

3º RELATÓRIO CONSOLIDADO DE ANDAMENTO DO PBA E DO ATENDIMENTO
DE CONDICIONANTES

**4.6.2 – PROJETO DE ATENDIMENTO SOCIAL E PSICOLÓGICO DA
POPULAÇÃO ATINGIDA**

**Anexo 4.6.2 - 6 - Diretrizes técnicas para orientar o
desenvolvimento do trabalho de atendimento à
população**

Diretrizes e regras de funcionamento para a Casa de Acolhimento do Migrante de Altamira

1. INTRODUÇÃO

A **Casa de Acolhimento do Migrante de Altamira** é um serviço complementar ao Núcleo de Convivência e Atendimento ao Migrante e faz parte do conjunto de serviços objeto de convênio firmado entre a Norte Energia e Prefeitura Municipal de Altamira, descritos no 4.6.2 - Projeto de Atendimento Social e Psicológico à População Atingida que integra o Projeto Básico Ambiental – PBA da UHE Belo Monte..

O conjunto de serviços é constituído por:

- 1) Um **Núcleo de Atendimento Social e Psicológico às Comunidades Interferidas e ao Migrante de Altamira**, composto pelos seguintes módulos de atendimento:
 - a) Recepção e triagem;
 - b) Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas;
 - c) Núcleo de Convivência e de Atendimento ao Migrante
- 2) Uma **Casa de Acolhimento do Migrante de Altamira**.

O presente documento apresenta as diretrizes técnicas orientadoras para o desenvolvimento do trabalho com a população público alvo deste serviço - a Casa de Acolhimento do Migrante - amparado nas normas de atendimento de Proteção Especial, na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993) e no Sistema Único da Assistência Social – SUAS, a Lei 12.316.

Para além das normatizações técnicas e legais é importante ressaltar que as diretrizes aqui descritas serviram como subsídio para a elaboração das regras internas de funcionamento do serviço e a operacionalização dos atendimentos.

2. CASA DE ACOLHIMENTO DO MIGRANTE DE ALTAMIRA

O objetivo da Casa de Acolhimento do Migrante é atender usuários em situação de migração e sem condições temporárias de auto-sustento, aguardando encaminhamento de retorno ao local de origem, ou, outra forma de encaminhamento que permita resgatar a sua autonomia e condições de sobrevivência em curto espaço de tempo.

Devem ser asseguradas ao/à usuário/a informações acerca das normas de funcionamento do Serviço. Os esclarecimentos devem ser prestados de forma clara amparados no respeito aos direitos humanos e de cidadania.

A postura de atendimento deve garantir acolhimento e se expressa na valorização da participação dos usuários no serviço; na construção de regras compartilhadas e definidas coletivamente e na proposição de novas atividades e formas de convívio social, diante das questões surgidas no cotidiano.

O serviço oferece um espaço de convivência social para que o migrante desacompanhado ou acompanhado de sua família possa realizar atividades socioeducativas enquanto aguarda as providências relativas aos encaminhamentos propostos pela equipe multidisciplinar do Núcleo de Atendimento Social.

A **Casa de Acolhimento** oferece, também, apoio para os cuidados com a higiene pessoal e alimentação dos usuários e usuárias.

2.1. Caracterização dos serviços oferecidos às pessoas e famílias migrantes.

Acolhimento provisório para pernoite durante um período de três dias.

A **Casa de Acolhimento** é um espaço com estrutura para acolher com privacidade pessoas e famílias ou grupo familiar de migrantes, com ou sem crianças, respeitando o perfil do usuário, bem como sua orientação sexual. Essa modalidade deverá atender preferencialmente os usuários que estiverem em condições de maior fragilidade e vulnerabilidade pessoal e social e, ou, situação de rua.

2.1.1 Usuários: Pessoas/famílias migrantes em situação de vulnerabilidade ou risco social que chegam aos terminais rodoviários e, ou, fluviais, ou encontram-se em trânsito pela cidade.

2.1.2 Migrante: indivíduo (acompanhado de família ou desacompanhado), em situação de vulnerabilidade social e, ou, risco pessoal, que se encontra na cidade, há um período não superior a três meses, vindo de outro município, estado ou país, e que:

- Não esteja conseguindo uma oportunidade de trabalho;
- Tenha tentado fixar residência no município e não conseguido e;
- Não tenha parentes, amigos, ou pessoas de referência e apoio na cidade.

2.1.3 Objetivo geral: Acolher e garantir proteção integral às pessoas/famílias migrantes, contribuindo para a sua reinserção social.

2.1.4 Objetivos específicos:

- Construir o processo de retorno ao local de origem, sendo assegurado o respeito às especificidades da situação individual da pessoa atendida;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade, autonomia e o protagonismo social da pessoa atendida;
- Possibilitar condições de acesso à rede de serviços socioassistenciais, a benefícios assistenciais e demais políticas públicas, conforme a necessidade;
- (Re) construir o processo de inserção social respeitando as especificidades de cada situação.

2.1.5. Funcionamento: ininterrupto, de domingo a domingo, 24 horas, em regime de plantão.

2.1.6. Horário de funcionamento: entrada às 18hs e saída às 8hs (café da manhã).

Durante o período diurno, a pessoa/família migrante que pernoita na Casa de Acolhimento do Migrante, será atendida no espaço destinado à convivência, no Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante, onde participará de atividades socioeducativas e, também, receberá o atendimento Socioassistencial requerido, incluindo encaminhamentos para os serviços da rede pública e sistema de garantia de direitos, quando necessário.

2.1.7. Forma de acesso ao serviço: unicamente quando encaminhado pelo **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante** de Altamira.

2.1.8. Local: Avenida Florianópolis nº 95, Bairro Jardim dos Estados.

2.1.9. Abrangência: municipal e regional (cidade pólo).

3. Procedimento de atendimentos:

3.1 Acolhida/Ambientação: estratégia fundamental para a criação e o fortalecimento do vínculo entre a **Casa de Acolhimento** e o usuário/migrante, sua família e a cidade. É o espaço onde o indivíduo e, ou, família, e, ou, grupo de migrantes, recebem da equipe de atendimento as informações primordiais acerca das regras de funcionamento dos serviços ofertados e dos seus direitos e deveres enquanto usuário-cidadão;

3.2. Escuta: é um momento de escuta individual onde o profissional da equipe procura traduzir os anseios do indivíduo e, ou, da família frente às suas necessidades pessoais, familiares e sociais, no sentido de resgatar a sua condição de sujeito de direitos;

3.3. Trabalho Socioeducativo: a convivência é a base da vida em sociedade. Reconhecer-se numa determinada realidade, construir referências é condição

necessária para que o ser humano, sujeito de direitos, seja capaz de tomar decisões, com autonomia, acerca dos seus projetos e de seu próprio destino.

No espaço do **Núcleo de Convivência e Atendimento ao Migrante**, durante o dia, serão desenvolvidas atividades socioeducativas, em grupo, destinadas a fortalecer: o convívio; as relações com a família; a reparação de danos decorrentes de situações de discriminação, maus tratos ou violência; o acesso a informações acerca da dinâmica do território; a experimentação e meios que promovam a autonomia e o protagonismo, entre outras.

3.4. Orientações Técnicas sobre as finalidades dos Serviços: serão prestadas as devidas informações ao migrante, sobre as regras de acolhimento, seus direitos e deveres dentro do espaço da Casa de Acolhida do Migrante;

3.5. Assinatura do Termo de Responsabilidade: é um procedimento de compromisso do migrante/usuário com as regras e deveres de abrigamento da unidade;

3.6. Assinatura da Declaração de Pertences na unidade: é um procedimento de controle da unidade em relação à guarda e definição de responsabilidades acerca da integridade dos objetos pessoais do usuário;

3.7. Entrega dos materiais de higienização: Será entregue à pessoa/família migrante, um *kit de higienização* (masculino e, ou, feminino, e, ou, infantil e, ou, geriátrico);

3.8. Alimentação: Será garantida alimentação diária (café da manhã, almoço e jantar).

Enquanto a pessoa/família estiver na **Casa de Acolhimento do Migrante** ela receberá atendimento no **Núcleo de Convivência e Atendimento Social ao Migrante**.

O serviço, além das atividades socioeducativas de convivência, lhe oferecerá encaminhamentos tais como: atendimento social e psicológico, encaminhamentos

para a rede pública de serviços (saúde, obtenção de documentação civil, sistema de garantia de direitos, justiça, rede de proteção socioassistencial, etc.), inclusão no Cadastro Único, orientação para acompanhamento e inserção no Benefício de Prestação Continuada - BPC, oportunidades de capacitação e inserção produtiva, conforme a necessidade.

4- Direitos e Deveres do usuário:

4.1 Direitos:

- I. Ter atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os trabalhadores dos equipamentos, e ser identificado pelo nome e sobrenome (*Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades*)
- II. Ter local digno e adequado para seu atendimento; (*Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados à manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais*)
- III. Receber informação por escrito (material informativo), ao dar entrada no serviço, contendo seus direitos, deveres e regras de convivência, e receber explicação sobre o trabalho a ser realizado e qual a finalidade, de forma clara, simples e compreensível, adaptada à sua condição cultural;
- IV. Manter todos os pertences no maleiro, salvo nos locais indicados pela equipe técnica;
- V. O usuário poderá se justificar quanto ao não cumprimento dos horários estabelecidos nas regras gerais, referentes à entrada e saída da casa;
- VI. O usuário terá o direito de realizar duas ligações para pessoa de sua escolha durante a estadia de três dias com duração máxima de 10 (dez) minutos cada;

4.2 Deveres:

- I. Todo usuário deverá zelar pelos pertences pessoais, pelo material entregue pelo serviço para seu uso pessoal e pelos espaços utilizados durante o período de acolhimento no serviço;
- II. Zelar pela manutenção dos equipamentos e do espaço físico e evitar desperdícios de uso comum como água, luz e material de higiene coletiva;
- III. Todo usuário deverá trajar-se em conformidade com o espaço coletivo no qual se encontra, evitando circular de roupas íntimas e/ou sem camisa nas áreas comuns;
- IV. Não é permitido o porte de armas e objetos cortantes, pois, ameaçam a integridade física dos acolhidos e funcionários;
- V. Zelar, cuidar e não vender o kit de higienização do migrante recebido no momento da ambientação da casa;
- VI. Qualquer situação conflituosa deverá ser levada à Coordenação e na falta dela à equipe técnica.

Trata-se aqui de arrolar as responsabilidades que o usuário deve assumir como forma de facilitar a convivência em grupo, assim como, de promover a harmonia e bom funcionamento do serviço onde está sendo acolhido, cuja finalidade principal é a de contribuir para que o mesmo consiga se reorganizar e reassumir o controle de seu projeto de vida.

5 - Regras:

As pessoas/famílias que forem acolhidas na **Casa de Acolhimento do Migrante** assumem, perante a si e aos demais, o cumprimento das regras abaixo:

I- Obedecer e respeitar a coordenação geral da unidade; os profissionais do serviço, e os demais acolhidos, não causar conflitos, devendo ser evitadas agressões físicas e verbais.

