. ter frequentado este albergue a menos de 6 meses	
4. não ter nenhum documento	
5. ter sido expulso deste albergue	
6. ter sido expulso de outro albergue.	
7. não estar em situação de rua	
8. Outro. Qual?	

11 – Em que situações o usuário é automaticamente desligado do albergue? (MÚLTIPLA) *(depois de ouvir a resposta ler as alternativas que não foram apontadas e perguntar).*

1. ter vencido o prazo de 6 meses.		6. comercialização de droga	
2. estar portando arma branca		7. furto	
3. faltas consecutivas sem justificativa . Quantas?		8. agressão física contra outro usuário	
4. ingestão de bebida alcoólica dentro do albergue		9. agressão física contra funcionários	
5. uso de droga dentro do albergue		10. Outro. Qual?	

12 – Quais os principais problemas enfrentados pelo albergue e núcleo de serviço? Cite até três.

Albergue	Núcleo de Serviço

13 – Onde dormem os usuários que não têm vaga fixa?

1. em dormitório separado dos com vaga fixa	
2. em dormitório junto com os com vaga fixa	
3. em outro local . Qual?	

14 – Os usuários que não têm vaga fixa criam algum problema para o albergue?

1. Sim. Qual?	2. Não	
---------------	--------	--

15 - Onde dormem os que são acolhidos durante as frentes frias? (que não possuem vaga fixa)

1. em dormitório separado dos que possuem vaga fixa	
2. em dormitório junto com os que possuem vaga fixa	
3. em outro local . Qual?	

16 – Quais os principais problemas enfrentados pelo albergue durante as frentes frias? Cite até 3.


17 – Horários das rotinas dos Albergues

Rotinas	Horários	Situações em que há flexibilidade nesse horário:
Entrada		
Bagageiro		
Banho		
Jantar		
Atividades sócio-educativas		
Horário de dormir		
Cafê da manhã		
Saída		

18 – Horários das rotinas dos Núcleos de Serviço

Rotinas	Horários	Situações em que há flexibilidade nesse horário:
Entrada		
Cafê da manhã		
Bagageiro		
Banho		
Almoço		
Atividades sócio-educativas		
Saída		

19 – Você acha que o espaço físico deste albergue traz algum problema ao funcionamento do serviço?

1. Sim.		Qual?
2. Não		

20 – E ao funcionamento do núcleo?

1. Sim.		Qual
2. Não		

21 – Os usuários do albergue participam da limpeza dos espaços?

1. Sim.		2. Não.	
---------	--	---------	--

22 – Os usuários do núcleo de serviço participam da limpeza dos espaços?

1. Sim.		2. Não.	
---------	--	---------	--

23 – O Albergue realiza reuniões com a participação dos usuários para definir e/ou alterar regras de funcionamento do Serviço?

1. Regularmente (periodicidade):	2. Ocasionalmente (periodicidade):	
	3. Não realiza	

24 – Com que frequência ocorreram nos albergues e núcleos de serviço, no mês de abril, as seguintes situações?

Situações	Albergue				Núcleo de Serviço			
	Nenhuma vez no mês	- de 1 vez, por semana	Pelo menos 1 vez, por semana	Todos os dias	Nenhuma vez no mês	- de 1 vez, por semana	Pelo menos 1 vez, por semana	Todos os dias
1. agressão e violência por parte dos usuários?								
2. furtos?								
3. pessoas portando armas brancas ou de fogo								
4. pessoas alcoolizadas?								
5. pessoas drogadas?								
6. usuário c/ problema agudo de saúde?								
7. Outras. Quais?								

25 – Em quais situações o Serviço aciona:

1. Guarda Municipal	2. Polícia Militar

26 – Existe vigilância nos dormitórios durante a noite?

1. Sim.	
2. Não. (PULE PARA A QUESTÃO 29)	

27 – (caso sim) De que forma é feita essa vigilância?

1. Ronda nos quartos 1 vez por noite		3. Ronda nos quartos mais de 2 vezes por noite	
2. Ronda nos quartos 2 vezes por noite		4. Outra. Qual?	

### C - RECURSOS HUMANOS

28 – O Serviço conta com colaboradores voluntários que não são albergados?

1. Sim.		2. Não.	
---------	--	---------	--

29 – Qual a função deles?

Função (o que faz no albergue)	Quantidade de voluntários

30 – Há usuários trabalhando como voluntários no Serviço?

1. Sim. Quantos?		2. Não.	
------------------	--	---------	--

31 – Há usuários do albergue que estão participando da Frente de Trabalho?

1. Sim		2. NÃO (PULE PARA A QUESTÃO 34)	
--------	--	---------------------------------	--

32 – Os usuários que estão participando da Frente de Trabalho realizam a atividade neste albergue?

1. Sim, todos		2. Sim, alguns		3. NÃO	
---------------	--	----------------	--	--------	--

33 – Número de funcionários do Serviço.

Função	Quantidade prevista no Convênio	Quantidade existente no Serviço
Coordenador		
Aux. de Coordenação		
Assistente Social		
Agente educacional		
Cozinheiro		
Auxiliar de Cozinha		
Auxiliar de Serviços Gerais		
Outros (quais)		

34 – Tempo de serviço e treinamento dos funcionários do Serviço

Função	Tempo de serviço neste Albergue				Recebeu treinamento inicial de quem? (nº)			Há quanto tempo recebeu último treinamento? (nº)				
	- de 6 meses	6 meses a	1 ano	1 a 2 anos	+ de 2 anos	SMADS	Organização	Outro	- de 6 meses	6 meses a 1 ano	1 a 2 anos	+ de 2 anos
Coordenador												
Auxiliar de Coordenação												
Assistente Social												
Agente Educacional												

Observação: Em cada coluna marcar o nº de funcionários naquela situação. Ex. se 1 AS recebeu treinamento inicial de SMADS, marque 1 na linha de AS e coluna SMADS; se 2 receberam da organização, marque 2 nessa coluna. Se 5 Agentes educacionais receberam o último treinamento entre 1 a 2 anos, marque 5 naquela coluna, e assim por diante para cada tipo de função. Onde a resposta for não ou nenhum, colocar 0.

35 – Você enfrenta alguma dificuldade em relação ao quadro de funcionários do Serviço? Cite até 3.

1. Sim. Quais?	2. Não	

36 – A Organização mantém alguma parceria para capacitação do quadro de funcionários?

1.Sim,com outras instituições		Quais?
2.Sim,com outras instituições		Quais?
3.Outros		Quais?
4.Não		

37 – Existe uma supervisão do trabalho realizado pelos Agentes Educacionais?

1. Sim.		2. Não. (PULE PARA A QUESTÃO 40)	
---------	--	----------------------------------	--

38 - (CASO SIM) Quem realiza essa supervisão e de que forma?


39 – Existe uma supervisão do trabalho do Assistente Social ?

1. Sim.		2. Não. (PULE PARA A QUESTÃO 42)	
---------	--	----------------------------------	--

40 - (CASO SIM) Quem faz a supervisão e de que forma?


41 – Na sua opinião, que mudanças seriam necessárias para melhorar o atendimento prestado pelo Serviço?

Albergue	Núcleo de Serviço

42. Existe folder da instituição ou outro material de divulgação?

1. Sim. (pedir um)	
--------------------	--

2. Não.	
---------	--

## ENTREVISTA COM AGENTE EDUCACIONAL

### D- EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

#### D1 - Serviços Básicos

43 – No albergue, de que forma é feito o controle de entrada dos usuários? (Multipla)

1. por registro de presença		2. apresentação de crachá ou documento.	
3. Outra forma. Qual?			

Formatados: Marcadores e numeração

44- Quem acolhe os novos usuários no Serviço? (Multipla)

	Núcleo de Serviços	Albergue
Qualquer funcionário		
Agente educacional?		
Outro? Qual?		

45- Qual o procedimento utilizado para a acolhida dos novos usuários? (Multipla)

	Núcleo de Serviços	Albergue
Preenchimento de ficha social		
Explicação das regras do albergue		
Entrevista com AS		
Outro qual?		

46- Quais os principais problemas enfrentados por um agente educacional neste Serviço? Cite até 3


47 – Existe guarda e administração controlada de medicamentos dos usuários, no Albergue?

1. Sim.		2. Não.	
---------	--	---------	--

48 - Existe guarda de documentos pessoais dos usuários no albergue?

1. Sim,		2. Não.	

49 - Existe guarda de documentos pessoais dos usuários no núcleo de serviço?

1. Sim,		2. Não.	

50 – No albergue, o banho diário é obrigatório para todos os usuários?

1. Sim		2. Não		3. Não é obrigatório, mas estimulado	
--------	--	--------	--	--------------------------------------	--

51 – No albergue, os usuários recebem produtos de higiene pessoal?

1. Sim		2. Não (PULE PARA A QUESTÃO 51)	
--------	--	---------------------------------	--

52 - (CASO SIM) Que produto e em que periodicidade:

Produto	Periodicidade			
	Diária	Semanal	Mensal	Quando solicitado
Sabonete				
Pasta de dente				
Escova de dente				
Absorvente				
Aparelho descartável de barbear				
Papel higiênico				
Sabão				

53 – Qual a periodicidade da troca do enxoval de cama pelo serviço?

1. Semanal		2. Quinzenal		3. Outro:	
------------	--	--------------	--	-----------	--

54 – Qual a periodicidade da troca de toalha de banho pelo serviço?

1. Semanal		2. Quinzenal		3. Outro:	
------------	--	--------------	--	-----------	--

55 – Os usuários que ocupam vagas rotativas também recebem o kit de higiene?

1. Sim		2. Não	
--------	--	--------	--

56 – Neste Serviço, o usuário pode repetir a porção de alimento servida nas refeições?

1. Sim, à vontade		2. Sim, menos a carne e a sobremesa		3. Não	
-------------------	--	-------------------------------------	--	--------	--

57 – Neste Serviço, existe um cardápio semanal?

1. Sim		2. Não	
--------	--	--------	--

58 – Qual o cardápio de hoje?

Almoço (NS)	
Jantar	
Café da manhã	

59 – Existe uma alimentação específica para grupos diferenciados?

1. Sim, para quais?		2. Não	
------------------------	--	--------	--

60 – As pessoas acolhidas à noite, fora do horário normal recebem alimentação?

1. Sim		2. Não	
--------	--	--------	--

61– Existe orientação e supervisão de nutricionista?

1. Sim. Com que periodicidade:		2. Não	
--------------------------------	--	--------	--

62 – Quantas pessoas, em média, lavam roupa por dia?

No Núcleo:	No Albergue:
------------	--------------

63 – Quantas pessoas, em média, passam roupa por dia?

No Núcleo:	No Albergue:
------------	--------------

64 – O acesso aos dormitórios é permitido:

1. a qualquer momento	
2. somente em horário determinado. Qual?	
3. outro. Qual?	

65 – O Serviço tem outras ofertas não mencionadas como:

1. primeiros socorros, curativos		4. serviços de cabeleireiro	
2. distribuição de roupas/calçados		5. outros. Quais?	
3. serviços religiosos			

## ENTREVISTA COM O ASSISTENTE SOCIAL

### D-2 - Trabalho social e sócio-educativo

66- Qual a metodologia de Trabalho social utilizada pelo serviço?


67 – Quantos dias por semana o assistente social atende os usuários?

Do albergue	Do núcleo de Serviço

68 – Quantos usuários do Serviço foram atendidos pelo assistente social, no último mês?

Do albergue	Do núcleo de Serviço

69 – No atendimento individual, quais os instrumentais para registro das necessidades e encaminhamentos que o albergue utiliza? (**MÚLTIPLA**)

1. SISRUA – direto no sistema (computador)	
2. Registrado em formulário do SISRUA, depois lançado no sistema (computador)	
3. Instrumentais próprios do albergue. Quais? ( <b>PEGAR 1 EM BRANCO</b> )	
4. Instrumentais elaborados por SMADS/ SAS. Quais?	

70 – Quando o SISRUA é alimentado? (MÚLTIPLA)

1. durante ou após cada atendimento	
2. no final do expediente	
3. no final da semana	
4. no final do mês	
5. Outro. Qual?	

71 – Quais as dificuldades em relação à utilização e alimentação do SISRUA? Cite até 3.