II- Respeitar aos horários estabelecidos pela rotina da unidade, a saber: limite de entrada na casa até às 20hs, silêncio após as 22hs, horários das refeições e horários de utilidade coletiva dos aparelhos de: televisão, rádio, DVD e micro system;

III- Estar ciente que o acolhimento é provisório e reversível caso não cumpra as regras do espaço;

IV- Respeitar os companheiros do sexo oposto bem como orientação sexual (Lei nº 10.948 de 05/11/2001 – **Dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências.**)

V- Não fumar nas dependências dos espaços coletivos da unidade (Lei nº 9.294, de 15 de junho de 1996, **Art. 2º, “É proibido o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto fumífero, derivado ou não do tabaco, em recinto coletivo, privado ou público, salvo em área destinada exclusivamente a esse fim, devidamente isolada e com arejamento conveniente”**)

VI- É expressamente proibido a prática de discriminação étnico-racial, de credo e/ou gênero, nos serviços sob pena de denúncia aos órgãos competentes;

VII- É proibido fazer qualquer tipo de insinuação sexual, praticar atos libidinosos, prostituição, ato sexual e leitura pornográfica nas dependências da unidade.

VIII- Na Utilização dos banheiros (por ser compartilhada), deverão ser observados os seguintes cuidados:

1. Conservá-lo limpo, para ser utilizado pelo do próximo usuário;

-
2. Dar a descarga completa sempre que usar o vaso sanitário;
 3. Não depositar papel higiênico, absorvente, toalha de papel ou outro objeto fora do cesto de lixo;
 4. Utilizar o tempo necessário, de forma sensata, para não dificultar o acesso de outro usuário;
 5. Lavar as mãos ao término do uso.

IX-É proibido levar desconhecidos no espaço sem prévia autorização;

X - Portar, distribuir, usar substâncias psicoativas (entorpecentes, álcool, entre outros), durante o período de acolhimento;

XI- Para garantir a segurança de todos (usuários e profissionais) poderá ser solicitado que os usuários e ou os profissionais mostrem seus pertences, em revista, para coibir a entrada de armas brancas ou de fogo, bem como drogas lícitas e ou ilícitas;

XII- Fica estritamente proibido sob pena de boletim policial e providências das autoridades policiais:

1. Portar armas de qualquer natureza;
2. Atentar contra a integridade física dos servidores e demais acolhidos;
3. Danificar deliberadamente, equipamentos, materiais e instalações da casa.

XIII- Fica estritamente proibido sob pena de denuncia ao conselho tutelar e providencias as autoridades Judiciárias da Infância e Juventude e Delegacia da Mulher:

1. Qualquer situação de maus tratos, violência sexual, psicológica e agressão contra a criança/adolescente;
2. Qualquer situação de violência doméstica contra o companheiro;

XIV – Quanto aos pertences não retirados:

1. A documentação pessoal será guardada durante um prazo máximo de 15 dias na unidade. Ao fim deste prazo, será entregue à Coordenação do Núcleo.
2. A unidade não se responsabiliza pelos demais pertences.

6 . Situações proibidas e que terão como conseqüência desligamento imediato:

- Provocar brigas e cometer agressões seja verbal ou física consideradas fora de controle, conforme esclarecido abaixo.
- Desenvolver condutas que configurem crime
- Comercializar e/ou usar drogas lícitas e ilícitas internamente
- Portar armas brancas e ou de fogo internamente
- Desenvolver condutas que atentem ao pudor

Obs: Nos casos em que forem constatadas condutas que configurem crime, a Polícia Militar será acionada para registro e providências necessárias.

7 . Fluxo de vagas para a Casa de Acolhimento do Migrante:

A **responsabilidade pela indicação e informações acerca das vagas disponíveis** na Casa de Acolhimento do Migrante é do **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante de Altamira.**

8. Provisões do Serviço

As provisões descritas estão pautadas na Tipificação dos Serviços do Projeto 4.6.2, em conformidade com o PBA – Projeto Básico Ambiental da UHE Belo Monte.

Físicas e materiais	Trabalho social	Aquisições dos usuários/ unidade
Sala de atendimento;	Acolhida/ Ambientação e escuta	Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades.
Materiais socioeducativos: artigos pedagógicos, culturais e esportivos	Atividades socioeducativas a serem realizadas no Núcleo de Convivência e atendimento.	Construir referências de comportamento, valores, perceber e respeitar a diversidade proporcionando a construção do protagonismo social.
Computador com configuração que comporte sistemas de dados e provedores de internet de banda larga;	Otimizar o trabalho previsto nas provisões do serviço.	Proporcionar acesso rápido e seguro às informações necessárias a execução dos serviços e atendimento ao usuário.
Banco de Dados de usuários e da rede de serviços do território.	Manter e fornecer de forma organizada e atualizada as informações necessárias para o desenvolvimento do trabalho e relatórios.	Garantir informações precisas sobre os atendimentos e os encaminhamentos a rede de serviços
Almoxarifado;	Organização e manutenção dos arquivos de documentos administrativos e atendimentos.	Sigilo quanto as informações fornecidas nos atendimentos.
Quartos/Alojamentos;	Orientação individual/grupal no processo de ambientação para utilização.	Ter acesso a ambiente acolhedor e espaço reservado a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais.
Espaço para guarda de pertences e de documentos;	Orientação individual/grupal no processo de ambientação para	Proporcionar local seguro para guarda de pertences pessoais.

Físicas e materiais	Trabalho social	Aquisições dos usuários/ unidade
	utilização.	
Espaço de estar e convívio, com acesso a: TV, materiais para leitura; estrutura com Iluminação e ventilação adequadas.	Atividades direcionadas conforme regras de funcionamento.	Proporcionar interação e convívio social interno.
Cozinha, despensa e refeitório;	Fornecimento conforme planejamento administrativo da unidade.	Fornecimento de alimentação composta de refeições completas com padrões nutricionais adequados às diferentes faixas etárias e atendidas as condições de saúde do usuário;
Banheiros com chuveiros e instalações sanitárias;	Uso conforme as regras de funcionamento	Oferecimento de banho e higiene pessoal;
Lavanderia;	Uso conforme as regras de funcionamento.	Oferecimento de lavagem e secagem de roupa;

Diretrizes e regras de funcionamento para a Casa de Acolhimento do Migrante Belo Monte/Vitória do Xingu

3. INTRODUÇÃO

A **Casa de Acolhimento do Migrante de Belo Monte/Vitória do Xingu** é um serviço complementar ao Núcleo de Convivência e Atendimento ao Migrante e faz parte do conjunto de serviços objeto de convênio firmado entre a Norte Energia e Prefeitura Municipal de Vitória do Xingu, descritos no 4.6.2 - Projeto de Atendimento Social e Psicológico à População Atingida que integra o Projeto Básico Ambiental – PBA da UHE Belo Monte.

O conjunto de serviços é constituído por:

-
- 3) Um **Núcleo de Atendimento Social e Psicológico às Comunidades Interferidas e ao Migrante de Belo Monte/Vitória do Xingu**, composto pelos seguintes módulos de atendimento:
- a) Recepção e triagem;
 - b) Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas;
 - c) Núcleo de Convivência e de Atendimento ao Migrante
 - d) Posto de Apoio de Vitória do Xingu
- 4) Uma **Casa de Acolhimento do Migrante de Belo Monte/Vitória do Xingu**.

O presente documento apresenta as diretrizes técnicas orientadoras para o desenvolvimento do trabalho com a população público alvo deste serviço - a Casa de Acolhimento do Migrante - amparado nas normas de atendimento de Proteção Especial, na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993) e no Sistema Único da Assistência Social – SUAS, a Lei 12.316.

Para além das normatizações técnicas e legais é importante ressaltar que as diretrizes aqui descritas serviram como subsídio para a elaboração das regras internas de funcionamento do serviço e a operacionalização dos atendimentos.

4. CASA DE ACOLHIMENTO DO MIGRANTE DE BELO MONTE/VITÓRIA DO XINGU.

O objetivo da Casa de Acolhimento do Migrante é atender usuários em situação de migração e sem condições temporárias de auto-sustento, aguardando encaminhamento de retorno ao local de origem, ou, outra forma de encaminhamento que permita resgatar a sua autonomia e condições de sobrevivência em curto espaço de tempo.

Devem ser asseguradas ao usuário/a informações acerca das normas de funcionamento do Serviço. Os esclarecimentos devem ser prestados de forma clara e amparados no respeito aos direitos humanos e de cidadania.

A postura de atendimento deve garantir acolhimento e se expressa na valorização da participação dos usuários no serviço; na construção de regras compartilhadas e definidas coletivamente e na proposição de novas atividades e formas de convívio social, diante das questões surgidas no cotidiano.

O serviço oferece um espaço de convivência social para que o migrante desacompanhado ou acompanhado de sua família possa realizar atividades socioeducativas enquanto aguarda as providências relativas aos encaminhamentos propostos pela equipe multidisciplinar do Núcleo de Atendimento Social.

A **Casa de Acolhimento** oferece, também, apoio para os cuidados com a higiene pessoal e alimentação dos usuários e usuárias.

4.1. Caracterização dos serviços oferecidos às pessoas e famílias migrantes.

Acolhimento provisório para pernoite durante um período de três dias.

A **Casa de Acolhimento** é um espaço com estrutura para acolher com privacidade pessoas e famílias ou grupo familiar de migrantes, com ou sem crianças, respeitando o perfil do usuário, bem como sua orientação sexual. Essa modalidade deverá atender preferencialmente os usuários que estiverem em condições de maior fragilidade e vulnerabilidade pessoal e social e, ou, situação de rua.

2.1.1 Usuários: Pessoas/famílias migrantes em situação de vulnerabilidade ou risco social que chegam aos terminais rodoviários e, ou, fluviais, ou encontram-se em trânsito pela cidade.

2.1.2 Migrante: indivíduo (acompanhado de família ou desacompanhado), em situação de vulnerabilidade social e, ou, risco pessoal, que se encontra na cidade, há

um período não superior a três meses, vindo de outro município, estado ou país, e que:

- Não esteja conseguindo uma oportunidade de trabalho;
- Tenha tentado fixar residência no município e não conseguido e;
- Não tenha parentes, amigos, ou pessoas de referência e apoio na cidade.

2.1.3 Objetivo geral: Acolher e garantir proteção integral às pessoas/famílias migrantes, contribuindo para a sua reinserção social.

2.1.4 Objetivos específicos:

- Construir o processo de retorno ao local de origem, sendo assegurado o respeito às especificidades da situação individual da pessoa atendida;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade, autonomia e o protagonismo social da pessoa atendida;
- Possibilitar condições de acesso à rede de serviços socioassistenciais, a benefícios assistenciais e demais políticas públicas, conforme a necessidade;
- (Re) construir o processo de inserção social respeitando as especificidades de cada situação.

2.1.5. Funcionamento: ininterrupto, de domingo a domingo, 24 horas, em regime de plantão.

2.1.6. Horário de funcionamento: entrada às 18hs e saída às 8hs (café da manhã).

Durante o período diurno, a pessoa/família migrante que pernoita na Casa de Acolhimento do Migrante, será atendida no espaço destinado à convivência, no Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante, onde participará de atividades socioeducativas e, também, receberá o atendimento socioassistencial requerido, incluindo encaminhamentos para os serviços da rede pública e sistema de garantia de direitos, quando necessário.

2.1.7. Forma de acesso ao serviço: unicamente quando encaminhado pelo **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante** de Belo Monte, Posto de Apoio de Vitória do Xingu e Unidade de Atendimento Social Móvel.