72 – No albergue, onde fica o computador de acesso ao SISRUA? (MÚLTIPLA)

1. na recepção	
2. na sala de atendimento social	
3. outro:	

73 - No albergue, quando é feito o atendimento individual do usuário pela Assistente Social? (MÚLTIPLA):

1. no momento do		4. quando é desligado pelo Serviço	
2. quando o usuário solicita		5. após retorno de encaminhamento feito para algum serviço	
3. mensalmente		6. Outro. Qual?	

74- E no Núcleo, quando é feito o atendimento individual do usuário pela Assistente Social? (MÚLTIPLA):

1. no momento do		4. quando é desligado pelo Serviço	
2. quando o usuário solicita		5. após retorno de encaminhamento feito para algum serviço	
3. mensalmente		6. Outro. Qual?	

75 – Qual o critério para encaminhar pessoas atendidas para abrigos especiais?


76 – Qual o critério para encaminhar pessoas atendidas para moradias provisórias?


77 - Com se dá a articulação do Serviço com a CAPE?


78 – O Serviço conta com cadastro de registro de informações ou banco de dados sobre a rede sócio-assistencial?

1. Sim, em fichário	<input type="checkbox"/>	2. Sim, informatizado	<input type="checkbox"/>	3. Não	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	--------	--------------------------

79 – Quais as instituições/órgãos públicos, etc com os quais o SERVIÇO mantém contato permanente de encaminhamento de usuários e troca de informações . Mencione as principais em cada área

Área	Instituições	Tipo de relacionamento estabelecido (encaminhamento, troca de informações, trabalho conjunto, etc)
Trabalho		
Saúde		
Cultura		
Documentação		
Moradia		
Educação		
CRAS		
Outras. Quais		

80 – Quais atividades sócio-educativas e de lazer que foram oferecidas pelo Serviço no mês de abril? (**MÚLTIPLA**)  
(depois de ouvir a resposta ler as alternativas que não foram apontadas e perguntar).

Atividades ofertadas	Núcleo de Serviço	Albergue
1. palestra. Qual?		
2. jogos		
3. cinema		
4. TV		
5. passeios		
6. teatro		
7. Outros. Quais?		

81- A participação nas atividades sócio-educativas ofertadas é obrigatória?

1. Sim			2. Não	
em quais:				

82 – Cite as duas atividades preferidas dos usuários?

Preferência	Núcleo de Serviço	Albergue
Primeiro lugar		
Segundo lugar		

83 - Há algum atendimento social diferenciado a grupos específicos? (depois de ouvir a resposta ler as alternativas que não foram apontadas e perguntar).

Grupos específicos	Forma diferenciada de atendimento (ESPECIFIQUE)	
	Albergue	Núcleo de Serviço
Idosos		
Portadores de necessidades		
Crianças		
Mulheres		
Mulheres com filhos		
Convalescentes		
Outros. Quais		

Observação: Não havendo forma diferenciada de atendimento para o grupo registre **não**.

84 - Quais os maiores problemas na realização do trabalho social e sócio-educativo no Albergue? Cite até 3.


85 – Quais os maiores problemas na realização do trabalho social e sócio-educativo no Núcleo de Serviço? Cite até 3.


86 – Na sua opinião, que mudanças seriam necessárias para o aperfeiçoamento do trabalho social e sócio-educativo realizado no Albergue e no Núcleo de Serviço? Cite até 3.


## ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

Este formulário, que estamos designando Roteiro de Observação do Albergue e do Núcleo de Serviço contem uma série de quesitos que devem ser observados e anotados pelo entrevistador, quando estiver percorrendo as dependências do Albergue, depois de ter realizado a entrevista com o Coordenador, o Educador Social e o Assistente Social.

É importante que isto seja feito em horário que precede a entrada dos albergados, pois implica em percorrer dormitórios, banheiros, salas, refeitório, cozinha, oficinas, e demais dependências, para contagem de equipamentos e observação de outros aspectos.

Quando do horário de entrada dos albergados, a observação será feita em toda a rotina do albergue, para anotações que devem constar do relatório a ser elaborado pelo entrevistador.

### I – ASPECTOS FÍSICOS A OBSERVAR E ANOTAR:

1- ASPECTOS GERAIS DO ALBERGUE:	SIM	NÃO
Existe área coberta no local onde os usuários ficam esperando para entrar		
Há vasos com plantas		
Tem área verde/ jardim		
Tem área externa para atividades ao ar livre		
Há escadas na edificação		
Existe corrimão nas escadas		
Existe antiderrapante nos degraus das escadas		
Existe antiderrapante nos banheiros		
Existem barras de apoio nos banheiros		
Existem rampas de acesso para pessoas com necessidades especiais		
Há quadro mural com informações sobre serviços na cidade: hospitais, postos para obtenção de documentos, empregados procurados e outras informações		
Há telefone público		
Existem sinalizações indicando as diferentes áreas internas		
O ambiente interno tem aspecto colorido, com decoração, com plantas, etc.		
Observações do entrevistador:		

Assinale com X, os ambientes em que encontrar os problemas apontados.

2 – TIPOS DE PROBLEMA	AMBIENTES			
	BANH.	COZIN.	DORM.	REFEIT.
- manchas de umidade e bolor				
- cômodo sem janelas				
- fiação elétrica aparente				
- manchas ou sinais de vazamento ou infiltração de água pelo teto				
- vazamentos de canos, torneiras, etc.				
- janelas com vidros quebrados				
- rachaduras nas paredes				
Observações:				

3- OBSERVAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HIGIENE DO REFEITÓRIO, BANHEIROS, DORMITÓRIOS, COZINHA.

AMBIENTE	ASPECTOS A OBSERVAR	SIM	NÃO
REFEITÓRIO	As mesas são forradas com toalhas		
	O chão está limpo, varrido		
	Presença de aves voadoras, roedores, insetos (pombas, ratos, baratas)		
BANHEIROS	Os vasos sanitários estão limpos?		
	Existem dejetos no chão		
DORMITÓRIOS	O chão está limpo, varrido		
COZINHA	O chão está limpo, varrido		
	As paredes estão visivelmente engorduradas ou sujas		
	Os equipamentos estão limpos		
	Há local apropriado para armazenar os mantimentos.		
	Os perecíveis estão na geladeira e freezer		
OBSERVAÇÕES	As cubas estão limpas		

4 – Estrutura Física e Equipamentos dos serviços básicos:

SERVIÇO	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	SIM	NÃO
ESTACIONAMENTO	- local para estacionamento de carroças		
BAGAGEIRO	- espaço com armários individuais fechados		
	- espaço com escaninhos abertos		
	- sacos plásticos individuais		
	- outra forma. Especificar		
OBSERVAÇÕES			

SERVIÇO	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE
BANHO: BANHEIRO MASCULINO	- chuveiros em funcionamento	Com porta
		Sem porta
	- chuveiros com água quente	
	- vasos sanitários	Com porta
		Sem porta
	- mictórios	
	- lavatórios individuais	
	- torneiras em lavatórios coletivos	
OBSERVAÇÃO		
SERVIÇO	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE
BANHO: BANHEIRO FEMININO	- chuveiros em funcionamento	Com porta
		Sem porta
	- chuveiros com água quente	
	- vasos sanitários	Com porta
		Sem porta
	- lavatórios individuais	
	- torneiras em lavatórios coletivos	
OBSERVAÇÃO		

SERVIÇO	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	SIM	NÃO
REFEIÇÃO	Cozinha		
	Refeitório		
OBSERVAÇÃO			

SERVIÇO	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	SIM	NÃO
LAVANDERIA	Local para lavagem de roupa		
	Espaço para secagem de roupa		
	Local para passar roupa		
	Tanques		
	Máquina de lavar		
	Máquina de secar		
	Ferro elétrico		
	Tábua de passar roupa		
OBSERVAÇÃO			

SERVIÇO	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE
REPOUSO	Dormitório masculino	
	Dormitório feminino	
	Dormitório familiar	
	Total de leitos nos dormitórios masculinos	
	Total de leitos nos dormitórios femininos	
	Total de berços nos dormitórios femininos	
	Total de leitos nos dormitórios familiares	
	Total de berços nos dormitórios familiares	
	Armários individuais nos dormitórios masculinos	
	Armários individuais nos dormitórios femininos	
	Armários individuais nos dormitórios familiares	
	OBSERVAÇÕES	

#### 5- Estrutura física e equipamentos do trabalho social e sócio-educativo

SERVIÇOS	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	SIM	NÃO	QUANTIDADE
TRABALHO SOCIAL	Espaço individualizado para atendimento do serviço social (boxes, salas)			
	Computadores (SISRUA)			
	Sala exclusiva para atendimento de grupos/palestras			
OBSERVAÇÕES				

SERVIÇOS	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	SIM	NÃO	QUANTIDADE
TRABALHO SOCIO-EDUCATIVO	Sala exclusiva para atividades de lazer			
	Salas/espços de uso múltiplo			
	Sala de leitura (biblioteca)			
	TV			
	Vídeo			
	Instrumentos musicais			
	Aparelho de som			
OBSERVAÇÕES				

SERVIÇOS	ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS	SIM	NÃO	QUANTIDADE
OFICINAS	Salas equipadas para oficinas de trabalho, arte e artesanato			
	Equipamentos para oficina de costura			
	Equipamentos para oficina de informática			
	Equipamentos para oficina de padaria			
	Equipamentos para oficina de cabeleireiro			
	Equipamentos para oficina de marcenaria			
	Equipamentos para oficina de manutenção			
	Equipamentos para oficina de vassoura			
	Equipamentos para oficina de arte e artesanato			
	Outro. Qual?			
OBSERVAÇÕES				

6 – Observação do funcionamento da rotina do SERVIÇO. (Esta observação deve ser feita no início da entrada do albergue, acompanhando o movimento desde a recepção até a hora do repouso)

ROTINA	ASPECTOS A OBSERVAR	SIM	NÃO
RECEPÇÃO	Aberto o albergue, há lentidão no atendimento (+ de 5 min.de espera na fila para o usuário seguinte ser atendido)		
BAGAGEIRO	O acesso ao bagageiro é através de um funcionário		
	O usuário fica de posse da chave do seu armário		
BANHO	Há controle de tempo de banho		
	Há fila na hora do banho		
REFEIÇÃO	Os próprios usuários se servem		
	A refeição é servida por funcionários		
	Há oração ou pregação religiosa antes ou durante a refeição		
	Há televisão ligada durante as refeições no próprio		
OBSERVAÇÕES			

ROTINA	ASPECTOS A OBSERVAR	SIM	NÃO
ATIVIDADE	No Albergue, há alguma atividade de lazer após a refeição		
	No albergue há alguma atividade sócio-educativa após a		
	Há atividades de lazer no período da manhã no NS		
	Há atividades sócio-educativas no período da manhã no		
	Há atividades de lazer no período da tarde no NS		
	Há atividades sócio-educativas no período da tarde, no NS		
OBSERVAÇÕES			

Anote tudo que tenha observado nessas rotinas e que não consta deste roteiro, em relação a:

**Relacionamento:** - entre funcionário e usuário, observando a forma de tratamento por parte dos funcionários (rígida, autoritária – sem explicações, com ameaças ou incentivando e valorizando a participação e colaboração) e o comportamento dos usuários em relação aos funcionários (educado, subserviente ou agressivo. Explicitar alguns aspectos: a) se houve briga na entrada; b) se houve necessidade de “expulsar” alguém: bêbado, desligados pelo albergue, etc... ;c) quantos “ficaram sem vaga”; d) se o atendente foi ríspido; e/ou outros

- entre usuários observando presença ou não de discussões, agressões entre eles ou conversas informais, relacionamento cordial, formação de grupos, atividades informais ou isolamento, atitude apática.

**Eficiência na execução do serviço:** morosidade ou presteza no atendimento, com filas rápidas ou sem filas, atropelos, com respeito aos horários, material necessário (banho, alimentos, etc), sem burocracia e excesso de regras

No núcleo de serviço o entrevistador deve observar e registrar alguma coisa sobre a dinâmica dos usuários, isto é, que tipo de população freqüentadora predomina no núcleo (idosos, mulheres, jovens) a que horas a maioria chega e sai do núcleo, quais as atividades mais procuradas (banho, refeição, atendimento) como é a participação dos usuários nas atividades sócio-educativas, etc checar se o critério de admissão declarado é observado na prática.

Quanto ao banho, se não der para observar (principalmente se for uma mulher a entrevistadora) é importante perguntar ao educador.

## FICHA DE LEVANTAMENTO DE DADOS DE ALBERGUE E NÚCLEO DE SERVIÇO

### ANEXO

Este anexo faz parte do levantamento de dados para a pesquisa sobre Albergues da FIPE/SMADS e complementa a entrevista que será realizada por um/a pesquisador da FIPE nos próximos dias. Solicita-se que seja preenchido pelo/a assistente social e/ou coordenação e entregue ao entrevistador no dia da visita pré-agendada.

**Tabela 1)** Esta tabela tem como objetivo saber quais foram os motivos de desligamento dos usuários do albergue, que foram desligados no mês de abril/06

<b>Motivos de Desligamento</b>		<b>Quantidade de pessoas desligadas</b> Abril/06
<b>Iniciativa do albergue</b>		
Decisões internas	Encaminhado para outro albergue	
	Moradia Provisória	
	Participação em programa de transferência de renda e em condições de pagar moradia	
	Encaminhado para abrigo, sanatório, etc	
	Inserção no mercado de trabalho	
	Falecimento	
	Outro, qual? Casa de Recuperação	
Transgressão às normas do regulamento interno	Término do prazo de permanência	
	Excedeu número de faltas permitidas pelo regulamento	
	Porte de arma	
	Agressão física	
	Furto	
	Tráfico de drogas	
	Outro, qual?	
<b>Iniciativa do usuário</b>		
Iniciativa do usuário	Retorno à família	
	Abandono	
	Mudança espontânea para outro albergue com prévio aviso	
	Mudança espontânea para moradia com prévio aviso	
	Outro, qual?	

**Tabela 2)** Esta tabela tem como objetivo saber quais foram os encaminhamentos realizados pelo albergue (assistente social e/ou coordenação) à rede de serviços, durante o mês de abril/06

Encaminhamentos realizados pelo albergue (AS) à <u>rede de Serviços</u>		Quantidade de encaminhamentos Abril/06
Saúde	Internação hospitalar com retorno para albergue	
	CAPS – Central de Atendim. Psíquico Social	
	Consulta médica	
	Aquisição de medicamentos	
	Aquisição de óculos	
	Curso/palestra para AA	
	Curso/palestra para drogaditos	
	Outro, qual?	
Trabalho	Frente de Trabalho	
	Agência de emprego	
	Inserção no mercado de trabalho	
	Outro, qual?	
Educação pública	Creche	
	Mova	
	Ensino Fundamental	
	EMEI	
Habitação	Moradia Provisória	
	Outro, qual?	
Obtenção de documentos	Poupa tempo	
	Carteira ‘passagem livre’ (para transporte público)	
	Outro, qual?	
Cursos e oficinas	Capacitação p/ trabalho	
	Artesanato (bordado, crochê etc)	
	Artístico-cultural (música, argila, teatro etc)	
	Outro, qual?	

	total	

2.a) Qual foi o total de pessoas encaminhadas à rede de serviços durante o mês de abril/06?

\_\_\_\_\_

Obs sobre 2.a): o número de pessoas não pode ser maior que o no. de encaminhamentos. Ex. João teve 1 encaminhamento para saúde, Pedro teve 2 encaminhamentos (1 para documentos e outro para trabalho). Portanto, temos um total de 3 encaminhamentos e 2 pessoas encaminhadas.

**Tabela 3)** A tabela abaixo tem o objetivo de saber:

- as oficinas e cursos realizados pelo Serviço durante o mês de abril/06;
- o número de participantes em cada um deles; e,
- a frequência com que a atividade ocorreu.

Obs.: As oficinas e cursos referem-se a atividades sistemáticas, regulares, destinadas aos usuários dos albergues e núcleos, não são, portanto, eventos isolados, que ocorrem ocasionalmente, como as palestras, por exemplo.

Neste trabalho, tomamos a oficina como as atividades relativas às áreas: artístico-cultural (música, cinema, teatro, artes plásticas etc), artesanato (bordado, crochê, produtos reciclados etc), direitos humanos/cidadania, cuidados com a saúde (AA, drogaditos etc).

No caso do curso, as atividades são relativas à formação educacional e profissional: curso profissionalizante (padeiro, cabeleireiro etc) curso para formação de cooperativa, informática, educação para jovens e adultos, dentre outros.

Lembramos que as variações de oficinas e cursos citados acima servem apenas como exemplos, cada serviço descreverá as modalidades desenvolvidas por ele.

Oficinas e cursos realizados pelo Serviço em abril/06	Núcleo de Serviço				Albergue			
	No. participantes	Frequência da atividade			No. participantes	Frequência da atividade		
		Diária	Semanal	Outra, qual?		Diária	Semanal	Outra, qual?

## MANUAL DE CODIFICAÇÃO

QUEST: Numerar sequencialmente a partir de 1

ENTREV: Colocar as iniciais do entrevistador

DIA: Numerar o dia da entrevista

MÊS: Numerar o mês da entrevista

NOME DA ORGANIZAÇÃO: Registrar o nome da entidade mantenedora

NOME DO SERVIÇO: Registrar o nome do ALBERGUE / NÚCLEO DE SERVIÇO

VALOR: Colocar **1** = informação não disponível

Q1A: registrar o tempo em anos da resposta referente a ALBERGUE

Q1N: registrar o tempo em anos da resposta referente ao NÚCLEO DE SERVIÇO.

**997.** serviço não oferecido

**999.** serviço oferecido, mas a informação não foi dada

Q2A: registrar a capacidade de atendimento do NÚCLEO DE SERVIÇO

Q2B: registrar a capacidade de atendimento do ALBERGUE

Q2C: registrar o número de VAGAS NÃO FIXAS

Q2D: registrar o número de VAGAS PARA FRENTE FRIA

**997.** serviço não oferecido

**999.** serviço oferecido, mas a informação não foi dada

Q3AF: registrar o número de VAGAS FIXAS em ALBERGUE, ocupadas no dia anterior

Q3ANF: registrar o número de VAGAS NÃO FIXAS em ALBERGUE

Q3NS: registrar o número de vagas do NÚCLEO DE SERVIÇO

**997.** serviço não oferecido

**999.** serviço oferecido, mas a informação não foi dada

Q6 – A OS recebe doação de alimentos:

**1.** Sim

**2.,** Não

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

- Q6\_1P-
1. Diária
  2. Semanal
  3. Quinzenal
  4. Mensal
  5. Esporádica
997. não se aplica  
999. sem informação

- Q7-
1. Complementação/Reforço da alimentação
  2. Manutenção, usa o dinheiro para suprir material de higiene, limpeza, para atividades e remédios
  3. Manutenção, usa o dinheiro para suprir reparos e consertos
  4. Outros

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

12. 1 e 2
13. 1 e em outro lugar **não especificado**
23. 2 e 3 e assim por diante

Q8A\_H; Q8A\_M; Registrar o número de vagas, por tipo.

Q8A\_F Para registrar o número de vagas, considerar as possibilidades: mãe + criança; pai + criança; mãe + pai + criança

**Se não houver, registrar zero**

- Q9ID até Q9CV-
1. SIM
  2. Não
999. sem informação

- Q9OT –
1. Sim, sem especificar a quem atende
  2. Não
- Considerar 2, quando em branco  
OUTRAS RESPOSTAS: trabalhadas qualitativamente  
999. sem informação

Q10\_1 até Q10\_8 – **1.** SIM  
**2.** Não  
**997.** não se aplica  
**999.** sem informação

Q11\_1 até Q11\_10 – **1** SIM  
**2** Não  
**997.** não se aplica  
**999.** sem informação

Q11\_3Q – Anotar a quantidade  
Quando a resposta for intervalar, considerar o limite superior  
**997.** não se aplica  
**999.** sem informação

Q12 **0.** Sem problemas  
**1.** Comportamento dos usuários (Alcoolismo / uso de drogas. Conflitos e agressões entre usuários e com funcionários e pressão por falta de vagas. Falta de interesse e participação dos usuários)  
**2.** Problemas de RH (Quadro de funcionários insuficiente/sobrecarga de trabalho. Falta de técnicos específicos (psicólogos, enfermeiros)  
**3.** Funcionamento insuficiente e desarticulado da rede (dificuldade de encaminhamento, resistência e morosidade do serviço de saúde para o atendimento)  
**4.** Recursos financeiros insuficientes  
**5.** Espaço físico inadequado/ insuficiente  
**6.** Falta de definição de critérios para uso do Núcleo  
**7.** Outros. (Cadeirantes, casos psiquiátricos, atendimento diferenciado (portadores de sofrimento mental, necessidade especiais, idosos, etc.), rejeição do entorno, desemprego)

Q13 – **1.** se em dormitório separado dos com vaga fixa  
**2.** se em dormitório junto com os com vaga fixa  
**3.** em outro local

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

12. 1 e 2  
 13. 1 e em outro lugar  
 23. 2 e 3 e assim por diante  
 997. não se aplica  
 999. sem informação
- Q14 – 1. sim  
 2. não  
 997. não se aplica  
 999. sem informação
- Q15 – 1. se em dormitório separado dos que possuem vaga fixa  
 2. se em dormitório junto com os que possuem vaga fixa  
 3. se em outro local
- Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:
12. 1 e 2  
 13. 1 e em outro lugar  
 23. 2 e 3 e assim por diante  
 997. não se aplica  
 999. sem informação
- Q16 1. População com perfil diferente dos usuários regulares (alcooolismo, higiene, resistência ao banho, presença de muquirana, percevejos e problemas de saúde)  
 2. Excesso de demanda/falta de vagas  
 3. Falta de espaço/estrutura física inadequada  
 4. Insuficiência de funcionários para o volume do atendimento  
 5. Outros
- Q17\_(todos os I) 1. Horário determinado INICIO E FIM, com flexibilidade  
 2. Horário determinado INICIO E FIM, sem flexibilidade  
 3. Horário determinado só INICIO, com flexibilidade  
 4. Horário determinado só INICIO, sem flexibilidade

5. Livre

6. Serviço não disponível no Q17 INÍCIO E **997** no FIM

Ignorar as meias horas.

Quando assinalados **3, 4, 5, 6** colocar **997** no Horário Final

No Final, quando menor que 1 hora, colocar ZERO

Q17\_(todos os F) Anotar o número de horas

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q18\_(todos os I) 1. Horário determinado INICIO E FIM, com flexibilidade

2. Horário determinado INICIO E FIM, sem flexibilidade

3. Horário determinado só INICIO, com flexibilidade

4. Horário determinado só INICIO, sem flexibilidade

5. Livre

6. Serviço não disponível no Q17 INÍCIO E **997** no FIM

Ignorar as meias horas.