2.1.8. Local: Avenida Florianópolis nº 95, Bairro Jardim dos Estados.

2.1.9. Abrangência: municipal e regional (cidade pólo).

3. Procedimento de atendimentos:

3.1 Acolhida/Ambientação: estratégia fundamental para a criação e o fortalecimento do vínculo entre a **Casa de Acolhimento** e o usuário/migrante, sua família e a cidade. É o espaço onde o indivíduo e, ou, família, e, ou, grupo de migrantes, recebem da equipe de atendimento as informações primordiais acerca das regras de funcionamento dos serviços ofertados e dos seus direitos e deveres enquanto usuário-cidadão;

3.2. Escuta: é um momento de escuta individual onde o profissional da equipe procura traduzir os anseios do indivíduo e, ou, da família frente às suas necessidades pessoais, familiares e sociais, no sentido de resgatar a sua condição de sujeito de direitos;

3.3. Trabalho Socioeducativo: a convivência é à base da vida em sociedade. Reconhecer-se numa determinada realidade, construir referências é condição necessária para que o ser humano, sujeito de direitos, seja capaz de tomar decisões, com autonomia, acerca dos seus projetos e de seu próprio destino.

No espaço do **Núcleo de Convivência e Atendimento ao Migrante**, durante o dia, serão desenvolvidas atividades socioeducativas, em grupo, destinadas a fortalecer: o convívio; as relações com a família; a reparação de danos decorrentes de situações de discriminação, maus tratos ou violência; o acesso a informações acerca da dinâmica do território; a experimentação e meios que promovam a autonomia e o protagonismo, entre outras.

3.4. Orientações Técnicas sobre as finalidades dos Serviços: serão prestadas as devidas informações ao migrante, sobre as regras de acolhimento, seus direitos e deveres dentro do espaço da Casa de Acolhida do Migrante;

3.5. Assinatura do Termo de Responsabilidade: é um procedimento de compromisso do migrante/usuário com as regras e deveres de abrigo da unidade;

3.6. Assinatura da Declaração de Pertences na unidade: é um procedimento de controle da unidade em relação à guarda e definição de responsabilidades acerca da integridade dos objetos pessoais do usuário;

3.7. Entrega dos materiais de higienização: Será entregue à pessoa/família migrante, um *kit de higienização* (masculino e, ou, feminino, e, ou, infantil e, ou, geriátrico);

3.8. Alimentação: Será garantida alimentação diária (café da manhã, almoço e jantar).

Enquanto a pessoa/família estiver na **Casa de Acolhimento do Migrante** ela receberá atendimento no **Núcleo de Convivência e Atendimento Social ao Migrante**.

O serviço, além das atividades socioeducativas de convivência, lhe oferecerá encaminhamentos tais como: atendimento social e psicológico, encaminhamentos para a rede pública de serviços (saúde, obtenção de documentação civil, sistema de garantia de direitos, justiça, rede de proteção socioassistencial, etc.), inclusão no Cadastro Único, orientação para acompanhamento e inserção no Benefício de Prestação Continuada - BPC, oportunidades de capacitação e inserção produtiva, conforme a necessidade.

4- Direitos e Deveres do usuário:

4.1 Direitos:

-
- VII. Ter atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os trabalhadores dos equipamentos, e ser identificado pelo nome e sobrenome (*Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades*)
 - VIII. Ter local digno e adequado para seu atendimento; (*Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados à manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais*)
 - IX. Receber informação por escrito (material informativo), ao dar entrada no serviço, contendo seus direitos, deveres e regras de convivência, e receber explicação sobre o trabalho a ser realizado e qual a finalidade, de forma clara, simples e compreensível, adaptada à sua condição cultural;
 - X. Manter todos os pertences no maleiro, salvo nos locais indicados pela equipe técnica;
 - XI. O usuário poderá se justificar quanto ao não cumprimento dos horários estabelecidos nas regras gerais, referentes à entrada e saída da casa;
 - XII. O usuário terá o direito de realizar duas ligações para pessoa de sua escolha durante a estadia de três dias com duração máxima de 10 (dez) minutos cada;

4.2 Deveres:

- VII. Todo usuário deverá zelar pelos pertences pessoais, pelo material entregue pelo serviço para seu uso pessoal e pelos espaços utilizados durante o período de acolhimento no serviço;
- VIII. Zelar pela manutenção dos equipamentos e do espaço físico e evitar desperdícios de uso comum como água, luz e material de higiene coletiva;
- IX. Todo usuário deverá trajar-se em conformidade com o espaço coletivo no qual se encontra, evitando circular de roupas íntimas e/ou sem camisa nas áreas comuns;

-
- X. Não é permitido o porte de armas e objetos cortantes, pois, ameaçam a integridade física dos acolhidos e funcionários;
 - XI. Zelar, cuidar e não vender o kit de higienização do migrante recebido no momento da ambientação da casa;
 - XII. Qualquer situação conflituosa deverá ser levada à Coordenação e na falta dela à equipe técnica.

Trata-se aqui de arrolar as responsabilidades que o usuário deve assumir como forma de facilitar a convivência em grupo, assim como, de promover a harmonia e bom funcionamento do serviço onde está sendo acolhido, cuja finalidade principal é a de contribuir para que o mesmo consiga se reorganizar e reassumir o controle de seu projeto de vida.

5 - Regras:

As pessoas/famílias que forem acolhidas na Casa de Acolhimento do Migrante assumem, perante a si e aos demais, o cumprimento das regras abaixo:

I- Obedecer e respeitar a coordenação geral da unidade; os profissionais do serviço, e os demais acolhidos, não causar conflitos, devendo ser evitadas agressões físicas e verbais.

II- Respeitar aos horários estabelecidos pela rotina da unidade, a saber: limite de entrada na casa até às 20h, silêncio após as 22 h, horários das refeições e horários de utilidade coletiva dos aparelhos de: televisão, rádio, DVD e micro system;

III- Estar ciente que o acolhimento é provisório e reversível caso não cumpra as regras do espaço;

IV- Respeitar os companheiros do sexo oposto bem como orientação sexual (Lei nº 10.948 de 05/11/2001 – **Dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências.**)

V- Não fumar nas dependências dos espaços coletivos da unidade (Lei nº 9.294, de 15 de junho de 1996, **Art. 2º, “É proibido o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto famífero, derivado ou não do tabaco, em recinto coletivo, privado ou público, salvo em área destinada exclusivamente a esse fim, devidamente isolada e com arejamento conveniente”**)

VI- É expressamente proibido a prática de discriminação étnico-racial, de credo e/ou gênero, nos serviços sob pena de denúncia aos órgãos competentes;

VII- É proibido fazer qualquer tipo de insinuação sexual, praticar atos libidinosos, prostituição, ato sexual e leitura pornográfica nas dependências da unidade.

IX- Na Utilização dos banheiros (por ser compartilhada), deverão ser observados os seguintes cuidados:

6. Conservá-lo limpo, para ser utilizado pelo do próximo usuário;
7. Dar a descarga completa sempre que usar o vaso sanitário;
8. Não depositar papel higiênico, absorvente, toalha de papel ou outro objeto fora do cesto de lixo;
9. Utilizar o tempo necessário, de forma sensata, para não dificultar o acesso de outro usuário;
10. Lavar as mãos ao término do uso.

IX-É proibido levar desconhecidos no espaço sem prévia autorização;

X - Portar, distribuir, usar substâncias psicoativas (entorpecentes, álcool, entre outros), durante o período de acolhimento;

XI- Para garantir a segurança de todos (usuários e profissionais) poderá ser solicitado que os usuários e ou os profissionais mostrem seus pertences, em revista, para coibir a entrada de armas brancas ou de fogo, bem como drogas lícitas e ou ilícitas;

XII- Fica estritamente proibido sob pena de boletim policial e providências das autoridades policiais:

4. Portar armas de qualquer natureza;
5. Atentar contra a integridade física dos servidores e demais acolhidos;
6. Danificar deliberadamente, equipamentos, materiais e instalações da casa.

XIII- Fica estritamente proibido sob pena de denuncia ao conselho tutelar e providencias as autoridades Judiciárias da Infância e Juventude e Delegacia da Mulher:

3. Qualquer situação de maus tratos, violência sexual, psicológica e agressão contra a criança/adolescente;
4. Qualquer situação de violência doméstica contra o companheiro;

XIV – Quanto aos pertences não retirados:

3. A documentação pessoal será guardada durante um prazo máximo de 15 dias na unidade. Ao fim deste prazo, será entregue à Coordenação do Núcleo.
4. A unidade não se responsabiliza pelos demais pertences.

6 - Situações proibidas e que terão como conseqüência desligamento imediato:

- Provocar brigas e cometer agressões seja verbal ou física considerada fora de controle, conforme esclarecido abaixo.
- Desenvolver condutas que configurem crime
- Comercializar e/ou usar drogas lícitas e ilícitas internamente
- Portar armas brancas e ou de fogo internamente
- Desenvolver condutas que atentem ao pudor

Obs.: Nos casos em que forem constatadas condutas que configurem crime, a Polícia Militar será acionado para registro e providências necessárias.

7. Fluxo de vagas para a Casa de Acolhimento do Migrante:

A **responsabilidade pela indicação e informações acerca das vagas disponíveis** na Casa de Acolhimento do Migrante é do **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas de Belo Monte/Vitória do Xingu.**

8. Provisões do Serviço

As provisões descritas estão pautadas na Tipificação dos Serviços do Projeto 4.6.2, em conformidade com o PBA – Projeto Básico Ambiental da UHE Belo Monte.

Físicas e materiais	Trabalho social	Aquisições dos usuários/ unidade
Sala de atendimento;	Acolhida/ Ambientação e escuta	Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades.
Materiais socioeducativos: artigos pedagógicos, culturais e esportivos	Atividades socioeducativas a serem realizadas no Núcleo de Convivência e atendimento.	Construir referências de comportamento, valores, perceber e respeitar a diversidade proporcionando a construção do protagonismo social.
Computador com configuração que comporte sistemas de dados e	Otimizar o trabalho previsto nas provisões do serviço.	Proporcionar acesso rápido e seguro às informações necessárias a execução dos

Físicas e materiais	Trabalho social	Aquisições dos usuários/ unidade
provedores de internet de banda larga;		serviços e atendimento ao usuário.
Banco de Dados de usuários e da rede de serviços do território.	Manter e fornecer de forma organizada e atualizada as informações necessárias para o desenvolvimento do trabalho e relatórios.	Garantir informações precisas sobre os atendimentos e os encaminhamentos a rede de serviços
Almoxarifado;	Organização e manutenção dos arquivos de documentos administrativos e atendimentos.	Sigilo quanto as informações fornecidas nos atendimentos.
Quartos/Alojamentos;	Orientação individual/grupal no processo de ambientação para utilização.	Ter acesso a ambiente acolhedor e espaço reservado a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais.
Espaço para guarda de pertences e de documentos;	Orientação individual/grupal no processo de ambientação para utilização.	Proporcionar local seguro para guarda de pertences pessoais.
Espaço de estar e convívio, com acesso a: TV, materiais para leitura; estrutura com iluminação e ventilação adequadas.	Atividades direcionadas conforme regras de funcionamento.	Proporcionar interação e convívio social interno.
Cozinha, despensa e refeitório;	Fornecimento conforme planejamento administrativo da unidade.	Fornecimento de alimentação composta de refeições completas com padrões nutricionais adequados às diferentes faixas etárias e atendidas as condições de saúde do usuário;

Físicas e materiais	Trabalho social	Aquisições dos usuários/ unidade
Banheiros com chuveiros e instalações sanitárias;	Uso conforme as regras de funcionamento	Oferecimento de banho e higiene pessoal;
Lavanderia;	Uso conforme as regras de funcionamento.	Oferecimento de lavagem e secagem de roupa;

Diretrizes para o Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante.