Quando assinalados **3, 4, 5, 6** colocar **997** no Horário Final

No Final, quando menor que 1 hora, colocar ZERO

Q18\_(todos os F) - Anotar o número de horas

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q19 –

**0. não**

1. sim, ausência de salas específicas para atividades

2. sim, espaço pequeno (entrada, lavanderia, salas,etc)

3. sim, espaço grande/disperso, dificultando controle e segurança

4. circulação e acessibilidade prejudicadas

5. outros

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

**12.** 1 e 2

**13.** 1 e em outro lugar

**23.** 2 e 3 e assim por diante

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q20 –

**0. não**

**1.** sim, ausência de salas específicas para atividades

**2.** sim, espaço pequeno (entrada, lavanderia, salas, etc)

**3.** sim, espaço disperso, dificultando controle e segurança

**4.** circulação e acessibilidade prejudicadas

**5.** outros

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

**12.** 1 e 2

**13.** 1 e em outro lugar

**23.** 2 e 3 e assim por diante

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q21 –

**1.** sim

**2.** não

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q22 –

**1.** sim

**2.** não

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q23 Registrar a periodicidade:

**0.** não realiza

**1.** semanalmente

**2.** quinzenalmente

**3.** uma vez ao mês

**4.** uma vez em dois a cinco meses

**5.** semestralmente

- 6. anualmente
- 7. ocasionalmente/ sem especificação
- 999. sem informação

- Q24\_A1/N1 até Q24\_A7/N7: 1. Nenhuma vez
- 2. Menos de uma vez por semana
  - 3. Pelo menos uma vez por semana
  - 4. Todos os dias
  - 997. não se aplica

Quando não tem a informação, assinalar 1. nenhuma vez

- Q25\_GM: Aciona ou não a Guarda Municipal: 1. aciona
- 2. não aciona
  - 999. sem informação

- Q25\_PM: Aciona ou não a Polícia Militar:
- 1. aciona
  - 2. não aciona
  - 999. sem informação

- Q26 Vigilância nos dormitórios
- 1. sim
  - 2. não
  - 997. não se aplica
  - 999. sem informação

- Q27 Forma da vigilância
- 1. se 1 vez por noite
  - 2. se 2 vezes por noite
  - 3. se mais de 2 vezes por noite
  - 4, se outra frequência
  - 997. não se aplica
  - 999. sem informação

- Q28 Voluntários
- 1. sim
  - 2. não

3. se pena alternativa  
997. não se aplica  
999. sem informação

Q29\_FQR : anotar a quantidade de voluntários em função de rotina  
Q29\_FQC : anotar a quantidade de voluntários em função complementar  
Q29\_FQA : anotar a quantidade de voluntários em função de rotina e complementar  
997. não se aplica, quando não existir FQA  
999. sem informação  
Colocar zero se nenhum

Q30 0 (zero), não  
Se sim, anotar o número de voluntários  
900, sim sem especificar o número  
997. não se aplica  
999. sem informação

Q31 Frente de Trabalho 1. sim  
2. não  
997. não se aplica  
999. sem informação

Q32 1. sim, todos  
2. sim, alguns  
3. não  
997. não se aplica  
999. sem informação

Q33\_CP: Quantidade de coordenadores previstos no convênio  
Q33\_ACP: Quantidade de aux. coord. previstos no convênio  
Q33\_ASP: Quantidade de ass. sociais previstos no convênio  
Q33\_AEP: Quantidade de agentes educ. previstos no convênio  
Q33\_CZP: Quantidade de cozinheiros previstos no convênio

Q33\_AZP: Quantidade de aux. de cozinha previstos no convênio  
Q33\_AGP: Quantidade de aux. de serviços gerais previstos no convênio  
Q33\_OP: Quantidade de outros previstos no convênio

**0.** não tem

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q33\_CE: Quantidade de coordenadores existentes no convênio  
Q33\_ACE: Quantidade de aux. coord. existentes no convênio  
Q33\_ASE: Quantidade de ass. sociais existentes no convênio  
Q33\_AEE: Quantidade de agentes educ. existentes no convênio  
Q33\_CZE: Quantidade de cozinheiros existentes no convênio  
Q33\_AZE: Quantidade de aux. de cozinha existentes no convênio  
Q33\_AGE: Quantidade de aux. de serviços gerais existentes no convênio  
Q33\_OE: Quantidade de outros existentes no convênio

**0.** não tem

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q34\_TSC : anotar tempo de serviço do coordenador, segundo a escala (1=menos de 6 meses ;  
2=de 6 meses a 1 ano ; 3=de 1 ano a 2 anos ; 4=mais de 2 anos)

Q34\_TIC : anotar de quem o coordenador recebeu o treinamento inicial (0=não recebeu ;  
1=SAMADS; 2=Organização; 3=Outra)

Q34\_UTC : anotar há quanto tempo o coordenador recebeu o último treinamento, segundo a escala  
(1=menos de 6 meses ; 2=de 6 meses a 1 ano ; 3=de 1 ano a 2 anos ; 4=mais de 2  
anos)

Q34\_TSAC : anotar tempo de serviço do aux. de coordenação, segundo a escala (1=menos de 6  
meses ; 2=de 6 meses a 1 ano ; 3=de 1 ano a 2 anos ; 4=mais de 2 anos)

Q34\_TIAC : anotar de quem o aux. de coordenação recebeu o treinamento inicial

Q34\_UTAC : anotar há quanto tempo o aux. de coordenação recebeu o último treinamento, segundo  
a escala (1=menos de 6 meses ;

2=de 6 meses a 1 ano ; 3=de 1 ano a 2 anos ; 4=mais de 2 anos)

34 TSAS1 = registrar quantos AS têm menos de 6 meses de tempo de serviço;  
34 TSAS2 = registrar quantos AS têm de 6 meses a 1 ano de tempo de serviço;  
34 TSAS3 = registrar quantos AS têm de 1 a 2 anos de tempo de serviço;  
34 TSAS4 = registrar quantos AS têm mais de 2 anos de tempo de serviço;

34 TSAE1 = registrar quantos AE têm menos de 6 meses de tempo de serviço;  
34 TSAE2 = registrar quantos AE têm de 6 meses a 1 ano de tempo de serviço;  
34 TSAE3 = registrar quantos AE têm de 1 a 2 anos de tempo de serviço;  
34 TSAE4 = registrar quantos AE têm mais de 2 anos de tempo de serviço;

(registrar zero (0) = não tem, em cada categoria de tempo de serviço)

34 TIAS = registrar de quem o AS recebeu treinamento inicial (1= de SMADS; 2=da Organização; 3= Outro; e combinações, pois pode ter recebido de 12= SMADS e Organização; ou 23= Organização e Outro, etc.)

34 TIAE = registrar de quem o AE recebeu treinamento inicial (1= de SMADS; 2=da Organização; 3= Outro; e combinações, pois pode ter recebido de 12= SMADS e Organização; ou 23= Organização e Outro, etc.)

34TIASQ = registrar quantos AS receberam treinamento inicial no total (somar os que receberam de SMADS + os que receberam da Organização + os que receberam de Outro; ou deve ser igual à soma de 34TSAS1+34TSAS2+34TSA3+TSAS4)

34TIAEQ = registrar quantos AE receberam treinamento inicial no total (mesmo procedimento anterior, deve ser igual à soma de 34TSAE1+34TSAE2+34TSAE3+34TSAE4)

Q34\_UTAS1 : quantos assist. sociais tiveram último treinamento há **menos de 6 meses de serviço**

Q34\_UTAS2 : quantos assist. sociais tiveram último treinamento **de 6 meses a 1 ano de serviço**

Q34\_UTAS3 : quantos assist. sociais tiveram último treinamento **de 1 ano a 2 anos de serviço**

Q34\_UTAS4 : quantos assist. sociais tiveram último treinamento há **mais de 2 anos de serviço**

Q34\_UTAE1 : quantos agentes educacionais tiveram último treinamento há **menos de 6 meses**

Q34\_UTAE2 : quantos agentes educacionais tiveram último treinamento **de 6 meses a 1 ano**

Q34\_UTAE3 : quantos agentes educacionais tiveram último treinamento **de 1 ano a 2 anos**

Q34\_UTAE4 : quantos agentes educacionais tiveram último treinamento há **mais de 2 anos**

997. não se aplica

999. sem informação

- Q35
- 0.** não
  - 1.** quadro de funcionários insuficiente
  - 2.** relacionamento funcionário X usuário
  - 3.** necessidade de qualificar/treinar funcionários
  - 4.** estresse dos funcionários
  - 5.** dificuldade na gestão de funcionários
  - 6.** outros
  - 997.** não se aplica
  - 999.** sem informação

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

- 12.** 1 e 2
- 13.** 1 e em outro
- 23.** 2 e 3 e assim por diante

- Q36:
- 1.** sim, qualquer instituição (instituições públicas e/ou privadas)
  - 2.** não
  - 999.** sem informação

- Q37 –
- 1.** sim
  - 2.** não
  - 997.** não se aplica
  - 999.** sem informação

- Q38\_Q – quem supervisiona:
- 1.** só funcionário do Albergue
  - 2.** funcionário do Albergue mais da Organização
  - 3.** funcionário do Albergue mais da PMSP (SMADS, SAS, ETC.)
  - 4.** funcionário do Albergue mais PMSP mais Organização
  - 5.** só funcionário da PMSP
  - 6.** funcionário da PMSP mais organização
  - 997.** não se aplica
  - 999.** sem informação

Q39–

1. sim

2. não

997. não se aplica

999. sem informação

Q40Q – quem supervisiona:

1. só funcionário do Albergue

2. funcionário do Albergue mais da Organização

3. funcionário do Albergue mais da PMSP (SMADS, SAS,  
ETC.)

4. funcionário do Albergue mais PMSP mais Organização

5. só funcionário da PMSP

6. funcionário da PMSP mais organização

997. não se aplica

999. sem informação

Q41\_A1até Q41\_A4:

0. nenhuma mudança indicada

1. melhorias no espaço físico

2. aumentar número de funcionários

3. qualificação/treinamento de funcionários

4. aumentar recursos financeiros

5. Desenvolver articulação com a rede de serviços

6. incluir funcionários de saúde

7. outros

997. não se aplica

999. sem informação

Q41\_N1 até Q41\_N4

0. nenhuma mudança indicada

1. melhorias no espaço físico

2. aumentar número de funcionários

3. qualificação/treinamento de funcionários

4. aumentar recursos financeiros

5. Desenvolver articulação com a rede de serviços

6. incluir funcionários de saúde

7. outros

997. não se aplica

999. sem informação

Q42–

1. sim

2. não

997. não se aplica

999. sem informação

Q43 –

1. se por registro de frequência

2. se por apresentação de crachá ou documento

3. se outra

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

12. 1 e 2

13. 1 e em outro

23. 2 e 3

997. não se aplica

999. sem informação

Q44\_NF até Q44\_NO:

1. sim

2. não

997. não se aplica

999. sem informação

Q44\_AF até Q44\_AO:

1. sim

2. não

997. não se aplica

999. sem informação

Q45\_NP até Q45\_NO:

1. sim

2. não

997. não se aplica

**999.** sem informação

Q45\_AP até Q45\_AO:

**1.** sim

**2.** não

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q46:

0. sem problemas

1. álcool/droga

2. espaço físico insuficiente/inadequado

3. não atendimento às normas/regras

4. violência/brigas/ameaças

5. atendimento diferenciado (idoso, portador de deficiência/sofrimento mental)

6. sobrecarga de função/trabalho

7. capacitação insuficiente para o serviço

8. outros

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

**12.** 1 e 2

**13.** 1 e em outro

**23.** 2 e 3

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q47 –

**1.** sim

**2.** não

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q48 –

**1.** sim, sem especificar como

**2.** não

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

- Q49 –
1. sim, sem especificar como
  2. não
997. não se aplica  
999. sem informação
- Q50 –
1. sim
  2. não
  3. se não é obrigatório, mas estimulado
997. não se aplica  
999. sem informação
- Q51 –
1. sim
  2. não
997. não se aplica  
999. sem informação
- Q52\_S até Q52\_SB:
0. não fornece
  1. diária
  2. semanal
  3. quinzenal
  4. mensal
  5. quando solicitado
997. não se aplica  
999. sem informação
- Q53 –
1. menos de uma semana
  2. semanal
  3. quinzenal
  4. mensal
  5. outra periodicidade
997. não se aplica  
999. sem informação

- Q54 –
1. menos de uma semana
  2. semanal
  3. quinzenal
  4. mensal
  5. outra periodicidade
  6. não fornece toalha
997. não se aplica  
999. sem informação
- Q55 –
1. sim
  2. não
997. não se aplica (não há vagas rotativas)  
999. sem informação
- Q56 –
1. à vontade
  2. menos carne ou sobremesa
  3. não
997. não se aplica  
999. sem informação
- Q57 –
1. sim
  2. não
997. não se aplica  
999. sem informação
- Q59 –
1. sim, sem especificar como
  2. não
  3. sim, por recomendação médica
  4. sim, alimentação infantil
997. não se aplica  
999. sem informação

Q60 –

1. sim, igual ao jantar
2. não
3. sim, outros (lanche, sopa)

997. não se aplica  
999. sem informação

Q61 –

1. sim, sem periodicidade
2. não (considerar também quando superior a mensal)
3. sim, quinzenal
4. sim, mensal

997. não se aplica  
999. sem informação

Q62\_N: número de pessoas que lavam roupa no Núcleo de Serviço

0. ninguém
1. até 10
2. de 11 a 20
3. de 21 a 30
4. de 31 a 50
5. de 51 a 100

997. não se aplica (quando não oferece o serviço)  
998. não sabe  
999. sem informação

Q62\_A: número de pessoas que lavam roupa no Albergue

0. ninguém
1. até 10
2. de 11 a 20
3. de 21 a 30
4. de 31 a 50
5. de 51 a 100

997. não se aplica (quando não oferece o serviço)

- 998. não sabe
- 999. sem informação

Q63\_N: número de pessoas que passam roupa no Núcleo de Serviço

- 0. ninguém
- 1. até 5
- 2. de 6 a 10
- 3. de 11 a 20
- 4. mais de 20
- 5. não oferece o serviço
- 997. não se aplica (quando não oferece o serviço)
- 998. não sabe
- 999. sem informação

Q63\_A: número de pessoas que passam roupa do Albergue

- 0. ninguém
- 1. até 5
- 2. de 6 a 10
- 3. de 11 a 20
- 4. mais de 20
- 997. não se aplica (quando não oferece o serviço)
- 998. não sabe
- 999. sem informação

Q64

- 1. a qualquer momento
- 2. somente em horário determinado
- 3. outro
- 997. não se aplica
- 999. sem informação

Q65\_1até Q65\_5:

- 1. sim
- 2. não
- 997. não se aplica

**999.** sem informação

Q67\_A: dias de atendimento da AS no ALBERGUE. Anotar o número de dias. Padrão de 5 dias por semana. Se discriminado, anotar todos os dias até 7 dias por semana.

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q67\_N: dias de atendimento da AS no NS. Anotar o número de dias. Padrão de 5 dias por semana. Se discriminado, anotar todos os dias até 7 dias por semana.

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q68\_A: usuários atendidos no ALBERGUE. CUIDADO = atendidos diferentes de atendimentos

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q68\_N: usuários atendidos no NS. CUIDADO = atendidos diferentes de atendimentos

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q69\_1 até Q69\_4:

**1.** sim

**2.** não

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q70\_1 até Q70\_5:

**1.** sim

**2.** não

**997.** não se aplica

**999.** sem informação

Q71

**0.** não tem dificuldade

**1.** lentidão, queda do sistema, dificuldade de acesso

**2.** limite de caracteres ou de alternativas

**3.** dificuldade de identificação e de resgate do histórico

**4.** informações desatualizadas

**5.** outros

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

**12.** 1 e 2

**13.** 1 e em outro

- 23. 2 e 3 e assim por diante
- 997. não se aplica
- 999. sem informação

- Q72 –
- 1. na recepção
  - 2. na sala de atendimento social
  - 3. na sala da coordenação
  - 4. outro

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

- 12. 1 e 2
- 14. 1 e em outro
- 23. 2 e 3 e assim por diante
- 997. não se aplica
- 999. sem informação

- Q73\_1 até Q73\_6:
- 1. sim
  - 2. não
  - 997. não se aplica
  - 999. sem informação

- Q74\_1 até Q74\_6:
- 1. sim
  - 2. não
  - 997. não se aplica
  - 999. sem informação

- Q76
- 1. emprego/renda
  - 2. facilidade de relacionamento
  - 3. autonomia
  - 4. dependência química sob controle
  - 5. projeto/perspectiva de vida

Caso assinale mais de uma resposta, compor o código final como se segue:

- 12. 1 e 2
- 14. 1 e em outro
- 23. 2 e 3 e assim por diante

**997.** não se aplica (quando não encaminha)

**999.** sem informação

Q78: instrumentais de SMADS

1. sim, em fichário
  2. sim, informatizado
  3. não
- 997.** não se aplica  
**999.** sem informação

Q79\_TI até Q79\_OI: Anotar por instituição:

1. sim
  2. não
- 997.** não se aplica  
**999.** sem informação

Q80\_PN até Q80\_ON e de Q80\_PA até Q80\_OA :

1. sim
  2. não
- 997.** não se aplica  
**999.** sem informação

Q81:

1. sim
  2. não
- 997.** não se aplica  
**999.** sem informação

Q82\_1N até Q82\_2N e de Q82\_1A até Q82\_2A:

1. atividades de lazer e de entretenimento (TV, passeio, jogos, filmes, videokê, karaokê, música)
  2. atividades integrativas e de confraternização (roda de conversa, festa de aniversário, reunião nos quartos)
  3. palestras, conferências, cursos)
  4. artesanato, oficinas
  5. outros (culinária, grupo ecumênico, bazar)
- 997.** não se aplica  
**999.** sem informação

Q83\_IA até Q83\_OA e de Q83\_IN até Q83\_ON:

1. sim

2. não

997. não se aplica

999. sem informação

- Q84
1. Problemas de comportamento dos usuários (alcooolismo e uso de drogas, conflitos e agressões entre usuários e com funcionários e pressão por falta de vagas, falta de interesse e participação)
  2. problemas de R.H. (quadro de funcionários insuficiente/sobrecarga de trabalho; falta de técnicos específicos (psicólogos, enfermeiros)
  3. funcionamento insuficiente e desarticulado da rede (dificuldade de encaminhamento, resistência e morosidade do serviço de saúde para o atendimento)
  4. recursos financeiros insuficientes
  5. espaço físico inadequado/ insuficiente
  6. outros (atendimento diferenciado (portadores de sofrimento mental, necessidades especiais, idosos, etc)
- Q85
1. Problemas de comportamento dos usuários (alcooolismo,uso de drogas, conflitos, agressões entre usuários ou com funcionários, pressão por falta de vagas, desinteresse do usuário no trabalho social do núcleo (procura apenas os serviços básicos)
  2. Problemas de RH (quadro de funcionários insuficiente/sobrecarga de trabalho, falta de técnicos específicos (psicólogos, enfermeiros).
  3. Funcionamento insuficiente e desarticulado da rede (dificuldade de encaminhamento, resistência e morosidade do serviço de saúde para o atendimento)
  4. Recursos financeiros insuficientes
  5. Espaço físico inadequado/ insuficiente
  6. Grande rotatividade dificultando acompanhamento da AS
  7. Outros (atendimento diferenciado (portadores de sofrimento mental, necessidades especiais, idosos, etc)
- Q86
1. Melhoria do funcionamento e articulação da rede
  2. Melhoria do espaço físico do serviço

3. Aumento do número de funcionários e inclusão de novos técnicos (psicólogos, técnicos de enfermagem)
4. Melhoria da qualificação dos funcionários
5. Aumento dos recursos financeiros
6. Ampliação de políticas públicas de saúde, moradia e trabalho para Pop rua
7. Outros

### **ANEXOIII - ENCAMINHAMENTOS, DESLIGAMENTOS, OFICINAS E CURSOS**

Para complementar o levantamento de dados para avaliação da rede de albergues e núcleos de serviço conveniados com a PMSP, foi enviado aos 26 serviços um formulário denominado Anexo, para que cada coordenador o preenchesse com os dados relativos ao mês de abril/06. Esse ‘anexo’ tinha como objetivo obter três tipos de informações:

- a) os oficinas e cursos realizados nos albergues e núcleos de serviço para os usuários;
- b) os encaminhamentos de usuários realizados pela rede, e o total de pessoas encaminhadas;
- c) os motivos de desligamentos dos usuários da rede de albergues.

Porém, dos 26 albergues, um<sup>10</sup> não devolveu o ‘anexo’, mesmo após várias solicitações. Além disso, em um<sup>11</sup> dos albergues os registros do item a, ‘oficinas e cursos’, não puderam ser considerados, assim como, os registros do item b, ‘encaminhamentos e pessoas encaminhadas’; em outros dois<sup>3</sup> albergues também não foram considerados, em função do modo pelo qual os dados foram computados. Esse modo de registro gera distorções nos dados. Assim, o total de albergues será alterado quando da análise de cada um dos itens.

#### **1. Atividades Sócio - educativas (oficinas e cursos)**

As oficinas e cursos realizados nos albergues e núcleos de serviços são atividades através das quais são realizadas o trabalho sócio - educativo na rede de serviços.

A partir dos dados registrados constata-se que dos 24 albergues considerados<sup>12</sup> 17 (70,8%) realizam atividades sócio - educativas e 7 (29,1%) não realizam. Já dos 15 Núcleos, 13 (86,6%) realizam e 2 (13,4%) não realizam essas atividades.

---

<sup>10</sup> NS Albergue I Cireneu

<sup>11</sup> NS Albergue I Pedroso

<sup>12</sup> Serão considerados 24 albergues conveniados, uma vez que um deles não respondeu ao ‘anexo’, e em outro havia discrepância nos dados.

**Tabela 1**

**Albergues e Núcleos de Serviços que realizam atividades sócio - educativas**

<b>Realizam atividades sócio - educativas</b>	<b>Albergues</b>		<b>Núcleos</b>	
<b>Sim</b>	17	70,8	13	86,6
<b>Não</b>	07	29,2	02	13,4
<b>Total</b>	24	100,0	15	100,0

**Tabela 2**

**Atividades sócio - educativas e de lazer no Núcleo de Serviços**

<b>Atividade</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Palestras</b>	9	52,9
<b>Jogos</b>	8	47,1
<b>Cinema</b>	6	35,3
<b>TV</b>	14	82,4
<b>Passeios</b>	5	29,4
<b>Teatro</b>	2	11,8
<b>Outro</b>	7	41,2
<b>Total</b>	17	100

**Tabela 3**

**Atividades sócio - educativas e de lazer nos albergues**

<b>Atividades</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Palestra</b>	14	53,8
<b>Jogos</b>	19	73,1
<b>Cinema</b>	12	46,2
<b>TV</b>	24	92,3
<b>Passeio</b>	6	23,1
<b>Teatro</b>	4	15,4
<b>Outro</b>	13	50,0
<b>Total</b>	26	100

As atividades sócio - educativas praticadas nos serviços foram classificadas conforme exposto na Tabela 4 abaixo. Elas são em sua maioria, voltadas para ‘artesanato’, ‘cultura’ e ‘orientações e/ou prevenções’, além de outras com menor oferta, como as atividades de ‘preparação para o trabalho’ e ‘educação’. Vale ressaltar que as atividades de ‘orientações’ são realizadas, em geral, na forma de palestras.

**Tabela 4**

**Tipos de oficinas e cursos ofertados pelos serviços**

Atividades sócio - educativas realizadas com usuários	Categorias
Artesanato, Crochê e bordado, Artesanato com reciclado, sabonete, culinária.	Atividades artesanais
Pintura em tela, teatro, dança, desenho e pintura, mosaico, cerâmica, <i>biscuit</i> , machetaria, leitura, redação de cartas, escrita e leitura.	Atividades de cultura e expressão
Informática, mercado de trabalho, elaboração de currículo, panificação, corte-costura.	Atividades de preparação para o trabalho
Alfabetização (reforço escolar).	Atividades de educação
Grupos AA, Cidadania, Avaliação dos quartos, Reuniões temáticas, Cuidados com a Saúde, Reconquista do trabalho, Debates e vivências, Palestras temáticas, Dinâmicas, e Palestras para organização familiar, Psicodrama.	Atividades de orientação realizadas em grupos

Sobre as atividades sócio - educativas desenvolvidas nos albergues, foi registrado que 10 deles (41,6%) realizam atividades de ‘orientações’. Em outros 5 albergues (20,8%) acontecem as ‘artesanais’, assim como para ‘cultura e expressão’. Porém, as 2 atividades menos realizadas são relativas ao ‘trabalho’, em 4 albergues (16,6%), e ‘educação’, em 2 deles (8,3%).

**Tabela 5**

**Tipos de atividades realizadas pelos albergues**

<b>Categorias</b>	<b>Albergues</b>	<b>%</b>
<b>Atividades artesanais</b>	5	20,8
<b>Atividades de cultura e expressão</b>	5	20,8
<b>Atividades de preparação para o trabalho</b>	4	16,6
<b>Atividades de educação</b>	2	8,3
<b>Atividades de orientação realizadas em grupos</b>	10	41,6
<b>Nenhuma atividade</b>	7	29,2
<b>Total</b>	24*	

\*% em relação ao total de respondentes (há 2 sem informação)

Nos núcleos de serviços, a atividade ‘artesanal’ é a de maior ocorrência, realizada em 7 (53,8%) deles. Aqui ‘cultura’ e ‘preparação para o trabalho’ ficam igualmente distribuídas, cada uma acontece em 4 (30,7%) núcleos. Entretanto, as atividades de ‘orientações’ são realizadas em apenas 6 (46,1%), lembrando que nos albergues acontecem em 10 (41,6%). E por final, tal qual nos albergues, apenas em 2 (15,3%) núcleos são realizadas atividades relativas à ‘educação’.