5. INTRODUÇÃO

O **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante de Altamira** é um serviço que será oferecido às pessoas e/ou famílias em situação de vulnerabilidade pessoal e social, de acordo com as definições do Projeto Básico Ambiental – PBA da UHE Belo Monte.

O conjunto de serviços é constituído por:

- 5) Um **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante de Altamira**, composto pelos seguintes módulos de atendimento:
 - a) Recepção e triagem;
 - b) Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas;
 - c) Núcleo de Convivência e de Atendimento ao Migrante
- 6) Uma **Casa de Acolhimento do Migrante de Altamira**.

O presente documento apresenta as diretrizes técnicas orientadoras para o desenvolvimento do trabalho com a população público alvo deste serviço - **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante de Altamira** - amparado nas normas de atendimento de Proteção Especial, na Tipificação Nacional

dos Serviços Socioassistenciais, na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993) e no Sistema Único da Assistência Social – SUAS, a Lei 12.316.

Para além das normatizações técnicas e legais é importante ressaltar que as diretrizes aqui descritas serviram como subsídio para a elaboração das regras internas de funcionamento do serviço e a operacionalização dos atendimentos

2- Núcleo de Atendimento Social das Comunidades Interferidas e ao Migrante.

O Núcleo de Atendimento Social das Comunidades Interferidas e ao Migrante é uma unidade de serviço que é composta por Central de Triagem, Núcleo de Atendimento social das Comunidades Interferidas e Núcleo de Convivência e Atendimento ao Migrante.

O Serviço que será oferecido às pessoas e/ou famílias em situação de vulnerabilidade pessoal e social, de acordo com as definições do projeto Básico Ambiental – PBA deverá disponibilizar acolhida e escuta com informação, orientação, restabelecer o fortalecimento de laços sociais, acesso à rede socioassistencial quando necessário, possibilitando, inclusive o (re) encaminhamento ao local de origem em curto espaço de tempo.

A postura acolhedora se expressa na valorização da participação dos usuários no serviço; na construção de regras compartilhadas e definidas coletivamente e na proposição de novas atividades e formas de convívio social, diante das questões surgidas no cotidiano.

Para tanto, os serviços de suporte previstos compreendem uma Central de Triagem, o Atendimento Social das Comunidades Interferidas, um local de convivência social do migrante para realização de encaminhamentos socioassistenciais e a Casa de Acolhimento para apoio com a higiene pessoal e hospedagem quando houver necessidade.

2.1- Caracterização e Ofertas dos serviços às Comunidades Interferidas e ao Migrante.

Este atendimento está dirigido à população alvo da implantação da UHE Belo Monte, conforme público alvo do Programa de Acompanhamento Social inserido no PBA, assim como a população decorrente da execução do diagnóstico proposto no Projeto 4.6.1- de Acompanhamento e Monitoramento Social das Comunidades do Entorno da Obra e Comunidades Anfitriãs, o qual será feito a partir do cadastro socioeconômico. Das situações identificadas e análises periódicas das situações levantadas, serão estabelecidas as necessidades de Acompanhamento Social e Psicológico.

O atendimento a estas famílias/pessoas deverá ocorrer de forma sistemática visando à inserção destas na rede de proteção social dos municípios.

2.1.1- Usuários: Pessoas/famílias ou migrantes que sofreram interferência em sua vida, com a implantação da Usina Hidroelétrica de Belo Monte e encontram-se em situação de vulnerabilidade ou risco social.

2.1.2- Migrantes: Indivíduo (acompanhado de família ou desacompanhado), em situação de vulnerabilidade social e ou, risco pessoal, que se encontra na cidade, há um período não superior a três meses, vindo de outro município, estado ou país, e que não esteja conseguindo, por alguma eventual dificuldade inserção no mercado de trabalho; sem residência fixa no município e sem parentes, amigos, ou pessoas de referência e apoio na cidade.

2.1.3 Vulnerabilidade Pessoal e/ou Social: Situações temporárias de fragilidade física, afetiva ou psíquica na estrutura pessoal e ou social que se apresente sob a forma de isolamento, marginalização, perda ou violação de direitos sociais, privação de acesso aos bens e serviços.

2.1.4 Objetivo geral:

Acolher e possibilitar/estimular o processo de sociabilidade com a perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais, familiares e comunitários, assim como, oferecer às pessoas/famílias que pertencem às comunidades atingidas pela

implantação da UHE Belo Monte e aos migrantes, escuta, orientação, encaminhamento e acesso à rede socioassistencial e demais políticas setoriais.

2.1.5 Objetivos específicos:

- Contribuir para o processo de fortalecimento da identidade de grupo das comunidades atingidas, das relações sociais e de pertencimento, levando em consideração as características socioculturais locais, encaminhando os usuários dos serviços para as políticas, programas e projetos existentes no município;
- Contribuir para o processo de fortalecimento dos vínculos interpessoais, familiares e comunitários das pessoas/famílias migrantes;
- Contribuir no processo de inserção social das pessoas/famílias das comunidades atingidas e migrantes respeitando as especificidades de cada situação;
- Oferecer às pessoas/famílias migrantes em situação de vulnerabilidade, risco social ou pessoal, apoio Socioassistencial, como: transporte intermunicipal e interno, alimentação, documentação, encaminhamento para pernoite provisório na Casa de Acolhida do Migrante, em conformidade com as normas estabelecidas;
- Promover a articulação da rede entre municípios de diversas regiões, visando à troca de informações de atendimentos e solução de problemas;
- Manter interlocução com as instituições e conselhos de defesa de direitos de segmentos específicos existentes no município, com vistas à efetivação do atendimento.

2.1.6 Funcionamento: Ininterrupto de segunda a segunda (das 8 às 18 horas, equipe completa, e regime de sobreaviso, após às 18 horas durante os dias úteis, aos sábados e domingos e feriados).

2.1.7 Horário de funcionamento: Entrada: 8h Saída: 18h (para encaminhamentos e atividades de convivência na unidade)

2.1.8- Forma de acesso ao serviço: Procura espontânea ou encaminhada pela Unidade Móvel, Conselho Tutelar, CRAS, CREAS, rede Socioassistencial, outros projetos componentes do Plano Básico Ambiental da UHE Belo Monte e Terminais Rodoviários ou Fluviais.

2.1.8 Unidades: Espaço alugado (sede) e unidades móveis para atendimento às comunidades atingidas e migrantes.

2.1.9 Local: Avenida Perimetral (Jader Barbalho), nº 3297, bairro Jardim dos Estados. Em espaço alugado (NORTE ENERGIA S/A).

2.1.10 Área de abrangência: Municipal e Regional (cidade polo).

3- Procedimentos de atendimentos:

3.1-Recepção: É o primeiro contato da família ou indivíduo no Núcleo, onde estes aguardarão a sua vez de triagem, conforme critérios estabelecidos pelo serviço, no caso, por ordem de chegada e ou prioridade, como em casos de pessoas com necessidades especiais, algum tipo de enfermidade, crianças ou idosos. Posteriormente será direcionado para a triagem/acolhida, este procedimento é executada por um funcionário do corpo administrativo da equipe do Núcleo.

3.2.-Triagem: Procedimento técnico realizado pela Assistente social, onde esta realizará uma avaliação social e de acordo com a necessidade fará um critério de seleção, atendimentos e encaminhamentos. Caso as condições de triagem e atendimentos forem simples, ou seja, situação em que a pessoa/família apenas necessite obter informações e orientação, será prestado o devido atendimento e não havendo nenhuma situação de vulnerabilidade pessoal/social, considera-se o atendimento encerrado, sem ter que encaminhar para outros tipos serviços e encaminhamentos.

Caso seja detectado algum tipo de vulnerabilidade a pessoa deverá ser encaminhada aos serviços de atendimentos à Comunidade Interferida ou ao Migrante. Neste momento a técnica Assistente social iniciará o preenchimento do instrumental Formulário de Atendimento.

3.3-Acolhida: Ocorre no momento de triagem, estratégia fundamental para a criação e o fortalecimento do vínculo entre o núcleo e usuário/migrante, família e comunidade, é o espaço onde as novas famílias, grupos e indivíduos recebem as informações primordiais para o acesso aos direitos, deveres e serviços ofertados; bem como, ressaltar sua conduta frente às regras de funcionamento do Núcleo.

3.4-Escuta qualificada: Entende-se por esse procedimento realizado pelo técnico, onde o diálogo é primordial no intuito de se procurar decodificar os anseios do indivíduo/ família frente às suas necessidades pessoais.

3.5-Atendimento social: Atendimento realizado as diversas demandas que surgem para área da Assistência social, O atendimento a estas famílias/pessoas deverá ocorrer de forma sistemática visando a inserção destas famílias na rede de proteção socioassistencial do município.

3.6-Orientação social: Após a detecção da vulnerabilidade e a principal demanda existente, são realizadas as devidas orientações pelo técnico de acordo com as necessidades apresentadas.

3.7-Atendimento Psicossocial: Atendimento específico ao usuário realizado em conjunto pelo assistente social e o psicólogo, é um serviço oferecidos individualmente e em grupos (crianças e adolescentes), incluindo a família, onde busca-se trabalhar preventivamente a promoção da saúde mental e do bem-estar. Proporcionando-lhes condições para o fortalecimento da autoestima, o fortalecimento do direito à convivência familiar e comunitária em condições dignas de vida e possibilitando a superação da situação de violação de direitos.

3.8-Trabalho Socioeducativo: A convivência é a base da vida em sociedade, reconhecer-se numa determinada realidade, construir referências de comportamento e

valores, perceber e respeitar a diversidade são temas que precisam ser discutidos e apresentados com os grupos socioeducativos que estão inseridos no Núcleo, tem caráter disciplinar e interdisciplinar proporcionando-lhes aquisição do protagonismo social. A atuação com grupos permite atender um número maior de famílias ou indivíduos em um mesmo momento.

3.9 Oficinas: As oficinas oferecidas deverão ser diversificadas e estimulantes, tanto do ponto de vista físico como intelectuais e de preferência, inovadoras. Para isso, é recomendável, que os profissionais responsáveis pelo serviço, não apenas consultem os usuários sobre suas preferências, mas sugiram modalidades de modo a enriquecer a programação esta deve ser organizada por faixa etária. Os usuários/famílias participaram dessas atividades até que finalizem os encaminhamentos.

3.10 Palestra: Inicial e obrigatoriamente, o usuário do serviço assistirá a uma palestra de apresentação das atividades, regras de funcionamento e demais orientações necessárias. As palestras posteriores devem ter caráter socioeducativo, o que estimula a reflexão e interação com o usuário, proporcionando criar um espaço de diálogo e de debates através de temas de interesses comuns destes.

3.11 Dinâmicas: São instrumentos, ferramentas que estão dentro de um processo de formação e organização, que possibilitam a criação e recriação do conhecimento. As técnicas participativas geram um processo de aprendizagem porque permitem: Desenvolver um processo coletivo de discussão e reflexão; Ampliar o conhecimento individual, coletivo, enriquecendo seu potencial; Possibilita criação, formação e conhecimento, onde os participantes são sujeitos de sua elaboração e execução.

3.12 Visita Domiciliar: Estratégia importante na busca ativa do usuário ou famílias é um procedimento técnico realizado na residência do usuário ou família, onde são observados e analisados conceitos sobre a situação socioeconômica e estrutura

sociocultural destes em seu meio de convivência, é uma técnica investigativa que visa também intensificar o vínculo entre o técnico e o usuário/família, conhecer os membros da família, compreender, registrar e analisar os dados sobre a dinâmica da vida familiar.