**Tabela 6**

**Tipos de atividades realizadas pelos Núcleos de Serviço.**

<b>Agrupamentos</b>	<b>Núcleos</b>	<b>%</b>
<b>Atividades artesanais</b>	7	53,8
<b>Atividades de cultura e expressão</b>	4	30,7
<b>Atividades de preparação para o trabalho</b>	4	30,7
<b>Atividades de educação</b>	2	15,3
<b>Atividades de orientação realizadas em grupos</b>	6	46,1
<b>Nenhuma atividade</b>	2	15,3
<b>Total</b>	13*	

\*% em relação ao total de respondentes (há 2 sem informação)

Com relação à frequência dessas atividades nos serviços, as de ‘artesanato’ acontecem 50% diariamente ou 50 % semanalmente. As de ‘cultura’ e de ‘preparação para o trabalho’, quase que na sua totalidade, são realizadas 70% semanalmente, enquanto que as de educação são realizadas predominantemente todos os dias da semana. Não há ocorrência de atividades quinzenais ou mensais voltadas para o ‘trabalho’, e muito poucas com relação à ‘cultura’. As atividades de ‘orientações’, realizadas com grupos pequenos (5, 10), ou médios (13, 20), ou grandes (30, 50, 70, 100), quase nunca são diárias, e varia bastante a distribuição de sua ocorrência, quase a metade (40%) é semanal, e 25% acontecem quinzenalmente e 25% mensalmente.

Cabe observar que a média de frequência dos usuários nas atividades artesanais e de cultura e expressão fica em torno de 9,7 participantes por atividade, sendo que o maior grupo registrado é composto por 20 e o menor por 2 participantes. Quanto às atividades de preparação para o trabalho, tem-se uma média de 7,6 participantes por atividade, cujo maior grupo tem 20, e o menor tem 1 participante. Já as atividades voltadas para educação tem uma média de frequência de 10,8 participantes por atividade, e os totais das turmas variam entre 17 e 6 participantes. Nota-se que no caso da educação, cujas realizações são diárias, a frequência dos participantes é maior que as demais atividades, e as turmas tem uma variação menor.

Quanto às atividades de ‘orientação’ realizadas com grupos, ocorrem muitas discrepâncias no total de participantes de um serviço para outro, não sendo possível obter uma média de participação mais próxima da realidade dos usuários e serviços.

Vários fatores podem estar implicados nos resultados entre a oferta de atividades e a frequência dos usuários, como por exemplo, qualidade das oficinas e cursos, capacitação do professor, adequação desses cursos às pessoas que se encontram como usuários dos serviços, dentre outros.

## 2. Trabalho Social (Encaminhamentos e Pessoas Encaminhadas)

É parte do trabalho social a realização de encaminhamentos de usuários à rede de serviços institucionais, como saúde, trabalho, educação, habitação, obtenção de documentos, cursos e oficinas, dentre outros. São considerados ‘encaminhamentos’ dos usuários cada vez que uma assistente social providencia um encaminhamento do usuário para as diferentes instituições da rede de serviços. Para ‘pessoas encaminhadas’, entende-se o total de pessoas que foram encaminhadas para a rede de serviços institucionais, mas não o total de vezes que essa pessoa foi encaminhada.

Verificou-se a partir dos dados obtidos que em abril/06 foram realizados 3.017 encaminhamentos, e 2.175 pessoas foram encaminhadas. Na área da saúde ocorreu maior número de registros pelos 23<sup>13</sup> serviços, um total de 1.661 (55%), seguido pelos 835 (27,7%) para obtenção de documentos. As áreas com menor número de encaminhamentos referem-se aos 180 (6%) para trabalho, 123 (4,1%) para habitação, 138 (4,5%) para cursos e oficinas, e apenas 83 (2,7%) para educação.

**Tabela 7**

### Total de encaminhamentos por área

Áreas de Encaminhamentos	Totais de Encaminhamentos	%
Saúde	1.661	55,0
Trabalho	180	6,1
Educação	83	2,7
Habitação	123	4,1
Documentos	835	27,7
Cursos e Oficinas	138	4,5
<b>Total</b>	<b>3.017</b>	<b>100</b>

---

<sup>13</sup> NS Albergue I Cireneu, NS Albergue I Pedroso, NS Albergue I Zancone

Todos os 23 serviços realizaram encaminhamentos para área da saúde, atingindo 76,3% do total de pessoas encaminhadas (2175). O tipo de encaminhamento mais freqüente destina-se à consulta médica, um total de 557 (33,5%), seguido pelas 324 (19,5%) ‘aquisições de medicamentos’ e 290 (17,4) ‘encaminhamentos para o CAPS – Central de Atendimento Psíquico Social’. Esses dados adquirem maior relevância ao serem colocados ao lado de outros, como a pesquisa realizada pela Fipe (2005/06) com população albergada, quando constatou que 67.3% dos usuários da rede de serviços afirmaram ter algum problema de saúde. Além disso, conforme apontado no ‘atendimento a grupos especiais’ deste relatório, 21 do 26 serviços pesquisados, atendem pessoas com sofrimento mental, embora não tenham técnicos específicos para esse tipo de atendimento. Daí necessitarem realizar encaminhamentos externos para prestar atendimentos a esse grupo. Porém, mesmo sendo a área da saúde a mais recorrente dentre os encaminhamentos realizados, é citada pelos coordenadores, conforme apontado entre os principais problemas nos albergues, a dificuldade do encaminhamento e a morosidade do atendimento em função da desarticulação da rede de proteção social.

Dos 168 registros em ‘outros encaminhamentos’, destacam-se 82 para vacinas, 22 para CEMA, 30 encaminhamentos para hospitais através do CAPE.

**Tabela 8**

**Tipos de encaminhamentos para área da saúde**

<b>Tipos de encaminhamentos para área da saúde</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>1.Internação hospitalar com retorno para albergue</b>	122	7,3
<b>2.CAPS – Central de Atendimento Psíquico Social</b>	290	17,4
<b>3.Consulta médica</b>	557	33,5
<b>4.Aquisição de medicamentos</b>	324	19,5
<b>5.Aquisição de óculos</b>	27	1,6
<b>6Curso/palestra para AA</b>	158	9,5
<b>7.Curso/palestra para drogaditos</b>	15	0,9
<b>8.Outro, qual?</b>	168	10,1
<b>Total</b>	1.661	100

Segundo tabela 3, apenas 11 albergues registraram encaminhamentos para área do trabalho, ou seja, menos da metade. Esses 11 albergues informaram 180 encaminhamentos, destacando 108 (60%) encaminhamentos para ‘inserção no mercado de trabalho’, 54 (30%) para ‘agências de emprego’. No caso de ‘outros encaminhamentos’, foram registrados 18 (10%) encaminhamentos sobre informações de vagas de emprego. Não foi registrado nenhum encaminhamento para as ‘frentes de trabalho’. Com o total de 180 encaminhamentos atingiu-se 8,27% de pessoas encaminhadas.

**Tabela 9**

**Tipos de encaminhamentos para área do trabalho**

<b>Tipos de encaminhamentos para área do trabalho</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>1.Frente de Trabalho</b>	0	0
<b>2.Agência de emprego</b>	54	30
<b>3.Inserção no mercado de trabalho</b>	108	60
<b>4.Outro, qual?</b>	18	10
<b>Total</b>	180	100

Na tabela 10 estão descritos os 83 encaminhamentos para área da educação, realizados por menos da metade dos 23 serviços. Dos 83 encaminhamentos, destacam-se 34 (41%) para o ensino fundamental, seguidos pelos 25 (30%) encaminhamentos para creches, e 13 (16%) para o MOVA. Foram registrados 5 encaminhamentos para decisão do conselho tutelar para obtenção de vagas em creches. Aqui o percentual correspondente ao total de pessoas encaminhadas é de apenas 3,8.

**Tabela 10**

**Tipos de encaminhamentos para área da educação**

<b>Tipos de encaminhamentos para área da educação</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>1.Creche</b>	25	30,1
<b>2.Mova</b>	13	15,6
<b>3.Ensino Fundamental</b>	34	41,0
<b>4.EMEI</b>	6	7,2
<b>5. Outro qual?</b>	5	6,0
<b>Total</b>	83	100

Para área da habitação foram registrados, por 16 albergues, 123 encaminhamentos, 5,5% do total de pessoas encaminhadas para a rede de serviços. Porém, 69 (56,0%) encaminhamentos foram destinados à 'moradia provisória', e 54 (44,0%) a outros tipos, como:

- a) aquisição de passagem para retorno à casa da família, 28 (3 pelo CRAS);
- b) abrigos especiais, 15;
- c) movimento de moradia para idosos (Garmic), 2.

**Tabela 11**

**Tipos de encaminhamentos para área da habitação**

<b>Tipos de encaminhamentos para área da habitação</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>1.Moradia Provisória</b>	69	56,0
<b>2.Outro, qual?</b>	54	45,0
<b>Total</b>	123	100

Quanto à ‘obtenção de documentos’, registrou-se, um total de 835 encaminhamentos distribuídos entre a maioria dos serviços considerados, sendo que apenas 1 albergue não efetuou encaminhamento no mês em referência. (Tabela 12) Constata-se que o tipo de encaminhamento mais comum destina-se ao ‘poupa tempo’, um total de 551 Porém, pode-se afirmar que os 195 encaminhamentos registrados em ‘outros’ complementam os serviços do ‘poupa tempo’, conforme descrição a seguir:

- a) Diversos órgãos (cartório eleitoral, cartório de registro civil, delegacia de homicídio, DEIC, previdência social), 187;
- b) SAN (Serviço de Apoio ao Necessitado), 23;
- c) Instituto Santa Cruz (emissão de fotografias e formulários para documentos), 9.

Além desses encaminhamentos para obtenção de documentos, registrou-se 89 (10%) encaminhamentos para emissão de ‘carteira passagem livre’ para transporte público.

**Tabela 12**

**Tipos de encaminhamentos para áreas de documentação**

<b>Tipos de encaminhamentos para áreas de documentação</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Poupa tempo</b>	551	65,9
<b>Carteira ‘passagem livre’ (para transporte público)</b>	89	10,7
<b>Outro, qual?</b>	195	23,4
<b>Total</b>	835	100

Menos da metade dos albergues, 10 dos 23, realizou encaminhamentos para cursos e oficinas mencionados na Tabela 13, correspondendo a 6,3% do total de pessoas encaminhadas. Ainda que haja uma proximidade entre os totais destinados para cada tipo de encaminhamento, há uma preferência pelos cursos de ‘capacitação para o trabalho’. Além disso, em ‘outro’ tipo de encaminhamento, foram registrados 13 encaminhamentos destinados ao SASECOP, que se somado aos 47 (34%) do ‘capacitação para o trabalho’, têm-se maior número de encaminhamentos (60) na área do trabalho.

**Tabela 13**

**Tipos de encaminhamentos para áreas de cursos e oficinas**

<b>Tipos de encaminhamentos para áreas de cursos e oficinas</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Capacitação p/ trabalho</b>	47	34,0
<b>Artesanato (bordado, crochê etc)</b>	42	30,4
<b>Artístico-cultural (música, argila, teatro etc)</b>	32	23,1
<b>Outro, qual?</b>	17	12,3
<b>Total</b>	138	100

### 3. Desligamentos

No mês de abril/06, os 25<sup>14</sup> albergues com uma capacidade de atendimento de 4.420 vagas, registraram 1273 desligamentos, o que corresponde a 28,8% do total de pessoas atendidas.

Parte desses desligamentos ocorreram por decisão do albergue e parte por decisão dos próprios usuários, na seguinte proporção: **766** (60,2%) pelo albergue e **507** (39,8%), conforme Tabela 1.

Os desligamentos por ‘decisão do albergue’ correspondem a 17,3% da capacidade dos 25 albergues (4420), enquanto os desligamentos por ‘decisão dos usuários’, equivalem a 11,5%.

**Tabela 14**

#### **Iniciativa dos desligamentos**

<b>Decisões de desligamento</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Albergues</b>	766	60,2
<b>Usuários</b>	507	39,8
<b>Total</b>	1.273	100,0

As iniciativas do albergue de desligar o usuário, são de várias naturezas e podem ser agrupadas nas seguintes categorias: decisão não punitiva; decisão punitiva por transgressão às normas; e saída com resultado.

A maioria dos desligamentos efetuados por iniciativa dos albergues é de natureza punitiva por transgressão às normas internas, num total de 549 (71,7%). Por decisões não punitivas<sup>15</sup> foram **119** (15,4%), e **99** (13,1%) de desligamentos referem-se aos casos de saída com resultado<sup>16</sup>, com soluções de moradia e/ou trabalho. (Tabela 15)

---

<sup>14</sup> Exceto NS Albergue I Cireneu

<sup>15</sup> Encaminhado para outro albergue, Encaminhado para abrigo, sanatório, etc, Falecimento ou Outro

<sup>16</sup> Moradia Provisória, Participação em programa de transferência de renda e em condições de pagar moradia, Inserção no mercado de trabalho.

**Tabela 15**

**Natureza dos desligamentos por parte dos albergues**

<b>Decisão Iniciativa do albergue</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
<b>Decisão não punitiva</b>	119	15,4%
<b>Decisão punitiva</b>	550	71,6
<b>Saída com resultado</b>	99	13,0
<b>Total</b>	768	100,0

Do total de 119 desligamentos realizados pelos albergues, como decisões internas sem caráter punitivo, mas em função das necessidades dos usuários que, embora desligados, ainda dependem da rede de atendimento, a maioria 85 foi desligada e encaminhada para outros albergues e 17 foram encaminhados para outros serviços da rede de proteção social. (Tabela 16)

**Tabela 16**

**Decisões de desligamento pela iniciativa do albergue – não punitivas**

<b>Decisões internas do albergue</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Encaminhado para outro albergue</b>	85	71,4
<b>Encaminhado para abrigo, sanatório, casa de recuper. etc</b>	17	14,2
<b>Falecimento</b>	9	7,5
<b>Outro, qual? (internação hospitalar)</b>	8	6,7
<b>Total</b>	119	100,0

Os 550 desligados pelo albergue como medida punitiva, distribuem-se em : 368 (66,9%) desligamentos por excesso de faltas permitidas pelo regulamento; 89 (16,2%) por ‘problemas de comportamento’; 65 por agressão física (11,8%) e 21 (3,8%) por término de prazo de permanência.(Tabela 17).

Os problemas de comportamento registrados referem-se a motivos de alcoolismo, agressão verbal, desacato e briga, provocação de tumultos, porte de bebida, etc. Os problemas de

conflitos internos, referem-se a 124-casos de agressão física, e 9 por transgressão legal, como tráfico de drogas, furto e porte de arma.

**Tabela 17**

**Decisões de desligamento pela iniciativa do albergue – punitivas**

<b>Decisões internas do albergue por transgressão às normas do regulamento interno</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>1.Excedeu número de faltas permitidas pelo regulamento</b>	368	66,9
<b>2.Problemas de comportamento</b>	89	16,2
<b>3. Agressão Física</b>	65	11,8
<b>4.Término do prazo de permanência</b>	21	3,8
<b>5.Conflitos internos</b>	7	1,3
<b>Total</b>	550	100,0

Dos 99 desligamentos por resultado, realizados pelos albergues em função de ‘soluções de moradia e trabalho’, distribuem-se quase equitativamente entre as três soluções :”inserção no mercado de trabalho”; ‘participação em programa de transferência de renda e em condições de pagar moradia’, e desligamentos porque passaram a fazer parte do ‘Programa Moradia Provisória’.

**Tabela 18**

**Decisões de desligamento pela iniciativa do albergue - Soluções**

<b>Soluções para moradia e/ou trabalho encaminhadas pelo albergue</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Moradia Provisória</b>	32	32,3
<b>Participação em programa de transferência de renda e em condições de pagar moradia (frente de trabalho)</b>	33	33,3
<b>Inserção no mercado de trabalho</b>	34	34,3
<b>Total</b>	99	100

Quanto às decisões de desligamentos por parte dos usuários, foram registrados 507 (39,8%) desligamentos realizados pela ‘iniciativa do usuário’ em relação ao total de desligamentos. Desse total, 226 (44,6%) estão concentrados em ‘abandono’, aqueles que saíram do albergue e não voltaram mais, seguido pelos 125 (24,7%) por ‘mudança espontânea para moradia com prévio aviso’; **71** (14,0%) por ‘retorno à família’, e **32** (6,3%) por outros motivos, sendo que dentre estes, 26 casos são de ‘retorno ao local de origem’.

**Tabela 19**

**Decisões de desligamento pela iniciativa do usuário**

<b>Decisões por Iniciativa do usuário</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Retorno à família</b>	71	14,0
<b>Abandono</b>	226	44,6
<b>Mudança espontânea para outro albergue com prévio aviso</b>	53	10,5
<b>Mudança espontânea para moradia com prévio aviso</b>	125	24,7
<b>Outro, qual?</b>	32	6,3
<b>Total</b>	507	100,0

## ANEXO IV - QUADRO RESUMO DOS INDICADOS

### 1) Informações gerais sobre a rede

#### Equipamentos da rede

N. de equipamentos	Número
Albergues (sem núcleo de serviços)	17
Albergues com núcleo de serviços	9
<b>Total</b>	<b>26</b>

#### Vagas disponíveis no serviço

Vagas	Total	Média por instituição	Mínimo	Quartil			Máximo
				1º	Mediana	3º	
Albergues	4824	186	50	100	132	250	550
Núcleo de serviços	2030	119	50	100	110	140	210
<b>Total</b>	<b>6854</b>	<b>264</b>	<b>80</b>	<b>130</b>	<b>228</b>	<b>350</b>	<b>650</b>

#### Tempo de existência dos serviços (em anos)

Tempos de existência (em anos)	Média	Mínimo	Quartil			Máximo	N. de organizações
			1º	Mediana	3º		
Albergues	5	0	3	3	5	28	<b>26</b>
Núcleo de serviços	3.5	0	3	3	4	7	<b>17</b>
Albergues de instituições com núcleo de serviços	4	0	3	3	5	14	<b>17</b>

## 2) População atendida

### Vagas em albergues por tipo de usuário

	Albergues	Vagas conveniandas para pernoite	%
<b>Homens</b>	25	4050	84%
<b>Mulheres</b>	12	460	10%
<b>Famílias</b>	10	314	7%
<b>Total</b>		<b>4824</b>	<b>100%</b>

### Vagas em albergue por população atendida

População atendida	Albergues	%
<b>Apenas homens</b>	11	42%
<b>Homens, mulheres e famílias</b>	6	23%
<b>Homens e mulheres</b>	5	19%
<b>Homens e famílias</b>	3	12%
<b>Mulheres e famílias</b>	1	4%

### Atendimento a grupos especiais em albergues

	Albergues	%
<b>Portador de deficiência física</b>	23	88%
<b>Portador de sofrimento mental</b>	21	81%
<b>Convalescentes</b>	16	62%
<b>Catadores com carroça</b>	15	58%
<b>Idosos dependentes de cuidados especiais</b>	13	50%
<b>Outros grupos específicos</b>	2	8%

### Público com entrada proibida em albergues

População com restrição de acesso	Albergues que proíbem a entrada	%
Pessoas já expulsas do albergue	20	77%
Alcoolizados/drogados	10	39%
Pessoas que frequentaram o albergue há menos de 6 meses	7	27%
Pessoas expulsas de outros albergues	6*	23%
Pessoas que não estão em situação de rua	7	27%
Outro	15	58%

\* informações disponíveis para 25 albergues

### Razões para desligamento automático do albergue

Razão	Albergues	%
Agressão física a funcionários	25	96%
Faltas consecutivas sem justificativa	24	92%
Agressão física a outro usuário	24	92%
Uso de droga dentro do albergue	21	81%
Furto	20	77%
Porte de arma branca	11*	44%
Ingestão de bebida alcoólica dentro do albergue	11	42%
Vencimento do prazo de 6 meses.	0*	0%
Outro.	8*	31%

\* informações disponíveis para 25 albergues

### 3) Espaço físico e condições ambientais dos serviços

#### Características das áreas comuns

	n	%
Área coberta na entrada	9	35%
Área verde/jardim	7	27%
Área ext. para atividades	16*	64%
Vasos/plantas	19	73%
Antiderrapante nos banheiros	1	4%
Barras de apoio nos banheiros	8	31%
Local para estacionamento de carroças	11	42%
Bagageiro: espaço com armários individuais fechados	10	38%
Bagageiro: espaço com escaninhos abertos	11	42%
Bagageiro: sacos plásticos individuais	11	42%
Bagageiro: outra forma	10	38%

\* informações disponíveis para 25 albergues

#### Problemas encontrados nos cômodos

Problema	Banheiro		Cozinha		Dormitório		Refeitório	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Manchas umidade e bolor	12	14	7	19	10	16	5	21
Cômodo sem janelas	4	22	-	26	3	23	4	22
Fiação elétrica aparente	10	16	6	20	5	21	6	20
Mancha de vazamento infiltração pelo teto	6	20	3	23	6	20	4	22
Vazamento de canos/torneiras	4	22	-	26	-	26	1	25
Janelas com vidros quebrados	-	26	3	23	6	20	2	24
Rachaduras nas paredes	2	24	1	25	2	24	2	24

### Condições de higiene

<b>Cômodo</b>	<b>Condições de higiene</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>Refeitório</b>	<b>As mesas são forradas com toalhas</b>	11 42%	15 58%
	<b>O chão está limpo, varrido</b>	26 100%	
	<b>Presença de aves voadoras, roedores, insetos (pombas, ratos, baratas)</b>	1 4%	25 96%
<b>Banheiro</b>	<b>Os vasos sanitários estão limpos?</b>	20 77%	6 23%
	<b>Existem dejetos no chão</b>	4 15%	22 85%
<b>Dormitório</b>	<b>O chão está limpo, varrido</b>	22 85%	4 15%
<b>Cozinha</b>	<b>O chão está limpo, varrido</b>	24 92%	2 8%
	<b>As paredes estão visivelmente engorduradas ou sujas</b>	4 16%	21 84%
	<b>Os equipamentos estão limpos</b>	20 83%	4 17%
	<b>Há local apropriado para armazenar os mantimentos.</b>	21 84%	4 16%
	<b>Os perecíveis estão na geladeira e freezer</b>	24 100%	
	<b>As cubas estão limpas</b>	23 88%	3 12%

### Equipamentos que atendem á meta de ter, em média, até 20 leitos por dormitório

	<b>Albergues</b>	<b>%</b>
<b>Dormitórios em geral</b>	12	46%
<b>Dormitórios MASCULINOS</b>	10	40%*
<b>Dormitórios FEMININOS</b>	6	50%**
<b>Dormitório FAMILIARES</b>	8	89%***

\* considera apenas albergues com vagas para homens

\*\* considera apenas albergues com vagas para mulheres

\*\*\* considera apenas albergues com vagas para famílias

### Taxa de ocupação dos dormitórios

	Média	Mínimo	Quartil			Máximo
			1º	Mediana	3º	
<b>Leitos por dormitório</b>	33,3	2,7	13,1	22,5	40,2	160,0
<b>Leitos por dormitório masculino</b>	43,7	2,7	14,4	25,0	53,6	173,0
<b>Leitos por dormitório feminino</b>	32,9	5,0	10,2	20,5	46,3	100,0
<b>Leitos por dormitório familiar</b>	9,1	2,9	3,6	6,0	11,8	30,0

### Albergues que atendem às metas relacionadas à quantidade de chuveiros de água quente e de vasos sanitários

	Albergues	%
<b>Atendem à meta de 15 homens por chuveiro de água quente*</b>	8	33%
<b>Atendem à meta de 15 homens por vaso sanitário*</b>	11	46%
<b>Atendem à meta de 15 mulheres/famílias por chuveiro de água quente**</b>	5	36%
<b>Atendem à meta de 15 mulheres/famílias por vaso sanitário**</b>	9	64%