3.13 Visita institucional: São visitas técnicas realizadas aos espaços físicos (instituições) que compõem a rede de serviços existente, para o conhecimento do trabalho desenvolvido, visando o fortalecimento de vínculos, articulação e planejamento de ações a serem desenvolvidas de forma conjunta no município.

3.14 Reuniões: É um procedimento necessário de ser realizada com a equipe que compõe a unidade, podendo ser desenvolvida de um modo geral ou por setores de trabalho, para discussões, orientações, planejamento, socialização de informações e resoluções de problemas.

3.15 Reunião com grupos: Após a caracterização das comunidades e do diagnóstico inicial, serão realizadas reuniões com as comunidades reassentadas, comunidades anfitriãs, dentre outras ligadas à implantação da UHE Belo Monte, visando a coleta e a sistematização de suas demandas, incluindo-se a esse procedimento a identificação de problemas de convivência e de adaptação.

3.16 Reunião técnica: É um instrumento utilizado quando dados, informações, recursos, necessitam ser socializados entre as pessoas envolvidas nas mesmas situações ou que são de interesses comuns. A reunião é o estabelecimento de uma dinâmica onde emergem as forças vivas do grupo, envolve uma ação de planejamento dos trabalhos e atividades, a decisão deve ser tomada pelos participantes e deve se evitar a contradição e autoritarismo e buscar a democracia para tomada de decisão sobre a situação apresentada.

3.17 Reunião institucional: É um procedimento necessário para realização, articulação e fortalecimento da rede de serviços para um bom desenvolvimento do fluxo dos trabalhos, no que diz respeito aos encaminhamentos e parcerias necessárias.

3.18 Acompanhamento individual e familiar: É um instrumento de planejamento, execução, acompanhamento e avaliação das ações desenvolvidas, trabalhando de uma forma particularizada com as famílias atendidas nos núcleos, considerando o perfil da família, sua situação de vulnerabilidade e suas potencialidades.

3.19 Orientações Técnicas sobre as finalidades dos Serviços: Serão prestadas as devidas informações aos usuários e migrantes, sobre as regras de atendimento, seus direitos e deveres dentro da unidade do Núcleo;

3.20 Encaminhamentos: procedimento realizado após o atendimento social e psicossocial e análise da demanda encontrada na situação do usuário, família ou migrante, posteriormente direciona-se a rede socioassistencial do município.

3.21 Encaminhamentos para Capacitação profissional: É a realização de cursos para qualificação e requalificação profissional ofertados para a população usuária, gerando oportunidades de inserção no mercado de trabalho.

3.22 Alimentação: Será entregue ao usuário um vale alimentação diário proporcionando-lhe acesso a três refeições diárias. (café da manhã, almoço e jantar).

4- Direitos e Deveres do usuário:

4.1 Direitos:

- XIII. Ter atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os trabalhadores dos equipamentos, e ser identificado pelo nome e sobrenome (*Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades*)
- XIV. Ter local digno e adequado para seu atendimento; (*Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados à manutenção da privacidade do usuário*).

-
- XV. Receber informação por escrito (material informativo), ao dar entrada no serviço, contendo seus direitos, deveres e regras de convivência, e receber explicação sobre o trabalho a ser realizado e qual a finalidade, de forma clara, simples e compreensível, adaptada à sua condição cultural;

4.2 Deveres:

- XIII. Todo usuário deverá zelar pelos pertences pessoais, pelo material entregue pelo serviço, no ato das atividades socioeducativas para seu uso pessoal e pelos espaços utilizados durante o período de permanência no serviço;
- XIV. Zelar pela manutenção dos equipamentos e do espaço físico e evitar desperdícios de uso comum como água, luz e material de higiene coletiva;
- XV. Não é permitido o porte de armas e objetos cortantes, pois, ameaçam a integridade física dos usuários e funcionários;
- XVI. Qualquer situação conflituosa deverá ser levada à Coordenação do Núcleo e na falta dela à equipe técnica.

Trata-se aqui de arrolar as responsabilidades que o usuário deve assumir como forma de facilitar a convivência em grupo, assim como, de promover a harmonia e bom funcionamento do serviço onde está sendo atendido, cuja finalidade principal é a de contribuir para que o mesmo consiga se reorganizar e reassumir o controle de seu projeto de vida.

5- Regras:

I- Obedecer e respeitar a coordenação geral da unidade; os profissionais do serviço, e os demais usuários, não causar conflitos, devendo ser evitadas agressões físicas e verbais.

II- Respeitar aos horários estabelecidos pela rotina dos atendimentos na unidade, a saber: horário de atendimento das 08 às 18 horas, a partir deste horário a unidade funciona em regime de sobreaviso.

IV- Respeitar os companheiros do sexo oposto bem como orientação sexual (Lei nº 10.948 de 05/11/2001 – **Dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências.**)

V- Não fumar nas dependências dos espaços coletivos da unidade (Lei nº 9.294, de 15 de junho de 1996, **Art. 2º, “É proibido o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto fumífero, derivado ou não do tabaco, em recinto coletivo, privado ou público, salvo em área destinada exclusivamente a esse fim, devidamente isolada e com arejamento conveniente”**).

VI- É expressamente proibido a prática de discriminação étnico-racial, de credo e/ou gênero, nos serviços sob pena de denúncia aos órgãos competentes;

VII- Na Utilização dos banheiros (por ser compartilhada), deverão ser observados os seguintes cuidados:

11. Conservá-lo limpo, para ser utilizado pelo próximo usuário;
12. Dar a descarga completa sempre que usar o vaso sanitário;
13. Não depositar papel higiênico, absorvente, toalha de papel ou outro objeto fora do cesto de lixo;
14. Utilizar o tempo necessário, de forma sensata, para não dificultar o acesso de outro usuário;
15. Lavar as mãos ao término do uso.

VIII-Portar, distribuir, usar substâncias psicoativas (entorpecentes, álcool, entre outros), durante o período de atendimento.

IX- Durante o período de atendimento fica estritamente proibido sob pena de boletim policial e providências das autoridades policiais:

- 1- Portar armas de qualquer natureza;
- 2 - Atentar contra a integridade física dos servidores e demais acolhidos;
- 3 - Danificar deliberadamente, equipamentos, materiais e instalações da casa.

X- Durante o período de atendimento fica estritamente proibido, sob pena de denuncia ao conselho tutelar e providencias as autoridades Judiciárias da Infância e Juventude e Delegacia da Mulher:

- 1 – Qualquer situação de maus tratos, violência sexual, psicológica e agressão contra a criança/adolescente;
- 2 – Qualquer situação de violência doméstica contra o companheiro;

6- Situações que são proibidas e que na sua ocorrência terão como consequência desligamento imediato do serviço de atendimento do Núcleo:

- I- Provocar brigas e cometer agressões seja verbal ou física contra usuários e funcionários;
- II- Desenvolver condutas que configurem crime;
- III- Comercializar drogas lícitas e ilícitas;
- IV- Portar armas brancas e/ou de fogo no interior da unidade;
- V- Uso de droga lícitas e ilícitas internamente;
- VI- Desenvolver condutas que atentem ao pudor.

Obs: Nos casos em que forem constatadas condutas que configurem crime, deverá ser acionada a Polícia Militar para registro e providências necessárias.

7. Provisões do Serviço

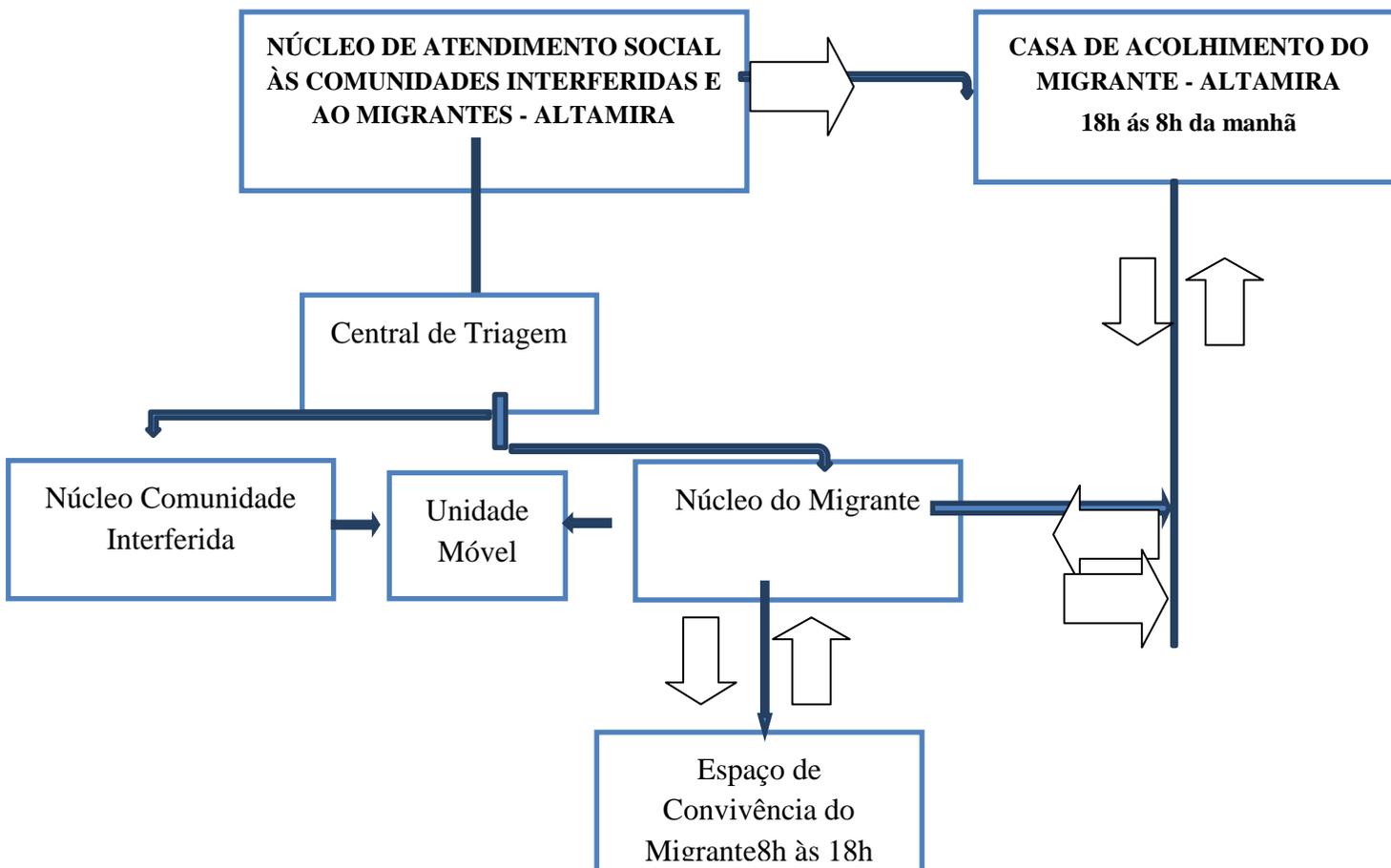
As provisões descritas estão pautadas na Tipificação dos Serviços do Projeto 4.6.2, em conformidade com o PBA – Projeto Básico Ambiental da UHE Belo Monte.