\* Informações disponíveis para 24 albergues

\*\* Informações disponíveis para 14 albergues

### Disponibilidade de chuveiros e vasos sanitários em albergues

	Média	Mínimo	Quartil			Máximo
			1º	Mediana	3º	
<b>Banheiro masculino</b>						
<b>Homens/Chuveiros em funcionamento*</b>	19,3	10,0	13,0	19,6	24,3	35,0
<b>Homens/Chuveiros com água quente*</b>	33,8	10,5	13,1	20,0	26,6	300,0
<b>Homens/Vasos sanitários*</b>	20,7	7,8	13,3	17,8	24,8	50,0
<b>Banheiro feminino</b>						
<b>Mulheres-famílias/Chuveiros em funcionamento**</b>	16,1	4,0	11,3	16,7	20,0	30,0
<b>Mulheres-famílias/Chuveiros com água quente**</b>	18,7	4,0	14,2	18,4	25,0	30,0
<b>Mulheres-famílias/Vasos sanitários**</b>	12,5	3,3	7,4	14,6	16,7	20,0

\* Informações disponíveis para 24 albergues

\*\* Informações disponíveis para 14 albergues

**Estrutura para o trabalho sócio-educativo**

		<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>Trabalho Social</b>	<b>Espaço individualizado para atendimento do serviço social (boxes, salas)</b>	23	3
		88%	12%
	<b>Computadores (SISRUA)</b>	23	3
		88%	12%
<b>Sala exclusiva para atendimento de grupos/palestras</b>	11	15	
	42%	58%	
<b>Trabalho Socio-Educativo</b>	<b>Salas/espços de uso múltiplo</b>	20	6
		77%	23%
	<b>Sala de leitura (biblioteca)</b>	13	13
		50%	50%
	<b>TV</b>	23	3
		88%	12%
	<b>Vídeo</b>	20	6
		77%	23%
	<b>Instrumentos musicais</b>	11	15
		42%	58%
<b>Aparelho de som</b>	17	9	
	65%	35%	

### Infra-estrutura para as oficinas

	Sim	Não
<b>Salas equipadas para oficinas de trabalho, arte e artesanato</b>	10	16
	38%	62%
<b>Equipamentos para oficina de costura</b>	7	19
	27%	73%
<b>Equipamentos para oficina de informática</b>	5	21
	19%	81%
<b>Equipamentos para oficina de padaria</b>	2	24
	8%	92%
<b>Equipamentos para oficina de cabeleireiro</b>	5	21
	19%	81%
<b>Equipamentos para oficina de marcenaria</b>	2	24
	8%	92%
<b>Equipamentos para oficina de manutenção</b>	4	22
	15%	85%
<b>Equipamentos para oficina de vassoura</b>	3	23
	12%	88%
<b>Equipamentos para oficina de arte e artesanato</b>	10	16
	38%	62%
<b>Equipamentos para outras oficinas</b>	5	21
	19%	81%

#### 4) Atendimento á população albergada

##### Características do atendimento

	Sim	Não
<b>Aberto o albergue, há lentidão no atendimento (+ de 5 min.de espera na fila para o usuário seguinte ser atendido)</b>	2	23
	8%	92%
<b>Há fila na hora do banho</b>	8	17
	32%	68%
<b>Há oração ou pregação religiosa antes ou durante a refeição</b>	6	20
	23%	77%
<b>Há alguma atividade de lazer após a refeição</b>	19	7
	73%	27%
<b>Há alguma atividade sócio-educativa após a refeição</b>	12	14
	46%	54%

## 5) Problemas detectados nos albergues

### Problemas enfrentados pelo serviço, apontados pelo coordenador

	Albergue		Núcleo de serviços	
	Citações	%	Citações	%
<b>Comportamento e perfil dos usuários</b>	18	72%	9	53%
<b>Funcionamento insuficiente e desarticulado da rede</b>	7	28%	4	24%
<b>Espaço físico</b>	7	28%	4	24%
<b>Recursos humanos</b>	6	24%	4	24%
<b>Recursos financeiros</b>	2	8%	2	12%
<b>Falta de definição de critérios de acesso ao núcleo de serviços</b>	-	-	2	12%
<b>Outros</b>	6	24%	2	12%
<b>Não há problema</b>			1	6%
<b>Total de respondentes</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

### Dificuldades em relação ao quadro de funcionários do Serviço

	Citações	%
<b>Não há dificuldade</b>	4	15%
<b>Quadro de funcionários insuficiente</b>	13	50%
<b>Necessidade de qualificar/treinar funcionários</b>	6	23%
<b>Dificuldade na gestão de funcionários</b>	4	15%
<b>Relacionamento funcionário X usuário</b>	2	8%
<b>Estresse dos funcionários</b>	2	8%
<b>Outros</b>	4	15%
<b>Total de respondentes</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Aspectos relacionados ao espaço físico do albergue que trazem algum problema ao funcionamento do Serviço**

	Albergue		Núcleo de serviços	
	Citações	%	Citações	%
<b>Não há problemas</b>	4	15%	3	18%
<b>Ausência de salas específicas para atividades</b>	7	27%	5	29%
<b>Espaço pequeno</b>	7	27%	5	29%
<b>Espaço gde/disperso, dificultando contro</b>	5	19%	4	24%
<b>Circulação e acessib prejud</b>	7	27%	3	18%
<b>Outros</b>	5	19%	2	12%
<b>Total de respondentes</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Problemas na realização do trabalho social e sócio-educativo**

	Albergue		Núcleo de serviços	
	Citações	%	Citações	%
<b>Comportamento dos usuários</b>	18	69%	6	35%
<b>Problemas de R.H.</b>	6	23%	3	18%
<b>Funcionamento insuficiente e desarticulado da rede</b>	10	39%	8	47%
<b>Recursos financeiros insuficientes</b>	2	8%	-	-
<b>Espaço físico inadequado/insuficiente</b>	2	8%	-	-
<b>Grande rotatividade dificultando acompanhamento da Assistente Social</b>	-	-	5	29%
<b>Outros</b>	13	50%	3	18%
<b>Total de respondentes</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

### Principais problemas enfrentados por agente educacional no Serviço

	<b>Citações</b>	<b>%</b>
<b>Não há problemas</b>	1	4%
<b>Álcool/droga</b>	15	58%
<b>Sobrecarga de função/trabalho</b>	7	27%
<b>Não atendimento às normas/regras</b>	6	23%
<b>Violência/brigas/ameaças</b>	6	23%
<b>Espaço físico insuficiente/inadequado</b>	5	19%
<b>Atendimento diferenciado (idoso, portador de deficiência/sofrimento mental)</b>	3	12%
<b>Capacitação insuficiente para o serviço</b>	2	8%
<b>Outros</b>	7	27%
<b>Total de respondentes</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

### Principais problemas enfrentados pelo albergue durante as frentes frias

	<b>Citações</b>	<b>%</b>
<b>População com perfil diferente dos usuários regulares</b>	13	59%
<b>Excesso de demanda/falta de vagas</b>	6	27%
<b>Falta de espaço/estrutura física inadequada</b>	4	18%
<b>Insuficiência de funcionários para o volume do atendimento</b>	4	18%
<b>Outros</b>	4	18%
<b>Total de respondentes</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

### Dificuldades em relação à utilização e alimentação do SISRUA

	<b>Citações</b>	<b>%</b>
<b>Não tem dificuldade</b>	3	12%
<b>Lentidão, queda do sistema, dificuldade de acesso</b>	16	64%
<b>Limite de caracteres ou de alternativas</b>	7	28%
<b>Dificuldade de identificação e de resgate do histórico</b>	6	24%
<b>Informações desatualizadas</b>	5	20%
<b>Outros</b>	6	24%
<b>Total de respondentes</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Problemas enfrentados no último mês pelos Albergues**

	Nenhuma vez		- de 1 vez. por semana		Pelo menos 1 vez. por semana		Todos os dias		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Agressão e violência por parte dos usuários</b>	6	23%	16	62%	4	15%	-	-	<b>26</b>	<b>100%</b>
<b>Furtos</b>	14	56%	5	20%	4	16%	2	8%	<b>25</b>	<b>100%</b>
<b>Pessoas portando armas brancas ou de fogo</b>	18	72%	4	16%	3	12%	-	-	<b>25</b>	<b>100%</b>
<b>Pessoas alcoolizadas</b>	1	4%	-	-	6	23%	19	73%	<b>26</b>	<b>100%</b>
<b>Pessoas drogadas</b>	5	19%	6	23%	6	23%	9	35%	<b>26</b>	<b>100%</b>
<b>Usuário c/ problema agudo de saúde</b>	4	15%	8	31%	7	27%	7	27%	<b>26</b>	<b>100%</b>
<b>Outras</b>	19	79%	1	4%	3	13%	1	4%	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Problemas enfrentados no último mês pelos Núcleos de Serviços**

	Nenhum a vez		- de 1 vez. por semana		Pelo menos 1 vez. por semana		Todos os dias		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Agressão e violência por parte dos usuários</b>	9	56%	6	38%	1	6%	-	-	16	100%
<b>Furtos</b>	11	69%	4	25%	1	6%	-	-	16	100%
<b>Pessoas portando armas brancas ou de fogo</b>	12	75%	3	19%	1	6%	-	-	16	100%
<b>Pessoas alcoolizadas</b>	4	24%	1	6%	1	6%	11	65%	17	100%
<b>Pessoas drogadas</b>	8	47%	1	6%	4	24%	4	24%	17	100%
<b>Usuário c/ problema agudo de saúde</b>	9	53%	1	6%	3	18%	4	24%	13	100%
<b>Outras</b>	14	82%	-	-	2	12%	1	6%	17	100%

## 6) Sugestões de mudanças feitas pelos Serviços

### Mudanças necessárias para melhorar o atendimento prestado

	Albergue		Núcleo	
	Citações	%	Citações	%
Melhorias no espaço físico	8	32%	9	53%
Aumentar número de funcionários	7	28%	6	35%
Qualificação/treinamento de funcionários	9	36%	3	18%
Mais recursos financeiros	8	32%	5	29%
Desenvolver articulação com a rede de serviços	7	28%	3	18%
Incluir funcionários de saúde	5	20%	2	12%
Outros	10	40%	5	29%
<b>Total de respondentes</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

### Mudanças necessárias para aperfeiçoar o trabalho social e sócio-educativo

	Citações	%
Aumento do número de funcionários e inclusão de novos técnicos (psicólogos, técnicos de enfermagem)	12	46%
Melhoria do funcionamento e articulação da rede	8	31%
Melhoria do espaço físico do serviço	6	23%
Ampliação de políticas públicas de saúde, moradia e trabalho para Pop rua	6	23%
Melhoria da qualificação dos funcionários	8	31%
Outros	8	31%
<b>Total de respondentes</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

## 7) Nota sobre quartis

Três medidas resumo são utilizadas para descrever os indicadores quantitativos. São elas: o primeiro quartil, a mediana e o terceiro quartil. Por definição, 25% das observações têm valores inferiores ao primeiro quartil, 50% inferiores à mediana e 75% inferiores ao terceiro quartil. Por exemplo, ao interpretar o número de homens por chuveiro em funcionamento (Tabela A), temos que:

- Em 25% dos albergues o indicador é inferior a 13,0,

- Em 50% dos albergues o indicador é inferior a 19,6 e
- Em 25% dos albergues o indicador é superior a 23,5.

Além disso, sabemos que metade dos albergues apresenta valores entre 13,0 e 23,5, o que pode ser interpretado como uma faixa de *normalidade* para esse indicador na rede. Assim os albergues com menos de 13,0 constituem os 25% melhores da rede (nesse indicador) e os com mais de 23,5, os 25% piores.

**Tabela A**

**Indicadores para população masculina**

Indicador	Primeiro quartil	Mediana	Terceiro Quartil
Homens/Chuveiros em funcionamento - Ban Masc	13,0	19,6	23,5
Homens/Chuveiros com água quente - Ban Masc	13,1	20,0	26,6