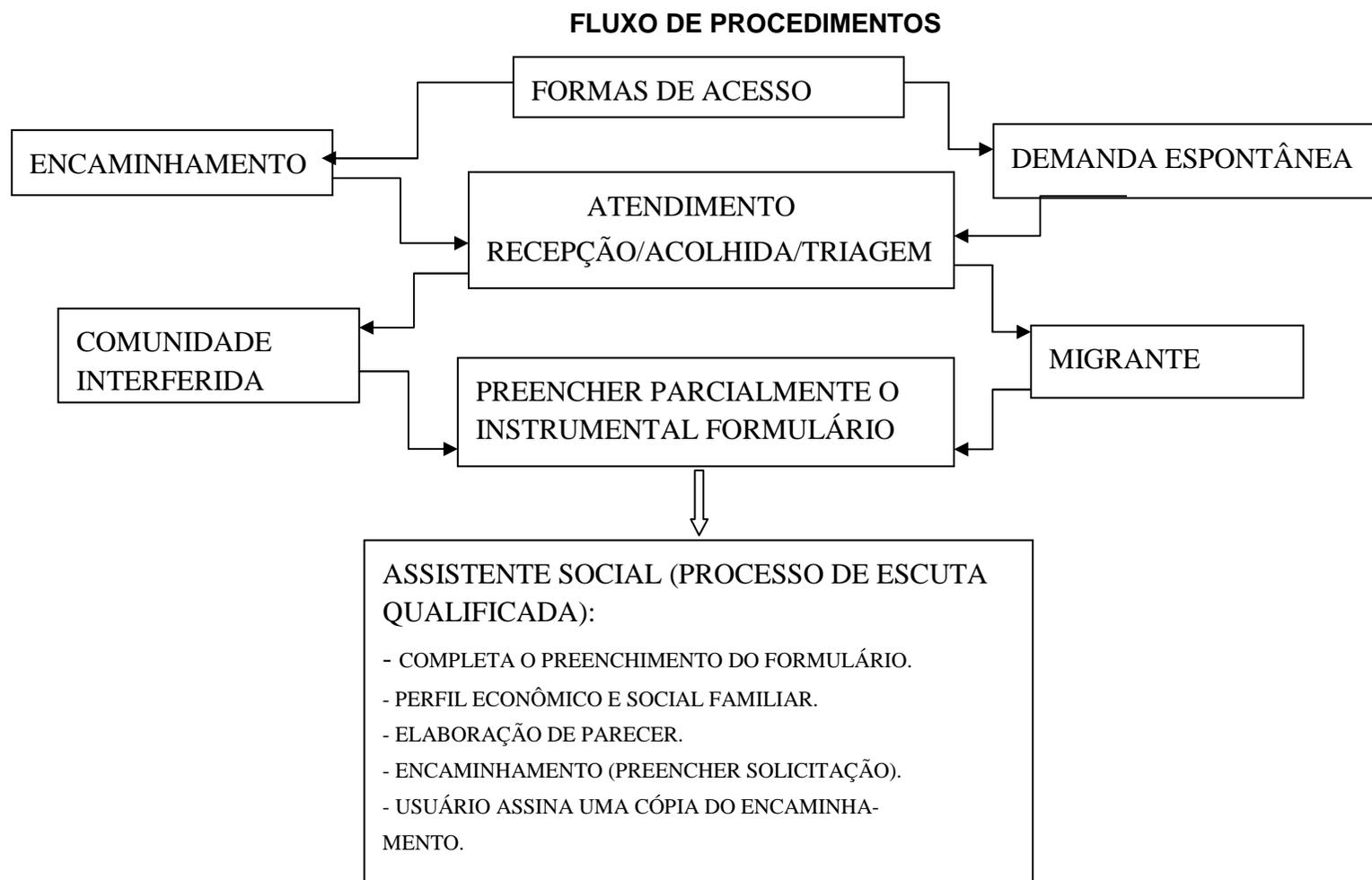
TIPIFICAÇÃO DO SERVIÇO:			
1. Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Atingidas e ao Migrante – Sede - Geral			
Provisões Institucionais, físicas e materiais	Trabalho social	Trabalho socioeducativo	Aquisições dos usuários
Sala para recepção e acolhida;	Acolhida;	Desenvolvimento de ações sociais pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;	Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
Duas salas de atendimento individualizado/entrevista;	Adoção de metodologia de trabalho com as pessoas / famílias por meio de: entrevistas, visitas domiciliares, reconhecimento dos recursos do território e apropriação dos mesmos pelas famílias;	Promoção de ações sociais e experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;	Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados à manutenção da privacidade do usuário;
Sala para apoio administrativo	Adoção de metodologias participativas e dialógicas de trabalho com famílias	Apoio de ações locais de interação cultural entre as famílias	Ter acesso a benefícios e serviços socioassistenciais e programas de transferência de renda, bem como aos demais direitos sociais, civis e políticos; documentação civil; experiências de fortalecimento e exercício de cidadania; informações e encaminhamentos a políticas de emprego e geração de

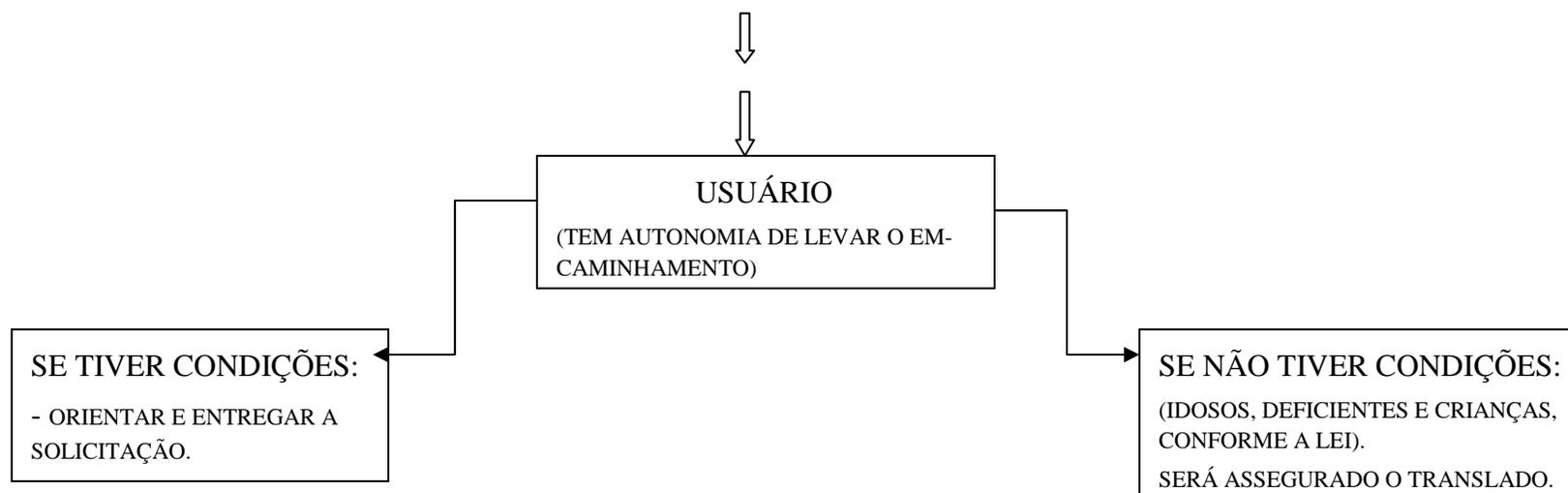
TIPIFICAÇÃO DO SERVIÇO:			
1. Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Atingidas e ao Migrante – Sede - Geral			
Provisões Institucionais, físicas e materiais	Trabalho social	Trabalho socioeducativo	Aquisições dos usuários
			renda.
Espaço para reunião com grupos de até 25 pessoas	Orientação e encaminhamentos;	Desenvolvimento de ações sociais de relacionamento, convivência em grupo e administração de conflitos por meio do diálogo, compartilhando outros modos de pensar e agir.	Ter desenvolvido potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
Espaço lúdico para crianças	Verificar se a pessoa/família está cadastrada no CAD Único, programas de transferência de renda e outros benefícios, programas e projetos e fazer os encaminhamentos necessários;	Desenvolvimento do convívio familiar e comunitário	Ter oportunidade de avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações.
Copa/cozinha	Concessão de benefícios eventuais;	Disseminação de informações sobre a garantia e universalização de direitos.	
Banheiros	Encaminhamentos para acesso à documentação pessoal		

TIPIFICAÇÃO DO SERVIÇO:			
1. Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Atingidas e ao Migrante – Sede - Geral			
Provisões Institucionais, físicas e materiais	Trabalho social	Trabalho socioeducativo	Aquisições dos usuários
Fraldário	Encaminhamentos para acesso a informações acerca de sua situação (comunidades atingidas)		
Almoxarifado	Encaminhamentos para acesso a informações acerca do estágio das obras (migrantes)		
Todos os ambientes deverão possuir adequada ventilação, iluminação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade;	Encaminhamento para a rede de CRAS, CREAS e demais serviços públicos setoriais.		

FLUXO DE ATENDIMENTO







Diretrizes para Núcleo de Atendimento Social das Comunidades Interferidas e ao Migrante.

6. INTRODUÇÃO

O **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante**, no município de Vitória do Xingu é um serviço que será oferecido às pessoas e/ou famílias em situação de vulnerabilidade pessoal e social, de acordo com as definições do Projeto Básico Ambiental – PBA da UHE Belo Monte.

O conjunto de serviços é constituído por:

- 7) Um **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante de Vila Belo Monte**, composto pelos seguintes módulos de atendimento:
 - a) Recepção e triagem;
 - b) Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas;
 - c) Núcleo de Convivência e de Atendimento ao Migrante
 - d) Posto de Apoio de Vitória do Xingu.
- 8) Uma **Casa de Acolhimento do Migrante**.

O presente documento apresenta as diretrizes técnicas orientadoras para o desenvolvimento do trabalho com a população público alvo deste serviço - **Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Interferidas e ao Migrante de Vila Belo Monte** - amparado nas normas de atendimento de Proteção Especial, na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993) e no Sistema Único da Assistência Social – SUAS, a Lei 12.316.

Para além das normatizações técnicas e legais é importante ressaltar que as diretrizes aqui descritas serviram como subsídio para a elaboração das regras internas de funcionamento do serviço e a operacionalização dos atendimentos

2- Núcleo de Atendimento Social das Comunidades Interferidas e ao Migrante.

O Núcleo de Atendimento Social as Comunidades Interferidas e ao Migrante é uma unidade de serviço que é composta por Central de Triagem, Núcleo de Atendimento social das Comunidades Interferidas, Núcleo de Convivência e Atendimento ao Migrante e Posto de Apoio de Vitória do Xingu.

O Serviço que será oferecido às pessoas e/ou famílias em situação de vulnerabilidade pessoal e social, de acordo com as definições do projeto Básico Ambiental – PBA deverá disponibilizar acolhida e escuta com informação, orientação, restabelecer o fortalecimento de laços sociais, acesso à rede socioassistencial quando necessário, possibilitando, inclusive o (re) encaminhamento ao local de origem em curto espaço de tempo.

A postura acolhedora se expressa na valorização da participação dos usuários no serviço; na construção de regras compartilhadas e definidas coletivamente e na proposição de novas atividades e formas de convívio social, diante das questões surgidas no cotidiano.

Para tanto, os serviços de suporte previstos compreendem uma Central de Triagem, o Atendimento Social das Comunidades Interferidas, um local de convivência social do migrante para realização de encaminhamentos socioassistenciais, Posto de apoio e a Casa de Acolhimento para apoio com a higiene pessoal e hospedagem quando houver necessidade.

2.2- Caracterização e Ofertas dos serviços às Comunidades Interferidas e ao Migrante.

Este atendimento está dirigido à população alvo da implantação da UHE Belo Monte, conforme público alvo do Programa de Acompanhamento Social inserido no PBA,

assim como a população decorrente da execução do diagnóstico proposto no Projeto 4.6.1- de Acompanhamento e Monitoramento Social das Comunidades do Entorno da Obra e Comunidades Anfitriãs, o qual será feito a partir do cadastro socioeconômico. Das situações identificadas e análises periódicas das situações levantadas, serão estabelecidas as necessidades de Acompanhamento Social e Psicológico.

O atendimento a estas famílias/pessoas deverá ocorrer de forma sistemática visando à inserção destas na rede de proteção social dos municípios.

2.1.1- Usuários: Pessoas/famílias ou migrantes que sofreram interferência em sua vida, com a implantação da Usina Hidroelétrica de Belo Monte e encontram-se em situação de vulnerabilidade ou risco social.

2.1.2 Migrantes: Indivíduo (acompanhado de família ou desacompanhado), em situação de vulnerabilidade social e ou, risco pessoal, que se encontra na cidade, há um período não superior a três meses, vindo de outro município, estado ou país, e que não esteja conseguindo, por alguma eventual dificuldade inserção no mercado de trabalho; sem residência fixa no município e sem parentes, amigos, ou pessoas de referência e apoio na cidade.

2.1.3 Vulnerabilidade Pessoal e/ou Social: Situações temporárias de fragilidade física, afetiva ou psíquica na estrutura pessoal e ou social que se apresente sob a forma de isolamento, marginalização, perda ou violação de direitos sociais, privação de acesso aos bens e serviços.

2.1.4 Objetivo geral:

Acolher e possibilitar/estimular o processo de sociabilidade com a perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais, familiares e comunitários, assim como, oferecer às pessoas/famílias que pertencem às comunidades atingidas pela

implantação da UHE Belo Monte e aos migrantes, escuta, orientação, encaminhamento e acesso à rede socioassistencial e demais políticas setoriais.

2.1.5 Objetivos específicos:

- Contribuir para o processo de fortalecimento da identidade de grupo das comunidades atingidas, das relações sociais e de pertencimento, levando em consideração as características socioculturais locais, encaminhando os usuários dos serviços para as políticas, programas e projetos existentes no município;
- Contribuir para o processo de fortalecimento dos vínculos interpessoais, familiares e comunitários das pessoas/famílias migrantes;
- Contribuir no processo de inserção social das pessoas/famílias das comunidades atingidas e migrantes respeitando as especificidades de cada situação;
- Oferecer às pessoas/famílias migrantes em situação de vulnerabilidade, risco social ou pessoal, apoio Socioassistencial, como: transporte intermunicipal e interno, alimentação, documentação, encaminhamento para pernoite provisório na Casa de Acolhida do Migrante, em conformidade com as normas estabelecidas;
- Promover a articulação da rede entre municípios de diversas regiões, visando à troca de informações de atendimentos e solução de problemas;
- Manter interlocução com as instituições e conselhos de defesa de direitos de segmentos específicos existentes no município, com vistas à efetivação do atendimento.

2.1.6 Funcionamento: Ininterrupto de segunda a segunda (das 8 às 18 horas, equipe completa, e regime de sobreaviso, após às 18 horas durante os dias úteis, aos sábados e domingos e feriados).

2.1.7 Fluxo do horário de funcionamento: Entrada: 8h Saída: 18h (para encaminhamentos e atividades de convivência na unidade).

2.1.8 Forma de acesso ao serviço: Procura espontânea ou encaminhada pela Unidade Móvel, Conselho Tutelar, CRAS, CREAS, rede Socioassistencial, outros projetos componentes do Plano Básico Ambiental da UHE Belo Monte e Terminais Rodoviários ou Fluviais.

2.1.9-Unidades: Espaço alugado (sede) e unidades móveis para atendimento às comunidades atingidas e migrantes.

2.1.10 Local: Avenida Perimetral (Jader Barbalho), nº 3297, bairro Jardim dos Estados. Em espaço alugado (NORTE ENERGIA S/A).

2.1.11 Abrangência: Municipal e Regional (cidade polo).

3- Procedimentos de atendimentos:

3.1 Recepção: É o primeiro contato da família ou indivíduo no Núcleo, onde estes aguardarão a sua vez de triagem, conforme critérios estabelecidos pelo serviço, no caso, por ordem de chegada e ou prioridade, como em casos de pessoas com necessidades especiais, algum tipo de enfermidade, crianças ou idosos. Posteriormente será direcionado para a triagem/acolhida, este procedimento é executada por um funcionário do corpo administrativo da equipe do Núcleo.

3.2-Triagem: Procedimento técnico realizado pela Assistente social, onde esta realizará uma avaliação social e de acordo com a necessidade fará um critério de seleção, atendimentos e encaminhamentos. Caso as condições de triagem e

atendimentos forem simples, ou seja, situação em que a pessoa/família apenas necessite obter informações e orientação, será prestado o devido atendimento e não havendo nenhuma situação de vulnerabilidade pessoal/social, considera-se o atendimento encerrado, sem ter que encaminhar para outros tipos serviços e encaminhamentos.

Caso seja detectado algum tipo de vulnerabilidade a pessoa deverá ser encaminhada aos serviços de atendimentos à Comunidade Interferida ou ao Migrante. Neste momento a técnica Assistente social iniciará o preenchimento do instrumental Formulário de Atendimento.

3.3-Acolhida: Ocorre no momento de triagem, estratégia fundamental para a criação e o fortalecimento do vínculo entre o núcleo e usuário/migrante, família e comunidade, é o espaço onde as novas famílias, grupos e indivíduos recebem as informações primordiais para o acesso aos direitos, deveres e serviços ofertados; bem como, ressaltar sua conduta frente às regras de funcionamento do Núcleo.

3.4-Escuta qualificada: Entende-se por esse procedimento realizado pelo técnico, onde o diálogo é primordial no intuito de se procurar decodificar os anseios do indivíduo/ família frente às suas necessidades pessoais.

3.5-Atendimento social: Atendimento realizado as diversas demandas que surgem para área da Assistência social. O atendimento a estas famílias/pessoas deverá ocorrer de forma sistemática visando a inserção destas famílias na rede de proteção socioassistencial do município.

3.6-Orientação social: Após a detecção da vulnerabilidade e a principal demanda existente, são realizadas as devidas orientações pelo técnico de acordo com as necessidades apresentadas.

3.7-Atendimento Psicossocial: Atendimento específico ao usuário realizado em conjunto pelo assistente social e o psicólogo, é um serviço oferecidos individualmente e em grupos (crianças e adolescentes), incluindo a família, onde busca-se trabalhar preventivamente a promoção da saúde mental e do bem-estar. Proporcionando-lhes condições para o fortalecimento da autoestima, o fortalecimento do direito à convivência familiar e comunitária em condições dignas de vida e possibilitando a superação da situação de violação de direitos.

3.8-Trabalho Socioeducativo: A convivência é a base da vida em sociedade, reconhecer-se numa determinada realidade, construir referências de comportamento e valores, perceber e respeitar a diversidade são temas que precisam ser discutidos e apresentados com os grupos socioeducativos que estão inseridos no Núcleo, tem caráter disciplinar e interdisciplinar proporcionando-lhes aquisição do protagonismo social. A atuação com grupos permite atender um número maior de famílias ou indivíduos em um mesmo momento.

3.9 Oficinas: As oficinas oferecidas deverão ser diversificadas e estimulantes, tanto do ponto de vista físico como intelectual e de preferência, inovadoras. Para isso, é recomendável, que os profissionais responsáveis pelo serviço, não apenas consultem os usuários sobre suas preferências, mas sugiram modalidades de modo a enriquecer a programação esta deve ser organizada por faixa etária. Os usuários/famílias participaram dessas atividades até que finalizem os encaminhamentos.

3.10 Palestra: Inicial e obrigatoriamente, o usuário do serviço assistirá a uma palestra de apresentação das atividades, regras de funcionamento e demais orientações necessárias. As palestras posteriores devem ter caráter socioeducativo, o

que estimula a reflexão e interação com o usuário, proporcionando criar um espaço de diálogo e de debates através de temas de interesses comuns destes.

3.11 Dinâmicas: São instrumentos, ferramentas que estão dentro de um processo de formação e organização, que possibilitam a criação e recriação do conhecimento. As técnicas participativas geram um processo de aprendizagem porque permitem: Desenvolver um processo coletivo de discussão e reflexão; Ampliar o conhecimento individual, coletivo, enriquecendo seu potencial; Possibilita criação, formação e conhecimento, onde os participantes são sujeitos de sua elaboração e execução.

3.12 Visita Domiciliar: Estratégia importante na busca ativa do usuário ou famílias, é um procedimento técnico realizado na residência do usuário ou família, onde são observados e analisados conceitos sobre a situação socioeconômica e estrutura sociocultural destes em seu meio de convivência, é uma técnica investigativa que visa também intensificar o vínculo entre o técnico e o usuário/família, conhecer os membros da família, compreender, registrar e analisar os dados sobre a dinâmica da vida familiar.

3.13 Visita institucional: São visitas técnicas realizadas aos espaços físicos (instituições) que compõem a rede de serviços existente, para o conhecimento do trabalho desenvolvido, visando o fortalecimento de vínculos, articulação e planejamento de ações a serem desenvolvidas de forma conjunta no município.

3.14 Reuniões: É um procedimento necessário de ser realizada com a equipe que compõe a unidade, podendo ser desenvolvida de um modo geral ou por setores de trabalho, para discussões, orientações, planejamento, socialização de informações e resoluções de problemas.

3.15 Reunião com grupos: Após a caracterização das comunidades e do diagnóstico inicial, serão realizadas reuniões com as comunidades reassentadas, comunidades

anfitriãs, dentre outras ligadas à implantação da UHE Belo Monte, visando à coleta e a sistematização de suas demandas, incluindo-se a esse procedimento a identificação de problemas de convivência e de adaptação.

3.16 Reunião técnica: É um instrumento utilizado quando dados, informações, recursos, necessitam ser socializados entre as pessoas envolvidas nas mesmas situações ou que são de interesses comuns. A reunião é o estabelecimento de uma dinâmica onde emergem as forças vivas do grupo, envolve uma ação de planejamento dos trabalhos e atividades, a decisão deve ser tomada pelos participantes e deve se evitar a contradição e autoritarismo e buscar a democracia para tomada de decisão sobre a situação apresentada.

3.17 Reunião institucional: É um procedimento necessário para realização, articulação e fortalecimento da rede de serviços para um bom desenvolvimento do fluxo dos trabalhos, no que diz respeito aos encaminhamentos e parcerias necessárias.

3.18 Acompanhamento individual e familiar: É um instrumento de planejamento, execução, acompanhamento e avaliação das ações desenvolvidas, trabalhando de uma forma particularizada com as famílias atendidas nos núcleos, considerando o perfil da família, sua situação de vulnerabilidade e suas potencialidades.

3.19 Orientações Técnicas sobre as finalidades dos Serviços: Serão prestadas as devidas informações aos usuários e migrantes, sobre as regras de atendimento, seus direitos e deveres dentro da unidade do Núcleo;

3.20 Encaminhamentos: procedimento realizado após o atendimento social e psicossocial e análise da demanda encontrada na situação do usuário, família ou migrante, posteriormente direciona-se a rede socioassistencial do município.

3.21 Encaminhamentos para Capacitação profissional: É a realização de cursos para qualificação e requalificação profissional ofertados para a população usuária, gerando oportunidades de inserção no mercado de trabalho.

3.22 Alimentação: Será entregue ao usuário um vale alimentação diário proporcionando-lhe acesso a três refeições diárias. (café da manhã, almoço e jantar).

4- Direitos e Deveres do usuário:

4.1 Direitos:

- XVI. Ter atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os trabalhadores dos equipamentos, e ser identificado pelo nome e sobrenome (*Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades*)
- XVII. Ter local digno e adequado para seu atendimento; (*Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados à manutenção da privacidade do usuário*).
- XVIII. Receber informação por escrito (material informativo), ao dar entrada no serviço, contendo seus direitos, deveres e regras de convivência, e receber explicação sobre o trabalho a ser realizado e qual a finalidade, de forma clara, simples e compreensível, adaptada à sua condição cultural;

4.2 Deveres:

- XVII. Todo usuário deverá zelar pelos pertences pessoais, pelo material entregue pelo serviço, no ato das atividades socioeducativas para seu uso pessoal e pelos espaços utilizados durante o período de permanência no serviço;
- XVIII. Zelar pela manutenção dos equipamentos e do espaço físico e evitar desperdícios de uso comum como água, luz e material de higiene coletiva;

-
- XIX. Não é permitido o porte de armas e objetos cortantes, pois, ameaçam a integridade física dos usuários e funcionários;
- XX. Qualquer situação conflituosa deverá ser levada à Coordenação do Núcleo e na falta dela à equipe técnica.

Trata-se aqui de arrolar as responsabilidades que o usuário deve assumir como forma de facilitar a convivência em grupo, assim como, de promover a harmonia e bom funcionamento do serviço onde está sendo atendido, cuja finalidade principal é a de contribuir para que o mesmo consiga se reorganizar e reassumir o controle de seu projeto de vida.

5- Regras:

I- Obedecer e respeitar a coordenação geral da unidade; os profissionais do serviço, e os demais usuários, não causar conflitos, devendo ser evitadas agressões físicas e verbais.

II- Respeitar aos horários estabelecidos pela rotina dos atendimentos na unidade, a saber: horário de atendimento das 08 às 18 horas, a partir deste horário a unidade funciona em regime de sobreaviso.

IV- Respeitar os companheiros do sexo oposto bem como orientação sexual (Lei nº 10.948 de 05/11/2001 – **Dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências.**)

V- Não fumar nas dependências dos espaços coletivos da unidade (Lei nº 9.294, de 15 de junho de 1996, Art. 2º, **“É proibido o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto fumífero, derivado ou não do tabaco, em recinto coletivo, privado ou público, salvo em área**

destinada exclusivamente a esse fim, devidamente isolada e com arejamento conveniente”).

VI- É expressamente proibido a prática de discriminação étnico-racial, de credo e/ou gênero, nos serviços sob pena de denúncia aos órgãos competentes;

VIII- Na Utilização dos banheiros (por ser compartilhada), deverão ser observados os seguintes cuidados:

16. Conservá-lo limpo, para ser utilizado pelo próximo usuário;

17. Dar a descarga completa sempre que usar o vaso sanitário;

18. Não depositar papel higiênico, absorvente, toalha de papel ou outro objeto fora do cesto de lixo;

19. Utilizar o tempo necessário, de forma sensata, para não dificultar o acesso de outro usuário;

20. Lavar as mãos ao término do uso.

IX- Portar, distribuir, usar substâncias psicoativas (entorpecentes, álcool, entre outros), durante o período de atendimento.

IX- Durante o período de atendimento fica estritamente proibido sob pena de boletim policial e providências das autoridades policiais:

1- Portar armas de qualquer natureza;

2 - Atentar contra a integridade física dos servidores e demais acolhidos;

3 - Danificar deliberadamente, equipamentos, materiais e instalações da casa.

X- Durante o período de atendimento fica estritamente proibido, sob pena de denuncia ao conselho tutelar e providencias as autoridades Judiciárias da Infância e Juventude e Delegacia da Mulher:

-
- 1 – Qualquer situação de maus tratos, violência sexual, psicológica e agressão contra a criança/adolescente;
 - 2 – Qualquer situação de violência doméstica contra o companheiro;

6- Situações que são proibidas e que na sua ocorrência terão como consequência desligamento imediato do serviço de atendimento do Núcleo:

- VII- Provocar brigas e cometer agressões seja verbal ou física contra usuários e funcionários;
- VIII- Desenvolver condutas que configurem crime;
- IX- Comercializar drogas lícitas e ilícitas;
- X- Portar armas brancas e/ou de fogo no interior da unidade;
- XI- Uso de droga lícitas e ilícitas internamente;
- XII- Desenvolver condutas que atentem ao pudor.

Obs: Nos casos em que forem constatadas condutas que configurem crime, deverá ser acionada a Polícia Militar para registro e providências necessárias.

7. Provisões do Serviço

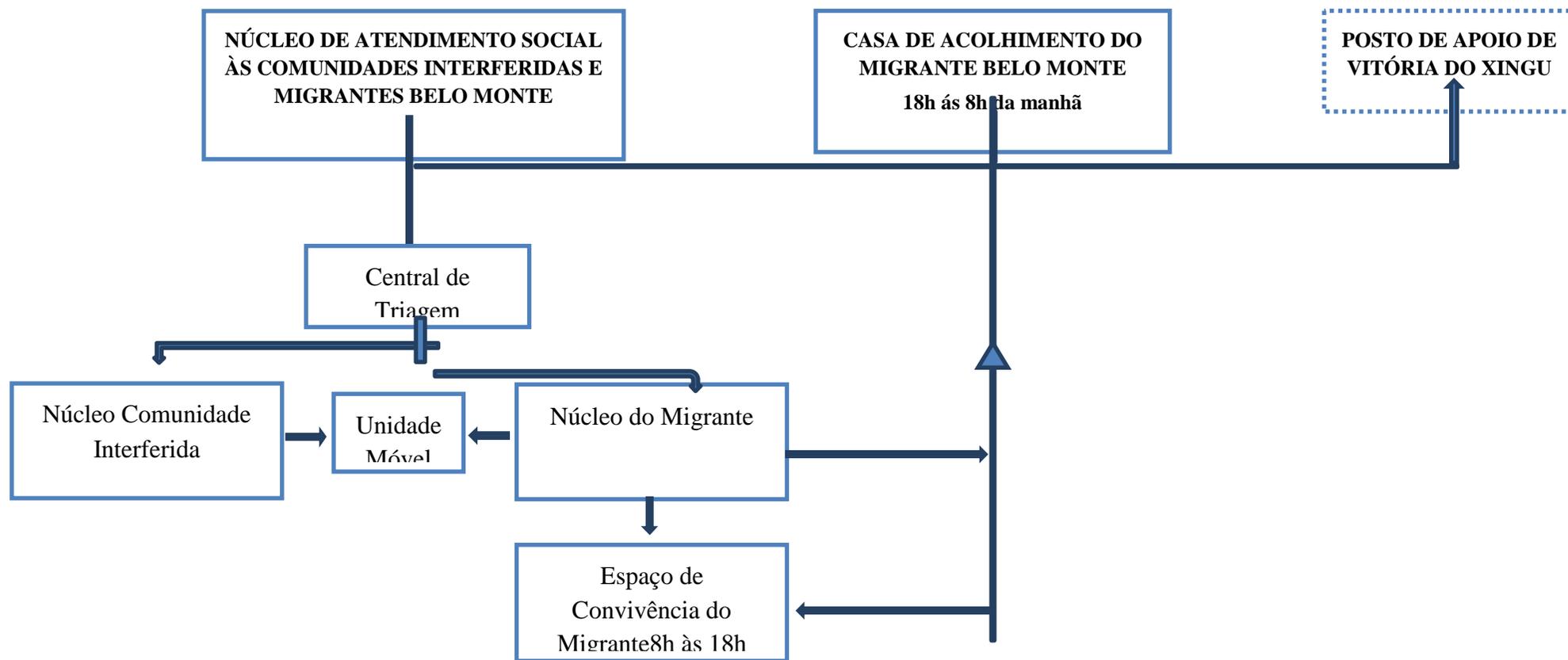
As provisões descritas estão pautadas na Tipificação dos Serviços do Projeto 4.6.2, em conformidade com o PBA – Projeto Básico Ambiental da UHE Belo Monte.

TIPIFICAÇÃO DO SERVIÇO:			
1. Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Atingidas e ao Migrante – Sede - Geral			
Provisões Institucionais, físicas e materiais	Trabalho social	Trabalho socioeducativo	Aquisições dos usuários
Sala para recepção e acolhida;	Acolhida;	Desenvolvimento de ações sociais pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;	Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
Duas salas de atendimento individualizado/entrevista;	Adoção de metodologia de trabalho com as pessoas / famílias por meio de: entrevistas, visitas domiciliares, reconhecimento dos recursos do território e apropriação dos mesmos pelas famílias;	Promoção de ações sociais e experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;	Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados à manutenção da privacidade do usuário;
Sala para apoio administrativo	Adoção de metodologias participativas e dialógicas de trabalho com famílias	Apoio de ações locais de interação cultural entre as famílias	Ter acesso a benefícios e serviços socioassistenciais e programas de transferência de renda, bem como aos demais direitos sociais, civis e políticos; documentação civil; experiências de fortalecimento e exercício de cidadania; informações e encaminhamentos a políticas de emprego e geração de

TIPIFICAÇÃO DO SERVIÇO:			
1. Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Atingidas e ao Migrante – Sede - Geral			
Provisões Institucionais, físicas e materiais	Trabalho social	Trabalho socioeducativo	Aquisições dos usuários
			renda.
Espaço para reunião com grupos de até 25 pessoas	Orientação e encaminhamentos;	Desenvolvimento de ações sociais de relacionamento, convivência em grupo e administração de conflitos por meio do diálogo, compartilhando outros modos de pensar e agir.	Ter desenvolvido potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
Espaço lúdico para crianças	Verificar se a pessoa/família está cadastrada no CAD Único, programas de transferência de renda e outros benefícios, programas e projetos e fazer os encaminhamentos necessários;	Desenvolvimento do convívio familiar e comunitário	Ter oportunidade de avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações.
Copa/cozinha	Concessão de benefícios eventuais;	Disseminação de informações sobre a garantia e universalização de direitos.	
Banheiros	Encaminhamentos para acesso à documentação pessoal		

TIPIFICAÇÃO DO SERVIÇO:			
1. Núcleo de Atendimento Social às Comunidades Atingidas e ao Migrante – Sede - Geral			
Provisões Institucionais, físicas e materiais	Trabalho social	Trabalho socioeducativo	Aquisições dos usuários
Fraldário	Encaminhamentos para acesso a informações acerca de sua situação (comunidades atingidas)		
Almoxarifado	Encaminhamentos para acesso a informações acerca do estágio das obras (migrantes)		
Todos os ambientes deverão possuir adequada ventilação, iluminação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade;	Encaminhamento para a rede de CRAS, CREAS e demais serviços públicos setoriais.		

FLUXO DE ATENDIMENTO



FLUXO DE PROCEDIMENTOS

